

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

Poskytování asistenčních služeb

- Právo na poskytnutí asistenčních služeb je oprávněná osoba povinna 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**.
- Prodejcem asistenčních služeb je výhradně společnost Autem Bez Starostí s.r.o.
- V případě asistenční události je klient, případně oprávněná osoba povinna neprodleně informovat poskytovatele.
- 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.
- Při poskytování asistenčních služeb spojených s asistenční událostí je klient, případně oprávněná osoba povinna poskytnout poskytovateli součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou mu tyto asistenční služby poskytovány.
- Asistenční služby jsou poskytovány pouze v rozsahu odpovídajícím dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu, podmínek bezpečnosti práce a platných legislativních podmínek.
- 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, trvání 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:

- Asistenční období**
Je časové období dohodnuté na základě zaslání v SMS nebo emailem, za které se platí cena za poskytovaný asistenční program.
- Asistenční plnění**
Peněžní či naturální plnění poskytnuté oprávněné osobě poskytovatelem v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí asistenčních služeb oprávněné osobě.
- 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.
- Defekt**
Jakékoliv poškození pneumatiky, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.
- Dezén**
Vzorek pneumatiky.
- Domovská země**
Domovskou zemí se rozumí Česká republika.
- Domovský servis**
Autoservis určený při sjednání asistenčního programu.
- 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.
- Klient**
Osoba, která s poskytovatelem uzavřela asistenci Do Hodiny Bez Starostí a prostřednictvím svého telefonního čísla, nebo na e-mail obdržela SMS, nebo zprávu o aktivaci asistence.
- Krádež**
Odcizení vozidla cizím subjektem.
- 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.
- Nouzový režim**
Nouzový režim vozidla je režim, v kterém může dojít ke snížení výkonu vozidla, avšak vozidlo je způsobilé k dojetí do nejbližšího servisu.
- Odtahování vozidla**
Příjezd záahového vozidla zajištěného poskytovatelem, naložení nepojízdného vozidla, jeho odtahování 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.
- 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).
- 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.
- Silniční služba**
Příjezd mechanika se záahovým 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

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

v terénu bez dílenského vybavení při dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu a bezpečnosti práce. Není-li v příslušném asistenčním programu uvedeno jinak, náklady na 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) M - 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. 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.

22. 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).

23. Veřejné podzemní garáže

Jsou všechny podzemní garáže určené k parkování, a to na území domovské země.

Předmět a rozsah asistenčních služeb

- 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.
- Asistence se sjednává pro případ:
 - nepojízdnosti asistovaného vozidla způsobené poruchou;
 - nepojízdnosti asistovaného vozidla způsobené havárií;
 - v případě, že vozidlem není možné odjet z důvodů poruchy, nehody, defektu a vandalismu ve veřejných garážích;
 - odcizení asistovaného vozidla;

- nepojízdnosti asistovaného vozidla způsobené defektem pneumatiky;
 - nepojízdnost asistovaného vozidla z důvodu vandalismu;
- 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.
 - Asistence lze sjednat pouze, pokud se vozidlo v době sjednání programu nachází na území domovské země.
 - Asistenční plnění poskytne poskytovatel v rozsahu a v podobě naturálního nebo peněžního plnění dle příslušných ustanovení těchto podmínek.
 - 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.
 - Limity asistenčního plnění vyjádřené částkou jsou, není-li stanoveno jinak, uváděny jako konečná částka včetně DPH.
 - Poskytovatel není povinen poskytnout plnění, projeví-li se v době trvání asistenčních služeb důsledky události nastalé před počátkem trvání asistenčních služeb.
 - Nárok na poskytování asistenčního plnění vzniká za podmínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím poskytovatele.
 - Asistenční plnění je poskytováno:
 - v naturální podobě – formou služby poskytnuté oprávněné osobě.
 - 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.
 - Čerpání služeb jiné asistenční společnosti není těmito asistenčními programy kryto, s výjimkou případu podle odstavce 10 b.
 - 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.
 - Sjednané rozsahy asistenčních služeb jsou uvedeny v příslušném asistenčním programu Do Hodiny Bez Starostí.

