

SARA program Hyundai Assistance (Service Activated Roadside Assistance)

Úvod:

Společnost Hyundai Motor Czech s.r.o. (dále jen „HMCZ“) nabízí svým zákazníkům program prodlouženého asistenčního krytí, který je aktivován na základě pravidelných ročních servisních prohlídek vozidla, a to až do stáří 10ti let od prvního data registrace nebo nájezdu 250tisíc km (co nastane dříve). Program má stejný rozsah jako základní asistenční krytí a platí vždy na jeden rok od provedení roční servisní prohlídky vozidla u Autorizovaného opravce Hyundai.

Rozsah asistenčního krytí:

A. Silniční služba

(oprava na místě) Pomoc zásahového vozidla na místě poruchy k rychlému zpojždění vozidla. Služba je poskytována na veřejných komunikacích nebo na stanovišti vozidla. V terénu jen tehdy, pokud je přístup k vozidlu možný a právně přípustný.

B. Odtahová služba

Nemůže-li být vozidlo opraveno na místě, HYUNDAI ASSISTANCE zorganizuje jeho odtah do nejbližšího autorizovaného značkového servisu HYUNDAI (i v případech dopravní nehody). V ostatních případech bude odtah proveden do nejbližšího místa bezpečného uložení vozidla. Součástí služby není vyprošťování vozidla z terénu.

C. Uložení vozidla

V případě, že není možno ihned provést opravu vozidla (v noci, ve volných dnech a svátcích), HYUNDAI ASSISTANCE zajistí uložení vozidla na bezpečném místě do doby další akce (převozu a opravy apod.), nejdéle na 4 dny.

Upozornění: Pokud nemůže být oprava dokončena v den vzniku poruchy vozidla, uživatel a členové posádky budou mít možnost následujícího výběru:

Nárok na čerpání těchto služeb (níže uvedené situace D, E, F, G) vzniká pouze v případě předchozí nouzové situace B - odtahová služba a C - uložení vozidla. Automaticky je v těchto případech uživateli poskytována služba E - zapůjčení náhradního vozidla. Na žádost uživatele je však možné poskytnout také alternativní službu F - úhrada jízdného k pokračování v cestě, nebo G - zajištění náhradního ubytování.

D. Místní přeprava posádky a zavazadel

V případě zabezpečování odtahu vozidla k dílenské opravě nebo k jeho přechodnému uložení bude na požadavek uživatele zajištěna souběžná místní přeprava jeho, posádky a zavazadel (do hotelu, půjčovny vozidel, servisu, nádraží,..) taxi do výše 50 EUR na případ.

E. Zapůjčení náhradního vozidla

Na dobu nepřekračující termín opravy vozidla, nejdéle však na 4 dny, zajistí HYUNDAI ASSISTANCE v případě potřeby dokončení cíle cesty nebo neodkladného návratu uživatele do jeho bydliště, náhradní automobil stejné nebo nižší kategorie, v závislosti na místních podmínkách. Asistence nezahrnuje krytí pohonných hmot.

F. Úhrada jízdného k pokračování v cestě (návratu domů)

HYUNDAI ASSISTANCE uhradí jízdné uživateli vozidla a posádce do původního ověřeného cíle cesty nebo do místa sídla uživatele. Bude uhrazeno jízdné vlakem 1. třídou nebo (pokud by cesta trvala déle než 6 hodin) letadlem (economy class). Náklady budou uhrazeny buď dopravním společností, nebo přímo uživateli, vše do výše 350 EUR na případ.

G. Zabezpečení náhradního ubytování

HYUNDAI ASSISTANCE zorganizuje na nezbytně nutnou dobu provádění opravy vozidla, nejdéle však na 4 noci, ubytování v místním hotelu v závislosti na místních podmínkách a možnostech hotelové kapacity.

Z uvedených služeb E, F, G je možno čerpat vždy jen jeden typ. Kombinovat lze pouze E + G a to tak, že budou navazovat na sebe a nepřekročí maximální limit 4 dní (noci), např. G na 1 noc + E na 3 dny.

H. Převzetí opraveného vozidla

HYUNDAI ASSISTANCE uhradí uživateli cestovní náklady dojezdu pro opravené vozidlo, a to ve výši jízdenky 1. třídy vlakové nebo autobusové přepravy. Pokud by tato cesta byla delší než 6 hodin, uhradí cenu letenky (economy class). Do výše 350 EUR pro jednu osobu.

Asistence v zahraničí (mimo území ČR):

I. Repatriace neopraveného vozidla přes hranice

Dojde-li k poruše vozidla v zahraničí (mimo zemi trvalé registrace vozidla) a očekává se, že oprava bude trvat déle než 5 dní, nepojízdné vozidlo bude dopraveno odtahovým vozidlem do autorizovaného servisu HYUNDAI místně příslušného uživateli.

J. Doručení náhradních dílů

Dojde-li k poruše vozidla mimo zemi trvalé registrace vozidla a v místě poruchy nejsou k dispozici náhradní díly potřebné pro zpojízdnění vozidla, bude poskytnuta asistence při obstarání a dodání náhradních dílů ze zahraničí. Budou uhrazeny náklady na dopravu náhradních dílů, nikoliv však jejich cena.

K. Předání vzkazu blízké osobě

HYUNDAI ASSISTANCE předá jakýkoliv vzkaz každé osobě, která by měla být upozorněna na potíže uživatele vozidla. Nelze-li takový vzkaz předat z důvodů jsoících mimo tuto službu, neručí systém za škody vzniklé v důsledku nepředání takového vzkazu. V takovém případě musí být žadatel upozorněn na nemožnost vzkaz předat.

