

CZERWIEC 2021

KARTA USŁUG ARVAL

Karta Usług Arval określa nasze zobowiązanie wobec Ciebie, wyszczególniając wszystkie usługi, które świadczymy i określając poziom ich realizacji.

Nasza obietnica



Dostępność przez cały czas

Dzięki naszemu **Centrum Obsługi** dostępnemu **24/7, 365 dni w roku**, możesz mieć pewność, że jesteśmy pod ręką, aby odpowiedzieć na wszelkie wymagania Twojej mobilności.



Przewidywanie Twoich potrzeb

Ścisła współpraca z Tobą pozwala nam w pełni **zrozumieć Twoje potrzeby** i świadczyć usługi, które przynoszą Ci korzyści.



Szybka odpowiedź

Utrzymanie Twoich pojazdów w ruchu jest naszym priorytetem i jesteśmy zobowiązani do **dostarczania produktów i usług**, które spełniają Twoje potrzeby i odpowiadają na Twoje pytania **tak szybko, jak to możliwe**.



Reakcja na Twoje opinie

W Arval **śłuchamy naszych Klientów**. Reklamację traktujemy jako prezent, a wszelkie wyrazy niezadowolenia są brane pod uwagę w celu **zapewnienia ciągłego doskonalenia**.

Nasze zobowiązanie



Kontakt

Gdy do nas **zadzwonisz**, odbierzemy w ciągu 20s. **80%**

Tvoja wiadomość **e-mail** zostanie obsłużona w ciągu 24h. **95%**

Intuicyjne narzędzia online do samoobsługi zapewnią Ci wygodny dostęp do informacji i możliwość zlecenia usług. **98%**



Zamówienie i dostawa

Twoje zamówienie zostanie złożone u dealera w ciągu 2 dni od otrzymania przez nas podpisanej umowy. **95%**

Dowiesz się o opóźnieniu Twojego zamówienia oraz dostaniesz informację o **opcjach zapewnienia mobilności** najpóźniej 14 dni przed pierwotną datą realizacji. **98%**



Obsługa reklamacji

Jeśli złożysz reklamację, proponujemy Ci rozwiązanie w ciągu 3 dni od jej zgłoszenia. **80%**



Karty paliwowe

Tvoja **karta paliwowa** wygasa? Wyślemy Ci nową przed datą ważności. **98%**



Mobilność pojazdu

Jeśli zdarzy Ci się **problem na drodze**, nasza pomoc drogowa dotrze do Ciebie:

- w obszarach miejskich w ciągu 1h **98%**
- poza obszarami miejskimi w ciągu 1,5h.

A gdy będziesz potrzebował **pojazdu zastępczego**, zorganizujemy go:

- w obszarach miejskich w ciągu 1h **98%**
- poza obszarami miejskimi w ciągu 1,5h.

Jeśli Twój samochód potrzebuje **naprawy mechanicznej**, zorganizujemy wizytę w Sieci Serwisowej Arval w ciągu 5 dni roboczych. **90%**

Przegląd okresowy Twojego samochodu będzie trwał mniej niż 1 dzień. **100%**

Twój samochód uległ **szkodzie**? Przeprowadzimy inspekcję w ciągu 7 dni od jej zgłoszenia. **80%**

*Szkoda niewpływająca na mobilność

Gdy przyjdzie czas na sezonową **wymianę opon** w Twoim samochodzie, serwis z naszej sieci partnerskiej będzie dostępny dla Ciebie w ciągu 7 dni od zgłoszenia (bez relokacji opon). **80%**



Zwrot pojazdu

Zwrot Twojego samochodu zrealizujemy w uzgodnionym miejscu i czasie, zawsze bezpłatnie w **dowolnej lokalizacji** na terenie kraju. **100%**