

PODMIENKY ASISTENČNÝCH SLUŽIEB PRE PROGRAM „Autom Bez Starostí“ 11/2018

Poskytovanie asistenčných služieb

1. Právo na poskytnutie asistenčných služieb je oprávnená osoba povinná uplatniť výlučne u zmluvného partnera, spoločnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s. so sídlom Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČ 271 81 898 (ďalej len poskytovateľ) 24 hodín denne, 365 dní v roku, a to telefonicky na nasledujúcom telefónnom čísle dispečingu poskytovateľa: **+421 910 64 64 64**.
2. Sprostredkovateľom asistenčných služieb je výhradne spoločnosť Autem Bez Starostí s.r.o.
3. V prípade asistenčnej udalosti je klient, prípadne oprávnená osoba povinná bezodkladne informovať poskytovateľa.
4. Pri kontaktovaní poskytovateľa je volajúci povinný oznámiť nasledujúce informácie: meno a priezvisko; číslo asistencie; kontaktné a telefónne číslo; model, farbu a EČ vozidla; miesto, kde sa nachádza nepojazdné vozidlo; dôvod nepojazdnosti vozidla a okolnosti dôležité k určeniu najvhodnejšieho riešenia asistenčnej udalosti.
5. Pri poskytovaní asistenčných služieb spojených s asistenčnou udalosťou je klient, prípadne oprávnená osoba povinná poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť. V prípade, keď sa nepreukáže nárok na poskytovanie asistenčných služieb a úhradu súvisiacich nákladov, nebudú mu tieto asistenčné služby poskytované.
6. Asistenčné služby sú poskytované iba v rozsahu zodpovedajúcom dodržaniu podmienok bezpečnosti cestnej premávky, podmienok bezpečnosti práce a platných legislatívnych podmienok.
7. Pre aktiváciu asistencie je klient povinný zadať, alebo poskytnúť svoje telefónne číslo, e-mail, ak je požadovaný, a EČ vozidla, poprípade VIN vozidla. Aktiváciu vykonáva buď sám klient na základe zaslania SMS alebo u zmluvného partnera, ktorý vykoná aktiváciu asistencie. Asistencia sa stáva aktívna len v prípade, že klient dostal na uvedené telefónne číslo, alebo e-mailom správu s číslom asistencie, trvanie od - do asistencie a telefónnym číslom, ktoré využije v prípade potreby asistenčného zásahu. Klientovi je zaslaná informácia o domovskom servise, ak bol dohodnutý.

Výklad pojmov

Na účely týchto asistenčných programov sa nižšie uvedené pojmy vykladajú takto:

1. **Asistenčné obdobie**
Je časové obdobie dohodnuté na základe zaslanej SMS alebo e-mailom, za ktoré sa platí cena za poskytovaný asistenčný program.
2. **Asistenčné plnenie**
Peňažné alebo naturálne plnenie poskytnuté oprávnenej osobe poskytovateľom v dohodnutom rozsahu v dôsledku poskytnutia asistenčných služieb oprávnenej osobe.
3. **Asistenčná udalosť**
Náhodná skutočnosť súvisiaca s potrebou poskytnúť asistenčné služby oprávnenej osobe k vozidlu s dohodnutým asistenčným programom, bližšie špecifikované v týchto podmienkach, s ktorou súvisí vznik povinnosti poskytovateľa poskytnúť asistenčné plnenie.

4. Defekt

Akékoľvek poškodenie pneumatiky, v dôsledku ktorého je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách v súlade s platnými predpismi.

5. Dezén

Vzor pneumatiky.

6. Domovská krajina

Pre vozidlá registrované v Slovenskej republike je domovskou krajinou Slovenská republika, v iných prípadoch Česká republika.

7. Domovský servis

Autoservis určený pri dojednaní asistenčného programu.

8. Klient

Osoba, ktorá s poskytovateľom uzavrela asistenciu Autem Bez Starostí a prostredníctvom svojho telefónneho čísla, alebo na e-mail obdržala SMS, alebo správu o aktivácii asistencie.

9. Krádež

Odcudzenie vozidla cudzím subjektom.

10. Mena

Jednotlivé finančné limity plnenia sú stanovené v eurách, pre prípad Českej republiky sa limity plnenia prepočítavajú na české koruny, a to podľa aktuálneho kurzu NBS.

11. Nehoda

Udalosť spôsobená nárazom vozidla, po ktorej zostalo vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé prevádzky na pozemných komunikáciách v súlade s platnými predpismi. Nárazom sa rozumie pôsobenie vonkajších mechanických síl na asistované vozidlo, napr. pri jeho strete s iným vozidlom, prekážkou, pri náraze, páde a pod., nie však v súvislosti s niektorou z výluk z asistencií.

12. Núdzový režim

Núdzový režim vozidla je režim, v ktorom môže dôjsť k zníženiu výkonu vozidla, avšak vozidlo je spôsobilé k dojazdu do najbližšieho servisu.

