

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „AUTEM BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

Poskytování asistenčních služeb

1. Právo na poskytnutí asistenčních služeb je oprávněná osoba povinná uplatnit výlučně u smluvního partnera, společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s. se sídlem Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČ 271 81 898 (dále jen poskytovatel) 24 hodin denně, 365 dní v roce, a to telefonicky na následujícím telefonním čísle dispečinku poskytovatele: +420 601 001 007.
2. Prodejcem asistenčních služeb je výhradně společnost Autem Bez Starostí s.r.o.
3. V případě asistenční události je klient, případně oprávněná osoba povinná neprodleně informovat poskytovatele.
4. Při kontaktování poskytovatele je volající povinen sdělit následující informace: jméno a příjmení; číslo asistence; kontaktní a telefonní číslo; model, barvu a RZ vozidla; místo, kde se nachází nepojízdné vozidlo; důvod nepojízdnosti vozidla a okolnosti důležité k určení nevhodnějšího řešení asistenční události.
5. Při poskytování asistenčních služeb spojených s asistenční událostí je klient, případně oprávněná osoba povinná poskytnout poskytovateli součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou mu tyto asistenční služby poskytovány.
6. Asistenční služby jsou poskytovány pouze v rozsahu odpovídajícím dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu, podmínek bezpečnosti práce a platných legislativních podmínek.
7. Pro aktivaci asistence je klient povinen zadat, nebo poskytnout své telefonní číslo, email, pokud je požadován a RZ vozidla, popřípadě VIN vozidla. Aktivace provádí buď sám klient na základě zaslání SMS anebo u smluvního partnera, který provede aktivaci asistence. Asistence se stává aktivní pouze v případě, že klient obdržel na uvedené telefonní číslo, nebo e-mailem zprávu s číslem asistence, trvá od – do asistence a telefonním číslem, které využije v případě potřeby asistenčního zásahu. Klientovi je zaslána informace o domovském servisu, pokud byl sjednán.

Výklad pojmů

Pro účely těchto asistenčních programů se níže uvedené pojmy vykládají takto:

1. **Asistenční období**
Je časové období dohodnuté na základě zaslání v SMS nebo emailem, za které se platí cena za poskytovaný asistenční program.
2. **Asistenční plnění**
Peněžní či naturální plnění poskytnuté oprávněné osobě poskytovatelem v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí asistenčních služeb oprávněné osobě.
3. **Asistenční událost**
Nahodilá skutečnost související s nutností poskytnout asistenční služby oprávněné osobě k vozidlu se sjednaným asistenčním programem, blíže specifikovaná v těchto podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti poskytovatele poskytnout asistenční plnění.
4. **Defekt**
Jakékoliv poškození pneumatiky, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.

