

# Všeobecné podmínky Autocentrum ESA a.s. (dále jen ESA) k asistenčním kartám Auto ESA na cestách (dále jen karta ESA na cestách), zajišťované prostřednictvím ESA assistance

## 1. Činnost ESA assistance

1.1. **ESA** zajišťují asistenční služby držitelům asistenčních karet **ESA na cestách** za podmínek odpovídajících danému typu karty, a to formou zprostředkování služeb u smluvního partnera, definovaných jako **ESA assistance**. Službami **ESA assistance** se rozumí asistenční služby zajišťované na území ČR a celé geografické Evropy pro držitele karet **ESA na cestách**. Klientem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která je vlastníkem asistenční karty **ESA na cestách**.

## 2. Karty ESA na cestách

2.1. **ESA** vydává karty, které jsou určeny výhradně klientům **ESA**, k zajištění komplexních asistenčních služeb za zvýhodněných podmínek. Podmínky pro zajišťování služeb a rozsah poskytovaných slev a služeb zdarma jsou dány těmito „Všeobecnými podmínkami“.

2.2. Poskytované slevy na služby **ESA assistance** se nevztahují na:

- a) vozidla nad 3,5 tun celkové hmotnosti
- b) vozidla nad 9 míst pro přepravované osoby (včetně řidiče)
- c) přípojná vozidla
- d) obytné přívěsy, návěsy
- e) odstraňování nedostatků v povinné výbavě vozidla
- f) opakované odstraňování stejného druhu závady (např. opakované uvádění vozidla do provozu z důvodu vadné baterie apod.)
- g) úkony zahrnující systematickou údržbu vozidel (periodickou či jinou), technické prohlídky, instalace dodatkových zařízení
- h) práce prováděné v servisech a opravárnách

- 2.3. Na kartách **ESA na cestách** jsou vyznačeny potřebné údaje a data udávající oprávněnost pro poskytnutí příslušných služeb a slev ( identifikační číslo karty, registrační značka vozidla). Karta je platná vždy jen s vyplněnou registrační značkou vozidla. Při použití karty s nevyznačenými daty je **ESA assistance** oprávněna odmítnout poskytnutí slev.
- 2.4. **Doba platnosti karet ESA na cestách:**  
Karta **ESA na cestách** nabývá platnosti okamžitě po zakoupení na kterémkoliv prodejním místě **ESA**, platnost karty je 365 dní (1 rok) od zakoupení. Prodanou kartu včetně identifikačních údajů zaregistrují **ESA** v informačním systému **ESA assistance**. Držitel karty má nárok využívat služby odpovídající dané kartě opakovaně. Platnost karty kontroluje při každém volání klienta operátor Call centra **ESA assistance**, a to na základě údajů uvedených na kartě. Před skončením doby platnosti karty může být klient na tuto skutečnost upozorněn zodpovědným pracovníkem **ESA**.
- 2.5. **Karty ESA na cestách jsou vydávány pro vozidlo určité Registrační značky (dále jen RZ):**  
Pro jedno vozidlo (pro jednu RZ) může být vydána pouze jedna klientská karta **ESA na cestách**. Slevy na služby jsou poskytovány výhradně pro vozidlo, jehož RZ je uvedena na klientské kartě. Není rozhodující, zda vozidlo řídí majitel, nebo zda ho řídí jiná osoba. Operátor **ESA assistance** kontroluje platnost karty (viz bod 2.4.), mechanik asistenčního vozidla **ESA assistance** kontroluje RZ vozidla. Majitel karty na požádání předloží mechanikovi asistenčního vozidla současně s kartou doklad k ověření totožnosti (např. občanský průkaz, řidičský průkaz, cestovní pas).
- 2.6. V případě změny RZ vozidla je klient povinen nahlásit změnu telefonicky na telefonní číslo (+420) 222 55 11 12 - Call centra **ESA assistance**. Operátor změnu zaznamená v informačním systému, karta se tak stane platná na novou RZ. Na kartě klient RZ nijakým způsobem nepřepisuje, podmínkou pro poskytnutí služby na vozidlo nové RZ je pouze nahlášení změny RZ. Klient nemusí žádat o novou klientskou kartu.
- 2.7. Při ztrátě karty ESA na cestách – bude vyrobena nová karta s původní platností a RZ. Kartu zašleme poštou na dobírku za její výrobní cenu (maximálně do výše 50,- Kč) a poštovné. Pokud potřebuje klient použít asistenční služby **ESA assistance** v době, kdy zažádal o vystavení nové karty, musí uhradit provedení služby mechanikovi asistenčního či odtahového vozidla v plné výši. Účtenky následně zašle na **ESA assistance**, kde mu po ověření bude vrácena odpovídající sleva.