13. Odtiahnutie vozidla

Príchod zásahového vozidla zabezpečeného poskytovateľom, naloženie nepojazdného vozidla, jeho odtiahnutie a zloženie v mieste vhodného opravárenského zariadenia (zvyčajne autorizovaný servis), v mieste úschovy, v mieste bydliska alebo podnikania oprávnenej osoby alebo na inom mieste zvolenom oprávnenou osobou. Konkrétna voľba cieľového miesta je predmetom dohody medzi oprávnenou osobou a poskytovateľom.

14. Oprávnená osoba

Vodič vozidla, ktorý v čase asistenčnej udalosti oprávnene užíval asistované vozidlo. U vozidiel podľa odseku 17 môžu byť oprávnenými osobami aj ďalšie osoby cestujúce v čase asistenčnej udalosti vozidlom (ďalej tiež posádka vozidla).

15. Porucha

Stav, keď je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé prevádzky na pozemných komunikáciách v súlade s platnými predpismi v dôsledku poškodenia jeho súčasťou, spôsobeného ich opotrebením, chybnou montážou alebo únavou materiálu, nie však v súvislosti s niektorou výlukou z asistencií. Za poruchu sa považuje aj zámena či nedostatok paliva, uzamknutie kľúčov vo vozidle, zlomenie kľúčov či ich strata, elektronická porucha, poškodenie vozidla prírodnými vplyvmi. Za poruchu sa nepovažuje Núdzový režim vozidla.

PODMIENKY ASISTENČNÝCH SLUŽIEB PRE PROGRAM „Autom Bez Starostí“ 11/2018

16. Cestná služba

Príchod mechanika so zásahovým vozidlom k nepojazdnému asistovanému vozidlu. Mechanik vykoná práce umožňujúce posádke pokračovať asistovaným vozidlom v ceste, prípadne dôjsť do najbližšieho opravárenského zariadenia či iného vhodného miesta. Mechanik vykoná iba činnosti, ktoré možno uskutočniť v teréne bez dielenského vybavenia pri dodržaní podmienok bezpečnosti cestnej premávky a bezpečnosti práce. Ak nie je v príslušnom asistenčnom programe uvedené inak, náklady na opravu použitých náhradných dielov, materiálu, pohonných a prevádzkových kvapalín sú účtované na ťarchu oprávnenej osoby.

17. Úschova vozidla

Dočasné uskladnenie nepojazdného vozidla na strážnom parkovisku alebo podobnom zariadení do doby jeho prevozu na miesto určené oprávnenu osobou.

18. Vandalizmus

Poškodenie vozidla cudzím subjektom, v dôsledku ktorého je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách v súlade s platnými predpismi.

19. Vozidlo (asistované vozidlo)

Osobný automobil s maximálnym počtom 9 sedadiel vrátane sedadla vodiča a celkovou hmotnosťou maximálne 3 500 kg v kategórii (podľa technického preukazu) M1. Kategória M1 však len za predpokladu, že takéto vozidlo nedisponuje na zadnej náprave dvojmontážnou zadnou nápravou. V prípade špeciálnych úprav, či nadstavieb, ktoré môžu mať vplyv na poskytovanie asistenčných služieb, je poskytovateľom poskytnuté asistenčné plnenie zodpovedajúce rozsahu pre vozidlo bez takejto úpravy či nadstavby.

20. Vyprostenie vozidla

Premiestnenie havarovaného vozidla z miesta mimo vozovky späť na vozovku, aby ho bolo možné naložiť na odťahové vozidlo.

21. Zahraničie

Územie, na ktorom sa asistenčné služby poskytujú podľa územnej pôsobnosti, okrem domovskej krajiny asistenčného programu.

22. Poskytovanie asistenčných služieb

Forma asistenčného plnenia, pri ktorej poskytovateľ vykonáva úkony potrebné na poskytnutie asistenčnej služby oprávnenej osobe v rozsahu a podľa limitov týchto podmienok, pričom náklady asistenčných služieb presahujúce stanovené finančné limity uhradí oprávnená osoba.

23. Zapožičanie náhradného vozidla

Prebieha v súlade s podmienkami konkrétnej autopožičovne (servisu). Pokiaľ nie je uvedené inak, poskytovateľ nehradí náklady spojené s prevádzkou zapožičaného vozidla (napr. pohonné hmoty) a s prípadným poškodením vozidla. Z týchto dôvodov môže autopožičovňa (servis) požadovať zálohu zloženú kreditnou kartou. Zapožičiavané sú vozidlá triedy zodpovedajúce triede asistovaného vozidla, alebo najbližšej vyššej, najviac však triedy C (napr. Škoda Octavia, Škoda Rapid).