5. **Dezén**
Vzorek pneumatiky.
6. **Domovská země**
Pro vozidla registrovaná ve Slovenské republice je domovskou zemí Slovenská republika, v ostatních případech Česká republika.
7. **Domovský servis**
Autoservis určený při sjednání asistenčního programu.
8. **Klient**
Osoba, která s poskytovatelem uzavřela asistence Autem Bez Starostí a prostřednictvím svého telefonního čísla, nebo na e-mail obdržela SMS, nebo zprávu o aktivaci asistence.
9. **Krádež**
Odcizení vozidla cizím subjektem.
10. **Měna**
Jednotlivé finanční limity plnění jsou stanoveny v českých korunách, pro případ Slovenské republiky se limity plnění přepočítávají na eura, a to dle aktuálního kurzu dle ČNB.
11. **Nehoda**
Událost způsobená nárazem vozidla, po které zůstalo vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů. Nárazem se rozumí působení vnějších mechanických sil na asistované vozidlo, např. při jeho střetu s jiným vozidlem, překážkou, při nárazu, pádu apod., nikoliv však v souvislosti s některou výlukou z asistencí.
12. **Nouzový režim**
Nouzový režim vozidla je režim, v kterém může dojít ke snížení výkonu vozidla, avšak vozidlo je způsobilé k dojetí do nejbližšího servisu.
13. **Odtažení vozidla**
Příjezd zásahového vozidla zajištěného poskytovatelem, naložení nepojízdného vozidla, jeho odtažení a složení v místě vhodného opravárenského zařízení (zpravidla autorizovaný servis), v místě úschovy, v místě bydliště nebo podnikání oprávněné osoby či v jiném místě zvoleném oprávněnou osobou. Konkrétní volba cílového místa je předmětem dohody mezi oprávněnou osobou a poskytovatelem.
14. **Oprávněná osoba**
Řidič vozidla, který v době asistenční události oprávněně užíval asistované vozidlo. U vozidel dle odstavce 17 mohou být oprávněnými osobami i další osoby cestující v době asistenční události vozidlem (dále též posádka vozidla).
15. **Porucha**
Stav, kdy je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů v důsledku poškození jeho součástí, způsobeného jejich opotřebením, chybou montáží nebo únavou materiálu, nikoliv však v souvislosti s některou výlukou z asistencí. Za poruchu se považuje také záměna či nedostatek paliva, uzamčení klíčů ve voze, zlomení klíčů či jejich ztráta, elektronická závada, poškození vozu přírodními vlivy. Za poruchu se nepovažuje nouzový režim vozidla.
16. **Silniční služba**
Příjezd mechanika se zásahovým vozidlem k nepojízdnému asistovanému vozidlu. Mechanik provede práce umožňující posádce pokračovat asistovaným vozidlem v cestě, případně dojet do nejbližšího opravárenského zařízení či jiného vhodného místa. Mechanik provede pouze činnosti, které lze uskutečnit v terénu bez dílenského vybavení při dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu a bezpečnosti práce. Není-li v příslušném asistenčním programu uvedeno jinak, náklady na

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „AUTEM BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

- k opravě použité náhradní díly, materiál, pohonné a provozní kapaliny jsou účtovány k tíži oprávněné osoby.
- 17. Úschova vozidla**

Přechodná úschova nepojízdného vozidla na střeženém parkovišti nebo obdobném zařízení do doby jeho převozu na místo určené oprávněnou osobou.
 - 18. Vandalismus**

Poškození vozidla cizím subjektem, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.
 - 19. Vozidlo (asistované vozidlo)**

Osobní automobil s maximálním počtem 9 sedadel včetně sedadla řidiče a celkovou hmotností maximálně 3 500 kg v kategorii (dle technického průkazu) M1. Kategorie M1 však pouze za předpokladu, že takové vozidlo nedisponuje na zadní nápravě dvoj-montáží zadní nápravy. V případech speciálních úprav, či nástaveb, které mohou mít vliv na poskytování asistenčních služeb, je poskytovatelem poskytnuto asistenční plnění odpovídající rozsahu pro vozidlo bez takovéto úpravy či nástavby
 - 20. Vyproštění vozidla**

Přemístění havarovaného vozidla z místa mimo vozovku zpět na vozovku, aby je bylo možné naložit na odtahové vozidlo.
 - 21. Zahraničí**

Území, na kterém jsou asistence poskytovány dle příslušného územního rozsahu, vyjma domovské země asistenčního programu.
 - 22. Zajištění asistenčních služeb**

Forma asistenčního plnění, kdy poskytovatel provede úkony potřebné k poskytnutí asistenční služby oprávněné osobě v rozsahu a dle limitů těchto podmínek, přičemž náklady asistenčních služeb přesahující stanovené finanční limity, budou uhrazeny oprávněnou osobou.
 - 23. Zapůjčení náhradního vozidla**