### 3. Asistenční služby ESA assistance

- 3.1. Svým klientům zajišťuje **ESA** asistenční služby prostřednictvím svého smluvního partnera na území České republiky a států geografické Evropy.
- 3.2. **ESA assistance** je oprávněna odmítnout zajištění služeb v situacích, kdy jí v tom brání mimořádné události v místě, nebo na trase zásahu (např. živelná pohroma, válečný stav apod.), nebo když majitel karty nepodaří dostatečné informace potřebné k zajištění pomoci.

- 3.3. Při zajišťování asistenčních služeb má mechanik asistenčního vozidla právo kontrolovat RZ vozidla, kartu **ESA na cestách** a v zahraničí i totožnost klienta podle cestovního pasu.
- 3.4. Stav nouze je situace, kdy vozidlo bylo poškozeno poruchou, nehodou, odcizením, živelnou pohromou nebo vandalismem.
- 3.5. Silniční služba je zajišťování pomoci ve stavu nouze (rozuměj bod 3.4.). Pokud je to technicky možné, mechanik na místě zprovozní vozidlo tak, aby klient mohl s vozidlem pokračovat v cestě, případně dojet do nejbližšího servisu. Rozsah provedených asistenčních služeb přímo na místě je omezen zejména tím, že na silnici není možné provádět takové práce, které si svým charakterem vyžadují provedení v servisu, nebo jsou v rozporu s platnými předpisy a zákonnými normami v ČR i zahraničí.
- 3.6. Pomoc odtahové služby je zajišťování pomoci ve stavu nouze (rozuměj bod 3.4.) v případech, že nelze zprovoznit vozidlo na místě. Operátor **ESA assistance** zajistí odtah vozidla do značkového servisu nebo do nejbližšího smluvního servisu, případně do místa podle přání zákazníka.
- 3.7. Úschovou se rozumí převzetí nepojízdného vozidla do doby jeho předání do servisu nebo do rozhodnutí zákazníka, nebo Call centra **ESA assistance** o dalším postupu.
- 3.8. Zapůjčení náhradního vozidla zajišťuje **ESA assistance** prostřednictvím smluvního partnera v souladu s podmínkami jeho smluvních autopůjčoven, ve spojitosti s nouzovou situací, kdy vozidlo je nepojízdné a neopravitelné déle jak 2 hodiny. Nárok na zapůjčení náhradního vozidla se slevou klient nemůže uplatnit v případě, kdy mu bude poskytnuta služba „alternativní náhradní doprava“ nebo „ubytování v nouzi“.
- 3.9. Přistavením náhradního vozidla do 3 hodin zdarma se rozumí: v případě havárie nebo poruchy vozidla bude náhradní vozidlo přistavené nejdéle do 3 hodin. Držitel karty **ESA na cestách** má nárok na náhradní vozidlo stejné, případně o jednu třídu nižší kategorie ve srovnání s vozidlem, na které se asistenční karta **ESA na cestách** vztahuje.
- 3.10. Alternativní náhradní doprava: na žádost klienta budou všichni členové posádky nepojízdného vozidla zdarma přepraveni do cíle cesty, a to buď vlakem nebo autobusem. Nárok na zajištění alternativní náhradní dopravy zaslouží klient nemůže uplatnit v případě, kdy mu bude poskytnuta služba „ubytování v nouzi“ nebo „zapůjčení náhradního vozidla“.
- 3.11. Ubytování v nouzi zajišťuje **ESA assistance** prostřednictvím smluvního partnera ve spojitosti s nouzovou situací, kdy vozidlo je nepojízdné. Nárok na ubytování v nouzi mají všichni členové posádky nepojízdného vozidla, a to maximálně po dobu dvou dnů, a do výše 2.500,- Kč/osoba/noc. Nárok na zajištění ubytování v nouzi za uvedených podmínek klient nemůže uplatnit v případech, kdy mu bude poskytnuta služba „zapůjčení náhradního vozidla“ nebo „alternativní náhradní doprava“.
- 3.12. Tlumočnicka na telefonu má klient nárok využít v případě, když se ocitne v nouzi se svým vozidlem mimo území ČR a komunikace v cizím jazyce bude nutná k vyřešení jeho nouzové situace. Na službu mají nárok i cizí státní příslušníci, držitelé karet **ESA na cestách**, kteří se v případě nouze s vozidlem obrátí na Call centrum **ESA assistance**.