Predmet a rozsah asistenčných služieb

1. Predmetom asistencie je poskytovať asistenčné služby - pomôcť osobám, ktoré sú v ťažkostiach v dôsledku asistenčnej udalosti. Jedná sa najmä o zabezpečenie, organizovanie a preplácanie

služieb súvisiacich s odstránením následkov asistenčnej udalosti, ktorá postihla asistované vozidlo alebo jeho posádku.

2. Asistencia za zjednáva pre prípad:
 - a. nepojazdnosti asistovaného vozidla spôsobenej poruchou;
 - b. nepojazdnosti asistovaného vozidla spôsobenej haváriou;
 - c. odcudzenie asistovaného vozidla;
 - d. nepojazdnosti asistovaného vozidla spôsobenej defektom pneumatiky;
 - e. nepojazdnosti asistovaného vozidla z dôvodu vandalizmu;
3. Asistencie sa dojednávajú na nebezpečenstvo vzniku náhodnej udalosti, ktoré môže vyvolať asistenčná udalosť. Asistencia sa vzťahuje na asistenčné udalosti, ktoré vzniknú počas doby trvania asistenčných služieb.
4. Asistencia je možné dojednať len vtedy, ak sa vozidlo v čase dojednávania programu nachádza na území domovskej krajiny.
5. Asistenčné plnenie poskytne poskytovateľ v rozsahu a v podobe naturálneho alebo peňažného plnenia podľa príslušných ustanovení týchto podmienok.
6. Limit asistenčného plnenia uvedený v príslušných asistenčných programoch, , určených v článku, predstavuje maximálnu sumu, ktorú poskytovateľ poskytne na každú asistenčnú udalosť, ktorá nastane v čase trvania asistenčných služieb, ak nie je ďalej uvedené inak. V prehľade asistenčných plnení sú tiež uvedené limity čiastkových asistenčných plnení.
7. Limity asistenčného plnenia vyjadrené čiastkou, ak nie je uvedené inak, sú uvádzané ako konečná suma vrátane DPH.
8. Poskytovateľ nie je povinný poskytovať plnenie, ak sa dôsledky udalosti, ku ktorej došlo pred začiatkom asistenčných služieb, vyskytnú počas trvania asistenčných služieb.
9. Nárok na poskytovanie asistenčného plnenia vzniká za podmienky poskytnutia asistenčných služieb prostredníctvom poskytovateľa.
10. Asistenčné plnenie je poskytované:
 - a. v naturálnej podobe - formou služby poskytnutej oprávnenej osobe.
 - b. vo výnimočných prípadoch poskytne poskytovateľ asistenčné plnenie v peniazoch v tuzemskej mene, a to výlučne v prípade, keď oprávnená osoba zaplatila poskytnutú službu jej dodávateľovi sama po odsúhlasení poskytovateľom.
11. Čerpanie služieb inej asistenčnej spoločnosti nie je týmito asistenčnými programami kryté, s výnimkou prípadu podľa odseku 10b.
12. Pre výpočet hodnoty asistenčného plnenia z cudzej meny a pre výpočet hodnoty peňažnej hotovosti na cudziu menu sa použije devízový kurz SNB platný pre deň, v ktorom nastala asistenčná udalosť.
13. Dohodnuté rozsahy asistenčných služieb sú stanovené v príslušnom asistenčnom programe Autom Bez Starostí.

Začiatok, zmeny, doba trvania a zánik asistenčného programu

1. Nárok na asistenciu vzniká o 00:00 hod. tretieho dňa nasledujúceho po dni pripísania čiastky na účet sprostredkovateľa a zaniká o 24:00 hod. posledného dňa platnosti asistenčného programu. Údaje o dĺžke trvania asistencie sú uvedené v SMS, ktorú dostal klient. Pri aktivácii obchodným partnerom alebo aktiváciou odoslaním SMS zo zakúpeného Driver Setu alebo zakúpením cez web

