

Rozsah poskytovania asistenčných služieb ASTRA Assistance

Článok 1

Úvodné ustanovenie

- Poskytovateľom asistenčných služieb je spoločnosť **Autoklub Slovakia Assistance s.r.o.**, so sídlom: Bosákova 3, 851 03 Bratislava (ďalej len „asistenčná služba“ alebo „ASA“).
- Asistenčné služby sú poskytované osobám (ďalej len „klient“ alebo „účastník“), ktoré sú oprávnené používať vozidlo, ktoré je zaradené do asistenčného krytia **ASTRA Assistance**. Asistenčné služby sa vzťahujú na motorové vozidlá – osobné automobily a ľahké úžitkové automobily s max. počtom 9 sedadiel vrátane sedadla vodiča a max. celkovou hmotnosťou 3 500 kg. Vozidlá, ktoré sú upravené alebo obmenené tak, že nespĺňajú podmienky na poskytovanie štandardných asistenčných služieb (napr. pretekárske automobily, vozidlá s právom prednostnej jazdy, vozidlá určené na prepravu nebezpečných vecí, historické vozidlá) nie sú do programu asistenčných služieb zahrnuté. Zahrnuté nie sú tiež špeciálne nadstavby, príslušenstvá a prívesy vozidiel.
- Asistenčné služby sú poskytované nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni pri dodržaní postupov definovaných v článku 2 „Postup pri kontaktovaní asistenčnej centrály“ a za podmienok a v rozsahu definovaných v článku 3 „Definície, limity a podmienky poskytnutia asistenčných služieb“ a tiež článku 4 „Výluky a obmedzenia plnenia“.
- Asistenčné služby sú poskytované na území nasledujúcich štátov: Andorra, Belgicko, Bulharsko*, Česká republika, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Gibraltár, Holandsko, Chorvátsko, Írsko, Island, Taliansko, Cyprus, Lichtenštajnsko, Litva, Lotyšsko, Luxembursko, Macedónsko*, Maďarsko, Monako, Nemecko, Nórsko, Poľsko, Portugalsko, Rakúsko, Rep. San Marino, Rumunsko*, Grécko, Slovenská republika, Slovinsko, Španielsko, Švédsko, Švajčiarsko, Turecko*, Vatikán, Spojené kráľovstvo Veľkej Británie a Severného Írska.
- Pre krajiny označené * v bode 4 tohto článku sú asistenčné služby obmedzené podľa miestnych podmienok.
- Nárok na poskytovanie asistenčných služieb hradených v rámci služieb ASA vzniká iba za podmienky zaistenia služieb prostredníctvom centrály ASA.

Článok 2

Postup pri kontaktovaní asistenčnej centrály

- V situácii vyžadujúcej pomoc asistenčnej služby je klientom vozidiel v týchto prípadoch v Slovenskej republike k dispozícii telefónne číslo z územia SR 02 4920 5995, zo zahraničia telefónne číslo **+421 2 4920 5995** na dispečing ASA v Bratislave. Dispečer ASA sa po prihlásení vždy predstaví: „**ASTRA Assistance**“.
- Pri kontaktovaní asistenčnej služby je klient povinný oznámiť nasledujúce informácie:
 - meno a priezvisko;
 - číslo poisťnej zmluvy;
 - kontaktné telefónne číslo.
- Ďalej bude klient pracovníkom asistenčnej služby požiadaný o oznámenie nasledujúcich doplňujúcich údajov:
 - evidenčné číslo, VIN a model vozidla;
 - detailné miesto nehody alebo nepojazdnosti vozidla;
 - dôvod nepojazdnosti vozidla a okolnosti dôležité pre určenie najvhodnejšieho riešenia udalosti.

Článok 3

Definície, limity a podmienky poskytnutia asistenčných služieb

- Asistenčné služby sú poskytované v prípade nehody, vandalizmu, alebo krádeže vozidiel.
- Asistenčné služby v prípadoch vandalizmu sú poskytované za podmienky, že poškodenie nedovoľuje pokračovanie v jazde bežným a bezpečným spôsobom (napr. poškodenie svetlometov, bočných zrkadiel a pod.).
- Nehoda** - je stav, pri ktorom je vozidlo poškodené silou z vonkajšej strany a vplyvom nárazu, pokiaľ ich dôsledkom je nepojazdnosť, alebo nespôsobilosť vozidla k prevádzke na cestných komunikáciách podľa predpisov pre prevádzku motorového vozidla na týchto komunikáciách.
- Oprava na mieste** - v prípade závady vozidla asistenčná služba zaistí opravu vozidla alebo jeho vyslobodenie späť na cestu prostredníctvom svojho partnera priamo na mieste nehody.
- Odtiahnutie, úschova vozidla** - ak do 60 min. od príjazdu zásahového vozidla nie je možné vykonať opravu priamo na mieste udalosti, asistenčná služba zaistí odtiahnutie vozidla a prepravu cestujúcich (max. 5 osôb) do najbližšieho servisu alebo do iného vhodného zariadenia max. však do 30 km od miesta udalosti. V prípade, že je cieľový autoservis alebo dielňa v čase nehody či poruchy uzatvorená, zaistí asistenčná služba bezpečné uloženie vozidla až do prevzatia vozidla autoservisom. Poskytovanie služby úschovy vozidla je obmedzené na 3 dni úschovy.
- Ubytovanie pre vodiča a ostatných pasažierov** - v prípade krádeže vozidla alebo ak oprava vozidla potrvá dlhšie než 8 hodín, zaistí asistenčná služba ubytovanie na jednu noc vrátane raňajok v hoteli strednej kategórie(***) . Asistenčná služba ďalej zariadi prepravu vodiča a pasažierov do daného hotela. Túto službu nie je možné kombinovať so službou „Pokračovanie v ceste, alebo cesta do miesta bydliska“ (bod 7) tohto článku.
- Pokračovanie v ceste, alebo cesta do miesta bydliska** - v prípade krádeže vozidla alebo ak oprava vozidla potrvá dlhšie než 8 hodín, zaistí asistenčná služba prepravu vodiča aj posádky vozidla vlakom I. triedy. Doprava je možná buď do miesta bydliska, alebo do uvažovaného cieľa pôvodnej cesty. Túto službu nie je možné kombinovať so službou „Ubytovanie pre vodiča a ostatných pasažierov“ (bod 6) tohto článku.
- Finančná hotovosť pre prípad núdze** - v prípade núdze (vykradnutie vozidla, úhrada opravy v servise, zloženie kaucie na polícii) v zahraničí, kedy situácia neumožňuje pokračovanie v ceste, zaistí asistenčná služba bezplatné doručenie hotovosti klientom. Bezplatné doručenie hotovosti je podmienené zložením zálohy zo strany klienta na centrále ASA.
- Centrála ASA zorganizuje pre klienta pomoc v nasledovných prípadoch:
 - Technickej asistencie** označenej „org“;
 - Predcestovnej asistencie**;
 - Administratívno-právnej asistencie**.

