



NAVODILA IN NAČIN IZVAJANJA STORITEV VALENTE ASISTENCE

1. OBSEG STORITEV SVM TRADE ASISTENCE

Obseg storitev VALENTE Asistence:

- 24 urni klicni center za vse storitve vključene v VALENTE Asistenco
- 24 urna pomoč na cesti
- Storitve »door to door« (v nadaljevanju DTD) v primeru rednega in izrednega servisa ter menjave pnevmatik
- Nadomestno vozilo
- Čiščenje vozila (notranja čiščenja in zunanje pranje)

1.1 STORITVE KLICNEGA CENTRA

- Pomoč in asistenca v primeru okvare vozila
- Pomoč in asistenca v primeru škodnega dogodka
- Naročilo na redni in izredni servis vozila (v primeru, da ima stranka sklenjeno pogodbo o vzdrževanju vozila).
- Naročilo na menjavo pnevmatik vozila pri redni obrabi ali ob zakonsko predpisani menjavi zimskih in letnih pnevmatik (v primeru, da ima stranka sklenjeno pogodbo o vzdrževanju pnevmatik).
- Naročilo na podaljšanje registracije vozila in ureditev tehničnega pregleda vozila (v primeru, da ima stranka sklenjeno pogodbo o poslovnem najemu vozila z vključeno storitvijo registracije vozila in ima stranka sklenjeno storitev »door to door« v okviru VALENTE Asistence).

Opcijske storitve klicnega centra so vezane na dodatne storitve VALENTE Asistence in/ali storitve v pogodbi o poslovnem najemu vozila VALENTE d.o.o.

1.2. STORITEV »DOOR TO DOOR«

Storitve door to door (v nadaljevanju DTD) VALENTE Asistence je opsijska storitev stranke, ki si želi celovito upravljanje voznega parka.

Storitve DTD pomeni, da VALENTE d.o.o. po prejemu klica s strani stranke ustreznem časovnem roku prevzame vozilo in/ali dokumente vozila na sedežu/naslovu stranke. Nato VALENTE d.o.o. z vozilom stranke opravi storitev oz. podstoritev, ki jo je potrebno izvesti in vozilo in/ali dokumente vrne stranke na njenem sedežu/naslovu.

Po dogovoru stranke in VALENTE d.o.o. po predhodno definiranih lokacijah med VALENTE d.o.o. in stranko, je prevzem in predajo vozila mogoče izvesti tudi na drugih lokacijah in ne na sedežu/naslovu stranke.

Stranka ima pri sklenitvi pogodbe o poslovnem najemu vozila možnost poljubno izbrati posamezne podstoritve DTD, pri čemer obstajajo določene omejitve, ki so vezane na druge storitve VALENTE Asistence in/ali storitve v pogodbi o poslovnem najemu vozila VALENTE d.o.o..

Podstoritve v okviru storitve »door to door« so:

- DTD za redni in izredni servis vozila (v primeru, da ima stranka sklenjeno pogodbo o vzdrževanju vozila.)
- DTD za menjavo pnevmatik vozila pri redni obrabi ali ob zakonsko predpisani menjavi zimskih in letnih pnevmatik (v primeru, da ima stranka sklenjeno pogodbo o vzdrževanju pnevmatik).
- DTD za podaljšanje registracije vozila in ureditev tehničnega pregleda vozila (v primeru, da ima stranka sklenjeno pogodbo o poslovnem najemu vozila)
- DTD za storitev čiščenja vozila (v primeru, da ima stranka vključeno storitev »čiščenje vozila« v okviru VALENTE Asistence.)

1.3. ČIŠČENJE VOZILA

Stranka se ob sklenitvi pogodbe o najemu vozila VALENTE d.o.o., opredeli o številu zunanjih in/ali notranjih čiščenj vozila na mesec.

VALENTE d.o.o., skupaj z izvajanjem asistenčnih storitev, GENERALI d.d., zagotovi mrežo lokacij, na katerih lahko stranka izvaja storitev čiščenja vozila v krogu 15 kilometrov od lokacije stranke.

Stranka bo v okviru storitve VALENTE Asistence mesečno poravnala pavšalni znesek za storitev čiščenja vozila.

V kolikor stranka ne izkoristi števila čiščenj na mesec, ki ji po pogodbi o poslovnem najemu pripada, nima pravice do zahtevka po povračilu zneska za neizkoriščeno čiščenje, prav tako se morebitno neizkoriščeno število čiščenj ne prenese v naslednji mesec.

V kolikor stranka že doseže mesečno število čiščenj, je morebitna dodatna čiščenja vozila, dolžna poravnati na lastne stroške direktno izvajalcu čiščenja vozila.



1.4. NADOMESTNO VOZILO

Glede na izbiro storitve nadomestnega vozila v okviru VALENTE Asistence, VALENTE d.o.o. zagotovi nadomestno vozilo v izbranem razredu (rangu) stranke.