Probíhá v souladu s podmínkami konkrétní autopůjčovny (servisu). Není-li uvedeno jinak, poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodou na vozidle. Z těchto důvodů může být autopůjčovnou (servisem) vyžadováno složení depozitu platební kartou. Zapůjčována jsou vozidla třídy odpovídající třídě asistovaného vozidla, nebo nejbližší vyšší, nejvýše však třídy c (např. Škoda Octavia, Škoda Rapid).
 - 4.** Asistence lze sjednat pouze, pokud se vozidlo v době sjednání programu nachází na území domovské země.
 - 5.** Asistenční plnění poskytne poskytovatel v rozsahu a v podobě naturálního nebo peněžního plnění dle příslušných ustanovení těchto podmínek.
 - 6.** Limit asistenčního plnění uvedený v příslušných asistenčních programech, určených v článku, představuje nejvyšší možnou částku, kterou poskytovatel poskytne na každou asistenční událost, jež nastane v době trvání asistenčních služeb, není-li dále uvedeno jinak. V přehledu asistenčních plnění jsou rovněž uvedeny limity dílčích asistenčních plnění.
 - 7.** Limity asistenčního plnění vyjádřené částkou jsou, není-li stanoveno jinak, uváděny jako konečná částka včetně DPH.
 - 8.** Poskytovatel není povinen poskytnout plnění, projeví-li se v době trvání asistenčních služeb důsledky události nastalé před počátkem trvání asistenčních služeb.
 - 9.** Nárok na poskytování asistenčního plnění vzniká za podmínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím poskytovatele.
 - 10.** Asistenční plnění je poskytováno:
 - a. v naturální podobě – formou služby poskytnuté oprávněné osobě.
 - b. ve výjimečných případech poskytne poskytovatel asistenční plnění v penězích v tuzemské měně, a to výlučně v případě, kdy oprávněná osoba uhradila poskytnutou službu jejímu dodavateli sama po odsouhlasení poskytovatelem.
 - 11.** Čerpání služeb jiné asistenční společnosti není těmito asistenčními programy kryto, s výjimkou případu podle odstavce 10 b.
 - 12.** Pro výpočet hodnoty asistenčního plnění z cizí měny a pro výpočet hodnoty peněžní hotovosti na cizí měnu se použije devizový kurz ČNB platný pro den, ve kterém nastala asistenční událost.
 - 13.** Sjednané rozsahy asistenčních služeb jsou uvedeny v příslušném asistenčním programu Autem Bez Starostí.

Počátek, změny, doba trvání a zánik asistenčního programu

Předmět a rozsah asistenčních služeb

- 1.** Předmětem asistence je poskytování asistenčních služeb – pomoc osobám, které se dostanou do nesnází v důsledku asistenční události. Jedná se zejména o zajištění, zorganizování a úhradu služeb spojených s odstraněním následků asistenční události, která postihla asistované vozidlo či jeho posádku.
- 2.** Asistence se sjednává pro případ:
 - a. nepojízdnosti asistovaného vozidla způsobené poruchou;
 - b. nepojízdnosti asistovaného vozidla způsobené havárií;
 - c. odcizení asistovaného vozidla;
 - d. nepojízdnosti asistovaného vozidla způsobené defektem pneumatiky;
 - e. nepojízdnost asistovaného vozidla z důvodu vandalismu;
- 3.** Asistence se sjednávají na nebezpečí vzniku nahodilé události, které může vyvolat asistenční událost. Asistence se vztahuje na asistenční události, které vzniknou za doby trvání asistenčních služeb.
- 1.** Nárok na asistenci vzniká v 00:00 hodin třetího dne následujícího po dni připsání částky na účet zprostředkovatele a zaniká ve 24:00 hodin posledního den platnosti asistenčního programu. Údaje o délce trvání asistence jsou uvedené v SMS, kterou obdržel klient. Při aktivaci obchodním partnerem nebo aktivací odesláním SMS ze zakoupeného Driver Setu anebo zakoupením přes web www.autembezstarosti.cz je počátek asistencí stanoven přesně za 72 hodin po provedení takové aktivace.
- 2.** Počátek asistencí nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti sjednané asistence Autem Bez starostí.
- 3.** Asistence mohou být sjednány na 14 dní, 30 dní, 60 dní, 180 dní anebo na 365 dní a nelze je opakovaně prodloužit o další období. Asistence lze opět zakoupit a zaktivovat, a to na základě zaslání SMS, nebo e-mailu prostřednictvím webových stránek www.autembezstarosti.cz.
- 4.** Poskytovatel má právo na úplatu za příslušný asistenční program za dobu trvání asistencí. Výše a splatnost je ujednána před sjednáním na webu www.autembezstarosti.cz, a také v SMS zprávě, nebo e-mailu, a to v české měně, který obdrží klient po aktivaci asistence.
- 5.** Asistence nelze přerušit, není-li ujednáno jinak.
- 6.** Asistence zanikají na základě právního jednání poskytovatele v souladu s platnou právní úpravou.

