



MOTOR UNION

AUTOTEENINDUS

MOTOR UNION autoabi TEENUSE TINGIMUSED

1. MOTOR UNION AUTOABI TELEFON

Autoabi telefon on + 372 671 2713

Teenus kehtib 1 aasta sõlmimisele järgnevat päevast. Teenuse alguse ja lõpukuupäev on märgitud lepingu esilehel. Teenuse piirkonnaks on Eesti.

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 Motor Union 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. 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 suurematest keskustest (Tallinnas, Tartus, Pärnus, Rakveres, Jõhvis, Viljandis, Kuressaares, Kärdlas, Paldiskis, Narvas, Otepääl, Valgas ja Võrus) on maksimaalselt 30 minutit alates kliendi kõnest. Ülejäänud kohtadesse jõudmisel lisandub sõidu-aeg.

5. TEGEVUS SÜNDMUSKOHAL

5.1 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.

5.2 Kui autol on rehv tühi, siis vahetab autoabi teenindaja kohapeal katkise rehvi ratta varuratta vastu välja või kasutab mobiilset

rehvitöökoda. Kui varuratast ei ole ja mobiilsest rehviabist ei ole abi, siis vastavalt vajadusele ja võimalusele minnakse 24h rehvitöökojas katkist rehvi remontima, tuuakse seal asendusrehvi või viiakse sõiduk sündmuskohalt puksiiriga remonditöökohta. Asendusrehvi maksumus ja rehvitöökoja teenus on kliendile tasuta vastavalt rehvitöökojas tekkinud tegelikule kulele.

5.3 Kui auto on kraavis või kinni jäänud (lumme, liiva), siis vajadusel tellitakse puksiir, mis auto välja tõmbab. Kui auto on sõidukõlbulik, siis puksiir lahkeb ning klient saab hiljem teeninduses sõiduki korda teha.

5.4 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 Motor Union teenindusse, kui sündmuskoht asub 50. kilomeetri raadiuses. Kaugemal toimunud juhtumi korral pukseeritakse sõiduk lähimasse vastava margi esindusse.

5.5 Ülejäänud probleemide korral (signalisatsioon ei tule maha, auto võtmed autos sees, teelt väljasõit või muude tehniliste rikete korral, mis takistavad edasisõitu) pukseeritakse sõiduk Motor Union teenindusse, kui sündmuskoht asub 50. kilomeetri raadiuses. Kaugemal toimunud juhtumi korral pukseeritakse sõiduk lähimasse vastava margi esindusse.

6. TAGASISIDE KLIENDILE

Peale auto pukseerimist lähimasse Motor Union OÜ teenindusse või lähimasse margiesindusse 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.

7. TEENUSE PAKKUMISE ERISUSED

- a) pukseerimine on tasuta ainult siis, kui tellitud teenuse puhul on helistatud numbrile 671 2713 ja teenuse kogumaksumus ei ületa 150€ + käibemaks. Teenuse maksumuse limiidist 150€ + käibemaks on piisav, kui kliendile sobib, kui sõiduk pukseeritakse 50km raadiusest Motor Union OÜ teenindusse või kaugemate juhtumite puhul lähimasse teenindusse, kes suudab vea kõrvaldada
- b) Autoabi teenus on tasuta kuni kolm korda konkreetse sõiduki kohta aastas.
- c) tegemist ei ole kliendi- või Teenuse tellija poolse Teenuse pakkuja pahatahtliku ärakasutamisega (nt sõiduk vajas puksiiri juba enne 24h autoabiteenuse 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 Motor Union 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.