

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „AUTEM BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

Poskytování asistenčních služeb

1. Právo na poskytnutí asistenčních služeb je oprávněná osoba povinná uplatnit výlučně u smluvního partnera, společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s. se sídlem Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČ 271 81 898 (dále jen poskytovatel) 24 hodin denně, 365 dní v roce, a to telefonicky na následujícím telefonním čísle dispečinku poskytovatele: +420 601 001 007.
2. Prodejcem asistenčních služeb je výhradně společnost Autem Bez Starostí s.r.o.
3. V případě asistenční události je klient, případně oprávněná osoba povinná neprodleně informovat poskytovatele.
4. Při kontaktování poskytovatele je volající povinen sdělit následující informace: jméno a příjmení; číslo asistence; kontaktní a telefonní číslo; model, barvu a RZ vozidla; místo, kde se nachází nepojízdné vozidlo; důvod nepojízdnosti vozidla a okolnosti důležité k určení nevhodnějšího řešení asistenční události.
5. Při poskytování asistenčních služeb spojených s asistenční událostí je klient, případně oprávněná osoba povinná poskytnout poskytovateli součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou mu tyto asistenční služby poskytovány.
6. Asistenční služby jsou poskytovány pouze v rozsahu odpovídajícím dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu, podmínek bezpečnosti práce a platných legislativních podmínek.
7. Pro aktivaci asistence je klient povinen zadat, nebo poskytnout své telefonní číslo, email, pokud je požadován a RZ vozidla, popřípadě VIN vozidla. Aktivace provádí buď sám klient na základě zaslání SMS anebo u smluvního partnera, který provede aktivaci asistence. Asistence se stává aktivní pouze v případě, že klient obdržel na uvedené telefonní číslo, nebo e-mailem zprávu s číslem asistence, trvá od – do asistence a telefonním číslem, které využije v případě potřeby asistenčního zásahu. Klientovi je zaslána informace o domovském servisu, pokud byl sjednán.

Výklad pojmů

Pro účely těchto asistenčních programů se níže uvedené pojmy vykládají takto:

1. **Asistenční období**
Je časové období dohodnuté na základě zaslání v SMS nebo emailem, za které se platí cena za poskytovaný asistenční program.
2. **Asistenční plnění**
Peněžní či naturální plnění poskytnuté oprávněné osobě poskytovatelem v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí asistenčních služeb oprávněné osobě.
3. **Asistenční událost**
Nahodilá skutečnost související s nutností poskytnout asistenční služby oprávněné osobě k vozidlu se sjednaným asistenčním programem, blíže specifikovaná v těchto podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti poskytovatele poskytnout asistenční plnění.
4. **Defekt**
Jakékoliv poškození pneumatiky, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.

5. **Dezén**
Vzorek pneumatiky.
6. **Domovská země**
Pro vozidla registrovaná ve Slovenské republice je domovskou zemí Slovenská republika, v ostatních případech Česká republika.
7. **Domovský servis**
Autoservis určený při sjednání asistenčního programu.
8. **Klient**
Osoba, která s poskytovatelem uzavřela asistence Autem Bez Starostí a prostřednictvím svého telefonního čísla, nebo na e-mail obdržela SMS, nebo zprávu o aktivaci asistence.
9. **Krádež**
Odcizení vozidla cizím subjektem.
10. **Měna**
Jednotlivé finanční limity plnění jsou stanoveny v českých korunách, pro případ Slovenské republiky se limity plnění přepočítávají na eura, a to dle aktuálního kurzu dle ČNB.
11. **Nehoda**
Událost způsobená nárazem vozidla, po které zůstalo vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů. Nárazem se rozumí působení vnějších mechanických sil na asistované vozidlo, např. při jeho střetu s jiným vozidlem, překážkou, při nárazu, pádu apod., nikoliv však v souvislosti s některou výlukou z asistencí.
12. **Nouzový režim**
Nouzový režim vozidla je režim, v kterém může dojít ke snížení výkonu vozidla, avšak vozidlo je způsobilé k dojetí do nejbližšího servisu.
13. **Odtažení vozidla**
Příjezd zásahového vozidla zajištěného poskytovatelem, naložení nepojízdného vozidla, jeho odtažení a složení v místě vhodného opravárenského zařízení (zpravidla autorizovaný servis), v místě úschovy, v místě bydliště nebo podnikání oprávněné osoby či v jiném místě zvoleném oprávněnou osobou. Konkrétní volba cílového místa je předmětem dohody mezi oprávněnou osobou a poskytovatelem.
14. **Oprávněná osoba**
Řidič vozidla, který v době asistenční události oprávněně užíval asistované vozidlo. U vozidel dle odstavce 17 mohou být oprávněnými osobami i další osoby cestující v době asistenční události vozidlem (dále též posádka vozidla).
15. **Porucha**
Stav, kdy je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů v důsledku poškození jeho součástí, způsobeného jejich opotřebením, chybou montáží nebo únavou materiálu, nikoliv však v souvislosti s některou výlukou z asistencí. Za poruchu se považuje také záměna či nedostatek paliva, uzamčení klíčů ve voze, zlomení klíčů či jejich ztráta, elektronická závada, poškození vozu přírodními vlivy. Za poruchu se nepovažuje nouzový režim vozidla.
16. **Silniční služba**
Příjezd mechanika se zásahovým vozidlem k nepojízdnému asistovanému vozidlu. Mechanik provede práce umožňující posádce pokračovat asistovaným vozidlem v cestě, případně dojet do nejbližšího opravárenského zařízení či jiného vhodného místa. Mechanik provede pouze činnosti, které lze uskutečnit v terénu bez dílenského vybavení při dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu a bezpečnosti práce. Není-li v příslušném asistenčním programu uvedeno jinak, náklady na

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „AUTEM BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

- k opravě použité náhradní díly, materiál, pohonné a provozní kapaliny jsou účtovány k tíži oprávněné osoby.
- 17. Úschova vozidla**
Přechodná úschova nepojízdného vozidla na střeženém parkovišti nebo obdobném zařízení do doby jeho převozu na místo určené oprávněnou osobou.
 - 18. Vandalismus**
Poškození vozidla cizím subjektem, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.
 - 19. Vozidlo (asistované vozidlo)**
Osobní automobil s maximálním počtem 9 sedadel včetně sedadla řidiče a celkovou hmotností maximálně 3 500 kg v kategorii (dle technického průkazu) M1. Kategorie M1 však pouze za předpokladu, že takové vozidlo nedisponuje na zadní nápravě dvoj-montáží zadní nápravy. V případech speciálních úprav, či nástaveb, které mohou mít vliv na poskytování asistenčních služeb, je poskytovatelem poskytnuto asistenční plnění odpovídající rozsahu pro vozidlo bez takovéto úpravy či nástavby
 - 20. Vyproštění vozidla**
Přemístění havarovaného vozidla z místa mimo vozovku zpět na vozovku, aby je bylo možné naložit na odtahové vozidlo.
 - 21. Zahraničí**
Území, na kterém jsou asistence poskytovány dle příslušného územního rozsahu, vyjma domovské země asistenčního programu.
 - 22. Zajištění asistenčních služeb**
Forma asistenčního plnění, kdy poskytovatel provede úkony potřebné k poskytnutí asistenční služby oprávněné osobě v rozsahu a dle limitů těchto podmínek, přičemž náklady asistenčních služeb přesahující stanovené finanční limity, budou uhrazeny oprávněnou osobou.
 - 23. Zapůjčení náhradního vozidla**
Probíhá v souladu s podmínkami konkrétní autopůjčovny (servisu). Není-li uvedeno jinak, poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodou na vozidle. Z těchto důvodů může být autopůjčovnou (servisem) vyžadováno složení depozitu platební kartou. Zapůjčována jsou vozidla třídy odpovídající třídě asistovaného vozidla, nebo nejbližší vyšší, nejvýše však třídy c (např. Škoda Octavia, Škoda Rapid).
4. Asistence lze sjednat pouze, pokud se vozidlo v době sjednání programu nachází na území domovské země.
 5. Asistenční plnění poskytne poskytovatel v rozsahu a v podobě naturálního nebo peněžního plnění dle příslušných ustanovení těchto podmínek.
 6. Limit asistenčního plnění uvedený v příslušných asistenčních programech, určených v článku, představuje nejvyšší možnou částku, kterou poskytovatel poskytne na každou asistenční událost, jež nastane v době trvání asistenčních služeb, není-li dále uvedeno jinak. V přehledu asistenčních plnění jsou rovněž uvedeny limity dílčích asistenčních plnění.
 7. Limity asistenčního plnění vyjádřené částkou jsou, není-li stanoveno jinak, uváděny jako konečná částka včetně DPH.
 8. Poskytovatel není povinen poskytnout plnění, projeví-li se v době trvání asistenčních služeb důsledky události nastalé před počátkem trvání asistenčních služeb.
 9. Nárok na poskytování asistenčního plnění vzniká za podmínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím poskytovatele.
 10. Asistenční plnění je poskytováno:
 - a. v naturální podobě – formou služby poskytnuté oprávněné osobě.
 - b. ve výjimečných případech poskytne poskytovatel asistenční plnění v penězích v tuzemské měně, a to výlučně v případě, kdy oprávněná osoba uhradila poskytnutou službu jejímu dodavateli sama po odsouhlasení poskytovatelem.
 11. Čerpání služeb jiné asistenční společnosti není těmito asistenčními programy kryto, s výjimkou případu podle odstavce 10 b.
 12. Pro výpočet hodnoty asistenčního plnění z cizí měny a pro výpočet hodnoty peněžní hotovosti na cizí měnu se použije devizový kurz ČNB platný pro den, ve kterém nastala asistenční událost.
 13. Sjednané rozsahy asistenčních služeb jsou uvedeny v příslušném asistenčním programu Autem Bez Starostí.

Počátek, změny, doba trvání a zánik asistenčního programu

Předmět a rozsah asistenčních služeb

1. Předmětem asistence je poskytování asistenčních služeb – pomoc osobám, které se dostanou do nesnází v důsledku asistenční události. Jedná se zejména o zajištění, zorganizování a úhradu služeb spojených s odstraněním následků asistenční události, která postihla asistované vozidlo či jeho posádku.
 2. Asistence se sjednává pro případ:
 - a. nepojízdnosti asistovaného vozidla způsobené poruchou;
 - b. nepojízdnosti asistovaného vozidla způsobené havárií;
 - c. odcizení asistovaného vozidla;
 - d. nepojízdnosti asistovaného vozidla způsobené defektem pneumatiky;
 - e. nepojízdnost asistovaného vozidla z důvodu vandalismu;
 3. Asistence se sjednávají na nebezpečí vzniku nahodilé události, které může vyvolat asistenční událost. Asistence se vztahuje na asistenční události, které vzniknou za doby trvání asistenčních služeb.
1. Nárok na asistenci vzniká v 00:00 hodin třetího dne následujícího po dni připsání částky na účet zprostředkovatele a zaniká ve 24:00 hodin posledního den platnosti asistenčního programu. Údaje o délce trvání asistence jsou uvedené v SMS, kterou obdržel klient. Při aktivaci obchodním partnerem nebo aktivací odesláním SMS ze zakoupeného Driver Setu anebo zakoupením přes web www.autembezstarosti.cz je počátek asistencí stanoven přesně za 72 hodin po provedení takové aktivace.
 2. Počátek asistencí nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti sjednané asistence Autem Bez starostí.
 3. Asistence mohou být sjednány na 14 dní, 30 dní, 60 dní, 180 dní anebo na 365 dní a nelze je opakovaně prodloužit o další období. Asistence lze opět zakoupit a zaktivovat, a to na základě zaslání SMS, nebo e-mailu prostřednictvím webových stránek www.autembezstarosti.cz.
 4. Poskytovatel má právo na úplatu za příslušný asistenční program za dobu trvání asistencí. Výše a splatnost je ujednána před sjednáním na webu www.autembezstarosti.cz, a také v SMS zprávě, nebo e-mailu, a to v české měně, který obdrží klient po aktivaci asistence.
 5. Asistence nelze přerušit, není-li ujednáno jinak.
 6. Asistence zanikají na základě právního jednání poskytovatele v souladu s platnou právní úpravou.

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „AUTEM BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

7. Asistence dále zanikají: Uplynutím asistenční doby.

Povinnosti při asistenční události

1. Kromě dalších povinností je oprávněná osoba zejména povinna:
 - a. učinit veškerá možná opatření k odvrácení asistenční události;
 - b. bez zbytečného odkladu poskytovateli oznámit, že nastala asistenční událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu;
 - c. na žádost Poskytovatele předložit technický průkaz a doklad o pojištění vozidla; předložení těchto dokladů může být vyžádáno na místě zasahujícím technikem před vlastním započítáním služby;
2. Doklady vystavené osobou, která je manželem, rodičem, dítětem klienta, nebo jinou osobou klientu blízkou, nestačí k doložení asistenční události. Totéž platí o dokladech, které si klient vystaví sám.
3. Mělo-li porušení povinnosti klienta, oprávněné nebo jiné osoby, které má na asistenční plnění právo, podstatný vliv na vznik asistenční události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše asistenčního plnění, má poskytovatel právo snížit asistenční plnění úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah poskytovateli povinnosti plnit.

Doručování

Informace mezi prodejcem Autem Bez Starostí s.r.o. a klientem se doručují prostřednictvím uvedeného telefonního čísla, které klient uvedl pro sjednání asistence formou SMS, nebo přímo telefonicky.

Prodejce i klient může využít možnost zaslání dotazu prostřednictvím elektronické pošty na elektronickou adresu **prodejce**, která je uvedena na stránkách www.autembezstarosti.cz a na email klienta, pokud byl uveden. Odmítne-li adresát přijetí SMS, nebo elektronicky zasláné písemnosti, považuje se zpráva za doručenou dnem, kdy poskytovatel odeslal takovou SMS, nebo elektronickou písemnost.

