

Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb

k tarifu PRE CHARGE PLATINUM

Technická asistence vozidlům

1. Článek

Úvodní ustanovení

- 1.1 Pražská energetika, a.s. (dále jen „PRE“) v rámci prodeje elektřiny za účelem dobíjení elektromobilu poskytuje zákazníkům s tarifem PRE CHARGE PLATINUM asistenční služby, které zajišťuje smluvní partner GLOBAL ASSISTANCE a.s. přímo nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů.
- 1.2 Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb k tarifu PRE CHARGE PLATINUM (dále jen „**Všeobecné podmínky**“ či „**VPTA**“) jsou závaznými pravidly pro poskytování a využívání asistenčních služeb. Poskytovatel může zaručit včasné a kvalitní poskytování svých služeb pouze tehdy, jsou-li Všeobecné podmínky dodržovány.

2. Článek

Výklad pojmů

Pro účely těchto VPTA se pod dále uvedenými pojmy rozumí:

Asistenční plnění: Peněžní či naturální plnění poskytnuté oprávněné osobě poskytovatelem v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí asistenčních služeb oprávněné osobě.

Asistenční služba: Předmětem této asistenční služby je poskytování asistence – pomoci osobám, které se dostanou do nesnází v důsledku asistenční události na motorovém vozidle. Jedná se zejména o zajištění, zorganizování a úhradu služeb spojených s odstraněním následků asistenční události, která postihla motorové vozidlo či jeho posádku, dále také jen „Asistence“.

Asistenční událost: Asistenční událostí je potřeba čerpání asistenčních služeb vyvolaná nepojízdností motorového vozidla, na jejímž základě může dojít ke zprostředkování provedení prací nezbytných k odstranění nouzové situace a zamezení vzniku další škody a úhrada vybraných nákladů spojených s provedením těchto prací na základě jedné nouzové situace nebo více nouzových situací, které spolu přímo souvisejí. Náklady za asistenční zásah jsou hrazeny do výše limitů asistenčního plnění.

Bydliště: Bydliště je místo trvalého pobytu (u fyzické osoby) či sídlo firmy (u právnické osoby) držitele vozidla.

Další oprávněná osoba: Osoba cestující ve vozidle spolu s oprávněnou osobou v okamžiku vzniku asistenční události, která nemusí být řidičem vozidla, pro které je požadována asistence. Nejvyšší počet dalších oprávněných osob při jedné asistenční události je omezen počtem míst k přepravě osob uvedeným v osvědčení o registraci vozidla. Služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplatu.

Doba opravy: Doba opravy je doba potřebná ke zprovoznění vozidla, která uplyne od přijetí nepojízdného vozidla do servisu nebo do místa úschovy.

Evropa: Kontinentální území EU (bez zámořských území, bez ostrovů, nebo s vyjmenovanými ostrovy), dále na kontinentálním území těchto zemí – Albánie, Andorra, Bosna a Hercegovina, Černá Hora,

Kosovo, Lichtenštejnsko, Moldavsko, Monako, Norsko, Severní Makedonie, Srbsko, San Marino, Vatikán, Švýcarsko, a dále na těchto ostrovech – Chorvatské ostrovy, Italské ostrovy, Irsko, Korsika, Rujána, Řecké ostrovy, Velká Británie. Na některých ostrovech v i mimo EU a v některých zemích mimo Evropskou unii je kvalita a možnost poskytnutí Asistenčních služeb závislá na místních podmínkách a není zaručena.

Chyba řidiče: Chybou řidiče se rozumí následující případy:

- nedostatek či záměna paliva nebo jiných provozních kapalin
- vybití vozidla v případě elektrického vozidla
- ztráta či odcizení klíčů od vozidla
- zabouchnuté klíče ve voze, pokud se nejedná o poruchu vozidla s bezklíčkovým systémem
- škody způsobené vybitím baterie

Místní doprava: Zprostředkování nutné přepravy ze servisu do místa ubytování a zpět.

Nehoda: Nehodou je nahodilá událost, při níž vlivem vnějších činitelů (jako např. střet s jiným vozidlem, náraz vozidla do objektu, vyjetí mimo silniční komunikaci) dojde k poškození, zničení nebo provoznímu znehodnocení vozidla. Za nehodu se považuje též krádež součástí vozidla, nebo úmyslné protiprávní jednání jiných osob.