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „AUTEM BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

7. Asistence dále zanikají: Uplynutím asistenční doby.

Povinnosti při asistenční události

1. Kromě dalších povinností je oprávněná osoba zejména povinna:
 - a. učinit veškerá možná opatření k odvrácení asistenční události;
 - b. bez zbytečného odkladu poskytovateli oznámit, že nastala asistenční událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu;
 - c. na žádost Poskytovatele předložit technický průkaz a doklad o pojištění vozidla; předložení těchto dokladů může být vyžádáno na místě zasahujícím technikem před vlastním započatím služby;
2. Doklady vystavené osobou, která je manželem, rodičem, dítětem klienta, nebo jinou osobou klientu blízkou, nestačí k doložení asistenční události. Totéž platí o dokladech, které si klient vystaví sám.
3. Mělo-li porušení povinnosti klienta, oprávněné nebo jiné osoby, které má na asistenční plnění právo, podstatný vliv na vznik asistenční události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše asistenčního plnění, má poskytovatel právo snížit asistenční plnění úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah poskytovateli povinnosti plnit.

Doručování

Informace mezi prodejcem Autem Bez Starostí s.r.o. a klientem se doručují prostřednictvím uvedeného telefonního čísla, které klient uvedl pro sjednání asistence formou SMS, nebo přímo telefonicky.

Prodejce i klient může využít možnost zaslání dotazu prostřednictvím elektronické pošty na elektronickou adresu **prodejce**, která je uvedena na stránkách www.autembezstarosti.cz a na email klienta, pokud byl uveden. Odmítne-li adresát přijetí SMS, nebo elektronicky zasláné písemnosti, považuje se zpráva za doručenou dnem, kdy poskytovatel odeslal takovou SMS, nebo elektronickou písemnost.

Výluky

1. Poskytovatel není povinen poskytnout asistenční plnění, dojde-li k asistenční události v souvislosti či v důsledku:
 - a. Válečných událostí;
 - b. Stávků, vzpoury a jiných hromadných nepokojů, včetně teroristických aktů;
 - c. Zásahu státní moci nebo veřejné správy, oficiálních zákazů;
 - d. Exploze;
 - e. Působení jaderné energie;
 - f. Živelních událostí vyjma pádu sněhu, ledu a námrazy, stromů či větví a jiných částí stromů, rozbití skla vozidla krupobitím;
 - g. všechny náklady spojené s přepravou nákladu (např. na vyložení, přeložení či uskladnění nákladu, na manipulaci s nákladem během vyprošťování);
 - h. Nedostatků v povinné výbavě a v příslušenství;
 - i. Činností souvisejících s údržbou, s periodickými prohlídkami a s pravidelnou výměnou dílů, hmot a doplňků;
 - j. Výtržnosti, kterou klient, případně oprávněná osoba vyvolala, nebo v souvislosti s trestnou činností, kterou spáchala a pro kterou byla uznána vinou;

- k. Úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti klienta či oprávněné osoby;
- l. Řízení vozidla osobou, která nemá předepsané oprávnění k řízení vozidla;
- m. Závodů všeho druhu, soutěží s rychlostní vložkou a oficiálních přípravných jízd k takovým závodům a soutěžím;
- n. Výbuchu třaskavých látek přepravovaných asistovaným vozidlem;
- o. Porušení oficiálních místně platných předpisů, pirátství;
- p. Všechny celní poplatky a daně, náklady na pohonné hmoty a parkovné;
- q. Všechny náklady spojené se škodami následnými;
- r. Všechny náklady spojené s přepravou nákladu (např. na vyložení, přeložení či uskladnění nákladu, na manipulaci s nákladem během vyprošťování);

2. Asistenční plnění se nevztahuje na:

- a. Náklady, které byly vynaloženy složkami integrovaného záchranného systému v rámci povinností stanovených zákonem;
- b. Náklady ze škod, které vznikly následkem použití alkoholu nebo návykových látek;
- c. Asistenční plnění není poskytováno v případě porušení jakékoliv povinnosti při asistenční události.
- d. Náklady spojené s poskytnutím asistenčních služeb vozidlu, jehož provoz na pozemních komunikacích byl zakázán, nebo které (v době bezprostřední před asistenční událostí) pro vážné nebo nebezpečné závady v technickém stavu nebo z důvodu provedených neschválených změn nebylo k provozu technicky způsobilé;
- e. Vozidla, která jsou upravena nebo obměněna tak, že nespĺňují podmínky pro poskytování standardních asistenčních služeb (např. závodní automobily, vozidla s právem přednostní jízdy, vozidla určená pro přepravu nebezpečných věcí, historická vozidla, vozidla taxislužby);
- f. Asistenční události, které se staly mimo pozemní komunikaci;
- g. Opakované asistenční události se stejnou příčinou, pakliže nebyla během předcházející události odstraněna.

