Všeobecné podmienky pre poskytovanie asistenčných služieb Volvo

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Článok 1
Úvodné ustanovenia

1. Asistenčné služby Volvo poskytuje spoločnosť AWP Solutions ČR a SR, s.r.o. so sídlom Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7 – Holešovice, IČ: 256 22 871, zapísaná v obchodnom registri vedenom na Mestskom súde v Prahe, oddiel C, vložka 55651 (ďalej tiež ako „AWP“) priamo, alebo prostredníctvom svojich zmluvných partnerov.
2. Všeobecné podmienky pre poskytovanie asistenčných služieb Volvo, VPAS_2022_Volvo_SK (ďalej tiež ako „VPAS“), tvoria záväzné pravidlá pre poskytovanie a využívanie asistenčných služieb.
3. Tieto VPAS nadobúdajú účinnosť dňom 1. 1. 2022.

Článok 2
Výklad pojmov

Dopravná nehoda: náhodná udalosť, pri ktorej vplyvom vonkajších činiteľov (ako napr. stret s iným vozidlom, náraz vozidla do objektu, zídenie z vozovky) dôjde k poškodeniu, zničeniu alebo prevádzkovému znehodnoteniu vozidla,

Hrubá nedbanlivosť: konanie či opomenutie, pri ktorom musel byť vznik škody alebo inej ujmy predpokladaný alebo očakávaný a oprávnená osoba vedela, že pri takomto konaní alebo opomenutí škoda alebo iná ujma nastane alebo môže nastať, ale bez primeraných dôvodov sa spoliehal, že nenastane, prípadne bol s jej vznikom uzrozumený alebo mu bol jej vznik ľahostajný;

Chyba vodiča: poškodenie vozidla v dôsledku nasledujúcich prípadov: nedostatok, zámena alebo natankovanie znečisteného paliva, zabuchnutie alebo zalomenie alebo strata kľúčov od vozidla, poškodenie pneumatík v dôsledku defektu, vybitie batérie;

Jazdené vozidlo: osobné alebo ľahké úžitkové motorové vozidlo značky Volvo prevádzkované podľa príslušných právnych predpisov platných v Slovenskej republike. Jazdené vozidlo musí spĺňať nasledujúce požiadavky:

a) má maximálne 7 sedadiel (vrátane miesta vodiča),
b) jeho maximálna celková hmotnosť neprevyšuje 3500 kg,
c) bolo ako jazdené zakúpené u oficiálneho predajcu značky Volvo na území Slovenskej republiky v rámci programu VOLVO SELEKT,
d) v čase jeho zakúpenia ako jazdeného má absolvované všetky pravidelné servisné prehliadky predpísané výrobcom v autorizovanej sieti servisov Volvo a má kompletnú servisnú históriu v autorizovanej sieti servisov Volvo a
e) v čase jeho zakúpenia ako jazdeného nemá najazdených viac ako 150 000 kilometrov a odo dňa začiatku záruky poskytnutej pri kúpe vozidla ako nového neuplynulo viac ako 60 mesiacov;

Nepojazdnosť vozidla: funkčná nepojazdnosť vozidla alebo jeho nespôsobilosť na prevádzku na cestných komunikáciách podľa príslušných právnych predpisov, spôsobená výhradne poruchou, dopravnou nehodou chybou vodiča, alebo krádežou podľa týchto VPAS;

Nové vozidlo: osobné alebo ľahké úžitkové motorové vozidlo značky Volvo zakúpené u oficiálneho predajcu ako nové, prevádzkované podľa príslušných právnych predpisov platných v Slovenskej republike. Nové vozidlo musí spĺňať nasledujúce požiadavky:

a) má maximálne 7 sedadiel (vrátane miesta vodiča),
b) jeho maximálna celková hmotnosť neprevyšuje 3500 kg;

Odcudzenie vozidla: krádež celého vozidla lúpežou alebo lúpežným prepadnutím;

Oprávnená osoba: osoba, ktorej vzniká právo na čerpanie asistenčných služieb podľa týchto VPAS;