Počátek, změny, doba trvání a zánik asistenčního programu

- 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.dohodinybezstarosti.cz je počátek asistencí stanoven přesně za 72 hodin po provedení takové aktivace.
- Počátek asistencí nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti sjednané asistence Do Hodiny Bez Starostí
- Asistence mohou být sjednány na 14 dní, 30 dní, 180 dní a 365 dní a nelze je opakovaně prodloužit o další období. Asistence lze opět zakoupit a zaktivovat, a to na základě zasláné

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

- SMS, nebo e-mailu prostřednictvím webových stránek www.dohodinybezstarosti.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.dohodinybezstarosti.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 nebo klienta v souladu s platnou právní úpravou.
 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 započítáním 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.dohodinybezstarosti.cz a na email klienta, pokud byl uveden. Odmítne-li adresát přijetí SMS, nebo elektronicky zaslání písemnosti, považuje se zpráva za doručenu dnem, kdy poskytovatel odeslal takovou SMS, nebo elektronickou písemnost.

Vyluky

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 zakázů;
 - 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 jakéhokoliv porušení 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.

**PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM
„DO HODINY BEZ STAROSTÍ“ 11/2018****Územní rozsah**

Asistenční programy, není-li uvedeno jinak, se vztahují na asistenční události nastalé na území domovské země

Program Do Hodiny Bez Starostí ČR

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

A) V případě, nepojízdnosti vozidla z níže specifikovaných důvodů následuje:**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 přivolána 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 pneumatik

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.

B) V případě, že se v součinnosti s operátorem asistenční služby nepodaří zjistit příčinu nepojízdnosti vozidla následuje:**1. Odtahová služba**

V případě nehody, poruchy, defektu (v případě neopravitelnosti defektu na místě), nebo vandalismu, zajistí poskytovatel odtažení vozidla.

Poskytovatel uhradí odtah vozidla, a to kamkoliv v rámci domovské země.

Příjezd a odjezd zásahového vozidla se do vzdálenosti odtahu nezapočítává.

V případě odtažení vozidla do servisu dle přání klienta, je klient povinen zajistit, aby klientem vybraný servis určil diagnózu nepojízdného vozidla maximálně do 24 hodin. V případě, že tak servis neučiní a nesdělí poskytovateli druh závady, je poskytovatel oprávněn vyzvat klienta k vrácení zapůjčeného vozidla.

2. Vyproštění vozu

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

Poskytovatel uhradí náklady za vyproštění vozidla.

3. Uložení vozidla

V případě nehody, poruchy, defektu (v případě neopravitelnosti defektu na místě) 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.

4. Náhradní vozidlo:

Náhradní vozidlo po dobu maximálně pěti po sobě bezprostředně jdoucích dnů, přičemž doba zapůjčení nesmí přesáhnout dobu opravy vozidla v servisu určeném poskytovatelem, nebo dle přání klienta. Náhradní vozidlo bude přistaveno v krajském městě do 1 hodiny od nahlášení a předání všech potřebných informací Poskytovateli asistenčních služeb. Poskytovatel si vyhrazuje právo v době od 18.00 hod do 9.00 hod klienta dopravit do určené autopůjčovny poskytovatelem a to formou taxislužby. Náklad na taxislužbu hradí poskytovatel. Poskytovatel si vyhrazuje právo na nedodržení stanovené doby přistavení náhradního vozidla, a to z objektivních příčin, jako je daný provoz v danou hodinu zásahu, kalamičním stavem atd. Provozovatel prohlašuje, že danou dobu přistavení dodrží v 80 % asistenčních případů. V případě, že v krajském městě není dodržena doba přistavení náhradního vozidla do maximálně dvou hodin a mimo krajská města do tří hodin, poskytovatel uhradí klientovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč. Tato smluvní pokuta bude uhrazena pouze jednou za dobu trvání asistence a pouze v prvním případě zásahu. V případě, že bude prováděn zásah na vozidlo stejné RZ vícekrát v daném období sjednané asistence, nemá klient již na tuto smluvní pokutu nárok v případě nedodržení doby přistavení náhradního vozidla. 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.

5. Přistavení a odstavení Náhradního vozidla:

Náhradní vozidlo bude přistaveno na místo, kde se nachází nepojízdné vozidlo, a to v rámci celé domovské země na náklady poskytovatele. Vozidlo bude vráceno na místo, kam si klient přál odtáhnout své vozidlo nepojízdné.

6. Dopravní a moto informace

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

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

7. Vyzvednutí opraveného vozidla

Klient je povinen vyzvednout si opravené vozidlo v servisu, kam si přál vozidlo odtáhnout, a to nejpozději do 1 dne od výzvy poskytovatele.

