



YAMAHA ASSISTANCE

Nepřetržitá pomoc
24 hodin denně / 7 dnů v týdnu



Provided by



ASISTENČNÍ CENTRÁLA:

Europ Assistance s.r.o.

Na Pankráci 127

140 00 Praha 4

Česká republika

Tel (+420) 221 586 605

PODMÍNKY VYUŽÍVÁNÍ PROGRAMU YAMAHA ASSISTANCE

DEFINICE POJMŮ

Motocykly zařazené do asistenčního programu

+ všechny nové motocykly značky YAMAHA prodávané prostřednictvím autorizované sítě YAMAHA na území ČR. Motocykly musí mít schválení pro provoz na pozemních komunikacích, musí být používány pouze na pozemních komunikacích a mít platnou 2letou záruku od výrobce.

Asistenční program se nevztahuje

- + na motocykly modelové řady OFF-ROAD (v členění dle ceníku Yamaha Motor Middle Europe)
- + na čtyřkolky
- + a na motocykly do 50 ccm

OPRÁVNĚNÍ UŽIVATELE ASISTENČNÍ SLUŽBY

Nárok na asistenční služby mají pouze následující osoby:

- + řidič motocyklu (ať již oprávněný uživatel nebo majitel motocyklu) a osoby přepravované na motocyklu v době události (v souladu s platnými dopravními předpisy a v souladu s technickým průkazem motocyklu);
- + služby se nevztahují na osoby přepravované na motocyklu za úplatu a na stopaře.

OBECNÉ ČLENĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB

A. Omezená asistence (pouze služby 1. silniční asistence, 2. odtah a případně 3. uskladnění) je poskytována pro následující případy:

- + **Defekt:** za defekt se považuje jakékoliv poškození pneumatiky vzniklé za běžných provozních podmínek, které nedovoluje pokračování v jízdě. V tomto případě zajistí asistenční centrála příjezd kvalifikovaného pracovníka a uhradí práci spojenou s odstraněním defektu. Cena náhradních dílů a materiálu bude uhrazena uživatelem motocyklu.
- + **Nedostatek paliva:** asistenční centrála zařídí dovoz paliva na místo, kde byl motocykl řidičem odstaven. Cena dovezeného paliva bude uhrazena uživatelem motocyklu.
- + **Ztráta klíčů:** v případě ztráty klíčů zajistí asistenční centrála dovoz náhradního klíče nebo Master klíče, pokud řidič motocyklu poskytne asistenční centrále kontakt na osobu, která náhradní klíč nebo Master klíč vydá technikovi silniční asistence. Při ztrátě Master klíče výměna zámku a případná cena součástek a náhradních dílů není hrazena v rámci asistenčního programu.
- + **Incidenty vzniklé nepříznivými klimatickými nebo přírodními vlivy** (povodně, hlodavci, atp.).



B Kompletní asistence je poskytována pro následující případy:

- + **Porucha:** jakákoliv mechanická a elektrická závada, v jejímž důsledku je motocykl nepojízdný.
- + **Nehoda:** událost při níž vlivem nárazu dojde k mechanickému poškození motocyklu z vnější strany nebo zničení motocyklu a v jejíž důsledku je motocykl nepojízdný nebo nezpůsobilý k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.
- + **Krádež:** motocykl (nebo jeho součást) je považován za odcizený od chvíle, kdy příslušný právní orgán vydá záznam o krádeži a kopie tohoto záznamu je zaslána asistenční centrále YAMAHA Assistance. Vlastník motocyklu musí zaslat policejní záznam do 24 hodin od vzniku události (časová tolerance je přípustná pouze pro události nastalé v den svátku). Za krádež je rovněž považováno poškození motocyklu vzniklé pokusem o odcizení vedoucí k jeho nepojízdnosti.
- + I v ostatních situacích jako např. poškození motocyklu v důsledku vandalismu, může YAMAHA Assistance na požádání klienta poskytnout pomoc avšak pouze plně na náklady klienta.

Rozsah nároku na asistenční služby

Bezplatná asistence se vztahuje pouze na události, které nastaly na pozemních komunikacích s výjimkou nezpevněných (rozumí se pro odtahové vozidlo nesjízdných) účelových komunikací sloužících k obhospodařování zemědělských a lesních pozemků (polní a lesní cesty). Dříve než klient započne řešit událost na svém motocyklu, musí kontaktovat centrálu YAMAHA Assistance za účelem schválení či vyhledání dodavatele technické pomoci. Nejpozději však musí kontaktovat centrálu YAMAHA Assistance tentýž den, kdy daná událost nastala.



