

REDGO Assist

Käyttöehdot

Huollossa Aktivoitu Motonet-Korjaamo Premium Liikkumispalvelu

1. Palvelun saamisen ehdot
Premium-tiepalvelu on valinnainen lisäpalvelu, jonka voivat ostaa asiakkaat, joiden ajoneuvo on huollettu jossakin Asiakkaan korjaamossa Suomessa ja joiden ajoneuvoon sovelletaan automaattisesti perusmuotoista tiepalvelua. Lisäosa on ostettava huollon yhteydessä.

Tiepalvelu koskee henkilöautoja, kevyitä kuorma-autoja ja matkailuautoja, joiden kokonaispaino on enintään 3,5 tonnia. Ajoneuvon on oltava rekisteröity ja liikennekelpoinen koko ajanjakson ajan.

Kaikkien edellä mainittujen ehtojen on täytyttävä, jotta ajoneuvo on oikeutettu tiepalveluun.

Tiepalvelu ei koske kohdassa 3 määriteltyjä ajoneuvoja, joilla ei siten ole oikeutta tiepalveluun.

2. Keitä tiepalvelu koskee?
Premium-tiepalvelu on valinnainen lisäpalvelu asiakkaille, joiden ajoneuvo on huollettu Asiakkaan huolto-ohjelman puitteissa Suomessa ja jotka täyttävät kohdassa 1 esitetyt vaatimukset.

3. Mitä ajoneuvoja tiepalvelu ei koske?
Tiepalvelu ei koske ajoneuvoja,
– jotka on rekisteröity sotilaskäyttöön tai joihin sovelletaan ajokieltoa,
– jotka on rekisteröity takseiksi, ambulansseiksi, sotilasajoneuvoiksi, jakeluajoneuvoiksi tai autokoulun ajoneuvoiksi tai joita käytetään muutoin kaupallisessa liikenteessä,
– joita käytetään kaupalliseen vuokraukseen tai maksulliseen lainaukseen,
– joita käytetään kilpailutoimintaan tai tällaiseen toimintaan liittyvään harjoitteluun.

4. Missä tiepalvelu on käytettävissä?
Tiepalvelu kattaa äkilliset ja odottamattomat vikatilanteet, jotka tapahtuvat Suomessa sekä niissä Euroopan maissa, jotka kuuluvat Green Card -järjestelmään. Tiepalvelu koskee yleisiä teitä.

5. Tiepalvelun voimassaoloaika ja hinta
Mitä tulee tiepalveluun oikeutettuihin asiakkaisiin, jotka on määritelty kohdassa 1, tiepalvelu astuu voimaan ajoneuvon huoltamisen jälkeen. Tiepalvelu on voimassa 12 kuukautta sen alkamispäivästä lukien. Tiepalvelu päättyy ilman erillistä ilmoitusta 12 kuukauden jakson päätyttyä.

Ehdot täyttävät asiakkaat saavat perusmuotoista tiepalvelua ilmaiseksi. Premium-tiepalvelu ostetaan suoraan Asiakkaalta huollon yhteydessä.

6. Mitä tiepalvelu kattaa?
Tiepalvelu koskee äkillisiä ja odottamattomia vikoja, jotka estävät matkan jatkamisen kyseisellä ajoneuvolla vian tapahtumapaikalta.

Tiepalvelu kattaa avun paikan päällä tai, jos vikaa ei voida korjata kyseisellä paikalla, hinauspalvelun lähimpään korjaamoon. Jos REDGO on hyväksynyt tai järjestänyt ajoneuvon hinauksen korjaamolle ja ajoneuvoa ei voida korjata saman päivän aikana, tiepalvelu kattaa jatkotoimet jollakin seuraavista tavoista: vuokra-auto, majoitus yöksi tai matkakustannusten korvaus. Majoitus ja autonvuokraus järjestetään paikallisten olosuhteiden salliessa. Tiepalvelu kattaa myös korjatun ajoneuvon noutokustannukset.

