

Autoasistence Erste Premier – rozsah asistenčních služeb

Automobilová asistence pro osobní vozidla do 3,5 t na území České republiky v případě nepojízdnosti z důvodu poruchy, defektu a nehody.

UDÁLOST	SLUŽBA	KRYTÍ
Kdykoliv – 24/7	non-stop pomoc dispečinku	zdarma
Vybitá baterie	nastartování přes kabely (startovací sadu)	zdarma
Nefunkční baterie	dovoz nové baterie	zdarma
Defekt – mám rezervu	výměna kola za rezervní	zdarma
Defekt – nemám rezervu	nouzová oprava na místě	zdarma
Defekt – odtah vozidla v případě nemožnosti zalepit či vyměnit kolo	odtah vozidla do servisu či jiného místa určeného klientem	do 50 km od místa události
Defekt	vyhledání nejbližšího pneuservisu	zdarma
Ztráta nebo zcizení klíčů	odtah vozidla	do 50 km od místa události
Ztráta nebo zcizení klíčů	vyzvednutí a dovoz náhradních klíčů	do 75 km od místa události
Zabouchnuté klíče	vyzvednutí a dovoz náhradních klíčů	do 75 km od místa události
Zabouchnuté klíče	odemčení vozidla na místě	zdarma (max. 1 hodina práce technika)
Zabouchnuté klíče	odtah vozidla do servisu či jiného místa určeného klientem	do 50 km od místa události
Porucha	drobné opravy na místě události	zdarma (max. 1 hodina práce technika)
Porucha	odtah vozidla do servisu či jiného místa určeného klientem	do 50 km od místa události
Nehoda	odtah vozidla do servisu či jiného místa určeného klientem	do 50 km od místa události
Nehoda	vyproštění vozidla zpět na vozovku	zdarma
Nepojízdnost z důvodu pádu sněhu, námrazy či stromu	odtah vozidla do servisu či jiného místa určeného klientem	do 50 km od místa události
Náhradní vozidlo	organizace vhodného náhradního vozidla z autopůjčovny	zdarma
Náhradní doprava	organizace taxi služby	zdarma
Parkovné	uschování nepojízdného vozu na odstavném parkovišti	3 dny

Cenu náhradních dílů, náhradního vozidla, taxi služby a pohonných hmot hradí klient, úspěšnost odemknutí vozidla na místě se liší v závislosti na konkrétním modelu vozu a místě události.

Jak nahlášení události a poskytnutí pomoci probíhá

Asistenční centrum je vám k dispozici nonstop:

Voláte-li na linku Erste Premier + 420 266 799 866 (doporučujeme uložit si do telefonu):

- linka je určena výhradně pro klienty Erste Premier, koordinátor již předem ví, jaké asistenční programy se Vás týkají, přesto se zeptá na údaje nutné pro ověření nároku na službu (Vaše jméno, příjmení datum narození, Váš partner/ka se prokáže Vašimi údaji).

Voláte-li na univerzální číslo 1220 (zpoplatněno dle tarifu Vašeho mobilního operátora):

- po uvítací ohlášce Global Assistance zvolte z nabízeného menu dvakrát za sebou volbu 1 pro technickou asistenci a pro pomoc na silnici,
- jedná se o veřejnou linku, koordinátora proto prosím vždy nejdříve informujte, že jste klient Erste Premier, ten se následně doptá na údaje nutné pro ověření nároku na službu (Vaše jméno, příjmení datum narození, Váš partner/ka se prokáže Vašimi údaji),
- v případě, že nebudete koordinátora informovat, že jste klientem Erste Premier, nabídne Vám asistenci v rámci pojištění Vašeho vozidla.

Na co se Vás obvykle koordinátor zeptá:

Primárně na údaje potřebné k zajištění asistence, tj. zejména popis Vašeho požadavku na asistenci, obecný popis závady a údaje týkající se vašeho vozidla, kterými jsou registrační značka, značka, model, barva a přesné místo, kde se vozidlo nachází.