V kolikor nastane ena izmed situacij, ki zahtevajo zagotovitev nadomestnega vozila, pripada stranki nadomestno vozilo v tem rangju.

Situacije za zagotovitev nadomestnega vozila so:

- okvara vozila
- škodni dogodek
- redni servis
- izredni servis
- menjava pnevmatik
- čiščenje vozila (v primeru, da ima stranka vključeno storitev čiščenja vozila v okviru VALENTE Asistence).

Stranka ima možnost izbire med dvema variantama zagotavljanja nadomestnega vozila, glede na njene potrebe, in sicer:

- nadomestno vozilo z omejenim številom dni
- nadomestno vozilo z neomejenim številom dni

NADOMESTNO VOZILO Z OMEJENIM ŠTEVILOM DNI:

stranki omogoča točno določitev števila dni na leto, za katera bo imela na voljo nadomestno vozilo, v primeru zgoraj napisanih situacij.

Stranka bo v okviru mesečnega zneska pavšala VALENTE Asistence poravnala pavšal za storitev nadomestnega vozila s točno določenim številom dni na leto.

V kolikor stranka ne izkoristi števila nadomestnih vozil, ki ji po pogodbi o poslovnem najemu pripadajo, nima pravice do zahtevka po povračilu zneska za neizkoriščeno število dni, prav tako se morebitno neizkoriščeno število dni nadomestnega vozila ne prenese v naslednje leto oz. je tudi neprenosljivo med posameznimi drugimi pogodbami (vozili) o poslovnem najemu, ki jih ima stranka sklenjene s podjetjem VALENTE d.o.o.

V kolikor stranka že doseže letno število dni nadomestnega vozila v okviru storitve VALENTE Asistence in bi želela kljub vsemu imeti v nadaljnji uporabi nadomestno vozilo, se ji to s strani VALENTE d.o.o. omogoči. VALENTE d.o.o. za opravljeno storitev izstavi račun za nadomestno vozilo direktno stranki.

Pri sklenitvi pogodbe o poslovnem najemu vozila bo stranka sporočila tudi, ali želi imeti vključeno nadomestno vozilo tudi v primeru storitve čiščenja vozila.

NADOMESTNO VOZILO Z NEOMEJENIM ŠTEVILOM DNI:

V primeru izbire te storitve ima stranka pravico zahtevati nadomestno vozilo v vsaki izmed zgoraj opisanih situacij, za celoten čas trajanja reševanja situacije.

Nadomestno vozilo z neomejenim številom dni z vključenim nadomestnim vozilom za čas čiščenja vozila je vsebinsko enaka storitev, kot je opisana v prejšnjem odstavku, z razliko, da ima priključeno storitev nadomestnega vozila še za vsa čiščenja vozila.

Dnevna omejitev števila prevoženih kilometrov z nadomestnim vozilom znaša tako pri storitvi nadomestnega vozila z omejenim številom dni na leto, kot tudi pri storitvi nadomestnega vozila z neomejenim številom dni na leto 300 kilometrov na dan.

Strošek prekoračenega kilometra nadomestnega vozila se ne razlikuje pri posameznem rangju nadomestnega vozila in v vseh primerih znaša 0,16 EUR brez DDV za posamezni prekoračeni kilometer nad dogovorjenim limitom nadomestnega vozila.

V primeru prekoračitve omejitve dovoljenega dnevnega števila prevoženih kilometrov z nadomestnim vozilom, se izstavi račun za prekoračitev direktno na stranko, ki je imela v uporabi nadomestno vozilo.

Prav tako se izstavi račun direktno na stranko, ki je imela v uporabi vozilo, v primeru kakršnihkoli poškodb, zlorab, prekrškov ali drugih stroškov, ki niso zajeti v storitvi VALENTE Asistence.

Rang nadomestnega vozila je naveden na ponudbi, ki jo stranka potrdi pred podpisom pogodbe.



2. POSTOPKI KOMUNIKACIJE

2.1. POMOČ IN ASISTENCA PRI OKVARI VOZILA

V primeru okvare vozila stranka pokliče na brezplačno telefonsko številko klicnega centra **080 74 74** in sporoči situacijo okvare vozila.

SLOVENIJA

Stranka pokliče na brezplačno telefonsko številko klicnega centra **080 74 74** in sporoči, da je vozilo v okvari.

- Operaterju klicnega centra mora stranka podati naslednje informacije:

- lokacijo vozila
- registrsko številko vozila ali številko šasije vozila ali številko pogodbe o najemu vozila.

