

Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb SUZUKI Assistance

Technická asistence vozidlům

Ke Smlouvě 15-2008

Článek 1

Úvodní ustanovení

- 1.1** Služby SUZUKI 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 14b, 170 00 Praha 7 - Holešovice (dále též „Mondial Assistance“, nebo „my“) přímo, nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů.
- 1.2** Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb SUZUKI Assistance (dále jen „Všeobecné podmínky“ či „VPTA“) jsou závaznými pravidly pro poskytování a využívání asistenčních služeb. Mondial Assistance 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 výhradně poruchou.

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.

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 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 SUZUKI Assistance

3.1 Služby SUZUKI Assistance jste oprávněni čerpat v případě, že se Vaše vozidlo stalo nepojízdným následkem poruchy vozidla nebo dopravní nehody (viz definice pojmů v článku 2 těchto VPTA).

3.2 SUZUKI Assistance je Vám k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně po celý rok.

3.3 Asistenční služby jsou poskytovány na území České republiky a na geografickém území Evropy včetně evropské části Turecka, Islandu a španělské enklávy Ceuta, s výjimkou Běloruska, Moldávie, Litvy, Lotyšska, Estonska, Ruské federace a Ukrajiny.

3.4 SUZUKI Assistance můžete využívat opakovaně.

Článek 4

Kdo má nárok na využití služeb SUZUKI Assistance

- 4.1** Služby SUZUKI Assistance využívá řidič vozidla i spolujezdci (dále také "Vy"). Počet osob, na něž se služby uvedené v Článku 5 vztahují, je omezen počtem pasažérů povolených v technickém průkazu vozidla. Služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplaty.
- 4.2** Služby SUZUKI Assistance jsou poskytovány po dobu tří let od data předání 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 českým technickým průkazem s výjimkou vozidel taxi, ambulancí a vozidel na nichž byla provedena tuningová úprava, nebo přestavba pro sportovní užití.

Článek 5

Rozsah poskytovaných služeb SUZUKI Assistance

Vaše vozidlo je nepojízdné

Pokud se Vaše vozidlo stane nepojízdným v důsledku poruchy nebo dopravní nehody, SUZUKI 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 SUZUKI

Pokud oprava na místě není vhodná, bude vozidlo odtahováno do nejbližšího autorizovaného servisu SUZUKI. SUZUKI Assistance uhradí vzniklé náklady na naložení, odtah a složení vozidla, včetně případného vyproštění speciální technikou.

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 autorizovaného servisu (včetně naložení a složení) v nejbližší pracovní den.

5.4 Doplnkové asistenční služby

V rámci doplňkových asistenčních služeb si můžete, v případě, že vozidlo nebude možné opravit týž den, zvolit jednu z následujících služeb:

5.4.1 Zapůjčení náhradního vozidla

Zabezpečíme a uhradíme Vám zapůjčení náhradního vozidla po dobu opravy, a to až na dobu 3 dní.

Kategorie a výbava zapůjčeného automobilu se mohou lišit od parametrů Vašeho vozu, v závislosti na místních podmínkách. SUZUKI Assistance nehradí náklady na pohonné hmoty, provozní kapaliny, dálniční a jiné poplatky, náklady na přistavení a 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 SUZUKI Assistance nehradí.

NEBO

5.4.2 Ubytování v hotelu

Uhradíme Vám po dobu opravy vozidla ubytování v hotelu, a to až na **3 noci, do max. výše 75,- EUR** za osobu a noc.

NEBO

5.4.3 Pokračování v cestě/návrat do místa bydliště

Zabezpečíme Vám dopravu do cíle cesty nebo návrat do místa bydliště. Uhradíme Vám jízdenku vlakem I. třídy či autobusem; nebo jednosměrnou letenku v ekonomické třídě pokud k nepojízdnosti došlo minimálně ve vzdálenosti 1 000 Km od místa bydliště.