- Pokud neznáte přesné místo události, koordinátor se s Vámi může domluvit na zpětném volání anebo Vás zaměřit pomocí internetového odkazu zasláného v SMS na Váš chytrý telefon.
- Popis závady není zapotřebí popisovat odbornou terminologií mechaniků, stačí alespoň základní vyjádření např. v podobě: vozidlo nestartuje, vozidlo zastavilo za jízdy apod. V případě dopravní nehody pak základní popis stavu vozu po nehodě, tj. vozidlo se nachází na silnici nebo mimo vozovku, vozidlo je na kolech nebo na boku. Koordinátor Vás sám vhodnými otázkami navede k popisu situace.
- Pokud sami nejste na místě události a nemáte tak možnost potřebné údaje zjistit, stačí předat koordinátorovi kontakt na osobu přítomnou na místě, které koordinátor následně zavolá a zjistí si vše potřebné.
- Pokud si nejste jistí „popisem Vašeho požadavku na asistenci“, koordinátor Vám sám základě svých zkušeností pomůže navrhnout vhodné řešení. Např. oprava na místě mechanikem, nebo odtah do autoservisu a to včetně dohledání nejbližšího vhodného servisu.

Jak následně poskytnutí pomoci proběhne:

- Po vzájemném domluvení a odsouhlasení optimálního způsobu poskytnutí asistenční služby Vám koordinátor zašle formou SMS informaci o času příjezdu asistenční pomoci.
- Celé nahlášení případu a domluvení pomoci, pokud znáte vše potřebné, je záležitostí jednoho telefonního hovoru.
- V případě jakýchkoliv dodatečných otázek můžete vždy zavolat znovu na asistenční službu a koordinátor Vám na základě Vašeho jména nebo registrační značky vozu sdělí aktuální stav Vašeho požadavku. Stejně tak v případě neplánovaných změn nebo potřeby konzultace Vás bude koordinátor vždy sám kontaktovat.

Všeobecné podmínky a pokyny GLOBAL ASSISTANCE, a. s., pro poskytování asistenčních služeb pro klienty České spořitelny, a. s. (VPP/GA/Premier-861-06/2019)

Všeobecné podmínky a pokyny GLOBAL ASSISTANCE a. s. pro poskytování Asistenčních služeb pro klienty České spořitelny a.s. (dále jen VPP GA Premier)

- datum narození klienta Erste Premier
- RZ, typ, značku, model a barvu vozidla, přesné místo, kde se vozidlo nachází
- specifikaci závady a další upřesnění potřebné k vyslání technické pomoci. Koordinátor s klientem dohodne optimální způsob poskytnutí Asistenční služby.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Asistenční služby jsou poskytovány společností GLOBAL ASSISTANCE a.s. (dále jen GA) pro klienty České spořitelny a.s. (dále jen ČS), kteří jsou majiteli účtu Premier se službou Erste Premier a kteří plní kritéria pro poskytování služby Erste Premier dle bodu 2 Obchodních podmínek služby Erste Premier (dále jen „klient Erste Premier“). Asistenční služby dle těchto VPP GA Premier mohou čerpat rovněž další oprávněné osoby, kterým jsou: manžel/ka klienta Erste Premier, registrovaný partner/ka klienta Erste Premier, nebo druh/družka žijící ve společné domácnosti s klientem Erste Premier (dále jen „další oprávněná osoba“). Podmínkou pro poskytování asistenčních služeb se stanovenými slevami je dodržení těchto VPP GA Premier. Rozsah poskytovaných slev je uveden v těchto VPP GA Premier.
- 1.2. Asistenční služby jsou poskytovány na území ČR v režimu nonstop, 24 hodin denně, v případě současného splnění podmínek:
 - a) pro případy nouzových situací (poruch, havárií, pochybení řidiče) vedoucích k nepojízdnosti, nebo technické nezpůsobilosti;
 - b) po ověření oprávněnosti nároku na poskytování služeb asistenčním centrem GA. Před poskytnutím služby je mechanik oprávněn na místě zkontrolovat potřebné údaje, zejména totožnost klienta.
- 1.3. Asistenční služby a stanovené slevy jsou poskytovány, jen pokud jsou vyžádány telefonicky výhradně na asistenčním centru GA.
- 1.4. Pokud klient ČS použije pro objednání služby jiný postup než uvedený v těchto VPP GA, nemůže u GA uplatňovat nároky na slevy a výhody.
- 1.5. Nárok na poskytnutí asistencí vzniká až pro tři různá vozidla v období dvanácti po sobě jdoucích měsíců, přičemž takovéto vozidlo musí být provozováno Klientem Erste Premier, nebo další oprávněnou osobou, bez ohledu na řídicí osobu.

