



ServiceLine 24h (SL24h)

Présentation du service

Qu'est-ce que ServiceLine 24h (SL24h) ?

SL24h est une assistance dépannage pneumatique poids-lourd disponible 24h/24, 365 jours/an, dans toute l'Europe.

Pourquoi SL24h ?

Pour vous, transporteur, l'immobilisation d'un véhicule due à une avarie pneumatique est une préoccupation majeure. Goodyear Dunlop vous propose le service le plus performant en Europe : dépannage en moins de 2h30 en moyenne.

Comment ça marche ?

Le chauffeur compose un numéro de téléphone unique pour joindre une plateforme téléphonique. Cette dernière organise ensuite le dépannage et le suit jusqu'à la remise en circulation du véhicule.

Numéro : +32 (0) 11.307.607

ServiceLine 24h (SL24h)

Présentation du service

SL24h en résumé :

- Service téléphonique d'assistance gratuit. Seuls le dépannage et les pneumatiques (si nécessaires au dépannage) sont facturés.
- Centre d'appels multilingues (plus de 20 langues parlées) disponible 24h/24 et 365 jours/an.
- 1 900 réparateurs agréés Goodyear Dunlop (TruckForce) capables d'intervenir rapidement et efficacement dans toute l'Europe (34 pays), y compris sur autoroute.
- Rapidité d'intervention (moins de 2h30 en moyenne).
- Réduction des charges administratives.
- Suivi informatique des dépannages en temps réel sur "RoadsideAssistanceSolutions" (RAS) disponible sur internet.

ServiceLine 24h (SL24h)

Présentation du service

Le contrat :

Intervenants signataires dans la procédure SL24h :

Un contrat régit les relations entre les différents intervenants permettant de faire fonctionner le service.
Il s'agit :

- De Goodyear Dunlop (« fournisseur » du service d'assistance).
- De la flotte de transport (client Goodyear Dunlop souhaitant bénéficier de SL24h).
- Du prestataire de service régulier de la flotte par qui passent toutes les opérations ServiceLine 24h (notamment la facturation lorsqu'il y a lieu).

Conditions d'adhésion :

- Être client utilisateur des produits GDTF poids-lourd.
- Être une flotte de véhicules de plus de 3,5 tonnes.

ServiceLine 24h (SL24h) Présentation du service

La plateforme d'assistance ServiceLine 24h :

- Disponible 24h/24, 365J/an.
- Une équipe de 40 chargés d'assistance prêts à prendre votre appel.
- Plus de 20 langues parlées, dont celle du transport !
- Assistance de dépannage efficace suivant une procédure éprouvée.
- Utilisation d'un logiciel de suivi informatique (RAS) visible en temps réel par la flotte de transport sur internet.

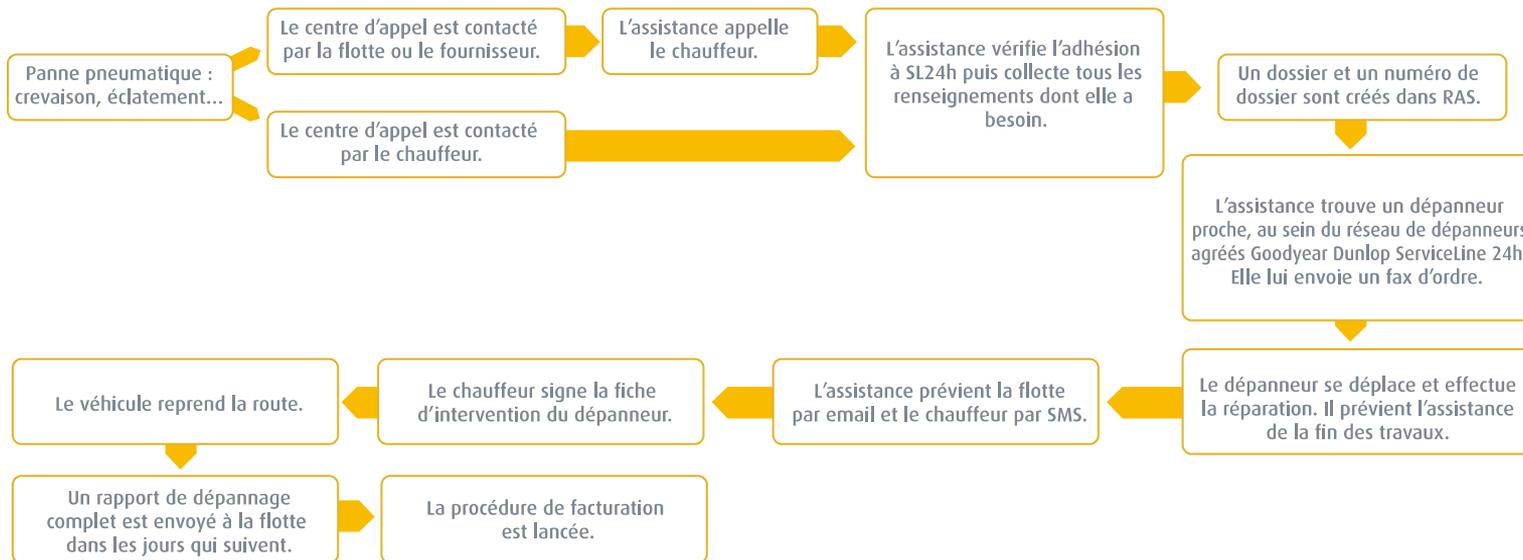


ServiceLine 24h (SL24h) **Dépannage**

Conditions pour bénéficier d'un dépannage :