Nepojízdnost vozidla: Funkční nepojízdnost, nebo nezpůsobilost provozu na pozemních komunikacích, podle příslušných předpisů, způsobená výhradně poruchou, nehodou, chybou řidiče, vandalismem, živlem, odcizením vozidla či jeho části.

Nouzová situace: Náhlá a nepředvídatelná událost, která vyvolává nebezpečí vzniku škody nebo zvětšení rozsahu následků škody na majetku či jiné hrozící závažné újmy nebo významným způsobem omezuje užívání vozidla a vede k jeho nepojízdnosti.

Odcizení vozidla: Odcizení vozidla je krádež celého vozidla vloupáním nebo loupežným přepadením.

Oprava na místě: Silniční asistence – poskytování služby mechanikem na veřejných komunikacích v obci i mimo obec. Na neveřejných nebo účelových komunikacích pouze pokud je pro něj přístup zajištěn třetí osobou a současně, pokud je přístup k vozidlu právně možný a nebrání mu zákonná překážka. Jedná se o pokus odstranění jednoduše odstranitelných příčin nepojízdnosti s ohledem na absenci dílenského vybavení na místě události za současného dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu a bezpečnosti práce. Jedná se zejména o případy: defekt pneumatiky, vybití či zamrznutí baterie, problém s klíčky nebo zámek, vyčerpání pohonných hmot, kdy další pokračování v cestě není možné, nebo by mohlo ohrozit technický stav vozidla nebo bezpečnost posádky a jiných účastníků silničního provozu.

Jedná se zejména o případy:

- defekt pneumatiky – lze vyřešit výměnou kola na místě závady nebo nouzovou opravou pneumatiky (pokud je to možné a bezpečné),
- vybití či zamrznutí baterie – lze vyřešit nastartováním či nabitím pomocí externího zdroje případně výměnou baterie na místě závady,
- problém s klíči nebo zámek – pokud je to technicky možné, lze na místě závady vůz otevřít, aby klient mohl pokračovat v cestě,

- vyčerpání pohonných hmot – lze vyřešit dovezením kanystru s pohonnými hmotami na místo závady (benzín, nafta)
- vybití baterie elektromobilu – lze vyřešit odtahem vozidla na nejbližší partnerskou dobíjecí stanici PRE.
- nahodilý úbytek jiných provozních kapalin (např. olej), který nesouvisí s nesprávnou údržbou vozidla, v takové míře, kdy další pokračování v cestě by mohlo ohrozit technický stav vozidla nebo bezpečnost posádky a jiných účastníků silničního provozu – lze vyřešit dovozem těchto provozních kapalin na místo závady.

Součástí služby je oznámení o předpokládaném čase příjezdu mechanika a poskytnutí potřebných informací oprávněné osobě, zejména o asistenčním nároku a způsobu řešení asistenční události. V rámci silniční služby je hrazena práce technika v maximální délce 30 minut, která se počítá od doby jeho příjezdu k oprávněné osobě. Náklady na práci po stanoveném časovém limitu, náklady na náhradní díly a jejich dovoz, pohonné hmoty a jejich dovoz a ostatní materiál použitý pro provedení opravy nejsou součástí asistenčního plnění. Tyto náklady hradí oprávněná osoba. Pokud nelze opravu na místě provést, poskytovatel nabídne a případně zajistí další služby pro řešení vzniklé situace.

Oprávněná osoba: Držitel čipu na dobíjení od PRE (tarif PRE CHARGE PLATINUM), který je současně posádkou motorového vozidla.

Organizace služeb: Organizací služeb myslíme situace, kdy pro Vás zorganizujeme asistenční služby, které si hradíte sami.

Odtah vozidla: Příjezd odtahového vozidla zajištěného poskytovatelem, naložení nepojízdného vozidla, jeho odtahování a složení v cíli odtahu, kterým je vhodné opravárenské zařízení, nejbližší autorizovaný servis, nebo místo dočasně uložení vozidla. Služba se týká vozidla bez nákladu. Vyložení nákladu není součástí služby odtah vozidla. Součástí naložení vozidla je i nezbytné vysunutí nepojízdného vozidla z řady parkujících vozidel a dále úkony související s nakládáním v prostoru se sníženým podhledem (např. v podzemních garážích).

