

Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb Subaru Assistance Technická asistence vozidlům

Článek 1

Úvodní ustanovení

- 1.1 Služby Subaru Assistance poskytuje společnost Mondial Assistance s.r.o. zapsaná do Obchodního rejstříku 12. listopadu 1997 u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 55561, IČO 25622871, se sídlem Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7 - Holešovice (dále též „Mondial“, nebo „my“) přímo, nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů.
- 1.2 Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb Subaru Assistance (dále jen „Všeobecné podmínky“ či „VPTA“) jsou závaznými pravidly pro poskytování a využívání asistenčních služeb. Mondial může zaručit včasné a kvalitní poskytování svých služeb pouze tehdy, jsou-li Všeobecné podmínky dodržovány.

Článek 2

Výklad pojmů

Pro účely těchto VPTA se pod dále uvedenými pojmy rozumí:

Nepojízdnost vozidla: funkční nepojízdnost, nebo nezpůsobilost provozu na pozemních komunikacích, podle příslušných předpisů, způsobená poruchou, dopravní nehodou, nebo chybou řidiče.

Porucha: stav, kdy je vozidlo nepojízdné z důvodu opotřebení nebo poškození součástí vozidla, způsobených vlastní funkcí jednotlivých částí vozidla, chybnou montáží, či únavou materiálu.

Poruchou není systematická obnova vozidla, jeho údržba (periodická nebo jiná), technická prohlídka, instalace dodatkových zařízení, ani nedostatek v povinných doplňcích vozidla.

Dopravní nehoda: nahodilá událost, při níž vlivem vnějších činitelů (jako např. střet s jiným vozidlem, náraz vozidla do objektu, vyjetí mimo silniční komunikaci) dojde k poškození, zničení nebo provoznímu znehodnocení vozidla.

Chyba řidiče: vozidlo se stává nepojízdné následkem chyby řidiče z následujících příčin:

- nedostatečné množství nebo záměna pohonných hmot nebo jiných provozních náplní (také zamrznuté palivo)
- ztráta, odcizení, poškození nebo zabouchnutí klíčů od vozidla či zamykání dveří

- poškození pneumatik
- vybitá baterie

Bydliště: místo trvalého pobytu (u fyzické osoby) či sídlo firmy (u právnické osoby) majitele vozidla. Pokud je majitelem vozidla leasingová společnost, je za bydliště považováno jako místo trvalého pobytu držitele vozidla.

Doba opravy: Doba potřebná ke zprovoznění vozidla, která uplyne od přijetí nepojízdného vozidla do servisu nebo do místa úschovy.

Článek 3

Kdy můžete využít služeb Subaru Assistance

- 3.1 Služby Subaru Assistance jste oprávněni čerpat v případě, že se Vaše vozidlo stalo nepojízdným následkem poruchy vozidla, dopravní nehody nebo chyby řidiče (viz definice pojmů v článku 2 těchto VPTA).
- 3.2 Služby Subaru Assistance jste oprávněni čerpat také v případě, že dojedete do autorizovaného servisu po vlastní ose, a následně po diagnostice autorizovaný servis potvrdí poruchu Vašeho vozidla.
- 3.3 Subaru Assistance je Vám k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně 365 dní v roce.
- 3.4 Asistenční služby jsou poskytovány na území České republiky a na geografickém území Evropy včetně evropské části Turecka, s výjimkou Běloruska, Moldávie, Ruské federace a Ukrajiny.
- 3.5 Subaru Assistance můžete využívat opakovaně.

Článek 4

Kdo má nárok na využití služeb Subaru Assistance

- 4.1 Služby Subaru Assistance využívá řidič vozidla i spolujezdci (dále také "Vy"). Počet osob, na něž se služby uvedené v člancích 5 a 6 vztahují, je omezen počtem pasažérů povolených v technickém průkazu vozidla. Služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplatu.
- 4.2 Služby Subaru Assistance jsou poskytovány po dobu pěti let od data první registrace vozidla, uvedeného v servisní knížce.
- 4.3 Nárok na využívání asistenčních služeb se vztahuje na dvoustopá vozidla s celkovou hmotností do 3500 kg s platným technickým průkazem.

Článek 5

Rozsah poskytovaných služeb Subaru Assistance v České republice

Vaše vozidlo je nepojízdné

Pokud se Vaše vozidlo stane nepojízdným v důsledku poruchy nebo dopravní nehody v České republice, Subaru Assistance pro Vás zorganizuje a uhradí tyto služby:

5.1 Oprava na místě

Opravy na místě jsou prováděny v případě drobných poruch, u kterých nepřesáhne doba potřebná ke zprovoznění vozidla 1 hodinu. Zabezpečíme pro vás příjezd a odjezd silniční služby a nezbytnou opravu vozidla, za účelem jeho zprovoznění pro pokračování v cestě. Uhradíme skutečnou výši účelně vynaložených nákladů, kromě nákladů na zakoupení a dopravu náhradních dílů, které hradíte Vy. Služby je možné poskytnout jen tehdy, pokud nebudou ohrožovat bezpečnost a plynulost silničního provozu a pokud bude přístup k vozidlu možný a právně přípustný.

