

# General Terms & Conditions

## A. Obecné informace

Tyto smluvní podmínky pro asistenční služby jsou součástí pojistné smlouvy. Pokrytí modelů je následující. 3 roky pro V6E a 5 let pro SuperVan.

### A.1 Silniční asistence

Doba trvání silniční asistence:

Služby silniční asistence vybere společnost AWP Austria GmbH podle potřeb pojistníka a podle toho, jaké pojistné události nastaly v době platnosti pojistné smlouvy.

### A.2 Pojistitel / My / Nás / Naše

Výhody silniční asistence poskytují:

AWP Austria GmbH  
Linzer StraÙe 225, 1140 Vídeň  
Handelsgericht: Vídeň

## B. Jak nás kontaktovat?

Služba silniční asistence je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu pro volání zákaznického servisu. Pokud potřebujete pomoc, nepokoušejte se ji zajistit sami, protože vám nemůže být vrácena zpětně.

Pokud potřebujete pomoc, obraťte se na asistenční službu AZ Partners:

- Z Rakouska: +431525036545
- Z Maďarska: +431525036556
- Z Polska: +48225586011
- Z České republiky: +420283002008
- Ze Slovenska: +421222114003
- Z Rumunska: +431525036697
- Ze Slovinska: +431525036615
- Z Chorvatska: +431525036233

Než nám zavoláte, připravte si prosím následující údaje:

- registrační číslo vozidla;
- přesnou polohu vašeho vozidla;
- vaše kontaktní údaje a telefonní číslo;
- popis problému.

Hovory mohou být nahrávány a mohou být použity pro účely školení.

## C. Přehled krytí asistenční službou

**Zahrnuté události**

| Na co se vztahuje?               |            |
|----------------------------------|------------|
| Porucha                          | ✓ zahrnuto |
| Nehody a související události    | ✓ zahrnuto |
| Chyby řidiče                     | ✓ zahrnuto |
| Nedostatek paliva                |            |
| Jiné problémy s palivem          |            |
| Vybití akumulátoru elektromobilu |            |
| Defekt pneumatiky                |            |
| Problémy s klíčem                |            |
| Krádeže a související            | ✓ zahrnuto |

Poskytované služby a jejich limity jsou uvedeny v následující tabulce:

| Služba                                   | Podmínky a limity*                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Silniční asistence a odtahová služba     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Oprava vozidla na místě</li><li>- Odtah/vyproštění: do nejbližšího servisu, maximálně do výše 200 eur včetně daně.</li></ul>                                                                     |
| Náhradní vozidlo                         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ekvivalentní kategorie</li><li>- Doba trvání 5 po sobě jdoucích kalendářních dnů</li><li>- Pouze po odtahování a pokud vozidlo nelze opravit tentýž den.</li></ul>                               |
| Hotel / ubytování                        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Maximálně 3 noci a max. 100 € na osobu a noc</li></ul>                                                                                                                                           |
| Pokračování cesty<br>NEBO<br>Návrat domů | <p>Pokud není možné vozidlo opravit do 5 dnů:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Taxi: až max. 50 euro &gt;</li><li>- Vlak: 1. nebo 2. třída&gt;, pokud je vzdálenost delší než 8 hodin</li></ul>                               |
| Repatriace vozidla ze zahraničí          | <ul style="list-style-type: none"><li>- do vašeho domova nebo firmy max. 1000 €</li><li>- Pokud není možné vozidlo opravit do 5 pracovních dnů:</li><li>- zůstatková hodnota vozidla musí být vyšší než náklady na repatriaci.</li></ul> |

*\* Zde je uveden přehled vašich služeb, podmínek a limitů. **Pečlivě si přečtěte celý dokument, včetně „Všeobecných obchodních podmínek“.***

## D. Zahrnutý zeměpisný rozsah

Zeměpisný rozsah pokrytí:

Naše pokrytí a služby silniční asistence platí na zeměpisném území Evropy.

## E. Definice

### E.1 Obecné definice

Některá slova a fráze mají specifický význam a jsou definována v Podmínkách. Pro snadnější čtení jsou psány velkými písmeny.

