

Všeobecné podmienky a pokyny pre poskytovanie asistenčných služieb na asistenčné karty GLOBAL ASSISTANCE Slovakia

1. Asistenčná karta

1.1. Asistenčné služby sú poskytované spoločnosťou GLOBAL ASSISTANCE Slovakia (ďalej len GA) na základe asistenčnej karty GLOBAL ASSISTANCE Slovakia (ďalej len ASK). Podmienkou pre poskytovanie asistenčných služieb so stanovenými zľavami je dodržanie týchto pokynov. Rozsah zliav je uvedený na informačnom letáku, ktorý je priložený k ASK. Zľavy stanovené pre ASK nie je možné spájať s inými zľavami. Služby sú poskytované pri poruche i nehode vozidla.

1.2. Zľavy na ASK sú poskytované:

- v režime nonstop, 24 hodín denne, opakovane počas doby platnosti ASK
- pri poruche a nehode (havárii) vozidla
- len pre motorové vozidlá do 3,5 ton celkovej hmotnosti
- len pre motorové vozidlá do 9 miest prepravovaných osôb (vrátane vodiča)

1.3. Zľavy na ASK sa nevzťahujú na:

nákladné a úžitkové vozidlá nad 3,5 ton celkovej hmotnosti, vozidla s viac ako 9 prepravovanými osobami, prípojné vozidlá, návesy, obytné prívesy a na práce vykonávané v servisoch.

1.4. Asistenčné služby a stanovené zľavy sú poskytované, pokiaľ sú vyžiadané telefonicky výhradne prostredníctvom Call centra GA, ktoré pracuje 24 hodín denne:

- ➡ **na jednotnom telefónnom čísle 18 118**
- ➡ **zo zahraničia na telefónnom čísle + 421 18 118**

1.5. Služby poskytované prostredníctvom ASK je možné čerpať len počas jej platnosti. Podmienkou platnosti asistenčnej karty je jej riadne a úplné vyplnenie v podpisových poliach na zadnej strane karty (platnosť „do“ a „EČ“ vozidla).

1.6. ASK je vydaná ku konkrétnemu vozidlu, ktorého údaje sú uvedené na karte. Na iné vozidlo je ASK neprenosná. Pre jedno vozidlo je možné zakúpiť len jednu ASK.

1.7. Pri strate, pri zmene EČ vozidla, odcudzení alebo poškodení ASK sa obráťte na GA, kde Vám bude vystavený duplikát ASK za výrobnú cenu. Kartu je po predchádzajúcej dohode možné na GA vyzdvihnúť osobne, alebo Vám bude poslaná poštou na dobierku:

- pri strate karty Vám bude vystavená nová karta na pôvodné EČ a s pôvodnou platnosťou
- pri zmene EČ alebo poškodení Vám bude vystavená nová karta po vrátení karty pôvodnej s novou EČ a s pôvodnou platnosťou.

2. Asistenčné služby

2.1. Asistenčným zásahom sa rozumie odstránenie poruchy vozidla na pozemnej komunikácii. Je dovolené ho vykonať v rozsahu, ktorý nevyžaduje dielenské vybavenie, a zaručí dodržanie podmienok bezpečnosti cestnej premávky a bezpečnosti práce.