Náklady spojené s poskytnutím asistenčných služieb pre tieto prípady poruchy a samozavinienia hradí klient v plnom rozsahu.

Článok 4

Výluky a obmedzenia plnenia

- Nárok na plnenie nevzniká, či môže byť obmedzený v nasledujúcich prípadoch:
 - ak sú služby organizované inak, než cez centrálu ASA, prípadne organizácia služieb nie je dopredu odsúhlasená centrálou ASA,
 - kedy kvalitnému a včasnému poskytnutiu služieb bráni skutočnosť nezávislé od vôle ASA, napr. zmena právnych predpisov v krajine udalosti, rozhodnutie príslušných orgánov verejnej správy a pod.,
 - za poruchy a nehody vzniknuté v dôsledku účasti užívateľa v športových súťažiach alebo skúškach (tréningoch) alebo spôsobených zámerným, vozidlo poškodzujúcim počínaním užívateľa,
 - za ďalšie škody užívateľa a hlavného užívateľa vozidla, ktoré mu vznikli v súvislosti s poruchou, prípadne nehodou vozidla, hlavne za majetkovú i nemajetkovú ujmu (poškodenie zdravia) a ušlý zisk,
 - vozidlá taxislužby, autoškôl a spoločností zaoberajúcich sa krátkodobou službou zapožičiavania vozidiel, môžu využívať cestnú službu odťah a uloženie vozidla,
 - pokiaľ bol vodič motorového vozidla, na ktorom vznikla škoda v čase jej vzniku pod vplyvom alkoholu, omamných, alebo psychotropných látok.

Článok 5

TABUĽKA asistenčných služieb

Limit na poisťné obdobie	SLOVENSKÁ REPUBLIKA	ZAHRAŇIČIE
	120 EUR	400 EUR
TECHNICKÁ ASISTENCIA		
Oprava na mieste	60 min. a príjazd /odjazd	60 min. a príjazd /odjazd
Odtiahnutie	najbližší servis do 30 km	najbližší servis do 30 km
Úschova vozidla	3 dni	3 dni
Náhradná doprava (v prípade krádeže alebo opravy vozidla dlhšej ako 8 hod.)	vlak I. trieda	vlak I. trieda
Hotel strednej kategórie (***) , (v prípade krádeže alebo opravy vozidla dlhšej ako 8 hod.)	1 noc	1 noc
Strata kľúčov od vozidla	org	org
Otvorenie vozidla	org	org
Nedostatok paliva / Zmena paliva	org	org
Defekt pneumatiky	org	org
Vybitý akumulátor	org	org
Náhradné vozidlo	org	org
Vyslanie náhradného vodiča	org	org
Vyzdvihnutie opraveného vozidla	org	org
Repatriácia neopraveného vozidla	org	org
Zaslanie náhradných dielov	org	org
Šrotovanie vozidla po nehode	org	org
Finančná hotovosť pre prípad núdze	org	org
PREDCESTOVNÁ ASISTENCIA		
Cestovné informácie – mýtna a iné poplatky	org	org
Turistické informácie – kurzy, mena, počasie	org	org
Administratívne informácie - víza	org	org
Lekárske informácie – povinné očkovanie	org	org
ADMINISTRATÍVNO-PRÁVNÁ ASISTENCIA		
Právne a administratívne informácie - o postupe pri nehode, adresy polície, potrebné doklady	org	org
Telefonická pomoc v núdzi – poradenská činnosť	org	org
Tlmočenie a preklady pri -colnom vybavovaní, cestnej kontrole, styku s lekárom, súdnym procese	nie	org
Vzťahy so zastupiteľskými úradmi v zahraničí - oznámenie nehody konzulátu	nie	org
Strata dokladov – pomoc pri vystavení nových, zaslanie nových dokladov na miesto pobytu	nie	org
Odovzдание odkazu blízkej osobe	org	org
Vzťahy s policajnými orgánmi po nehode – pomoc pri vypĺňaní protokolu	org	org
Uväznenie po nehode – právne zastupovanie	org	org
Uväznenie po nehode – Kaucia-pôžička	org	org
Uväznenie po nehode – záloha za škodu	org	org
Súdny proces v zahraničí – právne služby obhajcu	nie	org
Súdny proces v zahraničí – služby tlmočníka, prekladateľa	nie	org
Vymáhanie škôd - regresy	org	org

Vysvetlivky:

„nie“ – služba nie je poskytovaná

„org“ – službu organizujeme, poistený ju uhrádza z vlastných prostriedkov