- Klicni center organizira pomoč na cesti. V kolikor gre za manjšo okvaro, ki ne zajema posega v vozilo, zaradi katerega bi bila posledica izguba garancije ali podaljšanega jamstva vozila, jo lahko izvajalci GENERALI d.d. asistenčne storitve (v primeru izvedljivosti) odpravijo na mestu dogodka. V primeru večje okvare vozila, lahko izvajalci GENERALI d.d. asistenčne storitve okvaro samo diagnosticirajo, vozilo pa se odpelje do najbližjega pooblaščenega servisa proizvajalca vozila, kjer se napaka odpravi.

- V kolikor ima stranka sklenjeno storitev nadomestnega vozila, se pripelje nadomestno vozilo na samo lokacijo okvare vozila ali se le-to organizira na najbližjem pooblaščenem servisu proizvajalca vozila.

TUJINA

Stranka pokliče klicni center (klicna številka iz tujine +386 31 322 133) in sporoči, da je vozilo v okvari.

- Operaterju klicnega centra mora stranka podati naslednje informacije:

- lokacijo vozila in
- registrsko številko vozila ali številko šasije vozila ali številko pogodbe o najemu vozila

- Klicni center organizira pomoč na cesti. V kolikor gre za manjšo okvaro, ki ne zajema posega v vozilo, zaradi katerega bi bila posledica izguba garancije ali podaljšanega jamstva vozila, jo lahko izvajalci GENERALI d.d. asistenčne storitve (v primeru izvedljivosti) odpravijo na mestu dogodka. V primeru večje okvare vozila, lahko izvajalci GENERALI d.d. asistenčne storitve okvaro samo diagnosticirajo, vozilo pa se odpelje do najbližjega pooblaščenega servisa proizvajalca vozila, kjer se napaka odpravi.

- V kolikor ima stranka sklenjeno storitev nadomestnega vozila, se pripelje nadomestno vozilo na samo lokacijo okvare vozila ali se le-to organizira na najbližjem pooblaščenem servisu proizvajalca vozila.

2.2. POMOČ IN ASISTENCA PRI ŠKODNEM DOGODKU/PROMETNI NESREČI

SLOVENIJA

- Stranka pokliče na brezplačno telefonsko številko klicnega centra **080 74 74** in sporoči, da se je zgodila prometna nesreča in je vozilo v nevoznem stanju.

- Operaterju klicnega centra mora stranka podati naslednje informacije:

- lokacijo vozila
- registrsko številko vozila ali številko šasije vozila ali številko pogodbe o najemu vozila.

- Klicni center organizira vleko vozila do najbližjega pooblaščenega servisa proizvajalca vozila.

- V kolikor ima stranka sklenjeno storitev nadomestnega vozila, se pripelje nadomestno vozilo na samo lokacijo dogodka/prometne nesreče ali se le-to organizira na najbližjem pooblaščenem servisu proizvajalca vozila, ali pa se stranki organizira prevoz (taxi, javni promet) do najemodajalca nadomestnega vozila.

TUJINA

- Stranka pokliče klicni center 00386 31 322 133 in sporoči, da se je zgodila prometna nesreča in je vozilo v nevoznem stanju.

- Operaterju klicnega centra mora stranka podati naslednje informacije:

- lokacijo vozila
- registrsko številko vozila ali številko šasije vozila ali številko pogodbe o najemu vozila.

- Klicni center organizira vleko vozila do najbližjega pooblaščenega servisa proizvajalca vozila.

- V kolikor ima stranka sklenjeno storitev nadomestnega vozila, se pripelje nadomestno vozilo na samo lokacijo dogodka/prometne nesreče ali se le-to organizira na najbližjem pooblaščenem servisu proizvajalca vozila, ali pa se stranki organizira prevoz (taxi, javni promet) do najemodajalca nadomestnega vozila.

2.3. REDNI SERVIS VOZILA

- Stranka se za naročilo rednega servisa ustrezno prijavi na internetni strani www.valente.si kot uporabnik in odda naročilo za servis ali pokliče na klicni center VALENTE Asistence minimalno 3-5 dni pred zelenim terminom in sporoči zeleni termin servisne storitve.

- Operaterju klicnega centra mora stranka podati naslednje informacije:

- registrsko številko vozila ali številko šasije vozila ali številko pogodbe o najemu vozila,
- lokacijo stranke (sedež podjetja) prevzema vozila (samo v primeru vključene storitve DTD) in
- o potrebni servisni storitvi/intervalu.

- Klicni center kontaktira servis in sporoči potrebno servisno storitev ter morebiten zeleni termin pridobljen s strani stranke.



- Servis uskladi termin direktno s stranko in obvesti klicni center o dogovorjenem terminu.

Po opravljenem servisu se vozilo odpelje na lokacijo stranke (sedež podjetja), kjer je bilo prevzeto (samo v primeru vključene storitve DTD).