Partnerská dobíjecí stanice PRE: Partnerskou dobíjecí stanicí se rozumí stanice provozovatele spolupracujícího s PRE uvedeného v Ceníku dobíjení mimo PRE POINT na stránce <https://www.pre.cz/prepoint>.

Porucha: Za poruchu se považuje stav, kdy je vozidlo náhle nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů, a to z důvodu opotřebení nebo poškození jeho součástí způsobených jejich vlastní funkcí, chybnou montáží, únavou materiálu nebo vandalismem či odcizením. Nad rámec této definice se za poruchu považuje také zamrzlé palivo, defekt pneumatiky i vybitá autobaterie. V případě ztráty klíčů či záměny paliva poskytne poskytovatel odtah vozidla v rozsahu sjednané asistence. V případě zabouchnutí klíčů ve vozidle, poskytne poskytovatel otevření vozidla na místě zabouchnutí klíčů nebo odtah do servisu v rozsahu sjednané asistence. V případě, že vozidlu dojde palivo, poskytovatel přiveze přiměřené nouzové množství benzínu, nafty nebo přísady AdBlue, přičemž palivo si hradí oprávněná osoba sama. V případě vybití baterie elektromobilu poskytovatel zajistí odtah vozidla k nejbližší dobíjecí stanici v síti PRE POINT nebo k partnerské dobíjecí stanici PRE.

Porucha či technická nezpůsobilost vozidla zjištěná při silniční kontrole policií či celní správou se nepovažuje za nahodilý jev a nezakládá nárok na asistenční služby.

Opakovaná porucha stejné nebo funkčně související součástky či náhradního dílu, která nastala v intervalu nejméně dvou měsíců se nepovažuje za nahodilý jev a nezakládá nárok na poskytnutí asistenční služby.

Poskytovatel: Poskytovatelem je společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s., se sídlem: Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 184 00, IČO: 27181898.

Repatriace vozidla: Repatriací vozidla se rozumí převoz nepojízdného vozidla zpět do Česka do autorizovaného servisu, nebo smluvního servisu v regionu bydliště oprávněné osoby, a to v případě, že vozidlo není opravitelné v místním servisu do dvou pracovních dnů.

Smluvní servisní síť: Servisní síť definovaná společností Pražská Energetika, a.s.

Ubytování: V případě, že je vozidlo předáno do servisu, nebo na úschovu a nebude opraveno tentýž den, zajistí poskytovatel podle přání oprávněné osoby pro ni a další oprávněné osoby ubytování a do výše limitu asistenčního plnění ubytování uhradí.

Úschova vozidla: Přechodná úschova (skladování a ostraha) nepojízdného vozidla na střeženém parkovišti nebo v obdobném objektu do doby jeho převozu do opravny.

Vyproštění vozidla: Přemístění vozidla z místa mimo vozovku na vozovku a manipulace s havarovaným nebo porouchaným vozidlem nezbytná k jeho naložení na odtahové vozidlo, nad rámec úkonů, které jsou součástí služby odtah vozidla.

Zajištění náhradního vozidla: Zapůjčení náhradního vozidla – náhradní vozidlo je vždy vozidlo stejné, nebo nejbližší třídy, jaké má oprávněná osoba. Výbava, barva ani případný pohon 4x4 není garantovaná. Asistenční služba se vynasnaží vyhledat nejbližší dostupné vozidlo včetně přistavení a odstavení. Oprávněná osoba je povinna vrátit náhradní vozidlo ve stejném stavu jako při jeho přebírání. Pokud oprávněná osoba vrátí náhradní vozidlo na jiném místě než na poskytovatelem určeném místě, asistenční služba si vyhrazuje právo společně s autopůjčovnou naúčtovat odstavný poplatek k tíži oprávněné osoby, Objednatele. Poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (PHM, mýtné, provozní kapaliny, pokuty apod.) a případnou vzniklou škodu na vozidle. Při zapůjčení vozidla můžete být autopůjčovnou požádáni o úhradu vratné zálohy z vaší platební karty formou před autorizace.