5.2 Odtah do nejbližšího autorizovaného servisu Subaru

Pokud oprava na místě není vhodná, bude vozidlo odtahováno do nejbližšího autorizovaného servisu Subaru, nebo do Vašeho mateřského autorizovaného servisu Subaru, či Vámi preferovaného, podle toho, co je pro Vás výhodnější. Mondial uhradí vzniklé náklady na naložení, odtah a složení vozidla, včetně případného vyproštění jeřábem.

5.3 Parkovné

Není-li možné v danou chvíli služby servisu využít, zabezpečíme dočasné odstavení vozidla na bezpečném místě, jeho uschování (včetně úhrady parkovného v délce až 2 dny) a následný odtah do opravy (včetně naložení a složení) nejbližší pracovní den.

5.4 Zapůjčení náhradního vozidla

Pokud bude doba opravy v servisu delší než 2 hodiny, zabezpečíme Vám zapůjčení náhradního vozidla na dobu opravy, a to až na 5 dní. Pokud nebude možné zajistit náhradní vozidlo z autorizovaného servisu ještě týž den, zabezpečíme Vám zapůjčení od jiného poskytovatele. V takovém případě navíc uhradíme vzniklé náklady na přistavení vozidla až do výše 2500,- Kč.

V případě využití odtahu do mateřského servisu nebo Vámi preferovaného servisu, (který není současně autorizovaným servisem nejbližším k místu poruchy) bude nárok na zapůjčení náhradního vozidla omezen na dobu 2 dní.

Kategorie a výbava zapůjčeného automobilu se mohou lišit od parametrů Vašeho vozu, v závislosti na místních podmínkách. Mondial nehradí náklady na pohonné hmoty, provozní kapaliny, dálniční a jiné poplatky, náklady na odstavení vozidla a také neodpovídá za nemožnost v danou chvíli zapůjčení zabezpečit.

Bývá pravidlem, že autopůjčovny vyžadují před zapůjčením vozidla složení depozitu v hotovosti nebo kreditní kartou. Bez tohoto vkladu poskytnutí vozidla nebývá možné. Zmíněný depozit Mondial nehradí.

5.5 Ubytování v hotelu

Pokud k poruše vozidla dojde ve vzdálenosti větší než 100 km od místa bydliště a doba opravy v servisu přesáhne 2 hodiny, uhradíme Vám po dobu opravy vozidla ubytování v hotelu, a to až na 2 noci, do výše 100,- EUR/osobu/noc.

5.6 Doprava k opravenému vozu

Pro řidiče, nebo oprávněnou osobu, zabezpečíme dopravu k opravenému vozu, pokud doba opravy přesáhla 2 hodiny a servis je dále než 20 km od místa bydliště. Uhradíme dopravu formou TAXI do limitu 50 €;

Vaše vozidlo je nepojízdné

Pokud se Vaše vozidlo stane nepojízdným v důsledku chyby řidiče v České republice, Subaru Assistance pro Vás zorganizuje a uhradí tyto služby:

5.7 Oprava na místě

Opravy na místě jsou prováděny v případě drobných chyb, u kterých nepřesáhne doba potřebná ke zprovoznění vozidla 1 hodinu. Zabezpečíme pro vás příjezd a odjezd silniční služby a nezbytnou opravu vozidla, za účelem jeho zprovoznění pro pokračování v cestě. Uhradíme skutečnou výši účelně vynaložených nákladů, kromě nákladů na zakoupení a dopravu náhradních dílů, které hradíte Vy. Služby je možné poskytnout jen tehdy, pokud nebudou ohrožovat bezpečnost a plynulost silničního provozu a pokud bude přístup k vozidlu možný a právně přípustný.

5.9 Odtah do nejbližšího autorizovaného servisu Subaru

Pokud oprava na místě není vhodná, bude vozidlo odtahováno do nejbližšího autorizovaného servisu Subaru, nebo do Vašeho mateřského autorizovaného servisu Subaru, či Vámi preferovaného, podle toho, co je pro Vás výhodnější. Mondial uhradí vzniklé náklady na naložení, odtah a složení vozidla, včetně případného vyproštění jeřábem.