7. Mitä tiepalvelu ei kata?
– Kaikki viat, jotka johtuvat onnettomuuksista, kuten törmäyksistä, ajamisesta tai juuttumisesta maastoon pois tieltä.

– Mikä tahansa vika, joka johtuu vauriosta tai olosuhteista, jotka olivat tiedossa, kun tiepalvelu otettiin käyttöön.
– Jälkikäteen asennetuista laitteista, kuten alkoholilukosta tai rampista, johtuvat viat.
– Kytketyn perävaunun tai asuntovaunun väliaikainen korjaus tai hinaus.
– Varaosien, polttoaineen, akun, avainten/lukkojen, muiden kuin paikan päällä suoritettavien korjaustoimien sekä muiden vikaan liittyvien lisämenojen kustannukset, jotka johtuvat kuljettajasta tai ajoneuvosta.
– Mikä tahansa vika, joka johtuu tahallisesta lain rikkomisesta.
– Kaikki viat, jotka johtuvat ajamisesta jäällä, maastossa tai vesistöissä.
– Kaikki viat, jotka johtuvat sodasta, vallankumouksesta, mellakoista, lakoista, terrorismista, maanjäristyksistä, hallituksen toimenpiteistä tai muista ylivoimaisista esteistä.

8. Omavastuu
Tiepalvelu on käytettävissä ilman omavastuuta.

9. Tiepalvelun kattamat asiat
9.1. Apu paikan päällä
Tiepalvelu kattaa tilapäisratkaisut ja/tai korjaustoimet vian tapahtumapaikalla, edellyttäen että töiden arvioitu kesto on enintään yksi (1) työtunti ja että ajoneuvon ja hinausajoneuvon turvallisuus voidaan varmistaa. Käynnistysapua voidaan myöntää enintään kaksi (2) kertaa 12 kuukauden jaksolla. Tarvittaessa tiepalvelu kattaa myös polttoaineen toimituksen. Jos ongelmaa ei voida korjata edellä kuvatulla tavalla tai jos ajoneuvon liikennekelpoisuutta ei voida varmistaa, tiepalvelu mahdollistaa ajoneuvon hinauksen kohdassa 9.2 määritellyllä tavalla.

9.2. Hinaus
Jos vikaa ei voida korjata paikan päällä, järjestetään ajoneuvon hinaus. Ensisijaisesti ajoneuvo hinataan johonkin Asiakkaan korjaamoista, edellyttäen että korjaamo sijaitsee enintään 60 km:n päässä vian tapahtumapaikasta.

Toissijaisena vaihtoehtona ajoneuvo hinataan lähimpään korjaamoon.

Jos ajoneuvo jää tien päälle akun tyhjenemisen vuoksi, se hinataan lähimpään latausasemaan.

Tiepalvelu kattaa hinauspalvelun enintään yhden kerran kutakin vikatapausta kohti.

9.3. Jatkotoimet – autonvuokraus
Jos REDGO on hyväksynyt tai järjestänyt palveluun oikeutetun ajoneuvon hinauksen korjaamolle eikä ajoneuvoa voida korjata saman päivän aikana, tiepalvelu kattaa tavanomaisen vuokra-auton kustannukset. Korjausaikana maksetaan korvausta autonvuokrauksesta enintään 72 tunnin ajalta, kuitenkin enintään 200 euron arvosta (sis. alv). Tiepalvelu ei kata vuokra-autoon liittyviä polttoainekustannuksia, tullimaksuja, pysäköintimaksuja, tiemaksuja, vakuutuksia eikä siirtomaksuja. Voimassa ovat autovuokraamon käyttöehdot. Vuokra-autosta maksettavaa korvausta ei voida yhdistää kohdassa 9.4 tai 9.5 määriteltyyn korvaukseen.

