



■ PRAVIDLA PROVÁDĚNÍ ÚDRŽBY, OPRAVY VOZIDEL A PNEUSERVISU

ARVAL CZ 2012



Presented by
Radka Vodrážková



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

■ KONTAKTY:

Servisní linka – autorizace oprav: + 420 261 109 025 fax: + 420 261 109 012

email: servis@arval.cz

Kontaktní osoby:

Aleš Polák	Ředitel technického oddělení	+420 261 109 013	+420 602 169 914
Tomáš Černý	Vedoucí technik	+420 261 109 079	+420 724 319 397
Václav Brož	Technik – specialista na pojištění vozidel	+420 261 109 070	+420 602 231 185
Vilém Mandlík	Vedoucí prodeje ojetých vozidel	+420 261 109 077	+420 602 567 582
Radka Vodrážková	Koordinátorka dealerské sítě	+420 261 109 092	+420 602 159 493

Email: jmeno.prijmeni@arval.cz

Kontaktní adresa:

ARVAL CZ s.r.o., Na Pankráci 1683/127, 140 00 Praha 4 – admin. centrum GEMINI

Fakturační adresa:

ARVAL CZ s.r.o., Na Pankráci 322/26, 140 00 Praha 4
IČ: 267 26 998 DIČ: CZ 267 26 998

Bankovní spojení:

CALYON BANK CZECH REPUBLIC, a.s., č.ú.: 100290834/5000

■ Postup: I.

Uživatel vozidla se prokáže přijímacímu technikovi v autorizovaném servisu identifikační kartou ARVAL CZ (viz. poslední strana této prezentace) a společně definují požadavky na opravu - sepíší zakázkový list.

PŘED ZAHÁJENÍM OPRAVY:

- 1) Přijímací technik kontaktuje technické oddělení společnosti ARVAL CZ na telefonním čísle „Servisní linka“ +420 261 109 025, opravu autorizuje a sdělí technikovi společnosti ARVAL CZ **předpokládaný termín dokončení, předběžnou cenu, popřípadě si upřesní rozsah opravy.**
- 2) V případě schválení zakázky, technik společnosti ARVAL CZ zároveň schválí cenu za opravu, přičemž předběžná cena, **RZ, schvalovací číslo a přesný stav ujetých km** bude zaznamenána do faktury.
- 3) Dodatečný servis zjištěný během opravy či garanční prohlídky, který bude mít vliv na konečnou cenu, je nutno **dodatečně schválit – rozšířit schválení** před započítáním jeho opravy.
- 4) V případě poškození vozidla, které je pojistnou událostí, může servis začít se servisními pracemi až po **provedení ohledání škody pojišťovnou**, na které se s technikem společnosti ARVAL CZ vzájemně dohodli a po vyjádření společnosti ARVAL CZ k takovéto události (ohlášení pojistné události zabezpečí ARVAL CZ). V případě, že je servis smluvním partnerem dané pojišťovny, zajistí podklady k likvidaci - **podrobnou fotodokumentaci ,zápis poškození pořízenou před započítáním opravy** . Zašle je na příslušné oddělení pojišťovny a v kopii na kupujícího. V opačném případě kontaktuje technické oddělení. Při opravách s předpokladem totální škody vozidla zašle prodávající přesný rozpočet na opravu vozu před provedením autorizace.
- 5) Servisní práce prováděné na základě vzniku pojistné události na vozidle musí být fakturovány samostatně (dle časových a technologických norem výrobce) na základě samostatného zakázkového listu potvrzeného technikem společnosti ARVAL CZ přiděleným číslem schválení. Na faktuře za pojistné události musí být uveden **rozpis opravených dílů a použitého materiálu** – ne použitý materiál a práce.

■ Postup: II.

Bez těchto náležitostí pojišťovny faktury neproplácí! Bude –li cena opravy, a jedná-li se o pojistnou událost, vyšší než **30 000,-Kč** (vč. DPH) může být událost komunikována s pojišťovnou formou „krycího dopisu“, který vystaví pouze ARVAL CZ: pojišťovna uhradí pojistné plnění na účet servisu, ARVAL CZ po obdržení originálu faktury: DPH + případnou spoluúčást.

6) Pokud je autorizovaný servis schopen zabezpečit klientovi po dobu opravy **náhradní vozidlo**, a služba „náhradní vozidlo“ **je odsouhlasena** v rámci zakázky technikem společnosti ARVAL CZ, je možné náhradní vozidlo klientovi poskytnout a náklady účtovat společnosti ARVAL CZ.