DEFINICE SLUŽEB A JEJICH ČLENĚNÍ



ASISTENCE V MÍSTĚ BYDLIŠTĚ (služby poskytované v okruhu do 50 km od místa bydliště)

Bydliště: místo trvalého pobytu (u fyzické osoby) či sídlo firmy (u právnické osoby) majitele motocyklu. Pokud je majitelem motocyklu leasingová společnost, je za bydliště považováno místo trvalého pobytu oprávněného uživatele motocyklu.

1. Silniční asistence

Asistenční centrála zajistí příjezd asistenčního vozidla a opravu motocyklu na místě.

2. Odtahová služba

Pokud do 60 min. od příjezdu zásahového vozidla není možné provést opravu přímo na místě, asistenční centrála zajistí odvoz motocyklu do nejbližšího autorizovaného servisu YAMAHA případně do domovského servisu klienta, do maximální vzdálenosti 60 km od místa události.

3. Uskladnění motocyklu

V případě nedostupnosti servisu, zajistíme uskladnění motocyklu až do doby, než bude možno motocykl do servisu předat, max. však na 3 dny.

4. Vyzvednutí opraveného motocyklu

Pokud je servis vzdálen do 50 km od místa bydliště klienta, má klient nárok na dopravu k převzetí motocyklu taxislužbou.



PODMÍNKY VYUŽÍVÁNÍ PROGRAMU YAMAHA ASSISTANCE

5. Náhradní vozidlo (v případě odcizení nebo opravy nad 12h)

Asistenční centrála zajistí náhradní vozidlo kategorie B (Škoda Fabia, Renault Clio atp.) k zapůjčení - po dobu opravy, maximálně však na 3 dny. Asistenční centrála hradí přistavení NV. Odstavení NV, pokud není v ceně zapůjčení od autopůjčovny, není hrazeno asistenční centrálou (hradí klient). Provozní náklady spojené s využíváním NV nejsou hrazeny (palivo, poplatky, ...).

DOPLŇKOVÉ ASSISTENČNÍ SLUŽBY (služby poskytované v okruhu nad 50 km od místa bydliště)

Pokud nastane událost dále než 50 km od místa bydliště a jedná se o odcizení či opravu trvající déle než 12h, má klient nárok na jednu z následujících služeb 6,7, 8 či 9 podle výběru klienta nebo podle dostupnosti dané služby. Tyto služby nelze vzájemně kombinovat.

6. Pokračování v cestě, či cesta zpět do místa bydliště

Asistenční centrála zajistí přepravu řidiče i posádky motocyklu buď formou taxi (do 90 min. jízdy), vlakem I. třídy (do 4 hodin cesty) nebo letecky ekonomickou třídou (pokud by cesta vlakem přesahovala 4 hodiny) do prokazatelného cíle cesty nebo zpět do místa bydliště.

7. Repatriace motocyklu v rámci domovského státu

V případě, že předpokládaná doba opravy motocyklu bude delší jak 12 hodin, asistenční centrála může na základě žádosti klienta zajistit odvoz motocyklu v rámci domovského státu do nejbližšího autorizovaného servisu k místu bydliště klienta. Následnou opravu v autorizovaném servisu a svou vlastní dopravu si již klient musí zajistit sám.

8. Hotel

Pokud si klient přeje v místě poruchy vyčkat na opravu svého motocyklu, asistenční centrála zajistí ubytování posádky včetně snídaně v hotelu kategorie 3* po dobu opravy, max. na 2 noci a max. 80 EUR/osobu/den. Asistenční centrála může zajistit ubytování na žádost klienta ve stejném rozsahu i v případě odcizení motocyklu.

Asistenční centrála dále zařídí přepravu řidiče a pasažérů do daného hotelu 1x tam a 1x zpět formou taxi.

9. Náhradní vozidlo

Shodné s rozsahem služby číslo 5.

DOPLŇKOVÉ ASSISTENČNÍ SLUŽBY V ZAHRANIČÍ

10. Finanční hotovost pro případ nouze

V případě nouze (odcizení motocyklu, úhrada opravy v servisu, složení kaucy na policii, atp.) v zahraničí, kdy situace neumožňuje pokračování v cestě, zajistí asistenční centrála bezplatné doručení hotovosti klientům. Bezplatné doručení hotovosti je podmíněno složením zálohy nebo garance ze strany zástupce klienta ve výši 100%. Maximální výše zálohy je 500€.

