

Všeobecné obchodní podmínky zajišťování služeb klientům **Partnera** (dále jen "**VOP UA**"):

Obsah

1. Úvodní ustanovení.....	1
2. Silniční asistence.....	4
3. Domácí asistence.....	4
4. Právní asistence.....	4
4. Použitá terminologie a výklad pojmů.....	4
6. Závěrečné ustanovení.....	4

1. Úvodní ustanovení

1.1. Preambule

Asistenční služby jsou poskytovány společností UNITED ASSISTANCE, a.s. se sídlem Praha 1, Opletalova 1284/37, PSČ 110 00, IČ: 277 55 932, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16736 (dále jen UA) pro klienty Partnera, kteří jsou fyzickými nebo právnickými osobami.

UA zajišťuje služby klientům Partnera, a to vlastními prostředky nebo formou zprostředkování služeb u smluvních partnerů, nebo jejich ad hoc sjednáním za účelem poskytnutí služeb klientovi UA. Pokud není výslovně uvedeno jinak, službami UA se rozumí služby zajišťované na území ČR a území Evropské unie s výjimkou území Kypru a Malty. Klientem UA se rozumí Klient Partnera, který má nárok na poskytnutí asistenčních služeb od UA. Podmínkou pro poskytování asistenčních služeb je dodržení těchto VOP UA. Rozsah a limity poskytovaných asistenčních služeb jsou uvedeny v dokumentu Rozsah služeb. Uvedené limity stanovené pro klienty UA není možno sčítat s jinými slevami.

Asistenční služby jsou poskytovány v režimu nonstop, 24 hodin denně, 365 dnů v roce, v případě současného splnění podmínek:

a) pro případy nouzových situací, havarijních stavů, dopravních nehod nebo poruch motorových vozidel a v dalších případech uvedených v těchto VOP UA;

b) po ověření oprávněnosti nároku na poskytování služeb na dispečinku UA. Před poskytnutím služby je smluvní partner oprávněn na místě zkontrolovat potřebné údaje, zejména totožnost klienta.

Asistenční služby jsou poskytovány zdarma do výše uvedených limitů nebo s uvedenými slevami, jen pokud jsou vyžádány telefonicky výhradně na dispečinku UA. V případě překročení limitů uvedených v Rozsahu služeb nebo v těchto VOP UA hradí náklady na asistenční zásah klient. Pokud klient UA použije pro objednání služby jiný postup než uvedený v těchto VOP UA, nemůže u UA uplatňovat nároky na slevy a výhody.

1.2. Postup pro klienta při vyžádání asistenční služby

Veškeré služby UA jsou poskytovány výhradně prostřednictvím dispečinku UA na jednotném telefonním čísle 1227, ze zahraničí na telefonním čísle + 420 222 262 933 způsobem a postupem, který je stanoven těmito VOP UA. Pro případ technických problémů (klient se nemůže dovolat) s jednotným telefonním číslem je možno využít i telefonní číslo +420 603 500 478.

V případě nouzové situace postupujte níže uvedeným způsobem:

1. zavolejte na dispečink UA, který pracuje 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu po 365 dní v roce při volání z ČR i zahraničí. Při volání z ČR použijte jednotné telefonní číslo 1227 ze zahraničí telefonní linku: (+ nebo 00) 222 262 933

2. dispečerovi UA sdělte všechny nutné údaje k uskutečnění asistenčního zásahu.

3. dispečer na základě Vašich informací odborně rozhodne o vyslání nejbližšího asistenčního vozidla nebo odtahového vozidla smluvního partnera UA (při silniční asistenci), smluvního partnera UA pro provedení odborných prací potřebných pro nápravu mimořádné situace (při domácí asistenci) a zajištění vyhodnocení klientova problému a poskytnutí odpovídajících služeb (při právní asistenci). Dispečer rovněž v případě potřeby a v souvislosti s nouzovou situací zajistí náhradní vozidlo, ubytování a další požadované služby.

V případě, že nebude možné okamžitě ověřit nárok klienta na poskytnutí asistenčních služeb, uhradí klient poskytnuté služby v plné výši smluvnímu partnerovi. Následně zašle klient na adresu UA písemný požadavek na dodatečné přiznání příslušných limitů plnění doložený řádně vyplněnými a podepsanými dokumenty o asistenčním zásahu a kopií dokladu o zaplacení poskytnutých služeb.

Pokud je to účelné a hospodárné, může být v případě nouzové situace mezi klientem a pracovníkem dispečinku dohodnuto provedení asistence dodavatelem navrženým klientem. Z asistenčních služeb budou v takovém

případě uhrazeny prokazatelně a účelně vynaložené náklady na poskytnutí asistence v rozsahu a za podmínek vyplývajících z těchto VOP UA.

Nebudou-li asistenční služby poskytnuty z důvodů na straně klienta má smluvní partner vůči UA nárok na úhradu nutně a účelně vynaložených nákladů souvisejících s neposkytnutými asistenčními službami..... 1

UA neodpovídá za škodu způsobenou nevhodným, nesprávným nebo opožděným poskytnutím asistence, pokud byla způsobena nesprávností, nepřesností nebo neúplností informací poskytnutých klientem nebo nedostatkem součinnosti z jeho strany. Klient má nárok na poskytnutí maximálně tří asistenčních zásahů za jeden kalendářní rok.

1.3. Kontaktní údaje

Budeme rádi, pokud Vaše poznatky se službami UA sdělíte telefonicky nejbližší na adresu UNITED ASSISTANCE, a.s. se sídlem Praha 1, Opletalova 1284/37, PSČ 110 00, UA stále přizpůsobuje svoji činnost potřebám a požadavkům klientům tak, aby zajišťovala výhodné komplexní služby přinášející pohodlí při každodenních cestách nebo pomoc v případě nouzových situací. V tomto smyslu se UA nevyhne potřebným úpravám a změnám, které se týkají především doplňování a rozšiřování služeb, aktuálních informací o službách UA. Veškeré aktuální informace o službách UA jsou dostupné na www.1227.cz nebo www.unitedassistance.com.