**Zahraníčí:** Jakákoli jiná země než země bydliště pojistníka.

**Oprávněná osoba:** Pojistník a všichni oprávnění řidiči a všichni neplatící cestující pojištěného vozidla do maximálního počtu míst uvedených ve specifikaci vozidla výrobce. **Stopaři jsou vyloučeni.**

**Země trvalého pobytu:** země, ve které má pojistník/oprávněná osoba pojistky svůj domov.

**Zahrnutá událost:** Jakákoli událost definovaná v oddíle E.2 „Definice zahrnutých událostí“, na jejímž základě má Oprávněná osoba nárok na naše asistenční služby.

**Domov:** trvalá a stálá adresa Oprávněné osoby pro právní a daňové účely v zemi jeho pobytu.

**Nepojízdnost vozidla:** Jakákoli událost, která způsobí, že pojištěné vozidlo je nepojízdné nebo nebezpečné pro provoz na veřejných komunikacích.

**Pojistník/Vy:** Osoba uzavírající pojistnou smlouvu, která zaplatila pojistné.

## E.2 Definice zahrnutých událostí

**Porucha:** Jakákoli náhlá a neočekávaná mechanická, elektrická, hydraulická nebo elektronická porucha, která má za následek nepojízdnost vozidla, včetně vybitého akumulátoru. **Vybití akumulátoru elektromobilů se nepovažuje za poruchu, pokud se nejedná o případ, kdy akumulátor nelze dobít z technických důvodů.**

**Nehoda a související:**

- **Nehoda vozidla:** Jakákoli náhlá nepředvídaná a neúmyslná událost, srážka, náraz do pevného nebo pohyblivého se objektu nebo havárie, která má za následek nepojízdnost vozidla.
- **Požár:** Teplo nebo plameny, které poškodí vozidlo a způsobí jeho nepojízdnost.
- **Vandalismus:** Jakékoli rozbíjení nebo poškození vozidla třetí osobou v místě události, které má za následek jeho nepojízdnost. Můžeme vás požádat o kopii policejní zprávy. Prohlášení na policii musí být učiněno do 2 pracovních dnů.
- **Klimatické události:** Krupobití, povodeň, vichřice, hurikán, déšť, sněžení, vítr, blesk nebo jiná podobná událost, která není oficiálně vyhlášena jako přírodní katastrofa a která má za následek nepojízdnost vozidla.

**Chyby řidiče:**

- **Vybití akumulátoru elektromobilu:** Vyčerpání nabití akumulátoru elektrického pohonu, které má za následek nepojízdnost vozidla v místě události. Pokud akumulátor nelze dobít z důvodů technických potíží, je to považováno za poruchu.
- **Defekt pneumatiky:** Vyfouknutí jedné nebo více pneumatik, která má za následek nepojízdnost vozidla na místě incidentu.
- **Problémy s klíčem:** Klíče od vozidla, které jsou uzamčeny ve vozidle, poškozeny, ztraceny nebo odcizeny a které mají za následek nepojízdnost vozidla v místě události.

**Krádež a související události:**

- **Krádež vozidla:** Došlo k odcizení vozidla. Můžeme vás požádat o kopii policejního protokolu. Prohlášení na policii musí být učiněno do 2 pracovních dnů.
- **Pokus o krádež a krádež dílů** (včetně opravy vozidla po krádeži): Krádež nebo poškození dílů nebo vybavení vozidla, které má za následek nepojízdnost vozidla v místě události. Můžeme vás požádat o kopii policejní zprávy. Prohlášení na policii musí být učiněno **do 2 pracovních dnů**.

## F. Asistenční služby – asistence pro vozidlo a spolujezdce

V případě nepojízdnosti vozidla v důsledku jakékoli Zahrnuté události definované v odstavci E.2 poskytneme níže popsané služby silniční asistence v rámci limitů a podmínek uvedených u každé služby popsané níže a shrnuté v části C „Přehled krytí asistenční službou“.

### F.1 Silniční asistence a odtahová služba

#### F.1.1 Oprava na místě

V případě nepojízdnosti vozidla v důsledku jakékoli Zahrnuté události definované v odstavci E.2,

Pokud je to možné, poskytneme silniční asistenci, abychom zjistili závadu, a pokud to bude možné, provedeme opravu na místě události, aby bylo možné s vozidlem opět bezpečně jezdit.