**3.13. Výměnou poškozené pneumatiky** zdarma se rozumí záměna za rezervní kolo. V případě nutnosti (např. kdy rezervní kolo je sjeté) nebo v případě zájmu klienta, **ESA assistance** zajistí za úhradu opravu poškozené pneumatiky.

**3.14. Vyřízení pojistné události** – v případě zájmu klienta, **ESA assistance** zajistí likvidaci pojistné události.

**3.15. Veškeré služby ESA assistance** musí zprostředkovat výhradně Call centrum **ESA assistance** (tel.: (+420) 222 55 11 12) způsobem a postupem, který je stanoven těmito „Všeobecnými podmínkami“.

**3.16. V případě, že potřebujete využít asistenční služby ESA assistance**, postupujte následovně:

a) spojte se s Call centrem **ESA assistance**, které je v provozu 24 hodin denně, nepřetržitě celý rok, na jednotném telefonním čísle 222 55 11 12 při volání z ČR, ze zahraničí +420 222 55 11 12.

b) operátorovi **ESA assistance** sdělte:

- jméno, co se Vám stalo, důvod poruchy
- kde se přesně nacházíte a ze kterého tel. čísla voláte (aktuální spojení na Vás), případně místo ubytování
- typ vozidla, jeho barvu a RZ
- identifikační číslo karty **ESA na cestách**
- pokud voláte ze zahraničí tak adresu – místo trvalého bydliště v ČR
- způsob úhrady služby

c) operátor **ESA assistance** na základě Vašich informací odborně rozhodne o vyslání nejbližšího asistenčního vozidla nebo odtahového vozidla. Operátor rovněž v případě potřeby a v souvislosti s nouzovou situací zajistí náhradní vozidlo nebo ubytování.

**3.17. Vyúčtování asistenčních služeb nebo odtahu vozidla:**

**Ceník služeb** předloží mechanik na vyžádání. **Cena asistenční služby** zahrnuje práci při zprovoznění vozidla, pracovní čas je počítán od doby příjezdu vozidla silniční služby k zákazníkovi. Použité náhradní díly jsou účtovány samostatně a placeny klientem vždy v hotovosti (případně platební kartou).

**Dojezdové kilometry** – účtuje se cena za každý kilometr dojezdu k zákazníkovi a zpět. Jízda na přání zákazníka (pro náhradní díly, do hotelu, pro náhradní vozidlo atp.) se účtuje rovněž tam i zpět.

**Cena odtahu** zahrnuje cenu za každý kilometr dojezdu k zákazníkovi a zpět včetně naložení a složení vozidla.

Plnění služby nastane výjezdem zásahového vozidla ze stanoviště. Je-li skutečná délka trasy k zásahu kratší než vzdálenost ze stanoviště na místo zásahu, pak se účtuje jen tato skutečná délka. Ukončení služby končí okamžikem, kdy se zásahové vozidlo vrátí na stanoviště, nebo okamžikem ukončení zásahu a odjezdem k dalšímu případu. Cena odtahu se řídí ceníkem jednotlivé odtahové služby. Ceny mohou být kalkulovány podle hodinové sazby nebo sazby za kilometr. Potřebné informace o účtování služeb podá operátor Call centra **ESA assistance**.

Po skončení práce mechanik vystaví klientovi zakázkový list – daňový doklad, na kterém vyčíslí cenu za provedené služby a za použitý materiál. Při použití karty **ESA na cestách** zapíše údaje z karty na doklad, kde uvede výši poskytnuté slevy, kterou odečte od celkové ceny. Klient daňový doklad podepíše a obdrží jeden jeho výtisk. Na místě klient uhradí vypočtenou cenu v hotovosti (případně platební kartou), nebo nehradí žádnou částku v případě, že celková částka za služby nepřesáhla výši slevy, na kterou má nárok na základě karty **ESA na cestách**.

**Zprostředkovatelský poplatek** je poplatek za zprostředkování služby operátory **ESA assistance**. Majitelé karet **ESA na cestách** mají tuto službu zdarma.

