

Przewodnik Assistance za granicą

Niniejsze informacje przygotowano dla Klientów, którzy wybrali Assistance z opcją świadczenia usług poza Polską. Rodzaj pakietu Assistance dostępnego w danym pojeździe można sprawdzić na stronie <https://www.usluga.aldkierowca.pl/kontrakt>

- Potrzebę skorzystania z Assistance za granicą Użytkownik każdorazowo powinien zgłosić na infolinię Assistance ALD Automotive + 48 22 699 99 99 i postępować zgodnie z informacjami uzyskanymi od konsultanta.
- Holowanie pojazdu odbywa się zawsze do najbliższego serwisu danej marki na terenie kraju, w którym zdarzenie miało miejsce.
- W przypadku zdarzenia na płatnej autostradzie we Francji – pomoc należy wezwać za pomocą budki SOS, znajdującej się przy autostradzie. Pomoc autostradowa holuje pojazd do pierwszego, bezpiecznego miejsca. Każdorazowo taka pomoc jest płatna na miejscu zdarzenia. Dalsze holowanie do serwisu, bezpłatnie dla Użytkownika organizuje Assistance ALD Automotive.
- Serwisy zagraniczne wymagają wydania autoryzacji na rozpoczęcie diagnozy oraz naprawy pojazdu. W tym celu Użytkownik powinien skontaktować się z BOK ALD Automotive +48 22 699 99 99 i przekazać informację potrzebne Zespołowi Technicznemu ALD Automotive do kontaktu z serwisem i podjęciu decyzji o usprawnieniu pojazdu na miejscu lub jego holowaniu do Polski.
- Płatność za naprawę – w większości przypadków ALD Automotive procesuje płatność. Mogą jednak zdarzyć się wyjątkowe sytuacje, w których Użytkownik będzie musiał zapłacić za naprawę przy odbiorze pojazdu z serwisu. Wówczas zwrot kosztów naprawy za granicą reguluje umowa CFM.
- Warunkiem wynajmu auta zastępczego przysługującego w ramach usługi Assistance jest posiadanie przez Użytkownika karty kredytowej, na której wypożyczalnia zablokuje kaucję za samochód.
- Podstawienie auta zastępczego pod konkretny adres nie jest możliwe – wypożyczalnie zagraniczne nie świadczą takiej usługi. W celu odbioru auta zastępczego konieczne jest skorzystanie z taksówki lub innego środka transportu do biura wypożyczalni.
- Auto zastępcze wynajęte zagranicą jest tylko do użytku na terenie kraju, w którym zostało wynajęte.
- We Włoszech Hiszpanii, Grecji oraz Francji pracownicy mają prawnie zagwarantowaną przerwę obiadową, zwaną sjestą. W czasie sjesty możliwe jest tylko wezwanie pomocy przy użyciu autostradowej budki SOS. Godziny sjesty: Włochy 13:00 – 16:00; Hiszpania 14:00 – 17:00; Grecja 15:00 – 17:30; Francja 13:00 – 16:00.