

Autoasistence Erste Premier

Postaráme se o vás i vaše vozidlo na cestách po ČR i v zahraničí

Rozsah asistenčních služeb

Asistence je určena pro osobní vozidla do 3,5 t, pokud jsou nepojízdná kvůli poruše, defektu nebo nehodě. Můžete ji využít po celé České republice i v zahraničí v rámci Evropské unie a dalších vybraných státech uvedených ve Všeobecných podmínkách a pokynech v bodě 5.8.

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 100 km od místa události
Defekt	vyhledání nejbližšího pneuservisu	zdarma
Ztráta nebo zcizení klíčů	odtah vozidla	do 100 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	odemknutí vozidla na místě	zdarma (max. 1 hodina práce technika)
Zabouchnuté klíče	odtah vozidla do servisu či jiného místa určeného klientem	do 100 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 100 km od místa události
Nehoda	odtah vozidla do servisu či jiného místa určeného klientem	do 100 km od místa události
Nehoda / Porucha	vyproštění vozidla zpět na vozovku	zdarma
Nepojízdnost z důvodu pádu sněhu, námrazy či stromu	odtah vozidla do servisu či jiného místa určeného klientem	do 100 km od místa události
Náhradní vozidlo	organizace vhodného náhradního vozidla z autopůjčovny (cenu za půjčení vozidla hradí klient)	zdarma
Náhradní doprava	organizace taxi služby (cenu za taxislužbu hradí klient)	zdarma
Parkovné	uschování nepojízdného vozu na odstavném parkovišti	5 dnů
Ubytování	v případě, že řidič vozidla čeká na opravu vozidla v servise po předchozím odtahu GA a že se vozidlo nachází mimo Českou republiku	maximálně 3 noci, a do výše limitu 2 000 Kč včetně DPH /osoba/noc
Repatriace vozidla	ze zahraničí v případě, že není možné auto opravit do 3 pracovních dnů od dodání do servisu	do výše limitu 40 000 Kč včetně DPH

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 nahlásit událost

ASISTENČNÍ CENTRUM JE VÁM K DISPOZICI NONSTOP

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

- linka je určena výhradně pro klienty Erste Premier. Koordinátor tedy již předem ví, jaké asistenční programy se vás týkají. Přesto se zeptá na údaje, které potřebuje, aby si ověřil váš nárok na službu (vaše jméno, příjmení, datum narození). Váš partner/ka se prokáže vašimi údaji;

Voláte-li na univerzální číslo 1220 (zpoplatněno podle 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. Operátor se následně doptá na údaje nutné pro ověření nároku na službu (vaše jméno, příjmení, datum narození, váš partner/ka se prokáže vašimi údaji),
- pokud koordinátorovi nesdělíte, že jste klientem Erste Premier, nabídne vám asistenci v rámci pojištění vašeho vozidla.

NA CO SE VÁS KOORDINÁTOR OBVYKLE ZEPTÁ

Primárně bude chtít znát údaje potřebné k zajištění asistence, tj. zejména váš požadavek na asistenci a obecný popis závady. Také údaje týkající se vašeho vozidla, tedy registrační značku, značku, model, barvu, 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 zaslaného v SMS na váš chytrý telefon.
- Pro popis závady není třeba odborná terminologie mechaniků, stačí 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.
- Jestli nejste na místě události, a nemáte tak možnost potřebné údaje zjistit, stačí předat koordinátorovi kontakt na osobu, která se na místě nachází. Koordinátor ji zavolá a zjistí si vše potřebné.
- Pokud si nejste jistí „popisem svého požadavku na asistenci“, koordinátor vám sám na základě svých zkušeností pomůže navrhnout vhodné řešení. Např. oprava na místě mechanikem nebo odtah do vhodného autoservisu, a to včetně vyhledání toho nejbližšího.

JAK VÁM NA MÍSTĚ POMŮŽEME

- Po vzájemné domluvě a odsouhlasení optimálního průběhu asistenční služby vám koordinátor zašle formou SMS informaci o času příjezdu asistenční pomoci.
- Pokud znáte všechny potřebné informace, nahlášení případu a sjednání pomoci je záležitostí jednoho telefonního hovoru.
- Budete-li mít jakékoli dodatečné otázky, můžete na asistenční službu zavolat znovu, uvést své jméno a registrační značku vozu a koordinátor vám sdělí aktuální stav vašeho požadavku. Kdyby došlo k nějakým změnám v domluveném postupu nebo se koordinátor potřeboval na něco zeptat, ozve se vám.

