



PODMÍNKY A UJEDNÁNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB ASSIST4YOU® (dále jen „PA“)

I. Základní ustanovení

1. Společnost ASSIST4YOU s.r.o. se sídlem Poděbradova 28, 612 00 Brno, Česká republika, IČ: 02633795, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod spisovou značkou oddíl C, vložka 81969. (dále jen „ASSIST4YOU“) je zprostředkovatelem asistenčních služeb vztahující se ke sjednaným pojistným smlouvám prostřednictvím společnosti 4PRICE s.r.o. se sídlem Poděbradova 28, 612 00 Brno, Česká republika, IČ: 41539427, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod spisovou značkou oddíl C, vložka 1834. (dále jen „4PRICE“).

Za tímto účelem vydává tyto PA, které blíže specifikují rozsah poskytovaných služeb, práva a povinnosti a další otázky, které s těmito službami souvisí.

2. Asistenční služba ASSIST4YOU® (dále jen „AS“) je služba poskytovaná výhradně klientům společnosti 4PRICE® a společnosti ASSIST4YOU® (dále jen „Oprávněná osoba“).

3. Oprávněnou osobou může být jakákoliv fyzická osoba starší 18 let nebo podnikatel, případně právnická osoba, se sídlem podnikání v České republice, která uzavřela s ASSIST4YOU® asistenční smlouvu a má uzavřené pojistné smlouvy prostřednictvím 4PRICE®.

4. Součástí AS je i klientský program „Klientská karta“, který slouží k uplatňování těchto AS a k identifikaci Oprávněné osoby. Obchodní podmínky klientské karty a užívání jsou definované v Obchodních podmínkách klientské karty (PKK), které jsou k nahlédnutí v sídle ASSIST4YOU® nebo jeho pobočkách a k dispozici na portálu www.assist4you.cz

5. AS nenahrazuje rychlou záchrannou službu ani další složky integrovaného záchranného systému.

6. Dodavatelem asistenčních služeb je subjekt způsobilý poskytnout Oprávněné osobě službu spočívající v zajištění asistencí dle podmínek jednotlivých pojistných smluv, které má Oprávněná osoba sjednané (dále jen „Dodavatel“) prostřednictvím 4PRICE®.

7. AS je službou bezplatnou. Snaží se při vynaložení nezbytných nákladů a lidské energie udělat pro Oprávněné osoby vstřícně vše, co je v možnostech AS. Nemůže však některé výpadky jakkoli kompenzovat, ani nemůže odpovídat za naplnění všech očekávání Oprávněné osoby, zejména pak nemůže plně odpovídat za kvalitu služeb vázaných na služby poskytované Dodavatelem.

8. AS při komunikaci s Oprávněnou osobou vychází z informací, které jsou mu Oprávněnou osobou právě při dané komunikaci poskytnuty. Pokud Oprávněná osoba poskytuje nepravdivé nebo neúplné informace, není v odpovědnosti AS poskytnout správnou a kvalitní péči.

9. Za telefonní hovor na linku AS platí Oprávněná osoba svému operátorovi cenu dle svého místního tarifu.

II. Rozsah asistencí

1. Všechny dále uvedené AS je možno čerpat opakovaně.

2. AS jsou poskytovány pouze za předpokladu, že požadavek na poskytnutí takové asistence je evidován dispečinkem AS a to Oprávněnou osobou. V České republice i ze zahraničí 24 hodin denně na lince + 420 606 046 046

3. Rozsahem asistencí je zprostředkování následujících služeb:

a. Domácí asistenci – zajištění informací vztahující se k platným pojistným smlouvám sjednaných 4PRICE®, zejména smluv ze životního pojištění, pojištění majetku (vyjma vozidel), cestovního pojištění, apod. Zajištění informací k nároku na plnění z pojistné události, pomoc a dohled při likvidaci pojistné události nebo zastoupení při pojistné události. Právní poradenství k takovým pojistným smlouvám nebo zajištění právního zástupce. Služba je poskytovaná Oprávněným osobám bezplatně. ASSIST4YOU® upozorňuje Oprávněnou osobu, že je povinna uhradit

