



BĚZPLATNÉ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

ZÁRUKA

BEZPLATNÉ
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

SERVISNÍ SLUŽBY

EVERYWHERE ASSISTANCE

Po celou dobu platnosti smluvní záruky nabízí organizace Lancia silniční asistenci, kterou zajišťuje (v níže uvedených zemích a za níže uvedených podmínek) následující služby a plnění:

**Mobilní dílna****Odtažení vozidla****Pick up & Go****Náhradní vozidlo****Náklady na dopravu****Návrat cestujících
nebo pokračování v cestě****Placení nákladů za hotel****Vyzvednutí
opraveného vozidla****Repatriace neopraveného
vozidla****Informační služby**

Přesné podmínky jsou popsány níže.

FUNGOVÁNÍ SLUŽEB

Služba Everywhere Assistance je garantována 24 hodin denně po všechny dny v roce.

Zákazník, který potřebuje plnění poskytovaná v rámci služby, musí zavolat na univerzální telefonní číslo 800 100 274, na něž lze bezplatně* volat z celé Evropy, a zvolit volbu 1 – Silniční asistence.

Everywhere **LANCIA**
800 100 274

SILNIČNÍ ASISTENCE
24 hodin denně
7 dnů v týdnu

* Univerzální číslo je bezplatné pro volání z pevné a mobilní sítě. Výjimku tvoří volání z mobilní sítě nebo veřejných telefonních automatů z některých evropských zemí, kde musí volající uhradit poplatek za volání ve výši sazby daného operátora.

Doporučujeme zkontrolovat postup s operátorem. Každé plnění musí předem autorizovat Everywhere Assistance.

Pokud se telefonické spojení nezdaří, postupujte podle dané situace a informujte operátora později. V takovém případě budou případné výdaje proplaceny po předložení platebních dokladů.

Při volání ze zahraničí zvolte v nabídce 4 “international services” a pak příslušnou jazykovou verzi. Nebude-li se zákazník moci z Itálie nebo ze zahraničí dovolat na univerzální bezplatné číslo, může volat na **+420 283 002 916**

ÚZEMÍ PŮSOBNOSTI SLUŽBY

Albánie, Andorra, Belgie, Bosna-Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Česká republika, Dánsko (kontinentální), Egypt, Estonsko, Farské ostrovy, Finsko, Francie, Gibraltar, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Izrael, Jordánsko, Kypr, Libye, Liechtenstein, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie, Malta, Maroko, Moldávie, Monacké knížectví, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko (včetně Azorských ostrovů a Madeiry), Rakousko, Rumunsko, Rusko (evropská část), Řecko, San Marino, Severní Irsko, Slovenská republika, Slovinsko, Srbsko, Španělsko (kontinentální a středozemské ostrovy včetně ostrovů Ceuta a Melilla), Švédsko, Švýcarsko, Tunisko, Turecko, Ukrajina, Vatikán, Velká Británie a Kanál La Manche.

POČÁTEK A DOBA TRVÁNÍ SLUŽBY

Od 0:00 hodin dne předání vozidla uvedeného v záruční knížce do 24:00 posledního dne příslušné smluvní záruky.

ZÁRUKA

BEZPLATNÉ
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

SERVISNÍ SLUŽBY

ZÁRUKA

BEZPLATNÉ
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

SERVISNÍ SLUŽBY

PODMÍNKY SLUŽEB SILNIČNÍ ASISTENCE (DÁLE JEN "SLUŽBA")

DEFINICE

SLUŽBA

Soubor plnění poskytovaných novým vozidlům značky Lancia za níže uvedených podmínek.

VOZIDLO

Rozumí se každé nové vozidlo značky Lancia prodané v České republice s českou registrační značkou od 1. ledna 2012. V případě prodeje vozidla dalšímu vlastníkovi v rámci platnosti služeb budou tyto služby platit až do příslušného termínu vypršení.

EVERYWHERE ASSISTANCE

Asistenční plnění poskytované v rámci dané služby na náklady společnosti Lancia prostřednictvím operačního střediska, které je pro telefonický kontakt se zákazníkem v provozu 24 hodin denně po celý rok. Služby jsou poskytované společností Mondial Assistance S.r.o.