Před autorizace je dočasná blokáce finančních prostředků na účtu držitele platební karty. Z pohledu zákazníka se jedná o běžnou platbu kartou na platební bráně. Po dokončení je částka blokována, nikoliv rovnou stržena. Finanční výše před autorizace se definuje dle skupiny vozidla a délce pronájmu a může se pohybovat od 5 000 Kč do 30 000 Kč.

Rozsah asistenčních služeb v rámci tarifu PRE CHARGE PLATINUM	
Platí v případě nepojízdnosti vozidla z důvodu poruchy, nehody, působení živlu, vandalismu, chyby řidiče.	
Územní rozsah: ČR a EU	
Možnost čerpání asistenčních služeb 4x za kalendářní rok	
Práce na silnici	30 min
Odtah vozidla	Do nejbližšího autorizovaného servisu
Vyproštění vozidla	ANO

Úschova vozidla	3 dny
Zajištění náhradního vozidla	3 dny (3x 24h), vozidlo stejné nebo nejbližší třídy
Ubytování	3 dny
Místní doprava	Z místa ubytování do a ze servisu

3. Článek

Kdy můžete využít služeb Služby k tarifu PRE CHARGE PLATINUM jste oprávněni čerpat v případě, že se vaše vozidlo stalo nepojízdným následkem poruchy, nehody, chyby řidiče nebo v případě odcizení vozidla (viz výklad pojmů v článku 2 těchto VPTA).

3.1 Služba k tarifu PRE CHARGE PLATINUM je vám k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně 365 dní v roce.

3.2 Asistenční služby jsou poskytovány na území České republiky a na kontinentálním území Evropy (viz výklad pojmů v článku 2 těchto VPTA).

3.3 Službu k tarifu PRE CHARGE PLATINUM můžete využívat opakovaně, maximálně však čtyřikrát v kalendářním roce.

4. Článek

Kdo má nárok na využití služeb k tarifu PRE CHARGE PLATINUM

4.1 Služby k tarifu PRE CHARGE PLATINUM využívá oprávněná osoba (dále také "vy"). Počet osob, na něž se služby vztahují, je omezen počtem pasažérů povolených v technickém průkazu vozidla. Služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplatu.

4.2 Služby k tarifu PRE CHARGE PLATINUM jsou poskytovány držitelům dobíjecích čipů s tarifem PRE CHARGE PLATINUM.

4.3 Nárok na využívání asistenčních služeb se vztahuje na osobní jednostopá a dvoustopá motorová vozidla s celkovou hmotností do 3500 kg.

5. Článek

Omezení pro poskytování Asistenčních služeb

GLOBAL ASSISTANCE nehradí:

5.1 Náklady zaplacené bez předchozího souhlasu poskytovatele. Tyto náklady je možné zpětně proplatit nejvýše do limitu asistenčního plnění, jestliže oprávněná osoba prokáže, že se nemohla z objektivních důvodů spojit s asistenční centrálou poskytovatele.

5.2 Náklady, které se nevztahují k řešení nepojízdnosti vozidla.

5.3 Náklady vyplývající ze škody, která vznikla v důsledku protiprávního jednání oprávněné osoby či dalších oprávněných osob.

5.4 Náklady na škody, které vznikly zanedbáním předepsaných servisních prohlídek a údržby ze strany majitele vozidla, nebo jestliže vozidlo nemá platnou technickou kontrolu. Prokáže-li se, že k nepojízdnosti vedl jeden z výše uvedených důvodů, je poskytovatel oprávněn omezit další čerpání asistenčních služeb.

- 5.5 Náklady na škody, které již byly předmětem poskytnutí asistenční služby a zároveň, u nichž byla oprávněná osoba poskytovatelem vyzvána, aby příčinu škody odstranila.
- 5.6 Náklady vzniklé v důsledku úmyslného nebo vědomě nedbalostního jednání oprávněné osoby.
- 5.7 Náklady na řešení nouzové situace vzniklé při motoristických závodech a soutěžích, stejně tak při přípravných jízdách k závodům a soutěžím, při jízdách (zejména testovacích, zážitkových apod.) na uzavřeném či otevřeném okruhu nebo v areálu vymezeném k takovému účelu a při jízdách sloužících k tréninku řídičských dovedností. Dále vzniklé jízdou v terénu (mimo veřejné komunikace se zpevněným povrchem).
- 5.8 Náklady na řešení nouzové situace vzniklé při činnosti vozidla jako pracovního stroje a při jeho využití k manipulaci s nákladem.
- 5.9 Náklady za čerpání asistenčních služeb od jiné asistenční společnosti, než je poskytovatel, vyjma výjimky uvedené v bodu 5.1.
- 5.10 Poskytovatel neodpovídá za zpoždění anebo neposkytnutí asistenčních služeb v důsledku události vyšší moci, s tím že událostí vyšší moci se rozumí jakákoli událost nebo čin vyšší moci, který je mimo přiměřenou kontrolu poskytovatele a který brání zcela nebo částečně poskytování asistenčních služeb.
- 5.11 Asistenční služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplatu.
- 5.12 Asistenční služby se nevztahují na vozidla s více jak devíti přepravovanými osobami včetně řidiče, přípojná vozidla, návěsy, obytné přívěsy a na práce prováděné v servisech.

6. Článek

Povinnosti Oprávněné osoby

- 6.1 Oprávněná osoba je povinna bez zbytečného odkladu poskytovateli oznámit, že nastala asistenční událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu.
- 6.2 Při poskytování asistenčních služeb spojených s asistenční událostí je oprávněná osoba povinna poskytnout poskytovateli součinnost a uvést informace o své osobě, automobilu, povaze nouzové situace. V případě, kdy se neprokáže nárok na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, budou oprávněné osobě nabídnuty služby za úhradu nákladů na jejich poskytnutí.
- 6.3 Oprávněná osoba je povinna učinit veškerá možná opatření k odvrácení asistenční události. Bude-li oprávněná osoba dokládat vynaložené náklady, jsou k doložení asistenční události nedostatečné doklady vystavené osobou, která je manželem, rodičem, dítětem, nebo jinou osobou blízkou oprávněné osoby. Totéž platí o dokladech, které si oprávněná osoba vystaví sama.

7. Článek

Jak postupovat, když potřebujete využít asistenčních služeb k tarifu PRE CHARGE PLATINUM?

7.1 Stane-li se vaše vozidlo nepojízdným, nebo pokud bylo odcizeno, spojte se neprodleně telefonicky s centrálou GLOBAL ASSISTANCE, která je Vám k dispozici 24 hodin denně 365 dní v roce.

- **V případě potřeby vytočte číslo +420 251 032 964**

7.2 Uveďte prosím následující informace:

- vaše jméno a příjmení,
- telefonní číslo, ze kterého voláte, abychom vás mohli zpětně kontaktovat,
- co se vám stalo,
- místo, kde se přesně nacházíte,
- typ vozidla, jeho barvu a RZ (SPZ),
- druh, typ motoru, paliva, řazení,
- počet osob ve vozidle,
- okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení asistenční události,

7.3 Poskytovatel rozhodne na základě uvedených informací o způsobu pomoci. Dbejte prosím jeho pokynů.

7.4 Služby jsou poskytovány v rozsahu krytí uvedených v těchto VPTA.

8. Článek

Všeobecná ustanovení

8.1 Služby k tarifu PRE CHARGE PLATINUM jsou vždy vykonávány v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a předpisy a jsou podmíněny obdržením potřebných povolení kompetentních orgánů.

8.2 Jakékoli zamlčení, nepravdivé oznámení, podvod, opomenutí či nepřesnost v oznámení asistenční události z vaší strany o okolnostech, nebo následcích události, mohou mít za následek ztrátu práva využít služby k tarifu PRE CHARGE PLATINUM, či náhradu škody při dané události.

8.3 Využitím asistenčních služeb berete na vědomí, že poskytovatel je samostatným správcem osobních údajů. Zpracování osobních údajů v rámci poskytování asistenčních služeb se řídí Zásadami ochrany osobních údajů poskytovatele, které jsou dostupné na www.globalassistance.cz/gdpr.

Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb k tarifu PRE CHARGE PLATINUM jsou účinné od 1. 12. 2025.