- 1/ Le véhicule, poids-lourd de plus de 3,5 tonnes, fait partie d'une flotte cliente Goodyear Dunlop.
- 2/ Le véhicule se trouve immobilisé dans une zone supérieure à 25km de son lieu de stationnement habituel ou de son prestataire pneumatique déclaré dans le contrat SL24h.
- 3/ L'origine de l'immobilisation doit résulter exclusivement des pneumatiques, quelque soit la marque du (des) pneumatique(s) endommagé(s).
- 4/ Appeler le numéro multilingue suivant : +32 (0) 11.307.607.
L'assistance dépannage peut être sollicitée par la flotte (chauffeur ou gestionnaire de parc) ou par le fournisseur déclaré par la flotte.
- 5/ Communiquer les renseignements nécessaires à l'opérateur de la plateforme d'assistance.

ServiceLine 24h (SL24h) Dépannage



La plateforme d'assistance tient informés la flotte et le chauffeur tout au long de la procédure.

ServiceLine 24h (SL24h) Tarifs

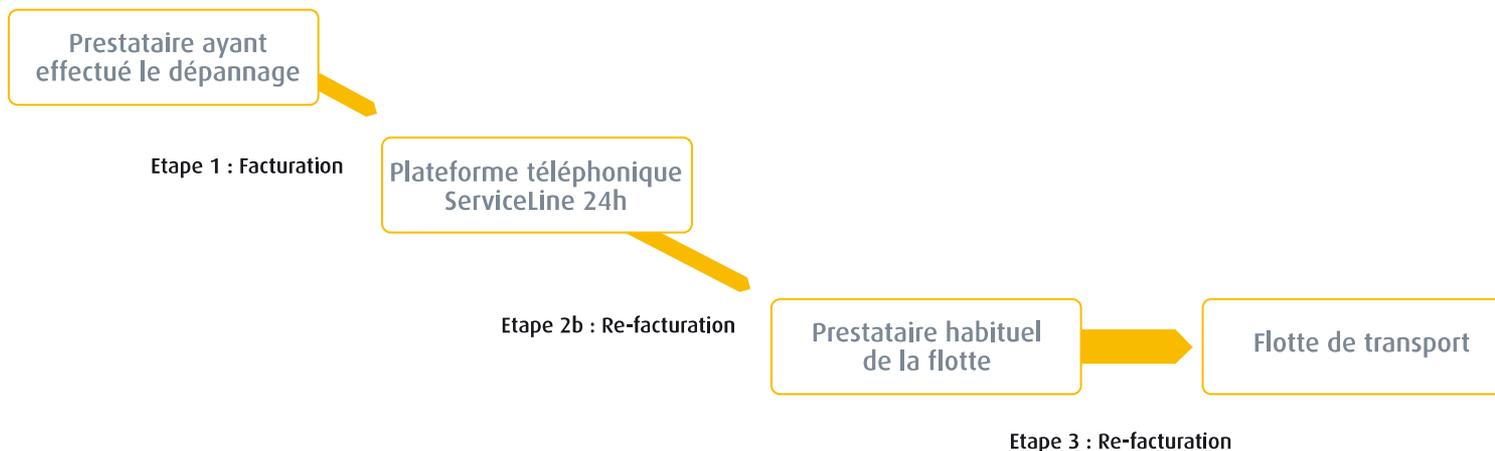
 Tarif SL24h

Les tarifs conseillés, concernant à la fois les prestations de service et les pneumatiques, sont mentionnés en annexe du contrat.

1. Les tarifs conseillés ne sont, par définition, pas garantis par le fournisseur et tout particulièrement sur les domaines autoroutiers et réservés où le client est susceptible d'être facturé au réel par le fournisseur.
2. Les tarifs conseillés par ServiceLine 24h n'incluent pas les frais de péage (autoroutes, ponts ou tunnels) qui seront facturés à part par le fournisseur sur la base de présentations de justificatifs.
3. L'appel vers la plateforme d'assistance ServiceLine 24h relève du client ou du fournisseur qui devront s'assurer de l'exactitude et de la précision des informations communiquées pour assurer la qualité des opérations de dépannage.

ServiceLine 24h (SL24h) Procédures

La facturation :



NB: l'assistance téléphonique est gratuite. seuls le dépannage et les pneumatiques (si nécessaires au dépannage) sont facturés.

ServiceLine 24h (SL24h) **Informations complémentaires**

**Pour toutes informations complémentaires et questions,
n'hésitez pas à prendre contact avec votre commercial Goodyear Dunlop France.**