Ve výjimečných případech, kdy je zajišťována služba na kartu **ESA na cestách** a kdy operátor nemá z vážných objektivních důvodů k dispozici prostředky smluvního partnera (např. z důvodů dopravní kalamity atp.) nebo je to pro klienta ekonomičtější, může operátor **ESA assistance** nabídnout klientovi zajištění služby u subjektu, který není začleněn v systému smluvního partnera. Pokud klient s tímto řešením souhlasí, musí uhradit na místě plnou hodnotu provedené služby. Účet za provedenou službu včetně fotokopie karty **ESA na cestách** odešle následně na adresu **ESA assistance**, která mu zašle finanční částku odpovídající výši poskytnuté slevy. Stejný postup k proplacení služeb použije držitel karty **ESA na cestách**, a to ve výjimečných případech, kdy nemůže kartu **ESA na cestách** při zásahu předložit na místě.

## 4. Odlišnosti při zajišťování asistenčních služeb **ESA assistance** v zahraničí

- 4.1. Operátor **ESA assistance** na základě informací klienta a po dohodě s ním zajistí potřebné služby – rozhodne o řešení nouzové situace. Před zahájením zásahu, na základě informací svého zahraničního poskytovatele, operátor **ESA assistance** konzultuje a odsouhlasí s klientem orientační cenu služby. Na základě předběžně stanovené ceny dohodne operátor **ESA assistance** s majitelem karty **ESA na cestách** způsob složení garance (podle následujícího bodu) a následně ověří její složení.

Finanční garance není vyžadována:

- v případě použití karty **ESA na cestách**, kdy předběžně stanovená cena služby nepřevyšuje výši slevy vztahující se dané kartě **ESA na cestách**
- v případě, že klient prohlásí, že má k dispozici dostatečnou finanční částku na úhradu služby buď v hotovosti nebo prostřednictvím některé z platebních karet, kterou poskytovatel služby **ESA assistance** akceptuje. V takovém případě uhradí klient předběžně stanovenou částku poskytovateli služby ihned po jeho příjezdu na místo zásahu.

Totéž operátor **ESA assistance** provede, pokud při zásahu vznikne potřeba dalších, dříve nepředpokládaných prací.

Případné pokyny a požadavky při zajišťování pomoci může klient **ESA** vydávat pouze prostřednic-

tím centrálního Call centra **ESA assistance** – jiný postup není akceptován. Po provedení zásahu vystaví poskytovatel služby doklad-účetku na provedené služby. Klient **ESA** doklad-účetku podepíše a obdrží její kopii. Podpisem dokladu-účetku vyjadřuje klient souhlas se správností údajů na dokladu-účetce včetně správnosti bankovního spojení (nebo jiného údaje) kam **ESA assistance** zašle klientovi případně vzniklý rozdíl ceny služby a složené garance (ve prospěch klienta), a to do 60 dnů od data zásahu. Klientovi může být vyúčtována cena služby na místě, a to pokud předběžně stanovenou částku uhradil poskytovateli služby v hotovosti ihned po jeho příjezdu na místo zásahu.

#### 4.2. Složení garance úhrady lze po dohodě s operátorem **ESA assistance** učinit:

- Složením hotovosti v nejbližším bankovním ústavu, nebo bankovním převodem ve prospěch smluvního partnera **ESA assistance** a zasláním potvrzení o této transakci. Služba bude zorganizována pouze tehdy, potvrdí-li bankovní ústav, že platba ve prospěch smluvního partnera **ESA assistance** bude provedena.
- Předložením originálu části složenky přijaté poštovním úřadem
- Složením finanční hotovosti na Call centru **ESA assistance**

#### 4.3. Vyúčtování asistenčních služeb zajišťovaných v zahraničí:

Po předložení karty **ESA na cestách** bude cena služby snížena a uvedena ve vyúčtování:

- o slevu odpovídající danému typu karty **ESA na cestách**, kterou se klient prokáže
- o finanční garanci prokazatelně složenou před uskutečněním zásahu
- o prokazatelnou částečnou nebo úplnou úhradu služby na místě zásahu

Smluvní partner **ESA assistance** vyúčtuje klientovi náklady za zajištěnou službu, které budou zahrnovat cenu služby navýšenou koeficientem 1,05, cenu případně použitých náhradních dílů a materiálu, bankovní poplatky, které jsou v souvislosti se zajištěním služby účtovány. V případě zrušení objednávky klientem **ESA**, uhradí klient již vzniklé náklady.

#### 4.4. Smluvní partner **ESA assistance** službu vyúčtuje a vyúčtování – fakturu zašle do 60 dnů od data zásahu na adresu klienta. Lhůta splatnosti faktury činí 10 dní.

