

Příloha č. 1 – Všeobecné asistenční podmínky

(dále jen „VAP“)

Tyto Všeobecné asistenční podmínky jsou upravují podmínky poskytování asistenčních služeb dle leasingové smlouvy uzavírané mezi námi, Drivalia Lease Czech Republic s.r.o., IČO: 63671069, se sídlem Bucharova 1423/6, Praha 5 - Stodůlky, PSČ 158 00, Česká republika, jako poskytovatelem a klientem. Ustanovení leasingové smlouvy má přednost před zněním těchto VAP.

VÝKLAD POJMŮ

Pro účely těchto VAP se pod dále uvedenými pojmy rozumí:

asistenční plnění	peněžní či naturální plnění poskytnuté oprávněné osobě poskytovatelem asistenčních služeb v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí asistenčních služeb oprávněné osobě.
asistenční programy	jednotlivé balíčky asistenčních služeb, a to Basic, Standard, Standard – LCV, Plus, Plus – LCV a jejich deriváty, upravující rozsah asistenčních služeb; tyto asistenční služby lze sjednat v asistenčním programu „Basic“, v asistenčním programu „Standard“, programu „LCV“ a programu „Česká Pošta“.
asistenční služby	služby, které má poskytovatel asistenčních služeb zorganizovat či zorganizovat a uhradit oprávněné osobě v případě asistenční události a na jejichž poskytnutí se oprávněná osoba dohodla s poskytovatelem asistenčních služeb.
asistenční událost	skutečnost související s nutností poskytnout asistenční služby oprávněné osobě v rozsahu dle těchto VAP
bydliště	místo pobytu oprávněné osoby (u fyzické osoby) či sídlo oprávněného držitele vozidla (u právnické osoby).
chyba řidiče	nepojízdnost vozidla způsobená výhradně vybitou baterií, defektem pneumatiky, ztrátou nebo odcizením klíčů od vozidla, poškozením klíčů a zámků od vozidla, zabouchnutím klíčů či dálkového ovládání ve vozidle, záměnou nebo vyčerpáním paliva, chybějící rezervou nebo dojezdovou pneumatikou.
defekt	mechanické poškození pneumatiky vozidla, kdy trhlina nebo poškození pláště pneumatiky na jejím vnějším obvodu obnažuje kostru pneumatiky nebo ji narušuje, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných právních předpisů.
dezén	vzorek pneumatiky.
doplňková smlouva	doplňková smlouva o operativním leasingu sjednaná na základě Rámcové smlouvy.
externí náklady	veškeré náklady (včetně aplikace sazeb DPH v souladu s platnými právními normami) spojené se zabezpečováním služeb, tj. zejména veškeré náklady na poskytovatele asistenčních služeb včetně případných nákladů na intervenci spolupracujících subjektů při zabezpečování asistenčních služeb v ČR či v zahraničí.
krádež	odcizení vozidla protiprávním jednáním třetí osoby.
leasingová smlouva	leasingová smlouva uzavíraná mezi Drivalia Lease jako poskytovatelem leasingových služeb a klientem, není-li mezi stranami uzavřena Rámcová smlouva.
mimořádné poplatky	jednorázové poplatky, které budou klientovi fakturovány, pokud požádá o zabezpečení služeb definovaných v článku 6 a 7.4 těchto VAP. Výše mimořádných poplatků je stanovena dle rozsahu a obtížnosti poskytnuté služby a bude klientovi předem sdělena operátorem.
My, nás nebo námi	Drivalia Lease Czech Republic s.r.o., IČO: 63671069, se sídlem Bucharova 1423/6, Praha 5 – Stodůlky, PSČ 158 00, Česká republika.
nehoda	nahodilá událost, při níž vlivem vnějších činitelů (např. střet s jiným vozidlem, náraz vozidla do objektu, vyjetí mimo komunikaci) dojde k poškození nebo provoznímu znehodnocení vozidla, v důsledku čehož je vozidlo nepojízdné.
nepojízdnost vozidla	stav, kdy je vozidlo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích v důsledku nehody, poruchy, chyby řidiče, vandalismu či živelní události, nebo vozidlo pro uvedený důsledek nelze použít k dalšímu provozu pro rozpor s návodem k použití výrobce vozidla nebo z důvodu ohrožení bezpečnosti provozu na pozemních komunikacích.
odtah vozidla	příjezd zásahového vozidla zajištěného poskytovatelem asistenčních služeb, naložení nepojízdného vozidla, jeho odtažení a složení v místě smluvního servisu nebo jiném