7) Faktura za zapůjčení náhradního vozidla musí obsahovat **nájemní smlouvu s počtem dní a počtem najetých km, RZ a typ zapůjčeného vozidla + vozidla poškozeného, předávací protokol, pořizovací cenu zapůjčeného vozidla a spotřebu dle TP**, dále cena za zapůjčené vozidlo musí odpovídat cenám uvedeným v příloze č. 1 (k Rámcové smlouvě nebo Objednávce) – o změnách v ceníku prosím informujte před zapůjčením vozidla. U pojistných událostí opět pojišťovna bez těchto údajů faktury neproplácí!

8) Zjistí-li servis při prohlídce během převzetí vozidel k servisním pracím, že na vozidle byly provedeny „**neoprávněné**“ **zásahy neautorizovanými servisními pracovišti**, nebo že došlo k manipulaci s tachometrem, nebo že je vozidlo nadměrně opotřebováno, nebo že je na karosérii vozidla patrné poškození apod., žádáme o poskytnutí těchto informací společnosti ARVAL CZ.

9) Žádáme Vás o telefonické vyrozumění technického oddělení společnosti ARVAL CZ také v případě provádění jakýchkoliv **záručních oprav** na vozidle, kdy náklady na tuto opravu nese výrobce vozidla.



■ Postup: III.

PO PROVEDENÍ SERVISNÍCH PRACÍ:

1) Servis předá vozidlo zpět uživateli vozidla, přičemž originál faktury společně s kopií zakázkového listu a s rozpisem prací, na něž se vztahuje záruka, zašle poštou na adresu společnosti ARVAL CZ. Faktury vypracované servisem musí obsahovat m.j. také následující údaje: VIN kód, RZ, datum a čas předání vozidel zpět uživateli, stav tachometru; jméno uživatele (řidiče), který vozidlo převzal; rozsah servisních prací (kopie zakázkového listu) a materiálu, cenu za jednu jednotku či odpracovanou hodinu + počet odpracovaných hodin a jednotek na daném úkonu (výkonu) + specifikaci prací, na něž se vztahuje záruka, schvalovací číslo udělené technikem společnosti ARVAL CZ, celkovou cenu za servisní práce – prosíme vše sepnuté sponkou či sešitě, aby se zabránilo ztracení dokumentů.

2) Prosím zkontrolujte zdali jste potvrdili garanční prohlídku do servisní knížky.

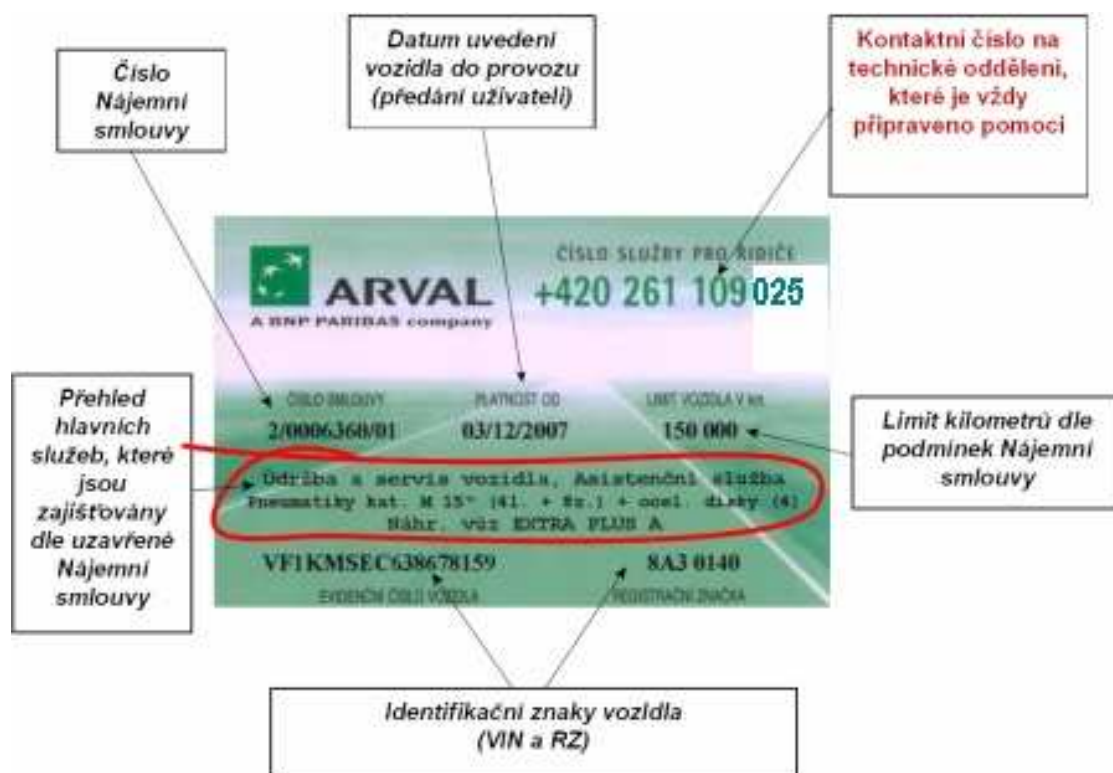
3) V zasláných fakturách prosím překontrolujte výši uvedené slevy, zdali souhlasí s výší slev za vykonané práce či materiál uvedených v příloze č.1 k Rámcové smlouvě či Objednávce, dále prosím nezapomeňte na měsíční či čtvrtletní vyfakturování případných bonusů (opět viz. příloha č.1).