Výluky

1. Poskytovatel není povinen poskytnout asistenční plnění, dojde-li k asistenční události v souvislosti či v důsledku:
 - a. Válečných událostí;
 - b. Stávků, vzpoury a jiných hromadných nepokojů, včetně teroristických aktů;
 - c. Zásahu státní moci nebo veřejné správy, oficiálních zákazů;
 - d. Exploze;
 - e. Působení jaderné energie;
 - f. Živelních událostí vyjma pádu sněhu, ledu a námrazy, stromů či větví a jiných částí stromů, rozbití skla vozidla krupobitím;
 - g. všechny náklady spojené s přepravou nákladu (např. na vyložení, přeložení či uskladnění nákladu, na manipulaci s nákladem během vyprošťování);
 - h. Nedostatků v povinné výbavě a v příslušenství;
 - i. Činností souvisejících s údržbou, s periodickými prohlídkami a s pravidelnou výměnou dílů, hmot a doplňků;
 - j. Výtržnosti, kterou klient, případně oprávněná osoba vyvolala, nebo v souvislosti s trestnou činností, kterou spáchala a pro kterou byla uznána vinou;

- k. Úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti klienta či oprávněné osoby;
- l. Řízení vozidla osobou, která nemá předepsané oprávnění k řízení vozidla;
- m. Závodů všeho druhu, soutěží s rychlostní vložkou a oficiálních přípravných jízd k takovým závodům a soutěžím;
- n. Výbuchu třaskavých látek přepravovaných asistovaným vozidlem;
- o. Porušení oficiálních místně platných předpisů, pirátství;
- p. Všechny celní poplatky a daně, náklady na pohonné hmoty a parkovné;
- q. Všechny náklady spojené se škodami následnými;
- r. Všechny náklady spojené s přepravou nákladu (např. na vyložení, přeložení či uskladnění nákladu, na manipulaci s nákladem během vyprošťování);

2. Asistenční plnění se nevztahuje na:

- a. Náklady, které byly vynaloženy složkami integrovaného záchranného systému v rámci povinností stanovených zákonem;
 - b. Náklady ze škod, které vznikly následkem použití alkoholu nebo návykových látek;
 - c. Asistenční plnění není poskytováno v případě porušení jakékoliv povinnosti při asistenční události.
 - d. Náklady spojené s poskytnutím asistenčních služeb vozidlu, jehož provoz na pozemních komunikacích byl zakázán, nebo které (v době bezprostřední před asistenční událostí) pro vážné nebo nebezpečné závady v technickém stavu nebo z důvodu provedených neschválených změn nebylo k provozu technicky způsobilé;
 - e. Vozidla, která jsou upravena nebo obměněna tak, že nespĺňují podmínky pro poskytování standardních asistenčních služeb (např. závodní automobily, vozidla s právem přednostní jízdy, vozidla určená pro přepravu nebezpečných věcí, historická vozidla, vozidla taxislužby);
 - f. Asistenční události, které se staly mimo pozemní komunikaci;
 - g. Opakované asistenční události se stejnou příčinou, pakliže nebyla během předcházející události odstraněna.
3. V případě uvedení nepravdivých informací Klientem při sjednání asistenčního programu bude:
- a. Asistenční plnění poníženo až o 100 %;
 - b. Nebo sjednaný asistenční program zrušen, a to od jeho počátku.
 - c. Účtován klientovi administrativní poplatek v souvislosti s ukončením smlouvy ve výši 500 Kč plus DPH.

Územní rozsah

Asistenční programy, není-li uvedeno jinak, se vztahují na asistenční události nastalé na území domovské země a na geografickém území Evropy včetně celého území Turecka. Asistence není platná na území Ruska (s výjimkou tzv. Kaliningradské oblasti), Grónska, Islandu, Faerských ostrovů, souostroví Špicberky, Kanárských ostrovů a Madeiry. Za evropský stát ve smyslu těchto podmínek asistence se nepovažuje Kazachstán, Arménie, Gruzie, Ázerbájdžán. V některých zemích mimo Evropskou unii (např. Bělorusko, Ukrajina) je kvalita a možnost poskytnutí asistenčních služeb závislá na místních podmínkách.

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „AUTEM BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

Program Autem Bez Starostí ČR

Tento program je určen pro vozidla registrovaná v České republice a skládá se z následujících služeb:

1. Silniční služba

V případě nehody nebo poruchy zajistí poskytovatel výjezd mechanika silniční asistence.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Případné náhradní díly a další nekryté náklady hradí klient.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 2,3 a 4.

2. Dovoz PHM anebo jeho záměna

V případě nepojízdnosti vozidla z důvodu nedostatku běžných pohonných hmot zajistí poskytovatel výjezd silniční asistence za účelem jejich dovozu.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Náklady na dovážené pohonné hmoty, případné náhradní díly a další nekryté náklady jsou hrazeny klientem.

Po nahlášení asistenčního případu bude na místo vysláno asistenční vozidlo s technikem do cca 30 minut, který odčerpání provede na místě anebo bude přivolaná odtahová služba, která vozidlo odtáhne do servisu, kde bude provedeno odsátí paliva. Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 1,3 a 4.

3. Start nepojízdného vozu

V případě nepojízdnosti vozidla z důvodu vybité autobaterie zajistí poskytovatel výjezd silniční asistence za účelem nastartování vozu pomocí startovacích kabelů.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Případné náhradní díly a další nekryté náklady jsou hrazeny klientem.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 1,2 a 4.

4. Výměna pneumatiky

V případě defektu zajistí poskytovatel výjezd silniční asistence za účelem pomoci s výměnou poškozeného kola, případně provizorní opravy (je-li proveditelná).

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Případné náhradní díly a další nekryté náklady hradí klient.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 1,2 a 3.

5. Odtahová služba

V případě nehody, poruchy, defektu nebo vandalismu a pokud není možné provést opravu vozidla přímo na místě asistenční události, zajistí poskytovatel odtažení vozidla.

a. Poskytovatel uhradí odtah vozidla do maximální vzdálenosti 100 km z místa asistenční události.

b. V případě odtahu z místa události v domovské zemi do domovského servisu se maximální vzdálenost odtahu navyšuje o dalších 100 km na celkových 200 km z asistenční události.

c. V případě, kdy vozidlo nebude opraveno do 24 hodin mimo defekt a čelní sklo, má klient nárok na odtah v dané zemi, ne kterou se asistence vztahuje, a to bez limitu km.

Příjezd a odjezd zásahového vozidla se do vzdálenosti odtahu nezapočítává.

6. Odvoz dítěte

V případě nepojízdnosti vozidla z důvodu nehody, poruchy, defektu nebo vandalismu a pokud není možné provést opravu vozidla přímo na místě asistenční události a to do 1 hodiny, zajistí poskytovatel odvoz dítěte.

a. Poskytovatel zajistí odvoz dítěte dle přání klienta, a to do výše limitu 1000 Kč z místa asistenční události taxislužbou.

7. Vyproštění vozu

V případě dopravní nehody, kdy vozidlo zůstane mimo vozovku, zajistí poskytovatel vyproštění vozidla.

Poskytovatel uhradí náklady za vyproštění vozidla.

8. Uložení vozidla

V případě nehody, poruchy, defektu nebo vandalismu a pokud vozidlo nelze do cílového autoservisu nebo dílny z důvodu jejich uzavření odtáhnout, zajistí poskytovatel úschovu vozidla.

Poskytovatel uhradí náklady na úschovu vozidla na dobu maximálně 5 kalendářních dní.

9. Náhradní vozidlo či doprava:

Jestliže v případech krádeže, poruchy, nehody, defektu nebo vandalismu na vozidle nebude možné během 4 hodin od nahlášení takovéto události poskytovateli vozidlo uvést zpět do provozu, poskytovatel zajistí a uhradí jednu (lze využít asistenční plnění pouze jedné z nich) z následujících služeb:

a. Přepravu klienta, případně oprávněných osob v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu vozidla do cílové destinace či do místa bydliště vlakem I. třídy. Pokud by cesta trvala déle než 8 hodin, je přeprava zajišťována letecky. V případě asistenční události v domovské zemi je přeprava zajišťována pouze na území domovské země.

b. Nebo zapůjčení náhradního vozidla (v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu) po dobu maximálně osmi po sobě bezprostředně jdoucích dnů, přičemž doba zapůjčení nesmí přesáhnout dobu opravy vozidla v servisu určeném poskytovatelem, nebo dle přání klienta. V případě repatriace vozidla je vozidlo zapůjčeno po dobu opravy (maximálně však na dobu 8 dní). Za dobu opravy je považována doba určená servisním střediskem poskytovatele služby. V případě krádeže je vozidlo zapůjčováno na dobu maximálně pěti po sobě bezprostředně jdoucích dnů. Náklady na přistavení a odstavení vozidla uhradí poskytovatel pouze do běžné výše odpovídající přistavení a odstavení do servisu, ve kterém by bylo možné nepojízdné vozidlo opravovat. Poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodu na tomto vozidle.

10. Nouzové ubytování

Jestliže v případech krádeže, poruchy, nehody, nebo vandalismu na vozidle nebude možné během 4 hodin od nahlášení takovéto události poskytovateli vozidlo uvést zpět do provozu, poskytovatel zajistí a uhradí ubytování klienta, případně oprávněných osob v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu vozidla, na jednu noc v hotelu kategorie *** a jejich přepravu do daného hotelu.

11. Vzkaz blízké osobě

Klient, případně oprávněná osoba, může zanechat na telefonickém čísle poskytovatele vzkaz určený pro fyzickou osobu i firmu v ČR. Poskytovatel na svůj náklad zajistí neprodleně předání vzkazu určeným fyzickým osobám nebo firmě, podmínkou však je přesná identifikace adresáta, včetně uvedení telefonního čísla nebo přesné adresy.

12. Dopravní a moto informace

Klient je oprávněn čerpat základní dopravní a turistické informace prostřednictvím k tomu určené webové prezentace poskytovatele na adrese <http://1220.cz>

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „AUTEM BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

13. Telefonické tlumočení

Na žádost oprávněné osoby poskytovatel zajistí na svůj náklad telefonické tlumočení při jednání s policií nebo orgány veřejné správy (administrativy), jestliže toto jednání je vyvoláno vznikem nehody, poruchy, nebo krádeží vozidla. Poskytovatel zajišťuje telefonické tlumočení mezi češtinou a francouzštinou, angličtinou, němčinou, maďarštinou nebo rumunštinou.

14. Repatriace vozidla (odtažení vozidla do domovského servisu)

Pokud vozidlo po nehodě, poruše, defektu či vandalismu není možné uvést zpět do provozu po 24 hodinách od ohlášení události poskytovateli, zajistí poskytovatel přepravu vozidla do autorizovaného servisu, případně jinému vhodnému místu nejbližšímu k bydlišti či sídla klienta na území domovské země. Poskytovatel uhradí náklady odpovídající maximálně celkové vzdálenosti přepravy 2 500 km tam a zpět, tj. 1 250 km příjezdu a 1 250 km návratu (přepravy). Nárok na repatriaci vozidla nevzniká, pokud událost na asistovaném vozidlu vznikla do 5 dnů od doby počátku zvolené asistenční služby.

V rámci této služby nevzniká nárok na úhradu přepravy odtahové služby z následujících ostrovů: Baleárské ostrovy, Faerské ostrovy, Island, Korsika, Malta a Sardinie.

Nárok na tuto službu nevzniká v případech: škody na skle (sklech) vozidla, poškození pneumatiky (pneumatik).

Za účelem přepravy posádky vozidla domů je možné využít:

- I. službu zapůjčení náhradního vozidla dle odstavce 9 b, přičemž přistavení vozidla je možné provést v rámci repatriace odtahovou službou z domovské země, která odváží nepojízdné vozidlo zpět do domovské země, a to do servisu, dle přání klienta. V takovém případě je klient oprávněn pokračovat dál v cestě dle jeho přání a zapůjčené náhradní vozidlo je povinen vrátit do servisu, kam bylo odtaženo jeho vozidlo.
V případě, že by přistavení náhradního vozidla trvalo déle než 6 hodin, je poskytovatel povinen zajistit na dobu nezbytně nutnou náhradní ubytování dle odstavce 9 a. v případě, že by si klient zvolil zapůjčení náhradního vozidla v dané zemi, kde vznikla asistenční událost, je klient povinen vozidlo vrátit v této zemi. Poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodu na tomto vozidle.
- II. Přepravu klienta, případně oprávněných osob dle odstavce 9 a.

15. Dovězení vozu nalezeného po krádeži

V případech, kdy bylo vozidlo nalezeno po krádeži, zajistí poskytovatel na žádost klienta, případně oprávněné osoby, přepravu vozidla do autorizovaného servisu, popřípadě jiného vhodného zařízení nejbližšího místu bydliště či sídla klienta na území domovské země, a to v časovém horizontu určeném poskytovatelem, nejdéle však do 14 dní.

V případě využití této asistenční služby ztrácí klient, popř. oprávněná osoba nárok na využití jakýchkoliv dalších asistenčních služeb dle těchto podmínek pro danou asistenční událost, kromě služeb již poskytnutých.

Pro poskytnutí služby musí být splněny následující podmínky: klient nahlásil krádež poskytovateli bez zbytečného odkladu od jejího vzniku; klient doloží hlášení o krádeži vozu a policejní protokol o jeho nalezení; klient doloží poskytovateli potvrzení, že vozidlo nebude odtahovat pojišťovna; vozidlo bude nalezeno nejpozději do 365 dní od data nahlášeného jako datum krádeže vozidla.

V případě, že je vozidlo po nalezení pojízdné a způsobilé provozu na pozemních komunikacích, zajistí poskytovatel namísto přepravy vozidla cestu pro 1 osobu k jeho vyzvednutí. Převoz bude realizován vlakem, případně, pokud by cesta trvala déle než 8 hodin, letecky.

Finanční limit pro tuto službu je stanoven na 50 000 Kč.

16. Vyzvednutí opraveného vozidla

Poskytovatel zajistí přepravu klienta, případně oprávněné osoby, za účelem vyzvednutí vozidla v zahraničí po dokončení opravy asistenční události v autorizovaném či jiném servisu vlakem I. třídy. Pokud by cesta trvala déle než 8 hodin, může být zajištěna letecky.

Nárok na tuto službu vzniká pouze pro asistenční události mimo území domovské země a nelze využít současně se službami náhradní vozidlo či doprava uvedenými v odstavci 9.

Finanční limit pro tuto službu je stanoven na 10 000 Kč.

17. Finanční hotovost v případě nouze

V případech nouze (vykradení vozidla, úhrada opravy v servisu, složení kauce na policii) v zahraničí, kdy situace neumožňuje pokračování v cestě, zajistí poskytovatel bezplatné doručení nezbytné hotovosti klientovi, případně oprávněné osobě.

Bezplatné doručení hotovosti je podmíněno složením 100% zálohy ze strany klienta, oprávněné osoby nebo třetí osoby nebo jiným dohodnutým způsobem.