	místě námi odsouhlaseném místě.
odcizení vozidla	protiprávní jednání cizí osoby či osob, v jehož důsledku je vozidlo odcizeno, a to buď vloupáním, nebo loupežným přepadením. Za odcizení se pro účely těchto asistenčních služeb považuje i stav, kdy nebylo vozidlo v důsledku pokusu o krádež odcizeno, ale je nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu dle příslušných předpisů (např. rozbité čelní sklo, zničená spínací skříň nebo poškozený zámek zapalování).
oprava na místě	služba, kdy poskytovatel asistenčních služeb zajistí výjezd dodavatele služeb, který provede na místě úkony nutné ke zprovoznění vozidla. Na místě lze provést pouze drobné opravy a je nutný dostatečný přístup k vozidlu a jeho porouchané části. O tom, zda lze opravu provést, rozhoduje výlučně poskytovatel asistenčních služeb.
oprávněná osoba	Oprávněný uživatel vozidla (oprávněný řidič a osoby přepravované ve vozidle, kdy maximální počet přepravovaných osob při jedné asistenční události je dán počtem sedadel uvedených v technickém průkazu vozidla), který v době asistenční události oprávněně užíval vozidlo s nárokem na čerpání asistenčních služeb. Oprávněnou osobou nejsou stopaři ani osoby přepravované za úplatu.
klient	fyzická nebo právnická osoba, které bylo Drivalia Lease svěřeno vozidlo do užívání na základě leasingové smlouvy.
porucha	stav, kdy je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích z důvodu opotřebení nebo poškození součástí vozidla způsobených vlastní funkcí jednotlivých součástí, chybnou montáží nebo únavou materiálu. Za poruchu se rovněž považuje stav, kdy je používání vozidla v rozporu s návodem výrobce vozidla. Poruchou není systematická obnova vozidla, jeho údržba, technická prohlídka, instalace dodatkových zařízení ani nedostatek v povinných doplňcích vozidla. Za poruchu se dále považuje záměna či nedostatek paliva, uzamčení klíčů ve vozidle, zlomení či ztráta klíčů, elektronická závada nebo poškození vozidla přírodními vlivy. Za poruchu ve smyslu těchto VAP se nepovažuje (tj. není nárok na asistenci v rámci asistenčního programu): <ul style="list-style-type: none"> - rozsvícení oranžové kontrolky (v případech, kdy řidič bude vyžadovat asistenci při rozsvícené oranžové kontrolce, je potřeba nejprve v manuálu od vozidla zjistit, zda se jedná o závažnou chybu typu „Ihned zastavte“ pak se jedná o nepojízdnost a může čerpat asistenci); - nefunkční směrovky (blinkry); - poškozené pravé zpětné zrcátko; - osvětlení vozu na pravé straně vozidla s přihlédnutím k okolnostem daného případu; - nefunkční stěrače a ostřikovače skel a světlometů s přihlédnutím k okolnostem daného případu; - nefunkční klimatizace – pokud nefunkční klimatizace neovlivňuje provoz vozidla (mlžení skla, nefunkčnost jiného systému).
poskytovatel asistenčních služeb	fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované poskytovatelem asistenčních služeb vykonává pro oprávněnou osobu.
Rámcová smlouva	Rámcová smlouva o operativním leasingu a dalších službách uzavíraná mezi Drivalia Lease jako poskytovatelem služeb operativního leasingu a klientem jako příjemcem služeb.
silniční asistence	příjezd mechanika se zásahovým vozidlem k nepojízdnému vozidlu za účelem provedení prací umožňujících pokračování v jízdě nebo dojezd do nejbližšího smluvního servisu či jiného vhodného místa. Náklady na náhradní díly, materiál a provozní kapaliny nejsou hrazeny, není-li v konkrétním asistenčním programu uvedeno jinak.
Smlouva	Rámcová smlouva a Doplňková smlouva, případně leasingová smlouva.
úschova vozidla	přechodná úschova nepojízdného vozidla na střeženém parkovišti nebo obdobném zařízení do doby jeho převozu na místo určené oprávněnou osobou.
vandalismus	poškození, nebo zničení vozidla úmyslným jednáním třetí osoby, odcizením jeho částí, vloupáním do vozidla, nebo pokusem o vloupání, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu dle příslušných předpisů (např. zničené reflektory nebo propíchnuté pneumatiky).
vozidlo	motorové vozidlo s maximálním počtem 9 sedadel včetně sedadla řidiče a celkovou hmotností maximálně 3 500 kg v kategorii M1 a N1 dle technického průkazu.
Vy, Vás nebo	Vy jako leasingový klient, který uzavřel Smlouvu o poskytování leasingových služeb

Vámi	s Drivalia Lease.
vyproštění vozidla	přemístění havarovaného vozidla z místa mimo vozovku zpět na vozovku tak, aby mohlo být naloženo na odtahové vozidlo.
zahraničí	území, na kterém jsou asistenční služby poskytovány dle příslušného územního rozsahu, vyjma domovské země asistenčního programu.
zajištění asistenčních služeb	forma asistenčního plnění, kdy poskytovatel asistenčních služeb provede úkony potřebné k poskytnutí asistenční služby oprávněné osobě v rozsahu a dle limitů těchto VAP, současně uhradí náklady na poskytnutí této služby dodavatelem služeb až do výše limitu asistenčního plnění. Část nákladů přesahující limit asistenčního plnění bude přefakturována klientovi prostřednictvím Drivalia Lease.
zapůjčení náhradního vozidla	zapůjčení náhradního vozidla probíhá v souladu s podmínkami konkrétní autopůjčovny nebo servisu. Poskytovatel asistenčních služeb nehradí náklady spojené s provozem vozidla ani případnou vzniklou škodu. Vozidla jsou poskytována zpravidla ve třídě odpovídající nahrazovanému vozidlu.
živelní událost	poškození, nebo zničení vozidla v důsledku působení přírodních fyzikálních sil (živlů), jako např. požár, výbuch, úder blesku, povodeň, záplava, vichřice, krupobití, mráz nebo jiného zásahu vyšší moci.