4) Ve smlouvách je též uvedeno, že se nesmí měnit podložky pod registrační značky ARVAL CZ.

Garantujeme Vaší společnosti, že veškeré schválené úkony technikem společnosti ARVAL CZ s.r.o. v rámci zakázky Vám budou řádně uhrazeny.

V případě nedodržení těchto pravidel se však vystavujete nebezpečí, že zasláné faktury nebudou proplaceny – jednalo by se o porušení smlouvy o obchodní spolupráci viz. Rámcová smlouva nebo Objednávka, u kterých jsou tato pravidla nedílnou součástí.

Vzory identifikačních karet:



- Je předána každému uživateli vozidla ARVAL
- Opravňuje k bezplatnému využívání služeb uvedených na kartě
- Poskytuje důležité kontakty na ARVAL a asistenční službu
- Je nezbytná k autorizaci všech servisních úkonů v síti partnerů ARVAL
- Kartu je nutno předkládat při každé návštěvě servisu.
- V případě ztráty identifikační karty, prosím kontaktuje zákaznické oddělení +420 261 109 111



ARVAL A BNP PARIBAS company

Zvolte si jazyk | Zaměstnání | Arval International

Hledat


Operativní leasing Arval | Uzavřená kalkulace | **Uživatelé** | Děni kolem nás | O nás | ARVAL Life

Senišní síť | Identifikační karty | Tankovací karty | Odpup vozu | Call centrum | Asistenční služba ARVAL ASSISTANCE | Schvalování oprav

Uživatelé > Schvalování oprav

Schvalování oprav

Schvalování oprav



Zatím nejste našim klientem ?
Vyzkoušejte si kalkulaci

Číslo služby řidičům
Volejte 261 109 033

Elektronické hlášení pojistné události

Informace ke stažení
> Pravidla provádění oprav

(Opr. PowerPoint prezentace, velikost: 1559kB)

Kontaktujte nás | Mapa webu | Právní informace | Další stránky Arvalu

ARVAL A BNP PARIBAS company

Zvolte si jazyk | Zaměstnání | Arval International

Hledat

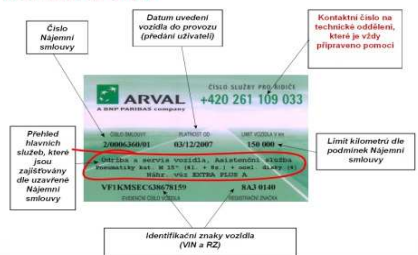
Operativní leasing Arval | Uzavřená kalkulace | **Uživatelé** | Děni kolem nás | O nás | ARVAL Life

Senišní síť | Identifikační karty | Tankovací karty | Odpup vozu | Call centrum | Asistenční služba ARVAL ASSISTANCE | Schvalování oprav

Uživatelé > Identifikační karty

Identifikační karty

Identifikační karty



- Je předána každému uživateli vozidla ARVAL.
- Opravňuje k bezpečnému využívání služeb uvedených na kartě
- Poskytuje důležité kontakty na ARVAL a asistenční službu
- Je nezbytná k autorizaci všech servisních úkonů v síti partnerů ARVAL
- Kartu je nutno předkládat při každé návštěvě servisu.
- V případě ztráty identifikační karty, prosím kontaktujte zákaznické oddělení +420 261 107 011

Zatím nejste našim klientem ?
Vyzkoušejte si kalkulaci

Číslo služby řidičům
Volejte 261 109 033

Elektronické hlášení pojistné události

ARVAL A BNP PARIBAS company

Zvolte si jazyk | Zaměstnání | Arval International

Hledat

Operativní leasing Arval | Uzavřená kalkulace | **Uživatelé** | Děni kolem nás | O nás | ARVAL Life