2. Silniční asistence

Služby silniční asistence jsou klientům poskytovány za podmínek:

- a) v případě poruchy i nehody (havárie) vozidla
- b) pouze pro motorová vozidla do 3,5 tun celkové hmotnosti
- c) pouze pro motorová vozidla do 9 míst přepravovaných osob (včetně řidiče)
- d) asistenční služby se nevztahují na: nákladní a užitková vozidla nad 3,5 tun celkové hmotnosti, vozidla s více jak 9 přepravovanými osobami (včetně řidiče), přípojná vozidla, návěsy, obytné přívěsy a na materiál a práce prováděné v servisech.
- e) slevy na dodaný materiál se poskytují

Služby jsou poskytovány do limitu uvedeného v Rozsahu.

2.1. Odlišnosti při zajišťování silniční asistence UA v zahraničí

Dispečer na základě informací klienta UA a po dohodě s ním zajistí potřebné služby - rozhodne o řešení nouzové situace. Před zahájením zásahu a na základě informací svého zahraničního poskytovatele, dispečer UA konzultuje a odsouhlasí s klientem UA orientační cenu služby. Na základě předběžně stanovené ceny s držitelem karty UA dohodne způsob složení garance (podle následujícího bodu) a následně ověří její složení. Finanční garance není vyžadována v případě použití karty UA, kdy předběžně stanovená cena služby nepřevyšuje výši limitu vztahující se k danému typu karty UA. Totéž provede, pokud při zásahu vznikne potřeba dalších, dříve nepředpokládaných prací. Případné pokyny a požadavky při zajišťování pomoci může klient UA vydávat pouze prostřednictvím centrálního dispečinku UA - jiný postup není akceptován.

2.2. Výluky

Poskytované služby, limity plnění a popř. slevy na služby UA, pokud u jednotlivých typů není uvedeno jinak, se nevztahují na:

- odstraňování nedostatků v povinné výbavě vozidla
- opakované odstraňování stejného druhu závady (např. opakované uvádění vozidla do provozu z důvodu vadné baterie apod.), nebo různých závad v průběhu krátkého časového intervalu
- úkony zahrnující systematickou údržbu vozidel (periodickou či jinou), technické prohlídky, instalace dodatkových zařízení
- dále může UA odmítnout servisní zásah v souvislosti s živelnou událostí, teroristickým aktem, občanskými nepokoji
- UA může odmítnout servisní úkony na vozidlech nesplňujících podmínky pro provoz na pozemních komunikacích
- UA může odmítnout servisní úkony na vozidle v případě, že by byl ohrožen majetek UA či třetích osob
- UA může odmítnout servisní úkony, pokud nouzová situace byla způsobena pod vlivem alkoholu, psychofarmak a drog či jiných obdobných látek,
- UA může odmítnout servisní úkony, pokud k nouzové situaci došlo při soutěži, sportovním zápolení a přípravě na ně nebo motoristických přehlídkách,
- UA může odmítnout servisní úkony, pokud k nouzové situaci došlo v důsledku vašeho úmyslného jednání nebo úmyslného jednání oprávněné osoby, trestného činu, sebevraždy či sázky,
- UA může odmítnout servisní úkony, pokud k nouzové situaci došlo v době řízení vozidla bez platného řidičského oprávnění,

3. Domácí asistence

Domácí asistenci poskytne UA za podmínek a v rozsahu uvedených v těchto VOP UA a Rozsahu služeb, formou provedení odborných prací potřebných pro odstranění nouzové situace

Poskytování služeb domácí asistence nad rámec sjednaných limitů v těchto VOP a Rozsahu služeb, se řídí výhradně dohodou mezi klientem a smluvním partnerem Poskytovatele. Náklady, spojené s domácí asistencí přesahující limity plnění v těchto VOP UA a Rozsahu služeb, hradí v plné výši.

Pokud si nouzová situace vyžádá zvláštní odborný zásah (např. hasičů, pracovníků vodáren, plynáren, elektráren apod.), lze poskytnout domácí asistenci až po ukončení takového zvláštního odborného zásahu, pokud nouzová situace i po jeho ukončení trvá.

Pokud dojde v domácnosti k nouzové situaci, UA prostřednictvím dodavatele asistenčních služeb:

- zorganizuje a uhradí příjezd a odjezd instalatérské služby do místa domácnosti v rozsahu 2 hodin, materiál použitý při nouzové situaci si hradí klient,

- zorganizuje příjezd elektrikáře, sklenáře, topenáře, plynaře, zámečníka, který odstraní příčinu technické havárie a vzniklé škody. Náklady a výdaje související s těmito činnostmi a použitým materiálem hradíte z vlastních prostředků.

Služby jsou poskytovány do limitu uvedeného v Rozsahu.

3.1. Územní rozsah

Služby jsou poskytovány výhradně na území České Republiky.

3.2. Výluky

Klientovi nevzniká právo na poskytnutí asistenčních služeb v případech

- a) nedodržení pravidel manipulace, připojení a užívání uvedených výrobem spotřebiče v návodu na jeho použití,

- b) vandalismu, odcizením, povodní, zemětřesením nebo sesuvem půdy, popřípadě jiným zásahem vyšší moci všeobecně

Klientovi nevzniká právo na poskytnutí asistenčních služeb v případě nouzové situace vzniklé následkem:

- válečných událostí, vzpoury, povstání nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávků, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické a biologické kontaminace,

- zásahu státní moci nebo veřejné správy,

- působení jaderné energie,

- úmyslného jednání Klienta, osoby jemu blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich,

- požití alkoholu nebo jiných omamných nebo psychotropních látek Klientem nebo osobou jemu blízkou,

- neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného Klientem nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem Klienta,

- škod vzniklých v souvislosti s prováděním oprav nebo úprav,

- trestného činu Klienta nebo osoby jemu blízké.