Dodavatelí případný dodaný materiál, stejně tak asistenci, která není součástí pojistné smlouvy a je pouze tzv. organizovaná na náklady Oprávněné osoby nebo asistence přesáhne stanovený limit pojistných podmínek konkrétní pojistné smlouvy. Na případnou úhradu je Oprávněná osoba vždy předem upozorněna.

b. Motoristická asistence – zajištění informací vztahující se k platným pojistným smlouvám sjednaných 4PRICE®, zejména smluv z autopojištění (povinné ručení, havarijní pojištění, atd.). Zajištění informací k nároku na plnění z pojistné události, pomoc a dohled při likvidaci pojistné události nebo zastoupení při pojistné události. Zprostředkování technické asistence Dodavatele (oprava na místě, odtah, vyproštění, atd.) dle pojistných podmínek konkrétní platné pojistné smlouvy. Právní poradenství k takovým smlouvám nebo zajištění právního zástupce. Služba je poskytovaná bezplatně. Podmínkou pro čerpání Motoristické asistence je umístění asistenční reflexní známky na vozidle využívající AS Oprávněné osoby. ASSIST4YOU® upozorňuje Oprávněnou osobu, že je povinna uhradit Dodavatelí případný dodaný materiál a náhradní díly, stejně tak asistenci, která není součástí pojistné smlouvy a je pouze tzv. organizovaná na náklady Oprávněné osoby nebo asistence přesáhne stanovený limit pojistných podmínek konkrétní pojistné smlouvy. Na případnou úhradu je Oprávněná osoba vždy předem upozorněna.

c. Likvidace pojistných událostí – AS při vyžádání Oprávněné osoby poskytne dohled nad řešením nově vzniklé nebo nad již probíhající řeší pojistné události nebo zastoupí Oprávněnou osobu při jednání s pojistitelem. Služba je poskytovaná bezplatně a vztahuje se na všechny odvětví pojišťovaných rizik.

d. Právní poradenství – zprostředkování právního poradenství vztahující se ke konkrétním pojistným smlouvám (např. pomoc při jednání s policií, ztráta dokladů v cizině na dovolené, apod.) dle pojistných podmínek takové pojistné smlouvy. Zprostředkování služby je poskytováno Oprávněným osobám bezplatně. Zajištění právního zástupce je AS poskytováno taktéž bezplatně, avšak náklady právního zástupce si již Oprávněná osoba hradí.

III. Práva a povinnosti Oprávněné osoby

1. Oprávněná osoba je oprávněna využívat v mezích aktuálně platného výtčtu rozsahu těchto PA uvedeném v bodě II. Rozsah asistencí - zprostředkování telefonické, osobní či elektronické konzultace ohledně svých pojistných smluv a pojistných událostí a to nepřetržitě 24 hodin denně na telefonním čísle AS, uvedené na klientské kartě. Všechny náklady nad rámec tohoto rozsahu si hradí Oprávněné osoby samy.

2. Oprávněné osoby jsou taktéž oprávněny požádat o informace týkající se jejich pojistných smluv sjednaných 4PRICE® popřípadě o jejich kopie.

3. Oprávněná osoba je dále oprávněna obrátit se na AS a reklamovat kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb Dodavatelem včetně kvality a rozsahu zprostředkovaných služeb. Dále může ASSIST4YOU® sdělovat své podněty a náměty k dalšímu rozvoji služeb.

4. Oprávněná osoba bere na vědomí, že v případě, že dojde ke zdržení při poskytování AS nebo sjednáváních procedur (zejména z důvodu nadměrného zatížení AS nebo včasného neoznámení události), nemá Oprávněná osoba nárok na žádné kompenzace. To platí i v případě ukončení poskytování asistenčních služeb ASSIST4YOU® nebo v případě neuskutečnění služby poskytované Dodavatelem.