2. Postup při vyžádání Asistenční služby:

- 2.1. Zavolejte asistenční centrum GA, které pracuje v nepřetržitém provozu 24 hodin denně +420 266 799 866 nebo 1220.
- 2.2. Při vyžádání Asistenčních služeb je volající (dále též „objednavatel“) povinen předat koordinátorovi GA údaje potřebné k zajištění služby, zejména:
 - Jméno a příjmení osoby čerpající Asistenční služby
 - jméno a příjmení klienta Erste Premier

3. Poskytované Asistenční služby pro motoristy

- 3.1. Slevy na Asistenční služby pro klienty Erste Premier jsou poskytovány:
 - a) v případech, kdy je z důvodu poruchy, nehody (havárie) vozidla, nebo pochybení řidiče, vozidlo nepojízdné, nebo technicky nezpůsobilé.
 - b) pouze pro motorová vozidla do 3,5 tun celkové hmotnosti
 - c) pouze pro motorová vozidla do 9 míst pro přepravování osob (včetně řidiče)
 - d) slevy na Asistenční služby se nevztahují na: nákladní a užitková vozidla, vozidla s více jak 9 přepravovanými osobami (včetně řidiče), přípojná vozidla nad 750 kg a na práce prováděné v servisech.
 - e) slevy na Asistenční služby se nevztahují na dodaný materiál (náhradní díly, pohonné hmoty a provozní náplně vozidla) a na specializované práce (odemčení vozidla specializovanou firmou apod.).
- 3.2. Silniční asistenční služba – pomoc na silnici v případě poruchy nebo nehody, nebo pochybení řidiče. K vozidlu bude vyslán do požadovaného místa mechanik s vozidlem silniční služby, který poskytne potřebnou technickou pomoc v rozsahu:
 - oprava vozidla na místě poruchy, pokud to technické a provozní podmínky dovolí
 - výměna kola, nebo oprava pneumatik s tím, že případnou cestu s poškozeným kolem do pneuservisu a zpět a díly potřebné k opravě pneumatiky hradí objednavatel na místě
 - nastartování přes kabely při vybitém akumulátoru sloužícímu pro spuštění spalovacího motoru.
 - dovoz a doplnění chybějících pohonných hmot (PHM) s tím, že PHM hradí objednavatel na místě
 - odemčení vozidla na místě mechanikem silniční asistenční služby (vyjma odemčení vozidla specializovanou firmou).

3.2.1 Bezplatná služba je poskytována do limitu: bezplatný příjezd a odjezd asistenčního vozu bez limitu, práce mechanika na místě maximálně 60 min.

3.3. Odtah vozidla

- Odtah vozidla, v případech, kdy vozidlo není možné opravit na místě, do značkového servisu, nebo jiného místa podle přání objednavatele, dále vyproštění vozidla z místa mimo vozovku na místo, odkud je vozidlo možné odtáhnout.

- 3.3.1. Bezplatný odtah je poskytován do limitu 50 km odtahu z místa události.
- 3.4. Další služby
- vyzvednutí náhradních klíčů do maximální vzdálenosti 75 km od vozidla a jejich dovoz na místo události zdarma – o způsobu rozhoduje koordinátor GA
 - uschování nepojízdného vozu na odstavném parkovišti zdarma po dobu 3 dnů
 - vyhledání vhodného nejbližšího pneuservisu zdarma – podaná informace
- 3.4.1. Služby organizované koordinátory GA, avšak plně hrazené objednavatelem
- organizace vhodného náhradního vozidla z autopůjčovny
 - organizace taxi služby