9.4. Jatkotoimet – majoitus
Kun ajoneuvo on hinattu korjaamoon eikä sitä voida korjata saman päivän aikana, tiepalvelu kattaa kuljettajan ja matkustajien hotellimajoituksen. Hotellimajoituksesta maksetaan korvaus ajoneuvon korjausajan ajalta, kuitenkin enintään 200 euroa (sis. alv). Hotellimajoituksesta maksettavaa korvausta ei voida yhdistää kohdassa 9.3 tai 9.5 määriteltyyn korvaukseen.

9.5. Jatkotoimet – matkan jatkaminen
Kun ajoneuvo on hinattu korjaamoon eikä sitä voida korjata saman päivän aikana, tiepalvelu korvaa asiakkaalle matkan jatkamisesta kotiin tai määränpäähän aiheutuvat kustannukset. Korvaus kattaa kuljettajan ja ajoneuvon matkustajien matkakustannukset, kun matka tehdään edullisimmalla ja sopivimmalla julkisella liikennevälineellä. Matkan jatkamisesta maksettava korvaus on enintään 200 euroa (sis. ALV). Matkan jatkamisesta maksettavaa korvausta ei voida yhdistää kohdassa 9.3 tai 9.4 määriteltyyn korvaukseen.

9.6. Ajoneuvon nouto
Tiepalvelu kattaa korjatun ajoneuvon noutokustannukset, jos ajoneuvo sijaitsee yli 100 km:n päässä asiakkaan määränpäästä tai kotipaikasta. Korvaus maksetaan yhden henkilön matkakuluista, kun matka tehdään edullisimmalla julkisella liikennevälineellä ajoneuvon noutopaikkaan.

10. Vaurioiden/vikojen ilmoittaminen
Palveluun oikeutetun asiakkaan, joka kohtaa äkillisen ja odottamattoman vikatilanteen, on otettava viipymättä yhteyttä REDGOn pelastuskeskukseen.

Pelastuskeskuksessa ollaan valmiina auttamaan 24 tuntia vuorokaudessa, 365 päivää vuodessa, joko digitaalisen itsepalvelun kautta tai puhelimitse.

Jotta tiepalvelu kattaisi vikatapauksen yhteydessä toteutettavat toimenpiteet, REDGOn on suoritettava ne tai vaihtoehtoisesti hyväksyttävä ne etukäteen.

11. Huolellisuusvelvoite
Palveluun oikeutettua ajoneuvoa on huollettava ja käytettävä tavanomaisella huolellisuudella, jotta viat voidaan estää mahdollisimman hyvin. Valmistajan ohjeita polttoaineen käytöstä, huollosta ja kunnossapidosta on noudatettava, eikä ajoneuvoa saa altistaa epänormaalille kulumiselle. Huolellisuusvelvoitteen laiminlyönti voi johtaa korvauksen peruuttamiseen tai osittaiseen vähentämiseen.

12. Vastuunrajoitus
REDGO ei vastaa seuraavista:
– vahingot tai kustannukset, jotka ovat suoraan tai välillisesti toimittajan, korjaamon tai hinausyrityksen aiheuttamia.
– vian ja/tai korjauksen seurauksena aiheutuvat välilliset vahingot tai kustannukset, kuten matkojen viivästyminen tai peruminen, viivästykset tai vastaavat.

13. Irtisanominen
Sopimuksen irtisanomisesta Asiakkaan ja Toimittajan välillä määrätään Osapuolten kesken laaditussa sopimuksessa.

14. Henkilötiedot
Henkilötietojen käsittelyä säätelee tietosuojasopimus, joka on osa sopimusta.

15. Muut vakuutukset
REDGO pidättää oikeuden vaatia takaisin korvauksia, jotka on maksettu tämän sopimuksen nojalla ja jotka ovat maksettavissa myös muiden lakien, takuiden, vakuutusten, sopimusten tai muiden perusteiden nojalla.

16. Valitukset ja niiden arviointi
Jos olet tyytymätön jossakin asiassa tehtyyn päätökseen tai siihen, miten asiaa on käsitelty, ole yhteydessä REDGOhun mahdollisten väärinkäsitysten selvittämiseksi.
Sähköpostiosoite: Asiakaspalvelu@redgo.fi

REDGO Assist