

Załącznik nr 4 do Umowy nr z dnia

Procedura zgłaszania awarii

1) Samochód w ruchu.

- Zamawiający kontaktuje się z Wykonawcą pod numerem tel. co najmniej w godzinach 8-19 poniedziałek –piątek, zgłasza powstałą awarię.
- Wykonawca przekazuje informacje gdzie można dokonać usunięcia opisanej przez Zamawiającego awarii.
- Wykonawca przekazuje instrukcje postępowania i użytkowania pojazdu do czasu zdiagnozowania awarii, usunięcia awarii.
- Zamawiający udaje się do warsztatu lub punktu obsługi serwisowej wskazanego przez Wykonawcę, przy zgłaszaniu okazuje Kartę Serwisową z informacją, że pod telefonem umieszczonym na karcie warsztat lub punkt obsługi serwisowej otrzyma autoryzację naprawy, warsztat lub punkt obsługi serwisowej określa konieczny zakres wykonania usługi.
- Zamawiający odbiera naprawiony samochód z warsztatu lub punktu obsługi serwisowej, nie podpisując oraz nie odbierając faktury za wykonaną usługę.

2) Samochód unieruchomiony.

- Zamawiający kontaktuje się z Wykonawcą pod numerem tel. co najmniej 8-19 poniedziałek – piątek, zgłasza powstałą awarię.
- Wykonawca informuje do jakiego warsztatu lub punktu obsługi serwisowej powinien zostać odholowany pojazd.
- Zamawiający kontaktuje się z Wykonawcą celem odholowania uszkodzonego pojazdu do warsztatu lub punktu obsługi serwisowej wskazanego przez Wykonawcę
- Użytkownik kontaktuje się z serwisem aby przekazać pełną informację na temat powstałej usterki oraz przekazuje Kartę Serwisową z informacją że pod telefonem umieszczonym na karcie warsztat otrzyma autoryzację naprawy.
- Zamawiający po otrzymaniu informacji z warsztatu lub punktu obsługi serwisowej o niemożliwości naprawy samochodu w ciągu 4h, kontaktuje się z Wykonawcą celem umówienia się na odbiór samochodu zastępczego.
- Zamawiający odbiera naprawionych samochód z warsztatu lub punktu obsługi serwisowej, nie podpisując oraz nie odbierając faktury za wykonaną usługę.

W przypadku powstania awarii w czasie innym jak godziny 8-19 poniedziałek –piątek, a pojazd jest unieruchomiony, to Zamawiający zgłasza awarie w Wykonawcy pod numerem tel.