

**PODMIENKY asistenčných služieb PRE PROGRAM
"DO HODINY 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 Dopravákú 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 servisu, ak bol dojednaný

Výklad pojmov

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

1. **Asistenčné obdobie**
Je časové obdobie dohodnuté na základe zaslanej v SMS alebo e-mailom, za ktoré sa platí cena za poskytovaný asistenčný program.
2. **Asistenčné plnenie**
Peňažné či 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 špecifikovaná v týchto podmienkach, s ktorou je spojený vznik povinnosti poskytovateľa poskytnúť asistenčné plnenie.

4. **Defekt**
Akékoľvek poškodenie pneumatiky, v dôsledku ktorého je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách podľa príslušných predpisov.
5. **Dezén**
Vzorka pneumatiky.
6. **Domovská krajina**
Domovskou krajinou sa rozumie Slovenská republika.
7. **Domovský servis**
Autoservis určený pri dojednaní asistenčného programu.
8. **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.
9. **Klient**
Osoba, ktorá s poskytovateľom uzavrela asistenciu Do Hodiny Bez Starostí a prostredníctvom svojho telefónneho čísla, alebo na e-mail obdržala SMS, alebo správu o aktivácii asistencie.
10. **Krádež**
Odcudzenie vozidla cudzím subjektom.
11. **Nehoda**
Udalosť spôsobená nárazom vozidla, po ktorej zostalo vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé prevádzky na pozemných komunikáciách podľa príslušných predpisov. 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 výlukou 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 zaisteného poskytovateľom, naloženie nepojazdného vozidla, jeho odtiahnutie a zloženie v mieste vhodného opravárenského zariadenia (spravidla autorizovaný servis), v mieste úschovy, v mieste bydliska alebo podnikania oprávnenej osoby či v 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 cestujúci v čase asistenčnej udalosti vozidlom (ďalej tiež posádka vozidla).
15. **Porucha**
Stav, keď je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé prevádzky na pozemných komunikáciách podľa príslušných predpisov 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 zámerna či nedostatok paliva, uzamknutie kľúčov vo vozidle, zlomenie kľúčov či ich strata, elektronická porucha, poškodenie vozidla prírodnými vplyvmi.
16. **Cestná služba**
Príchod mechanika so zásahovým vozidlom k nepojazdnému asistovanému vozidlu. Mechanik vykoná práce umožňujúce

PODMIENKY asistenčných služieb PRE PROGRAM "DO HODINY BEZ STAROSTÍ" 11/2018

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 k oprave na použité náhradné diely, materiál, pohonné a prevádzkové kvapaliny sú účtované na ťarchu oprávnenej osoby.

17. Úschova vozidla

Dočasná úschova nepojazdného vozidla na stráženom parkovisku alebo obdobnom 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 podľa príslušných predpisov.

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) M - M1. Kategórie M1 však iba za predpokladu, že takéto vozidlo nedisponuje na zadnej náprave dvojmontážou zadnou nápravou. V prípadoch špeciálnych úprav, či nadstavieb, ktoré môžu mať vplyv na poskytovanie asistenčných služieb, je poskytovateľom poskytnuté asistenčné plnenie zodpovedajúce rozsahu pre vozidlá bez takejto úpravy či nadstavby.

20. Vyslobodenie vozidla

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

21. Zaistenie asistenčných služieb

Forma asistenčného plnenia, kedy poskytovateľ vykoná úkony potrebné na poskytnutie asistenčnej služby oprávnenej osobe v rozsahu a podľa limitov týchto podmienok, pričom náklady asistenčných služieb presahujúcich predpísané finančné limity, budú uhradené oprávnenu osobou.

22. Zapožičanie náhradného vozidla

Prebieha v súlade s podmienkami konkrétnej autopožičovne (servisu). Ak nie je uvedené inak, poskytovateľ nehradí náklady spojené s prevádzkou zapožičaného vozidla (napr. pohonné hmoty) a prípadnú vzniknutú škodu na vozidle. Z týchto dôvodov môže autopožičovňa (servisom) vyžadovať zloženie depozitu platobnou kartou. Zapožičiavané sú vozidlá triedy zodpovedajúce triede asistovaného vozidla, alebo najbližšej vyššej, najviac však triedy c (napr. Škoda Octavia, Škoda Rapid).

23. Verejné podzemné garáže

Sú všetky podzemné garáže určené na parkovanie, a to na území domovskej krajiny.