Všeobecné podmínky a pokyny GLOBAL ASSISTANCE a.s. pro poskytování automobilových asistenčních služeb pro klienty České spořitelny, a.s. Erste Premier (VPP/GA-861-02-2023)

Všeobecné podmínky a pokyny GLOBAL ASSISTANCE a. s. pro poskytování automobilových asistenčních služeb pro klienty České spořitelny, a.s. Erste Premier (dále jen „Všeobecné podmínky“ či „VPP GA Premier“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Asistenční služby jsou poskytovány společností GLOBAL ASSISTANCE a.s. (dále jen GA) přímo nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů. Asistenční služby jsou poskytovány 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 a na území zahraničí 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 vozidla;

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 Erste Premier 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 užíváno Klientem Erste Premier, nebo další oprávněnou osobou, a to v případě, že alespoň jedna z těchto osob cestuje ve vozidle v okamžiku asistenční události.

2. Postup při vyžádání Asistenční služby:

- 2.1. Zavolejte asistenční centrum GA, které pracuje v nepřetržitém provozu 24 hodin denně na čísle +420 266 799 866 nebo na čísle 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,
 - datum narození klienta Erste Premier,

- registrační značku (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.

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 v případě potřeby možné vytáhnout.

3.3.1. Bezplatný odtah je poskytován do limitu 100 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 5 dnů,
- vyhledání vhodného nejbližšího pneuservisu – zdarma podaná informace,
- ubytování v případě, že řidič vozidla čeká na opravu vozidla v servise po předchozím odtahu GA a kdy se vozidlo nachází mimo Českou republiku, a to maximálně na 3 noci a do výše 2000 Kč včetně DPH na osobu a noc,
- repatriace ze zahraničí v případě, že není možné vozidlo opravit do 3 pracovních dnů od dodání do servisu, a to do maximální výše 40 000 Kč včetně DPH.

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 případně 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 převyší stanovené slevy, objednatel 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 objednatel 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 3,5t 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, vypotřebování 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 vyjížděl 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.
- 5.7. Vyproštění – vyproštěním se rozumí přemístění vozidla z místa mimo vozovku na vozovku a manipulace s havarovaným nebo porouchaným vozidlem nezbytná k jeho naložení na odtahové vozidlo nad rámec úkonů, které jsou součástí služby odtah vozidla. Dále se za vyproštění považují situace, kdy vozidlo není ani poškozené ani nepojízdné, ale bez vnější pomoci nemůže vozidlo pokračovat v jízdě (např. náhlé vjetí na úsek silnice s náledím, sjetí ze silnice do mělkého příkopu apod.).
- 5.8. Zahraničí – zahraničím se rozumí kontinentální území EU (bez zámořských území, bez ostrovů, nebo s vyjmenovanými ostrovy), dále kontinentální území těchto zemí – Andora, Albánie, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Srbsko, Kosovo, Lichtenštejnsko, Makedonie, Moldávie, Monako, Norsko, San Marino, Švýcarsko, Vatikán a dále na těchto ostrovech – Chorvatské ostrovy, Irsko, Italské ostrovy, Korsika, Řecké ostrovy, Rujána, Velká Británie. Na některých ostrovech v i mimo EU a v některých zemích mimo Evropskou unii

je kvalita a možnost poskytnutí a kvalita asistenčních služeb závislá na místních podmínkách a není zaručena. Asistenční služby jsou poskytovány na fyzicky a právně dostupném místě.

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 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).

7. Všeobecná ustanovení

- 7.1. Asistenční služby jsou vždy vykonávány v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a podzákonými normami.
- 7.2. Jakékoli zamlčení, nepravdivé oznámení, podvod, opomenutí či nepřesnost v oznámení asistenční události ze strany oprávněné osoby o okolnostech nebo následcích události, mohou mít za následek ztrátu práva využít služby automobilové asistence, či náhradu škody při dané události.
- 7.3. Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 15. 2. 2023.