

ALD ASISTENCE

ROZSAH  
ASISTENČNÍCH  
SLUŽEB

# ROZSAH ASISTENČNÍCH SLUŽEB

ALD ASISTENCE



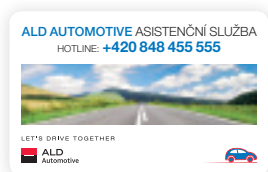
LET'S DRIVE TOGETHER





## ALD ASISTENCE

**SPOLEČNOST ALD AUTOMOTIVE PŘIPRAVILA SVÝM KLIENTŮM TŘI PROGRAMY ASISTENČNÍCH SLUŽEB ALD ASISTENCE. PROGRAMY EURO COMPLEX, EURO COMPLEX PLUS A EURO COMFORT ZABEZPEČUJÍ KOMPLETNÍ ASISTENCI VČETNĚ HRAZENÍ NÁKLADŮ PRO ŘEŠENÍ MOBILITY KLIENTŮ V PŘÍPADĚ PORUCHY VOZIDLA. SMLUVNÍ ROZSAH SLUŽEB JE DEFINOVÁN VE VAŠÍ SMLouvĚ.**



Základní podmínkou pro bezplatné čerpání všech služeb je jejich organizace přes dispečink ALD Asistence na níže uvedeném čísle. Čerpání bezplatných služeb programu se provádí na základě platné asistenční karty klienta ALD Asistence. Do programu jsou zahrnuta vozidla do 3,5 t, registrovaná v České republice, se stářím vozu nepřesahujícím 5 let. Program se nevztahuje na vozidla autoškol a autopůjčoven. Služby jsou k dispozici na telefonním čísle:

**+420 848 455 555**

Na tomto čísle je zajištěn nepřetržitý 24hodinový klientský servis v českém jazyce.

Kdykoli a kdekoli potřebujete bezplatně pomoci či poradit, obraťte se na nás.

Po vytočení telefonního čísla služby se Vám ozve operátor, kterému prosím sdělte následující údaje:

- └ Vaše jméno
- └ telefonní číslo, na kterém Vás následně můžeme kontaktovat
- └ číslo asistenční karty
- └ značku a typ vozidla včetně barvy
- └ místo, kde s vozidlem stojíte
- └ charakter poruchy nebo nehody a základní okolnosti dané situace (počet členů posádky, děti ve voze atd.).

ASISTENČNÍ SLUŽBA	
Jméno:	<input type="text"/>
Registrační značka (SPZ):	<input type="text"/>
Číslo asistenční karty:	<input type="text"/>
Platnost od:	<input type="text"/>
HOTLINE: +420 848 455 555	



## PROGRAM EURO COMPLEX

**PODMÍNKY JEDNOTLIVÝCH PROGRAMŮ PLATNÉ PRO PŘÍPAD PORUCHY I NEHODY:**

**A. Služby poskytované na celém území Evropy**

### Oprava na místě

Jde o zásah servisního vozidla přímo na místě poruchy. Cílem je rychlé uvedení automobilu zpět do provozu. Asistence bude poskytnuta na veřejných

komunikacích nebo na stanovišti vozidla, v terénu jen tehdy, pokud bude k vozu přístup možný (a v souladu s právními předpisy). Bezplatně výkon služby zahrnuje příjezd servisního vozidla a 60 minut práce mechanika. Služba nezahrnuje úhradu náhradních dílů, hmot a materiálů.

### Odtah

Nemůže-li být vozidlo opraveno na místě, bude klientovi poskytnuta služba

bezplatného odtahu do nejbližšího smluvního servisu. Součástí služby je příjezd zásahového vozidla, naložení nepojízdného vozu klienta, jeho převoz a složení. Součástí služby není vyprošťování vozidla z terénu. Součástí služby je i odtah nepojízdného vozidla na místo bezpečného stání a jeho uschování.

### Přechodné uložení vozidla

V případech, kdy nebude možné ihned provést dílenskou opravu vozu (porucha se např. vyskytne ve volný den, ale příslušný servis pracuje až v pracovním dni), bude klientovi poskytnuto bezplatné uložení vozidla na bezpečném místě až do doby možného převozu do smluvního servisu. Bezplatné uschování vozidla bude poskytnuto maximálně na 4 dny.

### Zapůjčení náhradního vozidla

Na dobu nepřekračující termín opravy vozu, nejdéle však na 4 dny, zajistí dispečink náhradní automobil stejné nebo nejbližší nižší kategorie v závislosti na místních podmínkách.