11. Dodávka náhradních dílů

V případě lokální nedostupnosti náhradních dílů uhradí asistenční centrála jejich přivezení do servisu, kde probíhá oprava. Náklady náhradních dílů a celní poplatky hradí klient.

VÝLUKY A OMEZENÍ

Limit plnění na jednu asistenční událost je 25 000 Kč. Pro asistenční případy v zahraničí je finanční limit 1000 EUR.

V zahraničí jsou služby poskytovány v případech, které se staly na území aktuální platnosti Mezinárodní automobilové pojišťovací karty (zelené karty).

Bezplatná asistence se nevztahuje na (rozumí se, že asistence může být poskytnuta avšak pouze plně na náklady klienta):

- + vandalismus
- + na události, které nastaly mimo pozemní komunikace
- + na události, které vznikly v průběhu motocyklových závodů nebo soutěží nebo při zkušebních jízdách spojených se soutěží (trénink)
- + motocykly z půjčovny nebo provozované za úplatu
- + nepojízdnost z důvodu zanedbání pravidelné údržby motocyklu

Dále nebudou hrazeny náklady:

- + za opravu motocyklu v servisu
- + poplatky za mýtné, pokuty, poplatky za parkování vynaložené oprávněným uživatelem motocyklu v běžném provozu
- + náklady, které by klientovi vznikly i v případě, že by nenastala daná událost (např. náklady za jídlo, které by si musel koupit, apod.)

Všeobecné vyluky:

- + opakovaná závada způsobená nesprávnou péčí poté, co již byl klientovi poskytnut asistenční zásah
- + opakovaná závada z důvodu opakujícího se důvodu, pokud nebyla provedena konečná oprava pro odstranění závady
- + události vzniklé v důsledku nesprávné údržby, která nebyla v souladu s doporučením výrobce
- + asistence není dále poskytována v zemích, které se nachází ve válečném stavu nebo kde probíhá občanská válka
- + události vzniklé během války, zemětřesení, extrémních podnebních podmínek (přírodní katastrofy), události vzniklé jaderným zářením nebo jaderným výbuchem
- + události vzniklé v zemích stávků, revoluce, výtržností nebo civilních nepokojů, rabování, teroristických útoků
- + události vzniklé v důsledku trestné činnosti oprávněného uživatele
- + události vzniklé v souvislosti se zneužíváním alkoholu, drog a léků stejně jako s užitím jakýchkoliv jiných látek, které mění chování a reakce řidiče
- + události v oblastech, kam nemá náš dodavatel právo vjezdu
- + události vyšetřované policií nebo jinou institucí, dokud tato instituce nedovolí odtah motocyklu
- + události vzniklé v souvislosti se ztrátou nebo zničením příslušenství

POVINNOSTI UŽIVATELŮ

Pro získání nároku na poskytnutí služeb vyplývajících z asistenčního programu, musí uživatel:

- + zavolat bez prodlení na non-stop telefonní linku centrály YAMAHA Assistance
- + obdržet předchozí souhlas asistenční centrály, než podnikne jakékoli kroky nebo na sebe vezme finanční závazky; veškeré takto odsouhlasené závazky budou uživateli uhrazeny do dvou (2) týdnů po obdržení faktury asistenční centrálou a po předložení přiměřené evidence o nákladech vynaložených uživatelem;
- + řídit se pokyny asistenční centrály a souhlasit s doporučeným řešením situace;
- + přijmout veškerá opatření k zamezení či omezení následků poruchy;
- + dodat všechny dokumenty v souladu s podmínkami a požadavky centrály YAMAHA Assistance.

POSTUP PŘI KONTAKTOVÁNÍ ASISTENČNÍ CENTRÁLY

V případě události vyžadující pomoc asistenční centrály neprodleně volejte: **(+420) 221 586 605**.

Při kontaktování asistenční centrály, prosíme, sdělte následující informace:

- + Vaše jméno a příjmení
- + VIN, SPZ (RZ) a model motocyklu
- + místo, kde se nachází nepojízdný motocykl
- + důvod nepojízdnosti motocyklu a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení události
- + kontaktní telefonní číslo

Tel (+420) 221 586 605