Porucha: mechanická, elektrická alebo elektromechanická vada vozidla vzniknutá funkčným namáhaním, prirodzeným opotrebovaním alebo únavou materiálu jednotlivých častí vozidla pri bežnej prevádzke alebo jeho konštrukčnou alebo výrobnou chybou. Za poruchu sa tiež považuje poškodenie nasledujúcich bezpečnostných systémov vozidla: airbagov, ABS, prístrojovej dosky, bezpečnostných pásov, stieračov, smeroviek, predných alebo zadných svetiel, bŕzd, centrálneho uzamykania, otvárania

okien, veka od palivovej nádrže, skladacej strechy, prevodovky, prívodu paliva alebo prívodu oleja. Poruchou nie je pravidelná obnova vozidla, jeho údržba, technická prehliadka, inštalácia dodatkových zariadení ani nedostatok v povinnej výbave vozidla;

Servisované vozidlo: osobné alebo ľahké úžitkové motorové vozidlo značky Volvo prevádzkované podľa príslušných právnych predpisov platných v Slovenskej republike. Servisované vozidlo musí spĺňať nasledujúce požiadavky:

a) má maximálne 7 sedadiel (vrátane miesta vodiča),
b) maximálna celková hmotnosť neprevyšuje 3500 kg,
c) poslednú predpísanú prehliadku absolvovalo v autorizovanom servise Volvo na území Slovenskej republiky a
d) nie je staršie ako 15 rokov;

Škodová udalosť: udalosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poskytnutie asistenčných služieb;

Vandalizmus: zámerné protiprávne jednanie druhých osôb, v dôsledku ktorého došlo k poškodeniu alebo odcudzeniu niektorých častí vozidla potrebných pre spôsobilosť na prevádzku na cestných komunikáciách podľa príslušných právnych predpisov;

Vozidlo: nové vozidlo, jazdené vozidlo a servisované vozidlo, ktoré bolo k poskytovateľovi prihlásené na poskytovanie asistenčných služieb.

Článok 3
Územná platnosť

1. Asistenčné služby sa poskytujú na území:
   a) Slovenskej republiky,
   b) Albánska, Andorry, Belgicka, Bieloruska, Bosny a Hercegoviny, Bulharska, Českej republiky, Čiernej hory, Cyperskej republiky, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Gibraltáru, Grécka, Chorvátska, Islandu, Írska, Lichtenštajnska, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Macedónska, Maďarska, Malty, Monaka, Moldavska, Nemecka, Holandska, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, San Marína, Rumunska, Ruska, Srbska, Slovinska, Španielska, Švédska, Švajčiarska, Talianska Turecka, Spojeného kráľovstva, Ukrajiny.
2. Územná platnosť na území Ruska je obmedzená na okruh 200 km od hraníc nasledujúcich miest vrátane: Petrohrad, Moskva, Rostov na Done, Togliatti, Perm.

II. OSOBITNÉ USTANOVENIA

Článok 4
Spôsobilosť k čerpaniu asistenčných služieb

1. Asistenčné služby využíva vodič a posádka
   a) nového vozidla zakúpeného u oficiálneho predajcu Volvo na území Slovenskej republiky;
   b) jazdeného vozidla zakúpeného u oficiálneho predajcu Volvo na území Slovenskej republiky;
   c) servisovaného vozidla, ktoré poslednú predpísanú servisnú prehliadku absolvovalo v autorizovanom servise Volvo na území Slovenskej republiky.

   Počet osôb, na ktorý sa vzťahujú služby uvedené nižšie, je obmedzený počtom pasažierov povolených v technickom preukaze vozidla. Služby sa nevzťahujú na osoby prepravované za úplatu.
2. Asistenčné služby sa nevzťahujú na motorové vozidlá, pri ktorých sa v dôsledku ich súčiastkovej základne a rozsahu úprav zmenili podmienky pre poskytnutie asistenčných služieb (napr. pretekárske motorové vozidlá). Asistenčné služby sa nevzťahujú ani na prípojné vozidlá tvoriace jazdnú súpravu s vozidlom.