1. KDO VYUŽÍVÁ ASISTENČNÍCH SLUŽEB?

- 1.1. Asistenční služby jsou volitelnou součástí leasingové smlouvy (dále jen „Smlouva“) sjednané klientem u společnosti Drivalia Lease Czech Republic s.r.o. (dále jen „Drivalia Lease“).
- 1.2. Asistenční služby jsou servisní služba nebo pomoc, poskytnutá nebo zprostředkovaná poskytovatelem asistenčních služeb, kterou využívá řidič a pasažéři vozidla (dále jen „Vy“ nebo „oprávněná osoba“), na které se vztahuje platná Smlouva, ke které byly sjednány jednotlivé balíčky asistenčních služeb z asistenčních programů. Počet osob, na něž se služby uvedené v článku 3 vztahují, je omezen počtem pasažérů povolených v technickém průkazu vozidla a nesmí přesáhnout 9 osob. Služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplatu.
- 1.3. Nárok na využívání asistenčních služeb se vztahuje na vozidla s platným českým technickým průkazem a českou státní poznávací značkou, s maximálním počtem 9 sedadel včetně sedadla řidiče a celkovou hmotností maximálně 3 500 kg v kategorii M1 a N1 dle technického průkazu. V případě speciálních úprav či nástaveb je Vám asistenční plnění poskytováno v rozsahu odpovídajícím vozidlu bez takové úpravy či nástavby.
- 1.4. Při poskytování asistenčních služeb spojených s asistenční událostí jste povinni poskytnout poskytovateli asistenčních služeb součinnost. V případě, kdy se neprokáže Váš nárok na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou Vám tyto asistenční služby poskytovány.

2. KDE A KDY JE MOŽNO VYUŽÍT ASISTENČNÍCH SLUŽEB?

- 2.1. Nárok na poskytnutí asistenčních služeb se vztahuje na případy, kdy oprávněné osoby požadují poskytnutí služeb k vozidlům, která se v okamžiku uplatnění požadavku nacházejí na území České republiky, nebo v geografickém prostoru Evropy, s výjimkou poloostrova Krymu, Doněcké, Luhanské, Záporožské a Chersonské oblasti, Ruska a Běloruska. Asistenční služby se dále vztahují pouze na území těch států, pro něž je k danému vozidlu platné pojištění odpovědnosti z provozu vozidla prokazované mezinárodní kartou automobilového pojištění (tzv. zelená karta), případně jiným rovnocenným dokladem uznávaným v příslušném státě. Rozhodující je územní platnost vyznačená na takovém dokladu nebo vyplývající z příslušných právních předpisů.
- 2.2. Asistenční služby jsou poskytovány nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Asistenční služby je možno využívat opakovaně.
- 2.3. Asistenční služby jste oprávněni čerpat v případě, že se Vaše vozidlo stalo nepojízdným vzhledem k zákonu o provozu na pozemních komunikacích, následkem poruchy vozidla, dopravní nehody, vandalismu, působení přírodních živlů, defektu pneumatiky nebo chyby řidiče, nebo pokud bylo vozidlo odcizeno.