V případě, že k nepojízdnosti došlo poblíž místa bydliště nebo cíle cesty, zabezpečíme a uhradíme Vám dopravou vozem taxi až do **max. výše 50,- EUR**

5.5 Repatriace neopraveného vozu ze zahraničí

Zabezpečíme a uhradíme dopravu neopraveného vozu odtahovou službou až do nejbližšího autorizovaného servisu SUZUKI od místa bydliště, pokud by doba opravy v zahraničí přesáhla 5 dnů.

5.6 Doručení náhradních dílů

V případě, že autorizovaný servis SUZUKI v zahraničí nebude disponovat příslušným náhradním dílem/díly zabezpečíme a uhradíme zaslání těchto dílů z ČR. SUZUKI Assistance hradí veškeré náklady na dopravu a celní poplatky, kromě nákladů na zakoupení náhradních dílů které hradíte Vy.

5.7 Výše uvedené **Doplňkové asistenční služby** jsou poskytovány pouze do limitů uvedených v Článcích 5.4-5.6, těchto VPTA, pokud si budete přát jejich navýšení, můžete o ně požádat SUZUKI Assistance a ta Vám to zprostředkuje, ale veškeré náklady půjdou plně k Vaší tíži.

Článek 6

Jaké výluky platí pro poskytování služeb uvedených v Článku 5

SUZUKI Assistance nehradí:

- 6.1** Náklady zaplacené bez předchozího souhlasu SUZUKI Assistance, 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 SUZUKI Assistance;
- 6.2** Náklady, které se nevztahují k poruše nebo dopravní nehodě vozidla;
- 6.3** 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.
- 6.4** Náklady na škody, které vznikly nesprávným zacházením, nebo zanedbáním předepsaných prohlídek dle servisního plánu údržby v autorizovaných servisech SUZUKI majitelem 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.
- 6.5** Náklady na škody, které již byly předmětem poskytnutí asistenční služby a/nebo u nichž jste byl centrálou SUZUKI Assistance vyzván, abyste příčinu škody odstranil.

Článek 7

Jak postupovat, když potřebujete využít služeb SUZUKI Assistance?

7.1 Stane-li se Vaše vozidlo následkem poruchy nepojízdným, spojte se neprodleně telefonicky s centrálou SUZUKI Assistance, která je Vám k dispozici 24 hodin denně po celý rok.

- **Voláte-li z České republiky, vytočte číslo** **283 002 816**
- **Voláte-li ze zahraničí, vytočte číslo** **+420 283 002 816**

7.2 Uved'te 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 registrační značku (RZ)
- "VIN" identifikační číslo vozidla
- datum předání vozidla prvnímu majiteli
- počet najetých kilometrů

7.3 Operátor SUZUKI Assistance rozhodne na základě uvedených informací o způsobu pomoci. Dbejte prosím jeho pokynů.

7.4 Služby jsou poskytovány v rozsahu krytí uvedeném v Článku 5.

7.5 Rozhodnutí o volbě asistenční služby je v kompetenci poskytovatele.

Článek 8

Všeobecná ustanovení

- 8.1** Služby SUZUKI Assistance jsou vždy vykonávány v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a předpisy, a jsou podmíněny obdržáním potřebných povolení kompetentních orgánů.
- 8.2** SUZUKI Assistance neodpovídá za zpoždění anebo neposkytnutí služeb v případě 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.
- 8.3** Jakékoli zamlčení, nepravdivé oznámení, podvod, opomenutí či nepřesnost v oznámení pojistné události z Vaší strany o okolnostech, nebo následcích události, nedodržování předepsaných prohlídek dle servisního plánu údržby v autorizovaných servisech SUZUKI mohou mít za následek ztrátu práva využít služby SUZUKI Assistance, či náhradu škody při dané události.
- 8.4** Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb SUZUKI Assistance vstupují v platnost dne 1.6.2013.