**Asistence nezahrnuje krytí provozních nákladů (PHM apod.). Limit této služby je 500 EUR.**

### B. Asistence za hranicí 50 km od stálého stanoviště vozu uživatele

Došlo-li k poruše vozidla ve vzdálenosti větší než 50 km od jeho stálého stanoviště a toto nelze opravit v den oznámení poruchy, bude na žádost uživatele zajištěna jedna z následujících služeb:

### Pokračování v cestě / návrat domů

Klientům bude poskytnut bezplatný převoz uživatele a posádky automobilu do původního cíle cesty nebo do místa trvalého bydliště hlavního uživatele vozidla (stanoviště). Převoz se uskuteční vlakem

1. třídy. Pokud by cesta vlakem měla trvat déle než 8 hodin, zajistí dispečink přepravu letadlem ve třídě „economy class“. Součástí služby je transport posádky a osobních zavazadel ke stanicím uvedených dopravních prostředků. Náklady služby budou hrazeny dispečinkem přímo přepravní společností, nebo po vzájemné dohodě proplatí dispečink náklady zpětně uživateli. Limit této služby je 500 EUR na osobu.

### Zabezpečení náhradního ubytování

Dispečink zorganizuje pro uživatele (resp. posádku) vozidla na nutnou dobu provádění opravy vozu, nejdéle však 4 noci, ubytování v hotelu včetně snídaně a přepravy do hotelu. Limit této služby je maximálně 500 EUR na osobu.

### Přivezení opraveného vozidla

Pokud bylo vozidlo opravováno v opravě vzdálené více než 50 km od bydliště (stanoviště) jeho uživatele, zajistí dispečink uživateli dopravu pro vyzvednutí opraveného automobilu, a to ve výši ceny železniční jízdenky 1. třídy. Pokud by se jednalo o cestu vlakem delší než 8 hodin, zajistí dispečink leteckou přepravu ve třídě „economy class“. Limit této služby je 500 EUR.

### Dovezení náhradních dílů

Pokud nejsou v dané zemi v zahraničí k dispozici potřebné náhradní díly k nutné opravě vozidla, zabezpečí dispečink jejich přivezení včetně zabezpečení potřebných celních úkonů. Součástí služby není úhrada vlastních dílů a nákladů jejich celního odbavení.

### Podmínka čerpání služeb:

Služby „Zapůjčení náhradního vozidla“, „Pokračování v cestě / návrat domů“ a „Zabezpečení náhradního ubytování“ není možné čerpat současně.



## PROGRAM EURO COMPLEX PLUS

└ Shodné podmínky jako v případě Euro Complex, ale doba poskytnutí

náhradního vozidla je v tomto případě 5 dní.



## PROGRAM EURO COMFORT

- Shodné podmínky jako v případě Euro Complex Plus, ale doba poskytnutí náhradního vozidla je v tomto případě až 10 dní.



## INFORMAČNÍ A ADMINISTRATIVNÍ SLUŽBY DISPEČINKU ALD ASISTENCE

- Doporučení postupu a rady pro případy nehody, poruchy, zdravotní komplikace nebo jiné nouzové situace v ČR i v zahraničí.
  - Tlumočení po telefonu při nouzové situaci v zahraničí.
- Asistence při vystavení náhradních dokladů. ALD Asistence klienty provede všemi úkony potřebnými pro získání nových nebo náhradních dokladů včetně organizace a zajištění komunikace s příslušnými orgány a zastupitelstvími v ČR i v zahraničí.
  - Zajištění tlumočnicka pro jednání přímo na místě (náklady za honorář tlumočnicka hradí klient).
  - Předání vzkazu.
  - Zaslání dokladů nebo jiných dokumentů na místo pobytu či nehody (bez platby přímých nákladů).
- Informace o kontaktech policejních orgánů, konzulárních zástupců a jiných důležitých institucí v ČR i v zahraničí.
  - Poskytnutí bezúročných půjček, doručení peněz. ALD Asistence poskytne pro případ nedostatku hotovosti způsobené nehodou či krádeží bezúročnou půjčku nebo zajistí rychlý převod finančních prostředků klienta na místo potřeby. Podmínkou převodu je garance pro ALD Asistence či přímo složení jistiny ve výši 100 % požadovaných prostředků.
- Informace o pravidlech silničního provozu v Evropě, informační servis a vyhledání vhodných dodavatelů pro cesty v zahraničí (motoresty, hotely, průjezdní poplatky, ceny PHM).



## KONTAKTNÍ ÚDAJE / HOTLINE

Infolinka: **+420 955 525 000**, [www.aldautomotive.cz](http://www.aldautomotive.cz), [infocz@aldautomotive.com](mailto:infocz@aldautomotive.com)

**ALD Automotive Asistenční služba** pro případ technické poruchy i nehody: **+420 848 455 555**

**HOTLINE.** Jsme přesvědčeni, že využívání vozidla bude pro vás příjemnou záležitostí. Může se však vyskytnout problém, při jehož řešení budete potřebovat naši pomoc. V takových případech se neváhejte obrátit na naši nonstop linku – technické oddělení ALD Automotive. **HOTLINE: +420 955 525 000**