3. V případě uvedení nepravdivých informací Klientem při sjednání asistenčního programu bude:

- a. Asistenční plnění poníženo až o 100 %;
- b. Nebo sjednaný asistenční program zrušen, a to od jeho počátku.
- c. Účtován klientovi administrativní poplatek v souvislosti s ukončením smlouvy ve výši 500 Kč plus DPH.

Územní rozsah

Asistenční programy, není-li uvedeno jinak, se vztahují na asistenční události nastalé na území domovské země a na geografickém území Evropy včetně celého území Turecka. Asistence není platná na území Ruska (s výjimkou tzv. Kaliningradské oblasti), Grónska, Islandu, Faerských ostrovů, souostroví Špicberky, Kanárských ostrovů a Madeiry. Za evropský stát ve smyslu těchto podmínek asistence se nepovažuje Kazachstán, Arménie, Gruzie, Ázerbájdžán. V některých zemích mimo Evropskou unii (např. Bělorusko, Ukrajina) je kvalita a možnost poskytnutí asistenčních služeb závislá na místních podmínkách.

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „AUTEM BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

Program Autem Bez Starostí ČR

Tento program je určen pro vozidla registrovaná v České republice a skládá se z následujících služeb:

1. Silniční služba

V případě nehody nebo poruchy zajistí poskytovatel výjezd mechanika silniční asistence.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Případné náhradní díly a další nekryté náklady hradí klient.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 2,3 a 4.

2. Dovoz PHM anebo jeho záměna

V případě nepojízdnosti vozidla z důvodu nedostatku běžných pohonných hmot zajistí poskytovatel výjezd silniční asistence za účelem jejich dovozu.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Náklady na dovážené pohonné hmoty, případné náhradní díly a další nekryté náklady jsou hrazeny klientem.

Po nahlášení asistenčního případu bude na místo vysláno asistenční vozidlo s technikem do cca 30 minut, který odčerpání provede na místě anebo bude přivolaná odtahová služba, která vozidlo odtáhne do servisu, kde bude provedeno odsátí paliva. Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 1,3 a 4.

3. Start nepojízdného vozu

V případě nepojízdnosti vozidla z důvodu vybité autobaterie zajistí poskytovatel výjezd silniční asistence za účelem nastartování vozu pomocí startovacích kabelů.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Případné náhradní díly a další nekryté náklady jsou hrazeny klientem.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 1,2 a 4.

4. Výměna pneumatiky

V případě defektu zajistí poskytovatel výjezd silniční asistence za účelem pomoci s výměnou poškozeného kola, případně provizorní opravy (je-li proveditelná).

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Případné náhradní díly a další nekryté náklady hradí klient.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 1,2 a 3.

5. Odtahová služba

V případě nehody, poruchy, defektu nebo vandalismu a pokud není možné provést opravu vozidla přímo na místě asistenční události, zajistí poskytovatel odtažení vozidla.

a. Poskytovatel uhradí odtah vozidla do maximální vzdálenosti 100 km z místa asistenční události.

b. V případě odtahu z místa události v domovské zemi do domovského servisu se maximální vzdálenost odtahu navyšuje o dalších 100 km na celkových 200 km z asistenční události.

c. V případě, kdy vozidlo nebude opraveno do 24 hodin mimo defekt a čelní sklo, má klient nárok na odtah v dané zemi, ne kterou se asistence vztahuje, a to bez limitu km.

Příjezd a odjezd zásahového vozidla se do vzdálenosti odtahu nezapočítává.

