

# CITROËN ASSISTANCE

CITROËN ASSISTANCE attiecas uz Latvijas oficiālā CITROËN importētāja ievestām jaunām CITROËN automašīnām, kuru pirmā reģistrācija veikta Latvijas Ceļu satiksmes drošības direkcijā un uz kurām attiecas (CITROËN) / importētāja garantija

Izmantojot CITROËN ASSISTANCE pakalpojumu, Jūs varat sazināties ar tehniskās palīdzības/vilkšanas pakalpojuma sniedzējiem Eiropā (1) 24h/24, 7 dienas/7.

## **CITROËN ASSISTANCE pakalpojumi**

Ja Jūsu automašīnai, kurai ir spēkā CITROËN / importētāja garantija vai Jūsu iegādāts CITROËN pakalpojumu līgums (papildu garantija, apkope...), uz ceļa ir radusies tehniska problēma, Jūs varat saņemt CITROËN ASSISTANCE sniegtos pakalpojumus.

Tehniskās palīdzības dienests ieradīsies bojājuma vietā laika periodā, kas Jums tiks paziņots izsaukuma laikā, un veiks remontdarbus uz vietas, lai varat tūlīt pat turpināt ceļu. Pretējā gadījumā tehniskās palīdzības dienests aizvilks Jūsu automašīnu līdz tuvākajai CITROËN remontdarbnīcai.

## **CITROËN ASSISTANCE nodrošina Jūsu mobilitāti**

Ja bojājuma dēļ ar automašīnu nav iespējams turpināt ceļu, CITROËN pārstāvniecību tīkla remontdarbnīca bez maksas, ja automašīnai ir spēkā CITROËN līguma garantija vai CITROËN pakalpojumu līgums, vai par maksu Jums piedāvās citus ceļošanas veidus, lai varat braucienu turpināt vai atgriezties mītnes vietā.

Ja Jūsu rīcībā tiks nodota aizvietošanas automašīna, tā būs maksimums tādas pašas kategorijas automašīna vietējo resursu pieejamības robežās uz remontdarbu laiku bez speciāla aprīkojuma. Aizvietošanas automašīnas nodošanas vieta ir tā pati, kur tā saņemta.

Ja esat vairāk nekā 100 km attālumā no savas mītnes vietas, pēc savas izvēles Jūs varat izmantot kādu no turpmāk minētajiem risinājumiem:

- izmitināšana \*\*\* zvaigžņu viesnīcā ar brokastīm ne vairāk kā četras nakts, vai
- aizvietošanas automašīna saskaņā ar iepriekš minētajiem noteikumiem, vai
- atgriešanās mājās ar vilcienu pirmajā klasē vai ar lidmašīnu ekonomiskajā klasē, iekļaujot brauciena izmaksas no pilnvarotās remontdarbnīcas līdz stacijai vai lidostai.


Jums tiks izsniegta bez maksas vienvirziena vilciena vai lidmašīnas biļete vienai personai, lai ierastos pēc saremontētās automašīnas.

Šis pakalpojums ir pieejams vadītājam un līdzbraucējiem atbilstoši iepriekšminētās automašīnas reģistrācijas apliecībā norādītajam atļautajam maksimālajam vietu skaitam.

Šajā sadaļā minētās priekšrocības neattiecas uz operatīvajiem transportlīdzekļiem (policija utt.), autoskolas transportlīdzekļiem, taksometriem un citiem transportlīdzekļiem, kas paredzēti pasažieru pārvadāšanai par maksu, kā arī uz transportlīdzekļu īstermiņa nomas uzņēmumiem un to klientiem.

## **Sazināšanās ar CITROËN ASSISTANCE**

- Nospiežot uz CITROËN CONNECT ASSISTANCE, ja Jūsu automašīna ar tādu ir aprīkota (nospiediet

CITROËN pogu ).

- Veicot zvanu uz CITROËN ASSISTANCE numuru, kas atrodams Apkopes grāmatiņā vai [www.citroen.lv](http://www.citroen.lv) tīmekļa vietnē.

- Izmantojot MyCITROËN lietotni (Saziņa un atbalsts).