18. Náhodné poškození pneumatiky; oprava nebo úhrada nové pneumatiky

V případě defektu způsobeného jízdou po pozemních komunikacích v Domovské zemi zajistí poskytovatel opravu pneumatiky. V případech, kdy není možné pneumatiku opravit, zajistí poskytovatel její výměnu. V některých případech a se souhlasem poskytovatele po předchozí domluvě mohou být náklady spojené s pořízením nové pneumatiky zpětně proplaceny.

K tomu, aby byla poškozená pneumatika (pneumatiky) uhradena je povinností klienta prokázat zakoupení a výměnu pneumatik v souvislosti s defektem a nové zakoupené pneumatiky (pneumatika) musí být ve stejné značce a rozměru pneumatiky, včetně označení pneumatiky, která byla poškozena, vyplnit formulář o poškození a se všemi náležitostmi zaslat elektronicky na email pneu@autembezstarosti.cz.

Finanční limit pro tuto službu je stanoven na 4 000 Kč na každou pneumatiku, přičemž poskytnuté asistenční plnění bude v závislosti na hloubce dezénu (opotřebení poškozené pneumatiky) sníženo formou spoluúčasti:

- i. O 100 % pro hloubku dezénu menší či rovnou 2 mm;
- ii. O 65 % pro hloubku dezénu větší než 2 mm a menší či rovnou 4 mm;
- iii. O 35 % pro hloubku dezénu větší než 4 mm a menší či rovnou 6 mm;
- iv. O 0 % pro hloubku dezénu větší než 6 mm.

Tuto službu lze využít i pro zakoupení druhé pneumatiky v případech, kdy defekt jedné pneumatiky takovému zakoupení vyžaduje.

Tato služba se nevztahuje na pneumatiky typu „run flat“, a na případ poškození z důvodu vandalismu a krádeže.

V období od 1. května do 30. září (včetně) vzniká nárok na tuto službu pouze pro události nastalé na letních nebo celoročních pneumatikách.

Dále nárok na tuto službu vzniká pouze v případě, že klient neprodleně informoval asistenční centrálu, která zajistí

**PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM
„AUTEM BEZ STAROSTÍ“ 11/2018**

nafození poškozené pneumatiky na vozidle a odtah vozidla do určeného servisu asistenční centrálou Global Assistance.

V případě, že klient způsobí další poškození pneumatiky vzniklé další jízdou po zjištění defektu, nebude tato služba proplacena. Klient je povinen splnit veškeré náležitosti k proplacení pneumatiky, a to zejména zaslat na email pneu@autembezstarosti.cz všechny dokumenty, které vyplývají z dokumentu, který nalezne na webu www.autembezstarosti.cz v rubrice ke stažení „formulář k proplacení pneu“.

19. V rámci jedné asistenční události lze čerpat pouze jednu ze služeb uvedených v odstavcích 1,2,3 a 4, přičemž jejich limity asistenčního plnění se nesčítají.

20. Asistence k „Přívěsnému vozíku a karavanu“

- a. Přívěsem se pro účely tohoto odstavce rozumí obytný přívěsný karavan do 2 500 Kg celkové povolené hmotnosti anebo přívěsný vozík do 1 000 Kg celkové povolené hmotnosti, který je v době události tažen vozidlem s tímto asistenčním programem.
- b. V případě nepojízdnosti asistovaného vozidla nebo přívěsu vzniká pro tento přívěs nárok na zajištění služeb:
 - i. Silniční služba dle odstavce 1, je-li zapotřebí ke zpojždění vozidla či přívěsu;
 - ii. Výměna pneumatiky dle odstavce 4, je-li zapotřebí ke zpojždění přívěsu;
 - iii. Odtahová služba dle odstavce 5;
 - iv. Vyproštění vozu (přívěsu) dle odstavce 7;
 - v. Uložení vozidla (přívěsu) dle odstavce 8;
 - vi. Repatriace vozidla (přívěsu) dle odstavce 9 b, pakliže je tato služba současně využita pro nepojízdné vozidlo.

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DO HODINY BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

Poskytování asistenčních služeb

- Právo na poskytnutí asistenčních služeb je oprávněná osoba povinna uplatnit výlučně u smluvního partnera, společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s. se sídlem Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČ 271 81 898 (dále jen poskytovatel) 24 hodin denně, 365 dní v roce, a to telefonicky na následujícím telefonním čísle dispečinku poskytovatele: **+420 601 001 007**.
- Prodejcem asistenčních služeb je výhradně společnost Autem Bez Starostí s.r.o.
- V případě asistenční události je klient, případně oprávněná osoba povinna neprodleně informovat poskytovatele.
- Při kontaktování poskytovatele je volající povinen sdělit následující informace: jméno a příjmení; číslo asistence; kontaktní a telefonní číslo; model, barvu a RZ vozidla; místo, kde se nachází nepojízdné vozidlo; důvod nepojízdnosti vozidla a okolnosti důležité k určení nevhodnějšího řešení asistenční události.
- Při poskytování asistenčních služeb spojených s asistenční událostí je klient, případně oprávněná osoba povinna poskytnout poskytovateli součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou mu tyto asistenční služby poskytovány.
- Asistenční služby jsou poskytovány pouze v rozsahu odpovídajícím dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu, podmínek bezpečnosti práce a platných legislativních podmínek.
- Pro aktivaci asistence je klient povinen zadat, nebo poskytnout své telefonní číslo, email, pokud je požadován a RZ vozidla, popřípadě VIN vozidla. Aktivace provádí buď sám klient na základě zaslání SMS anebo u smluvního partnera, který provede aktivaci asistence. Asistence se stává aktivní pouze v případě, že klient obdržel na uvedené telefonní číslo, nebo e-mailem zprávu s číslem asistence, trvání od – do asistence a telefonním číslem, které využije v případě potřeby asistenčního zásahu. Klientovi je zaslána informace o domovském servisu, pokud byl sjednán.

Výklad pojmů

Pro účely těchto asistenčních programů se níže uvedené pojmy vykládají takto:

- Asistenční období**
Je časové období dohodnuté na základě zaslání v SMS nebo emailem, za které se platí cena za poskytovaný asistenční program.
- Asistenční plnění**
Peněžní či naturální plnění poskytnuté oprávněné osobě poskytovatelem v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí asistenčních služeb oprávněné osobě.
- Asistenční událost**
Nahodilá skutečnost související s nutností poskytnout asistenční služby oprávněné osobě k vozidlu se sjednaným asistenčním programem, blíže specifikovaná v těchto podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti poskytovatele poskytnout asistenční plnění.
- Defekt**
Jakékoliv poškození pneumatiky, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.
- Dezén**
Vzorek pneumatiky.
- Domovská země**
Domovskou zemí se rozumí Česká republika.
- Domovský servis**
Autoservis určený při sjednání asistenčního programu.
- Měna**
Jednotlivé finanční limity plnění jsou stanoveny v českých korunách, pro případ Slovenské republiky se limity plnění přepočítávají na eura, a to dle aktuálního kurzu dle ČNB.
- Klient**
Osoba, která s poskytovatelem uzavřela asistenci Do Hodiny Bez Starostí a prostřednictvím svého telefonního čísla, nebo na e-mail obdržela SMS, nebo zprávu o aktivaci asistence.
- Krádež**
Odcizení vozidla cizím subjektem.
- Nehoda**
Událost způsobená nárazem vozidla, po které zůstalo vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů. Nárazem se rozumí působení vnějších mechanických sil na asistované vozidlo, např. při jeho střetu s jiným vozidlem, překážkou, při nárazu, pádu apod., nikoliv však v souvislosti s některou výlukou z asistencí.
- Nouzový režim**
Nouzový režim vozidla je režim, v kterém může dojít ke snížení výkonu vozidla, avšak vozidlo je způsobilé k dojetí do nejbližšího servisu.
- Odtahování vozidla**
Příjezd záahového vozidla zajištěného poskytovatelem, naložení nepojízdného vozidla, jeho odtahování a složení v místě vhodného opravárenského zařízení (zpravidla autorizovaný servis), v místě úschovy, v místě bydliště nebo podnikání oprávněné osoby či v jiném místě zvoleném oprávněnou osobou. Konkrétní volba cílového místa je předmětem dohody mezi oprávněnou osobou a poskytovatelem.
- Oprávněná osoba**
Řidič vozidla, který v době asistenční události oprávněně užíval asistované vozidlo. U vozidel dle odstavce 17 mohou být oprávněnými osobami i další osoby cestující v době asistenční události vozidlem (dále též posádka vozidla).
- Porucha**
Stav, kdy je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů v důsledku poškození jeho součástí, způsobeného jejich opotřebením, chybou montáží nebo únavou materiálu, nikoliv však v souvislosti s některou výlukou z asistencí. Za poruchu se považuje také záměna či nedostatek paliva, uzamčení klíčů ve voze, zlomení klíčů či jejich ztráta, elektronická závada, poškození vozu přírodními vlivy.
- Silniční služba**
Příjezd mechanika se záahovým vozidlem k nepojízdnému asistovanému vozidlu. Mechanik provede práce umožňující posádce pokračovat asistovaným vozidlem v cestě, případně dojet do nejbližšího opravárenského zařízení či jiného vhodného místa. Mechanik provede pouze činnosti, které lze uskutečnit

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DO HODINY BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

v terénu bez dílenského vybavení při dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu a bezpečnosti práce. Není-li v příslušném asistenčním programu uvedeno jinak, náklady na opravě použité náhradní díly, materiál, pohonné a provozní kapaliny jsou účtovány k tíži oprávněné osoby.

17. Úschova vozidla

Přechodná úschova nepojízdného vozidla na střeženém parkovišti nebo obdobném zařízení do doby jeho převozu na místo určené oprávněnou osobou.

18. Vandalismus

Poškození vozidla cizím subjektem, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.

19. Vozidlo (asistované vozidlo)

Osobní automobil s maximálním počtem 9 sedadel včetně sedadla řidiče a celkovou hmotností maximálně 3 500 kg v kategorii (dle technického průkazu) M - M1. Kategorie M1 však pouze za předpokladu, že takové vozidlo nedisponuje na zadní nápravě dvoj-montáží zadní nápravy. V případech speciálních úprav, či nástaveb, které mohou mít vliv na poskytování asistenčních služeb, je poskytovatelem poskytnuto asistenční plnění odpovídající rozsahu pro vozidlo bez takovéto úpravy či nástavby.

20. Vyproštění vozidla

Přemístění havarovaného vozidla z místa mimo vozovku zpět na vozovku, aby je bylo možné naložit na odtahové vozidlo.

21. Zajištění asistenčních služeb

Forma asistenčního plnění, kdy poskytovatel provede úkony potřebné k poskytnutí asistenční služby oprávněné osobě v rozsahu a dle limitů těchto podmínek, přičemž náklady asistenčních služeb přesahující stanovené finanční limity, budou uhrazeny oprávněnou osobou.

22. Zapůjčení náhradního vozidla

Probíhá v souladu s podmínkami konkrétní autopůjčovny (servisu). Není-li uvedeno jinak, poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodou na vozidle. Z těchto důvodů může být autopůjčovnou (servisem) vyžadováno složení depozitu platební kartou. Zapůjčována jsou vozidla třídy odpovídající třídě asistovaného vozidla, nebo nejbližší vyšší, nejvýše však třídy c (např. Škoda Octavia, Škoda Rapid).

23. Veřejné podzemní garáže

Jsou všechny podzemní garáže určené k parkování, a to na území domovské země.

Předmět a rozsah asistenčních služeb

- Předmětem asistence je poskytování asistenčních služeb – pomoc osobám, které se dostanou do nesnází v důsledku asistenční události. Jedná se zejména o zajištění, zorganizování a úhradu služeb spojených s odstraněním následků asistenční události, která postihla asistované vozidlo či jeho posádku.
- Asistence se sjednává pro případ:
 - nepojízdnosti asistovaného vozidla způsobené poruchou;
 - nepojízdnosti asistovaného vozidla způsobené havárií;
 - v případě, že vozidlem není možné odjet z důvodů poruchy, nehody, defektu a vandalismu ve veřejných garážích;
 - odcizení asistovaného vozidla;

- nepojízdnosti asistovaného vozidla způsobené defektem pneumatiky;
 - nepojízdnost asistovaného vozidla z důvodu vandalismu;
- Asistence se sjednávají na nebezpečí vzniku nahodilé události, které může vyvolat asistenční událost. Asistence se vztahuje na asistenční události, které vzniknou za doby trvání asistenčních služeb.
 - Asistence lze sjednat pouze, pokud se vozidlo v době sjednání programu nachází na území domovské země.
 - Asistenční plnění poskytne poskytovatel v rozsahu a v podobě naturálního nebo peněžního plnění dle příslušných ustanovení těchto podmínek.
 - Limit asistenčního plnění uvedený v příslušných asistenčních programech, určených v článku, představuje nejvyšší možnou částku, kterou poskytovatel poskytne na každou asistenční událost, jež nastane v době trvání asistenčních služeb, není-li dále uvedeno jinak. V přehledu asistenčních plnění jsou rovněž uvedeny limity dílčích asistenčních plnění.
 - Limity asistenčního plnění vyjádřené částkou jsou, není-li stanoveno jinak, uváděny jako konečná částka včetně DPH.
 - Poskytovatel není povinen poskytnout plnění, projeví-li se v době trvání asistenčních služeb důsledky události nastalé před počátkem trvání asistenčních služeb.
 - Nárok na poskytování asistenčního plnění vzniká za podmínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím poskytovatele.
 - Asistenční plnění je poskytováno:
 - v naturální podobě – formou služby poskytnuté oprávněné osobě.
 - ve výjimečných případech poskytne poskytovatel asistenční plnění v penězích v tuzemské měně, a to výlučně v případě, kdy oprávněná osoba uhradila poskytnutou službu jejímu dodavateli sama po odsouhlasení poskytovatelem.
 - Čerpání služeb jiné asistenční společnosti není těmito asistenčními programy kryto, s výjimkou případu podle odstavce 10 b.
 - Pro výpočet hodnoty asistenčního plnění z cizí měny a pro výpočet hodnoty peněžní hotovosti na cizí měnu se použije devizový kurz ČNB platný pro den, ve kterém nastala asistenční událost.
 - Sjednané rozsahy asistenčních služeb jsou uvedeny v příslušném asistenčním programu Do Hodiny Bez Starostí.