PODMIENKY ASISTENČNÝCH SLUŽIEB PRE PROGRAM „Autom Bez Starostí“ 11/2018

- www.autombezstarosti.sk v SR je začiatok asistencií stanovený presne za 72 hodín po prevedení takej aktivácie.
- Začiatok asistencie nemôže byť dohodnutý na deň, ktorý predchádza dňu nadobudnutia účinnosti dohodnutej asistencie Autom Bez Starostí.
 - Asistencie môžu byť dohodnuté na 14 dní, 30 dní, 60 dní, 180 dní alebo na 365 dní a nemožno ich opakovane predĺžiť o ďalšie obdobie. Asistenciu možno opäť zakúpiť a zaktivovať, a to na základe zaslanej SMS, alebo e-mailu prostredníctvom webových stránok www.autombezstarosti.sk.
 - Poskytovateľ má právo na odplatu za príslušný asistenčný program za dobu trvania asistencií. Výška a splatnosť je dohodnutá pred dohodnutím na webe www.autombezstarosti.sk, a tiež v SMS správe, alebo e-mail, a to v slovenskej mene, ktorý obdrží klient po aktivácii asistencie.
 - Asistencie nemožno prerušiť, ak nie je dohodnuté inak.
 - Asistencie zanikajú na základe právneho konania poskytovateľa v súlade s platnou právnou úpravou.
 - Asistencie ďalej zanikajú: uplynutím asistenčnej doby.
 - štrajku, nepokojov a iných masových nepokojov vrátane teroristických činov;
 - zásahu štátnej moci alebo verejnej správy, oficiálnych zákazov;
 - explózie;
 - vplyvu jadrovej energie;
 - živelných udalostí okrem pádu snehu, ľadu a námrazy, stromov či konárov a iných častí stromov, rozbitie skla vozidla krupobitím;
 - všetky náklady spojené s prepravou nákladu (napr. na vyloženie, preloženie alebo uskladnenie nákladu, na manipuláciu s nákladom pri odťahovaní);
 - nedostatkov v povinnej výbave a v príslušenstve;
 - činností súvisiacich s údržbou, s periodickými prehliadkami a s pravidelnou výmenou dielov, hmôt a doplnkov;
 - výtržnosti, ktorou klient, prípadne oprávnená osoba vyvolala, alebo v súvislosti s trestnou činnosťou, ktorou spáchala a pre ktorú bola uznaná vinou;
 - úmyselného konania alebo hrubej nedbanlivosti klienta či oprávnenej osoby;
 - vedenie vozidla osobou, ktorá nemá predpísané oprávnenie na vedenie vozidla;
 - pretekov všetkého druhu, súťaží s rýchlostnou vložkou a oficiálnych prípravných jžd k takýmto pretekom a súťažiam;
 - výbuchu praskavých látok prepravovaných asistovaným vozidlom;
 - porušenia oficiálnych miestne platných predpisov, pirátstva;
 - všetky colné poplatky a dane, náklady na pohonné hmoty a parkovné;
 - všetky náklady spojené so škodami následnými;
 - všetky náklady spojené s prepravou nákladu (napr. na vyloženie, preloženie alebo uskladnenie nákladu, na manipuláciu s nákladom pri odťahovaní);

Povinnosti pri asistenčnej udalosti

- Okrem iných povinností je oprávnená osoba povinná najmä:
 - urobiť všetky možné opatrenia na odvrátenie asistenčnej udalosti;
 - bez zbytočného odkladu poskytovateľovi oznámiť, že nastala asistenčná udalosť, dať o nej pravdivé vysvetlenie a podať dôkazy o jej vzniku a rozsahu;
 - na žiadosť Poskytovateľa predložiť technický preukaz a doklad o poistení vozidla; predloženie týchto dokladov môže byť vyžiadané na mieste zasahujúcim technikom pred vlastným začatím služby,
- Doklady vystavené osobou, ktorá je manželom, rodičom, dieťaťom klienta, alebo inou osobou klientovi blízkou, nestačia na doloženie asistenčnej udalosti. To isté platí o dokladoch, ktoré si klient vystaví sám.
- Ak malo porušenie povinnosti klienta, oprávnenej alebo inej osoby, ktorá má na asistenčné plnenie právo, podstatný vplyv na vznik asistenčnej udalosti, jej priebeh, na zväčšenie rozsahu jej následkov alebo na zistenie alebo určenie výšky asistenčného plnenia, má poskytovateľ právo znížiť asistenčné plnenie úmerne k tomu, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah poskytovateľovej povinnosti plniť.

Doručovanie

Informácie medzi sprostredkovateľom Autom Bez Starostí s.r.o. a klientom sa doručujú prostredníctvom uvedeného telefónneho čísla, ktoré klient uviedol pre dohodnutie asistencie formou SMS, alebo priamo telefonicky. **Sprostredkovateľ** aj klient môže využiť možnosť zaslania otázok prostredníctvom elektronickej pošty na elektronickú adresu **spostredkovateľa**, ktorá je uvedená na stránkach www.autombezstarosti.sk a na e-mail klienta, ak bol uvedený. Ak odmietne adresát prijatie SMS, alebo elektronicke zaslané písomnosti, správa sa považuje za doručenie dňom, keď poskytovateľ odoslal takú SMS, alebo elektronicke písomnosť.

Výluky

- Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť asistenčné plnenie, ak dôjde k asistenčnej udalosti v súvislosti či v dôsledku:
 - vojnovnej udalosti;

- Asistenčné plnenie sa nevzťahuje na:
 - náklady, ktoré vynaložili zložky integrovaného záchranného systému rámci povinností ustanovených zákonom;
 - náklady zo škôd, ktoré vznikli následkom požitia alkoholu alebo návykových látok;
 - Asistenčné plnenie nie je poskytnuté v prípade porušenia povinnosti pri asistenčnej udalosti
 - náklady spojené s poskytnutím asistenčných služieb vozidlu, ktorého prevádzka na pozemných komunikáciách bola zakázaná, alebo ktoré (v čase bezprostredne pred asistenčnou udalosťou) pre vážne alebo nebezpečné závady v technickom stave alebo z dôvodu vykonaných neschválených zmien nebolo na prevádzku technicky spôsobilé;
 - vozidlá, ktoré sú upravené alebo obmenené tak, že nespĺňajú podmienky na poskytovanie štandardných asistenčných služieb (napr. pretekárske automobily, vozidlá s právom prednostnej jazdy, vozidlá určené na prepravu nebezpečného tovaru, historické vozidlá, vozidlá taxislužieb);
 - asistenčné udalosti, ktoré sa stali mimo pozemnej komunikácie;
 - opakované asistenčné udalosti s rovnakou príčinou, ak nebola počas predchádzajúcej udalosti odstránená.

