

Eurost Auto

EUROSTAUTO OÜ 24h AUTOABILEPING nr.

Eurostauto OÜ pakub Teie sõidukile:
(PALUME TÄITA TRÜKITÄHTEDEGA)

Mark / Mudel	
Sõiduki reg nr	
Sõiduki väljalaskeaasta	
Sõiduki VIN-kood	
Läbisõit	

TÄIDAB TEENUSE VAHENDAJA

24H AUTOABI TEENUSE PERIOODI ALGUS	
24H AUTOABI TEENUSE PERIOODI LÕPP	

Eurost autoabi 24H autoabi teenuse raames osutatakse esmast abi ootamatute tehnikliste rikete, teelt väljasõitude, avariide, kütuse lõppemise, rehvi purunemise vms korral, mis takistavad sõidu jätkamist.

Tasuta on nii käivitusabi, rehvivahetus, lisakütuse toomine, vajadusel treileriga autopukseerimine lähimasse remonditöökotta või Eurostauto OÜ teeninduskeskusesse, Tallinna, Tartus ja Pärnus. Vajadusel korraldame transpordi nii Teile kui ka Teie kaasreisijatele soovitud sihtpunkti Mandri- Eesti piires.

Tasuta abi hakkab kehtima järgneval päeval pärast paketi ostmist Eurostauto OÜ esindusest. Teenus müüakse ainult tervele ja sõidukorras sõidukile.

Eurostauto OÜ esindaja:

Kliendi esindaja:

Nimi, allkiri

Nimi, allkiri

EUROSTAUTO autoabi TEENUSE TINGIMUSED

1. EUROSTAUTO AUTOABI TELEFON

Autoabi telefon on + 372 603 0777

Teenuse kehtib 1 aasta sõlmise päevast. Teenuse alguse ja lõpukuupäev on märgitud lepingu esilehel. Teenuse piirkonnaks on Eesti, Baltimaad ja Euroopa.

2. TEENUSE KASUTAMISEL KÕNEKESKUSE POOLT KÜSITAVAD KÜSIMUSED

- auto reg.nr.
- auto mark
- juhi nimi
- juhi telefoninumber
- juhi täpne asukoht
- probleemi lühikirjeldus

Kõne ajal kontrollitakse andmebaasist, kas kliendil on kehtiv Eurostauto 24H Autoabi leping.

3. AUTOABI TEGUTSEMISE JUHEND

Klient teeb kõne autoabi dispetšerile ning kliendilt saadud info kohaselt teeb dispetšer kindlaks probleemi täpse olemuse ja otsustab sündmuskohale minemise vajaduse. Kui puudub vajadus sündmuskohale minemiseks, antakse kliendile vajalikku informatsiooni (kuidas käituda liiklusõnnetuse sündmuskohal, mis paberid vaja täita, politsei kutsumise vajadus vms).

Sündmuskohale mineku korral antakse vajadusel telefoni teel esmast konsultatsiooni (ohukolmnurgaga tee tähistamine, politsei kutsumine vms). Tehakse kindlaks iga probleemi kiiremaks lahendamiseks spetsiifilised küsimused (kas varuratas on olemas, mis kütusega auto sõidab, puksiiri ilmne vajadus jne).

4. KUI KLIENT ASUB VÄLJAPUOL EESTIST

Mujal välisriigi toimunud juhtumi korral helistab klient numbrile +372 603 0777. Klient saab konsultatsiooni oma emakeeles. Reaalse abi vajaduse korral saadetakse sündmuskohale kohalik teenusepakkuja, kes osutab abi kohapeal (rehvivahetus, käivitusabi jms.) või pukseerib auto lähimasse volitatud esindusse. Kogu Euroopas on kliendi jaoks esmane abi tasuta.