Počátek, změny, doba trvání a zánik asistenčního programu

- Nárok na asistenci vzniká v 00:00 hodin třetího dne následujícího po dni připsání částky na účet zprostředkovatele a zaniká ve 24:00 hodin posledního den platnosti asistenčního programu. Údaje o délce trvání asistence jsou uvedené v SMS, kterou obdržel klient. Při aktivaci obchodním partnerem nebo aktivací odesláním SMS ze zakoupeného Driver Setu anebo zakoupením přes web www.dohodinybezstarosti.cz je počátek asistencí stanoven přesně za 72 hodin po provedení takové aktivace.
- Počátek asistencí nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti sjednané asistence Do Hodiny Bez Starostí
- Asistence mohou být sjednány na 14 dní, 30 dní, 180 dní a 365 dní a nelze je opakovaně prodloužit o další období. Asistence lze opět zakoupit a zaktivovat, a to na základě zasláné

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DO HODINY BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

- SMS, nebo e-mailu prostřednictvím webových stránek www.dohodinybezstarosti.cz.
- Poskytovatel má právo na úplatu za příslušný asistenční program za dobu trvání asistencí. Výše a splatnost je ujednána před sjednáním na webu www.dohodinybezstarosti.cz, a také v SMS zprávě, nebo e-mailu, a to v české měně, který obdrží klient po aktivaci asistence.
 - Asistence nelze přerušit, není-li ujednáno jinak.
 - Asistence zanikají na základě právního jednání poskytovatele nebo klienta v souladu s platnou právní úpravou.
 - Asistence dále zanikají: Uplynutím asistenční doby.

Povinnosti při asistenční události

- Kromě dalších povinností je oprávněná osoba zejména povinna:
 - učinít veškerá možná opatření k odvrácení asistenční události;
 - bez zbytečného odkladu poskytovateli oznámit, že nastala asistenční událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu;
 - na žádost Poskytovatele předložit technický průkaz a doklad o pojištění vozidla; předložení těchto dokladů může být vyžádáno na místě zasahujícím technikem před vlastním započítáním služby;
- Doklady vystavené osobou, která je manželem, rodičem, dítětem klienta, nebo jinou osobou klientu blízkou, nestačí k doložení asistenční události. Totéž platí o dokladech, které si klient vystaví sám.
- Mělo-li porušení povinnosti klienta, oprávněné nebo jiné osoby, které má na asistenční plnění právo, podstatný vliv na vznik asistenční události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše asistenčního plnění, má poskytovatel právo snížit asistenční plnění úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah poskytovateli povinnosti plnit.

Doručování

Informace mezi prodejcem Autem Bez Starostí s.r.o.

a klientem se doručují prostřednictvím uvedeného telefonního čísla, které klient uvedl pro sjednání asistence formou SMS, nebo přímo telefonicky. Prodejce i klient může využít možnost zaslání dotazu prostřednictvím elektronické pošty na elektronickou adresu prodejce, která je uvedena na stránkách www.dohodinybezstarosti.cz a na email klienta, pokud byl uveden. Odmítne-li adresát přijetí SMS, nebo elektronicky zaslání písemnosti, považuje se zpráva za doručenou dnem, kdy poskytovatel odeslal takovou SMS, nebo elektronickou písemnost.

Výluky

- Poskytovatel není povinen poskytnout asistenční plnění, dojde-li k asistenční události v souvislosti či v důsledku:
 - Válečných událostí;
 - Stávků, vzpoury a jiných hromadných nepokojů, včetně teroristických aktů;
 - Zásahu státní moci nebo veřejné správy, oficiálních zákazů;
 - Exploze;
 - Působení jaderné energie;

- Živelních událostí vyjma pádu sněhu, ledu a námrazy, stromů či větví a jiných částí stromů, rozbití skla vozidla krupobitím;
 - všechny náklady spojené s přepravou nákladu (např. na vyložení, přeložení či uskladnění nákladu, na manipulaci s nákladem během vyprošťování);
 - Nedostatků v povinné výbavě a v příslušenství;
 - Činností souvisejících s údržbou, s periodickými prohlídkami a s pravidelnou výměnou dílů, hmot a doplňků;
 - Výtržnosti, kterou klient, případně oprávněná osoba vyvolala, nebo v souvislosti s trestnou činností, kterou spáchala a pro kterou byla uznána vinou;
 - Úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti klienta či oprávněné osoby;
 - Řízení vozidla osobou, která nemá předepsané oprávnění k řízení vozidla;
 - Závodů všeho druhu, soutěží s rychlostní vložkou a oficiálních přípravných jízd k takovým závodům a soutěžím;
 - Výbuchu třaskavých látek přepravovaných asistovaným vozidlem;
 - Porušení oficiálních místně platných předpisů, pirátství;
 - Všechny celní poplatky a daně, náklady na pohonné hmoty a parkovné;
 - Všechny náklady spojené se škodami následnými;
 - Všechny náklady spojené s přepravou nákladu (např. na vyložení, přeložení či uskladnění nákladu, na manipulaci s nákladem během vyprošťování);
- Asistenční plnění se nevztahuje na:**
 - Náklady, které byly vynaloženy složkami integrovaného záchranného systému v rámci povinností stanovených zákonem;
 - Náklady ze škod, které vznikly následkem použití alkoholu nebo návykových látek;
 - Asistenční plnění není poskytováno v případě jakéhokoliv porušení povinnosti při asistenční události.
 - Náklady spojené s poskytnutím asistenčních služeb vozidlu, jehož provoz na pozemních komunikacích byl zakázán, nebo které (v době bezprostřední před asistenční událostí) pro vážné nebo nebezpečné závady v technickém stavu nebo z důvodu provedených neschválených změn nebylo k provozu technicky způsobilé;
 - Vozidla, která jsou upravena nebo obměněna tak, že nespĺňují podmínky pro poskytování standardních asistenčních služeb (např. závodní automobily, vozidla s právem přednostní jízdy, vozidla určená pro přepravu nebezpečných věcí, historická vozidla, vozidla taxislužby);
 - Asistenční události, které se staly mimo pozemní komunikaci;
 - Opakované asistenční události se stejnou příčinou, pakliže nebyla během předcházející události odstraněna.
 - V případě uvedení nepravdivých informací Klientem při sjednání asistenčního programu bude:
 - Asistenční plnění poníženo až o 100 %;
 - Nebo sjednaný asistenční program zrušen, a to od jeho počátku.
 - Účtován klientovi administrativní poplatek v souvislosti s ukončením smlouvy ve výši 500 Kč plus DPH.

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DO HODINY BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

Územní rozsah

Asistenční programy, není-li uvedeno jinak, se vztahují na asistenční události nastalé na území domovské země

Program Do Hodiny Bez Starostí ČR

Tento program je určen pro vozidla registrovaná v České republice a skládá se z následujících služeb:

A) V případě, nepojízdnosti vozidla z níže specifikovaných důvodů následuje:

1. Silniční služba

V případě, nehody nebo poruchy zajistí poskytovatel výjezd mechanika silniční asistence.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Případné náhradní díly a další nekryté náklady hradí klient.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 2,3 a 4.

2. Dovoz PHM anebo jeho záměna

V případě nepojízdnosti vozidla z důvodu nedostatku běžných pohonných hmot zajistí poskytovatel výjezd silniční asistence za účelem jejich dovozu.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Náklady na dovážené pohonné hmoty, případné náhradní díly a další nekryté náklady jsou hrazeny klientem.

Po nahlášení asistenčního případu bude na místo vysláno asistenční vozidlo s technikem do cca 30 minut, který odčerpání provede na místě anebo bude přivolána odtahová služba, která vozidlo odtáhne do servisu, kde bude provedeno odsátí paliva. Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 1,3 a 4.

3. Start nepojízdného vozu

V případě nepojízdnosti vozidla z důvodu vybité autobaterie zajistí poskytovatel výjezd silniční asistence za účelem nastartování vozu pomocí startovacích kabelů.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Případné náhradní díly a další nekryté náklady jsou hrazeny klientem.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 1,2 a 4.

4. Výměna pneumatik

V případě defektu zajistí poskytovatel výjezd silniční asistence za účelem pomoci s výměnou poškozeného kola, případně provizorní opravy (je-li proveditelná).

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Případné náhradní díly a další nekryté náklady hradí klient.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 1,2 a 3.

B) V případě, že se v součinnosti s operátorem asistenční služby nepodaří zjistit příčinu nepojízdnosti vozidla následuje:

1. Odtahová služba

V případě nehody, poruchy, defektu (v případě neopravitelnosti defektu na místě), nebo vandalismu, zajistí poskytovatel odtažení vozidla.

Poskytovatel uhradí odtah vozidla, a to kamkoliv v rámci domovské země.

Příjezd a odjezd zásahového vozidla se do vzdálenosti odtahu nezapočítává.

V případě odtažení vozidla do servisu dle přání klienta, je klient povinen zajistit, aby klientem vybraný servis určil diagnózu nepojízdného vozidla maximálně do 24 hodin. V případě, že tak servis neučiní a nesdělí poskytovateli druh závady, je poskytovatel oprávněn vyzvat klienta k vrácení zapůjčeného vozidla.

2. Vyproštění vozu

V případě dopravní nehody, kdy vozidlo zůstane mimo vozovku, zajistí poskytovatel vyproštění vozidla.

Poskytovatel uhradí náklady za vyproštění vozidla.

3. Uložení vozidla

V případě nehody, poruchy, defektu (v případě neopravitelnosti defektu na místě) nebo vandalismu a pokud vozidlo nelze do cílového autoservisu nebo dílny z důvodu jejich uzavření odtáhnout, zajistí poskytovatel úschovu vozidla.

Poskytovatel uhradí náklady na úschovu vozidla na dobu maximálně 5 kalendářních dní.

4. Náhradní vozidlo:

Náhradní vozidlo po dobu maximálně pěti po sobě bezprostředně jdoucích dnů, přičemž doba zapůjčení nesmí přesáhnout dobu opravy vozidla v servisu určeném poskytovatelem, nebo dle přání klienta. Náhradní vozidlo bude přistaveno v krajském městě do 1 hodiny od nahlášení a předání všech potřebných informací Poskytovateli asistenčních služeb. Poskytovatel si vyhrazuje právo v době od 18.00 hod do 9.00 hod klienta dopravit do určené autopůjčovny poskytovatelem a to formou taxislužby. Náklad na taxislužbu hradí poskytovatel. Poskytovatel si vyhrazuje právo na nedodržení stanovené doby přistavení náhradního vozidla, a to z objektivních příčin, jako je daný provoz v danou hodinu zásahu, kalamičním stavem atd. Provozovatel prohlašuje, že danou dobu přistavení dodrží v 80 % asistenčních případů. V případě, že v krajském městě není dodržena doba přistavení náhradního vozidla do maximálně dvou hodin a mimo krajská města do tří hodin, poskytovatel uhradí klientovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč. Tato smluvní pokuta bude uhrazena pouze jednou za dobu trvání asistence a pouze v prvním případě zásahu. V případě, že bude prováděn zásah na vozidlo stejné RZ vícekrát v daném období sjednané asistence, nemá klient již na tuto smluvní pokutu nárok v případě nedodržení doby přistavení náhradního vozidla. V případě krádeže je vozidlo zapůjčováno na dobu maximálně pěti po sobě bezprostředně jdoucích dnů. Náklady na přistavení a odstavení vozidla uhradí poskytovatel pouze do běžné výše odpovídající přistavení a odstavení do servisu, ve kterém by bylo možné nepojízdné vozidlo opravovat. Poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodu na tomto vozidle.

5. Přistavení a odstavení Náhradního vozidla:

Náhradní vozidlo bude přistaveno na místo, kde se nachází nepojízdné vozidlo, a to v rámci celé domovské země na náklady poskytovatele. Vozidlo bude vráceno na místo, kam si klient přál odtáhnout své vozidlo nepojízdné.

6. Dopravní a moto informace

**PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM
„DO HODINY BEZ STAROSTÍ“ 11/2018**

Klient je oprávněn čerpat základní dopravní a turistické informace prostřednictvím k tomu určené webové prezentace poskytovatele na adrese <http://1220.cz>

7. Vyzvednutí opraveného vozidla

Klient je povinen vyzvednout si opravené vozidlo v servisu, kam si přál vozidlo odtáhnout, a to nejpozději do 1 dne od výzvy poskytovatele.

8. Náhodné poškození pneumatiky; oprava nebo úhrada nové pneumatiky

V případě defektu zajistí poskytovatel opravu pneumatiky. V případech, kdy není možné pneumatiku opravit, zajistí poskytovatel její výměnu. V některých případech a se souhlasem poskytovatele po předchozí domluvě mohou být náklady spojené s pořízením nové pneumatiky zpětně proplaceny.

K tomu, aby byla poškozená pneumatika (pneumatiky) uhrazena je povinností klienta prokázat zakoupení a výměnu pneumatik v souvislosti s defektem a nové zakoupené pneumatiky (pneumatika) musí být ve stejné značce a rozměru pneumatiky, včetně označení pneumatiky, která byla poškozena, vyplnit formulář o poškození a se všemi náležitostmi zaslat elektronicky na email pneu@autembezstarosti.cz.

Finanční limit pro službu, kdy nelze opravit pneumatiky je stanoven na 4 000 Kč na každou pneumatiku, přičemž poskytnuté asistenční plnění bude v závislosti na hloubce dezénu (opotřebování poškozené pneumatiky) sníženo formou spoluúčasti:

- i. O 100 % pro hloubku dezénu menší či rovnou 2 mm;
- ii. O 65 % pro hloubku dezénu větší než 2 mm a menší či rovnou 4 mm;
- iii. O 35 % pro hloubku dezénu větší než 4 mm a menší či rovnou 6 mm;
- iv. O 0 % pro hloubku dezénu větší než 6 mm.

Tuto službu lze využít i pro zakoupení druhé pneumatiky v případech, kdy defekt jedné pneumatiky takového zakoupení vyžaduje.

Tato služba se nevztahuje na pneumatiky typu „run flat“, a na případ poškození z vandalismu a krádeže.

V období od 1. května do 30. září (včetně) vzniká nárok na tuto službu pouze pro události nastalé na letních nebo celoročních pneumatikách.

Nárok na tuto službu vzniká pouze v případě, že klient neprodleně informoval asistenční centrálu, která zajistí nafocení poškozené pneumatiky na vozidle a odtah vozidla do určeného servisu asistenční centrálou Global Assistance.