Klientovi dále nevzniká právo na úhradu nákladů za:

- opravárenské, údržbářské, rekonstrukční a podobné práce, které nejsou nezbytné pro odstranění nouzové situace,

- případy, kdy byla oprava předepsána správními úřady,

- opravy a úkony související s již realizovaným asistenčním zásahem, kdy bylo Klientovi sděleno dispečinkem UA opatření, jehož provedení nebylo Klientem zajištěno, a proto opakovaně požaduje asistenční služby stejné nebo obdobné povahy

- odstranění nouzové situace vzniklé v budovách ve výstavbě,

- v době stavby nebo rekonstrukce stavby, ke které se asistenční služby vážou až do celkové kolaudace nebo jejího platného předání do užívání.

Klientovi nevzniká právo na poskytnutí asistenčních služeb v případě zanedbání pravidelné údržby nebo ztrátou životnosti systému elektrických rozvodů.

Na žádost Klienta může být zprostředkováno provedení asistenčních služeb i v případech, kdy došlo k vyčerpání maximálních limitů plnění na asistenční služby v průběhu jednoho roku trvání smlouvy. Náklady spojené s provedením odborných prací hradí v tomto případě v plném rozsahu klient. Pokud bude vyžádáno poskytnutí asistence v případě, kdy nejsou splněny podmínky pro vznik práva na její poskytnutí, je osoba, která si její poskytnutí vyžádala, povinna uhradit náklady s tím spojené.

4. Právní asistence

Předmětem služeb právní asistence je ochrana oprávněných právních zájmů klienta v rozsahu a za podmínek těchto VOP UA. Služby právní asistence jsou službami právní ochrany ve smyslu ustanovení právních předpisů. Služby právní asistence, které nevyžadují aktivní právní zastoupení klienta jsou řešeny formou právního informačního servisu. UA v souvislosti s plněním svých závazků poskytuje klientovi tyto služby:

a) **právní informace – telefonická služba**, na kterou se klient může obrátit v případě jakýchkoliv obecných právních otázek, nejasností nebo v rámci prevence sporů; Klient je oprávněn obrátit se na dispečink UA s jakýmkoli obecným právním dotazem z okruhů vymezených v rozsahu v případě nejasností, v situaci nejistoty a s cílem zabránit vzniku asistenčnímu zásahu. Informace jsou podávány kvalifikovanými dispečery s vysokoškolským právním vzděláním, UA poskytne klientovi příslušné informace v rozsahu podle podmínek uvedených v těchto VOP UA obratem nebo - když dotaz vyžaduje dohledání potřebných údajů - do 48 hodin.

b) **administrativně právní asistenci** - v rámci kterých může klient využít odborné pomoci při řešení problému v oblasti vztahů s úřady, institucemi a poskytovateli služeb; UA poskytne klientovi služby právní administrativní asistence v situacích a v uvedeném rozsahu. V případě, že o to klient požádá, nebo v případě, že to situace vyžaduje, se operátor dispečinku UA obratem telefonicky spojí s klientem. V rámci této služby je rovněž zahrnuto zajištění znaleckého posudku znalcem uvedeným v seznamu soudních znalců při místně příslušném krajském soudu a zajištění právního zastoupení klienta. Právním zástupcem klienta bude vždy advokát zapsaný v seznamu advokátů české advokátní komory.

c) **právní informační servis** - poskytující pomoc, podporu a rady klientovi za účelem nalezení řešení jeho případu mimosoudním smírem a/nebo dohodou; a dále za účelem nalezení řešení jeho případu v soudním řízení, případně dále v exekučním řízení, dědickém řízení, rozhodčím řízení, v případě osobního bankrotu nebo při řešení pohledávek, a to zejména pověřením dodavatele služeb právním zastoupením klienta. Dále je možno využít monitoring závazků v bankovních a nebankovních institucích a získat postupy související s podáním žádostí.

d) **právní asistence** – lze využít pouze v uvedených případech:

Exekuce – soubor úkonů směřujících ke zjištění oprávněnosti exekučního řízení a jeho rozsahu. Poskytnutí poradenského a právního servisu za účelem minimalizace škody.

Správní řízení po dopravní nehodě – soubor úkonů směřujících k zajištění potřebné dokumentace ke správnímu řízení a v případě nutnosti k zajištění právního zastoupení pro klienta.

Trestní řízení po dopravní nehodě – soubor úkonů směřujících k zajištění potřebné dokumentace a důkazního materiálu v souvislosti s právním zastoupením klienta, právní zastupování klienta před příslušným soudem.

Správní a trestní řízení v souvislosti s provozem vozidla – soubor úkonů směřujících k zajištění potřebné dokumentace a důkazního materiálu v souvislosti se zastupováním klienta v rámci správního nebo trestního řízení. V případě trestního řízení zastupování klienta před příslušným soudem.

Nárok na náhradu škody vzniklé na vozidle - soubor úkonů směřujících k uplatnění nároku na úhradu vzniklé škody. Právní konzultace při jednání s pojistiteli nebo občanskoprávním sporu, v případě nutnosti poskytnutí právního zastoupení klientovi.

STK – spor v souvislosti s kontrolou vozidla – poskytnutí právní konzultace v případě sporu který vznikl v souvislosti s pravidelnou zákonnou technickou prohlídkou motorového vozidla nebo v rámci legislativy související s technickou prohlídkou. V případě nutnosti poskytnutí právního zastoupení klientovi.