PODMIENKY ASISTENČNÝCH SLUŽIEB PRE PROGRAM „Autom Bez Starostí“ 11/2018

3. V prípade uvedenia nepravdivých informácií Klientom pri dohodnutí asistenčného programu bude:
- Asistenčné plnenie ponížené o 100%;
 - Alebo dohodnutý asistenčný program zrušený, a to od jeho začiatku.
 - Klientovi je zaúčtovaný administratívny poplatok v súvislosti s ukončením zmluvy vo výške 20 € plus DPH.

Územný rozsah

Asistenčné programy, ak nie je uvedené inak, sa vzťahujú na asistenčné udalosti vzniknuté na území domovskej krajiny a na geografickom území Európy vrátane celého územia Turecka. Asistencia nie je platná na území Ruska (s výnimkou tzv. Kaliningradskej oblasti), Grónska, Islandu, Faerských ostrovov, súostrovia Špicbergy, Kanárskych ostrovov a Madeiry. Za európsky štát v zmysle týchto podmienok asistencie sa nepovažuje Kazachstan, Arménsko, Gruzínsko, Azerbajdžan. V niektorých krajinách mimo Európskej únie (napr. Bielorusko, Ukrajina) je kvalita a možnosť poskytnutia asistenčných služieb závislá na miestnych podmienkach.

Program Autom Bez Starostí SR

Tento program je určený pre vozidlá registrované v Slovenskej republike a skladá sa z nasledujúcich služieb:

1. Cestná služba

V prípade nehody alebo poruchy zaistí poskytovateľ výjazd mechanika cestnej asistencie.

Poskytovateľ uhradí príchod, odchod a hodinu práce mechanika. Prípadné náhradné diely a ďalšie nekryté náklady hradí klient.

Táto služba sa nemôže kombinovať so službami uvedenými v odsekoch 2, 3 a 4.

2. Dovoz PHM alebo jeho zámena

V prípade nepojazdnosti vozidla z dôvodu nedostatku bežných pohonných hmôt zaistí poskytovateľ výjazd cestnej asistencie za účelom ich dovozu.

Poskytovateľ uhradí príchod, odchod a hodinu práce mechanika. Náklady na dovážané pohonné hmoty, prípadné náhradné diely a ďalšie nekryté náklady hradí klient.

Po nahlásení asistenčného prípadu bude na miesto vyslané asistenčné vozidlo s technikom do cca 30 minút, ktorý odčerpanie vykoná na mieste alebo bude privolaná odťahová služba, ktorá vozidlo odtiahne do servisu, kde bude vykonané odsatie paliva.

Táto služba sa nemôže kombinovať so službami uvedenými v odsekoch 1, 3 a 4.

3. Štart nepojazdného vozidla

V prípade nepojazdnosti vozidla z dôvodu vybitých autobaterií zaistí poskytovateľ výjazd cestnej asistencie za účelom naštartovania vozidla pomocou štartovacích káblov.

Poskytovateľ uhradí príchod, odchod a hodinu práce mechanika. Prípadné náhradné diely a ďalšie nekryté náklady sú hradené klientom.

Túto službu nemožno kombinovať so službami uvedenými v odsekoch 1, 2 a 4.

4. Výmena pneumatiky

V prípade defektu zaistí poskytovateľ výjazd cestnej asistencie s cieľom pomôcť s výmenou poškodeného kolesa, prípadne s provizórnou opravou (ak je uskutočniteľná).

Poskytovateľ uhradí príchod, odchod a hodinu práce mechanika. Prípadné náhradné diely a ďalšie nekryté náklady hradí klient.

Túto službu nemožno kombinovať so službami uvedenými v odsekoch 1, 2 a 3.

5. Odťahová služba

V prípade nehody, poruchy, defektu alebo vandalizmu a ak nie je možné vykonať opravu vozidla priamo na mieste asistenčnej udalosti, zaistí poskytovateľ odtiahnutie vozidla.

a. Poskytovateľ uhradí odtiahnutie vozidla do maximálnej vzdialenosti 100 km z miesta asistenčnej udalosti.

b. V prípade odťahu z miesta udalosti v domovskej krajine do domovského servisu sa maximálna vzdialenosť odťahu navyšuje o ďalších 100 km na celkových 200 km z asistenčnej udalosti.

c. V prípade, že vozidlo nebude opravené do 24 hodín, okrem defektu a čelného skla, má klient nárok na odťah v danej zemi, na ktorú sa asistencia vzťahuje, a to bez limitu km.