- V kolikor je v okvir VALENTE Asistence vključeno tudi nadomestno vozilo (omejeno št. dni ali neomejeno) in ga stranka zahteva, je potrebno nadomestno vozilo pripeljati na lokacijo stranke (v primeru storitve DTD) ali do trgovca, ki bo opravil redni servis (brez DTD storitve).

- V primeru storitve DTD klicni center sporoči vse podrobnosti glede izvedbe storitve izvajalcu storitve.

- Po opravljenem servisu se vozilo (v primeru storitve DTD) odpelje na lokacijo stranke.

2.4. IZREDNI SERVIS VOZILA

Pri izrednem servisu vozila, sta glede na okoliščine možni dve opciji, in sicer:

1. Okvara vozila na cesti. Upošteva se način izvedbe opisane v tem poglavju pod »Pomoč in asistenca pri okvari vozila«.
2. Izredna okvara, ki pa ne onemogoča nadaljnje vožnje vozila in ne ogroža varnosti uporabnika.

Postopek odprave okvare je smiselno enak kot pri rednem servisu, glede na zajete storitve VALENTE Asistence.

2.5. MENJAVA PNEVMATIK

- Stranka pokliče na brezplačno telefonsko številko klicnega centra **080 74 74**, minimalno 3-5 dni pred želenim terminom in klicnemu centru sporoči želeni termin servisne storitve menjave pnevmatik.

- Operaterju klicnega centra mora stranka podati naslednje informacije:

- registrsko številko vozila ali številko šasije vozila ali številko pogodbe o najemu vozila,
- lokacijo stranke (sedež podjetja) prevzema vozila (samo v primeru vključene storitve DTD) in
- o vrsti zamenjave pnevmatik (zaradi obrabe ali zaradi zakonsko predpisane menjave letnih časov).

- Klicni center kontaktira servis in sporoči potrebno menjavo pnevmatik ter morebiten želeni termin pridobljen s strani stranke.

- Servis uskladi termin direktno s stranko in obvesti klicni center o dogovorjenem terminu.

V kolikor je v okvir VALENTE Asistence vključeno tudi nadomestno vozilo (omejeno št. dni ali neomejeno) in ga stranka zahteva, je potrebno nadomestno vozilo pripeljati na lokacijo stranke (v primeru storitve DTD) ali do trgovca, ki bo opravil menjavo pnevmatik (brez DTD storitve).

- V primeru storitve DTD klicni center sporoči vse podrobnosti glede izvedbe storitve izvajalcu storitve.

- Po opravljeni menjavi pnevmatik se vozilo (v primeru storitve DTD) odpelje na lokacijo stranke.

2.6. REGISTRACIJA VOZILA V PRIMERU DTD

- Stranka pokliče klicni center v primeru registracije vozila z vključeno DTD storitvijo, minimalno 3-5 dni pred želenim terminom in klicnemu centru sporoči želeni termin registracije vozila.

- Operaterju klicnega centra mora stranka podati naslednje informacije:

- registrsko številko vozila ali številko šasije vozila ali številko pogodbe o najemu vozila,
- lokacijo stranke (sedež podjetja) prevzema vozila/dokumentov.

- Klicni center kontaktira izvajalca DTD storitve in sporoči potrebno registracijo vozila in želeni termin pridobljen s strani stranke.

- V kolikor je v okvir VALENTE Asistence vključeno tudi nadomestno vozilo (omejeno št. dni ali neomejeno) in ga stranka zahteva, je potrebno nadomestno vozilo pripeljati na lokacijo stranke.

- Po opravljeni registraciji se vozilo odpelje na lokacijo stranke.

3. PODROČJE IZVAJANJA STORITVE SVM TRADE ASISTENCE

Področje izvajanja storitve VALENTE Asistence obsega celotno območje Republike Slovenije za vse izbrane storitve VALENTE Asistence.

Področje izvajanja storitve VALENTE Asistence v tujini obsega storitve 24 urnega klicnega centra in pomoč na cesti v primeru okvare vozila ali škodnega dogodka/nesreče. Storitve doot to door za redni servis, izredni servis, menjavo pnevmatik in čiščenje vozila se lahko izvajajo samo v Sloveniji.

VALENTE Asistenca v tujini zajema celotno področje geografske Evrope, in sicer v naslednjih državah:

Albanija, Andora, Avstrija, Belgija, Bolgarija, Ciper, Češka, Črna Gora, Danska, Estonija, Finska, Francija, Gibraltar, Grčija, Hrvaška, Madžarska, Irska, Islandija, Italija, Latvija, Litva, Luksemburg, Makedonija, Malta, Nemčija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugalska, Slovaška, Srbija, Španija, Švedska, Švica, Turčija (evropski del) in Velika Britanija.

Najemodajalec:
V/na: _____, dne _____

Najemodajalec:
direktor:

VALENTE d.o.o., KOPER
g. Valter VALENČIČ



Podpis: _____

Podpis: _____