6. Odvoz dítěte

V případě nepojízdnosti vozidla z důvodu nehody, poruchy, defektu nebo vandalismu a pokud není možné provést opravu vozidla přímo na místě asistenční události a to do 1 hodiny, zajistí poskytovatel odvoz dítěte.

a. Poskytovatel zajistí odvoz dítěte dle přání klienta, a to do výše limitu 1000 Kč z místa asistenční události taxislužbou.

7. Vyproštění vozu

V případě dopravní nehody, kdy vozidlo zůstane mimo vozovku, zajistí poskytovatel vyproštění vozidla.

Poskytovatel uhradí náklady za vyproštění vozidla.

8. Uložení vozidla

V případě nehody, poruchy, defektu nebo vandalismu a pokud vozidlo nelze do cílového autoservisu nebo dílny z důvodu jejich uzavření odtáhnout, zajistí poskytovatel úschovu vozidla.

Poskytovatel uhradí náklady na úschovu vozidla na dobu maximálně 5 kalendářních dní.

9. Náhradní vozidlo či doprava:

Jestliže v případech krádeže, poruchy, nehody, defektu nebo vandalismu na vozidle nebude možné během 4 hodin od nahlášení takovéto události poskytovateli vozidlo uvést zpět do provozu, poskytovatel zajistí a uhradí jednu (lze využít asistenční plnění pouze jedné z nich) z následujících služeb:

a. Přepravu klienta, případně oprávněných osob v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu vozidla do cílové destinace či do místa bydliště vlakem I. třídy. Pokud by cesta trvala déle než 8 hodin, je přeprava zajišťována letecky. V případě asistenční události v domovské zemi je přeprava zajišťována pouze na území domovské země.

b. Nebo zapůjčení náhradního vozidla (v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu) po dobu maximálně osmi po sobě bezprostředně jdoucích dnů, přičemž doba zapůjčení nesmí přesáhnout dobu opravy vozidla v servisu určeném poskytovatelem, nebo dle přání klienta. V případě repatriace vozidla je vozidlo zapůjčeno po dobu opravy (maximálně však na dobu 8 dní). Za dobu opravy je považována doba určená servisním střediskem poskytovatele služby. V případě krádeže je vozidlo zapůjčováno na dobu maximálně pěti po sobě bezprostředně jdoucích dnů. Náklady na přistavení a odstavení vozidla uhradí poskytovatel pouze do běžné výše odpovídající přistavení a odstavení do servisu, ve kterém by bylo možné nepojízdné vozidlo opravovat. Poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodu na tomto vozidle.

10. Nouzové ubytování

Jestliže v případech krádeže, poruchy, nehody, nebo vandalismu na vozidle nebude možné během 4 hodin od nahlášení takovéto události poskytovateli vozidlo uvést zpět do provozu, poskytovatel zajistí a uhradí ubytování klienta, případně oprávněných osob v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu vozidla, na jednu noc v hotelu kategorie *** a jejich přepravu do daného hotelu.

11. Vzkaz blízké osobě

Klient, případně oprávněná osoba, může zanechat na telefonickém čísle poskytovatele vzkaz určený pro fyzickou osobu i firmu v ČR. Poskytovatel na svůj náklad zajistí neprodleně předání vzkazu určeným fyzickým osobám nebo firmě, podmínkou však je přesná identifikace adresáta, včetně uvedení telefonního čísla nebo přesné adresy.

12. Dopravní a moto informace

Klient je oprávněn čerpat základní dopravní a turistické informace prostřednictvím k tomu určené webové prezentace poskytovatele na adrese <http://1220.cz>

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „AUTEM BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

13. Telefonické tlumočení

Na žádost oprávněné osoby poskytovatel zajistí na svůj náklad telefonické tlumočení při jednání s policií nebo orgány veřejné správy (administrativy), jestliže toto jednání je vyvoláno vznikem nehody, poruchy, nebo krádeží vozidla. Poskytovatel zajišťuje telefonické tlumočení mezi češtinou a francouzštinou, angličtinou, němčinou, maďarštinou nebo rumunštinou.