V případě, že klient způsobí další poškození pneumatiky vzniklé další jízdou po zjištění defektu, nebude tato služba proplacena. Klient je povinen splnit veškeré náležitosti k proplacení pneumatiky, a to zejména zaslat na email pneu@autembezstarosti.cz všechny dokumenty, které vyplývají z dokumentu, který nalezne na webu www.dohodinybezstarosti.cz v rubrice ke stažení „formulář k proplacení pneu“.

9. V rámci jedné asistenční události lze čerpat pouze jednu ze služeb uvedených v odstavcích 1,2,3 a 4, přičemž jejich limity asistenčního plnění se nesčítají.

10. Osobní lékař

Služba Osobní lékař zahrnuje poskytování těchto služeb. Službu lze využít maximálně 10x za období 12-ti po sobě jdoucích měsíců.

- a) konzultace zdravotního stavu klienta a jeho rodinných příslušníků, sdílejících společnou domácnost – postup při zdravotních potížích, vysvětlení příznaků a příčin onemocnění, doporučení dalšího postupu,
- b) vysvětlení běžně užívaných pojmů ve zdravotnictví, odborných medicínských výrazů, latinských pojmů, diagnóz a jejich zkratk užívaných ve zdravotnické dokumentaci,
- c) vysvětlení nálezů z odborných vyšetření, účelu jednotlivých vyšetření, vysvětlení výsledků laboratorních vyšetření (informace o rozmezí hodnot jednotlivých ukazatelů),
- d) konzultace lékařských postupů – vysvětlení obecných postupů léčby, základní informace o časové náročnosti léčby jednotlivých onemocnění,
- e) informace o lécích a jejich účincích – účinné látky v lécích obsažené, možné nežádoucí účinky, informace o doplácích na léky,
- f) doporučení pojištěnému, na jakého odborného lékaře se má s daným problémem obrátit,
- g) poradna pro těhotné ženy a matky po porodu – doporučení vhodného postupu v dané situaci, jaká vyšetření je vhodné provést a z jakých důvodů,
- h) informace před cestou do zahraničí – doporučení nutného očkování a poučení o zdravotních rizicích pro danou lokalitu.

11. Zámečnick

V případě potřeby poskytovatel zprostředkuje příjezd, odjezd a práci zámečnicka. Náklady spojené s dopravou zámečnicka do místa asistenční události, prací zámečnicka, materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace a uvedením domácnosti do stavu užívání, včetně základního úklidu místa provedených prací si klient hradí sám. Tuto službu lze využít nonstop po dobu platnosti asistence, a to 2x za rok.

12. Sklenář

V případě potřeby poskytovatel zprostředkuje příjezd, odjezd a práci sklenáře. Náklady spojené s dopravou sklenáře do místa asistenční události, prací sklenáře, materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace a uvedením domácnosti do stavu užívání, včetně základního úklidu místa provedených prací si klient hradí sám. Tuto službu lze využít nonstop po dobu platnosti asistence, a to 2x za rok.

13. Instalátér

V případě potřeby poskytovatel zprostředkuje příjezd, odjezd a práci instalatéra. Náklady spojené s dopravou instalatéra do místa asistenční události, prací instalatéra, materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace a uvedením domácnosti do stavu užívání, včetně základního úklidu místa provedených prací si klient hradí sám. Tuto službu lze využít nonstop po dobu platnosti asistence, a to 2x za rok.

14. Plynař

V případě potřeby poskytovatel zprostředkuje příjezd, odjezd a práci plynaře. Náklady spojené s dopravou plynaře do místa asistenční události, prací plynaře, materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace a uvedením domácnosti do stavu užívání, včetně základního úklidu místa provedených prací si klient hradí sám. Tuto službu lze využít nonstop po dobu platnosti asistence, a to 2x za rok.

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DO HODINY BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

15. Topenář

V případě potřeby poskytovatel zprostředkuje příjezd, odjezd a práci topenáře. Náklady spojené s dopravou topenáře do místa asistenční události, prací topenáře, materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace a uvedením domácnosti do stavu užívání, včetně základního úklidu místa provedených prací si klient hradí sám. Tuto službu lze využít nonstop po dobu platnosti asistence, a to 2x za rok.

16. Elektrikář

V případě potřeby poskytovatel zprostředkuje příjezd, odjezd a práci elektrikáře. Náklady spojené s dopravou elektrikáře do místa asistenční události, prací elektrikáře, materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace a uvedením domácnosti do stavu užívání, včetně základního úklidu místa provedených prací si klient hradí sám. Tuto službu lze využít nonstop po dobu platnosti asistence, a to 2x za rok.

**PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM
„MOTORKOU BEZ STAROSTÍ“ 11/2018****Poskytování asistenčních služeb**

1. Právo na poskytnutí asistenčních služeb je oprávněná osoba povinna uplatnit výlučně u smluvního partnera, společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s. se sídlem Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČ 271 81 898 (dále jen poskytovatel) 24 hodin denně, 365 dní v roce, a to telefonicky na následujícím telefonním čísle dispečinku poskytovatele: +420 601 001 007.
1. Prodejcem asistenčních služeb je výhradně společnost Autem Bez Starostí s.r.o.
2. V případě asistenční události je klient, případně oprávněná osoba povinna neprodleně informovat poskytovatele.
3. Při kontaktování poskytovatele je volající povinen sdělit následující informace: jméno a příjmení; číslo asistence; kontaktní a telefonní číslo; model, barvu a RZ motocyklu; místo, kde se nachází nepojízdný motocykl; důvod nepojízdnosti motocyklu a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení asistenční události.
4. Při poskytování asistenčních služeb spojených s asistenční událostí je klient, případně oprávněná osoba povinna poskytnout poskytovateli součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou mu tyto asistenční služby poskytovány.
5. Asistenční služby jsou poskytovány pouze v rozsahu odpovídajícím dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu, podmínek bezpečnosti práce a platných legislativních podmínek.
6. Pro aktivaci asistence je klient povinen zadat, nebo poskytnout své telefonní číslo, email, pokud je požadován a RZ motocyklu, popřípadě VIN motocyklu. Aktivace provádí buď sám klient na základě zaslání SMS anebo u smluvního partnera, který provede aktivaci asistence. Asistence se stává aktivní pouze v případě, že klient obdržel na uvedeném telefonním čísle, nebo e-mailem zprávu s číslem asistence, trvá od – do asistence a telefonním číslem, které využije v případě potřeby asistenčního zásahu. Klientovi je zaslána informace o domovském servisu, pokud byl sjednán.

Výklad pojmů

Pro účely těchto asistenčních programů se níže uvedené pojmy vykládají takto:

1. **Asistenční období**
Je časové období dohodnuté na základě zaslání v SMS nebo emailem, za které se platí cena za poskytovaný asistenční program.
2. **Asistenční plnění**
Peněžní či naturální plnění poskytnuté oprávněné osobě poskytovatelem v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí asistenčních služeb oprávněné osobě.
3. **Asistenční událost**
Nahodilá skutečnost související s nutností poskytnout asistenční služby oprávněné osobě k motocyklu se sjednaným asistenčním programem, blíže specifikovaná v těchto podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti poskytovatele poskytnout asistenční plnění.
4. **Defekt**

Jakékoliv poškození pneumatiky, v jehož důsledku je motocykl nepojízdný nebo nezpůsobilý k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.

5. **Dezén**
Vzorek pneumatiky.
6. **Domovská země**
Pro motocykly registrované ve Slovenské republice je domovskou zemí Slovenská republika, v ostatních případech Česká republika.
7. **Měna**
Jednotlivé finanční limity plnění jsou stanoveny v Českých korunách, pro případ Slovenské republiky se limity plnění přepočítávají na eura, a to dle aktuálního kurzu dle ČNB.
8. **Domovský servis**
Autoservis určený při sjednání asistenčního programu.
9. **Klient**
Osoba, která s poskytovatelem uzavřela asistenci Motorkou Bez Starostí a prostřednictvím svého telefonního čísla, nebo na e-mail obdržela SMS, nebo zprávu o aktivaci asistence.
10. **Krádež**
Odcizení motocyklu cizím subjektem.
11. **Nehoda**
Událost způsobená nárazem motocyklu, po které zůstal motocykl nepojízdný nebo nezpůsobilý k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů. Nárazem se rozumí působení vnějších mechanických sil na asistovaný motocykl, např. při jeho střetu s jiným vozidlem, překážkou, při nárazu, pádu apod., nikoliv však v souvislosti s některou výlukou z asistencí.
13. **Nouzový režim**
Nouzový režim motocyklu je režim, v kterém může dojít ke snížení výkonu vozidla, avšak vozidlo je způsobilé k dojetí do nejbližšího servisu.
14. **Odtažení motocyklu**
Příjezd zásahového vozidla zajištěného poskytovatelem, naložení nepojízdného motocyklu, jeho odtažení a složení v místě vhodného opravárenského zařízení (zpravidla autorizovaný servis), v místě úschovy, v místě bydliště nebo podnikání oprávněné osoby či v jiném místě zvoleném oprávněnou osobou. Konkrétní volba cílového místa je předmětem dohody mezi oprávněnou osobou a poskytovatelem.
12. **Oprávněná osoba**
Řidič motocyklu, který v době asistenční události oprávněně užíval asistovaný motocykl. U motocyklu dle odstavce 17 mohou být oprávněnými osobami i další osoby cestující v době asistenční události na motocyklu.
13. **Porucha**
Stav, kdy je motocykl nepojízdný nebo nezpůsobilý k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů v důsledku poškození jeho součástí, způsobeného jejich opotřebením, chybou montáží nebo únavou materiálu, nikoliv však v souvislosti s některou výlukou z asistencí. Za poruchu se považuje také záměna či nedostatek paliva, zlomení klíčů či jejich ztráta, elektronická závada, poškození motocyklu přírodními vlivy. Za poruchu se nepovažuje Nouzový režim.
14. **Silniční služba**
Příjezd mechanika se zásahovým vozidlem k nepojízdnému asistovanému motocyklu. Mechanik provede práce umožňující posádce pokračovat asistovaným motocyklem v cestě, případně

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „MOTORKOU BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

- dojet do nejbližšího opravárenského zařízení či jiného vhodného místa. Mechanik provede pouze činnosti, které lze uskutečnit v terénu bez dílenského vybavení při dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu a bezpečnosti práce. Není-li v příslušném asistenčním programu uvedeno jinak, náklady na opravě použité náhradní díly, materiál, pohonné a provozní kapaliny jsou účtovány k tíži oprávněné osoby.
15. **Úschova motocyklu**
Přechodná úschova nepojízdného motocyklu na střeženém parkovišti nebo obdobném zařízení do doby jeho převozu na místo určené oprávněnou osobou.
 16. **Vandalismus**
Poškození motocyklu cizím subjektem, v jehož důsledku je motocykl nepojízdný nebo nezpůsobilý k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.
 17. **Motocykl (asistovaný motocykl)**
Motocykl (jednostopé vozidlo) s max. počtem 2 přepravovaných osob včetně řidiče a se schválením pro provoz na pozemních komunikacích.
 18. **Vyproštění motocyklu**
Přemístění havarovaného motocyklu z místa mimo vozovku zpět na vozovku, aby je bylo možné naložit na odtahové vozidlo.
 19. **Zahraničí**
Území, na kterém jsou asistence poskytovány dle příslušného územního rozsahu, vyjma domovské země asistenčního programu.
 20. **Zajištění asistenčních služeb**
Forma asistenčního plnění, kdy poskytovatel provede úkony potřebné k poskytnutí asistenční služby oprávněné osobě v rozsahu a dle limitů těchto podmínek, přičemž náklady asistenčních služeb přesahující stanovené finanční limity, budou uhrazeny oprávněnou osobou.
 21. **Zapůjčení náhradního vozidla**
Probíhá v souladu s podmínkami konkrétní autopůjčovny (servisu). Není-li uvedeno jinak, poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodou na vozidle. Z těchto důvodů může být autopůjčovnou (servisem) vyžadováno složení depozitu platební kartou. Zapůjčována jsou vozidla třídy odpovídající třídě asistovaného motocyklu, nebo nejbližší vyšší, nejvýše však třídy c (např. Škoda Octavia, Škoda Rapid).
- na asistenční události, které vzniknou za doby trvání asistenčních služeb.
4. Asistence lze sjednat pouze, pokud se motocykl v době sjednání programu nachází na území domovské země.
 5. Asistenční plnění poskytne poskytovatel v rozsahu a v podobě naturálního nebo peněžního plnění dle příslušných ustanovení těchto podmínek.
 6. Limit asistenčního plnění uvedený v příslušných asistenčních programech, určených v článku, představuje nejvyšší možnou částku, kterou poskytovatel poskytne na každou asistenční událost, jež nastane v době trvání asistenčních služeb, není-li dále uvedeno jinak. V přehledu asistenčních plnění jsou rovněž uvedeny limity dílčích asistenčních plnění.
 7. Limity asistenčního plnění vyjádřené částkou jsou, není-li stanoveno jinak, uváděny jako konečná částka včetně DPH.
 8. Poskytovatel není povinen poskytnout plnění, projeví-li se v době trvání asistenčních služeb důsledky události nastalé před počátkem trvání asistenčních služeb.
 9. Nárok na poskytování asistenčního plnění vzniká za podmínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím poskytovatele.
 10. Asistenční plnění je poskytováno:
 - a. v naturální podobě – formou služby poskytnuté oprávněné osobě.
 - b. ve výjimečných případech poskytne poskytovatel asistenční plnění v penězích v tuzemské měně, a to výlučně v případě, kdy oprávněná osoba uhradila poskytnutou službu jejímu dodavateli sama po odsouhlasení poskytovatelem.
 11. Čerpání služeb jiné asistenční společnosti není těmito asistenčními programy kryto, s výjimkou případu podle odstavce 10 b.
 12. Pro výpočet hodnoty asistenčního plnění z cizí měny a pro výpočet hodnoty peněžní hotovosti na cizí měnu se použije devizový kurz ČNB platný pro den, ve kterém nastala asistenční událost.
 13. Sjednané rozsahy asistenčních služeb jsou uvedeny v příslušném asistenčním programu Motorkou Bez Starostí.