Článok 5
Časová platnosť

1. Asistenčné služby k novému vozidlu sa poskytujú po dobu záruky poskytnutej výrobcom alebo predajcom na nové vozidlo, najdlhšie však po dobu 5 (piatich) rokov odo dňa predaja nového vozidla.
2. Asistenčné služby k jazdenému vozidlu sa poskytujú v závislosti od dĺžky záruky poskytnutej predajcom na jazdené vozidlo. Asistenčné služby k jazdenému vozidlu sa poskytujú odo dňa predaja jazdeného vozidla po dobu trvania záruky poskytnutej predajcom pri kúpe vozidla ako jazdeného; ak poskytnutá záruka nie je v celých rokoch (napr. je poskytnutá na dobu 18 mesiacov), doba poskytovania asistenčných služieb sa predlžuje na najbližší celý rok (napr. pri záruke v dĺžke 18 mesiacov sa asistenčné služby poskytujú po dobu 24 mesiacov). Asistenčné služby podľa tohto odseku sa poskytujú iba v prípade, že sa na jazdené

vozidlo nevzťahujú asistenčné služby podľa ods. 1 tohto článku.
3. Asistenčné služby k servisovanému vozidlu sa poskytujú po dobu 1 (jedného) roka odo dňa absolvovania predpísanej pravidelnej servisnej prehliadky servisovaného vozidla v autorizovanej sieti servisov Volvo na území Slovenskej republiky. Asistenčné služby podľa tohto odseku sa poskytujú iba v prípade, že sa na servisované vozidlo nevzťahujú asistenčné služby podľa ods. 1 alebo 2 tohto článku.
4. Asistenčné služby podľa týchto VPAS je možné využívať opakovane.

Článok 6
Rozsah asistenčných služieb

1. Tieto asistenčné služby sa vzťahujú na nepojazdnosť vozidla alebo jeho technickú nespôsobilosť k prevádzke na pozemných komunikáciách v dôsledku:
   a) elektrickej alebo mechanickej poruchy,
   b) chyby vodiča,
   c) dopravnej nehody,
   d) odcudzenia vozidla.

Článok 7
Výluky z asistenčných služieb

Asistenčné služby sa nevzťahujú na:
1. náklady vynaložené oprávnenou osobou bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa,
2. škody, ktorých príčina alebo príznaky vznikli pred zakúpením vozidla a oprávnená osoba bola o týchto skutočnostiach oboznámená,
3. škody, ktoré sú dôsledkom alebo vznikli v súvislosti s protiprávnym konaním oprávnenej osoby,
4. škody vzniknuté na vozidle, ktoré v čase vzniku škodovej udalosti nespĺňalo podmienky na prevádzku na pozemných komunikáciách alebo u ktorého v čase vzniku škodovej udalosti nebola splnená povinnosť pravidelných technických kontrol,
5. škody, spôsobené priamym alebo nepriamym pôsobením jadrovej energie, ionizujúcim žiarením alebo kontamináciou rádioaktivitou,
6. škody, ktoré sú dôsledkom alebo vznikli v súvislosti s priesakom vody, so znečistením alebo zamorením životného prostredia,
7. škody spôsobené živelnou udalosťou,
8. škody spôsobené nesprávnou či nedostatočnou údržbou vozidla, preťažovaním vozidla alebo užívaním vozidla v rozpore s pokynmi výrobcu (napr. použitím výrobcom neschválených doplnkov),
9. náklady na bežnú údržbu, nastavenie alebo úpravu vozidla,
10. nepojazdnosť v dôsledku vád na vozidle, ktoré sú výrobnej povahy a ako také sú odstraňované v rámci hromadných akcií výrobcu,
11. škody spôsobené akýmkoľvek úmyselným poškodením vozidla alebo spôsobené hrubou nedbanlivosťou,
12. škody spôsobené priamo alebo nepriamo povstaním, vnútornými nepokojmi alebo štrajkom, teroristickým činom, vojnovými udalosťami, zásahom úradnej alebo štátnej moci, vyššej moci, sabotážou, represívnymi zásahmi štátnych orgánov,
13. náklady za náhradné diely,
14. náklady za palivo a mýto,
15. akékoľvek náklady súvisiace s účasťou na pretekoch motorových vozidiel, s účasťou na záujmových stretnutiach a zjazdoch majiteľov motorových vozidiel, náklady súvisiace s testovacími a rýchlostnými jazdami alebo skúškach odolnosti,
16. náklady za prevádzku vozidla za odplatu alebo odmenu, napr. taxi alebo kuriérna služba,
17. náklady na obnovu alebo prenos zvukových, obrazových a iných dát uložených vo vozidle,
18. estetický nedostatok (napr. poškriabanie, zárez, prasklina), ktorý neznižuje ani neobmedzuje funkčnosť vozidla,
19. škody vzniknuté v súvislosti alebo dôsledku užívania alkoholických, omamných, a psychotropných látok,
20. škody vzniknuté v súvislosti s protiprávnym jednaním tretej osoby v podobe vandalizmu, úmyselného poškodenia, pokusu o odcudzenie,
21. prípojné vozidlo tvoriace jazdnú súpravu s vozidlom.