ZÁKAZNÍK

Řidič/uživatel vozidla, jehož se týká daná událost, a pokud je výslovně uvedeno v rozsahu jednotlivých služeb, každá jiná osoba cestující ve vozidle.

PORUCHA

Jakákoli událost, jež způsobí odstávku vozidla či znemožní jej znovu nastartovat či jej používat v důsledku závady, která spadá do rámce smluvní záruky.

NEHODA

Neúmyslná událost způsobená nezkušeností, nedbalostí, nedodržováním předpisů nebo náhodná událost úzce související se silničním provozem, která způsobí takové poškození vozidla, že jej nelze používat za normálního stavu, což je potvrzeno autorizovaným servisem Lancia.

JINÉ PROBLÉMY, PRO NĚŽ JE POSKYTOVÁNA ASISTENCE

Jedná se o následující okolnosti, za nichž zákazník nemůže v žádném případě sám sjednat nápravu, za podmínky, že k nim dojde během smluvní záruky na vozidlo a obnášejí nepojízdnost vozidla:

- nedostatek paliva
- záměna paliva
- zamrznutí paliva
- vybitá baterie
- defekt jedné pneumatiky / více pneumatik
- rozbití skel bránící v pojízdnosti vozidla
- krádež (i částečná)
- požár
- zlomení/ztráta klíčků
- klíčky zamknuté ve vozidle.

Při výše uvedených událostech je poskytována pouze silniční asistence přistavením mobilní dílny a/nebo odtažením do nejbližšího autorizovaného servisu Lancia.

UDÁLOST

Jednotlivý případ nebo dění, které může nastat během platnosti služby a vyvolá požadavek na asistenci ze strany zákazníka

PODMÍNKY VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY

Plnění v rámci služby může zákazník využít jedině v případě, že událost nastala během platnosti smluvní záruky na vozidlo, a za podmínky, že na vozidle byly provedeny servisní prohlídky dle plánu údržby stanoveného v Návodu k použití a údržbě vozidla a jsou potvrzeny v této knížce.

OMEZENÍ

Plnění

- ☛ “Návrat cestujících nebo pokračování v cestě”
- ☛ “Placení nákladů na hotel”
- ☛ “Vyzvednutí opraveného vozidla”

jsou poskytovány pouze tehdy, stane-li se událost, jež způsobí vyžádání příslušné služby, dále než 50 km od bydliště zákazníka.

Všechna plnění zahrnutá do služby je nutno si vyžádat přímo u Everywhere Assistance, která jejich poskytnutí musí výslovně autorizovat schválit vyjma níže uvedených případů.

POPIS VÝKONŮ SLUŽBY



MOBILNÍ DÍLNA

Není-li vozidlo schopné pokračovat v jízdě z důvodu poruchy nebo jiných problémů, pro něž je poskytována asistence, musí zákazník kontaktovat Everywhere Assistance, která prostřednictvím svého pověřence zasáhne (je-li to možné) v místě, kde se vozidlo zastavilo, a bude postupovat tak, aby jej zprovoznilo. Jestliže nebude možné vozidlo zprovoznit v daném místě, pracovník zajistí odtažení vozidla do nejbližšího autorizovaného servisu Lancia. Pohonné hmoty případné nutné pro zprovoznění vozidla, náhradní díly použité při zásahu a všechny ostatní výdaje na opravy, které nejsou kryty zárukou, hraří zákazník.

ZÁRUKA

BEZPLATNÉ
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

SERVISNÍ SLUŽBY

ZÁRUKA

BEZPLATNÉ
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

SERVISNÍ SLUŽBY

16

**ODTAŽENÍ VOZIDLA**

Jestliže bude vozidlo v důsledku poruchy, nehody, krádeže či požáru nebo jiných problémů, na něž se vztahuje asistence, poškozeno tak, že není samostatně schopno jízdy, bude pro zákazníka bezplatně zajištěno asistenční vozidlo pro odtažení vozidla k dealerovi, kde mu bylo vozidlo prodáno, (jestliže zůstane vozidlo stát ve vzdálenosti max. 60 km od tohoto dealera), nebo do nejbližšího autorizovaného servisu Lancia. Jsou-li blízké autorizované servisy Lancia zavřené, bude vozidlo odtaženo do jiného místa stanoveného operátorem s tím, že má zákazník nadále právo na následné odtažení vozidla do nejbližšího autorizovaného servisu Lancia. Jestliže odtažení provede organizace, která má výlučné právo na tuto službu, na žádost asistenčního operátora musí zákazník plnění uhradit a pak požádat o proplacení.

**PICK UP & GO*****Výlučná služba pro Lancia Thema a Lancia Voyager***

V případě poruchy a následné žádosti na odtažení zajistí Everywhere Assistance odtažové vozidlo, které odtaží vozidlo zákazníka do autorizovaného servisu Lancia.

Everywhere Assistance rovněž zajistí pro zákazníka a všechny cestující taxi pro odvoz do autorizovaného servisu Lancia pro vyzvednutí náhradního vozidla nebo pro vozidlo z půjčovny, které bude zajištěno přímo Everywhere Assistance.

Zapůjčené náhradní vozidlo bude stejné kategorie jako vozidlo zákazníka, bude-li k dispozici, bez omezení počtu kilometrů k soukromému použití a bude bez řidiče.

Everywhere Assistance následně zákazníkovi uhradí po předložení řádných účtenek náklady za použití taxi v souladu s účelem uvedeným v předchozím odstavci.

Služba není poskytována v následujících případech:

- vozidlo není pojízdné z důvodu provádění pravidelných servisních prohlídek předepsaných výrobcem;
- při provádění standardních úkonů údržby, jejichž čas není možno zahrnout do času, který je potřebný na opravu poruchy.



NÁHRADNÍ VOZIDLO

Jestliže v důsledku poruchy vozidla doba opravy vozidla daná časovými tabulkami pro opravy vozidel Lancia sestavenými automobilkou Lancia překročí čtyři hodiny (podle potvrzení autorizovaného servisu Lancia), autorizovaný servis Lancia, který provádí opravu, poskytne do bezplatného užívání náhradní vozidlo na dobu nanejvýš čtyři dny (do této doby se nezapočítávají dny pracovního klidu).

V případě nehody poskytne autorizovaný servis Lancia, který provádí opravu, bezplatně náhradní vozidlo nanejvýš na čtyři dny (do této doby se nezapočítávají dny pracovního klidu) pouze za podmínky, že je vozidlo poškozeno tak, že není schopno samostatné jízdy či není v bezpečném stavu pro cestující.

Tato služba bude poskytnuta jedinečně po odtahu vozidla do autorizovaného servisu Lancia.

Tuto službu nelze v žádném případě prodloužit.

Autorizovaný servis Lancia poskytne zákazníkovi vlastní náhradní vozidlo nebo v případě, že nemá k dispozici vozidla k zapůjčení, zajistí vozidlo z autopůjčovny. V případě vozidla z autopůjčovny se zákazník zavazuje dodržovat podmínky příslušné smluvní společnosti autopůjčovny.

V zimním období, a je-li to stanoveno ze zákona, bude náhradní vozidlo poskytnuto se sněhovými řetězy nebo zimními pneumatikami.

Zákazník v každém případě hradí případné připojištění, plnění při pojistné události, požadované kauce (i kreditní kartou) a výdaje za pohonné hmoty.

Pokud se zákazník rozhodne nechat provést pravidelnou servisní prohlídku a/nebo běžnou údržbu během v období, v němž se provádějí i nezbytné opravy vozidla, doby těchto prohlídek či údržby nelze přičíst k dobám opravy dané poruchy.

V případě, že zákazník vlastní užitkové vozidlo, licenci na provozování veřejné dopravy (včetně taxislužby) a nabídnuté náhradní vozidlo nevyhovuje jeho potřebám, bude mu místo toho vyplacena náhrada ve výši 150 Eur za každý den odstavení vozidla, a to po dobu nejvýše pěti dnů.

Handicapované osoby

V případě, že je zákazníkem osoba se sníženou schopností, pro kterou bylo vozidlo patřičně upraveno, může používat náhradní vozidlo po dobu nanejvýš deseti dnů i v případě nehody.

Jestliže náhradní vozidlo nevyhovuje jeho potřebám, bude mu poskytnut řidič po dobu nanejvýš deseti dnů.

Výlučná služba pro Lancia Thema a Lancia Voyager

Při poruše a i v případě, že oprava nebude trvat déle než čtyři hodiny, což bude potvrzeno autorizovaným servisem Lancia, poskytne služba Everywhere Assistance zákazníkovi náhradní vozidlo v autorizovaném servisu Lancia nebo do místa bydliště zákazníka, a to na nanejvýš na čtyři dny (do této doby se nezapočítávají dny pracovního klidu).

ZÁRUKA

BEZPLATNÉ
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

SERVISNÍ SLUŽBY

ZÁRUKA

BEZPLATNÉ
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

SERVISNÍ SLUŽBY

18

**NÁKLADY NA DOPRAVU**

Po poruše nebo nehodě bude moci zákazník a případní další cestující použít po autorizaci operačního střediska taxi (nebo jiný dopravní prostředek) až do maximální výše 120 Eur na pojistnou událost, bez ohledu na počet osob, jimž je poskytována asistence. Tato částka bude posléze proplacena. Toto plnění se neposkytuje v případě znepojíždění vozidla za účelem údržby předepsané automobilkou Lancia, montáž příslušenství a opravy vykonávané na základě svolávacích kampaní výrobce. Pro proplacení výdajů musí zákazník - pojištěnec zaslat:

- a) datem opatřené originály účtenek za taxi (či jiného dopravního prostředku);
- b) kopii dokladu o převzetí vozidla dokazujícího datum převzetí a kopii faktury za opravu: obojí vystavené autorizovaným servisem Lancia.

Výše uvedené částky budou uhrazeny po zaslání dokumentace dle výše uvedeného seznamu na adresu Everywhere Assistance Mondial Assistance S.r.o. Jankovcova 1596/14b 170 00 Praha 7, Česká republika. Odškodné bude proplaceno výhradně za předpokladu, že účtenky za taxi (či jiný dopravní prostředek) budou opatřeny datem, které se bude nacházet v období mezi datem uvedeným na dokladu o přijetí vozidla do opravy (vystaveném autorizovaným servisem Lancia) a datem faktury za opravu vozidla.

**NÁVRAT CESTUJÍCÍCH NEBO POKRAČOVÁNÍ V CESTĚ**

Jestliže vozidlo zůstane z důvodu poruchy nebo nehody nepojížděné dále než 50 km od místa bydliště zákazníka a doba uvedení vozidla zpět do provozuschopného stavu překročí rámeček dne, kdy došlo k události, Everywhere Assistance zajistí návrat zákazníka a spolucestujících až do místa bydliště nebo pokračování v cestě vlakem (první třídou) nebo, při vzdálenosti více než 400 km, letadlem (ekonomickou třídou) a uhradí příslušné náklady.

**PLACENÍ NÁKLADŮ ZA HOTEL**

Jestliže vozidlo zůstane z důvodu poruchy nebo nehody nepojížděné dále než 50 km od místa bydliště zákazníka a doba uvedení vozidla zpět do provozuschopného stavu překročí rámeček dne, kdy došlo k události, zajistí se ubytování zákazníka a spolucestujících v čtyřhvězdičkovém hotelu v místě. Everywhere Assistance uhradí přenocování se snídaní na osobu a noc, nanejvýš pět nocí pro osoby v počtu odpovídajícímu homologovanému počtu míst uvedenému v technickém průkazu vozidla.



VYZVEDNUTÍ OPRAVENÉHO VOZIDLA

Jestliže vozidlo zůstane z důvodu poruchy nebo nehody nepojížděné dále než 50 km od místa bydliště zákazníka a doba uvedení vozidla zpět do provozuschopného stavu překročí rámec dne, kdy došlo k události, bude zákazníkovi poskytnuta jízdenka na cestu tam vlakem (první třídou) nebo, při vzdálenosti více než 400 km, letenka na let tam (ekonomickou třídou) pro vyzvednutí vozidla ihned po opravě. Anebo může zákazník požádat, aby bylo zajištěno předání vozidla zpět do jeho bydliště odtahem nebo autorizovaným řidičem; v takovém případě uhradí zákazník pohonné hmoty a poplatky za dálnici při odvozu vozidla zpět.



REPATRIACE NEOPRAVENÉHO VOZIDLA

Jestliže důsledkem poruchy nebo nehody zůstane vozidlo znepojížděné v zahraničí nebo na opravu je třeba více než pět dnů (jako doloženo autorizovaným servisem Lancia), Everywhere Assistance zajistí repatriaci neopraveného vozidla do místa bydliště zákazníka nebo do autorizovaného servisu Lancia se sídlem v lokalitě bydliště zákazníka.



INFORMAČNÍ SLUŽBY

Všem zákazníkům jsou na vyžádání poskytovány informace ohledně otevírací doby autorizovaných servisů Lancia. Služba je aktivní 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

ÚHRADA ZÁLOH NA VÝDAJE PŘÍPADNĚ VYPLACENÝCH ZÁKAZNÍKEM

Po úhradu výdajů musí zákazník zaslat originály (nikoli kopie) daňových či ekvivalentních dokladů se stručným popisem toho, co se stalo, a s uvedením, zda se jedná o autorizovaný výdaj, referenčního čísla sděleného operačním střediskem, údajů o vozidle uvedených v záručním listu (vloženém do této knížky) a údajů o příjemci úhrady včetně případného bankovního spojení pro urychlení platby bankovním převodem.

Toto vše je nutno odeslat na příslušné adresy následujícím způsobem:

Everywhere Assistance
Mondial Assistance S.r.o.
Jankovcova 1596/14b 170 00 Praha 7
Česká republika

ZÁRUKA

BEZPLATNÉ
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

SERVISNÍ SLUŽBY

ZÁRUKA

BEZPLATNÉ
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

SERVISNÍ SLUŽBY

20

VÝLUKY Z POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Kromě podmínek a vyloučení uvedených pro jednotlivá plnění platí i následující vyloučení:

1. Ze služby jsou vyloučena vozidla prodaná přímo automobilkou Lancia dopravcům, dopravním podnikům, autobusovým společnostem a státním organizacím jako např. policejním složkám, hasičům, ministerstvům, obecním úřadům.
2. Plnění nebudou poskytnuta v následujících případech: účast na automobilových závodech (rallye, rychlostní nebo vytrvalostní soutěže, soutěže terénních vozidel) a příslušné testovací jízdy a tréninky, války, revoluce, povstání či lidová hnutí, drancování, stávky, vandalské skutky, zemětřesení, atmosférické jevy, jevy vyvolané přeměnou atomu, radiace způsobené umělým urychlováním částic, teroristické činy, záměrné poškození vozidla, vandalismus a účast na páchání trestné činnosti, škody způsobené přípojnými vozidly.
3. Všechny výkony budou poskytovány po dobu 24 měsíců platnosti služby a je nutno je vyžádat přímo od operačního střediska, které zasáhne přímo nebo bude povinno plnění výslovně autorizovat, pokud nebylo uvedeno jinak.
4. Pokud zákazník ze své vůle nevyužívá jeden nebo více výkonů, nemá právo na poskytnutí odškodnění nebo alternativních výkonů za účelem kompenzace.
5. Žádný subjekt, který poskytuje službu, nenese odpovědnost za škody způsobené zásahem orgánů veřejné správy v zemích, kde je asistence poskytována, nebo důsledkem jakékoli jiné náhodné a nepředvídatelné okolnosti.
6. Vozidla zdravotnické pomoci mají právo pouze na služby mobilní dílny a na odtah.
7. Služby se nevztahují na odtah bezmotorových přípojných obytných vozidel nebo jiných přívěsných vozidel.
8. Nehradí se výdaje vynaložené nezávisle na tom, že se událost stala (strava, ubytování, taxi, pohonné hmoty, atd.)
9. Ze služby jsou vyloučeny činnosti předepsané dle plánu údržby.
10. Ze služby jsou vyloučena vozidla, která jsou v nebezpečném technickém stavu nebo není na nich prováděna údržba předepsaná výrobcem.