Počátek, změny, doba trvání a zánik asistenčního programu

1. Nárok na asistenci vzniká v 00:00 hodin třetího dne následujícího po dni připsání částky na účet zprostředkovatele a zaniká ve 24:00 hodin posledního den platnosti asistenčního programu. Údaje o délce trvání asistence jsou uvedené v SMS, kterou obdržel klient. Při aktivaci obchodním partnerem nebo aktivací odesláním SMS ze zakoupeného Driver Setu nebo zakoupením přes web www.motorkoubezstarosti.cz v ČR je počátek asistencí stanoven přesně za 72 hodin po provedení takové aktivace.
2. Počátek asistencí nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti sjednané asistence Motorkou Bez Starostí.
3. Asistence mohou být sjednány na 14 dní, 30 dní, 180 dní anebo na 365 dní a nelze je opakovaně prodloužit o další období. Asistence lze opět zakoupit a zaktivovat, a to na základě zasláné SMS, nebo e-mailu prostřednictvím webových stránek www.motorkoubezstarosti.cz.
4. Poskytovatel má právo na úplatu za příslušný asistenční program za dobu trvání asistencí. Výše a splatnost je ujednána před sjednáním na webu www.motorkoubezstarosti.cz, a také v SMS zprávě, nebo e-mailu, a to v české měně, který obdrží klient po aktivaci asistence.

Předmět a rozsah asistenčních služeb

1. Předmětem asistence je poskytování asistenčních služeb – pomoc osobám, které se dostanou do nesnází v důsledku asistenční události. Jedná se zejména o zajištění, zorganizování a úhradu služeb spojených s odstraněním následků asistenční události, která postihla asistovaný motocykl či jeho posádku.
2. Asistence se sjednává pro případ:
 - a. nepojízdnosti asistovaného motocyklu způsobené poruchou;
 - b. nepojízdnosti asistovaného motocyklu způsobené havárií;
 - c. odcizení asistovaného motocyklu;
 - d. nepojízdnosti asistovaného motocyklu způsobené defektem pneumatiky;
 - e. nepojízdnost asistovaného motocyklu z důvodu vandalismu;
3. Asistence se sjednávají na nebezpečí vzniku nahodilé události, které může vyvolat asistenční událost. Asistence se vztahuje

**PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM
„MOTORKOU BEZ STAROSTÍ“ 11/2018**

5. Asistence nelze přerušit, není-li ujednáno jinak.
6. Asistence zanikají na základě právního jednání poskytovatele nebo klienta v souladu s platnou právní úpravou.
7. Asistence dále zanikají:
Uplynutím asistenční doby.

Povinnosti při asistenční události

1. Kromě dalších povinností je oprávněná osoba zejména povinna:
 - a. učinit veškerá možná opatření k odvrácení asistenční události;
 - b. bez zbytečného odkladu poskytovateli oznámit, že nastala asistenční událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu;
 - c. na žádost Poskytovatele předložit technický průkaz a doklad o pojištění vozidla; předložení těchto dokladů může být vyžádáno na místě zasahujícím technikem před vlastním započítáním služby;
2. Doklady vystavené osobou, která je manželem, rodičem, dítětem klienta, nebo jinou osobou klientu blízkou, nestačí k doložení asistenční události. Totéž platí o dokladech, které si klient vystaví sám.
3. Mělo-li porušení povinnosti klienta, oprávněné nebo jiné osoby, které má na asistenční plnění právo, podstatný vliv na vznik asistenční události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše asistenčního plnění, má poskytovatel právo snížit asistenční plnění úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah poskytovateli povinnosti plnit.

Doručování

1. Informace mezi prodejcem Autem Bez Starostí s.r.o. a klientem se doručují prostřednictvím uvedeného telefonního čísla, které klient uvedl pro sjednání asistence formou SMS, nebo přímo telefonicky. Prodejce i klient může využít možnost zaslání dotazu prostřednictvím elektronické pošty na elektronickou adresu prodejce, která je uvedena na stránkách www.motorkoubezstarosti.cz a na email klienta, pokud byl uveden. Odmítne-li adresát přijetí SMS, nebo elektronicky zasláné písemnosti, považuje se zpráva za doručenu dnem, kdy poskytovatel odeslal takovou SMS, nebo elektronickou písemnost.

Výluky

1. Poskytovatel není povinen poskytnout asistenční plnění, dojde-li k asistenční události v souvislosti či v důsledku:
 - a. Válečných událostí;
 - b. Stávků, vzpoury a jiných hromadných nepokojů, včetně teroristických aktů;
 - c. Zásahu státní moci nebo veřejné správy, oficiálních zákazů;
 - d. Exploze;
 - e. Působení jaderné energie;
 - f. Živelních událostí vyjma pádu sněhu, ledu a námrazy, stromů či větví a jiných částí stromů;
 - g. všechny náklady spojené s přepravou nákladu (např. na vyložení, přeložení či uskladnění nákladu, na manipulaci s nákladem během vyprošťování);
 - h. Nedostatků v povinné výbavě a v příslušenství;

- i. Činností souvisejících s údržbou, s periodickými prohlídkami a s pravidelnou výměnou dílů, hmot a doplňků;
- j. Výtržnosti, kterou klient, případně oprávněná osoba vyvolala, nebo v souvislosti s trestnou činností, kterou spáchala a pro kterou byla uznána vinnou;
- k. Úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti klienta či oprávněné osoby;
- l. Řízení motocyklu osobou, která nemá předepsané oprávnění k řízení motocyklu;
- m. Závodů všeho druhu, soutěží s rychlostní vložkou a oficiálních přípravných jízd k takovým závodům a soutěžím;
- n. Výbuchu třaskavých látek přepravovaných asistovaným motocyklem;
- o. Porušení oficiálních místně platných předpisů, pirátství;
- p. Všechny celní poplatky a daně, náklady na pohonné hmoty a parkovné;
- q. Všechny náklady spojené se škodami následnými;
- r. Všechny náklady spojené s přepravou nákladu (např. na vyložení, přeložení či uskladnění nákladu, na manipulaci s nákladem během vyprošťování);

2. Asistenční plnění se nevztahuje na:

- a. Náklady, které byly vynaloženy složkami integrovaného záchranného systému v rámci povinností stanovených zákonem;
 - b. Náklady ze škod, které vznikly následkem použití alkoholu nebo návykových látek;
 - c. Asistenční plnění není poskytováno v případě porušení povinností při asistenční události.
 - d. Náklady spojené s poskytnutím asistenčních služeb motocyklu, jehož provoz na pozemních komunikacích byl zakázán, nebo které (v době bezprostřední před asistenční událostí) pro vážné nebo nebezpečné závady v technickém stavu nebo z důvodu provedených neschválených změn nebylo k provozu technicky způsobilé;
 - e. Motocykly, které jsou upravena nebo obměněna tak, že nespĺňují podmínky pro poskytování standardních asistenčních služeb (např. závodní motocykly)
 - f. Asistenční události, které se staly mimo pozemní komunikaci.
 - g. Opakované asistenční události se stejnou příčinou, pakliže nebyla během předcházející události odstraněna.
3. V případě uvedení nepravdivých informací Klientem při sjednání asistenčního programu bude:
 - a. Asistenční plnění poníženo až o 100 %;
 - b. Nebo sjednaný asistenční program zrušen, a to od jeho počátku.
 - c. Účtován klientovi administrativní poplatek v souvislosti s ukončením smlouvy ve výši 500 Kč plus DPH.

Územní rozsah

Asistenční programy, není-li uvedeno jinak, se vztahují na asistenční události nastalé na území domovské země a na geografickém území Evropy včetně celého území Turecka. Pojištění není platné na území Ruska (s výjimkou tzv. Kaliningradské oblasti), Grónska, Islandu, Faerských ostrovů, souostroví Špicberky, Kanárských ostrovů a Madeiry. Za evropský stát ve smyslu těchto pojistných podmínek se nepovažuje Kazachstán, Arménie, Gruzie, Ázerbájdžán.

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „MOTORKOU BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

V některých zemích mimo Evropskou unii (např. Bělorusko, Ukrajina) je kvalita a možnost poskytnutí asistenčních služeb závislá na místních podmínkách.

Program Motorkou Bez Starostí ČR

Tento program je určen pro motocykly registrované v České republice a skládá se z následujících služeb:

1. Silniční služba

V případě nehody nebo poruchy zajistí poskytovatel výjezd mechanika silniční asistence.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Případné náhradní díly a další nekryté náklady hradí klient.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 2,3 a 4.

2. Dovoz PHM anebo jeho záměna

V případě nepojízdnosti motocyklu z důvodu nedostatku běžných pohonných hmot zajistí poskytovatel výjezd silniční asistence za účelem jejich dovozu.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Náklady na dovážené pohonné hmoty, případné náhradní díly a další nekryté náklady jsou hrazeny klientem.

Po nahlášení asistenčního případu bude na místo vysláno asistenční vozidlo s technikem do cca 30 minut, který odčerpání provede na místě anebo bude přivolaná odtahová služba, která motocykl odtáhne do servisu, kde bude provedeno odsátí paliva.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 1,3 a 4.

3. Start nepojízdného motocyklu

V případě nepojízdnosti motocyklu z důvodu vybité autobaterie zajistí poskytovatel výjezd silniční asistence za účelem nastartování motocyklu pomocí startovacích kabelů.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Případné náhradní díly a další nekryté náklady jsou hrazeny klientem.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 1,2 a 4.

4. Výměna pneumatiky

V případě defektu zajistí poskytovatel výjezd silniční asistence za účelem pomoci s výměnou poškozeného kola, případně provizorní opravy (je-li proveditelná).

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd a hodinu práce mechanika. Případné náhradní díly a další nekryté náklady hradí klient.

Tuto službu nelze kombinovat se službami uvedenými v odstavcích 1,2 a 3.

5. Odtahová služba

V případě nehody, poruchy, defektu nebo vandalismu a pokud není možné provést opravu motocyklu přímo na místě asistenční události, zajistí poskytovatel odtažení motocyklu.

a. Poskytovatel uhradí odtah motocyklu do maximální vzdálenosti 100 km z místa asistenční události.

b. V případě odtahu z místa události v domovské zemi do domovského servisu se maximální vzdálenost odtahu navyšuje o dalších 100 km na celkových 200 km z asistenční události.

c. V případě, kdy vozidlo nebude opraveno do 24 hodin mimo defekt a čelní sklo, má klient nárok na odtah v dané zemi, ne kterou se asistence vztahuje, a to bez limitu km.

Příjezd a odjezd zásahového vozidla se do vzdálenosti odtahu nezapočítává.

6. Vyproštění motocyklu

V případě dopravní nehody, kdy motocykl zůstane mimo vozovku, zajistí poskytovatel vyproštění motocyklu.

Poskytovatel uhradí náklady za vyproštění motocyklu.

7. Uložení motocyklu

V případě nehody, poruchy, defektu nebo vandalismu a pokud motocykl nelze do cílového autoservisu nebo dílny z důvodu jejich uzavření odtáhnout, zajistí poskytovatel úschovu motocyklu.

Poskytovatel uhradí náklady na úschovu motocyklu na dobu maximálně 5 kalendářních dní.

8. Náhradní vozidlo či doprava:

Jestliže v případech krádeže, poruchy, nehody nebo vandalismu na motocyklu nebude možné během 4 hodin od nahlášení takovéto události poskytovateli motocykl uvést zpět do provozu, poskytovatel zajistí a uhradí jednu (lze využít asistenční plnění pouze jedné z nich) z následujících služeb:

a. Přepravu klienta, případně oprávněných osob v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu motocyklu do cílové destinace či do místa bydliště vozidlem, vlakem I. třídy. Pokud by cesta trvala déle než 8 hodin, je přeprava zajišťována letecky. V případě asistenční události v domovské zemi je přeprava zajišťována pouze na území domovské země. Pro přepravu v rámci domovské země, případně z i na letiště či stanici hromadné dopravy, je možné využít k přepravě taxi službu organizovanou poskytovatelem, a to do celkového limitu 4 000 Kč.

b. Nebo zapůjčení náhradního vozidla po dobu maximálně pěti po sobě bezprostředně jdoucích dnů, přičemž doba zapůjčení nesmí přesáhnout dobu opravy motocyklu v servisu určeném poskytovatelem, nebo dle přání klienta. V případě repatriace vozidla je vozidlo zapůjčeno po dobu opravy (maximálně však na dobu 5 dní). Za dobu opravy je považována doba určená servisním střediskem poskytovatele služby. V případě krádeže je vozidlo zapůjčováno na dobu maximálně pěti po sobě bezprostředně jdoucích dnů. Náklady na přistavení a odstavení vozidla uhradí poskytovatel pouze do běžné výše odpovídající přistavení a odstavení do servisu, ve kterém by bylo možné nepojízdný motocykl opravovat. Poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodu na tomto vozidle.

9. Nouzové ubytování

Jestliže v případech krádeže, poruchy, nehody, nebo vandalismu na motocyklu nebude možné během 4 hodin od nahlášení takovéto události poskytovateli motocykl uvést zpět do provozu, poskytovatel zajistí a uhradí ubytování klienta, případně oprávněných osob v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu motocyklu, na jednu noc v hotelu kategorie *** a jejich přepravu do daného hotelu.

10. Vzkaz blízké osobě

Klient, případně oprávněná osoba, může zanechat na telefonickém čísle poskytovatele vzkaz určený pro fyzickou osobu i firmu v ČR. Poskytovatel na svůj náklad zajistí neprodlené předání vzkazu určeným fyzickým osobám nebo

**PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM
„MOTORKOU BEZ STAROSTÍ“ 11/2018**

firmě, podmínkou však je přesná identifikace adresáta, včetně uvedení telefonního čísla nebo přesné adresy.

11. Dopravní a moto informace

Klient je oprávněn čerpat základní dopravní a turistické informace prostřednictvím k tomu určené webové prezentace poskytovatele na adrese <http://1220.cz>

12. Telefonické tlumočení

Na žádost oprávněné osoby poskytovatel zajistí na svůj náklad telefonické tlumočení při jednání s policií nebo orgány veřejné správy (administrativy), jestliže toto jednání je vyvoláno vznikem nehody, poruchy, nebo krádeží motocyklu. Poskytovatel zajišťuje telefonické tlumočení mezi češtinou a francouzštinou, angličtinou, němčinou, maďarštinou nebo rumunštinou.

13. Repatriace motocyklu (odtažení motocyklu do domovské země)

Pokud motocykl po nehodě, poruše, defektu či vandalismu není možné uvést zpět do provozu po 24 hodinách od ohlášení události poskytovateli, zajistí poskytovatel přepravu motocyklu do autorizovaného servisu, případně jinému vhodnému místu nejbližšímu k bydlišti či sídla klienta na území domovské země. Poskytovatel uhradí náklady odpovídající maximálně celkové vzdálenosti přepravy 2 500 km tam a zpět, tj. 1 250 km příjezdu a 1 250 km návratu (přepravy). Nárok na repatriaci vozidla nevzniká, pokud událost na asistovaném vozidlu vznikla do 5 dnů od doby počátku zvolené asistenční služby.