Článok 8
Postup pri využívaní asistenčných služieb

1. Ak sa Vaše vozidlo stane nepojazdným, ste povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať asistenčnú centrálu na telefónnom čísle +421 220 511 125, ktoré je k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Pri kontaktovaní asistenčnej centrály je volajúci povinný oznámiť nasledujúce informácie: meno a priezvisko, výrobné číslo karosérie (VIN), kontaktné

telefónne číslo, model a poznávaciu značku vozidla, miesto, kde sa nachádza nepojazdné vozidlo, dôvod nepojazdnosti vozidla a ďalšie okolnosti dôležité k najvhodnejšiemu riešeniu škodovej udalosti.

Článok 9
Rozsah poskytovania asistenčných služieb

1. Pokiaľ sa preukáže, že oprávnenej osobe nevznikol nárok na poskytnutie asistenčných služieb podľa týchto VPAS, a tým pádom došlo k neoprávnenému čerpaniu poskytnutých asistenčných služieb, vynaložené náklady idú na ťarchu tejto osoby. Náklady podľa tohto bodu VPAS hradí táto osoba priamo poskytovateľovi.
2. Asistenčné služby Volvo sa poskytujú v rozsahu a za podmienok uvedených nižšie:

A. Rozsah poskytovania asistenčných služieb na území Slovenskej republiky

Služby A4, A5, A6 a A7 nie je možné medzi sebou kombinovať a teda je možné čerpať práve jednu.

A1. Príjazd asistenčného vozidla a oprava poruchy na mieste
Opravy na mieste sa vykonávajú v prípade drobných porúch, u ktorých doba potrebná k opätovnému sprevádzkovaniu vozidla nepresiahne 45 minút. Poskytovateľ zabezpečí príjazd a odjazd cestnej služby a nevyhnutnú opravu vozidla za účelom jeho sprevádzkovania na pokračovanie v ceste. Poskytovateľ uhradí skutočnú výšku účelne vynaložených nákladov na sprevádzkovanie vozidla. Neuhrádzajú sa náklady na špeciálnu techniku použitú na vyslobodenie vozidla z terénu (napr. po zídení z vozovky, z mäkkého podkladu, z vody, zo snehu a pod.), na zakúpenie a dopravu náhradných dielov, na prevádzkové kvapaliny a pohonné hmoty. Služby je možné poskytnúť len vtedy, pokiaľ nebudú ohrozovať bezpečnosť a plynulosť cestnej premávky a pokiaľ bude prístup k vozidlu možný a právne prístupný.

Oprava poruchy na mieste sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody a chyby vodiča.

A2. Odtiahnutie vozidla
Pokiaľ vozidlo nie je možné opätovne sprevádzkovať opravou poruchy na mieste, poskytovateľ zaistí odtiahnutie vozidla z miesta škodovej udalosti do najbližšieho autorizovaného servisu Volvo, vrátane nevyhnutnej manipulácie s vozidlom počas jeho naloženia a zloženia a vrátane nevyhnutného vyslobodenia vozidla z terénu na vozovku. Poskytovateľ uhradí skutočnú výšku účelne vynaložených nákladov.

Odtiahnutie vozidla sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody a chyby vodiča.

A3. Úschova vozidla – parkovné
V prípade, že nie je možné v danej chvíli využiť služby predmetného autorizovaného servisu, poskytovateľ zabezpečí dočasné odstavenie vozidla na bezpečnom mieste, jeho úschovu vrátane úhrady parkovného [najviac 10 (desať)] dní a následné odtiahnutie do predmetného autorizovaného servisu vrátane naloženia a vyloženia v najbližší pracovný deň. Poskytovateľ uhradí skutočnú výšku účelne vynaložených nákladov.

Úschova vozidla sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody a chyby vodiča.