3. ROZSAH A POPIS ASISTENČNÍCH SLUŽEB

- 3.1. Asistenční služby jsou sjednávány na nebezpečí vzniku nahodilé události, která může vyvolat asistenční událost. Asistenční služby se vztahují na asistenční události, které vzniknou za doby trvání asistenčních služeb.
- 3.2. Asistenční plnění Vám poskytne poskytovatel asistenčních služeb v rozsahu a v podobě naturálního nebo peněžního plnění dle příslušných ustanovení těchto VAP.
- 3.3. Sjednané rozsahy asistenčních služeb jsou uvedeny v příslušném balíčku asistenčního programu dle tabulky v článku 10 těchto VAP Limit asistenčního plnění uvedený v příslušném balíčku asistenčního programu, představuje nejvyšší možnou částku, kterou Vám poskytovatel asistenčních služeb poskytne na každou asistenční událost, jež nastane v době trvání asistenčních služeb, není-li dále uvedeno jinak.
- 3.4. Limity asistenčního plnění vyjádřené částkou jsou, není-li stanoveno jinak, uváděny jako konečná částka včetně DPH.
- 3.5. Nárok na poskytování asistenčního plnění Vám vzniká za podmínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím poskytovatele asistenčních služeb. Čerpání asistenčních služeb jiné asistenční společnosti není do příslušného balíčku asistenčního programu zahrnuto.
- 3.6. Výpočet hodnoty asistenčního plnění z cizí měny a pro výpočet hodnoty peněžní hotovosti na cizí měnu se použije devizový kurz ČNB platný pro den, ve kterém nastala asistenční událost.
- 3.7. Pokud je Vaše vozidlo v České republice po poruše, nehodě, v důsledku vandalismu, působení přírodních živlů či chyby řidiče nepojízdné, nebo bylo odcizeno:
- 3.7.1. V rámci asistenčních služeb se organizuje a hradí:
- **příjezd silniční služby.**
 - **nejnutnější opravu vozidla na místě** za účelem zprovoznění vozidla pro pokračování v cestě. Vzniklé náklady na zakoupení a dopravu náhradních dílů Vám budou v plné výši přefakturovány prostřednictvím společnosti Drivalia Lease.
Oprava na místě může být poskytnuta pouze na veřejných vozovkách, pokud nebude bránit plynulému provozu a pokud nebude ohrožovat bezpečnost silničního provozu, nebo u Vašeho bydliště. V terénu budou služby poskytnuty pouze tehdy, pokud bude k vozidlu přístup možný a právně přípustný.
 - **vyproštění a naložení vozidla.**
 - **odtah vozidla a jeho složení v nejbližším smluvním autorizovaném servisu Drivalia Lease,** včetně případných nákladů na parkování do doby, než je vozidlo předáno do tohoto servisu.
Odtahové vozidlo se, na území ČR, dostaví na místo události standardně do 45 minut od Vašeho oprávněného vyžádání.
- 3.7.2. Pokud Vaše vozidlo nemůže být opraveno na místě, je předpoklad, že doba opravy v servisu přesáhne 2 hodiny nebo nelze dobu opravy předem určit, v rámci asistenčních služeb na Vaši žádost se organizuje a hradí:
- **Zapůjčení náhradního vozidla** stejné kategorie jako je kategorie nepojízdného vozidla (vyjma programu Basic, v rámci kterého může být zapůjčeno vozidlo o kategorii nižší), a to po dobu opravy Vašeho vozidla, nejdéle však po dobu dle úrovně sjednaného balíčku asistenčního programu dle tabulky v článku 10. těchto VAP. V rámci asistenčních služeb se rovněž hradí náklady na přistavení a odstavení vozidla, vyjma asistenčního programu Basic.
 - Náhradní vozidlo bude přistaveno na území ČR do 2 hodin od Vašeho oprávněného vyžádání. V případě programů Standard - LCV a Plus – LCV se doba přistavení náhradního vozidla prodlužuje na 4h.
 - Jakékoliv jiné náklady (náklady na pohonné hmoty, dálniční a jiné poplatky) jdou plně k Vaší tíži, nebo Vám budou v plné výši přefakturovány prostřednictvím společnosti Drivalia Lease.

Dobou opravy v servisu se rozumí čas uplynulý od okamžiku převzetí vozidla do servisu nebo do místa úschovy. Poskytnutí náhradního vozidla v rámci asistenčního případu je možné maximálně 10 kalendářních dnů zpětně (od nahlášení asistenční události).

- 3.7.3. Pokud oprava vozidla v ČR nemůže být vykonána v tentýž den, či pokud není možné délku opravy určit, v rámci asistenčních služeb se organizuje a hradí Váš **pobyt v hotelu v maximální výši 1500 Kč za osobu a noc**, a to po dobu opravy vozidla, nejvýše však po dobu 2 nocí. V rámci asistenčních služeb se také organizuje dopravu do hotelu a hradí náklady s tím spojené a také případnou dopravu do servisu k původnímu vozidlu. Službu ubytování nelze kombinovat se službou náhradního vozidla.
- 3.7.4. Pokud oprava vozidla nemůže být vykonána v tentýž den, či pokud není možné délku opravy určit, a zároveň se rozhodnete, že nebudete chtít čerpat asistenční službu zapůjčení náhradního vozu nebo náhradního ubytování v hotelu, v rámci asistenčních služeb se zorganizuje a uhradí náhradní doprava pro pokračování v cestě/návrat domů vlakem, autobusem. Při využívání tohoto způsobu náhradní dopravy musí všichni členové posádky využít stejného dopravního prostředku a musí využít náhradní dopravy společně ve stejnou dobu. V rámci asistenčních služeb se neorganizuje ani nehradí náhradní doprava zraněných, nemocných či jinak nezpůsobilých osob, které nejsou schopny použít standardní prostředky náhradní dopravy.
- 3.7.5. V případě, že vozidlo bylo odcizeno, časové lhůty o době opravy uvedené v čl. 3.7.2 až 3.7.4. nejsou uplatňovány a pomoc je Vám zabezpečena okamžitě.
- 3.7.6. Poskytnutí služeb nad rámec plnění uvedeného v člancích 3.7.1. - 3.7.4, se řídí podmínkami uvedenými v článku 7.4 těchto VAP.

3.8. Pokud je Vaše vozidlo v zahraničí po poruše, nehodě, v důsledku vandalismu, působení přírodních živlů, či chyby řidiče nepojízdné, nebo bylo odcizeno:

3.8.1. V rámci asistenčních služeb se organizuje a hradí:

- **příjezd silniční služby.**
- **nejnutnější opravu vozidla na místě** za účelem zprovoznění vozidla pro pokračování v cestě. Vzniklé náklady na zakoupení a dopravu náhradních dílů Vám budou v plné výši přefakturovány prostřednictvím společnosti Drivalia Lease.
Oprava na místě může být poskytnuta pouze na veřejných vozovkách, pokud nebude bránit plynulému provozu a pokud nebude ohrožovat bezpečnost silničního provozu, nebo u Vašeho bydliště. V terénu budou služby poskytnuty pouze tehdy, pokud bude k vozidlu přístup možný a právně přípustný.
- **vyproštění a naložení vozidla.**
- **odtah vozidla a jeho složení v nejbližším autorizovaném servisu**, včetně případných nákladů na uskladnění vozidla na střeženém místě v případě, že z objektivních důvodů není odtah do opravy možný (např. večerní hodiny, svátek atp.).