Príchod a odchod zásahového vozidla sa do vzdialenosti odťahu nezapočítava.

6. Odvoz dieťaťa

V prípade nepojazdnosti vozidla z dôvodu nehody, poruchy, defektu alebo vandalizmu a ak nie je možné vykonať opravu vozidla priamo na mieste asistenčnej udalosti a to do 1 hodiny, zaistí poskytovateľ odvoz dieťaťa.

a. poskytovateľ zaistí odvoz dieťaťa podľa želania klienta a to do výšky limitu 40 € z miesta asistenčnej udalosti taxislužbou.

7. Vyprostenie vozidla

V prípade dopravnej nehody, kedy vozidlo zostane mimo vozovku, zaistí poskytovateľ vyprostenie vozidla.

Poskytovateľ uhradí náklady za vyprostenie vozidla.

8. Uloženie vozidla

V prípade nehody, poruchy, defektu alebo vandalizmu a ak vozidlo nemožno do cieľového autoservisu alebo dielne z dôvodu ich uzatvorenia odtiahnuť, zaistí poskytovateľ úschovu vozidla.

Poskytovateľ uhradí náklady na úschovu vozidla na dobu maximálne 5 kalendárnych dní.

9. Náhradné vozidlo alebo preprava:

Ak v prípadoch krádeže, poruchy, defektu alebo vandalizmu na vozidle nebude možné počas 4 hodín od nahlásenia takejto udalosti poskytovateľmi vozidlo uvedené opäť do prevádzky, poskytovateľ zabezpečí a uhradí jednu (možno využiť asistenčné plnenie len jednej z nich) z nasledujúcich služieb:

a. Prepravu klienta, prípadne oprávnených osôb v maximálnom počte uvedenom v technickom preukaze vozidla do cieľovej destinácie či do miesta bydliska vlakom I. triedy. Ak by cesta trvala dlhšie ako 8 hodín, je preprava zabezpečovaná letecky. V prípade asistenčnej udalosti v domovskej krajine je preprava zabezpečovaná iba na území domovskej krajiny.

b. Alebo zapožičanie náhradného vozidla (v maximálnom počte uvedenom v technickom preukaze) po dobu maximálne ôsmich po sebe bezprostredne nasledujúcich dní, pričom doba zapožičania nesmie presiahnuť dobu opravy vozidla v servise určenom poskytovateľom, alebo podľa želania klienta. V prípade krádeže je vozidlo požičané na obdobie maximálne piatich po sebe bezprostredne

PODMIENKY ASISTENČNÝCH SLUŽIEB PRE PROGRAM „Autom Bez Starostí“ 11/2018

nasledujúcich dní. Náklady na pristavenie a odstavenie vozidla uhradí poskytovateľ iba do bežnej výšky zodpovedajúcej pristaveniu a odstaveniu do servisu, v ktorom by bolo možné nepojazdné vozidlo opravovať. Poskytovateľ nehradí náklady spojené s prevádzkou zapožičaného vozidla (napr. pohonné hmoty) a prípadnú vzniknutú škodu na tomto vozidle.

10. Núdzové ubytovanie

Ak v prípadoch krádeže, poruchy, nehody, alebo vandalizmu na vozidle nebude možné počas 4 hodín od nahlásenia takejto udalosti poskytovateľmi vozidlo uvedené opäť do prevádzky, poskytovateľ zabezpečí a uhradí ubytovanie klienta, prípadne oprávnených osôb v maximálnom počte uvedenom v technickom preukaze vozidla, na jednu noc v hoteli kategórie *** a ich prepravu do daného hotela.

11. Odkaz blízkej osobe

Klient, prípadne oprávnená osoba, môže zanechať na telefonickom čísle poskytovateľa odkaz určený pre fyzickú osobu aj firmu v SR. Poskytovateľ na svoj náklad zabezpečí bezodkladné odovzdanie odkazu určeným fyzickým osobám alebo firme, podmienkou však je presná identifikácia adresáta, vrátane uvedenia telefónneho čísla alebo presnej adresy.

12. Dopravné a motoristické informácie

Klient je oprávnený čerpať základné dopravné a turistické informácie prostredníctvom na to určenej webovej prezentácie poskytovateľa na adrese <http://1220.cz>

13. Telefonické tlmočenie

Na žiadosť oprávnenie osoby poskytovateľ zabezpečí na svoje náklady telefonické tlmočenie pri komunikácii s políciou alebo orgánmi verejnej správy (administratívy), ak takéto konanie je vyvolané vznikom nehody, poruchy, alebo krádežou vozidla. Poskytovateľ zaisťuje telefonické tlmočenie medzi češtinou a francúzštinou, angličtinou, nemčinou, maďarčinou alebo rumunčinou.