14. Repatriace vozidla (odtažení vozidla do domovského servisu)

Pokud vozidlo po nehodě, poruše, defektu či vandalismu není možné uvést zpět do provozu po 24 hodinách od ohlášení události poskytovateli, zajistí poskytovatel přepravu vozidla do autorizovaného servisu, případně jinému vhodnému místu nejbližšímu k bydlišti či sídla klienta na území domovské země. Poskytovatel uhradí náklady odpovídající maximálně celkové vzdálenosti přepravy 2 500 km tam a zpět, tj. 1 250 km příjezdu a 1 250 km návratu (přepravy). Nárok na repatriaci vozidla nevzniká, pokud událost na asistovaném vozidlu vznikla do 5 dnů od doby počátku zvolené asistenční služby.

V rámci této služby nevzniká nárok na úhradu přepravy odtahové služby z následujících ostrovů: Baleárské ostrovy, Faerské ostrovy, Island, Korsika, Malta a Sardinie.

Nárok na tuto službu nevzniká v případech: škody na skle (sklech) vozidla, poškození pneumatiky (pneumatik).

Za účelem přepravy posádky vozidla domů je možné využít:

- I. službu zapůjčení náhradního vozidla dle odstavce 9 b, přičemž přistavení vozidla je možné provést v rámci repatriace odtahovou službou z domovské země, která odváží nepojízdné vozidlo zpět do domovské země, a to do servisu, dle přání klienta. V takovém případě je klient oprávněn pokračovat dál v cestě dle jeho přání a zapůjčené náhradní vozidlo je povinen vrátit do servisu, kam bylo odtaženo jeho vozidlo.
V případě, že by přistavení náhradního vozidla trvalo déle než 6 hodin, je poskytovatel povinen zajistit na dobu nezbytně nutnou náhradní ubytování dle odstavce 9 a. v případě, že by si klient zvolil zapůjčení náhradního vozidla v dané zemi, kde vznikla asistenční událost, je klient povinen vozidlo vrátit v této zemi. Poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodu na tomto vozidle.
- II. Přepravu klienta, případně oprávněných osob dle odstavce 9 a.

15. Dovězení vozu nalezeného po krádeži

V případech, kdy bylo vozidlo nalezeno po krádeži, zajistí poskytovatel na žádost klienta, případně oprávněné osoby, přepravu vozidla do autorizovaného servisu, popřípadě jiného vhodného zařízení nejbližšího místu bydliště či sídla klienta na území domovské země, a to v časovém horizontu určeném poskytovatelem, nejdéle však do 14 dní.

V případě využití této asistenční služby ztrácí klient, popř. oprávněná osoba nárok na využití jakýchkoliv dalších asistenčních služeb dle těchto podmínek pro danou asistenční událost, kromě služeb již poskytnutých.

Pro poskytnutí služby musí být splněny následující podmínky: klient nahlásil krádež poskytovateli bez zbytečného odkladu od jejího vzniku; klient doloží hlášení o krádeži vozu a policejní protokol o jeho nalezení; klient doloží poskytovateli potvrzení, že vozidlo nebude odtahovat pojišťovna; vozidlo bude nalezeno nejpozději do 365 dní od data nahlášeného jako datum krádeže vozidla.

V případě, že je vozidlo po nalezení pojízdné a způsobilé provozu na pozemních komunikacích, zajistí poskytovatel namísto přepravy vozidla cestu pro 1 osobu k jeho vyzvednutí. Převoz bude realizován vlakem, případně, pokud by cesta trvala déle než 8 hodin, letecky.

Finanční limit pro tuto službu je stanoven na 50 000 Kč.

16. Vyzvednutí opraveného vozidla

Poskytovatel zajistí přepravu klienta, případně oprávněné osoby, za účelem vyzvednutí vozidla v zahraničí po dokončení opravy asistenční události v autorizovaném či jiném servisu vlakem I. třídy. Pokud by cesta trvala déle než 8 hodin, může být zajištěna letecky.

Nárok na tuto službu vzniká pouze pro asistenční události mimo území domovské země a nelze využít současně se službami náhradní vozidlo či doprava uvedenými v odstavci 9.

Finanční limit pro tuto službu je stanoven na 10 000 Kč.

17. Finanční hotovost v případě nouze

V případech nouze (vykradení vozidla, úhrada opravy v servisu, složení kauce na policii) v zahraničí, kdy situace neumožňuje pokračování v cestě, zajistí poskytovatel bezplatné doručení nezbytné hotovosti klientovi, případně oprávněné osobě.

