



# ■ PRAVIDLA PROVÁDĚNÍ ÚDRŽBY, PNEUSERVISU A NÁKUPU PNEU

ARVAL CZ 2012



Presented by  
Radka Vodrážková



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

# ■ KONTAKTY – technické oddělení:

---

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

email: [servis@arval.cz](mailto: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](mailto: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 ve spolupracujícím pneuservisu identifikační kartou ARVAL CZ (viz. poslední strana této prezentace) a společně definují požadavky - sepíše zakázkový list.

## PŘED ZAHÁJENÍM SERVISNÍCH PRACÍ ČI NÁKUPU NOVÝCH PNEU:

1) V případě nákupu nových pneu, přijímací technik vždy kontaktuje technické oddělení společnosti ARVAL CZ na telefonním čísle „Servisní linka“ **+420 261 109 025**. Nákup pneu a servisní práce s tím spojené autorizuje a sdělí technikovi společnosti ARVAL CZ **předpokládaný termín přezutí, předběžnou cenu, typ nových pneu, popřípadě si upřesní rozsah jiných oprav či jiného plnění než vzduchem**. V případě „pouhého“ přezutí nebo jen uskladnění pneu bez nákupu nových pneu či jiného zboží (disky, sněžné řetězy ...) přijímací technik **nemusí volat o schvalovací číslo**.

2) V případě schválení zakázky, technik společnosti ARVAL CZ zároveň schválí cenu za servisní služby, přičemž **RZ, schvalovací číslo a přesný stav ujetých km** bude zaznamenána do faktury.

3) Dodatečný servis či nákup zjištěný během servisního zásahu na vozidle, který bude mít vliv na konečnou cenu, je nutno **dodatečně schválit – rozšířit schválení** před započítáním jeho opravy či nákupu!!!

4) Při **uskladnění** sezónních pneu pneuservis vždy zkontroluje, zdali neuskładňuje **pneu určené k likvidaci** (tj. pneu, které mají hloubku dezénu – letní menší jak 2 mm a zimní menší jak 4 mm, či jinak poškozené - nepoužitelné). Tyto pneu se uskladňují pouze v případě, **jsou-li na discích** (plech, ALU). **Za pneu určené k likvidaci bez disků Arval CZ nebude hradit uskladnění!!!** Toto neplatí v případě, že uživatel vozidla či technik Arvalu CZ určí jinak – **tyto a informace o likvidaci budou zapsány v zakázkovém listě, který uživatel vozidla stvrzuje svým podpisem, a který je nedílnou součástí faktury**.

5) Každý pneuservis zašle vždy **ke konci roku seznam všech uskladněných pneu**, u kterých nedošlo za celý rok k žádnému pohybu (k přezutí), tak aby mohlo být zkontrolováno zdali je vozidlo, ke kterému pneu patří stále v majetku Arval CZ. V případě, že k tomuto nedojde, **nebude Arval CZ hradit uskladnění** za tyto pneu delší než za jeden rok jejich uskladnění.

6) 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.

## ■ Postup: III.

---

### PO PROVEDENÍ SERVISNÍCH PRACÍ:

1) Pneuservis předá vozidlo zpět uživateli vozidla, přičemž originál faktury společně s kopií zakázkového listu a s rozpisem prací, zašle poštou na adresu společnosti ARVAL CZ. Faktury vypracované pneuservisem musí obsahovat m.j. také následující údaje: RZ, datum a čas předání vozidel zpět uživateli, stav tachometru; jméno uživatele (řidiče - viz. zakázkový list), který vozidlo převzal; rozsah servisních prací (kopie zakázkového listu) a materiálu, schvalovací číslo udělené technikem společnosti ARVAL CZ, celkovou cenu za servisní práce – prosíme vše sepnuté sponkou či sešité, aby se zabránilo ztracení dokumentů

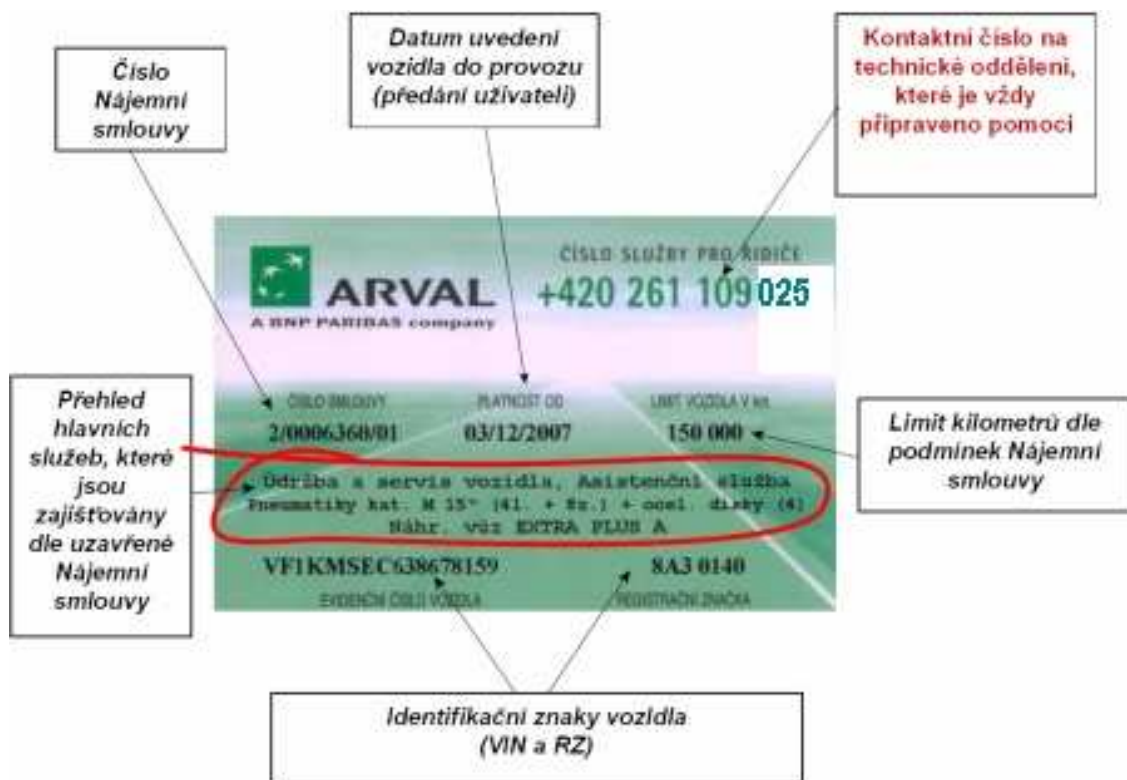
2) V zaslanych fakturách prosím překontrolujte výši uvedené slevy, zdali souhlasí s výší slev za vykonané práce, materiál a pneu uvedených v Rámcové či Servisní smlouvě mezi Arvalem CZ a Vámi či Vaším poskytovatelem franchise. Dále prosím nezapomeňte na čtvrtletní či půlroční vyfakturování případných bonusů (opět viz. příloha Rámcová smlouva)

