

## Schiller Flotta Assistance EU csomag

**A havi díj által fedezett szolgáltatási események:** Szolgáltatási esemény (röviden: Esemény) bekövetkezhet Biztosítási Káresemény, Műszaki meghibásodás, Gondatlanság következtében, valamint azon egyéb üzemképtelenségek esetén amelyek nem sorolhatóak be az előzőekbe. Díjmentes szolgáltatási eseményre abban az esetben tarthat igényt a Szerződő/Járművezető, amennyiben a Jármű üzemképtelen.

**Helyszín:** A Helyszín olyan szilárd burkolatú közút, vagy terület (pl. telephely) lehet, ahol a Jármű korlátozásoktól mentesen megközelíthető.

**Területi hatály:** Magyarország és Európa

**Információ közvetítés Schiller Flotta felé:** a Schiller Flotta Assistance munkatársa szükség esetén egyeztet kijelölt kapcsolattartójával a folyamatban levő szolgáltatások részleteiről

**0-24 órás telefonos ügyfélszolgálat biztosítása:** R-beszélgetés fogadása, visszahívás a nap 24 órájában folyamatosan a +36(20)7 707 732-es számon munkaidőn kívül és ünnepnapokon is.

**Ügyfél tájékoztatása:** a Schiller Flotta Assistance a folyamatban lévő mentésről rendszeres visszajelzést ad az érintett ügyfeleknek.

**Üzenetközvetítés:** a Schiller Flotta Assistance a mentésben érintett felek kérésére üzenetet közvetít valamely másik fél felé.

**Segélyszolgálat szervezése:** a Schiller Flotta Assistance a segélykérést regisztrálja és a szükséges szolgáltatásokat megszervezi. Műszaki meghibásodás esetén a telefonos bejelentés során a Járművezető a Schiller Flotta Assistance-nak a lehető legrészletesebb információkat köteles megadni, hogy nagy biztonsággal eldönthető legyen, hogy a Jármű a helyszínen javítható lesz-e. Amennyiben az üzemképesség helyreállítása a helyszínen nem megoldható, és ezért a Járművet Szakszervizbe kell szállítani, úgy külföldi meghibásodás esetén a szállítás megszervezése előtt Szolgáltató Schiller Flotta kapcsolattartójával a Jármű külföldi illetve a magyarországi javításának helyszínével kapcsolatos egyeztetést folytat. Amennyiben a Jármű a megadott információk alapján vélhetően javítható, úgy a Schiller Flotta Assistance tájékoztatja az ügyfelet, hogy mikorra érkezik meg a kiküldött segélyszolgálatos jármű. A Schiller Flotta Assistance végigköveti az eseményt.

**Kiszállítás:** a Schiller Flotta Assistance munkatársa vagy alvállalkozója segély- vagy szállítójárművel kivonul a Járművezető által megadott helyszínre.

**Helyszíni javítás:** a Schiller Flotta Assistance megszervezi a helyszíni hibafelmérést és javítást. A Képviselő megkísérli legalább annyira üzembiztossá tenni a Járművet, hogy a Járművezető eljusson úti céljához vagy hazaérhessen, és ott a hiba végleges kijavítását szakszervizre bízassa. A Járművet a Képviselő 30 percig javítja, de ha a Jármű helyszíni javítással várhatóan üzembiztossá tehető, úgy ez az idő a Schiller Flotta Assistance költségére meghosszabbítható.

**Szállítás szakszervizbe:** Amennyiben az üzemképesség helyreállítása a helyszínen nem megoldható (ezt a tényt a munkalapon pontos időponttal rögzíteni kell), a Járművet a Schiller Flotta Assistance a legközelebbi preferált Szakszervizbe szállítja.

**Alkatrész beszerzés:** helyszíni javításhoz szükséges alkatrész(eke)t a Schiller Flotta Assistance képviselője beszerzi, és a helyszínre szállítja. A külföldön Szakszervizbe szállított Jármű javításához szükséges, abban az országban nem hozzáférhető, de Magyarországon értékesített alkatrész(eke)t Szolgáltató beszerzi és gyorspostával a Járművet javító Szakszervizbe juttatja.

**Tárolás, második szállítás:** amennyiben a jármű az adott napon/napszakban nem szállítható szakszervizbe, a Schiller Flotta Assistance a járművet zárt helyre szállítja, tárolja, majd a következő munkanapon szakszervizbe szállítja.

**Utazás szervezése:** Szolgáltató Járművezető kérésére taxit szervez a meghibásodás helyszínétől a legközelebbi busz/vonatpályaudvarhoz illetve repülőtérre, továbbá busszal, vonattal vagy repülővel való célhoz vagy haza utazáshoz a szolgáltatási csomag keretein belül

vagy

**Szállás szervezése:** Szolgáltató a Járművezető és utasai részére a szerviz vagy a Helyszín közelében lévő szálláson történő elhelyezést megszervezi étkezési költség nélkül.

**Csereautó szolgáltatás:** amennyiben a Jármű javítása az adott napon várhatóan nem megoldható, a Schiller Flotta Assistance a javítás idejére, de legfeljebb 3 napra azonos, de legfeljebb közepkategóriájú bérautót biztosít az adott ország határain belül való közlekedésre, törekedve arra, hogy a csereautóban utazó személyek száma alapján egy cserejárművel tudja a mobilitást biztosítani.

A csereautó kiszállítása Magyarországon díjmentes, a visszaszállítás a Megrendelő költsége. Európában a ki- és vissza szállítás a Megrendelő költsége.

A felmerülő egyéb költségeket (külön biztosítás, autópályadíj, sérülés, bírságok, üzemanyag utántöltés, tartozékhány stb.), a csomag nem tartalmazza.

**Sofőrszolgáltatás szervezése:** amennyiben Járművezető valamely oknál fogva nem tudja átvenni a műszaki hiba után kijavított Járművet, úgy a Schiller Flotta Assistance megszervezi egy sofőr helyszínre küldését és általa a Jármű elszállítását a Járművezetőhöz utólagos térítés mellett.

**Beszállítási irányelv biztosítási eseményeknél:** a Schiller Flotta Assistance a mozgásképtelen járművet ahhoz a preferált karosszéria javítóhoz szállítja be, amely az átvételi helyhez legközelebb található.

**Fizetési garancia:** külföldön történő javításkor Schiller Flotta Assistance fizetési garanciát vállal a szakszerviz illetve egyéb felek irányában. A Schiller Flotta által fizetendő ténylegesen felmerült költségeket a külföldi márkaszerviznek megelőlegezi.