#### 4.5. Faktura může být uhrazena prostřednictvím platební karty, v hotovosti na adrese **ESA assistance**, převodem z bankovního účtu nebo poštovním poukázkou – složenkou. Pokud nebude vyúčtování klientem uhrazeno v době splatnosti (10 dní), bude smluvní partner **ESA assistance** účtovat smluvní pokutu ve výši 0,5 % účtované částky za každý započatý týden prodlení.

## 5. Dopravní informace

### 5.1. Součástí asistenční karty **ESA na cestách** je i poskytování dopravních informací z České republiky. **ESA assistance** poskytuje dopravní informace, prostřednictvím smluvního partnera, nepřetržitě, opakovaně a zdarma těm klientům, kteří na ně mají nárok z karty **ESA na cestách**. Majitel asis-

tenční karty s nárokem na dopravní informace se pro informace obrací na speciální telefonní číslo uvedené na kartě, případně na informačních materiálech, které jsou součástí asistenční karty.

## 5.2. Rozsah poskytovaných dopravních informací:

- Dlouhodobé uzavírky/ objížďky
- Krátkodobé uzavírky/ objížďky
- Průjezdnost – stupně dopravy (Praha)
- Sjízdnost – počasí
- Akce omezující provoz – sportovní, kulturní, demonstrace
- Aktuální dopravní nehody
- Návrh trasy s ohledem na požadavky klienta – Itinerář
- Další informace (např. v zimním období – nejbližší pneuservis)

## 6. Záznam a osobní údaje

- 6.1. Klient **ESA** využitím služeb Call centra **ESA assistance** uděluje souhlas k tomu, aby z telefonických hovorů uskutečněných s Call centrem **ESA assistance** byl pořizován zvukový záznam a tento záznam byl v souladu s těmito všeobecnými podmínkami použit za účelem zkvalitňování služeb a v případě reklamací služeb.
- 6.2. Klient souhlasí, že poskytnuté jméno, příjmení, bydliště, typ vozidla, jeho barva a RZ, popřípadě další osobní údaje ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů budou zpracovány ve smyslu tohoto zákona, což je nezbytné jednak k tomu, aby klient **ESA** prostřednictvím Call centra **ESA assistance** mohl vstoupit do jednání o zajištění odpovídajících služeb **ESA assistance**, dále k tomu, aby při zajišťování služeb **ESA assistance** mohlo být ověřeno, že jsou zajišťovány subjektu, jenž je prostřednictvím Call centra **ESA assistance** objednal. Sdělení a zpracování výše uvedených údajů je rovněž nezbytné pro ochranu práv smluvního partnera **ESA**, zejména pro uplatnění práva na úhradu za zajištěné služby. Klient **ESA** souhlasí, že jím poskytnuté údaje mohou být předány smluvnímu partnerovi a jeho smluvním poskytovatelům služeb, a to za účelem zajištění služeb **ESA assistance** tomuto klientovi.
- 6.3. **ESA** a smluvní partner **ESA** prohlašují, že veškeré jim poskytnuté údaje budou zpracovávat, uchovávat a používat v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s právem klienta na ochranu jeho soukromého a osobního života, a pouze za účelem řádného zajišťování služeb **ESA assistance** klientovi.

## 7. Adresa a spojení na ESA assistance

Budeme rádi, pokud nám Vaše poznatky se službami **ESA assistance** sdělíte telefonicky: (+420) 222 551 102, e-mailem: autoesa@aca1213.cz nebo písemně: **ESA assistance**, Služeb 5, 108 00 Praha 10.

**ESA** stále přizpůsobují svoji činnost potřebám a požadavkům motoristů tak, aby zajišťovala výhodné komplexní motoristické služby přinášející pohodlí při každodenních cestách nebo pomoc v případě nouzových situací. V tomto smyslu se **ESA** nevyhne potřebným úpravám a změnám, které se týkají především aktuálních informací o službách **ESA assistance** i aktualizace „Všeobecných podmínek“. Tyto aktuální informace naleznete na internetových stránkách [www.autoesa.cz](http://www.autoesa.cz)

## 8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Pokud si majitel karty **ESA na cestách** sjedná sám zajištění služeb jiným než stanoveným způsobem, nemůže u **ESA assistance** vyžadovat poskytnutí žádných výhod a slev.
- 8.2. Toto znění „**Všeobecných podmínek Autocentrum ESA a.s. k asistenčním kartám Auto ESA na cestách**“ nabývá účinnosti dnem 1. února 2006.