#### F.1.2 Odtah/vyproštění

V případě nepojízdnosti vozidla v důsledku jakékoli události definované v odstavci E.2, a pokud vozidlo nelze opravit na místě, náš poskytovatel silniční asistence zajistí přepravu vozidla do nejbližšího servisu nebo prodejního místa, pokud ke ztrátě pojezdnosti dojde do 50 km od vašeho servisu nebo prodejního místa, a to až do výše 200 EUR včetně daně.

Pokud je nutná specializovaná záchrana (*použití jeřábu, ližin, koleček...*), zorganizujeme a uhradíme náklady do maximální výše 200 eur včetně daně.

V případě naléhavé potřeby můžeme zorganizovat a uhradit náklady na taxi nebo veřejnou dopravu do maximální výše 50 eur včetně daně podle našeho uvážení.

### F.2 Asistence pro cestující

#### F.2.1 Náhradní vozidlo

Po odtažení/vyproštění, které jsme zorganizovali, v případě nepojízdnosti vozidla v důsledku [Zahrnuté události] a pokud vozidlo nemůže být opraveno v tentýž den, kdy došlo k nepojízdnosti, zorganizujeme a uhradíme náklady na náhradní vozidlo podle podmínek autopůjčovny, a to až do ekvivalentní kategorie vozidla, v závislosti na dostupnosti náhradního vozidla v autopůjčovně. Toto krytí je poskytováno do doby opravy vozidla nebo do následující maximální doby trvání jedné Zahrnuté události, podle toho, co nastane dříve:

- 5 po sobě jdoucích kalendářních nebo pracovních dnů až do maximální výše 130 € za den

V případě potřeby rovněž zajistíme a uhradíme náklady na taxi a/nebo veřejnou dopravu do půjčovny.

Pronajaté vozidlo musí být vráceno na výchozí místo půjčovny automobilů.

#### F.2.2 Ubytování v hotelu

V případě nepojízdnosti vozidla z důvodu události definované v odstavci E.2 a v případě, že je vozidlo nepojízdné ve vzdálenosti větší než 100 km od bydliště pojistníka/domova oprávněné osoby, zorganizujeme a uhradíme náklady na ubytování oprávněných osob, pokud se rozhodnete zůstat s vozidlem, po dobu opravy vozidla, a to až do výše 100 EUR na noc a osobu včetně daně včetně snídaně na celkem 3 noci.

Zorganizujeme a uhradíme náklady na taxi nebo veřejnou dopravu do hotelu.

### F.2.3 Pokračování cesty nebo návrat domů

V případě nepojízdnosti vozidla v důsledku události definované v odstavci E.2 a v případě, že vozidlo nemůže být opraveno v tentýž den, kdy došlo k nepojízdnosti, zorganizujeme a uhradíme náklady na pokračování cesty oprávněných osob do cílového místa nebo návrat do místa bydliště oprávněné osoby nejvhodnějším z následujících způsobů:

- vozidlem taxislužby nebo veřejnou dopravou do 50 eur včetně daně;
- vlakem v prémiové třídě;
- letadlem v ekonomické třídě, pokud je vzdálenost od místa bydliště oprávněné osoby nebo od cílového místa určení delší než 8 hodin vlakem; nebo
- pronájmem vozidla až do ekvivalentní kategorie vozidla, pokud je k dispozici náhradní vozidlo z autopůjčovny, a to až na 24 hodin.

V případě, že pokračování v cestě nebo návrat domů nebude možné zorganizovat v den, kdy došlo k nepojízdnosti, zorganizujeme a uhradíme náklady na hotel pro oprávněnou osobu, a to až na 1 noc a do výše 100 EUR na noc a osobu, včetně daně a snídaně.

V případě potřeby zajistíme a uhradíme náklady na taxi nebo veřejnou dopravu na vlakové nádraží, letiště, do hotelu nebo do autopůjčovny.

Pokračování v cestě a návrat domů se nesčítají, a pokud jsou vyžadovány obě možnosti, pokud si oprávněná osoba zvolí pokračování v cestě, neorganizujeme a nehradíme náklady na návrat domů.

|                                                   |                    |
|---------------------------------------------------|--------------------|
| Continuation of Journey or Return Home per person | 300 EUR per person |
| Train 1st class if distance <= xx h               | 100%               |
| Plane economy class if distance > 8 h             | 300 EUR per person |
| Taxi                                              | 50 EUR             |

## F.3 Oprava a dodání vozidla

### F.3.1 Opětovné dodání opraveného vozidla ve stejné zemi pobytu

V případě nepojízdnosti vozidla v důsledku události definované v odstavci E.2, kdy bylo vozidlo opraveno, zajistíme přepravu vozidla ze servisu do místa bydliště, kanceláře nebo dočasného bydliště oprávněné osoby, a to dopravou nebo službou profesionálního řidiče.