5. AUTOABI SAABUMINE SÜNDMUSKOHALE

Auto transpordi vajadusel saadetakse kohale puksiirauto. Võtmete autosse jäämise või kaotamise korral tuuakse võimaluse korral sõiduki tagavaravõtmed või leitakse mingi muu lahendus. Sündmuskohale jõudmise aeg Tallinnas, Tartus, Pärnus, Rakveres ja Paides on maksimaalselt 30 minutit alates kliendi kõnest. Ülejäänud kohtadesse jõudmisel lisandub sõiduaeg. Saaremaal ja Hiiumaal toimunud õnnetuse korral konsulteerime klienti telefoni teel ning probleemi lahendab kohalik koostööpartner (puksiir).

6. TEGEVUS SÜNDMUSKOHAL

6.1 Juhul, kui on tegu kütuse lõppemisega, siis valatakse kliendi auto paaki kütus tasuta, et oleks võimalik sõita lähimasse tanklasse. Kui selgub, et

auto ei käivitu tühja aku tõttu, siis käivitame sõiduki booster'i abil vastavalt kasutusjuhendile ning vastava auto esinduse nõuetele. Kui sõidukit ei õnnestu booster'i abiga käivitada, siis pukseeritakse sõiduk lähimasse esindusse, kus auto turvaliselt käima pannakse.

6.2 Kui autol on rehv tühj, siis vahetab autoabi teenindaja kohapeal katkise rehvi ratta varuratta vastu välja. Kui varuratas ei ole, siis vastavalt vajadusele ja võimalusele minnakse 24h rehvitöökojas katkist rehvi remontima, tuuakse sealt asendusrehv või viiakse sõiduk sündmuskohalt puksiiriga remonditöökohta.

6.3 Kui auto on kraavis või kinni jäänud (lumme, liiva), siis vajadusel tellitakse puksiir, mis auto välja tõmbab. Kui auto on sõidukõlblik, siis puksiir lahkuib ning klient saab hiljem esinduses sõiduki korda teha.

6.4 Kui on toimunud liiklusõnnetus ja tuleb vajadusel sündmuskohale appi autoabi. Aitame täita blanketi „Teade liiklusõnnetusest“ ja konsulteerime klienti edasistes toimingutes. Anname hinnangu, kas autoga võib edasi sõita või mitte. Kui autoga edasi sõita ei saa, siis pukseerime auto Eurostauto OÜ lähimasse esindusse.

6.5 Ülejäänud probleemide korral (signalisatsioon ei tule maha, auto võtmed autos sees, teelt väljasõit või muude tehniliste rikete korral, mis takistavad edasisõitu) pukseeritakse sõiduk lähimasse esindusse.

7. TAGASISIDE KLIENDILE

Peale auto pukseerimist lähimasse volitatud esindusse antakse kliendile teada auto täpne esinduse asukoht, kontaktnumber ning prognoos probleemi lahendamise aja kohta. Edasi vastutab probleemi lahendamise eest volitatud esindus, kellele edastatakse ka kliendi kontaktandmed.

8. TEENUSE PAKKUMISE ERISUSED

- a) pukseerimine on tasuta ainult siis, kui tellitud teenuse puhul on helistatud numbrile 603 0777,
- b) pukseerimine on tasuta üks kord ühe juhtumi kohta,
- c) pukseerimine on tasuta kuni kolm korda konkreetse sõiduki kohta aastas,
- d) tegemist ei ole kliendi- või Teenuse tellija poolse Teenuse pakkuja pahatahtliku ärakasutamisega (nt sõiduk vajas puksiiri juba enne 24h autobiteenuse soetamist ja aktiveerumist). Pahatahtliku ärakasutamise fakti tuvastab Teenuse pakkuja.

7.1. Lisakütuse toomine ja käivitusabi on kliendile tasuta, kui seda ei kasutata pahatahtlikult ära (nt. lisakütuse toomine 3 korda järjest vms.). Pahatahtliku ärakasutamise fakti tuvastab Teenuse pakkuja.

Kõik Eurostauto 24h Autoabi osutatud teenused registreeritakse Teenuse osutaja juhtumite registris. Teenuse pakkujal on õigus keelduda abi osutamisest, kui klient on juba korra sama probleemiga autoabi teenust kasutanud, kuid pole probleemi autoteeninduses lahendanud.