A4. Pokračovanie v ceste – preprava taxislužbou
V prípade, že po odtiahnutí vozidla do autorizovaného servisu Volvo alebo na bezpečné miesto podľa bodu A3 nebude na Vašom vozidle možné vykonať diagnostiku do 4 hodín od zloženia alebo nebude opravené v ten istý deň a zároveň sa nachádzate vo vzdialenosti do 80 km od Vášho bydliska alebo sídla firmy, poskytovateľ zabezpečí Vám a Vašej posádke prepravu do cieľa cesty alebo do miesta bydliska prostredníctvom taxislužby. Poskytovateľ uhradí náklady za najviac 80 km cesty taxislužbou.

Preprava taxislužbou sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody, chyby vodiča a odcudzenia vozidla.

A5. Pokračovanie v ceste – náhradná doprava
V prípade, že po odtiahnutí vozidla do autorizovaného servisu Volvo alebo na bezpečné miesto podľa bodu A3., nebude na Vašom vozidle možné vykonať diagnostiku do 4 hodín od zloženia alebo nebude opravené v ten istý deň a zároveň sa nachádzate vo vzdialenosti nad 80 km od Vášho bydliska,

poskytovateľ zabezpečí Vám a Vašej posádke prepravu do cieľa cesty alebo do miesta bydliska vlakom 1. triedy alebo autobusom alebo prostredníctvom prenájmu náhradného vozidla na dobu potrebnú na dôjdenie do cieľa cesty alebo miesta bydliska. Poskytovateľ uhradí skutočnú výšku účelne vynaložených nákladov na cestovné lístky a prenájom náhradného vozidla. Poskytovateľ nehradí náklady na pristavenie a odstavenie náhradného vozidla.

Náhradná doprava formou cesty vlakom alebo autobusom sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody, chyby vodiča a krádeže vozidla. Náhradné vozidlo na dôjdenie do cieľa sa poskytuje v prípade dopravnej nehody a chyby vodiča.

A6. Pokračovanie v ceste – náhradné vozidlo
V prípade, že po odtiahnutí vozidla do autorizovaného servisu Volvo alebo na bezpečné miesto podľa bodu A3 nebude na Vašom vozidle možné vykonať diagnostiku do 4 hodín od zloženia alebo nebude opravené v ten istý deň, poskytovateľ zabezpečí prenájom náhradného vozidla na najviac 7 (sedem) pracovných dní v prípade poruchy a dopravnej nehody, 5 (päť) pracovných dní v prípade chyby vodiča a 1 (jeden) kalendárny deň v prípade krádeže vozidla, a to počas doby opravy vozidla. Poskytovateľ uhradí náklady na prenájom náhradného vozidla v plnej výške. Poskytovateľ ďalej uhradí náklady na pristavenie a odstavenie náhradného vozidla do limitu 800 EUR.
Poskytovateľ nehradí náklady na pohonné hmoty, diaľničné a iné poplatky, zálohu za prenájom a pod.
Náhradné vozidlo sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody, chyby vodiča a krádeže vozidla.

A7. Pokračovanie v ceste – ubytovanie v hoteli
V prípade, že po odtiahnutí vozidla do autorizovaného servisu Volvo alebo na bezpečné miesto podľa bodu A3., nebude na Vašom vozidle možné vykonať diagnostiku do 4 hodín od zloženia alebo nebude opravené v ten istý deň a zároveň sa nachádzate vo vzdialenosti nad 80 km od Vášho bydliska, poskytovateľ zabezpečí Vám a Vašej posádke ubytovanie v hoteli počas doby opravy vozidla, maximálne však 4 noci. Poskytovateľ uhradí náklady na ubytovanie do výšky najviac 150 EUR na osobu za noc.

Ubytovanie v hoteli sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody, chyby vodiča a krádeže vozidla.

A8. Vyzdvihnutie opraveného vozidla
V prípade, keď po poskytnutí odtiahnutia podľa bodu A2 je Vaše vozidlo opravené, poskytovateľ zabezpečí vyzdvihnutie opraveného vozidla formou prepravy taxislužbou, ak sa nachádzate vo vzdialenosti do 80 km od Vášho vozidla. Ak sa nachádzate vo vzdialenosti väčšej, poskytovateľ zabezpečí lístky na vlak 1. triedy alebo autobus. Poskytovateľ uhradí skutočnú výšku účelne vynaložených nákladov na cestovné lístky. Tieto cesty môže čerpať práve jedna osoba.
Alebo poskytovateľ zabezpečí odtiahnutie opraveného vozidla do miesta bydliska alebo sídla firmy. Poskytovateľ uhradí účelne vynaložené náklady, max. však do výšky 1 500 EUR.