Predmet a rozsah asistenčných služieb

1. Predmetom asistencie je poskytovanie asistenčných služieb - pomoc osobám, ktoré sa dostanú do ťažkostí v dôsledku asistenčnej udalosti. Ide najmä o zaistenie, zorganizovanie a úhradu služieb spojených s odstránením následkov asistenčnej udalosti, ktorá postihla asistované vozidlo či jeho posádku.
2. Asistencia sa uzatvára pre prípad:
 - a. nepojazdnosti asistovaného vozidla spôsobené poruchou;
 - b. nepojazdnosti asistovaného vozidla spôsobené haváriou;
 - c. v prípade, že vozidlom nie je možné odísť z dôvodu poruchy, nehody, defektu a vandalizmu vo verejnej garáži;

- d. odcudzenie asistovaného vozidla;
 - e. nepojazdnosti asistovaného vozidla spôsobené defektom pneumatiky;
 - f. nepojazdnosť asistovaného vozidla z dôvodu vandalizmu;
3. Asistencia sa dojednáva na nebezpečenstvo vzniku náhodnej udalosti, ktoré môže vyvolať asistenčná udalosť. Asistencia sa vzťahuje na asistenčné udalosti, ktoré vzniknú za doby trvania asistenčných služieb.
 4. Asistenciu možno dojednať, len, ak sa vozidlo v čase dojednania 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 asistenčného plnenia sú tiež uvedené limity čiastkových asistenčných plnení.
 7. Limity asistenčného plnenia sú vyjadrené čiastkou, ak nie je uvedené inak, ako konečná suma vrátane DPH.
 8. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť plnenie, ak sa prejavia v dobe trvania asistenčných služieb dôsledky udalosti vzniknuté pred začiatkom trvania asistenčných služieb.
 9. Nárok na poskytovanie asistenčného plnenia vzniká za podmienky zabezpečenia 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 dodávateľmi sama po odsúhlasení poskytovateľom.
 11. Čerpanie služieb inej asistenčnej spoločnosti nie je týmito asistenčnými programami kryté, s výnimkou prípadu podľa odseku 10 b.
 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 uvedené v príslušnom asistenčnom programe Do Hodiny Bez Starostí.

Počiatok, 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 www.dohodinybezstarosti.sk je začiatok asistencií stanovený prese za 72 hodín po prevedení takejto aktivácie.
2. Počiatok asistencie nemôže byť dohodnutý na deň, ktorý predchádza dňu nadobudnutia účinnosti dohodnutej asistencie Do Hodiny Bez Starostí.
3. Asistencia môžu byť dohodnutá na 14 dní, 30 dní, 180 dní, 365 dní a nie je možné ju opakovane predĺžiť o ďalšie obdobie.

PODMIENKY asistenčných služieb PRE PROGRAM "DO HODINY BEZ STAROSTÍ" 11/2018

Asistenciu možno opäť zakúpiť a zaktivovať, a to na základe zaslanej SMS, alebo e-mailu prostredníctvom webových stránok www.dohodinybezstarosti.sk.

4. Poskytovateľ má právo na odplatu za príslušný asistenčný program za dobu trvania asistencie. Výška a splatnosť je dohodnutá pred dohodnutím na webe www.dohodinybezstarosti.sk, a tiež v SMS správe, alebo e-mail, a to v slovenskej mene, ktorý obdrží klient po aktivácii asistencie.
5. Asistenciu nemožno prerušiť, ak nie je dohodnuté inak.
6. Asistencie zanikajú na základe právneho rokovania poskytovateľa alebo klienta v súlade s platnou právnou úpravou.
7. Asistencie ďalej zanikajú: Uplynutím asistenčnej doby.

Povinnosti pri asistenčnej udalosti

1. Okrem ďalších povinností je oprávnená osoba najmä povinná:
 - a. urobiť všetky možné opatrenia na odvrátenie asistenčnej udalosti;
 - b. bez zbytočného odkladu poskytovateľovi oznámiť, že nastala asistenčná udalosť, dať o nej pravdivé vysvetlenie a podať dôkazy o jej vzniku a rozsahu;
 - c. 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,
2. Doklady vystavené osobou, ktorá je manželom, rodičom, dieťaťom klienta, alebo inou osobou klientovi blízkou, nestačí na doloženie asistenčnej udalosti. To isté platí o dokladoch, ktoré si klient vystaví sám.
3. Ak malo porušenie povinnosti klienta, oprávnenej alebo inej osoby, ktoré 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 poskytovateľovi povinností plniť.

Doručovanie

Informácie medzi sprostredkovateľom Autem 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 otázky prostredníctvom elektronickej pošty na elektronickú adresu sprostredkovateľa, ktorá je uvedená na stránkach www.dohodinybezstarosti.sk a na email klienta, ak bol uvedený. Ak odmietne adresát prijatie SMS, alebo elektronickej zaslanej písomnosti, správa sa považuje za doručenie dňom, keď poskytovateľ odoslal takú SMS, alebo elektronickej písomnosť.