14. Repatriácia vozidla (odtiahnutie vozidla do domovského servisu)

Ak vozidlo po nehode, poruche, defektu alebo vandalizme nie je možné uviesť späť do prevádzky po 24 hodinách od ohlásenia udalosti poskytovateľovi, zaisťujú poskytovateľ prepravu vozidla do autorizovaného servisu, prípadne inému vhodnému miestu najbližšiemu k bydlisku alebo sídlu klienta na území domovskej krajiny. Poskytovateľ uhradí náklady zodpovedajúce maximálne do celkovej vzdialenosti prepravy 2 500 km tam a späť, tj. 1 250 km tam a 1 250 km späť.

Nárok na repatriáciu vozidla nevzniká, pokiaľ udalosť v asistovanom vozidle vznikla do 5 dní od doby začiatku zvolenej asistenčnej služby.

V rámci tejto služby nevzniká nárok na úhradu prepravy odťahovej služby z a na nasledujúce ostrovy: Baleárske ostrovy, Faerské ostrovy, Island, Korzika, Malta a Sardínia.

Nárok na túto službu nevzniká v prípadoch: škody na skle (sklách) vozidla, poškodenie pneumatiky (pneumatík).

Za účelom prepravy posádky vozidla domov je možné využiť:

- I. službu zapožičanie náhradného vozidla podľa odseku 9 b, pričom pristavenie vozidla je možné vykonať v rámci repatriácie odťahovej služby z domovskej krajiny, ktorá odváža nepojazdné vozidlo späť do domovskej krajiny, a to do servisu, podľa želania klienta. V takom prípade je klient

oprávnený pokračovať ďalej v ceste podľa jeho prania a zapožičané náhradné vozidlo je povinný vrátiť do servisu, kam bolo odtiahnuté jeho vozidlo.

V prípade, že by pristavenie náhradného vozidla trvalo dlhšie ako 6 hodín, je poskytovateľ povinný zabezpečiť na čas nevyhnutne potrebný náhradné ubytovanie podľa odseku 9 a. V prípade, že by si klient zvolil zapožičanie náhradného vozidla v danej krajine, kde vznikla asistenčnú udalosť, je klient povinný vozidlo vrátiť v tejto krajine. Poskytovateľ nehradí náklady spojené s prevádzkou zapožičaného vozidla (napr. pohonné hmoty) a prípadnú vzniknutú škodu na tomto vozidle.

- II. Prepravu klienta, prípadne oprávnených osôb podľa odseku 9 a.

15. Dovážané vozidlá nájdené po krádeži

V prípadoch, kedy bolo vozidlo nájdených po krádeži, zaisťujú poskytovateľ na žiadosť klienta, prípadne oprávnenej osoby, prepravu vozidla do autorizovaného servisu, prípadne iného vhodného zariadenia najbližšieho miesta bydliska či sídla klienta na území domovskej krajiny, a to v časovom horizonte určenom poskytovateľom, najdlhšie však do 14 dní.

V prípade využitia tejto asistenčnej služby stráca klient, popr. oprávnená osoba nárok na využitie akýchkoľvek ďalších asistenčných služieb podľa týchto podmienok pre danú asistenčnú udalosť, okrem služieb už poskytnutých.

Pre poskytnutie služby musia byť splnené nasledujúce podmienky: klient nahlásil krádež poskytovateľovi bez zbytočného odkladu od jej vzniku; klient doloží hlásenia o krádeži vozidla a policajný protokol o jeho nájdení; klient doloží poskytovateľovi potvrdenie, že vozidlo nebude odťahovať poisťovňa; vozidlo bude nájdené najneskôr do 365 dní od dátumu nahláseného ako dátum krádeže vozidla.

V prípade, že je vozidlo po nájdení pojazdné a spôsobilé prevádzky na pozemných komunikáciách, zaisťujú poskytovateľ namiesto prepravy vozidla cestu pre 1 osobu k jeho vyzdvihnutiu. Prevoz bude realizovaný vlakom, prípadne, ak by cesta trvala dlhšie ako 8 hodín, letecky.

Finančný limit pre túto službu je stanovený na 2 000 €.

16. Vyzdvihnutie opraveného vozidla

Poskytovateľ zaisťujú prepravu klienta, prípadne oprávnenej osoby, za účelom vyzdvihnutia vozidla v zahraničí po dokončení opravy asistenčnej udalosti v autorizovanom či inom servise vlakom I. triedy. Ak by cesta trvala dlhšie ako 8 hodín, môže byť zabezpečená letecky.

Nárok na túto službu vzniká iba pre asistenčnú udalosť mimo územia domovskej krajiny a nemožno využiť súčasne so službami náhradné vozidlo či doprava uvedenými v odseku 9.

Finančný limit pre túto službu je stanovený na 400 €.