Vyzdvihnutie opraveného vozidla sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody a chyby vodiča.

Odtiahnutie opraveného vozidla sa poskytuje v prípade poruchy alebo dopravnej nehody.

A9. Dovoz neopraveného vozidla
Pokiaľ vozidlo nebude možné opraviť do 5 pracovných dní odo dňa vyloženia v autorizovanom servise podľa bodu A2, poskytovateľ zabezpečí odtiahnutie neopraveného vozidla do domovského servisu na území Slovenskej republiky, kde bolo predmetné vozidlo zakúpené (ako nové vozidlo alebo ako jazdené vozidlo) alebo kde servisované vozidlo absolvovalo poslednú predpísanú servisnú prehliadku. Poskytovateľ uhradí celú výšku účelne vynaložených nákladov.

Dovoz neopraveného vozidla sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody a chyby vodiča.

A10. Odtiahnutie do miesta bydliska
Na žiadosť oprávnenej osoby poskytovateľ zorganizuje odtiahnutie nepojazdného vozidla do miesta jej bydliska alebo sídla firmy. Úhrada nákladov za odtiahnutie do miesta bydliska alebo sídla firmy prislúcha v plnej výške oprávnenej osobe.

B. Rozsah poskytovania asistenčných služieb na území Európy podľa článku 3. odseku 1 písmena b) a odseku 2 VPAS

Služby B4, B5 a B6 nie je možné medzi sebou kombinovať a teda je možné čerpať práve jednu.

B1. Príjazd asistenčného vozidla a oprava poruchy na mieste
Opravy na mieste sa vykonávajú v prípade drobných porúch, u ktorých doba potrebná k opätovnému sprevádzkovaniu vozidla nepresiahne 45 minút. Poskytovateľ zabezpečí príjazd a odjazd cestnej služby a nevyhnutnú opravu vozidla za účelom jeho sprevádzkovania na pokračovanie v ceste. Poskytovateľ uhradí skutočnú výšku účelne vynaložených nákladov na sprevádzkovanie vozidla. Neuhrádzajú sa náklady na špeciálnu techniku použitú na vyslobodenie vozidla z terénu (napr. po zídení z vozovky, z mäkkého podkladu, z vody, zo snehu a pod.), na zakúpenie a dopravu náhradných dielov, na prevádzkové kvapaliny a pohonné hmoty. Služby je možné poskytnúť len vtedy, pokiaľ nebudú ohrozovať bezpečnosť a plynulosť cestnej premávky a pokiaľ bude prístup k vozidlu možný a právne prístupný.

Oprava poruchy na mieste sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody a chyby vodiča.

B2. Odtiahnutie vozidla
Pokiaľ vozidlo nie je možné opätovne sprevádzkovať opravou poruchy na mieste, poskytovateľ zaistí odtiahnutie vozidla z miesta škodovej udalosti do najbližšieho autorizovaného servisu Volvo, vrátane nevyhnutnej manipulácie s vozidlom počas jeho naloženia a zloženia a vrátane nevyhnutného vyslobodenia vozidla z terénu na vozovku. Poskytovateľ uhradí náklady na odtiahnutie do výšky 275 EUR.

Odtiahnutie vozidla sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody a chyby vodiča.

B3. Úschova vozidla – parkovné
V prípade, že nie je možné v danej chvíli využiť služby predmetného autorizovaného servisu, poskytovateľ zabezpečí dočasné odstavenie vozidla na bezpečnom mieste, jeho úschovu vrátane úhrady parkovného [najviac 10 (desať)] dní a následné odtiahnutie do predmetného autorizovaného servisu vrátane naloženia a vyloženia v najbližší pracovný deň. Poskytovateľ uhradí skutočnú výšku účelne vynaložených nákladov.

Úschova vozidla sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody a chyby vodiča.

