



Volvo Trucks. Driving Progress

# POMOC NA FRANCÚZSKÝCH DIAĽNICIACH

Dôležité informácie o žiadostiach o asistenčnú pomoc v súlade s francúzskou legislatívou



Služba Volvo Action Service je tu pre vás, ak potrebujete asistenciu na ceste, aby ste dodržali časový plán. Keď sa nachádzate vo Francúzsku, ste povinní dodržiavať francúzske právne predpisy. Zákon stanovuje, že na diaľniciach môžu zasahovať len vybraní technici, presnejšie len poverení autorizovaní servisní technici "Dépanneur Agréé" (DA), ktorí sú oprávnení vykonávať opravy alebo odťah vozidla. V tomto letáku nájdete informácie o postupoch, ktoré sa musia dodržiavať.



## Zóny diaľnice

Francúzsko je rozdelené na niekoľko zón; diaľnice v každej zóne sú vybavené svojou bezpečnostnou službou. Akonáhle preberú hlásenie, informujú príslušné DA. Pravidlo platí pre všetky diaľnice s označením A (napr. A12), ale aj pre niektoré väčšie vnútroštátne cesty s označením N (napr. N1). Za územie diaľnice sa považujú: parkovacie miesta, čerpacie stanice na území diaľnic, vjazdy a výjazdy, núdzové jazdné pruhy - až po prvý kruhový objazd situovaný za mýtnou bránou.

## Volanie pomoci na diaľnici

Sú štyri možnosti, ako zavolať DA na miesto poruchy:

- Zavolaním z SOS telefónu umiestneného pozdĺž diaľnice (SOS telefóny sa nachádzajú približne dva kilometre od seba na oboch stranách diaľnice \*)
- Zavolaním čísla 17 z mobilného telefónu (nie je potrebný prefix)
- Privoláním bezpečnostnej služby, ktorá prechádza okolo (v tých častiach diaľnic, kde nie sú inštalované SOS telefóny)
- Oznamovaním personálu na čerpacích staniach alebo prevádzkach v oblasti služieb, kde nie sú inštalované SOS telefóny. Ti pre vás zavolajú pomoc na diaľnicu.

\*Výnimkou je okružná cesta v Paríži, kde nie sú SOS telefóny. Policajné a bezpečnostné hliadky pravidelne monitorujú túto oblasť a môžu zavolať pomoc v prípade potreby.



## Odporúčaný postup

- 1 Nahláste žiadosť o pomoc prostredníctvom služby Volvo Action Service.
- 2 Vodič by mal nájsť SOS telefónny box umiestnený pozdĺž diaľnice (alternatívne môže zavolať číslo 17 z mobilného telefónu).
- 3 Vodič musí stlačiť tlačítko na SOS telefóne, čím sa pripojí k miestnej bezpečnostnej diaľničnej službe. Tá vie lokalizovať vozidlo na základe polohy SOS telefónu.
- 4 Vodič by mal povedať do reproduktora slovo 'camion'. To je dostatočná informácia pre bezpečnostnú službu o poruche vozidla na ceste.
- 5 V závislosti od lokality bude na miesto prizvaná bezpečnostná služba DA alebo diaľničná služba, aby celú situáciu overila.
- 6 Po príchode na miesto je potrebné kontaktovať službu Volvo Action Service vodičom alebo DA, aby odsúhlasili platobné podmienky, ako aj miesto určenia, kam má byť nákladné vozidlo odťahnuté. Ak je miestom odťahu autorizovaný servis Volvo Trucks, operátori služby Volvo Action Service sa skontaktujú s miestnym dilerom.
- 7 DA/odťahová služba je odoslaná na základe požiadavky bezpečnostnej služby, aby odťahla vozidlo na dohodnuté miesto.



## Dôležité upozornenia

- Všetky DA musia zverejniť aktuálny cenník úkonov, ktoré je možné skontrolovať v dielni alebo priamo na odťahovom vozidle (nálepka).
- DA sú súkromné spoločnosti a neexistuje dohoda so spoločnosťou Volvo Trucks ohľadom taríf. Keďže DA sa riadia francúzskymi právnymi predpismi, rokovania o nákladoch nie sú možné.
- V prípade, že žiadosť o pomoc nie je oznámená službe Volvo Action Service, bezpečnostná služba/DA:
  - môže vozidlo zablokovať
  - môže zabaviť dokumenty o vozidle - požiadajú o platbu v hotovosti
  - môže vozidlo odťahnúť do svojho areálu (poplatok za parkovanie)
- môže ponúknuť odťah vozidla do autorizovanej servisnej dielne Volvo Trucks - tomu však bude predchádzať odťahnutie vozidla do ich areálu a po uhradení platby do servisu Volvo. Účtované bude aj druhé odťahnutie vozidla.
- DA vždy rozhoduje o tom, či je miesto na opravu bezpečné alebo nie.
- Ak by sa vozidlo nemuselo odťahnúť, DA môže navrhnúť opravu vozidla aj na mieste. Rozhodnutie je len na zákazníkovi a ten si musí byť vedomý, že takáto oprava nebude krytá zárukou, pretože ju vykonáva neautorizovaný servis.