Odtahové vozidlo se mimo území ČR dostaví na místo události do 90 minut od Vašeho oprávněného vyžádání.

3.8.2. Pokud Vaše vozidlo nemůže být opraveno na místě, je předpoklad, že doba opravy v servisu přesáhne 2 hodiny nebo nelze dobu opravy předem určit, v rámci asistenčních služeb se na Vaši žádost organizuje a hradí:

- **zapůjčení náhradního vozidla** stejné kategorie jako je kategorie Vašeho nepojízdného vozidla, a to po dobu opravy vozidla, **nejdéle však po dobu dle úrovně sjednaného balíčku asistenčního programu dle tabulky v článku 10. těchto VAP.**
- Náhradní vozidlo bude zajištěno mimo území ČR dle dostupnosti, obvykle do 4 hodin od Vašeho oprávněného vyžádání, v případě odlišné dostupnosti v dané zemi, v rámci asistenčních služeb se zorganizuje doprava taxi službou do nejbližší smluvní autopůjčovny, kde bude náhradní vozidlo předáno.
- V rámci asistenčních služeb rovněž hradí náklady na přistavení náhradního vozidla (v místě nepojízdnosti Vašeho vozidla) anebo zajištěné taxi.

- Jakékoliv jiné náklady (náklady na pohonné hmoty, dálniční a jiné poplatky) jdou plně k Vaší tíži nebo Vám budou v plné výši přefakturovány prostřednictvím společnosti Drivalia Lease.
- Dobou opravy v servisu se rozumí čas uplynulý od okamžiku převzetí vozidla do servisu nebo do místa úschovy.
- V rámci asistenčních služeb Drivalia Lease není zodpovědná za opoždění nebo neposkytnutí služby pro překážku která nastala nezávisle na její vůli a brání ve splnění její služby, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by mohla tuto překážku nebo její následky odvrátit nebo překonat, jako např. živelná událost, povstání, aj.

3.8.3. Pokud oprava vozidla nemůže být vykonána v tentýž den, či pokud není možné délku opravy určit, v rámci asistenčních služeb se organizuje a hradí Váš **pobyt v hotelu** po dobu opravy vozidla **v maximální výši 120 EUR za osobu a noc, a to nejvýše po dobu 2 nocí**. V rámci asistenčních služeb se také organizuje doprava do hotelu a hradí náklady s tím spojené a také případnou dopravu do servisu k původnímu vozidlu. Službu náhradního ubytování nelze kombinovat se službou poskytnutí náhradního vozidla.

3.8.4. Pokud oprava vozidla nemůže být vykonána v tentýž den, či pokud není možné délku opravy určit, a zároveň se rozhodnete, že nebudete chtít využít služby zapůjčení náhradního vozu nebo náhradního ubytování v hotelu, v rámci asistenčních služeb se zorganizuje a uhradí náhradní doprava pro pokračování v cestě/návratu domů vlakem, autobusem nebo letadlem v ekonomické třídě, pokud by cesta vlakem měla být delší než 8 hodin. Při využívání tohoto způsobu náhradní dopravy musí všichni členové posádky využít stejného dopravního prostředku a musí využít náhradní dopravy společně ve stejnou dobu. V rámci asistenčních služeb se neorganizuje ani nehradí náhradní doprava zraněných, nemocných či jinak nezpůsobilých osob, které nejsou schopny použít standardní prostředky náhradní dopravy.

3.8.5. V případě, že vozidlo bylo odcizeno, časové lhůty uvedené v čl. 3.8.2 až 3.8.4. nejsou uplatňovány a pomoc je Vám zabezpečena okamžitě.

3.8.6. Poskytnutí služeb nad rámec plnění uvedeného v člancích 3.8.1. - 3.8.4, se řídí podmínkami uvedenými v článku 7.5. těchto VAP.

4. DOPLŇKOVÉ ASISTENČNÍ SLUŽBY

- 4.1. V případě Vašeho kontaktu s policií či jinými orgány státní či místní moci v zahraničí máte nárok na telefonické tlumočení z a do anglického jazyka.
- 4.2. V případě, že se ocitnete ve finanční nouzi v rámci asistenčních služeb Vám na Vaši žádost bude poskytnuta finanční hotovost. Poskytnutá částka Vám bude následně přefakturována prostřednictvím spol. Drivalia Lease.