Bezplatné doručení hotovosti je podmíněno složením 100% zálohy ze strany klienta, oprávněné osoby nebo třetí osoby nebo jiným dohodnutým způsobem.

18. Náhodné poškození pneumatiky; oprava nebo úhrada nové pneumatiky

V případě defektu způsobeného jízdou po pozemních komunikacích v Domovské zemi zajistí poskytovatel opravu pneumatiky. V případech, kdy není možné pneumatiku opravit, zajistí poskytovatel její výměnu. V některých případech a se souhlasem poskytovatele po předchozí domluvě mohou být náklady spojené s pořízením nové pneumatiky zpětně proplaceny.

K tomu, aby byla poškozená pneumatika (pneumatiky) uhradena je povinností klienta prokázat zakoupení a výměnu pneumatik v souvislosti s defektem a nové zakoupené pneumatiky (pneumatika) musí být ve stejné značce a rozměru pneumatiky, včetně označení pneumatiky, která byla poškozena, vyplnit formulář o poškození a se všemi náležitostmi zaslat elektronicky na email pneu@autembezstarosti.cz.

Finanční limit pro tuto službu je stanoven na 4 000 Kč na každou pneumatiku, přičemž poskytnuté asistenční plnění bude v závislosti na hloubce dezénu (opotřebení poškozené pneumatiky) sníženo formou spoluúčasti:

- i. O 100 % pro hloubku dezénu menší či rovnou 2 mm;
- ii. O 65 % pro hloubku dezénu větší než 2 mm a menší či rovnou 4 mm;
- iii. O 35 % pro hloubku dezénu větší než 4 mm a menší či rovnou 6 mm;
- iv. O 0 % pro hloubku dezénu větší než 6 mm.

Tuto službu lze využít i pro zakoupení druhé pneumatiky v případech, kdy defekt jedné pneumatiky takovému zakoupení vyžaduje.

Tato služba se nevztahuje na pneumatiky typu „run flat“, a na případ poškození z důvodu vandalismu a krádeže.

V období od 1. května do 30. září (včetně) vzniká nárok na tuto službu pouze pro události nastalé na letních nebo celoročních pneumatikách.

Dále nárok na tuto službu vzniká pouze v případě, že klient neprodleně informoval asistenční centrálu, která zajistí

**PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM
„AUTEM BEZ STAROSTÍ“ 11/2018**

nafocení poškozené pneumatiky na vozidle a odtah vozidla do určeného servisu asistenční centrálou Global Assistance.

V případě, že klient způsobí další poškození pneumatiky vzniklé další jízdou po zjištění defektu, nebude tato služba proplacena. Klient je povinen splnit veškeré náležitosti k proplacení pneumatiky, a to zejména zaslat na email pneu@autembezstarosti.cz všechny dokumenty, které vyplývají z dokumentu, který nalezne na webu www.autembezstarosti.cz v rubrice ke stažení „formulář k proplacení pneu“.

19. V rámci jedné asistenční události lze čerpat pouze jednu ze služeb uvedených v odstavcích 1,2,3 a 4, přičemž jejich limity asistenčního plnění se nesčítají.

20. Asistence k „Přívěsnému vozíku a karavanu“

- a. Přívěsem se pro účely tohoto odstavce rozumí obytný přívěsný karavan do 2 500 Kg celkové povolené hmotnosti anebo přívěsný vozík do 1 000 Kg celkové povolené hmotnosti, který je v době události tažen vozidlem s tímto asistenčním programem.
- b. V případě nepojízdnosti asistovaného vozidla nebo přívěsu vzniká pro tento přívěs nárok na zajištění služeb:
 - i. Silniční služba dle odstavce 1, je-li zapotřebí ke zpojždění vozidla či přívěsu;
 - ii. Výměna pneumatiky dle odstavce 4, je-li zapotřebí ke zpojždění přívěsu;
 - iii. Odtahová služba dle odstavce 5;
 - iv. Vyproštění vozu (přívěsu) dle odstavce 7;
 - v. Uložení vozidla (přívěsu) dle odstavce 8;
 - vi. Repatriace vozidla (přívěsu) dle odstavce 9 b, pakliže je tato služba současně využita pro nepojízdné vozidlo.