## **Veicot tālruņa zvanu, sagatavojieties sniegt CITROËN ASSISTANCE zvanu centram šādas ziņas:**

- precīza Jūsu automašīnas atrašanās vieta: pilsēta, iela un mājas numurs, ceļš un kilometru stabs, vizuāla norāde utt.;

- Jūsu automašīnas identifikācija: reģistrācijas numurs vai automašīnas identifikācijas numurs (VIN), kas redzams reģistrācijas apliecībā vai vējstikla kreisajā pusē, apakšējā daļā (no automašīnas ārpuses);
- Jūsu mobilā tālruņa numurs, lai tehniskās palīdzības darbinieks varētu ar Jums sazināties;
- pasažieru skaits automašīnā.

Leviest savus tehniskās palīdzības uz ceļa pakalpojumu veidus ārpus CITROËN ASSISTANCE ir stingri aizliegts. Kompensācija par Jūsu apmaksātiem pakalpojumiem var tikt saņemta tikai, uzrādot CITROËN pārstāvniecību tīkla dalībniekam, kurš ir tiesīgs tos pieņemt, rēķinu oriģinālus par viesnīcas izdevumiem un vilciena vai lidmašīnas biļetes, un iepriekš norādīto noteikumu ietvaros. Turklāt visi CITROËN ASSISTANCE ietvaros paredzētie, bet neizmantojie pakalpojumi netiek kompensēti.

(1) Eiropas Savienības valstis: Austrija, Beļģija, Bulgārija, Čehijas Republika, Dānija, Francija, Grieķija, Horvātija, Igaunija, Itālija, Īrija, Kipra, Latvija, Lietuva, Luksemburga, Malta, Nīderlande, Polija, Portugāle, Rumānija, Slovākija, Slovēnija, Somija, Spānija, Ungārija, Vācija, Zviedrija, kā arī šādas valstis vai teritorijas: Apvienotā Karaliste, Andora, Bosnija Hercegovina, Gibraltārs, Islande, Kosova, Lihtenšteina, Maķedonija, Melnkalne, Monako, Norvēģija, Sanmarīno, Serbija, Šveice, Vatikāns.

Francijas aizjūras teritorijās un departamentos palīdzības pakalpojumi pieejami vienīgi tajās teritorijās un departamentos, kuros šīs automašīnas ir pārdošanā.

### **Papildu palīdzība uz ceļa**

Papildus CITROËN ASSISTANCE pakalpojumi visām Latvijas oficiālā CITROËN importētāja ievestām jaunām CITROËN automašīnām, kuru pirmā reģistrācija veikta Latvijas Ceļu satiksmes drošības direkcijā un uz kurām attiecas CITROËN garantija, tiek attiecināti turpmāk minētajos gadījumos:

- bojāta riepa, trūkst rezerves riteņa;
- problēmas ar signalizāciju – nav iespējams atvērt durvis, automašīna neiedarbojas;
- automašīnu nevar iedarbināt, jo tālvadības atslēgas baterijas ir tukšas;
- tukša degvielas tvertne, nepareiza degviela, sasalusi degviela; degvielas izmaksas jāsedz klientam;
- elektriskajiem transportlīdzekļiem (BEV) tukša vilces akumulatora baterija (augstsprieguma akumulatora baterija), transportēšana uz tuvāko uzlādes staciju;
- nozaudētas vai automašīnā ieslēgtas atslēgas;
- aizsalušas durvis/slēdzenes – neiespējami atvērt vai aizvērt
- satiksmes negadījums.

Pakalpojums ietver palīdzību uz ceļa un/vai vilkšanu līdz tuvākajai CITROËN pilnvarotajai remontdarbnīcai.

Pakalpojumi tiek sniegti tajā pašā teritorijā, kurā CITROËN ASSISTANCE pakalpojumi.

Pakalpojums ir bez maksas (izņemot degvielu) tikai tad, ja tas pasūtīts, izmantojot CITROËN ASSISTANCE.

+371 675 61 977 – ja automašīna ir iegādāta pirms 2017. gada aprīļa vai ja automašīna ir iegādāta no 2019. gada

+371 678 69 696 – ja automašīna iegādāta no 2017. gada aprīļa līdz 2018. gada beigām