

Všeobecné obchodné podmienky asistenčnej služby Jefta Service24

Tieto všeobecné obchodné podmienky slúžia z hľadiska poskytovaných služieb spoločnosti JEFTA Service24 s.r.o. pri vyslobodzovacích, odťahových a poruchách vozidiel a slúžia na špecifikáciu poskytovaných služieb a výklad určitých pojmov, ktorými sú služby definované v týchto všeobecných obchodných podmienkach :

- a. **spoločnosť JEFTA Service24 s.r.o. (ďalej len Jefta) je obchodnou spoločnosťou založenou v súvislosti s poskytovanými službami na ktoré má oprávnenie a techniku ako aj prostriedky pre poskytnutie predmetnej pomoci,**
- b. **zmluvný partner** je partner, ktorý uzavrel zmluvu so spoločnosťou Jefta na základe ktorej sú mu poskytované výhody a služby v súvislosti s poskytovanými službami
- c. **služba** je pomoc, ktorá bude poskytovaná zo strany spoločnosti Jefta a ktorá zahŕňa:
 - o pristavenie odťahového, resp. asistenčného vozidla na miesto určenia,
 - o naloženie nefunkčného alebo havarovaného vozidla klienta na odťahové vozidlo, resp. zloženie vozidla klienta z odťahového vozidla,
 - o vyslobodenie havarovaného vozidla z miesta mimo cesty,
 - o odťah vozidla na miesto určenia klientom v rámci Slovenskej republiky,
 - o jazda náhradného vozidla, ktorá zabezpečí odvoz posádky a batožiny z vozidla klienta na miesto určenia v rámci Slovenskej republiky,
 - o pracovné výkony pracovníkov spoločnosti Jefta,
- d. **asistencia je služba a pomoc označeným vozidlám v prípade dopravnej nehody alebo znefunkčnenia Jefta konečnému poskytovateľovi,**
- e. **vozidlo** sú všetky vozidlá, ktoré sú definované ako osobné, úžitkové vozidlá a motocykle s hmotnosťou do 3500 kg,
- f. **porucha** je situácia pri ktorej vozidlo zostane nepojazdné a nespôsobilé prevádzky na pozemných komunikáciách z dôvodov havárie alebo poškodenia vozidla spôsobené technickými poruchami,
- g. **evidenčné číslo vozidla** je číslo uvedené v osvedčení o evidencii vozidla,
- h. **odťah** je prevoz vozidla k miestu určenia zo strany zákazníka, t.j. buď do autoservisu alebo do miesta bydliska na území Slovenskej republiky,
- i. **územie na ktorom pôsobí asistenčná služba** je územie pokrývajúce celé územie Slovenskej republiky, resp. štátov Európskej Únie, Chorvátska a Švajčiarska,
- j. **kontaktné údaje** sú údaje, ktoré je povinný poskytnúť klient na základe ktorých bude služba poskytovaná, t.j. značka a model vozidla ev. číslo vozidla, meno, bydlisko, adresa alebo označenie spoločnosti a sídla spoločnosti, IČO a DIČ.
- k. **asistenčná karta** je karta vystavená klientovi, ktorý splní podmienky pre jej vystavenie, doručovaná klientovi poštou do 5 pracovných od prijatia úhrady za službu,
- l. **poplatok** je finančná suma vyjadrená v eurách, ktorú je povinný zaplatiť klient na označený účet spoločnosti Jefta a na základe ktorej mu bude vystavená karta,