Spor z jiného pojištění vozidla – poskytnutí právního poradenství v případě sporu z jiného druhu pojištění (majetkové, havarijní, odpovědnosti) zajištění potřebné dokumentace, zastupování klienta při jednání s pojistitelem, popřípadě zajištění právního zastoupení klienta.

Spor o náhradu škody – zajištění potřebné dokumentace, zastupování klienta v případě sporu o náhradu škody, která vznikla v běžném občanském životě (např.: škoda na majetku klienta).

Spotřebitelské spory týkající se vybavení domácnosti – zajištění právní konzultace u sporu které se vztahují ke spotřebitelským smlouvám na vybavení domácností (např.: elektronika, nábytek, kuchyňská linka, atd.).

Spory týkající se nájemních a podnájemních smluv – zajištění právní konzultace u sporů s vlastníky nemovitostí nebo jejich správci ve vztahu k nájemním nebo podnájemním smlouvám.

Spory s dodavateli služeb (energií) – zajištění právní konzultace u sporů v souvislosti se smluvními vztahy s dodavateli služeb nebo energií (voda, plyn, elektřina).

Sousedské spory – zajištění právní konzultace v souvislosti se sousedskými spory (např.: vytýčení hranice pozemků, souhlas se stavebním povolením, obtěžování hlukem nebo zvířetem, atd.).

Spory týkající se výpovědi z nájmu bytů nebo nebytových prostor – poskytnutí právní konzultace, provedení rozboru dokumentace za účelem posouzení oprávněnosti výpovědi nájemních smluv z bytových či nebytových prostor.

Rozvodová řízení – zajištění právní konzultace, poskytnutí informací a případně právního zastoupení v rámci rozvodového řízení.

4.1. Povinnosti klienta

Služby právní asistence zahrnují mimosoudní, případně soudní prosazování oprávněných zájmů klienta, za podmínek a v předem stanoveném rozsahu. Klient je povinen asistenční případ bez zbytečného odkladu telefonicky nebo písemně oznámit. Při hlášení asistenčního případu je klient povinen pravdivě a úplně oznámit a objasnit UA situaci a okolnosti související s nárokem na právní asistenci. Na výzvu UA je klient povinen doručit UA oznámení asistenčního případu v písemné formě, k oznámení je klient povinen přiložit všechny doklady a dokumenty týkající se asistenčního případu, které klient získal nebo získat může. UA poskytne klientovi základní informace o jeho právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení asistenčního případu. UA sdělí klientovi informace o rozsahu dokumentace potřebné k uplatnění prostředků ochrany práv klienta. Klient je povinen doručit UA všechny podklady, jako např. korespondenci, rozhodnutí, posudky, faktury, předávací protokoly a další podklady vyžádané v případě potřeby UA a týkající se asistenčního zásahu, jakmile je obdržel nebo jakmile jsou mu dostupné.

Po oznámení asistenčního případu klientem, UA nejprve prověří právní situaci klienta a provede analýzu jeho vyhlídek na úspěšné vyřízení asistenčního případu. O výsledku této analýzy informuje klienta. V případě potřeby provádí UA analýzu též v průběhu jednotlivých stádií řešení asistenčního případu klienta. Shledá-li UA na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení asistenčního případu jsou dostatečné, vyžádá souhlas a písemnou plnou moc klienta a poté vede potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení asistenčního případu. UA zastupuje klienta ve věcech mimosoudních a je oprávněn inkasovat plnění náležející klientovi, které je povinen předat klientovi bez zbytečného odkladu. UA bude průběžně informovat klienta o průběhu vyřizování asistenčního případu.

Klient není bez předchozího souhlasu UA oprávněn pověřit jinou osobu (např. dodavatele služeb) zastoupením při vyřizování asistenčního případu, s výjimkou případů, kdy by mu v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody nebo zadržení, resp. vazba. Poruší-li klient tuto povinnost, je UA oprávněna úhradu za poskytnuté služby přiměřeně snížit. V případě, že se ukáže, že k řádnému vyřízení asistenčního případu bude nezbytné pověřit dodavatele služeb, je klient po předchozího souhlasu UA oprávněn zvolit vhodného dodavatele služeb, který má svoji kancelář v místě soudu nebo správního orgánu, příslušného k projednání věci v prvním stupni, aby vedl jménem klienta potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení asistenčního případu.

Poruší-li klient povinnost získat souhlas UA k pověření dodavatele služeb, je UA oprávněna úhradu za poskytnuté služby přiměřeně snížit nebo odmítnout. UA je oprávněna přiměřeně snížit úhradu za poskytnuté služby i v případě, že klient pozdním nebo liknavým přístupem způsobil zvýšení nákladů za úkony, jejichž úhrada má být součástí úhrady za poskytnuté služby. Klient zmocní svého právního zástupce, aby průběžně informoval UA o vývoji řešení asistenčního případu. O jednotlivých zamýšlených podstatných krocích je klient, resp. jeho právní zástupce, povinen informovat UA a před jejich provedením získat její písemný souhlas. Poruší-li klient tuto povinnost, je UA oprávněna úhradu za poskytnuté služby přiměřeně snížit. Klient je rovněž povinen akceptovat pro řešení asistenčního zásahu právního zástupce navržené UA.

Shledá-li UA, že vyhlídky na úspěšné vyřízení asistenčního případu nejsou dostatečné, je povinen bez zbytečného odkladu písemnou formou sdělit klientovi, že na základě provedené analýzy další úhradu za poskytnuté služby k danému asistenčnímu případu pozastavuje, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je. V případě, že se klient - poté, co úhrada za poskytnuté služby byla pozastavena - rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se mu podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídal stavu vyřizování asistenčního případu ke dni, kdy UA na základě svého rozhodnutí úhradu za poskytnuté služby pozastavil, a doloží-li klient tuto skutečnost UA, UA uhradí náklady klientem účelně vynaložené na pokračování vyřizování asistenčního případu po pozastavení plnění, a to až do výše limitů stanovených pro asistenční zásah smlouvou a s ohledem na úhradu za služby poskytnutou před jeho pozastavením.

4.2. Povinnost součinnosti klienta s UA

Klient je povinen učinit vše, co by mohlo přispět k objasnění skutkového stavu věci. Klient je povinen vyloučit vše, co by mohlo způsobit zvýšení nákladů v rámci úhrady za poskytnuté služby. Klient je povinen informovat UA bez zbytečného odkladu o všech okolnostech, které mohou mít vliv na povinnost UA poskytnout úhradu za poskytnuté služby, v případě porušení této povinnosti odpovídá klient UA za vzniklou škodu. Při vyrovnání nebo dohodě o řešení asistenčního případu nesmí být otázka nákladů uspořádána nevýhodněji, než jak to odpovídá poměru úspěchu a neúspěchu účastnících stran ve věci. Klient se proto zavazuje, že bez předchozího

souhlasu UA neuzavře žádnou dohodu o vyrovnání. Poruší-li klient tuto povinnost, je UA oprávněna úhradu za poskytnuté služby přiměřeně snížit. Klient je povinen o tomto svém závazku i o svých ostatních povinnostech plynoucích ze smlouvy informovat svého právního zástupce.

Klient je povinen poskytnout UA součinnost při mimosoudním i soudním vymáhání nákladů vynaložených v rámci úhrady za poskytnuté služby UA a při vymáhání náhrady škody od protistrany.

Klient je povinen vyčkat se soudním uplatňováním svých nároků, dokud rozhodnutí v případném jiném řízení, které může mít význam pro zamýšlené soudní řízení, nenabude právní moci, případně v souladu s pokyny UA uplatnit nejprve jen část svých nároků a do nabytí právní moci rozhodnutí s uplatněním zbývajících nároků vyčkat. Toto však neplatí, pokud by klientovi v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody. Možnost konečného uplatnění nároků klienta v plném rozsahu tím není dotčena. Poruší-li klient tuto povinnost, je UA oprávněna úhradu za poskytnuté služby přiměřeně snížit.

4.3. Úhrada finančních nákladů za poskytnuté služby

Úhrada za poskytnuté služby zahrnuje v závislosti na sjednaném rozsahu limitů ve smlouvě úhradu finančních nákladů, jež je nutné vynaložit dle rozhodnutí UA v souvislosti s prosazováním oprávněných zájmů klienta, a to:

- a) náklady na služby dodavatele služeb (obvyklé a přiměřené výlohy právního zástupce, tlumočnicka, překladatele, znalce, náklady na provedení jednoho výkonu rozhodnutí, na základě exekučního titulu souvisejícího s úhradou za poskytnuté služby v do limitu uvedeného v rozsahu);
- b) náklady na soudní poplatky, do limitu uvedeného v rozsahu
- c) náklady na cestu a ubytování pojištěného k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařízena soudem, do limitu uvedeného v rozsahu
- d) náklady na cestu a ubytování svědka k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařízena soudem, do limitu uvedeného v rozsahu;
- e) náklady a výdaje protistrany a/nebo státu, které je klient povinen uhradit na základě soudního rozhodnutí, byl-li klient na základě písemného souhlasu UA navrhovatelem soudního řízení, do limitu uvedeného v rozsahu;
- f) náklady na zprostředkování složení trestněprávní nebo správně právní kauce složené za účelem upuštění od vyšetřovací vazby klienta v jiném členském státu. Klient je povinen poskytnout UA dostatečnou záruku na vrácení finančních prostředků použitých na kauci (např. zálohu).

4.4. Výluky

4.4.1. UA neposkytne úhradu za poskytnuté služby v následujících případech:

- a) pokud klient pověřil zástupce prosazováním svých oprávněných zájmů bez předchozího schválení UA, nikoli však v případě - nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody, - zadržení a/nebo vazby klienta v České republice nebo v jiném členském státě;

- b) pokud klient nedoručil UA dokumentaci nezbytnou k prosazování jeho oprávněných zájmů, požadovanou a specifikovanou UA.

4.4.2. Asistenční služby právní asistence se nevztahují na spory:

- a) mezi UA a klientem,
 - b) jejichž předmětem je nárok, který byl na klienta převeden od třetí osoby a nebo nárok, který klient uplatňuje pro třetí osobu.
- 4.4.3. Z asistenčních služeb právní asistence je vyloučeno hájení právních zájmů klienta souvisejících

- a) se spácháním úmyslného trestného činu klientem, úmyslného přestupku nebo úmyslného způsobení škody,
- b) s náhradou škody vzniklé v důsledku nesplněných a/nebo neplněných závazků

nebo dluhů klienta včetně jejich příslušenství,

- c) se sebevraždou nebo psychickou nemocí klienta,
- d) s případy, kdy skutečnosti směřující k narušení právních zájmů klienta nebo kdy skutečnosti směřující k zahájení trestního nebo přestupkového řízení s klientem byly klientovi známy již v době, kdy klient uzavřel smlouvu,
- e) s případy, kdy klient mohl vznik škodné události s ohledem na veškeré okolnosti očekávat nebo mohl jejímu vzniku zabránit a neučinil tak.

4.4.4. UA neposkytne úhradu za poskytnuté služby na úhradu pokut, peněžitých trestů penále či jiných smluvních, správních nebo trestních sankcí nebo jiných plateb, majících represivní, exemplární nebo preventivní charakter.

4.4.5. Kromě výluk uvedených v tomto článku mohou být další výluky uvedeny ve zvláštních nebo doplňkových všeobecných podmínkách.

