

ASISTENČNÍ SLUŽBA PRO MOTORISTY GLOBAL ASISTANCE
Na území České republiky a Evropy
24 hodin denně / 365 dnů v roce

VOLEJTE + 420 266 799 787

Asistenční služby a stanovené slevy jsou poskytovány, pokud jsou vyžádány telefonicky výhradně na call centru na uvedeném čísle, ze zahraničí na telefonním čísle +420 266 799 787.

K identifikaci prosíme uveďte:

Jméno a příjmení

Datum narození

Typ platební karty

(Zlatá nebo Stříbrná)

Asistenční program držitelů Zlatých karet, Zlatých firemních karet a Stříbrných firemních karet s platností karty únor 2015 (02/15) a delší vydaných Komerční bankou, a. s .

Platnost karty je uvedena na přední straně karty ve formátu MM/RR.

Přehled asistenčního programu

Asistenční program pro klienty Komerční banky
--

Služba	Slevy
Na území České republiky a Evropy	
Non stop organizace služby dispečinkem a tlumočení při zásahu v zahraničí	Zdarma
Příjezd a odjezd vozidla asistenční služby s mechanikem k zákazníkovi na místo poruchy či nehody	Zdarma
Práce mechanika silniční služby	Zdarma do 60 minut práce mechanika
Odtažení nepojízdného vozidla do servisu nebo jiného místa podle přání zákazníka	Zdarma do vzdálenosti 50 km
Uschování nepojízdného vozidla zákazníka	Zdarma na dobu do 3 dnů
Zajištění náhradního vozidla	Zajištění zdarma (půjčované vozu hradí klient)

Rozsah služeb

Služby zdarma nebo se slevou jsou pro klienty poskytovány:

- a) v režimu nonstop, 24 hodin denně, 365 dní v roce
- b) v případě poruchy i nehody (havárie) vozidla, samozavinění a vandalismus
- c) pouze pro motorová vozidla do 3,5 tun celkové hmotnosti
- d) pouze pro motorová vozidla do 9 míst přepravovaných osob (včetně řidiče)
- e) Služba je poskytována Držiteli Karty KB a není vázána na konkrétní vozidlo.

Služby zdarma nebo se slevou se nevztahují na:

nákladní a užitková vozidla nad 3,5 tun celkové hmotnosti, vozidla s více jak 9 přepravovanými osobami, přípojná vozidla, návěsy, obytné přívěsy, na práce prováděné v servisech.

1. Asistenční služby

- 1.1. Asistenčním zásahem se rozumí odstranění poruchy vozidla na pozemní komunikaci. Je možno jej provádět v rozsahu, který nevyžaduje dílenské vybavení a zaručí dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu a bezpečnosti práce.
- 1.2. Neposkytnout Asistenční služby lze v případech objektivních mimořádných překážek na místě zásahu (válečné události, jaderné záření, násilné nepokoje, teroristické akce, zásahem státní nebo úřední moci, používání vozidla mimo běžné užívání např. ke sportovním účelům, použití vozidla k trestní činnosti apod.).
- 1.3. Z hlediska ověření oprávněnosti nároku na poskytování služeb je mechanik oprávněn kontrolovat potřebné údaje k provedení služby na místě zásahu.

Asistenční služby - pomoc na silnici v případě poruchy nebo nehody, samozavinění, vandalismu

ke klientovi je vyslán do požadovaného místa mechanik s vozidlem silniční služby, který poskytne potřebnou technickou pomoc. Postará i o dopravu chybějících pohonných hmot, o případy nechtěné záměny paliva při tankování, o defekt pneumatik atp.

Odtahové služby

v případě, že vozidlo není možné opravit na místě, je zajištěn odtah nepojízdného vozidla do značkového servisu nebo jiného místa podle přání klienta. Podle požadavku zajistí přepravu osob a jejich zavazadel.

Uschování vozidla

pokud je třeba vozidlo zajistit před poškozením, ztrátou nebo zcizením jeho vybavení, je zajištěno jeho uschování ve střeženém a v případě potřeby i krytém objektu.

Ubytování

pro případy, že vozidlo je předáno do servisu a nebude opraveno tentýž den, je zajištěno dle přání klienta pro posádku vozidla ubytování.

Zapůjčení náhradního vozidla

podle přání klienta je možné zajistit dopravu náhradního vozidla požadované kategorie.

2. Postup při vyžádání asistenční služby:

- 2.1. Držitel Karty zavolá call centrum na tel. číslo 266 799 787, ze zahraničí na tel. číslo +420 266 799 787. Držitel Karty sdělí údaje požadované dispečerem, který mu zároveň navrhne optimální způsob poskytnutí asistenční služby.
- 2.2. Pokud klient KB použije pro objednání služby jiný postup než výše uvedený, nemůže posléze klient uplatňovat nároky na slevy a výhody.

3. Postup při vyúčtování Asistenčních služeb v ČR :

- 3.1. Při poskytování Asistenční služby se pracovní čas mechanika počítá od doby jeho příjezdu ke klientovi do ukončení jeho práce. Ujeté kilometry na přání klienta, jako je dovoz náhradních dílů, PHM atp. jsou účtovány samostatně a hrazeny klientem. Dodaný materiál a provozní náplně hradí klient.
- 3.2. Ujeté kilometry vozidlem odtahové služby se počítají z místa výjezdu odtahového vozidla ke klientovi, kilometry ujeté při odtahu vozidla a cesta zpět do místa výjezdu odtahového vozidla. K ceně odtahu se účtuje naložení a složení odtahovaného vozidla, případně jeho přemístění z místa mimo vozovku do místa naložení.
- 3.3. Pokud cena poskytnutých služeb převyšuje stanovené slevy, obdrží klient doklad, na kterém

mechanik vyúčtuje poskytnuté služby čerpané nad rámec slev.

3.4. V případě, že oprávněnost čerpání služeb zdarma nebo se slevou není možno z objektivních důvodů prokázat, uhradí klient poskytnuté služby v plné výši a to po předchozí vzájemné dohodě klienta KB a zástupcem Global Assistance. Následně zašle na adresu GLOBAL ASSISTANCE a.s., Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8 písemný požadavek na dodatečné přiznání příslušných slev, doložený kopií dokladu o jejich zaplacení. V případě dodatečného prokázání nároku bude klientovi cena odpovídající slevě vrácena.

4. Postup vyúčtování Asistenčních služeb v zahraničí:

4.1. V případě, že předpokládaná cena Asistenčních služeb v zahraničí převyšší služby poskytované zdarma nebo se slevou, je požadováno složení finanční zálohy v ČR podle pokynů dispečera GLOBAL ASSISTANCE a to po předchozí vzájemné dohodě s klientem KB.

4.2. Do ceny služby v zahraničí se započítává zprostředkovatelský poplatek účtovaný zahraničním asistenčním partnerem, bankovní poplatky za úhradu do zahraničí a přepočtená cena v Kč poskytnutých služeb snižená o slevy vyplývající ze stanovených služeb poskytovaných se slevou, nebo zdarma. GLOBAL ASSISTANCE klienta KB na tuto skutečnost upozorní předem.