Senišní síť | Identifikační karty | Tankovací karty | Odpup vozu | Call centrum | Asistenční služba ARVAL ASSISTANCE | Schvalování oprav

Uživatelé > Seniční síť > Skoda

Seruční síť

Alfa Romeo		
BMW		
Citroen		
Fiat		
Ford		
Honda		
Hyundai		
lta		
Mazda		
Mercedes		
Mitsubishi		
Nissan		
Opel		
Peugeot		
Renault		
Rover		
Saab		
Subaru		
Skoda		
Toyota		
Volvo		

Skoda

BENEŠOV

Verold Benešov, spol. s r.o. 317 723 351
Na Červených vrškách 1490, 256 01, Benešov

BEROUN

TUKAS a.s. 311 653 042
Na Parkáně 367, 266 01, Beroun

BLANSKO

TOP AUTOSALON BLANSKO s.r.o. 516 411 142
Svltavská 2329, 679 01, Blansko

BOSKOVICE

Autospol s.r.o. 516 452 105
Nám. 9. května 1, 680 01, Boskovice

BRANDÝS NAD LABEM

Auto-Panok, a.s. 326 903 181
Karlů Lúpy 1678, 250 01, Brandýs nad Labem

BRNO

AGROTEC a.s. 548 211 031
Olomoucká 176, 627 00, BRNO

AUTO - SPEKTRUM - ACC, spol. s r.o. 548 216 503

Autocentrum ROS, a.s. Hvězdoslavova 3, 627 00, Brno
590 501 222
Poříčí 805/1c, 603 00, Brno

Autosalon Brno, spol. s r.o. 543 424 224
Mánesů 418/20, 657 79, Brno

Autosalon HORA ČZ a.s. 548 215 573
Štouračova č. or.1a, č.p.11, 635 00, Brno

AZ SERVIS, a.s. 541 975 137
Kulíkova 948/30, 614 00, Brno

JE & NE, spol. s r.o. 541 222 011
Branká 36, 624 00, Brno

K.E.L. GROUP, s.r.o. 544 232 888
Kotlářů 47, 602 00, Brno

K.E.L. GROUP, s.r.o. 544 232 881
Žarošická 21, 628 00, BRNO

Zatím nejste našim klientem ?
Vyzkoušejte si kalkulaci

Číslo služby řidičům
Volejte 261 109 033

Elektronické hlášení pojistné události

ARVAL A BNP PARIBAS company

Zvolte si jazyk | Zaměstnání | Arval International

Hledat

Operativní leasing Arval | Uzavřená kalkulace | **Uživatelé** | Děni kolem nás | O nás | ARVAL Life


Seniční síť | Identifikační karty | Tankovací karty | Odpup vozu | Call centrum | Asistenční služba ARVAL ASSISTANCE | Schvalování oprav

Uživatelé > Seniční síť

Seruční síť

Alfa Romeo	
BMW	
Citroen	
Fiat	
Ford	
Honda	
Hyundai	
lta	
Mazda	
Mercedes	
Mitsubishi	
Nissan	
Opel	
Peugeot	
Renault	
Rover	
Saab	
Subaru	
Skoda	
Toyota	
Volvo	

Seruční síť



Seruční místa

- V případě pravidelné seruční prohlídky, opravy (porucha, havárie, jiné poškození) nebo prezntů a uskladnění pneumatik, může řidič vozidla využít jakékoliv seruční místo zapsané v Arvalu.
- Pokud si řidič není jistý, zda jím vybraný seruční patří do této sítě, může kontaktovat přímo technické oddělení ARVAL, které mu poradí je schopno ho nasmerovat do nejbližšího seruční či pneuseruční.

Pravidelná údržba, opravy

Postup:

- Vyběr seručního místa
- Objednání seručního úkonu a dojednání termínu
- Autorizace v seruční na základě identifikační karty ARVAL
- Provedení úkonu

Schvalovací proces

- Řidič se při kontaktu se seručním místem prokáže identifikační kartou ARVAL a poté s technickým sadem zákaznický list.
- Autorizovaný seruční je povinen před začátkem pracovního úkonu na vozidle provést autorizaci zásahu v technickém oddělení ARVAL.
- Každá seruční oprava obdrží autorizací číslo.
- V případě nesrovnalosti nebo žádosti řidiče o úkony nad rámec údržby nebo opravy, pracovník Arvalu žádá oprávněného zástupce Nájemce o souhlas s provedením

Zatím nejste našim klientem ?
Vyzkoušejte si kalkulaci

Číslo služby řidičům
Volejte 261 109 033

Elektronické hlášení pojistné události