- 2.2. Neposkytnúť asistenčné služby je možné pri objektívnych mimoriadnych prekážkach na mieste zásahu.
- 2.3. Z hľadiska overenia oprávnenosti nároku na poskytovanie služieb, je mechanik oprávnený skontrolovať potrebné údaje na vykonanie služby.
- 2.4. **Asistenčné služby - pomoc na ceste pri poruche alebo nehode**
k zákazníkovi vyšleme do požadovaného miesta mechanika s vozidlom cestnej služby, ktorý poskytne potrebnú technickú pomoc. Postaráme sa i o dopravu chýbajúcich pohonných hmôt, v prípade neúmyselnej zámery paliva pri tankovaní, o defekt pneumatík, odomknutie vozidla certifikovanou špecializovanou firmou a p.
- 2.5. **Odťahové služby**
pokiaľ vozidlo nie je možné opraviť na mieste, zaistíme odťah nepojazdného vozidla do značkového servisu iného miesta podľa prania zákazníka. Na základe požiadavky zaistíme prepravu osôb a ich zavazadiel.
- 2.6. **Uschovanie vozidla**
pokiaľ je treba vozidlo zaistiť pred poškodením, stratou alebo odcudzením jeho vybavenia, zaistíme jeho uschovanie v stráženom a pokiaľ je to nutné v krytom objekte.
- 2.7. **Ubytovanie**
ak je vozidlo odovzdané do servisu a nebude opravené ten istý deň, zaistíme pre posádku vozidla ubytovanie
- 2.8. **Požičanie náhradného vozidla**
podľa prania zákazníka zaistíme a dopravíme náhradné vozidlo požadovanej kategórie.
- 2.9. **Požičanie vozidla pre prepravu posádky nepojazdného vozidla zo zahraničia späť na Slovensko**
 - a) služba je poskytovaná na území geografickej Európy (t.j. len na európskom území štátov) pri predpoklade, že zákazník objedná na Call-Centre GA popri preprave posádky súčasne spätný transport svojho nepojazdného vozidla na Slovensko
 - b) zákazník dohodne s dispečerom Call-Centra GA:
 - ▶ spätný transport nepojazdného vozidla na Slovensko a požičanie vozidla pre návrat posádky vozidla na Slovensko
 - ▶ alebo spätný transport nepojazdného vozidla na Slovensko a zaistenie návratu posádky automobilovou prepravou (vo vozidle odťahovej služby)
 - ▶ spôsob zloženia finančnej zálohy na Slovensku
 - c) organizácia služby:
 - ▶ požičiavané vozidlo dopraví GA zákazníkovi na dohodnuté miesto. Vozidlo bude zodpovedať požiadavke na počet prepravovaných osôb
 - ▶ na mieste bude so zákazníkom spísaná zmluva pri predložení platného osobného dokladu a EČ zákazníka
 - ▶ doprava požičiavaného vozidla k zákazníkovi je zdarma. Náklady za požičanie a prevádzku vozidla hradí zákazník podľa obvyklých podmienok a cien požičovného vozidiel na Slovensku.
- 2.10. **Pokiaľ majiteľ ASK použije pre objednanie služby iný postup než je vyššie uvedený, nemôže si voči GA uplatňovať nároky na zľavy a výhody.**

3. Postup pre vyžiadanie asistenčnej služby:

3.1. Zavolajte dispečing GA, ktorý pracuje nepretržite 24 hodín denne

- ➡ na jednotnom telefónnom čísle 18 118**
- ➡ zo zahraničia na telefónnom čísle + 421 18 118**

3.2. Zadajte údaje, ktoré požaduje dispečer, ktorý s vami súčasne dohodne optimálny spôsob poskytnutia asistenčnej služby.

4. Postup pri vyúčtovaní asistenčných služieb na Slovensku :

4.1. Pri poskytovaní asistenčnej služby sa pracovný čas mechanika počíta od doby jeho príchodu k zákazníkovi do ukončenia jeho práce. Odjazdené kilometre na pranie zákazníka, akými sú: dovoz náhradných dielov, PHM atp. sú účtované samostatne a hradené zákazníkom.

4.2. Odjazdené kilometre vozidlom odťahovej služby sa počítajú z miesta stanovišťa odťahového vozidla k zákazníkovi, odjazdené kilometre pri odťahu vozidla a cesta späť na stanovište. K cene odťahu sa účtuje naloženie a zloženie odťahovaného vozidla, prípadne jeho premiestnenie z miesta mimo vozovky do miesta naloženia.

4.3. Ceny za poskytované služby sú uvedené v cenníku, ktorý na požiadanie predloží mechanik.

4.4. Pokiaľ cena poskytnutých služieb prevyšuje stanovené zľavy, obdrží zákazník doklad, na ktorom mechanik vyúčtuje poskytnuté služby čerpané nad rámec zliav.

4.5. Ak zákazník nepredloží na mieste zásahu ASK, ktorú z rôznych dôvodov nemá u seba, uhradí poskytnuté služby v plnej výške. Následne pošle na adresu GA písomnú požiadavku na dodatočné priznanie príslušných zliav, doložený kópiou ASK a dokladom o zaplatení.

5. Postup vyúčtovania asistenčných služieb v zahraničí:

5.1. Pre poskytovanie asistenčných služieb v zahraničí je požadované zloženie finančnej zálohy na Slovensku podľa pokynov dispečera GA.

5.2. Do ceny služby v zahraničí sa započítava sprostredkovateľský poplatok účtovaný zahraničným asistenčným partnerom, bankové poplatky za úhradu do zahraničia a prepočítaná cena v SK poskytnutých služieb znížená o zľavy vyplývajúce z ASK.

6. Prémiový program služieb

6.1. Pre poskytnutie 30% zľavy na predplatné časopisu AUTO BILD Slovensko, musí predložiť majiteľ ASK číslo vydavateľovi časopisu.

6.2. Po uhradení požadovanej čiastky mu bude časopis posielaný na adresu uvedenú na ASK

7. Osobné údaje zákazníkov

7.1. GA prehlasuje, že všetky osobné údaje poskytnuté zákazníkom využije výhradne pre zaistenie objednaných asistenčných služieb a bude s nimi pracovať v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä v zmysle zákona o ochrane osobných údajov.