Článek 6

Rozsah poskytovaných služeb Subaru Assistance v zahraničí

Vaše vozidlo je nepojízdné

Pokud se vaše vozidlo stane nepojízdným v důsledku poruchy nebo dopravní nehody v zahraničí, Mondial pro Vás zorganizuje a uhradí tyto služby:

6.1 Oprava na místě

Opravy na místě jsou prováděny v případě drobných poruch, u kterých nepřesáhne doba potřebná ke zprovoznění vozidla 1 hodinu. Zabezpečíme pro vás příjezd a odjezd silniční služby a nezbytnou opravu vozidla, za účelem jeho zprovoznění pro pokračování v cestě. Uhradíme skutečnou výši účelně vynaložených nákladů, kromě nákladů na zakoupení a dopravu náhradních dílů, které hradíte Vy. Služby je možné poskytnout jen tehdy, pokud nebudou ohrožovat bezpečnost a plynulost silničního provozu a pokud bude přístup k vozidlu možný a právně přípustný.

6.2 Odtah do nejbližšího autorizovaného servisu Subaru

Pokud oprava na místě není vhodná, bude vozidlo odtaženo do nejbližšího autorizovaného servisu Subaru. Mondial uhradí vzniklé náklady na naložení, odtah a složení vozidla, včetně případného vyproštění jeřábem. V případě, že místo poruchy je do vzdálenosti 200 km od hranic ČR, po projednání s klientem/technikem Subaru může operátor vybrat nejbližší nebo Vámi preferovaný servis na území ČR

6.3 Parkovné

Není-li možné v danou chvíli služby servisu využít, zabezpečíme dočasné odstavení vozidla na bezpečném místě, jeho uschování (včetně úhrady parkovného v délce až 2 dny) a následný odtah do opravy (včetně naložení a složení) nejbližší pracovní den.

6.4 Ubytování v hotelu

Uhradíme vám ubytování v hotelu až na 2 noci, do výše 100,- EUR/osobu/noc, pokud doba opravy vozidla přesáhne 2 dny.

6.5 Zapůjčení náhradního vozidla

Pokud bude doba opravy v servisu delší než 2 dny, zabezpečíme Vám zapůjčení náhradního vozidla na dobu opravy, a to až na 5 dní. Pokud nebude možné zajistit náhradní vozidlo z autorizovaného servisu ještě týž den, zabezpečíme Vám zapůjčení od jiného poskytovatele. V takovém případě navíc uhradíme vzniklé náklady na přistavení vozidla až do výše 4000,- Kč.

Alternativou k zapůjčení náhradního vozidla je zajištění náhradního způsobu dopravy pro návrat do místa bydliště.

Náklady na zapůjčení náhradního vozidla budou uhrazeny do výše nákladů, které by byly vynaloženy na Repatriaci neopraveného vozu, dle bodu 6.7 těchto VPTA. V případě využití odtahu do domovského servisu klienta (který není současně autorizovaným servisem nejbližším k místu poruchy) bude nárok na zapůjčení náhradního vozidla omezen na dobu 2 dní.

Kategorie a výbava zapůjčeného automobilu se mohou lišit od parametrů Vašeho vozu, v závislosti na místních podmínkách. Mondial nehradí náklady na pohonné hmoty, dálniční a jiné

poplatky, náklady na odstavení vozidla a také neodpovídá za nemožnost v danou chvíli zapůjčení zajistit.

Bývá pravidlem, že autopůjčovny vyžadují před zapůjčením vozidla složení depozitu v hotovosti nebo kreditní kartou. Bez tohoto vkladu poskytnutí vozidla nebývá možné. Zmíněný depozit Mondial nehradí.

6.6 Náhradní doprava

Řidiči a dalším členům posádky uhradíme dopravu vlakem I. třídy či autobusem do místa bydliště v ČR, pokud by doba opravy přesáhla 2 dny. Pokud bude vzdálenost od místa bydliště větší než 1000 km, uhradíme let v turistické třídě.

6.7 Repatriace neopraveného vozu

Pokud by délka opravy v zahraničí měla přesáhnout 2 dny, zabezpečíme odtah nepojízdného vozidla do autorizovaného servisu Subaru v České republice, nejbližší k místu bydliště.

6.8 Zaslání náhradních dílů

Mondial zprostředkuje a uhradí zaslání nutných náhradních dílů, které není možno získat na místě. Náklady na koupi náhradních dílů hradíte Vy. Asistenční centrála neodpovídá za nemožnost díly obstarat, ani za dobu, potřebnou k dodání dílů na místo.