8. Náhodné poškození pneumatiky; oprava nebo úhrada nové pneumatiky

V případě defektu 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) uhrazena 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 službu, kdy nelze opravit pneumatiky 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 takového zakoupení vyžaduje.

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

Nárok na tuto službu vzniká pouze v případě, že klient neprodleně informoval asistenční centrálu, která zajistí 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.dohodinybezstarosti.cz v rubrice ke stažení „formulář k proplacení pneu“.

9. 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.

10. Osobní lékař

Služba Osobní lékař zahrnuje poskytování těchto služeb. Službu lze využít maximálně 10x za období 12-ti po sobě jdoucích měsíců.

- a) konzultace zdravotního stavu klienta a jeho rodinných příslušníků, sdílejících společnou domácnost – postup při zdravotních potížích, vysvětlení příznaků a příčin onemocnění, doporučení dalšího postupu,
- b) vysvětlení běžně užívaných pojmů ve zdravotnictví, odborných medicínských výrazů, latinských pojmů, diagnóz a jejich zkratk užívaných ve zdravotnické dokumentaci,
- c) vysvětlení nálezů z odborných vyšetření, účelu jednotlivých vyšetření, vysvětlení výsledků laboratorních vyšetření (informace o rozmezí hodnot jednotlivých ukazatelů),
- d) konzultace lékařských postupů – vysvětlení obecných postupů léčby, základní informace o časové náročnosti léčby jednotlivých onemocnění,
- e) informace o lécích a jejich účincích – účinné látky v lécích obsažené, možné nežádoucí účinky, informace o doplácích na léky,
- f) doporučení pojištěnému, na jakého odborného lékaře se má s daným problémem obrátit,
- g) poradna pro těhotné ženy a matky po porodu – doporučení vhodného postupu v dané situaci, jaká vyšetření je vhodné provést a z jakých důvodů,
- h) informace před cestou do zahraničí – doporučení nutného očkování a poučení o zdravotních rizicích pro danou lokalitu.

11. Zámečník

V případě potřeby poskytovatel zprostředkuje příjezd, odjezd a práci zámečníka. Náklady spojené s dopravou zámečníka do místa asistenční události, prací zámečníka, materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace a uvedením domácnosti do stavu užívání, včetně základního úklidu místa provedených prací si klient hradí sám. Tuto službu lze využít nonstop po dobu platnosti asistence, a to 2x za rok.

12. Sklenář

V případě potřeby poskytovatel zprostředkuje příjezd, odjezd a práci sklenáře. Náklady spojené s dopravou sklenáře do místa asistenční události, prací sklenáře, materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace a uvedením domácnosti do stavu užívání, včetně základního úklidu místa provedených prací si klient hradí sám. Tuto službu lze využít nonstop po dobu platnosti asistence, a to 2x za rok.

13. Instalátér

V případě potřeby poskytovatel zprostředkuje příjezd, odjezd a práci instalátéra. Náklady spojené s dopravou instalátéra do místa asistenční události, prací instalátéra, materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace a uvedením domácnosti do stavu užívání, včetně základního úklidu místa provedených prací si klient hradí sám. Tuto službu lze využít nonstop po dobu platnosti asistence, a to 2x za rok.

14. Plynař

V případě potřeby poskytovatel zprostředkuje příjezd, odjezd a práci plynaře. Náklady spojené s dopravou plynaře do místa asistenční události, prací plynaře, materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace a uvedením domácnosti do stavu užívání, včetně základního úklidu místa provedených prací si klient hradí sám. Tuto službu lze využít nonstop po dobu platnosti asistence, a to 2x za rok.

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

15. Topenář

V případě potřeby poskytovatel zprostředkuje příjezd, odjezd a práci topenáře. Náklady spojené s dopravou topenáře do místa asistenční události, prací topenáře, materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace a uvedením domácnosti do stavu užívání, včetně základního úklidu místa provedených prací si klient hradí sám. Tuto službu lze využít nonstop po dobu platnosti asistence, a to 2x za rok.

16. Elektrikář

V případě potřeby poskytovatel zprostředkuje příjezd, odjezd a práci elektrikáře. Náklady spojené s dopravou elektrikáře do místa asistenční události, prací elektrikáře, materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace a uvedením domácnosti do stavu užívání, včetně základního úklidu místa provedených prací si klient hradí sám. Tuto službu lze využít nonstop po dobu platnosti asistence, a to 2x za rok.