

**GYAKRAN ISMÉTEL  
KÉRDÉSEK**

---

**EV Car Assistance Kft  
[www.greenassistance.hu](http://www.greenassistance.hu)**

---

## Regisztráció

### Hogyan tudok előfizetni a szolgáltatásra?

Szolgáltatásunk előfizetésére a Green Assistance mobil applikációban van lehetőség, mely a Google Play/App Store áruházakból érhető el.

### Mennyibe kerül a szolgáltatás?

Havidíjas előfizetések:

Alap csomag: 3,900 Ft / hó, 2 db mentést tartalmaz évente.

Prémium csomag: 5,900 Ft / hó, 4 db mentést tartalmaz évente.

Alkalmi mentés:

Pay-as-you-go: 29,900 Ft / mentés.

### Nem kaptam visszaigazoló e-mail-t, mi a teendőm?

Kérjük, ellenőrizze levelezőrendszer spam mappáját. Amennyiben itt sem találja az általunk kiküldött levelet, vegye fel velünk a kapcsolatot az applikációban vagy a [www.greenassistance.hu](http://www.greenassistance.hu) weboldalunkon szereplő elérhetőségek valamelyikén.

## Töltés rendelés folyamata

### Hogyan tudok autó töltést rendelni?

Rendelését a Green Assistance appon okostelefonon tudja leadni. A Green Assistance app egy ingyenesen letölthető és használható alkalmazás, mely a Google Play/App Store áruházakból érhető el. A rendelésre a következő adatok megadása után van lehetőség: név, személyi igazolvány szám, email cím, bankkártya adatok, autó típus, autó rendszám.

### Telefonhívással is tudok autó töltést rendelni?

Igen, az alábbi telefonszámon: +36 30 500 2014

A telefonos rendelés során a szolgáltatás indításához a következő adatokra van szükségünk: név, személyi igazolvány szám, email cím, bankkártya adatok, autó típus, autó rendszám.

### Honnan tudom, hogy sikeres volt a rendelés és úton van a segítség?

A Green Assistance applikációban és emailben is visszaigazoljuk a rendelés sikerességét, emellett a Green Assistance applikációban folyamatosan nyomonkövetheti a segítségére indult asszisztencia autónk aktuális tartózkodási helyét.

### Nem kaptam visszaigazoló email-t a megrendelt szolgáltatásról. Mi a teendőm?

Amennyiben nem kapott tőlünk e-mailt rendelése leadását követően, kérjük ellenőrizze levelünk nem került-e a spam mappába. Amennyiben ott sem látja a visszaigazolást vegye fel velünk a kapcsolatot az applikációban vagy a [www.greenassistance.hu](http://www.greenassistance.hu) oldalon szereplő elérhetőségeink valamelyikén.

**Mi történik, ha leadtam a rendelést, de le szeretném mondani?**

A rendelés leadása fizetési kötelezettséget von maga után, lemondás esetén 5,000 Forint lemondási díj kerül terhelésre a megadott fizetési módok egyikén.

**Általános kérdések****Mikor érhető el a szolgáltatás?**

Szolgáltatásunk a hét minden napján, 0-24 órában elérhető.

**Mi a teendő, ha hamarosan le fog merülni az elektromos autóm?**

Amennyiben elektromos autójával már nem éri el a következő útszéli töltőt, kérjük a lehető legközelebbi lehetőségénél húzódjon le egy, a forgalomtól elzárt, biztonságos útszéli pihenőhelyre (pl. benzinkút, parkoló, mellékutca) elkerülve ezáltal, hogy az akkumulátor végleges lemerülése veszélyes forgalmi helyen következzen be.

**Mi a teendő, ha autópályán merül le az elektromos autóm?**

Mindenképpen próbálja meg elkerülni, hogy az autópálya leállósávjában történjen meg az akkumulátor lemerülése, mert a leállósávban tartózkodni rendkívül veszélyes. Ha alacsony töltöttséget észlel, a lehető leghamarabb álljon félre egy pihenőben vagy benzinkúton, ahonnan biztonságban igényelheti szolgáltatásunkat.

Amennyiben mégis a leállósávon merült le, a vészvillogó bekapcsolását követően, láthatósági mellényben, a szalagkorlát mögül hívja asszisztencia autónkat.

**Mennyi idő alatt ér ki a segítség?**

Helyszíntől függően átlagosan 1 órán belül kiérkezik az asszisztencia autónk.