5. PODMÍNKY ZAPŮJČENÍ NÁHRADNÍHO VOZIDLA

- 5.1. V případě jakýchkoliv škod a s nimi vzniklých nákladů z důvodu Vaší nedbalosti či jakéhokoliv porušení povinností spojených s pronájmem vozidla (nedodržení podmínek autopůjčoven – např. nepřevzetí či nepředání vozidla v určeném místě či čase, odevzdání poškozeného vozidla, vozidla s nedostatečným množstvím pohonných hmot) Vám budou veškeré případné dodatečné náklady autopůjčovny přefakturovány v plné výši prostřednictvím společnosti Drivalia Lease. Zpracování dodatečné fakturace jako je např. fakturace pokuty, opravy vozidla nebo nedotankování může být zatíženo administrativním poplatkem 1.000,- Kč bez DPH, fakturovaného k tíži Vaší společnosti.
- 5.2. Podmínky půjčování náhradních vozidel stanovené tzv. „kontraktem“ mezi Vámi a Drivalia Lease žádným způsobem nesouvisejí se službou zabezpečování náhradního vozidla dle těchto VAP. Tyto dvě služby nelze kombinovat.

6. VÝLUKY VE SLUŽBÁCH UVEDENÝCH V KAPITOLE 3

- 6.1. Za výluku ve službách se považuje:

- 6.1.1. jakákoliv nepojízdnost vozidla vzniklá jinak než v důsledku nehody, poruchy, odcizení celého vozidla či chyby řidiče, tj.:
- vzniklá v souvislosti s občanskou či mezinárodní válkou, povstáním, národním hnutím, teroristickým aktem, sabotáží či atentátem;
 - vzniklá v důsledku účinku radioaktivity;
 - vzniklá v souvislosti s požitím alkoholu, drog či omamných látek;
 - vzniklá v důsledku Vaší účasti na závodech, přehlídkách a soutěžích v oblasti auto-moto sportu;
 - vzniklá v důsledku nehody, kterou jste sám úmyslně způsobil, či v důsledku sebevraždy či pokusu o sebevraždu;
- 6.1.2. příčiny nepojízdnosti, které už byly předmětem poskytnutí asistenční služby a/nebo při/u kterých jste byl poskytovatelem asistenčních služeb vyzván, abyste je odstranil;
- 6.1.3. služby, na které Vám vzniká nárok dle těchto VAP a u kterých Vám bylo navrženo poskytovatelem asistenčních služeb řešení, které jste odmítl;
- 6.2. Pokud jste ve výluce podle článků 6.1.1. – 6.1.3. těchto VAP, a přesto žádáte o poskytnutí služeb, poskytovatel asistenčních služeb Vám na základě Vaší žádosti může zabezpečit následující služby:
- příjezd silniční služby, oprava na místě, vyproštění/naložení vozidla, odtah vozidla;
 - úhrada parkovného;
 - úhrada (garance) nákladů za odtah a parkovné, které vznikly na základě odtahování vozů na policejní parkoviště nebo jiné místo úschovy např. parkoviště odtahové služby využívané policejními orgány v ČR i zahraničí;
 - zajištění dopravy pro opravené vozidlo nebo zajištění dopravy opraveného vozidla;
 - zabezpečení náhradního ubytování;
 - zabezpečení náhradní dopravy (taxi, vlak, autobus, letadlo).
- 6.3. **Veškeré externí náklady** spojené s těmito službami **Vám budou** posléze v plné výši **přefakturovány prostřednictvím společnosti Drivalia Lease spolu s mimořádným poplatkem.**

7. JAK POSTUPOVAT, KDYŽ POTŘEBUJETE VYUŽÍT ASISTENČNÍCH SLUŽEB?

- 7.1. Nastane-li situace popsaná v článku 3, spojte se telefonicky s poskytovatelem asistenčních služeb, která je Vám k dispozici 24 hodin denně, 365 dní v roce.
- 7.2. Pro okamžitou pomoc bez nutného volání využijte digitální asistenci v prohlížeči chytrého telefonu:
Telefonický kontakt: **296 333 666**
- 7.3. Uved'te operátorovi následující informace:
- Vaše jméno a příjmení
 - telefonní číslo, ze kterého voláte
 - typ vozidla a registrační značku vozidla
 - co se Vám stalo
 - místo, kde se přesně nacházíte
- Operátor rozhodne na základě uvedených informací o způsobu pomoci. Dbejte jeho pokynů.
- 7.4. Služby jsou poskytovány a hrazeny pouze v rozsahu uvedeném v článku 3.
- 7.5. Máte-li sjednány asistenční služby k vozidlu, můžete v souvislosti s příslušnou událostí požádat o zabezpečení jiných nebo rozšířených služeb nad rámec těchto VAP, ale **pouze dle níže uvedeného přesného vymezení**. Asistenční služby Vám budeme připraveni zabezpečit. **V takovém případě Vám budou veškeré externí náklady včetně případného poplatku za mimořádné služby (viz výklad pojmů) v plné výši přefakturovány prostřednictvím společnosti Drivalia Lease.**

V případě, že předpokládané náklady na zabezpečení těchto služeb překročí dohodnutou výši, poskytovatel asistenčních služeb provede garantování případných dalších nákladů až po schválení společností Drivalia Lease.