L. Tlumočení

V případě jazykové bariéry klienta v případech poruchy, policejní kontroly, dopravní nehody, organizace služeb souvisejících s dopravní nehodou (hotel, letenky).

M. Doprovod a přeprava

V případě poruchy nebo dopravní nehody, kdy je řidič dlouhodobě hospitalizován, zajistí ÚAMK následující služby (organizace zdarma, služba za úhradu):

Děti - organizace dopravy dětí z místa incidentu k blízkým nebo doprava blízkých na místo incidentu

Domácí mazlíčci - organizace dopravy domácích mazlíčků blízkým

Rodina a blízcí - organizace dopravy a ubytování rodinných příslušníků / blízkých v místě hospitalizace klienta

Cena a podmínky programu:

Jak jistě sami víte, rozsah poskytnutých služeb v rámci Hyundai Assistance je ukázkou prémiových služeb naší značky a tudíž i cena této služby, která má tržní hodnotu 1890,- Kč s DPH na jeden rok pro běžného zákazníka je pro Autorizované opravce Hyundai poskytnuta za bezkonkurenční cenu 1,- Kč bez DPH/rok.

- Vaše cena služby = 62,- Kč bez DPH / 1 rok – 25%
- Náklady HMCZ = 187,- Kč bez DPH / 1 rok – 75 %
- Cena služby pro zákazníka = 1,- Kč bez DPH / 1 rok

Podmínkou této ceny je provedení servisní prohlídky v plném rozsahu jak ji předepisuje výrobce vozidel. V případě, že zákazník bude mít o službu zájem, zaznamenejte prodlouženou asistenční službu do servisní zakázky jako další položku periodické servisní prohlídky s názvem položky „SARA program“.

Nahlášení:

Dalším důležitým krokem je okamžité nahlášení vozidla s prodanou službou SARA program do systému HMCZ, tak abychom provedli nastavení programu dle VIN čísla karosérie a poskytovatel služby měl informaci o prodloužení Hyundai Assistance pro dané vozidlo.

V příloze této zprávy najdete soubor a vzor formátu pro nahlášení vozidel s touto unikátní službou.

Vyplněný soubor dle vzoru uložte v uvedeném formátu pod Vaším číslem Autorizovaného opravce „C24AC17100_Hlaseni SARA Hyundai Assistance“ a zašlete na email: vesela.renata@hyundai.cz

Fakturace:

Kvartálně Vám bude vyfakturována částka podle skutečného počtu Vašich nahlášených vozidel do SARA programu dle výše uvedené ceny v daném kvartálu.

Platnost SARA programu:

Asistenčního krytí je aktivováno na základě pravidelné roční servisní prohlídky vozidla, a to až do stáří 10ti let od prvního data registrace nebo nájezdu 250tisíc km (co nastane dříve).

V případě, že v dalším roce kdy má být provedena pravidelná servisní prohlídka a nebude zákazníkem provedena, automaticky bude vozidlo vyřazeno ze seznamu poskytovatele této služby ÚAMK a zákazník nemá nárok na služby v rámci asistenčního krytí. Současně bude zákazník upozorněn prostřednictvím SMS zprávy ze strany ÚAMK, že mu končí Hyundai

Assistance. Nicméně, od data poslední prohlídky běží 365 dní +30 dní ochranná lhůta pro zpoždění provedení servisní prohlídky.

Platnost SARA programu je nastavena na roční časový harmonogram, a pokud zákazník navštěvuje Váš Autorizovaný servis několikrát do roka, z důvodu vyššího nájezdu kilometrů, je nutné, zákazníkovi pravidelně prodlužovat Hyundai Assistance od posledního nahlášení na HMCZ opět na jeden rok. Platnost SARA programu je omezena maximálním nájezdem do 250 tis kilometrů.

Program SARA je platný pouze pro vozidla prodaná a registrovaná v ČR.

Marketing:

HMCZ SARA program Hyundai Assistance podpoří marketingovou komunikací v rámci online systémů HMCZ jiných dalších marketingových nástrojů. Marketingové aktivity ohledně SARA programu budou vyhlášeny separátně na H-News ze strany marketingové oddělení HMCZ.

Autorizovaný opravce:

SARA program by měl být běžnou součástí servisní marketingové komunikace každého Autorizovaného opravce. Je to ideální nástroj pro komunikaci pro stávající zákazníky Vašeho servisu. Každý servisní poradce by měl tuto službu nabídnout všem stávajícím a novým zákazníkům, kteří mají vozidlo na konci čtvrtého roku a připravující se na „poslední servisní prohlídku“ v pátém roce provozu jejich vozidla. Nabídku prodlouženého asistenčního krytí, také neváhejte, využít v rámci prodeje použitých vozidel H-Promis, jako další benefit pro zákazníka, který ocení skvělých služeb Hyundai Assistance.

Poskytování osobních údajů:

V případě, že zákazník má zájem o poskytování informace formou SMS zprávy o konci platnosti roční služby SARA programu, je nutné, aby Vám poskytnul souhlas GDPR pro Autorizovaného opravce a současně HMCZ.

Spuštění SARA programu:

Oficiální uvedení SARA programu prodlouženého asistenčního krytí Hyundai Assistance je 1. 1. 2019. Od této doby můžete dle výše uvedených podmínek nahlašovat Vaše zákazníky do SARA programu.

Tým poprodejních služeb HMCZ