3) Dále 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 včas nebo vůbec uhrazeny – jednalo by se o porušení smlouvy o obchodní spolupráci viz. Rámcová či Servisní smlouva, 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



# www.arval.cz – komunikační nástroj s dodavateli

**ARVAL**  
A BNP PARIBAS company

Operativní leasing Arval | Uzavřená kalkulače | **Uživatelé** | Dění kolem nás | O nás | ARVAL Life

Uživatelé > Schvalování oprav

## Schvalování oprav

Vytisknout | Poslat známému

**Zatím nejste našim klientem ?**  
Vyzádejte si kalkulači

**Číslo služby řidičům**  
Volejte 261 109 033

**Elektronické hlášení pojistné události**

Informace ke stažení  
> Pravidla provádění oprav

(Opr: PowerPoint prezentace, velikost: 1550kB)

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

**ARVAL**  
A BNP PARIBAS company

Operativní leasing Arval | Uzavřená kalkulače | **Uživatelé** | Dění kolem nás | O nás | ARVAL Life

Uživatelé > Identifikační karty

## Identifikační karty

Vytisknout | Poslat známému

**Zatím nejste našim klientem ?**  
Vyzádejte si kalkulači

**Číslo služby řidičům**  
Volejte 261 109 033

**Elektronické hlášení pojistné události**

**Identifikační karty**

Číslo Nájemní smlouvy | Datum odevzdání vozidla do provozu (předání uživateli) | Kontaktní číslo na technické oddělení, které je vždy připraveno pomoci

Přehled hlavních služeb, které jsou zálohovány dle uzavřené Nájemní smlouvy | Limit kilometrů dle podmínek Nájemní smlouvy

Identifikační značky vozidla (VIN a RZ)

- 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

**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP | Just drive

Operativní leasing Arval | Uzavřená kalkulače | **Uživatelé** | Dění kolem nás | O nás | ARVAL Life

Uživatelé > Pneuservisy

## Pneuservisy

Vytisknout | Poslat známému

**Zatím nejste našim klientem ?**  
Vyzádejte si kalkulači

**Číslo služby řidičům**  
Volejte 261 109 033

**Elektronické hlášení pojistné události**

1. Vybírejte si pneuservisy ze stránek výrobců pneumatik

- Klikněte na značkové pneuservisy **Barum Conti Trade**
- Klikněte na značkové pneuservisy **Goodyear Dunlop**
- Klikněte na značkové pneuservisy **Michelin**
- Klikněte na značkové pneuservisy **Servis Point-S**
- Klikněte na značkové pneuservisy **GPD**
- Klikněte na značkové pneuservisy **Bridgestone**

2. Ostatní zasmulované pneuservisy podle města

- Klikněte pro ostatní zasmulované pneuservisy

Asistenční služba | Tankovací karty | Odkup vozidel | Arval

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

©2010 Arval - Všechna práva vyhrazena

**ARVAL**  
A BNP PARIBAS company

Operativní leasing Arval | Uzavřená kalkulače | **Uživatelé** | Dění kolem nás | O nás | ARVAL Life

Uživatelé > Servisní síť

## Servisní síť

Vytisknout | Poslat známému

**Zatím nejste našim klientem ?**  
Vyzádejte si kalkulači

**Číslo služby řidičům**  
Volejte 261 109 033

**Elektronické hlášení pojistné události**

**Servisní síť**

Alfa Romeo  
BMW  
Citroen  
Fiat  
Ford  
Honda  
Hyundai  
Jaguar  
Jia  
Mazda  
Mercedes  
Mitsubishi  
Nissan  
Opel  
Peugeot  
Renault  
Rover  
Saab  
Subaru  
Škoda  
Toyota  
Vaux

**Servisní místa**

- V případě pravidelné servisní prohlídky, opravy (porucha, havárie, jiné poškození) nebo prezůti a uskladnění pneumatik, může řidič vozidla využít jakékoliv servisní místo zasmulované Arvalem.
- Pokud si řidič není jistý, zda jím vybraný servis patří do této sítě, může kontaktovat přímo technické oddělení ARVAL, které mu poradí a je schopno ho naměřovat do nejbližšího servisu či pneuservisu.

**Pravidelná údržba, opravy**

**Postup:**

- Výběr servisního místa
- Objednání servisního úkonu a dojednání termínu
- Autorizace v servise na základě identifikační karty ARVAL
- Provedení úkonu

**Schvalovací proces**

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