4. Postup při vyúčtování Asistenčních služeb objednateli:

- 4.1. Při poskytování Asistenční služby se pracovní čas mechanika počítá od doby jeho příjezdu k vozidlu do ukončení jeho práce. Ujeté kilometry na přání objednavatele, jako je dovoz náhradních dílů, PHM atp. jsou účtovány samostatně a hrazeny objednavatelem.
- 4.2. Do slevy definované kilometry z místa události je zahrnut příjezd na místo události, vlastní odtah do stanoveného limitu z místa události a návrat zpět na místo výjezdu. Objednavatel doplácí pouze případné zbývající kilometry odtahu nad stanovený limit z místa události a jim odpovídající část návratu vozidla odtahové služby na stanoviště, případně na místo aktivace odtahového vozidla.
- 4.3. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v ceníku GA, který na vyžádání předloží mechanik, nebo řidič odtahové služby.
- 4.4. Pokud cena poskytnutých služeb převyšuje stanovené slevy, objednavatel platí za služby na místě oproti dokladu, na kterém mechanik nebo řidič odtahové služby vyúčtuje poskytnuté služby čerpané nad rámec slev.
- 4.5. V případě, že nebude možné okamžité ověření nároku objednavatele na poskytnutí slevy, uhradí objednavatel poskytnuté služby v plné výši. Následně zašle na adresu GA písemný požadavek na dodatečné přiznání příslušných slev doložený kopií dokladu o zaplacení služby zajištěné prostřednictvím GA.

5. Vymezení pojmů

- 5.1. Vozidlo – vozidlem se rozumí silniční motorové vozidlo registrované v České republice, s platnou registrační značkou, nepropadlou pravidelnou technickou prohlídkou (červená známka), s celkovou hmotností do 3,5 t a s maximálním možným počtem přepravovaných osob do devíti včetně řidiče, spadající do kategorie vozidel L, M1. Dále se za vozidlo považuje přípojné vozidlo do 750 kg kategorie O1.
- 5.1.1. Vozidlem kategorie L se rozumí motorové vozidlo se dvěma nebo třemi koly, s pohonem pomocí spalovacího motoru.

- 5.1.2. Vozidlem kategorie M1 se rozumí motorové vozidlo s nejméně čtyřmi koly konstruované a vyrobené pro dopravu osob, s nejvýše osmi sedadly kromě sedadla řidiče a maximální celkovou hmotností do 3 500 kg.
- 5.1.3. Vozidlem kategorie O1 se rozumí přípojné vozidlo s maximální hmotností nepřevyšující 750 kg.
- 5.2. Porucha – poruchou se rozumí stav nepojízdnosti, nebo nezpůsobilosti vozidla způsobený poškozením jeho součástí, způsobeného jejich opotřebením, vlastní funkcí, chybnou montáží nebo únavou materiálu, ztráty tlaku pneumatiky po jejím propíchnutí, svlečení nebo poškození ventilku;
- 5.3. Nehoda (havárie) – nehodou se rozumí stav nepojízdnosti, nebo nezpůsobilosti vozidla způsobený poškozením vozidla nárazem, živlem, vandalismem, proražením pneumatiky při nárazu vozidla.
- 5.3.1. Nárazem se rozumí působení vnějších mechanických sil na pojištěné vozidlo, např. při jeho střetu s jiným vozidlem, s překážkou, při nárazu, pádu apod.
- 5.4. Pochybení řidiče – pochybením řidiče se rozumí ztráta, zabouchnutí, krádež klíčů od vozidla, vypotřebenování pohonných hmot během jízdy, vybití akumulátoru vlastním zaviněním řidiče.
- 5.4.1. Pohonné hmoty (PHM) – pohonnými hmotami se rozumí benzin nebo nafta.
- 5.5. Silniční asistenční služba – silniční asistenční službou se rozumí odstranění poruchy vozidla na pozemní komunikaci. Je možno jej provádět v rozsahu, který nevyžaduje dílenské vybavení, není v rozporu s dopravními předpisy a zaručí dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu a bezpečnosti práce.
- 5.6. Odtah vozidla – odtahem vozidla se rozumí příjezd odtahového speciálu schopného nepojízdné, nebo nezpůsobilé vozidlo naložit a odvézt do místa složení, vlastní převoz vozidla do místa složení a návrat odtahového speciálu do místa, ze kterého vyjžděl při aktivaci. Součástí odtahu je manipulace s vozidlem – jeho naložení a složení. Součástí odtahu je přeprava osob z místa události do cíle odtahu, nebo na nejbližší místo, ze kterého je možno pokračovat hromadnou dopravou. Přeprava osob je možná maximálně do vzdálenosti nároku na odtah.

6. Osobní údaje klientů ČR

GA prohlašuje, že veškeré osobní údaje sdělené klientem ČR využije výhradně pro zajištění objednaných Asistenčních služeb a bude s nimi pracovat v souladu s v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).