17. Finančná hotovosť v prípade núdze

V prípadoch núdze (vykradnutie vozidla, úhrada opravy v servise, zloženie kaucie na políciu) v zahraničí, kedy situácia neumožňuje pokračovanie v ceste, zaisťujú poskytovateľ bezplatné doručenie nevyhnutnej hotovosti klientovi, prípadne oprávnenej osobe.

Bezplatné doručenie hotovosti je podmienené zložením 100 % zálohy zo strany klienta, oprávnenej osoby alebo tretej osoby alebo iným dohodnutým spôsobom.

**PODMIENKY ASISTENČNÝCH SLUŽIEB PRE PROGRAM
„Autom Bez Starostí“ 11/2018****18. Náhodné poškodenie pneumatiky; oprava alebo úhrada novej pneumatiky**

V prípade defektu spôsobeného jazdou po pozemných komunikáciách v domovské zemi zaistiť poskytovateľ opravu pneumatiky. V prípadoch, kedy nie je možné pneumatiku opraviť, zaistiť poskytovateľ jej výmenu. V niektorých prípadoch a so súhlasom poskytovateľa po predchádzajúcej dohode môžu byť náklady spojené s obstaraním novej pneumatiky späťne preplatené.

K tomu, aby bola poškodená pneumatika (pneumatiky) uhradená je povinnosťou klienta preukázať zakúpenie a výmenu pneumatík v súvislosti s defektom a nové zakúpené pneumatiky (pneumatika) musia byť v rovnakej značke a rozmere pneumatiky, vrátane označenia pneumatiky, ktorá bola poškodená, vyplniť formulár o poškodení a so všetkými náležitosťami zaslať elektronicky na email pneu@autombezstarosti.sk.

Finančný limit pre túto službu je stanovený na 160 € na každú pneumatiku, pričom poskytnuté asistenčné plnenie bude v závislosti na hĺbke dezénu (opotrebenie poškodenej pneumatiky) znížené formou spoluúčasti:

- i. 0 100 % pre hĺbku dezénu menšie či rovno 2 mm;
- ii. 0 6 5% pre hĺbku dezénu väčšie ako 2 mm a menšie či rovno 4 mm;
- iii. 0 35 % pre hĺbku dezénu väčší ako 4 mm a menšie či rovno 6 mm;
- iv. 0 0 % pre hĺbku dezénu väčšia ako 6 mm.

Túto službu je možné využiť aj na kúpu druhej pneumatiky v prípadoch, keď defekt jednej pneumatiky takejto zakúpenia vyžaduje.

Táto služba sa nevzťahuje na pneumatiky typu "run flat", a na prípad poškodenia z dôvodu vandalizmu a krádeže.

V období od 1. mája do 30. septembra (vrátane) vzniká nárok na túto službu iba pre udalosti vzniknuté na letných alebo celoročných pneumatikách.

Nárok na túto službu vzniká iba v prípade, že klient bezodkladne informoval asistenčnú centrálu, ktorá zaistí nafotenie poškodenej pneumatiky na vozidle a odťah vozidla do určeného servisu asistenčnou centrálou Global Assistance. V prípade, že klient spôsobí ďalšie poškodenie pneumatiky vzniknuté ďalšou jazdou po zistení defektu, nebude táto služba preplatená. Klient je povinný splniť všetky náležitosti k preplateniu pneumatiky, a to najmä zaslať na email pneu@autembezstarosti.cz všetky dokumenty, ktoré vyplývajú z dokumentu, ktorý nájdete na webe www.autembezstarosti.cz v rubrike na stiahnutie „formulár k preplateniu pneu“.

19. V rámci jednej asistenčnej udalosti možno čerpať iba jednu zo služieb uvedených v odsekoch 1,2,3 a 4, pričom ich limity asistenčného plnenia sa nesčítajú.**20. Asistencie k „Prívesnému vozíku a karavanu“**

- a. príves sa na účely tohto odseku sa považuje obytný prívesný karavan do 2 500 Kg celkovej povolenej hmotnosti alebo prívesný vozík do 1 000 Kg celkovej povolenej hmotnosti, ktorý je v čase udalosti ťahaný vozidlom s týmto asistenčným programom.
- b. V prípade nepojazdnosti asistovaného vozidla alebo prívesu vzniká pre tento príves nárok na zabezpečenie služieb:
 - i. Cestná služba podľa odseku 1, ak je potrebné ku spojzariadeniu vozidla či prívesu;

- ii. Výmena pneumatiky podľa odseku 4, ak je potrebné ku spojzariadeniu prívesu;
- iii. Odťahová služba podľa odseku 5;
- iv. Vyslobodenie vozidla (prívesu) podľa odseku 7;
- v. Uloženie vozidla (prívesu) podľa odseku 8;
- vi. Repatriácia vozidla (prívesu) podľa odseku 9 b, ak je táto služba súčasnej využítá pre nepojazdné vozidlo.