Neneseme odpovědnost za krádež nebo poškození jakéhokoli příslušenství, zavazadel, materiálů a osobních věcí ponechaných ve vozidle během přepravy vozidla.

### F.3.2 Repatriace vozidla (ze zahraničí)

V případě nepojízdnosti vozidla v zahraničí v důsledku události definované v odstavci E.2 zorganizujeme a uhradíme náklady na následující plnění:

Pokud není možné vozidlo opravit do 5 pracovních dnů nebo pokud je po odcizení nalezeno v zahraničí, zorganizujeme a uhradíme náklady na repatriaci vozidla do nejbližšího servisu od domova pojistníka, a to až do výše 1000 EUR včetně daně.

### F.10.6 Náhradní vozidlo

Zorganizujeme a uhradíme náklady na náhradní vozidlo podle podmínek autopůjčovny, a to až do ekvivalentní kategorie vozidla, pokud je náhradní vozidlo v autopůjčovně k dispozici. Toto krytí je poskytováno pouze po dobu údržby, maximálně však 5 dní.

V případě potřeby rovněž zajistíme a uhradíme náklady na taxi a/nebo veřejnou dopravu do půjčovny.

**Pronajaté vozidlo musí být vráceno na výchozí místo půjčovny automobilů.**

## G. Odpovědnost

Pojistitel nemůže v žádném případě nahradit místní záchranné složky. Oprávněná osoba nebo jeho příbuzní musí v případě nouze přímo a přednostně kontaktovat místní záchrannou službu.

Pojistitel neodpovídá za porušení nebo komplikace při plnění svých závazků, které jsou důsledkem vyšší moci nebo událostí, jako jsou občanské nebo zahraniční války, revoluce, známá politická nestabilita, represe, embarga, hospodářské sankce (Přehled restriktivních opatření podle zemí je k dispozici na internetových stránkách Ministerstva hospodářství a financí: <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), lidová hnutí, nepokoje, sabotáže, terorismus, stávky, zabavení nebo omezení veřejnou mocí, úřední zákazy, výbuchy strojů, jaderné nebo radioaktivní účinky, vážné klimatické překážky a nepředvídatelné události přírodního původu.

Informace pro jednotlivé země jsou k dispozici také na internetových stránkách Ministerstva zahraničních věcí a mezinárodního rozvoje <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-> v sekci „Travel advice“ (Cestovní doporučení).

Pojistitel se však bude snažit vyvinout přiměřené úsilí, aby oprávněné osobě pomohl.

**Zorganizování jedné z asistenčních služeb uvedených ve Všeobecných podmínkách asistenčních služeb oprávněnou osobou nebo osobami z jejího osobního okolí může být důvodem k úhradě pouze tehdy, pokud to bylo oznámeno pojistiteli a ten s tím dal výslovný souhlas.**

Vzniklé náklady budou proplaceny po předložení originálů dokladů, a to do výše nákladů, které by pojistitel vynaložil na organizaci služby.

Odpovědnost pojistitele se vztahuje pouze na asistenční služby, které poskytuje v rámci plnění Všeobecných podmínek asistenčních služeb. Neodpovídá za úkony provedené poskytovateli služeb, kteří zasahují u Oprávněné osoby vlastním jménem a na vlastní odpovědnost. Nebude odpovídat za neplnění nebo nesprávné plnění svých smluvních povinností v důsledku vyšší moci.

## H. Výjimky a omezení

**Pojištění silničních asistenčních služeb se nevztahuje na žádnou z událostí uvedených v tomto oddíle, pokud není výslovně součástí sjednaného pojištění. Podrobnosti naleznete v oddílech E a F.**

**Pojistníkovi nebo oprávněným osobám neposkytneme pomoc ani náhradu v případě volání asistenčních služeb nebo nároku způsobeného, vyplývajícího nebo souvisejícího s následujícími skutečnostmi:**

- Jakékoli náklady vzniklé bez našeho předchozího souhlasu nebo náklady, které nejsou výslovně uvedeny v pojistné smlouvě.