Za výše uvedených podmínek máte nárok, pokud je Vaše vozidlo nepojízdné, požádat o zabezpečení výhradně následujících služeb nad rámec těchto VAP:

7.5.1. odtah do jiného než nejbližšího smluvního servisu Drivalia Lease na území ČR nebo odtah do jiného než nejbližšího autorizovaného servisu v zahraničí,

Pokud požadujete odtah do jiného servisu, než Vám vzniká nárok dle těchto VAP, tj. v ČR do jiného než do nejbližšího smluvního servisu Drivalia Lease a v zahraničí do jiného než do nejbližšího autorizovaného servisu, poskytovatel asistenčních služeb na Vaši žádost tento odtah zabezpečí.

V takovém případě však není možné kombinovat a hradit ekvivalent odtahu do servisu, na který by Vám vznikl nárok dle VAP, ale **veškeré náklady na tento odtah Vám budou následně prostřednictvím společnosti Drivalia Lease v plné výši přefakturovány.**

7.5.2. navýšení finančních limitů či prodloužení časových limitů stanovených těmito VAP

Pokud budete požadovat prodloužení časových limitů či navýšení finančních limitů stanovených těmito VAP u jednotlivých služeb (náhradní ubytování nebo pronájem náhradního vozidla na dobu delší, než vymezují VAP), poskytovatel asistenčních služeb na základě Vaší žádosti tuto službu zabezpečí a **náklady přesahující standardní limity dle VAP Vám budou následně v plné výši přefakturovány** prostřednictvím společnosti Drivalia Lease.

7.5.3. zabezpečení náhradního vozidla vyšší kategorie, než na kterou Vám vzniká nárok dle VAP

Pokud odmítnete náhradní vozidlo kategorie, na kterou Vám dle VAP vznikl nárok, a budete požadovat zapůjčení vozidla kategorie vyšší, poskytovatel asistenčních služeb Vám tuto službu zabezpečí a **veškeré náklady na zapůjčení, přistavení a odstavení náhradního vozidla Vám budou následně v plné výši přefakturovány** prostřednictvím společnosti Drivalia Lease.

7.5.4. zabezpečení parkování v době od předání vozidla do servisu

Pokud vzniknou náklady na uschování nepojízdného vozidla (dále jen „parkovné“) v době od započetí asistenčního zásahu po doby předání vozidla do servisu specifikovaného v těchto VAP (tj. nejbližšího smluvního servisu Drivalia Lease v ČR nebo do nejbližšího autorizovaného servisu v zahraničí – dále jen „servis“), tj. zejména náklady na parkovné u poskytovatele odtahu v mimopracovní dobu servisů, tyto náklady jdou k tíži poskytovatele asistenční služby.

Pokud však vzniknou náklady parkovného i v době od předání vozidla do servisu, poskytovatel asistenčních služeb tyto náklady standardně nehradí. V případě, že o úhradu těchto nákladů požádáte, poskytovatel asistenčních služeb tyto náklady uhradí a následně Vám budou **v plné výši přefakturovány** prostřednictvím společnosti Drivalia Lease.

7.5.5. zabezpečení náhradní dopravy

Pokud se na Vás nevztahuje nárok dle článku 6.2 nebo článku 3.7.4. a 3.8.4. těchto VAP a pokud přesto požádáte o zabezpečení náhradní dopravy (taxi, vlak, autobus, letadlo), poskytovatel asistenčních služeb Vám tuto službu zabezpečí a následně Vám budou prostřednictvím společnosti Drivalia Lease přefakturovány **veškeré externí náklady včetně poplatku za mimořádné služby**. Pokud Vám poskytovatel asistenční služby tuto službu pouze zprostředkuje bez její úhrady, nebudou Vám účtovány poplatky za mimořádné služby.

7.5.6. odstavení náhradního vozidla v případě události v zahraničí

Odstavení náhradního vozidla poskytnutého v zahraničí je možné na území ČR bez dalších poplatků, vyjma programu Basic, u kterého dochází k odstavení náhradního vozidla na určeném místě.

7.5.7. zajištění dopravy pro opravené vozidlo nebo zajištění dopravy opraveného vozidla

Pokud si budete přát zorganizovat dopravu k opravenému vozidlu nebo zajištění dopravy opraveného vozidla, poskytovatel asistenční služby tuto službu zabezpečí a **veškeré externí náklady včetně poplatku za mimořádné služby** Vám budou následně přefakturovány prostřednictvím společnosti Drivalia Lease.

7.5.8. Jiné služby, než výše uvedené nejsou poskytovány.

7.5.9. Poplatky za mimořádné služby jsou 1.500,- Kč bez DPH v ČR a 3.000,- Kč bez DPH v zahraničí.

8. V JAKÉM RÁMCI JSOU POSKYTOVÁNY ASISTENČNÍ SLUŽBY?

8.1. Asistenční služby jsou poskytovány pouze v rozsahu odpovídajícím dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu, podmínek bezpečnosti práce a platných legislativních podmínek. Pomoc u

asistenčních služeb je vždy vykonávána v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a předpisy a je podmíněna obdržením potřebných povolení kompetentních orgánů.

- 8.2. Společnost Drivalia Lease není odpovědná za opoždění nebo neposkytnutí služby pro překážku, která nastala nezávisle na její vůli a brání ve splnění její služby, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by mohla tuto překážku nebo její následky odvrátit nebo překonat, jako např. živelná událost, povstání, válka aj.
- 8.3. Každé opomenutí či nepřesnost v oznámení rizika, každý podvod, zamlčení anebo úmyslné nepravdivé oznámení z Vaší strany o okolnostech nebo následcích události mají za následek ztrátu jakéhokoli práva na služby či náhradu škody při dané události.