B4. Pokračovanie v ceste – náhradná doprava
V prípade, že po odtiahnutí vozidla do autorizovaného servisu Volvo alebo na bezpečné miesto podľa bodu B3., nebude na Vašom vozidle možné vykonať diagnostiku do 4 hodín od zloženia alebo nebude opravené v ten istý deň, poskytovateľ zabezpečí Vám a Vašej posádke prepravu do cieľa cesty alebo do miesta bydliska vlakom 1. triedy alebo lietadlom v ekonomickej triede, ak by cesta vlakom trvala viac než 6 (šesť) hodín. Poskytovateľ uhradí skutočnú výšku účelne vynaložených nákladov na cestovné lístky s výnimkou leteniek, ktoré sú obmedzené sumou vo výške 600 EUR.

Poskytovateľ takisto zabezpečí prepravu oprávnených osôb na letisko alebo vlakovú alebo autobusovú stanicu prostredníctvom taxislužby. Na prepravu taxislužbou uhradí poskytovateľ sumu do výšky 50 EUR.

Náhradná doprava sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody, chyby vodiča a krádeže vozidla.

B5. Pokračovanie v ceste – náhradné vozidlo
V prípade, že po odtiahnutí vozidla do autorizovaného servisu Volvo alebo na bezpečné miesto podľa bodu B3 nebude na Vašom vozidle možné vykonať diagnostiku do 4 hodín od zloženia alebo nebude opravené v ten istý deň, poskytovateľ zabezpečí prenájom náhradného vozidla na najviac 7 (sedem) pracovných dní v prípade poruchy a dopravnej nehody, 5 (päť) pracovných dní v prípade chyby vodiča a 1 (jeden) kalendárny deň v prípade krádeže vozidla, a to počas doby opravy vozidla. Poskytovateľ uhradí náklady na prenájom náhradného vozidla v plnej výške. Poskytovateľ ďalej uhradí náklady na pristavenie a odstavenie náhradného vozidla maximálne do výšky limitu 1000 EUR.
Poskytovateľ nehradí náklady na pohonné hmoty, diaľničné a iné poplatky, zálohu za prenájom a pod. Poskytovateľ ďalej nehradí náklady na pristavenie a odstavenie náhradného vozidla.

B6. Pokračovanie v ceste – ubytovanie v hoteli
V prípade, že po odtiahnutí vozidla do autorizovaného servisu Volvo alebo na bezpečné miesto podľa bodu B3., nebude na Vašom vozidle možné vykonať diagnostiku do 4 hodín od zloženia alebo nebude opravené v ten istý deň, poskytovateľ zabezpečí Vám a Vašej posádke ubytovanie v hoteli počas doby opravy vozidla, maximálne však 4 noci. Poskytovateľ uhradí náklady na ubytovanie do výšky najviac 200 EUR na osobu za noc.

Ubytovanie v hoteli sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody, chyby vodiča a krádeže vozidla.

B7. Vyzdvihnutie opraveného vozidla
V prípade, keď po poskytnutí odtiahnutia podľa bodu B2 je Vaše vozidlo opravené, poskytovateľ zabezpečí vyzdvihnutie opraveného vozidla formou lístkov na vlak 1. triedy alebo autobus alebo letenky v ekonomickej triede, ak by cesta vlakom presiahla 6 (šesť) hodín. Poskytovateľ uhradí skutočnú výšku účelne vynaložených nákladov na cestovné lístky. Tieto cesty môže čerpať práve jedna osoba.
Alebo poskytovateľ zabezpečí odtiahnutie opraveného vozidla do miesta bydliska alebo sídla firmy. Poskytovateľ uhradí účelne vynaložené náklady, max. však do výšky 1 500 EUR.
Vyzdvihnutie opraveného vozidla sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody a chyby vodiča.

Odtiahnutie opraveného vozidla sa poskytuje v prípade poruchy alebo dopravnej nehody.

B8. Repatriácia neopraveného vozidla
Pokiaľ vozidlo nebude možné opraviť do 5 pracovných dní odo dňa vyloženia v autorizovanom servise podľa bodu B2, poskytovateľ zabezpečí dopravu neopraveného vozidla zo zahraničia do domovského servisu na území Slovenskej republiky, kde bolo predmetné vozidlo zakúpené (ako nové vozidlo alebo ako jazdené vozidlo) alebo kde servisované vozidlo absolvovalo poslednú predpísanú servisnú prehliadku. Poskytovateľ uhradí celú výšku účelne vynaložených nákladov.

