

**Všeobecné obchodní podmínky pro
zajišťování Asistenčních služeb klientům**

AWA1213 s.r.o.

Všeobecné obchodní podmínky pro zajišťování Asistenčních služeb klientům AWA1213 s.r.o. (dále jen AWA1213)

1. Zaměření činnosti AWA1213

1.1.

AWA1213 zajišťuje služby motoristické veřejnosti a držitelům asistenčních karet AWA1213 za podmínek odpovídajících danému typu karty, a to vlastními prostředky nebo formou zprostředkování služeb u smluvních poskytovatelů. Pokud není výslovně uvedeno jinak, službami AWA1213 se rozumí služby zajišťované na území ČR, členských států EU a Švýcarska. Klientem AWA1213 se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která využije služeb AWA1213.

2. Karty AWA1213

2.1.

AWA1213 vydává asistenční karty, na které poskytuje jejich majitelům slevy a výhody. Karty mohou být vydávány i jako společný produkt AWA1213 a jeho obchodních partnerů (v tomto případě mohou mít karty podobu speciálního dokladu vydávaného obchodním partnerem AWA1213). Podmínky pro zajišťování služeb a rozsah poskytovaných slev jsou vždy dány těmito "Všeobecnými obchodními podmínkami pro zajišťování Asistenčních služeb klientům AWA1213 a.s.", případně podmínkami vztahujícími se k jednotlivým typům karet AWA1213.

2.2.

Poskytované slevy na služby AWA1213, pokud u jednotlivých typů karet není uvedeno jinak, 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) jednostopá vozidla
- f) odstraňování nedostatků v povinné výbavě vozidla
- g) opakované odstraňování stejného druhu závady (např. opakované uvádění vozidla do provozu z důvodu vadné baterie apod.)
- h) úkony zahrnující systematickou údržbu vozidel (periodickou či jinou), technické prohlídky, instalace dodatkových zařízení
- i) práce prováděné v servisech a opravárnách

2.3. Na kartách AWA1213 jsou vyznačeny potřebné údaje a data udávající oprávněnost pro poskytnutí příslušných služeb a slev (např. typ karty, RZ vozidla případně jméno osoby, na kterou je karta vystavena atp.)

Karta je platná vždy jen s vyplněnými daty. Při použití karty s nevyznačenými daty je AWA1213 oprávněna odmítnout poskytnutí slev.

2.4. Aktivace a doba platnosti karet AWA1213: Všechny karty (mimo některých typů karet vydávaných jako společný produkt AWA1213 a jeho obchodních partnerů) musí být po zakoupení nebo obdržení telefonicky aktivovány na Call centru AWA1213 podle pokynů uvedených v materiálech, které jsou nedílnou součástí karty. Bez aktivace je karta neplatná a služba na ni nebude poskytnuta. Při aktivaci karty budou do informačního systému AWA1213 zaznamenány všechny potřebné údaje včetně doby platnosti karty. Karta nabývá platnosti 12 hodin po její aktivaci. Poté má držitel karty nárok využívat služby odpovídající danému typu karty opakovaně. Platnost karty a skutečnost, zda byla karta řádně zaktivovaná, kontroluje při každém volání klienta operátor Call centra AWA1213, a to na základě údajů uvedených na kartě. Před skončením doby platnosti karty může být klient na tuto skutečnost upozorněn odpovědným pracovníkem AWA1213.

2.5. Karty AWA1213 jsou vydávány pro vozidlo určité Registrační značky (RZ): Pro jedno vozidlo (pro jednu RZ) může být vydána pouze jedna asistenční karta AWA1213 daného typu. Tím není dotčena možnost vydání více typů karet AWA1213 pro jedno vozidlo (to znamená, že pro jedno vozidlo může být současně vystavena např. značková karta dodaná prodejcem při koupi vozidla. Pro jedno vozidlo není možné vystavit např. dvě klientské karty stejného typu pro shodné období). Slevy na služby jsou poskytovány výhradně pro vozidlo, jehož RZ je uvedena na klientské kartě. V tomto případě není rozhodující, zda vozidlo řídí majitel, nebo zda ho řídí jiná osoba. Operátor AWA1213 kontroluje platnost karty (viz bod 2.4.), mechanik asistenčního vozidla AWA1213 kontroluje RZ vozidla, případně další údaje uvedené na kartě. Pouze zvláštní typy karet AWA1213 jsou vydávány na jméno majitele karty případně jméno obchodní společnosti. Není volitelné, zda je určitý typ karty AWA1213 vydán pro RZ vozidla nebo na jméno majitele. V případě karty AWA1213 vystavené na jméno majitele jsou slevy na služby poskytovány pro vozidlo, se kterým momentálně majitel karty jede. Není tedy rozhodující RZ vozidla. Platnost karty kontroluje operátor AWA1213 (viz bod 2.4.). Majitel karty na požádání předloží mechanikovi asistenčního vozidla současně s kartou doklad k ověření totožnosti (např. občanský průkaz, řidičský průkaz, cestovní pas).

2.6. Je-li klient AWA1213 majitelem více typů platných karet AWA1213, výše slev připadajících na jednotlivé karty se nesčítá. U karet vydávaných obchodními partnery AWA1213 mohou platit odlišnosti.

2.7. V případě změny RZ vozidla je klient povinen nahlásit změnu telefonicky na telefonní číslo (+420) 1213 - Call centra AWA1213. Operátor změnu zaznamená v databázi, karta se tak stane platná na novou RZ. Tato aktualizace dat trvá 12 hodin, až po jejich uplynutí je možné poskytnout služby v rámci karty. Na kartě klient RZ nijakým způsobem nepřepisuje, podmínkou pro poskytnutí služby na vozidlo nové RZ je nahlášení změny RZ. Klient nemusí žádat o novou klientskou kartu.

2.8. Při ztrátě karty AWA1213 - bude vyrobena nová karta s původní platností a RZ, nebo v případě karty na jméno s původním jménem a původní dobou platnosti. Kartu zašleme poštou na dobírku. Cena karty včetně dobírky je 350,- Kč včetně DPH. Pokud potřebuje klient použít asistenční služby AWA1213 v době, kdy zažádal o vystavení nové karty, musí uhradit provedené služby mechanikovi asistenčního či odtahového vozidla v plné výši. Účtenky následně zašle na AWA1213, kde mu po ověření bude vrácena sleva, odpovídající danému typu karty. Veškeré služby musejí být objednány standardním způsobem prostřednictvím call centra AWA 1213, jinak nemůže být sleva shora uvedeným způsobem vrácena.

3. Asistenční služby AWA1213

1. Klientům AWA1213 zajišťuje AWA1213 asistenční služby ve spolupráci se svými smluvními partnery na území České republiky, členských států EU a Švýcarska.
2. AWA1213 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 nepodá dostatečné informace potřebné k zajištění pomoci.
3. Při zajišťování asistenčních služeb má mechanik asistenčního vozidla právo kontrolovat RZ vozidla (je-li tato jako identifikátor poskytovaných služeb), kartu AWA1213 a v zahraničí i totožnost klienta podle cestovního pasu.

4. **Stav nouze** je situace, kdy vozidlo bylo postiženo poruchou, nehodou, odcizením, živelnou pohromou nebo vandalismem.
5. **Silniční služba** je zajišťování pomoci ve stavu nouze (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.
6. **Pomoc odtahové služby** je zajišťování pomoci ve stavu nouze (bod 3.4.) v případě, že nelze zprovoznit vozidlo na místě. Operátor AWA1213 zajistí odtah vozidla do značkového servisu nebo do smluvního servisu, případně do místa podle určení zákazníka.
7. **Úschovou** se rozumí převzetí nepojízdného vozidla do doby jeho předání do servisu nebo do rozhodnutí zákazníka, nebo Call centra AWA1213 o dalším postupu.
8. **Zapůjčení náhradního vozidla** zajišťuje AWA1213 u smluvních autopůjčovoven v souladu s jejich podmínkami ve spojitosti s nouzovou situací, kdy vozidlo je nepojízdné a neopravitelné déle jak 6 hodin (řídí se stanoviskem servisu, kam bylo vozidlo odtaheno/odvezeno). Zapůjčení náhradního vozidla zdarma je po dobu opravy vozidla, maximálně dle individuálních podmínek dané asistenční karty. Po uplynutí doby na zapůjčení náhradního vozidla zdarma je zapůjčení náhradního vozidla hrazeno klientem.
9. **Přistavením náhradního vozidla do 6 hodin zdarma** se rozumí: v případě havárie, nebo poruchy vozidla bude náhradní vozidlo přistavené nejdéle do 6 hodin od vydání stanoviska servisu, kam bylo vozidlo odtaheno/odvezeno.
10. **Ubytování v nouzi** zajišťuje AWA1213 u smluvních partnerů AWA1213 ve spojitosti s nouzovou situací, kdy vozidlo je nepojízdné.
11. **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 (Aj, Nj, Čj) bude nutná k vyřešení jeho nouzové situace. Na službu mají nárok i cizí státní příslušníci, kteří se v případě nouze s vozidlem obrátí na Call centrum AWA1213.
12. **Výměnou poškozené pneumatiky zdarma** se rozumí záměna za rezervní kolo. V případě nutnosti (např. kdy rezervní kolo nesplňuje podmínky stanovené zákonem v dané oblasti), nebo v případě zájmu klienta, AWA1213 zajistí za úhradu opravu, případně výměnu poškozené pneumatiky.
13. **Zprostředkování likvidace pojistné události** – v případě zájmu klienta AWA1213 zajistí likvidaci pojistné události.
14. **Nonstop pomoc dispečinku** – operátoři Call centra jsou připraveni přijímat volání klientů 24 hodin denně, 365 dní v roce, vyřizovat jejich oprávněné požadavky a zodpovídat dotazy.
15. **Předání vzkazu blízké osobě** – klienti jsou oprávněni požadovat na Call centru předání neodkladného vzkazu blízké osobě. Předání vzkazu je uskutečněno telefonicky na definované telefonní číslo. Tato služba zahrnuje alternativy předání vzkazu faxem, nebo e-mailem, nezahrnuje však doručení vzkazu poštou.
16. **Zprostředkování právní pomoci** – tato služba zahrnuje ústní předání základních informací od pracovníků Call centra při řešení nenadálých událostí vyžadujících právní pomoc při dopravní nehodě. Jako navazující službu lze zprostředkovat bezprostřední právní pomoc našim smluvním odborníkem na motorismus.
17. **Dovozem PHM v nouzi** se rozumí dovoz pohonných hmot nezbytných pro dojezd Vašeho automobilu k nejbližší čerpací stanici. Pohonné hmoty si hradí klient sám na místě předání.
18. **Letecká přeprava osob** – na žádost klienta zprostředkujeme leteckou přepravu posádky automobilu, ke kterému je služba aktivována.
19. Veškeré služby AWA1213 musí zprostředkovat výhradně Call centrum AWA1213 (tel. (+420)1213 nebo (+420) 222 55 11 44) způsobem a postupem, který je stanoven těmito "Všeobecnými obchodními podmínkami pro zajišťování Asistenčních služeb klientům AWA1213".
20. V případě, že potřebujete využít asistenční služby AWA1213, postupujte následovně:
 - a) spojte se s Call centrem AWA1213, které je v provozu 24 hodin denně nepřetržitě celý rok na jednotném telefonním čísle 1213 při volání z ČR, ze zahraničí (+420) 1213 nebo (+420) 222 55 11 44.

b) operátorovi AWA1213 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 RZ a barvu

- pokud máte kartu AWA1213 tak její typ a číslo (případně typy a čísla dalších karet AWA1213, které vlastníte)
- pokud voláte ze zahraničí tak své jméno, adresu - místo trvalého bydliště v ČR
- způsob úhrady služby

c) operátor 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.

4. Vyúčtování asistenčních služeb nebo odtahu vozidla

Cena asistenční služby:

- zahrnuje práci při zprovoznění vozidla, pracovní čas je počítán od doby příjezdu vozidla AWA1213 k zákazníkovi.
- nezahrnuje náhradní díly, které byly při opravě použity, tyto jsou účtovány samostatně a placeny klientem vždy v hotovosti, případně platební kartou prostřednictvím platebního terminálu odtahového vozidla, pokud je tato možnost.
- nezahrnuje 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 odtahové 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 AWA1213.

Vyúčtování za poskytnutí služby:

- Po skončení práce mechanik vystaví klientovi zakázkový list – daňový doklad, na kterém vyčíslí cenu za provedené služby a za použitý materiál. Při použití karty AWA1213 zapíše údaje z karty AWA1213 na doklad, kde uvede výši poskytnuté slevy, kterou odečte od celkové ceny. Klient daňový doklad podepíše a obdrží jeden jeho výtisk. Na místě uhradí vypočtenou cenu v hotovosti případně platební kartou prostřednictvím platebního terminálu odtahového vozidla, pokud je tato možnost.
- Zprostředkovatelský poplatek je poplatek za zprostředkování služby operátory AWA1213. Majitelé karet AWA1213 mají tuto službu zdarma.
- Ve výjimečných případech, kdy je zajišťována služba na kartu AWA1213 a kdy operátor nemá z vážných objektivních důvodů k dispozici prostředky AWA1213 nebo smluvních poskytovatelů AWA1213 (např. z důvodů dopravní kalamity atp.) nebo je to pro klienta ekonomičtější, může operátor AWA1213 nabídnout klientovi zajištění služby u subjektu, který není začleněn v systému AWA1213. Pokud klient s tímto řešením souhlasí, musí uhradit na místě plnou hodnotu provedené služby. Účet za provedenou službu včetně fotokopie karty AWA1213 odešle následně na adresu AWA1213, která mu zašle finanční částku odpovídající výši poskytnuté slevy. Stejný postup k proplacení služeb použije držitel karty AWA1213, a to ve výjimečných případech, kdy nemůže kartu AWA1213 při zásahu předložit na místě.

5. Odlišnosti při zajišťování asistenčních služeb AWA1213 v zahraničí

4.1. Operátor AWA1213 na základě informací klienta AWA1213 a po dohodě s ním zajistí potřebné služby - rozhodne o řešení nouzové situace. Před zahájením zásahu, na základě informací svého zahraničního poskytovatele AWA1213, operátor AWA1213 konzultuje a odsouhlasí s klientem AWA1213 orientační cenu služby. Na základě předběžně stanovené ceny dohodne operátor AWA1213 s majitelem karty AWA1213 způsob složení garance (podle následujícího bodu) a následně ověří její složení. Finanční garance není vyžadována:

- v případě použití karty AWA1213, kdy předběžně stanovená cena služby nepřevyšuje výši slevy vztahující se k danému typu karty AWA1213
- 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 AWA1213 akceptuje. V takovém případě uhradí klient předběžně stanovenou částku poskytovateli služby AWA1213 ihned po jeho příjezdu na místo zásahu. Totéž operátor AWA1213 provede, pokud při zásahu vznikne potřeba dalších, dříve nepředpokládaných prací. Případné pokyny a požadavky při zajišťování pomoci může klient AWA1213 vydávat pouze prostřednictvím centrálního Call centra AWA1213 - jiný postup není akceptován. Po provedení zásahu vystaví poskytovatel služby doklad - účtenku na provedené služby. Klient AWA1213 doklad - účtenku podepíše a obdrží její kopii. Podpisem dokladu - účtenky vyjadřuje klient souhlas se správností údajů na dokladu - účtence včetně správnosti bankovního spojení (nebo jiného údaje) kam AWA1213 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 AWA1213 učinit:

- Složením hotovosti v nejbližším bankovním ústavu nebo bankovním převodem ve prospěch AWA1213 a zasláním potvrzení o této transakci. Služba bude zorganizována pouze tehdy, potvrdí-li bankovní ústav, že platba ve prospěch AWA1213 bude provedena.
- Předložením originálu části složenky přijaté poštovním úřadem.
- Složením finanční hotovosti na Call centru AWA1213 nebo na nejbližším partnerském místě (určí operátor).

4.3. Vyúčtování asistenčních služeb zajišťovaných v zahraničí: V případě použití karty AWA1213 bude cena služby snížena a uvedena ve vyúčtování:

- o slevu odpovídající danému typu karty AWA1213, kterou se klient prokáže
- o finanční garanci prokazatelně složenou před uskutečněním zásahu
- o prokazatelnou částečnou nebo úplnou úhradu služby na místě zásahu
- AWA1213 vyúčtuje klientovi AWA1213 náklady za zajištěnou službu, které budou zahrnovat cenu služby, cenu případně použitých náhradních dílů a materiálu, bankovní poplatky, které jsou v souvislosti se zajištěním služby účtovány. V případě zrušení objednávky klientem AWA1213 uhradí klient již vzniklé náklady.

4.4. AWA1213 službu vyúčtuje a vyúčtování - fakturu zašle do 60 dnů od data zásahu na adresu klienta AWA1213. Lhůta splatnosti faktury činí 10 dní.

4.5. Faktura může být uhrazena prostřednictvím platební karty, v hotovosti v sídle AWA1213, převodem z bankovního účtu nebo poštovní poukázkou - složenkou. Pokud nebude vyúčtování klientem uhrazeno v době splatnosti (10 dní), bude AWA1213 účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % dlužné částky za každý započatý den prodlení.

6. Dopravní informace

5.1. Součástí komplexního programu služeb AWA1213 je i poskytování dopravních informací. AWA1213 poskytuje dopravní informace nepřetržitě a opakovaně zdarma těm klientům, kteří na ně mají nárok z titulu některých typů asistenčních karet. Majitel asistenční 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/ objížděky
- Krátkodobé uzavírky/ objížděky
- 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)

7. Záznam a osobní údaje

6.1. Klient AWA1213 využitím služeb Call centra AWA1213 uděluje souhlas k tomu, aby z telefonických hovorů uskutečněných s Call centrem AWA1213 byl pořizován zvukový záznam a tento záznam byl v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami pro zajišťování Asistenčních služeb klientům AWA1213 a.s." použit 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 AWA1213 prostřednictvím Call centra AWA1213 mohl vstoupit do jednání o zajištění odpovídajících služeb AWA1213, dále k tomu, aby při zajišťování služeb AWA1213 mohlo být ověřeno, že jsou zajišťovány subjektu, jenž je prostřednictvím Call centra AWA1213 objednal. Sdělení a zpracování výše uvedených údajů je rovněž nezbytné pro ochranu práv AWA1213, zejména pro uplatnění práva na úhradu za zajištěné služby. Klient AWA1213 souhlasí, že jím poskytnuté údaje mohou být předány smluvním poskytovatelům AWA1213, a to za účelem zajištění služeb AWA1213 tomuto klientovi AWA1213.

6.3. AWA1213 prohlašuje, že veškeré jí poskytnuté údaje bude 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 AWA1213 na ochranu jeho soukromého a osobního života, a pouze za účelem řádného zajišťování služeb AWA1213 klientovi.

8. Reklamacce

V případě reklamace kontaktujte prosím naše Call centrum na telefonním čísle (+420) 1213 nebo (+420) 222 551 144.

9. Adresa a spojení na AWA1213

Budeme rádi, pokud nám Vaše poznatky se službami AWA1213 sdělíte telefonicky: (+420) 222 551 144

e-mailem: info@AWA1213.cz

písemně: AWA1213 s.r.o., Modletice 109, 251 01 Modletice.

AWA1213 stále přizpůsobuje 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 AWA1213 nevyhne potřebným úpravám a změnám, které se týkají především aktuálních informací o službách AWA1213 i aktualizace " Všeobecných obchodních podmínek pro zajišťování Asistenčních služeb klientům AWA1213 a.s." Tyto aktuální informace naleznete na internetových stránkách <http://www.AWA1213.cz>.

9. Závěrečné ustanovení

9.1. Pokud si majitel karty AWA1213 sjedná sám zajištění služeb jiným než stanoveným způsobem, nemůže u AWA1213 vyžadovat poskytnutí žádných výhod a slev.

9.2. Toto znění "Všeobecných obchodních podmínek pro zajišťování Asistenčních služeb klientům AWA1213 s.r.o." je platné do vydání nových „Všeobecných obchodních podmínek pro zajišťování Asistenčních služeb klientům AWA1213 s.r.o."

V Praze dne 29.08.2016