V rámci této služby nevzniká nárok na úhradu přepravy odtahové služby z a na následující ostrovy: Baleárské ostrovy, Faerské ostrovy, Island, Korsika, Malta a Sardinie.

Nárok na tuto službu nevzniká v případech: poškození pneumatiky (pneumatik).

Za účelem přepravy posádky motocyklu domů je možné využít:

- a. službu zapůjčení náhradního vozidla dle odstavce 8 b, přičemž přistavení vozidla je možné provést v rámci repatriace odtahovou službou z domovské země, která odváží nepojízdný motocykl zpět do domovské země, a to na místo, ze kterého je nepojízdný motocykl odvážen. V případě, že by přistavení náhradního vozidla trvalo déle než 6 hodin, je poskytovatel povinen zajistit na dobu nezbytně nutnou náhradní ubytování dle odstavce 8 a. v případě, že by si klient zvolil zapůjčení náhradního vozidla v dané zemi, kde vznikla asistenční událost, je klient povinen vozidlo vrátit v této zemi. Poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodu na tomto vozidle.
- b. Přepravu klienta, případně oprávněných osob dle odstavce 8 a.

14. Dovezení motocyklu nalezeného po krádeži

V případech, kdy byl motocykl nalezen po krádeži, zajistí poskytovatel na žádost klienta, případně oprávněné osoby, přepravu motocyklu do autorizovaného servisu, popřípadě jiného vhodného zařízení nejbližšího místu bydliště či sídla klienta na území domovské země, a to v časovém horizontu určeném poskytovatelem, nejdéle však do 14 dní.

V případě využití této asistenční služby ztrácí klient, popř. oprávněná osoba nárok na využití jakýchkoliv dalších asistenčních služeb dle těchto podmínek pro danou asistenční událost, kromě služeb již poskytnutých.

Pro poskytnutí služby musí být splněny následující podmínky: klient nahlásil krádež poskytovateli bez zbytečného odkladu od jejího vzniku; klient doloží hlášení o krádeži motocyklu a policejní protokol o jeho nalezení; klient doloží poskytovateli potvrzení, že motocykl nebude odtahovat pojišťovna; motocykl bude nalezen nejpozději do 365 dní od data nahlášeného jako datum krádeže motocyklu.

V případě, že je motocykl po nalezení pojízdný a způsobilý provozu na pozemních komunikacích, zajistí poskytovatel namísto přepravy motocyklu cestu pro 1 osobu k jeho vyzvednutí. Převoz bude realizován vlakem, případně, pokud by cesta trvala déle než 8 hodin, letecky.

Finanční limit pro tuto službu je stanoven na 50 000 Kč.

15. Vyzvednutí opraveného motocyklu

Poskytovatel zajistí přepravu klienta, případně oprávněné osoby, za účelem vyzvednutí motocyklu v zahraničí po dokončení opravy asistenční události v autorizovaném či jiném servisu vlakem I. třídy. Pokud by cesta trvala déle než 8 hodin, může být zajištěna letecky.

Nárok na tuto službu vzniká pouze pro asistenční události mimo území domovské země a nelze využít současně se službami náhradní vozidlo či doprava uvedenými v odstavci 8.

Finanční limit pro tuto službu je stanoven na 10 000 Kč.

16. Finanční hotovost v případě nouze

V případech nouze (vykradení motocyklu, úhrada opravy v servisu, složení kauce na policii) v zahraničí, kdy situace neumožňuje pokračování v cestě, zajistí poskytovatel bezplatné doručení nezbytné hotovosti klientovi, případně oprávněné osobě.

Bezplatné doručení hotovosti je podmíněno složením 100% zálohy ze strany klienta, oprávněné osoby nebo třetí osoby nebo jiným dohodnutým způsobem.

17. Náhodné poškození pneumatiky; oprava nebo úhrada nové pneumatiky

V případě defektu způsobeného jízdou po pozemních komunikacích v Domovské zemi zajistí poskytovatel opravu pneumatiky. V případech, kdy není možné pneumatiku opravit, zajistí poskytovatel její výměnu. V některých případech a se souhlasem poskytovatele po předchozí domluvě mohou být náklady spojené s pořízením nové pneumatiky zpětně proplaceny.

K tomu, aby byla poškozená pneumatika (pneumatiky) uhrazena je povinností klienta prokázat zakoupení a výměnu pneumatik v souvislosti s defektem a nové zakoupené pneumatiky (pneumatika) musí být ve stejné značce a rozměru pneumatiky, včetně označení pneumatiky, která byla poškozena, vyplnit formulář o poškození a se všemi náležitostmi zaslat elektronicky na email pneu@autembestzarosti.cz.

Finanční limit pro tuto službu je stanoven na 6 000 Kč na každou pneumatiku, přičemž poskytnuté asistenční plnění bude v závislosti na hloubce dezénu (opotřebení poškozené pneumatiky) sníženo formou spoluúčasti:

- i. O 100 % pro hloubku dezénu menší či rovnou 2 mm;
- ii. O 65 % pro hloubku dezénu větší než 2 mm a menší či rovnou 4 mm;
- iii. O 35 % pro hloubku dezénu větší než 4 mm a menší či rovnou 6 mm;
- iv. O 0 % pro hloubku dezénu větší než 6 mm.

**PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM
„MOTORKOU BEZ STAROSTÍ“ 11/2018**

Tuto službu lze využít i pro zakoupení druhé pneumatiky v případech, kdy defekt jedné pneumatiky takovéto zakoupení vyžaduje.

Tato služba se nevztahuje na pneumatiky typu „run flat“, a na případ poškození z důvodu vandalizmu a krádeže.

V období od 1. května do 30. září (včetně) vzniká nárok na tuto službu pouze pro události nastalé na letních nebo celoročních pneumatikách.

Nárok na tuto službu vzniká pouze v případě, že klient neprodleně informoval asistenční centrálu, která zajistí nafocení poškozené pneumatiky na vozidle a odtah vozidla do určeného servisu asistenční centrálou Global Assistance.

V případě, že klient způsobí další poškození pneumatiky vzniklé další jízdou po zjištění defektu, nebude tato služba proplacena. Klient je povinen splnit veškeré náležitosti k proplacení pneumatiky, a to zejména zaslat na email pneu@autembezstarosti.cz všechny dokumenty, které vyplývají z dokumentu, který nalezne na webu www.motorkoubeszstarosti.cz v rubrice ke stažení „formulář k proplacení pneu“.

18. V rámci jedné asistenční události lze čerpat pouze jednu ze služeb uvedených v odstavcích 1,2,3 a 4, přičemž jejich limity

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DOMÁCNOST BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

Poskytování asistenčních služeb

1. Právo na poskytnutí asistenčních služeb je oprávněná osoba povinna uplatnit výlučně u smluvního partnera společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s. se sídlem Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČ 271 81 898 (dále jen poskytovatel) 24 hodin denně, 365 dní v roce, a to telefonicky na následujícím telefonním čísle dispečinku poskytovatele: +420 601 003 007 pro klienty z České republiky.
1. Prodejcem asistenčních služeb je výhradně společnost Autem Bez Starostí s.r.o., IČ 06334288.
2. V případě asistenční události je klient, případně oprávněná osoba povinna neprodleně informovat poskytovatele.
3. Při kontaktování poskytovatele je volající povinen sdělit následující informace: jméno a příjmení; číslo asistence; kontaktní telefonní číslo, druh asistenční události, adresu místa, na které je asistence vyžadována a okolnosti důležité k určení nejhodnějšího řešení asistenční události.
4. Při poskytování asistenčních služeb spojených s asistenční událostí je klient, případně oprávněná osoba povinna poskytnout poskytovateli součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou tyto asistenční služby poskytovány.
5. Pro aktivaci asistence je klient povinen zadat nebo poskytnout své telefonní číslo, e-mail, pokud je požadován, jméno a příjmení, adresu, město, PSČ a podlaží místa, na které se asistence vztahuje. Aktivace provádí buď sám klient, a to výlučně na webu www.domacnostbezstarosti.cz anebo u smluvního partnera, který provede aktivaci asistence. Asistence se stává aktivní pouze v případě, že klient obdržel na uvedené telefonní číslo nebo e-mail zprávu s číslem asistence, délkou trvání asistenčního období od – do a telefonním číslem, které využije v případě potřeby asistenčního zásahu.

Výklad pojmů

Pro účely těchto asistenčních programů se níže uvedené pojmy vykládají takto:

1. **Asistenční období**
Dohodnuté časové období zasláné v SMS nebo e-mailem, za které se platí cena za poskytovaný asistenční program.
2. **Asistenční plnění**
Peněžní či naturální plnění poskytnuté oprávněné osobě poskytovatelem v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí asistenčních služeb oprávněné osobě.
3. **Asistenční událost**
Nahodilá skutečnost související s nutností poskytnout asistenční služby oprávněné osobě k bytu, rodinnému domu či bytovému domu se sjednaným asistenčním programem blíže specifikovaná v těchto podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti poskytovatele poskytnout asistenční plnění.
4. **Asistenční zásah**
Zprostředkování provedení řemeslných nebo jiných prací nezbytných k odstranění nouzové situace a zamezení vzniku další škody a úhrada nákladů spojených s provedením těchto prací na základě jedné nouzové situace nebo více nouzových situací, které spolu přímo souvisí.
5. **Byt**
Místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu, tvoří obytný prostor a jsou určeny a užívány k účelu bydlení.

6. **Domovská země**
Pro byty a rodinné domy je dle jejich adresy domovskou zemí buď Česká republika nebo Slovenská republika.
7. **Klient**
Osoba, která s poskytovatelem uzavřela asistenci Domácnost Bez Starostí a prostřednictvím svého telefonního čísla obdržela SMS nebo na e-mail obdržela zprávu o aktivaci asistence.
8. **Místo asistence**
Byt, který je klientem specifikován při aktivaci asistence a dále ve vybraných případech i rodinný dům nebo bytový dům, je-li to přímo uvedeno v těchto asistenčních podmínkách.
9. **Nebytový prostor**
Místnost nebo soubor místností, které jsou částí rodinného nebo bytového domu a jsou určeny a užívány k jiným účelům než k bydlení; nebytovými prostory nejsou vedlejší prostory náležející k bytu nebo k jinému nebytovému prostoru ani společné prostory bytového domu.
10. **Nouzová situace**
 - a) náhlá a nepředvídatelná havárie, porucha nebo obdobná událost, která vyvolává nebezpečí vzniku škody nebo zvětšení rozsahu následků škody na majetku či jiné hrozící závažné újmy nebo významným způsobem omezuje užívání asistovaného bytu;
 - b) zabouchnutí nebo mechanické zablokování vstupních dveří asistovaného bytu, rodinného domu nebo bytového domu nebo situace, kdy se asistovaný byt, rodinný dům či bytový dům stane nepřístupný z důvodu ztráty nebo odcizení klíčů. Asistenční zásah představuje v tomto případě účelně vynaložené náklady na otevření vstupních dveří do asistovaného bytu nebo rodinného domu nebo bytového domu a jejich uvedení do stavu umožňujícího běžné užívání;
 - c) závažná hrozba způsobená včelami, vosami či sršni vyvolávající potřebu odchyty, popř. likvidace včelího roje nebo likvidace vosího či sršního hnízda.
11. **Rodinný dům**
Budova s nejvýše dvěma samostatnými bytovými jednotkami, která svým stavebním uspořádáním odpovídá požadavkům na rodinné bydlení a v níž je více než polovina podlahové plochy všech místností určena k bydlení.
12. **Společné prostory bytového domu**
Části bytového domu určené pro společné užívání (např. společné chodby, sklepy, půdy, schodiště, výtahy, kočárkárny, terasy, garáže apod.).

Předmět a rozsah asistenčních služeb

1. Předmětem asistence je poskytování asistenčních služeb dle podmínek stanovených asistenčním programem.
2. Asistence se vztahuje na asistenční události, které vzniknou za doby trvání asistenčních služeb.
3. Předpokladem vzniku práva na poskytnutí asistenčních služeb je uplatnění a prokázání práva na poskytnutí asistenčních služeb způsobem uvedeným v těchto asistenčních podmínkách.
4. Posouzení naplnění předpokladů vzniku nouzové situace, potřeby IT konzultace a skutečnosti, zda je prokázáno právo na poskytnutí asistenčních služeb, provádí pracovník Poskytovatele.
5. Limit asistenčního plnění uvedený v příslušných asistenčních programech představuje nejvyšší možnou částku, kterou

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DOMÁCNOST BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

- poskytovatel poskytne na každou asistenční událost, jež nastane v době trvání asistenčních služeb, není-li dále uvedeno jinak. V přehledu asistenčních plnění jsou rovněž uvedeny limity dílčích asistenčních plnění.
- Na žádost klienta může být zprostředkováno provedení řemeslných prací také v případech, kdy došlo k vyčerpání maximálního počtu asistenčních zásahů v asistenčním období. Náklady spojené s provedením řemeslných prací v tomto případě jsou klientem hrazeny v plném rozsahu.
 - Limity asistenčního plnění vyjádřené částkou jsou, není-li stanoveno jinak, uváděny jako konečná částka včetně DPH.
 - Poskytovatel není povinen poskytnout plnění, projeví-li se v době trvání asistenčních služeb důsledky události nastalé před počátkem trvání asistenčních služeb.
 - Nárok na poskytování asistenčního plnění vzniká za podmínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím poskytovatele.
 - Asistenční plnění je poskytováno:
 - v naturální podobě formou služby poskytnuté oprávněné osobě
 - ve výjimečných případech poskytne poskytovatel asistenční plnění v penězích v tuzemské měně, a to výlučně v případě, kdy oprávněná osoba uhradila poskytnutou službu jejím dodavatelům sama po předchozím odsouhlasení poskytovatelem.
 - Čerpání služeb jiné asistenční společnosti není těmito asistenčními programy kryto, asistenční programy kryjí pouze služby organizované poskytovatelem.
 - Sjednané rozsahy asistenčních služeb jsou uvedeny v příslušném asistenčním programu Domácnost Bez Starostí.