Výluky

1. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť asistenčné plnenie, ak dôjde k asistenčnej udalosti v súvislosti či v dôsledku:
 - a. vojnových udalostí;
 - b. štrajku, vzbury a iných hromadných nepokojov, vrátane teroristických aktov;
 - c. zásahu štátnej moci alebo verejnej správy, oficiálnych zákazov;
 - d. explózie;
 - e. pôsobenia jadrovej energie;
 - f. živelnou udalosťou okrem pádu snehu, ľadu a námrazy, stromov či konárov a iných častí stromov, rozbitie skla vozidla krupobitím;

- g. všetky náklady spojené s prepravou nákladu (napr. na vyloženie, preloženie alebo uskladnenie nákladu, na manipuláciu s nákladom pri odfahovaní);
- h. nedostatkov v povinnej výbave a v príslušenstve;
- i. činnosťou súvisiacich s údržbou, s periodickými prehliadkami a s pravidelnou výmenou dielov, hmôt a doplnkov
- j. výtržnosti, ktoré klient, prípadne oprávnená osoba vyvolala, alebo v súvislosti s trestnou činnosťou, ktorú spáchala a pre ktorú bola uznaná vinou;
- k. úmyselného konania a hrubej nedbanlivosti klienta či oprávnenej osoby;
- l. riadenie vozidla osobou, ktorá nemá predpísané oprávnenie na riadenie vozidla;
- m. závodov všetkého druhu, súťaží s rýchlostnou vložkou a oficiálnych prípravných jásd k takým pretekom a súťažiam;
- n. výbuchu praskavých látok prepravovaných asistovaným vozidlom;
- o. porušenie oficiálnych miestne platných predpisov, pirátstvo;
- p. všetky colné poplatky a dane, náklady na pohonné hmoty a parkovné;
- q. všetky náklady spojené so škodami následnými;
- r. všetky náklady spojené s prepravou nákladu (napr. na vyloženie, preloženie alebo uskladnenie nákladu, na manipuláciu s nákladom pri odfahovaní);

2. Asistenčné plnenie sa nevzťahuje na:

- a. náklady, ktoré boli vynaložené zložkami integrovaného záchranného systému v rámci povinností stanovených zákonom;
 - b. náklady zo škôd, ktoré vznikli následkom použitia alkoholu alebo návykových látok;
 - c. Asistenčné plnenie nie je poskytnuté v prípade porušenia povinnosti pri asistenčnej udalosti.
 - d. náklady spojené s poskytnutím asistenčných služieb vozidlu, ktorému prevádzka na pozemných komunikáciách bol zakázaný, 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;
 - e. 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 taxislužby;
 - f. asistenčné udalosti, ktoré sa stali mimo pozemnú komunikáciu;
 - g. opakovanie asistenčnej udalosti s rovnakou príčinou, ak nebola počas predchádzajúcej udalosti odstránená.
3. V prípade uvedenia nepravdivých informácií Klientom pri dohodnutí asistenčného programu bude:
 - a. Asistenčné plnenie ponížené o 50%;
 - b. Alebo dohodnutý asistenčný program zrušený, a to od jeho začiatku.

PODMIENKY asistenčných služieb PRE PROGRAM "DO HODINY BEZ STAROSTÍ" 11/2018

- c. 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

Program Do Hodiny Bez Starostí SR

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

A) V prípade, nepojazdnosti vozidla z nižšie špecifikovaných dôvodov nasleduje:

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.

Túto službu nemožno 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 sú hradené klientom.

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.

Túto službu nemožno 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.

B) V prípade, že sa v súčinnosti s operátorom asistenčnej služby nepodarí zistiť príčinu nepojazdnosti vozidla nasleduje:

5. Odťahová služba

V prípade nehody, poruchy, defektu (v prípade neopraviteľnosti defektu na mieste), alebo vandalizmu, zaistí poskytovateľ odtiahnutie vozidla.

Poskytovateľ uhradí odtiahnutie vozidla, a to kamkoľvek v rámci domovskej krajiny.

Príchod a odchod zásahového vozidla sa do vzdialenosti odťahu nezapočítava.

V prípade odtiahnutia vozidla do servisu podľa prania klienta, je klient povinný zaistiť, aby klientom vybraný servis určil diagnózu nepojazdného vozidla maximálne do 24 hodín. V prípade, že tak servis neučiní a neoznámí poskytovateľovi druh závady, je poskytovateľ oprávnený vyzvať klienta k vráteniu zapožičaného vozidla.

