

Všeobecné podmienky a pokyny pre poskytovanie asistenčných služieb klientom spoločnosti

1. Asistenčné služby

Asistenčné služby sú poskytované spoločnosťou GLOBAL ASSISTANCE SLOVAKIA S.R.O. SLOVAKIA (ďalej len GAS) pre klientov spoločnosti . (ďalej len).

Podmienkou pre poskytovanie asistenčných služieb so stanovenými zľavami je dodržanie týchto pokynov. Rozsah zliav je uvedený v informácii, ktorú vhodným spôsobom oznámi svojim klientom.

1.1. Zľavy stanovené pre klientov nie je možné spočítať s inými zľavami. .

1.2. Zľavy na pre klientov sú poskytované:

- a) v režime nonstop, 24 hodín denne
- b) v prípade poruchy mechanického zabezpečenia , na ktoré sa vzťahuje záruka výrobcu a ktorá neumožní s vozidlom štandardne dojsť do príslušného servisu
- c) len pre motorové vozidlá do 3,5 tony celkovej hmotnosti
- d) len pre motorové vozidlá do 9 miest prepravovaných osôb (vrátane vodiča)

1.3. Asistenčné služby, ktoré si vyžiada klient u GAS nad rámec stanovených zliav uhradí klient

1.4. Asistenčné služby a stanovené zľavy sú poskytované, pokiaľ sú vyžiadané telefonicky výhradne na call centre GAS, ktoré pracuje 24 hodín denne:

- ➡ **na jednotnom telefónnom čísle 18118**
- ➡ **zo zahraničia na telefónnom čísle + 421 18118**
alebo + 421 2 63 532 236

2. Asistenčné služby

2.1. Asistenčným zásahom sa rozumie odstránenie poruchy vozidla na pozemnej komunikácii. Možné je 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 v prípade objektívnych mimoriadnych prekážok na mieste zásahu.

2.3. Z hľadiska overenia oprávnenosti nároku na poskytnutie služieb, je mechanik oprávnený kontrolovať potrebné údaje na poskytnutie služby.

2.4. **Asistenčné služby - pomoc na ceste v prípade poruchy alebo nehody**

k zákazníkovi vyšleme do požadovaného miesta mechanika s vozidlom cestnej služby, ktorý poskytne nevyhnutnú technickú pomoc. Postaráme sa i o dopravu chýbajúcich pohonných hmôt, o prípady náhodnej zámény paliva pri tankovaní, o defekt pneumatík, odomknutie vozidla certifikovanou špecializovanou firmou a p.

2.5. **Odťahové služby**

pokiaľ nie je možné vozidlo opraviť na mieste, zaistíme odťah nepojazdného vozidla do

značkového servisu, alebo iného miesta podľa prania zákazníka. Podľa požiadavky zaistíme prepravu osôb a ich batožiny.

2.6. Uschovanie vozidla

pokiaľ je nutné vozidlo zaistiť pred poškodením, stratou alebo odcudzením jeho vybavenia, zaistíme jeho uschovanie v stráženom a v pokiaľ je to nutné i krytom objekte.

2.7. Ubytovanie

v prípade, že vozidlo je odovzdané do servisu a nebude opravené v 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 na prepravu posádky nepojazdného vozidla zo zahraničia späť do SR

- a) služba je poskytovaná na území geografickej Európy (tj. len na európskom území štátov) za predpokladu, že zákazník objedná na call centre GAS okrem prepravy posádky súčasne spätný transport svojho nepojazdného vozidla do SR
- b) zákazník dohodne s dispečerom call centra GAS:
 - ▶ spätný transport nepojazdného vozidla do SR a súčasné požičanie vozidla pre návrat posádky vozidla do SR
 - ▶ alebo spätný transport nepojazdného vozidla do SR a zaistenie návratu posádky automobilovou prepravou (vo vozidle odťahovej služby)
 - ▶ spôsob zloženia finančnej zálohy v SR
- c) organizácia služby:
 - ▶ požičiavané vozidlo dopraví GAS zákazníkovi na dohodnuté miesta. Vozidlo bude zodpovedať požiadavke na počet prepravovaných osôb
 - ▶ na mieste bude so zákazníkom spísaná zápožičná zmluva po predložení platného osobného dokladu a VP zákazníka
 - ▶ doprava požičiavaného vozidla k zákazníkovi je zdarma. Náklady na požičanie a prevoz vozidla hradí zákazník podľa obvyklých podmienok a cien požičovného vozidiel v SR.

2.10. Pokiaľ klient použije pre objednanie služby iný postup než je vyššie uvedený, nemôže u GAS uplatňovať nároky na zľavy a výhody.

3. Postup pri vyžiadaní asistenčnej služby:

3.1. Zavolajte call centrum GAS, ktoré pracuje v nepretržitom prevozu 24 hodín denne

- ➡ **na jednotnom telefónnom čísle 18118**
- ➡ **zo zahraničia na telefónnom čísle + 421 18118**
alebo + 421 2 63 532 236

3.2. Oznámte údaje požadované dispečerom, ktorý s vami zároveň dohodne optimálny spôsob poskytnutia asistenčnej služby.

4. Postup pri vyúčtovaní asistenčných služieb v SR :

- 4.1. Pri poskytovaní asistenčnej služby sa pracovný čas mechanika počíta od doby jeho prjazdu k zákazníkovi do ukončenia jeho práce. Odjazdené kilometre na pranie zákazníka, ako je dovoz náhradných dielov, PHM a.p. sú účtované samostatne a hradené zákazníkom.
- 4.2. Odjazdené kilometre vozidlom odťahovej služby sa počítajú z miesta parkovania odťahového vozidla k zákazníkovi, odjazdené kilometre pri odťahu vozidla a cesta späť na parkovanie. K cene odťahu sa účtuje naloženie a vyloženie odťahovaného vozidla, prípadne jeho premiestnenie z miesta mimo vozovku do miesta naloženia.
- 4.3. Ceny za poskytované služby sú uvedené v cenníku, ktorý na vyžiadanie predloží mechanik.
- 4.4. Pokiaľ cena poskytnutých služieb presahuje stanovené zľavy, dostane zákazník doklad, na ktorom mechanik vyúčtuje poskytnuté služby čerpané nad rámec zliav.
- 4.5. Ak zákazník nepredloží na mieste zásahu platný záručný list k mechanickému zabezpečeniu , ktorý z rôznych dôvodov nemá pri sebe, uhradí poskytnuté služby v plnej výške. Následne pošle

Príloha č. 2

na adresu GAS písomnú požiadavku na dodatočné priznanie príslušných zliav, doložený kópiou platného záručného listu k mechanickému zabezpečeniu a dokladom o zaplatení.

5. Postup vyúčtovania asistenčných služieb v zahraničí:

- 5.1. Pre poskytovanie asistenčných služieb v zahraničí sa požaduje zloženie finančnej zálohy v SR podľa pokynov dispečera GAS.
- 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 SKK poskytnutých služieb znížená o zľavy vyplývajúce z ASK.

6. Osobné údaje zákazníkov

GAS prehlasuje, že všetky osobné údaje oznámené zákazníkom využije výhradne pre zaistenie objednaných asistenčných služieb a bude s nimi pracovať v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä v zmysle zákona o osobných údajoch.