Vaše vozidlo je nepojízdné

Pokud se Vaše vozidlo stane nepojízdným v důsledku chyby řidiče v zahraničí, Subaru Assistance pro Vás zorganizuje a uhradí tyto služby:

6.9 Oprava na místě

Opravy na místě jsou prováděny v případě drobných chyb, u kterých nepřesáhne doba potřebná ke zprovoznění vozidla 1 hodinu. Zabezpečíme pro vás příjezd a odjezd silniční služby a nezbytnou opravu vozidla, za účelem jeho zprovoznění pro pokračování v cestě. Uhradíme skutečnou výši účelně vynaložených nákladů, kromě nákladů na zakoupení a dopravu náhradních dílů, které hradíte Vy. Služby je možné poskytnout jen tehdy, pokud nebudou ohrožovat bezpečnost a plynulost silničního provozu a pokud bude přístup k vozidlu možný a právně přípustný.

6.10 Odtah do nejbližšího autorizovaného servisu Subaru

Pokud oprava na místě není vhodná, bude vozidlo odtahováno do nejbližšího autorizovaného servisu Subaru, nebo do Vašeho mateřského autorizovaného servisu Subaru, či Vámi preferovaného, podle toho, co je pro Vás výhodnější. Mondial uhradí vzniklé náklady na naložení, odtah a složení vozidla, včetně případného vyproštění jeřábem.

Článek 7

Jaké výluky platí pro poskytování služeb uvedených v člancích 5 a 6

Mondial nehradí:

- 7.1 Náklady zaplacené bez předchozího souhlasu Mondial, s výjimkou případů opravy nepojízdného vozidla na místě či jeho odtažení do autoopravny, jestliže prokážete, že jste se nemohl z objektivních důvodů spojit s asistenční centrálou Mondial;
- 7.2 Náklady, které se nevztahují k poruše vozidla, dopravní nehodě nebo chybě řidiče;
- 7.3 Náklady vyplývající ze škody, která vznikla v důsledku Vaší účasti na závodech, přehlídkách a soutěžích a náklady vyplývající ze škody, která vznikla v důsledku sázky či Vaší účasti na trestné činnosti nebo přestupku;
- 7.4 Náklady na škody, které vznikly nesprávným zacházením, zanedbáním předepsaných servisních prohlídek a údržby ze strany majitele vozidla. Prokáže-li se, že k nepojízdnosti vedl jeden z výše uvedených důvodů, je asistenční centrála oprávněna omezit další čerpání asistenčních služeb a nárokovat po klientovi zpětné uhrazení všech vzniklých nákladů.
- 7.5 Náklady na škody, které již byly předmětem poskytnutí asistenční služby a/nebo u nichž jste byl centrálou Mondial vyzván, abyste příčinu škody odstranil.
- 7.6 Náklady na škody, které vznikly v důsledku stávky, výbuchu, nepokojů, lidových hnutí, omezení volného pohybu, sabotáže, terorismu, občanské války anebo války mezi dvěma státy, následků účinků zdroje radioaktivity, živelní události anebo při jakékoli jiné nahodilé události anebo zásahu vyšší moci.

Článek 8

Jak postupovat, když potřebujete využít služeb Subaru Assistance?

8.1 Stane-li se Vaše vozidlo následkem poruchy, dopravní nehody nebo chyby řidiče nepojízdným, spojte se neprodleně telefonicky s centrálou Mondial, která je Vám k dispozici 24 hodin denně 365 dní v roce.

Pokud je vozidlo registrováno v jiné zemi než Česká a Slovenská republika, je komunikační jazyk s centrálou Mondial jazyk anglický.

- **Voláte-li z České republiky, vytočte číslo** **283 002 834**
- **Voláte-li ze zahraničí, vytočte číslo** **+420 283 002 834**

8.2 Uvedte prosím operátorovi následující informace:

- Vaše jméno a příjmení
- telefonní číslo, ze kterého voláte, abychom Vás mohli zpětně kontaktovat
- co se Vám stalo
- místo, kde se přesně nacházíte
- typ vozidla, jeho barvu a SPZ
- "VIN" identifikační číslo vozidla

8.3 Operátor Mondial rozhodne na základě uvedených informací o způsobu pomoci. Dbejte prosím jeho pokynů.

8.4 Služby jsou poskytovány v rozsahu krytí uvedeném v člancích 5 a 6.

Článek 9

Všeobecná ustanovení

9.1 Služby Subaru Assistance jsou vždy vykonávány v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a předpisy, a jsou podmíněny obdržáním potřebných povolení kompetentních orgánů.

9.2 Jakékoli zamlčení, nepravdivé oznámení, podvod, opomenutí či nepřesnost v oznámení pojistné události z Vaší strany o okolnostech, nebo následcích události, mohou mít za následek ztrátu práva využít služby Subaru Assistance, či náhradu škody při dané události.

9.3 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb Subaru Assistance vstupují v platnost dne 1. 8. 2015.