6. Vyslobodenie vozidla

V prípade dopravnej nehody, kedy vozidlo zostane mimo vozovky, zaistí poskytovateľ vyslobodenie vozidla.

Poskytovateľ uhradí náklady za vyslobodenie vozidla.

7. Uloženie vozidla

V prípade nehody, poruchy, defektu (v prípade neopraviteľnosti defektu na mieste) 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.

8. Náhradné vozidlo:

Náhradné vozidlo po dobu maximálne piatich po sebe bezprostredne nasledujúcich dní, pričom doba zapožičania nesmie presiahnuť dobu opravy vozidla v servise určenom poskytovateľom ale podľa prania klienta. Náhradné vozidlo bude pristavené v krajskom meste do 1 hodiny od nahlásenia a predania všetkých potrebných informácií poskytovateľovi asistenčných služieb a do 2 hodín mimo krajské mestá od nahlásenia a predania všetkých potrebných informácií poskytovateľovi asistenčných služieb. Poskytovateľ si vyhradzuje právo v dobe od 18.00 hod do 9.00 hod klienta dopraviť do určenej autopožičovni poskytovateľom a to formou taxislužby. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na nedodržanie stanovenej doby pristavenia náhradného vozidla, a to z objektívnych príčin, ako je prevádzka v danú hodinu zásahu, kalamitným stavom atď. Prevádzkovateľ prehlasuje, že danú dobu pristavenia dodrží v 80 % asistenčných prípadov. V prípade, že v krajskom meste nie je dodržaná doba pristavenia náhradného vozidla do maximálne dvoch hodín a mimo krajské mestá do troch hodín, poskytovateľ uhradí klientovi zmluvnú pokutu vo výške 20 €. Táto zmluvná pokuta bude uhradená iba raz za dobu trvania asistencie a iba v prvom prípade zásahu. V prípade, že bude vykonávaný zásah na vozidlo rovnakej RZ viackrát v danom období zjednanej asistencie, nemá klient už na túto zmluvnú pokutu nárok v prípade nedodržania doby pristavenia náhradného vozidla.

V prípade krádeže je vozidlo požičiavané na obdobie maximálne piatich po sebe bezprostredne nasledujúcich dní. Náklady na pristavenie a odstavenie vozidla uhradí poskytovateľ iba do bežnej výšky zodpovedajúce 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.

9. Pristavenie a odstavenie náhradného vozidla:

PODMIENKY asistenčných služieb PRE PROGRAM "DO HODINY BEZ STAROSTÍ" 11/2018

Náhradné vozidlo bude pristavené na miesto, kde sa nachádza nepojazdné vozidlo, a to v rámci celej domovskej krajiny na náklady poskytovateľov. Vozidlo bude vrátené na miesto, kam si klient prial odiahnuť svoje vozidlo nepojazdné.

10. Dopravné a moto informácie

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

11. Vyzdvihnutie opraveného vozidla

Klient je povinný vyzdvihnúť si opravené vozidlo v servise, kam si prial vozidlo odiahnuť, a to najneskôr do 1 dňa od výzvy poskytovateľa.

12. Náhodné poškodenie pneumatiky; oprava alebo úhrada novej pneumatiky

V prípade defektu zaistí poskytovateľ opravu pneumatiky. V prípadoch, kedy nie je možné pneumatiku opraviť, zaistí poskytovateľ jej výmenu. V niektorých prípadoch a so súhlasom poskytovateľa po predchádzajúcej dohode môžu byť náklady spojené s obstaraním novej pneumatiky spätne preplatené.

K tomu, aby bola poškodená pneumatika (pneumatiky) uhradená je povinnosťou klienta preukázať zakúpenie a výmenu pneumatík (pneumatiky), ktoré 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 e-mail pneu@autembezstarosti.sk.

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

- i. O 100 % pre hĺbku dezénu menšiu či rovnú 2 mm;
- ii. O 65 % pre hĺbku dezénu väčšiu ako 2 mm a menšiu či rovnú 4 mm;
- iii. O 35 % pre hĺbku dezénu väčšiu ako 4 mm a menšiu či rovnú 6 mm;
- iv. O 0 % pre hĺbku dezénu väčšiu ako 6 mm.

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

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

13. 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.

14. Osobný lekár

Služba Osobný lekár zahŕňa poskytovanie týchto služieb. Službu je možné využiť maximálne 10x za obdobie 12 po sebe nasledujúcich mesiacov.