4.5. Ostatní ustanovení

UA je oprávněna přiměřeně snížit úhradu za poskytnuté služby, došlo-li k navýšení nákladů spojených s vyřizováním asistenčního případu zaviněním klientem.

Pokud klient na základě rozhodnutí soudu nebo správního úřadu obdržel náhradu nákladů soudního řízení, je povinen vrátit tuto náhradu UA v

rozsahu, v jakém se UA na úhradě nákladů soudního řízení v rámci úhrady z poskytnuté služby podílela.

V případě, že klient obdržel za vzniklé výlohy, které by byly předmětem úhrady za poskytnuté služby náhradu od třetí strany nebo cestou jiného právního vztahu, je UA oprávněna přiměřeně snížit úhradu za poskytnuté služby o částku, kterou klient jako náhradu obdržel.

Vzniklo-li v souvislosti s hrozící nebo nastalým asistenčním případem oprávněné osobě, klientovi nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, proti jinému právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo, přechází výplatou úhradou za poskytnuté služby ze smlouvy toto právo na UA, a to až do výše částek, které UA klientovi nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, vyplatil. Klient, oprávněná osoba nebo osoba, která vynaložila zachraňovací náklady, je povinna poskytnout UA dostatečnou součinnost, aby právo UA na náhradu škody mohlo být uplatněno, zejména poskytnout UA pravdivé a úplné informace o asistenčním případě, o třetí osobě odpovědné za vznik asistenčního případu, její pojišťovně, právním zástupci, případně o dalších osobách jednajících jménem třetí osoby. Na žádost UA je klient, oprávněná osoba nebo osoba, která vynaložila zachraňovací náklady, povinna poskytnout UA veškeré dostupné dokumenty, které v dané souvislosti získala. Klient, oprávněná osoba nebo osoba, která vynaložila zachraňovací náklady, je dále povinna informovat UA o náhradě škody, případně jiném plnění, které od třetí osoby nebo jiného subjektu v souvislosti s asistenčním případem přijala.

5. Použitá terminologie a výklad pojmů

Smluvní partner – je podnikatel, který zajišťuje asistenční služby na základě platných smluv s UA. Partner je povinen při zajišťování asistenční služby dodržovat platnou legislativu v souvislosti z BOZP, provozem na pozemních komunikacích a další související předpisy. Partner nese plnou odpovědnost za služby, které poskytne, dále za případné vzniklé škody a je rovněž povinen řešit reklamace pokud souvisí s poskytnutou službou.

Porucha vozidla je situace, kdy se vozidlo stane nezpůsobilým provozu na pozemních komunikacích v návaznosti na příslušnou legislativu a to zejména z důvodu opotřebení, poškození součástí vozidla v důsledku únavy materiálu, špatného servisního zásahu nebo jejich vlastní funkce.

Silniční technická asistence - porucha vozidla - zahrnuje dopravu mechanika na místo asistenčního zásahu a zpět.

Práce mechanika asistenčního vozidla - soubor pracovních úkonů provedených mechanikem na vozidle klienta v návaznosti na místo, kde je služba poskytnuta a typ závady. Provedené úkony by měly klientovi umožnit dále pokračovat v cestě, popř. se dopravit do nejbližšího servisu (nejbližšího smluvního servisu v dané lokalitě). Doba práce mechanika je omezena limitem uvedeným v rozsahu na jeden asistenční zásah.

Nastartování vozidla na místě – soubor pracovních úkonů souvisejících s uvedením motoru vozidla do provozu na místě zásahu (zejména při vybité baterii).

Zajištění opravy vozidla – organizace - zajištění opravy vozidla. UA zajistí klientovi nejbližší vhodný servisní zařízení. Náklady spojené s opravou vozidla nese klient.

Asistence při výměně pneumatiky – soubor pracovních úkonů souvisejících s výměnou pneumatiky, popřípadě opravou defektu na místě zásahu.

Doprava pohonných hmot – doprava odpovídajícího druhu pohonných hmot na místo zásahu. Cenu pohonných hmot hradí klient.

Sešrotování – na žádost klienta zprostředkuje UA sešrotování vozidla, ke kterému je služba sjednávána. (Náklady spojené se službou nese klient)

Odtahová služba – soubor úkonů souvisejících s odtahem nepojízdného vozidla podle pokynů dispečera UA za pomoci speciální odtahové techniky. Ujeté kilometry vozidlem odtahové služby se počítají z místa stanoviště odtahového vozidla ke klientovi, ujeté kilometry při odtahu vozidla a cesta zpět na stanoviště. V ceně odtahu je zahrnuto **naložení a složení** odtahovaného vozidla, případně jeho přemístění z místa mimo vozovku do místa naložení.

Nehoda vozidla je situace, kdy se vozidlo stane nepojízdným nebo nezpůsobilým provozu na pozemních komunikacích v návaznosti na příslušnou legislativu z důvodu působení vnější síly (náraz, střet vozidel).

Vyproštění vozidla – soubor úkonů souvisejících s přesunem poškozeného vozidla z místa ležícího mimo pozemní komunikaci na pozemní komunikaci nebo na místo, kde je možno provést opravu nebo naložení na speciální odtahovou techniku. Doba práce vyprošťovacího speciálu je omezena limitem uvedeným v

Zapůjčení náhradního vozidla – UA zajistí náhradní vozidlo odpovídající kategorie a uhradí náklady spojené se zapůjčením vozidla. Podmínkou zapůjčení náhradního vozidla zdarma je organizace zapůjčení vozidla prostřednictvím dispečinku UA. Součástí plnění z asistenční služby nejsou dále náklady spojené s provozem vozidla (PHM, mytí, čištění a podobné

služby), údržbou a opravou náhradního vozidla. Něco o tom že když máme plné kapacity, tak nemáme smluvně povinnost zajistit

Přistavení náhradního vozidla – přistavení vozidla na místo poruchy nebo nehody (náklady spojené se službou nese UA)

Zajištění ubytování klientů – zprostředkování ubytování v kvalitě dle požadavků klienta.