**Kompatibilis-e az elektromos autóm a Green Assistance töltőjével?**

Töltőnk minden jelenleg forgalomban lévő elektromos autóval kompatibilis.

**Mekkora teljesítményű és milyen típusú a Green Assistance töltője?**

CCS2: 20 kW

Type 2: 24 kW

**Mi a teendőm ha az autóm típusa nem szerepel a választható listában?**

Vegye fel velünk a kapcsolatot a [www.greenassistance.hu](http://www.greenassistance.hu) weboldalon szereplő elérhetőségeink valamelyikén és segítünk megtalálni a megfelelő kategóriát az autóhoz.

**Mennyi ideig tart a töltés?**

A legközelebbi nyilvános töltőállomásig elegendő energiát töltünk autójába, ami autó típustól függően 10-40 percet vesz igénybe.

### **Hány kilométert tudok megtenni a töltés után?**

A legközelebbi nyilvános töltőállomásig elegendő energiát töltünk autójába, így a megtehető kilométer megegyezik a lemerülés helyszíne és a töltőállomás közötti távolsággal, amit minden esetben a Green Assistance applikáció algoritmus határoz meg egyedi számítás alapján.

### **Vidéken és Budapesten is elérhető el a szolgáltatás?**

Jelenleg Pest Megyében érhető el a szolgáltatásunk.

### **Mélygarázsban is elérhető a szolgáltatás?**

Igen, amennyiben a lemerült gépjármű elhelyezkedése az asszisztencia autónk által megközelíthető helyen van.

### **Mi történik, ha az indító akkumulátor merült le?**

A Green Assistance flottája, indító akkumulátor töltésére képes eszközzel is rendelkezik, így ebben az esetben is igényelheti asszisztencia szolgáltatásunkat.

### **Mi történik, ha NEM az akkumulátor lemerülése miatt állt meg az autóm?**

Ebben az esetben tréleres szállítást javasolunk, melyet igény esetén, partnerünkön keresztül megrendelünk az Ön számára.

### **Más műszaki problémában is tud a Green Assistance segíteni?**

Ha a gépjármű mozgásképtelensége a munkatársunk által a helyszínen biztosítható megoldásokkal nem orvosolható, tréleres szállítást javasolunk az Ön által kiválasztott autószervezbe. Igény esetén választhatja az általunk kijelölt, szerződött szerviz partnereink egyikét is.

## **Fizetés és számlázás**

### **Milyen előfizetési csomagok közül választhatok?**

Havidíjas előfizetések:

Alap csomag: 3,900 Ft / hó, 2 db mentést tartalmaz évente.

Prémium csomag: 5,900 Ft / hó, 4 db mentést tartalmaz évente.

Alkalmi mentés:

Pay-as-you-go: 29,900 Ft / kiszállás.

### **Mi történik, ha felhasználtam a csomagomban felhasználható mentések számát?**

Ez esetben a csomagtól függően kedvezményesen igényelhet extra töltéseket.

Alap csomagban: 6,000 Ft / kiszállás

Prémium csomagban: 3,000 Ft / kiszállás

### **Hogyan mondhatom le az előfizetést?**

Az előfizetést bármikor lemondható, amennyiben még nem történt mentés. Ha már igénybe vette szolgáltatásunkat és ezt követően mondja le az előfizetését, úgy az Alap csomag esetén 6 havi díj, a Prémium csomag esetén 4 havi díj kerül terhelésre.

### **Hogyan tudok fizetni?**

Havi előfizetés esetén az előfizetési díj a hónapforduló alkalmával automatikusan terhelésre kerül regisztrált bankkártyáján. Alkalmi (Pay-as-you-go) felhasználók esetén szolgáltatásunkat a Green Assistance applikáción keresztül beállított bankkártyás fizetési móddal lehet kiegyenlíteni a szolgáltatás megrendelésének időpontjában. Helyszíni fizetésre nincs lehetőség. Flottás együttműködés esetén havi gyűjtőszámla kiállítására is van lehetőség.

### **Mikor történik a fizetés?**

Havi előfizetés esetén a számlázási ciklus időpontjában. Alkalmi felhasználás esetén a szolgáltatás megrendelésének időpontjában.

### **Van-e lehetőség számla készítésére?**

Az applikációba belépve a fiók menüben a bankkártya megadásánál lehet megadni a számlázási adatokat. Magánszemélyként is minden esetben küldünk számlát az elvégzett szolgáltatásról. Amennyiben céges számlára lenne szükség, úgy szintén ebben a menüpontban kell bejelölni a céges opciót, és kitölteni az adatokat.