5. Dodavatel asistenční služby může některé ze svých služeb plně nebo částečně účtovat dle smluvních podmínek konkrétních pojistných smluv.

6. Dostupnost AS může být ze strany ASSIST4YOU® jednostranně omezena. Za omezení nenáleží klientovi žádná kompenzace.

7. V případě nahlášení události a žádosti Oprávněné osoby o poskytnutí AS je Oprávněná osoba povinna:

- neprodleně kontaktovat AS
- pravdivě informovat o situaci
- nahlásit své jedinečné klientské číslo



PODMÍNKY A UJEDNÁNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB ASSIST4YOU® (dále jen „PA“)

- d. předat operátorovi AS základní identifikační údaje o problému či svém vozidle (v případě využití motoristické asistence) a předložit potřebné doklady
 - e. uvést místo kde došlo k pojistné události (v případě motoristické asistence, uvést kde se vozidlo nachází a kde si Oprávněná osoba přeje vozidlo opravit včetně kontaktu na opravnu)
 - f. v případě odcizení, krádeže, přepadení, apod. doložit kopii policejního protokolu
8. V případě, že Oprávněná osoba nesplní své povinnosti součinnosti, nevzniká mu nárok na plnou úhradu nákladů za AS a ASSIST4YOU® je oprávněna službu neposkytnout, její poskytnutí omezit nebo žádat po Oprávněných osobách náhradu škody.

IV. Práva a povinnosti AS

- 1. AS je oprávněna jednostranně a bez souhlasu klienta měnit tyto PA a to v závislosti na svých provozních možnostech, na změnách právních předpisů či jiných závažných okolnostech. Upravené nebo nové PA se vyhlášují formou uveřejnění na portále www.assist4you.cz
- 2. AS je oprávněna využívat e-mailovou adresu a číslo mobilního telefonu Oprávněné osoby k zaslání informačních zpráv.
- 3. AS je oprávněna zcela nebo částečně ukončit poskytování asistenčních služeb, zejména nastanou-li provozní překážky či jiné závažné důvody na straně ASSIST4YOU®.
- 4. AS si vyhrazuje přiměřenou dobu na studium nahlášené události Oprávněné osoby a zároveň ji může vyzvat k doplnění informací nebo dokumentů.
- 5. AS je oprávněna kontaktovat Oprávněnou osobou za účelem předání informací telefonicky, elektronicky (e-mailem), dopisem či datovou schránkou. ASSIST4YOU® ani AS není odpovědná za nevyzvednutí poskytnuté informace klientem.
- 6. ASSIST4YOU® je povinna zajistit dostupnost aktuálního platného a úplného znění těchto PA na všech svých pobočkách či sídle společnosti, jakož i na svém internetovém portále www.assist4you.cz
- 7. AS je povinna přijmout reklamaci klienta a oznámit klientovi vhodným způsobem její vyřízení do 60 dnů ode dne jejího přijetí.

V. Ochrana osobních údajů

- 1. Oprávněná osoba bere na vědomí a vyjadřuje svůj souhlas, že telefonní hovor s dispečinkem / operátorem ASSIST4YOU® v rámci poskytování AS může být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly služeb, zvyšování jejich kvality a za účelem evidence průběhu komunikace mezi Oprávněnou osobou a AS.

VI. Závěrečná ustanovení

- 1. V případě, že některá ze služeb AS či Dodavatele byla Oprávněné osobě poskytnuta v době, kdy nárok na využití asistenční služby neexistoval, je Oprávněná osoba povinna náklady, které byly vynaloženy na poskytnutí asistenčních služeb, AS a Dodavatelé nahradit.
- 2. PA nabývají účinnosti dnem 1.6.2014. ASSIST4YOU® si vyhrazuje právo je měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním podmínek nových a to bez předchozího uvědomění Oprávněné osoby. Aktuálně platné PA jsou k dispozici na portálu www.assist4you.cz