- Oprávněná osoba/oprávněné osoby nebo jakákoli jiná třetí strana, která organizuje některou ze služeb uvedených v této pojistné smlouvě, aniž by od nás předem obdržela povolení a číslo pojistky

- Jakákoli ztráta, krádež, poškození, smrt, újma na zdraví, náklady nebo výdaje, které přímo nesouvisí s událostí, která způsobila vznik nároku oprávněné osoby, pokud to není výslovně uvedeno v této pojistné smlouvě.

- Ionizující záření nebo radioaktivní kontaminace z jaderného paliva nebo jaderného odpadu vznikajícího při spalování jaderného paliva.

- Radioaktivní, toxické, výbušné nebo jiné nebezpečné vlastnosti jakéhokoli výbušného jaderného zařízení nebo jaderné části tohoto zařízení.

- Válka, invaze, činy cizích nepřátel, terorismus, nepřátelské akce (ať už je válka vyhlášena nebo ne), občanská válka, vzpoura, revoluce, povstání, vojenská nebo uzurpovaná moc, nepokoje nebo občanské nepokoje.

- Vyhlášené přírodní katastrofy jako následující specifikované události způsobené přírodními příčinami: krupobití, povodeň, vichřice, hurikán, déšť, sněžení nebo sníh, vítr, blesk nebo jiná podobná událost, pokud je úřady oficiálně vyhlášena za přírodní katastrofu a má za následek nepojízdnost vozidla.

- Důsledky užívání drog, omamných látek a podobných přípravků, které nejsou nařizeny lékařem, a zneužívání alkoholu.

- Následky úmyslných činů ze strany pojištěného nebo následky podvodných/negativních/nepravdivých činů, pokusů o sebevraždu nebo sebevraždu.

- Náklady nesouvisející s originály faktur nebo ověřenými kopiemi.

- Nároky, které vzniknou v zemích vyloučených ze zeměpisného rozsahu nebo mimo data platnosti pojištění, a zejména mimo předpokládanou dobu trvání cesty do zahraničí.

- Následky nehod, ke kterým dojde během akcí, závodů nebo motoristických soutěží (nebo jejich testů), které podléhají předchozím nařízením veřejných orgánů, pokud se jich oprávněná osoba účastní jako závodník

- Náklady na náhradní díly, pokud nejsou uvedeny v seznamu dílů.

- Veškeré náklady, například na pohonné hmoty nebo mýtné.

- Poplatky za odborné vyprošťování nebo poplatky, které nám vzniknou v případě, že pojištěné vozidlo nebylo v době nepojízdnosti používáno na veřejné komunikaci a vozidlo nebylo přístupné pomocí našeho standardního vyprošťovacího zařízení, pokud to není uvedeno v obsahu.

- Asistenční služby na kolejích nebo na nesjízdných komunikacích.

- Veškeré důsledky toho, že vozidlo není udržováno ve stavu způsobilém k provozu na pozemních komunikacích nebo není servisováno v souladu s doporučeními výrobce. Vyhrazujeme si právo požadovat doklad o servisu

- Nepojízdnost vozidla stanovená systematickým stahováním z provozu výrobcem, údržbou, kontrolami, montáží příslušenství.

- Pokud jste během posledních 28 dnů neodstranili závadu, kvůli které jsme již byli voláni. Vaší povinností je zajistit, aby po námi

provedené opravě na místě následovala co nejdříve trvalá oprava.

- Kybernetický útok: Jakýkoli druh škodlivé činnosti, která se pokouší shromáždit, narušit, odepřít, znehodnotit nebo zničit zdroje informačního systému nebo informace samotné a má za následek nepojízdnost vozidla.

## I. Obecná ustanovení

### I.1 Hospodářské sankce

Pojištění silniční asistence se řídí omezeními a zákony platnými v jednotlivých zemích. Nemůžeme nabízet ani hradit žádné plnění, které je v rozporu s jakýmkoli zákonem, což by mohlo vést k sankcím podle platných právních předpisů.

### I.2 Rozhodné právo

Rozhodným právem pro tuto službu je rakouské právo a veškerá komunikace a dokumentace týkající se této služby bude probíhat v jazyce této země.