Počátek, změny, doba trvání a zánik asistenčního programu

- Nárok na asistenci vzniká v 00:00 hodin třetího dne následujícího po dni připsání částky na účet zprostředkovatele a zaniká ve 24:00 hodin posledního den platnosti asistenčního programu. Údaje o délce trvání asistence (asistenčního období) jsou uvedené v SMS nebo e-mailu, které obdržel klient. Při aktivaci obchodním partnerem nebo aktivací na webu www.domacnostbezstarosti.cz je počátek asistencí stanoven přesně za 72 hodin po provedení takové aktivace.
- Asistence mohou být sjednány na 365 dní a nelze je automaticky prodloužit o další asistenční období. Asistence lze opět zakoupit a zaktivovat, a to prostřednictvím našeho smluvního partnera nebo na webových stránkách www.domacnostbezstarosti.cz
- Poskytovatel má právo na úplatu za příslušný asistenční program za dobu jeho trvání. Výše a splatnost je ujednána před sjednáním na webu www.domacnostbezstarosti.cz a také v SMS zprávě nebo e-mailu, a to v české měně, které obdrží klient po aktivaci asistence.
- Asistence nelze přerušit, není-li ujednáno jinak.
- Asistence zanikají na základě právního jednání poskytovatele nebo klienta v souladu s platnou právní úpravou.
- Asistence dále zanikají uplynutím asistenční doby.

Povinnosti při asistenční události

- Kromě dalších povinností je oprávněná osoba zejména povinna:

- učinit veškerá možná opatření k odvrácení asistenční události;
 - bez zbytečného odkladu poskytovateli oznámit, že nastala asistenční událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu;
- Doklady vystavené osobou, která je manželem, rodičem, dítětem klienta, nebo jinou osobou klientu blízkou, nestačí k doložení asistenční události. Totéž platí o dokladech, které si klient vystaví sám.
 - Mělo-li porušení povinnosti klienta, oprávněné nebo jiné osoby, která má na asistenční plnění právo, podstatný vliv na vznik asistenční události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše asistenčního plnění, má poskytovatel právo snížit asistenční plnění úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah poskytovateli povinnosti plnit.

Doručování

- Informace mezi prodejcem a klientem se doručují prostřednictvím telefonního čísla, které klient uvedl pro sjednání asistence formou SMS nebo prostřednictvím elektronické komunikace formou e-mailu, pokud jej uvedl klient při sjednání asistence nebo přímo telefonicky. Prodejce i klient může využít možnost zaslání dotazu prostřednictvím elektronické pošty na elektronickou adresu prodejce, která je uvedena na stránkách www.domacnostbezstarosti.cz a na email klienta, pokud byl uveden. Odmítne-li adresát přijetí SMS nebo elektronicky zasláné písemnosti, považuje se zpráva za doručenou dnem, kdy poskytovatel odeslal takovou SMS nebo elektronickou písemnost.

Výluky

- Asistenční služby nejsou poskytnuty v případě nouzové situace vzniklé následkem:
 - válečných událostí, vzpoury, povstání nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávky, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické a biologické kontaminace;
 - stávky, vzpoury a jiných hromadných nepokojů, včetně teroristických aktů;
 - zásahu státní moci nebo veřejné správy, oficiálních zákazů;
 - exploze;
 - působení jaderné energie;
 - živelních událostí;
 - úmyslného jednání klienta nebo oprávněné osoby, osoby jim blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich;
 - požití alkoholu nebo aplikace jiných omamných nebo psychotropních látek klientem nebo osobou jim blízkou;
 - neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného klientem nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem klienta;
 - škod vzniklých v souvislosti s prováděním oprav či úprav;
 - výtržnosti, kterou klient, případně oprávněná osoba vyvolala, nebo v souvislosti s trestnou činností, kterou spáchala a pro kterou byla uznána vinnou;
 - úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti klienta či oprávněné osoby;

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DOMÁCNOST BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

- m. trestného činu klienta, nebo osoby jim blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich;
- Asistenční služby dále nejsou poskytnuty v případě nouzové situace vzniklé ve společných prostorech bytového domu.
 - Bude-li vyžadováno poskytnutí asistenčních služeb v případě, kdy nejsou splněny podmínky pro vznik práva na jejich poskytnutí, je osoba, která si jejich poskytnutí vyžádala, povinna uhradit náklady s tím spojené.
 - Asistenční služby nejsou poskytnuty pro případ IT konzultaci spočívajících v prolomení hesla či jiných zabezpečovacích prvků sloužících k zamezení neoprávněného přístupu do počítače.
 - Asistenční služby nejsou poskytovatelem zprostředkovávány a asistenční plnění není poskytováno na opravárenské, údržbářské, rekonstrukční a obdobné práce, které nejsou nezbytné k odstranění nouzové situace a dále na odstranění nouzové situace vzniklé v budovách ve výstavbě či rekonstrukci.
 - Asistenční plnění se nevztahuje na:
 - náklady, které byly vynaloženy složkami integrovaného záchranného systému v rámci povinností stanovených zákonem;
 - náklady ze škod, které vznikly následkem použití alkoholu nebo návykových látek;
 - opakované asistenční události se stejnou příčinou, pakliže nebyla během předcházející události odstraněna.

Územní rozsah

- Asistenční programy, není-li uvedeno jinak, se vztahují na asistenční události nastalé na území Domovské země.

Přehled asistenčních plnění

1. Zámečnick

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ zabouchnutí nebo mechanického zablokování vstupních nebo interiérových dveří, jakož i pro případ, kdy se byt nebo rodinný dům stane nepřístupný z důvodu ztráty či odcizení klíčů. Dále také v případech zabouchnutí nebo mechanického zablokování:

- vjezdových vrat garáže,
- vjezdových bran či vstupních branek, pokud se nacházejí na pozemku příslušejícím k rodinnému domu, na který byla asistence sjednaná. Asistence se však nevztahuje na poruchu funkce elektrických či hydraulických pohonů vrat, bran či branek.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd, práci zámečnicka a použitý materiál nezbytný ke zpřístupnění domu či bytu.

2. Včelí, vosí a sršní hnízda

V případě závažné hrozby způsobené včelami, vosami či sršni vyvolávající potřebu odchyty, popř. likvidace včelího roje nebo likvidace vosího či sršního hnízda zajistí poskytovatel zprostředkování a úhradu účelně vynaložených nákladů na odchyt, resp. likvidaci. Činnost osoby provádějící odchyt, resp. likvidaci včelího roje nebo vosího či sršního hnízda se pro účely těchto pojistných podmínek považuje rovněž za řemeslnou práci.

3. Sklenář

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ nouzové situace vzniklé z důvodu rozbití a vysypání skel nacházejících se v oknech bytu či rodinného domu nebo skleněné výplně vstupních dveří.

Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práci sklenáře a použitý materiál.

Finanční limit se nevztahuje na skleněné výplně stolů, veškeré skleněné či keramické doplňky atd.

4. Instalatér

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ nouzové situace vzniklé z důvodu úniku vody, a to ze všech možných vodovodních rozvodů a baterií nacházejících se v bytě či rodinném domě nebo venkovních prostorách spjatých s rodinným domem, na které byla sjednaná asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práci instalatéra a použitý drobný materiál nezbytný k odstranění nouzové situace.

Finanční limit se nevztahuje na úhradu protékajících, či kapajících vodovodních baterií, toaletních nádob apod., dále se nevztahuje na poškození zahradních hadic, rozstřikovačů na kropení zahrady, závlahových systémů atd.

5. Plynář

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ nouzové situace vzniklé z důvodu úniku plynu, a to ze všech možných rozvodů nacházejících se v bytě či rodinném domě nebo venkovních prostorách spjatých s rodinným domem, na který byla sjednaná asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce plynáře a použitý materiál.

Finanční limit se nevztahuje na plynové spotřebiče a zařízení, vztahuje se ale na únik plynu v oblasti připojení těchto spotřebičů.

6. Topenář

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ nouzové situace vzniklé z důvodu úniku vody z topných těles nacházejících se v bytě či rodinném domě, na které byla sjednaná asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce topenáře a použitý materiál.

Finanční limit se nevztahuje na montáž a zprovoznění nových topných těles.

7. Elektrikář

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ nouzové situace vzniklé z důvodu poruchy elektroinstalace, včetně jističů a pojistné skříně nacházejících se v bytě či rodinném domě, na které byla sjednaná asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce elektrikáře a použitý materiál.

Finanční limit se nevztahuje na elektrické spotřebiče a zařízení na jejich zapojení a zprovoznění.

8. Finanční limit pro řemeslnické práce a počet jejich využití

Služby řemeslných prací, jako je zámečnick, sklenář, instalatér, plynář, topenář, elektrikář a včelí, vosí a sršní hnízda lze využít celkem na 5 asistenčních událostí za rok s finančním limitem 10 000 Kč (Česká republika) / 400 EUR (Slovenská republika) včetně DPH na jednu asistenční událost, tedy celkem 50 000 Kč (Česká republika) / 2 000 EUR (Slovenská republika) včetně DPH za období, na které byla asistenční služba sjednaná.

9. Osobní lékař

Služba Osobní lékař zahrnuje poskytování těchto služeb, které klient může využít maximálně 10krát v průběhu asistenčního období v maximální délce 60 minut trvání jedné konzultace:

- konzultace zdravotního stavu klienta a jeho rodinných příslušníků sdílejících společnou domácnost – postup při zdravotních potížích, vysvětlení příznaků a příčin onemocnění, doporučení dalšího postupu;
- vysvětlení běžně užívaných pojmů ve zdravotnictví, odborných medicínských výrazů, latinských pojmů, diagnóz a jejich zkratků užívaných ve zdravotnické dokumentaci;

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DOMÁCNOST BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

- c) vysvětlení nálezů z odborných vyšetření, účelu jednotlivých vyšetření, vysvětlení výsledků laboratorních vyšetření (informace o rozmezí hodnot jednotlivých ukazatelů);
- d) konzultace lékařských postupů – vysvětlení obecných postupů léčby, základní informace o časové náročnosti léčby jednotlivých onemocnění;
- e) informace o lécích a jejich účincích – účinné látky v lécích obsažené, možné nežádoucí účinky, informace o doplatcích na léky;
- f) doporučení, na jakého odborného lékaře se má klient s daným problémem obrátit;
- g) poradna pro těhotné ženy a matky po porodu – doporučení vhodného postupu v dané situaci, jaká vyšetření je vhodné provést a z jakých důvodů;
- h) informace před cestou do zahraničí – doporučení nutného očkování a poučení o zdravotních rizicích pro danou lokalitu.

10. IT konzultace

IT konzultaci se rozumí řešení úplné nebo částečné nefunkčnosti hardware nebo software stolního počítače, notebooku, tabletu nebo routeru, který klient vlastní nebo pro svou potřebu oprávněně užívá, s výjimkou zařízení sloužícího k plnění pracovních úkolů nebo výkonu jiné výdělečné činnosti (dále jen „počítač“) bránící jeho využití.

V případě nouzové situace poskytovatel zorganizuje IT konzultaci, kterou lze využít maximálně 10krát v průběhu asistenčního období v maximální délce 120 minut trvání jedné konzultace. Klient může využít:

- a) telefonickou konzultaci s IT technikem, nebo
- b) opravu nebo úpravu software počítače prováděné IT technikem cestou vzdáleného připojení realizovaného prostřednictvím internetové sítě bez osobní přítomnosti technika.

V případě zjištění IT technika, že nefunkčnost počítače není řešitelná, bude poskytnuta informace o místně dostupných odborných službách.

Z asistence nevzniká právo na nákup nového počítače, softwaru, úhradu nákladů na opravu počítače a softwaru.

11. Nezbytná úhrada nákladů

V případě nepřístupnosti nemovitosti běžným vozidlem (obtížný terén, nepříznivé klimatické podmínky), v jejímž důsledku nebylo možné asistenčního zásah realizovat, bude poskytnuta peněžitá náhrada ve výši prokazatelně vynaložených účelných nákladů na provedení řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace, maximálně však do limitu plnění. Náhrada nákladů podle tohoto odstavce bude poskytnuta pouze za udělení souhlasu poskytovatele před objednáním a započítáním řemeslných prací.

12. Právní pomoc

Služba Právní pomoc zahrnuje poskytování jednorázové telefonické konzultace k základním možnostem řešení události nebo poskytnutí obecné informace o obsahu právních předpisů platných na území České republiky, a to v maximální délce 60 minut na jednu asistenční událost. Klient může tuto službu využít maximálně 10krát v průběhu asistenčního období.

Služba je poskytována v případech právní ochrany oprávněných zájmů klienta (pro účely služby Právní pomoci se za klienta považují i rodinní příslušníci klienta za předpokladu, že žijí ve společné domácnosti) v závazkových právních

vztazích, jejichž předmětem je movitá věc nebo služba využívaná klientem jako spotřebitelem.

Na právní ochranu klienta jako vlastníka nebo nájemce nemovité věci se služba vztahuje pouze ve vztahu k nemovité věci, kterou klient oprávněně užívá / bude užívat k bydlení nebo individuální rekreaci a která není / nebude ani částečně pronajímána.

Nárok na poskytnutí služby vzniká pouze v případě, kdy událost nastala v asistenčním období.

Služba Právní pomoc se nevztahuje na právní ochranu:

- a) v oblasti celního a daňového práva;
- b) ve sporech mezi osobami se shodným asistenčním programem;
- c) při uplatňování nároků, které byly na klienta převedeny, nebo které klient uplatňuje jménem třetí osoby;
- d) ve sporech, které vznikly v důsledku aktivní účasti na sportovních závodech a soutěžích (včetně tréninků);
- e) v oblasti sociálního zabezpečení, nemocenského, důchodového a veřejného zdravotního pojištění;
- f) souvisejících s podnikatelskou nebo jinou výdělečnou činností klienta;
- g) ve sporech, které se konají u soudů nebo jiných orgánů, jejichž sídlo se nachází mimo území České republiky;
- h) v souvislosti s termínovanými obchody, loteriemi, hrami a sázkami;
- i) týkající se správy nebo uložení peněžních hodnot, nákupu anebo prodeje cenných papírů
- j) ze smluv o úvěru, inkasu, otevření akreditivu a o bankovním uložení věci, z bankovní záruky, cestovního šeku, smluv o odškodnění a finančního zajištění;
- k) v souvislosti s právními vztahy v obchodních společnostech, družstvech a spolcích;
- l) v oblasti ochrany osobnosti, práva duševního vlastnictví nebo nekalé soutěže;