Náhradní přeprava osob – zajištění odpovídajícího vozidla pro přepravu osob na místo zásahu (náklady spojené se službou nese UA)

Sleva na materiál použitý při zásahu – klientovi bude poskytnuta sleva na materiál použitý při asistenčním zásahu ve výši uvedeném v rozsahu.

Přeprava oprávněné osoby v místě opravy – oprávněné osobě bude poskytnuta úhrada každé nutné přepravy z opravy do místa ubytování a zpět, případně na nádraží nebo letiště, do limitu 1000,-Kč/40 Eur na přepravu.

Pick-up service – za předpokladu, že oprava vozidla bude prováděna v zahraničí a oprávněná osoba využila služby Dopravy do cíle cesty nebo zpět do ČR, bude po opravení vozidla pro oprávněnou osobu zajištěna vlaková jízdenka 2. třídy nebo letenka ekonomické třídy pro přepravu z místa bydliště do místa, kde se opravené vozidlo nachází. Právo na poskytnutí letenky ekonomické nebo business třídy vzniká za podmínky, že cesta vlakem by trvala déle než 8 hodin. Maximální náklady na tuto službu nesmí překročit 2 000,-Kč.

Převoz havarovaného nebo porouchaného vozu ze zahraničí - na žádost klienta zprostředkuje UA převoz havarovaného nebo porouchaného vozu ze zahraničí, ke kterému je služba sjednávána.

Ztráta cestovních dokumentů – pomoc klientovi při získání náhradních cestovních dokladů v případě jejich ztráty nebo odcizení. Zajištění komunikace s ambasádou v dané zemi.

Předcestovní asistence – klient UA může požádat dispečink před vycestováním do zahraničí o základní informace týkající se přepravy, informací o měně, vstupních formalit pro turisty, ubytování, stravování, dopravních předpisů atd.

Telefonická pomoc v nouzi – rady v případě pojistné události, rady při vyplňování dokumentů, vyhledávání dodavatelů služeb, hlášení pojistné události pojišťovně, atp. Tato služba je dostupná nonstop a klient jí může využít bez omezení.

Náhradní ubytování – organizace zabezpečení náhradního posádky motorového vozidla. Náklady spojené s ubytováním hradí klient.

Tlumočení po telefonu – klient má nárok využít tlumočnické služby, 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, kteří se v případě nouze na vozidle obrátí na dispečink UA. Tlumočení po telefonu je poskytováno v následujících jazycích: anglický, německy, ruský, španělský, italský, maďarský. Maximální náklady na tuto službu nesmí překročit 1 500,-Kč.

Finanční tíseň při asistenční události v zahraničí – poskytnutí půjčky klientovi až do výše sjednaného limitu na složení kauce v souvislosti s autonehodou, půjčka bude poskytnuta v hotovosti v měně státu, kde se klient nachází, za předpokladu, že třetí osoba na území České republiky prostřednictvím UA nebo smluvní asistenční společnosti předem uhradí částku půjčky, požadovanou klientem v Kč (v kurzovém přepočtu).

Asistenční služby v případě hospitalizace v zahraničí – UA hradí návštěvu 1 rodinného příslušníka (doprava, ubytování) v případě hospitalizace oprávněné osoby v zahraničí nad deset po sebe jdoucích pracovních dnů. Maximální náklady na tuto službu nesmí překročit 10 000,-Kč.

Vyřízení formalit souvisejících s vyřazením neopraveného vozidla z evidence – zajištění formalit souvisejících s vyřazením vozidla z registru motorových vozidel. Tato služba je poskytována výhradně na území České republiky. Náklady související se službou nesmí překročit 5 000,-Kč.

Vyřízení pojistné události – poškozený/viník – komunikace s pojistitelem, zajištění všech potřebných úkonů a dokumentů (na základě plné moci poskytnuté klientem). Zajištění prohlídky vozidla, výběr vhodného servisu a zajištění náhradního vozidla. Celkové náklady na službu nesmí přesáhnout částku 5 000,-Kč

Fotodokumentace zásahu/místa dopravní nehody – zajištění odpovídající fotodokumentace z místa asistenčního zásahu a její předání klientovi.

Zajištění letecké přepravy osob - na žádost klienta zprostředkuje UA leteckou přepravu posádky automobilu, ke kterému je služba sjednávána (organizace přepravy na letiště, organizace zajištění letenek). Náklady nese UA.

Předání vzkazu (zprávy) osobě blízké pomocí dispečinku - zajištění komunikace klienta s předem definovanou osobou prostřednictvím dispečinku UA.

Ohlášení odcizení vozidla příslušným orgánům – UA zajistí formality spojené s nahlášením odcizení vozidla příslušným orgánům v dané zemi.

Repatriace vozidla – na žádost klienta, popřípadě oprávněné osoby v situaci kdy od vzniku asistenčního zásahu uběhlo minimálně 12 hodin, ve kterých se nepodařilo zprovoznit vozidlo, zajistí UA přepravu vozidla do servisu nebo jiného vhodného zařízení nejbližšího místa bydliště klienta. Náklady hradí klient

Doprava do cíle cesty nebo zpět do ČR – v případě, že se vozidlo nepodaří zprovoznit ani druhý den poté, kdy oprávněná osoba oznámila vznik havárie nebo poruchy, je oprávněné osobě v rámci asistenčních služeb zajištěna a uhrazena vlaková jízdenka 2. třídy pro přepravu do místa jeho bydliště nebo do cílového místa její cesty, a to do výše částky, která byla vynaložena za přepravu do místa bydliště. V případě, že cesta vlakem by trvala déle než 8 hodin, oprávněná osoba může žádat místo vlakových jízdenek letenky ekonomické nebo business pro přepravu do místa svého bydliště nebo do cílového místa své cesty, a to do výše částky, která by jinak byla vynaložena za přepravu do místa bydliště.