Repatriácia neopraveného vozidla sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody a chyby vodiča.

B9. Odtiahnutie do miesta bydliska
Na žiadosť oprávnenej osoby poskytovateľ zorganizuje odtiahnutie nepojazdného vozidla do miesta jej bydliska alebo sídla firmy. Úhrada nákladov za odtiahnutie do miesta bydliska alebo sídla firmy prislúcha v plnej výške oprávnenej osobe.

B10. Ekologická likvidácia vozidla v zahraničí
V prípade, ak by bola oprava vozidla po poskytnutí odtiahnutia do autorizovaného servisu ekonomicky nerentabilná, poskytovateľ zorganizuje ekologické zošrotovanie vozidla v zahraničí. Poskytovateľ uhradí sumu za zošrotovanie najviac vo výške 1000 EUR.

Ekologická likvidácia sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody a chyby vodiča.

B11. Garancia úhrady opravy
V prípade, kedy je potrebné po odtiahnutí vozidla do autorizovaného servisu v zahraničí uhradiť cenu opravy, poskytovateľ túto uhradí po tom, ako oprávnená osoba zloží celú požadovanú sumu v prospech účtu poskytovateľa.

Garancia úhrady opravy sa poskytuje v prípade poruchy, dopravnej nehody a chyby vodiča.

Článok 10
Povinnosti oprávnených osôb

1. Oprávnené osoby majú, okrem iného, povinnosť:
   a) dodržiavať povinnosti stanovené zákonom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
   b) bezodkladne oznámiť asistenčnej centrále vznik udalosti, ktorá poskytovateľovi zakladá povinnosť poskytnúť asistenčné služby, najneskôr do 7 dní od vzniku tejto udalosti, podať pravdivé vysvetlenie o vzniku a rozsahu následkov takej udalosti, o právach tretích osôb; súčasne predložiť potrebné doklady k zisteniu okolností rozhodujúcich pre posúdenie nároku na asistenčné služby, ktoré si poskytovateľ vyžiada, a umožniť poskytovateľovi vyhotovenie kópií týchto dokladov,
   c) poskytovať súčinnosť pri šetrení škodovej udalosti;

d) pokiaľ nastala škodová udalosť, vykonať nevyhnutné opatrenia k zmierneniu jej následkov a podľa možnosti si k tomu vyžiadať pokyny poskytovateľa a postupovať v súlade s nimi.

Článok 11
Povinnosti a práva poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný:
   a) dodržiavať povinnosti vyplývajúce pre neho zo zákona, ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto VPAS;
   b) bezodkladne poskytnúť asistenčné služby, pokiaľ oprávnenej osobe vzniklo právo na ich poskytnutie.

III. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 12
Informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov

1. Poskytovateľ spracúva v nevyhnutnom rozsahu osobné údaje oprávnených osôb v súvislosti s riešením nahlásených udalostí a v súvislosti so zabezpečením poskytnutia asistenčných služieb.
2. Oprávnená osoba berie na vedomie, že na overenie spôsobilosti k čerpaniu asistenčných služieb a na zabezpečenie asistenčných služieb môže byť nevyhnutné, aby oprávnená osoba poskytla poskytovateľovi niektoré svoje osobné údaje.
3. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov sú k kedykoľvek dispozícii na webovej stránke www.allianz-assistance.sk.

Článok 13
Spôsob vybavovania sťažností

1. V prípade otázok alebo sťažností sa môže oprávnená osoba obrátiť na poskytovateľa prostredníctvom:
   AWP Solutions ČR a SR, s.r.o., Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika.
2. Poskytovateľ prijíma sťažnosti proti jeho postupu podané písomne na adresu poskytovateľa, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
3. Zo sťažnosti musí byť zrejmý dátum jej podania, kto ju podáva, čoho sa týka (predmet sťažnosti) a čoho sa sťažovateľ domáha. Pokiaľ je sťažovateľom fyzická osoba, sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu bydliska fyzickej osoby.
4. Poskytovateľ je povinný prešetriť sťažnosť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho požiadaviek či dôvodoch jej zamietnutia do 30 dní odo dňa jej doručenia. Pokiaľ si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, možno lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený.