

# 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 Na Maninách 7, 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 Subaru 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.

**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 (viz definice pojmů v článku 2 těchto VPTA).
- 3.2 Subaru Assistance je Vám k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně 365 dní v roce.
- 3.3 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.
- 3.4 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 článcích 5 a 6 vztahují, je omezen počtem pasažérů povolených v technickém průkazu vozidla. Služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplaty.
- 4.2 Služby Subaru Assistance jsou poskytovány po dobu tří 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 českým 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 v České republice, Mondial 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 odtaženo do nejbližšího autorizovaného servisu Subaru. Mondial Assistance 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 a uhradíme Vám zapůjčení náhradního vozidla z autorizovaného servisu Subaru po 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.

Kategorie a výbava zapůjčeného automobilu se mohou lišit od parametrů Vašeho vozu, v závislosti na místních podmínkách. Mondial Assistance 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 Assistance 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 jízdenku vlakem I. třídy či autobusem; **nebo**

## **5.7 Doprava opraveného vozu**

Zabezpečíme a uhradíme dopravu opraveného vozu odtahovou službou až do místa bydliště, pokud doba opravy přesáhla 2 hodiny a servis je dále než 20 km od místa bydliště.

## Článek 6

### Rozsah poskytovaných služeb Subaru Assistance v zahraničí

#### **Vaše vozidlo je nepojízdné**

Pokud se vaše vozidlo stane nepojízdným v důsledku poruchy v zahraničí, Mondial Assistance 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 Assistance uhradí vzniklé náklady na naložení, odtah a složení vozidla, včetně případného vyproštění jeřábem.

#### **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 hodiny, zabezpečíme a uhradíme Vám zapůjčení náhradního vozidla z autorizovaného servisu Subaru po 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.

Náklady na zapůjčení náhradního vozidla budou uhrazeny do výše nákladů, které by byly vynaloženy na Repatriaci neopraveného vozu, dle bodu 6.7 těchto VPTA. Alternativou k zapůjčení náhradního vozidla je zajištění náhradního způsobu dopravy pro návrat do místa bydliště.

Kategorie a výbava zapůjčeného automobilu se mohou lišit od parametrů Vašeho vozu, v závislosti na místních podmínkách. Mondial Assistance 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 Assistance 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 odtaž nepojízdného vozidla do autorizovaného servisu Subaru v České republice, nejbližší k místu bydliště.

### **6.8 Zaslání náhradních dílů**

Mondial Assistance 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.

## **Článek 7**

### **Jaké výluky platí pro poskytování služeb uvedených v článcích 5 a 6**

#### **Mondial Assistance nehradí:**

7.1 Náklady zaplacené bez předchozího souhlasu Mondial 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 Mondial Assistance;

7.2 Náklady, které se nevztahují k poruše vozidla;

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 Assistance vyzván, abyste příčinu škody odstranil.

## **Článek 8**

### **Jak postupovat, když potřebujete využít služeb Subaru Assistance?**

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

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

8.2 Uveďte 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 Assistance 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 obdržetím potřebných povolení kompetentních orgánů.

9.2 Mondial 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.

9.3 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.

9.4 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb Subaru Assistance vstupují v platnost dne **1.2.2008.**