

bravoauto autoabi tingimused

Viimati muudetud 30.11.2022

1 bravoauto autoabi teenuse osutamine Eestis

- 1.1 Hädaabi korral saab klient võtta ühendust bravoauto autoabi operaatoriga numbril 6757590 või läbi digitaalse bravoauto kanali <https://app.yaway.ai/partner/bravoauto>
- 1.2 Saadud info kohaselt teeb juhtimiskeskuse spetsialist kindlaks probleemi täpse olemuse ning sündmuskohale minemise vajaduse.
- 1.3 Kui puudub vajadus sündmuskohale minemiseks, antakse kliendile vajalikku informatsiooni (kuidas käituda liiklusõnnetuse sündmuskohal, mis paberid vaja täita, politsei kutsumise vajadus vms).
- 1.4 Sündmuskohale mineku korral antakse vajadusel telefoni teel esmast konsultatsiooni (ohukolmnurgaga tee tähistamine, politsei kutsumine vms). Tehakse kindlaks iga probleemi kiiremaks lahendamiseks spetsiifilised küsimused (kas korras varuratas on olemas, mis kütusega auto sõidab, kui kaua pole sõidukit tühja rikka korral kasutatud, millise veoskeemiga on sõiduk, kus ja kuidas sõiduk teel/kraavis olles paikneb jne).
- 1.5 Peale seda antakse kliendile teada, kui kaua läheb aega autoabi meeskonna saabumiseni. Peale autoabi teenuse osutamist saadetakse kliendile RL infosüsteemist SMS lingiga tagasiside kohta, kas osutatud teenusega jäädi rahule.

2 bravoauto autoabi saatmine kliendile

- 2.1 Kui on selgunud puksiiri ilmse tellimuse vajadus, siis saadetakse sündmuskohale lähim ekipaaž|.
- 2.2 Võtmete autosse jäämise või kaotamise korral tuuakse võimaluse korral sõiduki tagavaravõtmed.
- 2.3 Kliendi juurde jõudmise aeg Tallinnas, Tartus, Pärnus, Rakveres, Jõhvis, Viljandis, Kuressaares, Kärdlas, Paides, Narvas, Otepääl, Valgas ja Võru on maksimaalselt 30 minutit alates kliendi kõnest. Ülejäänud kohtadesse jõudmisel lisandub sõiduaeg.

3 bravoauto autoabi tegevus sündmuskohal tehnilise rikke, kütuse lõppemise, käivitusabi või rehvivahetuse korral.

- 3.1 Autoabi operaator tutvustab ennast ja täpsustab kliendiga probleemi olemuse.
- 3.2 Juhul, kui on tegu kütuse lõppemisega, siis valatakse kliendi auto paaki kütus, et oleks võimalik sõita lähimasse tanklasse.
- 3.3 Kui selgub, et auto ei käivitu tühja aku tõttu, siis käivitame sõiduki *booster*'i abil vastavalt kasutusjuhendile ning vastava auto esinduse nõuetele. Kui sõidukit ei õnnestu *booster*'i abiga käivitada, siis pukseeritakse sõiduk bravoauto esindusse. Kui tegemist pole bravoauto / Inchchape'i

poolt müüdava automargiga, ja juhtum on bravoauto esindusest kaugel, siis pukseeritakse sõiduk lähimasse vastava margi esindusse.

- 3.4 Kui autol on rehv tühi, siis vahetab teenuseosutaja kohapeal katkise rehvi ratta varuratta vastu välja. Kui varuratast ei ole, siis vastavalt vajadusele ja võimalusele käiakse 24h rehvitöökojas katkist rehvi remontimas, tuuakse sealt asendusrehv või viiakse sõiduk sündmuskohalt puksiiriga remonditöökohta või bravoauto esindusse. Rehvi remondi eest 24h remonditöökojas ja asendusrehvi soetamise kulud katab klient. Rehvi remont sündmuskohal sisaldab teenuse hinnas.
- 3.5 Kui auto on kraavis või kinni jäänud (lumme, liiva), siis tellitakse puksiirabi, kes auto välja tõmbab. Kui auto on sõidukõlbulik, siis puksiir lahkub ning klient saab hiljem esinduses sõiduki korda teha.
- 3.6 Kui on toimunud liiklusõnnetus ja klient soovib meid appi sündmuskohale, siis aitame täita blanketi „Teade liiklusõnnetusest“ ja konsulteerime klienti edasistest toimingutest kindlustuses. Anname hinnangu, kas autoga võib edasi sõita. Kui autoga edasi sõita ei saa, siis pukseerime auto lähimasse volitatud esindusse.
- 3.7 Ülejäänud probleemide korral (signalisatsioon ei tule maha, auto võtmed sees (kui varuvõtmete toomine pole otstarbekas), teelt väljasõit või muude tehniliste rikete korral, mis takistavad edasisõitu) pukseeritakse sõiduk bravoauto esindusse. Kui tegemist pole bravoauto / Inchchape'i poolt müüdava automargiga, ja juhtum on bravoauto esindusest kaugel, siis pukseeritakse sõiduk lähimasse vastava margi esindusse.
- 3.8 Peale auto pukseerimist bravoauto esindusse informeeritakse klienti, et bravoauto võtab sõiduki korda tegemise järel kliendiga ise ühendust. Küsitakse kliendilt e-mail tagasiside saatmiseks.

4 Tagasiside kliendile

- 4.1 Peale auto pukseerimist antakse kliendile teada auto täpne asukoht ja kontaktnumber. Lisaks teavitatakse, et edasi vastutab probleemi lahendamise eest volitatud esindus, kellele edastatakse ka kliendi kontaktandmed.