9. ZMĚNA VŠEOBECNÝCH ASISTENČNÍCH PODMÍNEK

- 9.1. Tyto VAP můžeme jednostranně změnit. Takovou změnu jsme Vám však povinni alespoň v předstihu 3 měsíců oznámit písemně anebo e-mailem na Vaši adresu uvedenou ve Smlouvě. V případě Vašeho nesouhlasu s takovou změnou máte možnost požádat do 1 měsíce od oznámení této změny o vyřazení vozidla z asistenčních služeb poskytovaných dle těchto VAP. Vozidlo vyřadíme z asistenčních služeb k datu účinnosti změny VAP, pokud se nedohodneme jinak.
- 9.2. Tyto VAP jsou platné ode dne 1.10.2026

10. TABULKA ROZSAHU JEDNOTLIVÝCH BALÍČKŮ ASISTENČNÍCH PROGRAMŮ

Rozsah asistenčních balíčků											
Oblast	Služba	Basic		Standard		Standard - LCV		PLUS		PLUS - LCV	
		ČR	SK	ČR	Zahraničí	ČR	Zahraničí	ČR	Zahraničí	ČR	Zahraničí
ODTAH	PO silniční služby	zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
	Oprava na místě	zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
	Úhrada náhradních dílů vč. Dopravy	zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
	odtah včetně naložení / složení	zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
	Vyproštění - jeřáb	zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
UBYTOVÁNÍ	Standardní doby příjezdu servisního vozidla či odtahové ho speciálu	45 min		45 min	90 min	45 min	90 min	45 min	90 min	45 min	90 min
	ubytování 2 noci	bez nároku	bez nároku	1500 Kč/noc osoba max. 2 noci	120 EUR/noc osoba max. 2 noci	1500 Kč/noc osoba max. 2 noci	120 EUR/noc osoba max. 2 noci	1500 Kč/noc osoba max. 2 noci	120 EUR/noc osoba max. 2 noci	1500 Kč/noc osoba max. 2 noci	120 EUR/noc osoba max. 2 noci
	Převážka do hotelu	bez nároku		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
	Doprava z hotelu do servisu k původnímu vozidlu (služba spojená se službou ubytování)	bez nároku		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
	Náhradní doprava - (pokračování v cestě)	zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
NÁHRADNÍ DOPRAVA	Stejná kategorie ne pojízdného vozidla vč. přistavení	o třídu nižší		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
	Standard přistavení NV	120 min		120 min	dle aktuální dostupnosti/obv ykly 240 min	240 min	240 min	120 min	dle aktuální dostupnosti/obv ykly 240 min	240 min	240 min
	Délka zapůjčení NV	po dobu opravy, max. 2 dny	po dobu opravy, max. 2 dny	po dobu opravy, max. 5 dnů	po dobu opravy, max. 5 dnů	po dobu opravy, max. 5 dnů	po dobu opravy, max. 5 dnů	po dobu opravy, max. 10 dnů	po dobu opravy, max. 10 dnů	po dobu opravy, max. 10 dnů	po dobu opravy, max. 10 dnů
	Odstavení NV	na určené místo	na určené místo	kdekoliv	možnost i v ČR	kdekoliv	možnost i v ČR	kdekoliv	možnost i v ČR	kdekoliv	možnost i v ČR
	Náhradní doprava: vlak/bus/letadlo	bez nároku		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	Tlumočnický servis	AJ		AJ		AJ		AJ		AJ	
	Informace o dopravní situaci	ANO		ANO		ANO		ANO		ANO	
	Poskytnutí finanční hotovosti v místě události	přefakturační nákladů		přefakturační nákladů		přefakturační nákladů		přefakturační nákladů		přefakturační nákladů	
	Vyzvednutí opraveného vozu - doprava nebo zajištění dopravy pro opravené vozidlo	přefakturační nákladů		přefakturační nákladů		přefakturační nákladů		přefakturační nákladů		přefakturační nákladů	
	Zabezpečení parkování v době od předání vozidla do servisu	zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
NADSTANDARDNÍ SLUŽBY	Odtah do jiného servisu než je určeno podmínkami asistence	přefakturační		přefakturační		přefakturační		přefakturační		přefakturační	
	Navýšení finančních limitů či prodloužení časových limitů určených podmínkami asistence	přefakturační		přefakturační		přefakturační		přefakturační		přefakturační	
	Kompletní fotodokumentace, odhad ceny opravy, rozsah poškození	zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
	Garance pro klienty - NO CASH NEEDED	zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
	Finanční garance opravy (okamžitá garance opravy s následnou přefakturací na Drivallia Lease)	zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
NADSTANDARDNÍ SLUŽBY	Směřování do preferovaných servisů Drivallia Lease	zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto		zahrnuto	
	Zabezpečení NV vyšší kategorie než určenou podmínkami asistence	přefakturační		přefakturační		přefakturační		přefakturační		přefakturační	