- a) konzultácie zdravotného stavu klienta a jeho rodinných príslušníkov, zdieľajúcich spoločnú domácnosť - postup pri zdravotných ťažkostiach, vysvetlenie príznakov a príčin ochorení, odporúčania ďalšieho postupu,
- b) vysvetlenie bežne užívaných pojmov v zdravotníctve, odborných medicínskych výrazov, latinských pojmov, diagnóz a ich skratiek používaných v zdravotníckej dokumentácii,
- c) vysvetlenie nálezov z odborných vyšetrení, účelu jednotlivých vyšetrení, vysvetlenie výsledkov laboratórnych vyšetrení (informácie o rozmedzí hodnôt jednotlivých ukazovateľov),
- d) konzultácie lekárskeho postupu - vysvetlenie všeobecných postupov liečby, základné informácie o časovej náročnosti liečby jednotlivých ochorení,
- e) informácie o liekoch a ich účinkoch - účinné látky v liekoch obsiahnuté, možné vedľajšie účinky, informácie o doplatkoch na lieky,
- f) odporúčanie poistenému, na akého odborného lekára sa má s daným problémom obrátiť,
- g) poradňa pre tehotné ženy a matky po pôrode - odporúčanie vhodného postupu v danej situácii, aká vyšetrenie je vhodné vykonať a z akých dôvodov,
- h) informácie pred cestou do zahraničia - odporúčanie nutného očkovania a poučenie o zdravotných rizikách pre danú lokalitu.

15. Zámočník

V prípade potreby poskytovateľ sprostredkuje príjazd, odjazd a prácu zámočníka. Náklady spojené s dopravou zámočníka do miesta asistenčnej udalosti, prácu zámočníka, materiál nevyhnutný k odstráneniu núdzovej situácie a uvedenie domácnosti do užívateľského stavu, vrátane základného upratovania miesta vykonaných prác si klient hradí sám. Táto služba sa dá využiť nonstop po dobu platnosti asistencie, a to 2x za rok.

16. Sklenár

V prípade potreby poskytovateľ sprostredkuje príjazd, odjazd a prácu sklenára. Náklady spojené s dopravou sklenára do miesta asistenčnej udalosti, prácu sklenára, materiál nevyhnutný k odstráneniu núdzovej situácie a uvedenie domácnosti do užívateľského stavu, vrátane základného upratovania miesta vykonaných prác si klient hradí sám. Táto služba sa dá využiť nonstop po dobu platnosti asistencie, a to 2x za rok.

17. Inštalatér

V prípade potreby poskytovateľ sprostredkuje príjazd, odjazd a prácu inštalatéra. Náklady spojené s dopravou inštalatéra do miesta asistenčnej udalosti, prácu inštalatéra, materiál nevyhnutný k odstráneniu núdzovej situácie a uvedenie domácnosti do užívateľského stavu, vrátane základného upratovania miesta vykonaných prác si klient hradí sám. Táto služba sa dá využiť nonstop po dobu platnosti asistencie, a to 2x za rok.

18. Plynár

V prípade potreby poskytovateľ sprostredkuje príjazd, odjazd a prácu plynára. Náklady spojené s dopravou plynára do miesta asistenčnej udalosti, prácu plynára, materiál nevyhnutný k odstráneniu núdzovej situácie a uvedenie domácnosti do užívateľského stavu, vrátane základného upratovania miesta

**PODMIENKY asistenčných služieb PRE PROGRAM
"DO HODINY BEZ STAROSTÍ" 11/2018**

vykonaných prác si klient hradí sám. Táto služba sa dá využiť nonstop po dobu platnosti asistencie, a to 2x za rok.

19. Kúrenár

V prípade potreby poskytovateľ sprostredkuje príjazd, odjazd a prácu kúrenára. Náklady spojené s dopravou kúrenára do miesta asistenčnej udalosti, prácu kúrenára, materiál nevyhnutný k odstráneniu núdzovej situácie a uvedenie domácnosti do užívateľského stavu, vrátane základného upratovania miesta vykonaných prác si klient hradí sám. Táto služba sa dá využiť nonstop po dobu platnosti asistencie, a to 2x za rok.

20. Elektrikár

V prípade potreby poskytovateľ sprostredkuje príjazd, odjazd a prácu elektrikára. Náklady spojené s dopravou elektrikára do miesta asistenčnej udalosti, prácu elektrikára, materiál nevyhnutný k odstráneniu núdzovej situácie a uvedenie domácnosti do užívateľského stavu, vrátane základného upratovania miesta vykonaných prác si klient hradí sám. Táto služba sa dá využiť nonstop po dobu platnosti asistencie, a to 2x za rok.