Uschování vozidla - uskladnění nepojízdného nebo poškozeného vozidla na zabezpečeném místě (volná plocha, garáž)

Dopravní informace – UA poskytuje pro klienty UA zdarma informace o dopravní situaci na cestách (aktuální doprava, stupně dopravy, uzavírky, sjízdnost, ceny pohonných hmot, mýto, dálniční poplatky).

Nouzová situace - rozumí se náhlá a nepředvídatelná havárie, porucha nebo obdobná událost, která:

a) vyvolává nebezpečí vzniku nebo zvětšení rozsahu následků škody na majetku klienta a současně

b) vyžaduje urychlené zajištění provedení prací v oboru, které partner poskytuje podle této smlouvy (dále jen " odborné práce ").

Za nouzovou situaci není považována porucha vzniklá bezprostředním zásahem oprávněné osoby nebo třetí osoby ani porucha mobilních technických zařízení, která jsou součástí vybavení domácnosti nebo jsou v domácnosti umístěna (jako je např. porucha pračky, myčky nádobí, kotle, přenosného topného tělesa apod.).

Asistenční zásah - zajištění výkonu řemeslnických prací a úhrada nákladů spojených s jejich provedením na základě jedné nouzové situace nebo více nouzových situací, které spolu časově, místně nebo jinak přímo souvisejí.

Byt - místnost nebo soubor místností, které jsou podle rozhodnutí stavebního úřadu určeny k bydlení.

Bytový dům - budova, v níž se nacházejí více než čtyři samostatné byty nebo nebytové prostory.

Nebytový prostor - místnost nebo soubor místností, které jsou podle rozhodnutí stavebního úřadu určeny k jiným účelům než k bydlení; nebytovými prostory nejsou příslušenství bytu nebo příslušenství nebytového prostoru ani společné prostory bytového domu.

Společné prostory bytového domu - jsou částí bytového domu určené pro společné užívání (např. společné chodby, sklepy, půdy, schodiště, výtahy, kočárkárny, terasy, garáže apod.).

Ztráta klíčů - je stav, kdy pojištěný ztratil nezávisle na své vůli možnost užívání klíče. Ztrátou klíčů se rozumí i jejich odcizení.

Organizace – zprostředkování služby, hrazena je organizace – náklady na služby hradí klient.

Zbytečný výjezd - situace, kdy klient uplatní u UA nárok na poskytnutí asistence, avšak k faktickému poskytnutí služeb asistence nedojde z důvodů na straně Klienta. Zbytečný výjezd se počítá mezi asistenční zásahy v rámci limitů sjednaných v článku 1.2. těchto VOP, příp. v Rozsahu služeb.

Fotodokumentace domácí asistence – zajištění odpovídající fotodokumentace z místa poskytování domácí asistence a její předání UA. Fotodokumentace může být na základě vyžádání zaslána klientovi.

ceník nadlimitních služeb – ceník služeb poskytovaných smluvním partnerem překračující limity sjednané v těchto VOP UA,

Prostor sloužící podnikání - prostor nebo místnost, je-li účelem nájmu provozování podnikatelské činnosti v tomto prostoru nebo v této místnosti a slouží-li pak prostor nebo místnost alespoň převážně podnikání, bez ohledu na to, zda je účel nájmu v nájemní smlouvě vyjádřen.

Společné části nemovité věci - jsou části nemovité věci, které podle své povahy mají sloužit vlastníkům jednotek společně.

6. Závěrečné ustanovení

Veškeré spory vzniklé v souvislosti s poskytováním asistenčních služeb klientům budou řešeny především vzájemnou dohodou. V případě, že spor nebude vyřešen dohodou, bude řešen u místně příslušného soudu České republiky.

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto VOP UA neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto VOP UA, která

zůstávají platná a účinná. UA se v tomto případě tímto zavazuje nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

Poskytnutí asistenčních služeb lze nárokovat výhradně prostřednictvím společnosti UNITED ASSISTANCE, a.s. a to na základě telefonické žádosti oprávněné osoby na telefonním čísle 1227 a na čísle + 420 222 262 933 při volání ze zahraničí.

V případě požadavku je oprávněná osoba na místě zásahu povinna potvrdit na zakázkovém listě předloženým partnerem, eventuálně na vystaveném daňovém dokladu rozsah a cenu provedené služby.

Pokud si majitel karty UA sjedná sám zajištění služeb jiným než stanoveným způsobem, nemůže u UA vyžadovat uhrazení nákladů spojených s asistenčním zásahem, pokud asistenční zásah nebyl realizován dispečinkem UA. Tyto služby může asistenční společnost odmítnout, jestliže ji klient, případně jiná osoba, nepředá potřebné informace, jakmile je to po zjištění události objektivně možné. Celkový součet plnění poskytnutých klientovi nesmí přesáhnout pro jednotlivé druhy asistenčních služeb (silniční, právní, domácí) maximální roční limit uvedený v rozsahu.

Toto znění "Všeobecných obchodních podmínek pro zajišťování služeb klientům UNITED ASSISTANCE a.s." nabývá účinnosti a platnosti dnem 01.10. 2019.

UA je oprávněn aktualizovat znění těchto VOP UA, jakož i dalších zvláštních nebo doplňkových obecných podmínek, (dále jen „podmínky“), a to zveřejněním nového znění podmínek a to nejméně 2 kalendářní měsíce před účinností nového znění podmínek.