- m. **objednávka** je doklad na základe ktorého môže kontaktovať objednávateľ nepretržite nonstop centrálny dispečing spoločnosti Jefta a to č. 18900, 0948 044 144 a č. 032 77 19 592, alebo poverenú osobu alebo organizáciu Jefta.
- n. **služby, ktorých poskytovanie je spoplatnené** sú služby, ktoré poskytne spoločnosť v prípade dovozu pohonných hmôt od klienta, kde sa uhrádzajú náklady za pohonné hmoty, náklady na náhradné diely pri drobných opravách,
- o. **zmluvná pokuta** je finančná sankcia v prípade zistenia neoprávneného využitia niektorej z asistenčných služieb, uvedenie spoločnosti do omylu, resp. úmyselné uvádzanie nepravdivých údajov,
- p. **súhlas so spracovaním osobných údajov** je súhlasom klienta, ktorý súhlasí, aby jeho údaje boli spracované pre fakturačné, evidenčné a štatistické účely s tým, že nebudú poskytované tretím stranám, pričom budú použité na zasielanie prípadných e- mailov a telefonického kontaktu v prípade akýchkoľvek problémov a riešení ďalšieho poskytovania služieb,
- q. **doba platnosti** asistenčnej karty je doba po ktorú má klient nárok na poskytovanie služieb,
- r. **dispečing** je asistenčné stredisko spoločnosti Jefta, ktorá poskytuje prvý kontakt s klientom na označených telefónnych číslach,
- s. **obmedzenie služieb** je situácia kedy spoločnosť Jefta nezodpovedá za vady v oblasti poskytovania služieb vyvolané vyššou mocou, zmenou právnych predpisov, výnimočným stavom,
- t. **zodpovednosť za škodu** zo strany spoločnosti Jefta je obmedzená za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s poruchou a nehodou vozidla ako aj za majetkovú ujmu a ušlý zisk klienta pri takejto dopravnej nehode,
- u. **výpoveď zo zmluvného vzťahu** môže kedykoľvek klient oznámiť spoločnosti Jefta, pričom výpovedná doba je stanovená na tri mesiace a začína plynúť prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede, pričom klient je povinný vrátiť všetky doklady a karty, ktoré obdržal od spoločnosti Jefta

Všeobecné podmienky a pokyny pre poskytovanie balíka asistenčných služieb a produktu pre vozidlá do 3.5 tony vrátane motocyklov Jefta Service24

1. Asistenčná karta

- 1.1. Asistenčné služby sú poskytované spoločnosťou JEFTA SERVICE24, s.r.o. (ďalej len JEFTA) na základe produktovej karty JEFTA SERVICE24, s.r.o. (ďalej len PK).

Podmienkou pre poskytovanie asistenčných služieb je dodržanie týchto pokynov.

Služby sú poskytované pri poruche vozidla, nehode vozidla, naloženie a zloženie vozidla, vyslobodenie vozidla po nehode, výmena pneumatiky, (náhradnú novú pneumatiku si hradí klient sám), dovoz paliva, (PHM si klient hradí sám), odvoz posádky na miesto určenia klientom, odvoz vozidla na miesto určenia klientom.

Asistenčné služby poskytované na území Slovenskej Republiky:

- a) v režime nonstop, 24 hodín denne, neobmedzene počas doby platnosti PK
- b) pri poruche a nehode (havárii) vozidla, neobmedzene počas doby platnosti PK
- c) naloženie a zloženie vozidla, neobmedzene počas doby platnosti PK
- d) vyslobodenie vozidla po nehode, neobmedzene počas doby platnosti PK
- e) len pre motorové vozidlá do 3,5 ton celkovej hmotnosti, neobmedzene počas doby platnosti PK
- f) len pre motorové vozidlá do 9 miest prepravovaných osôb (vrátane vodiča), neobmedzene počas doby platnosti PK
- g) len výmena pneumatiky, (náhradnú novú pneumatiku si hradí klient sám), neobmedzene počas doby platnosti PK
- h) len dovoz paliva, (PHM si klient hradí sám), neobmedzene počas doby platnosti PK
- i) len odvoz posádky na miesto určenia klientom, neobmedzene počas doby platnosti PK
- j) len odvoz vozidla na miesto určenia klientom, neobmedzene počas doby platnosti PK

1.2. Služby PK sa nevzťahujú na:

- a) nákladné a úžitkové vozidlá nad 3,5 ton celkovej hmotnosti
- b) vozidlá s viac ako 9 prepravovanými osobami
- c) prípojné vozidlá
- d) návesy
- e) obytné prívesy a na práce vykonávané v servisoch

1.3. Asistenčné služby sú poskytované, pokiaľ sú vyžiadané telefonicky výhradne prostredníctvom Centrálného dispečingu JEFTA (ďalej len CD), ktorý pracuje 24 hodín denne:

na telefónnom čísle:

18 900

+ 421 948 044 144

+ 421 32 77 19 592

mail: dispecing@jefta.sk

1.4. Služby poskytované prostredníctvom PK je možné čerpať len počas jej platnosti.

Podmienkou platnosti produktovej karty je jej riadne a úplné vyplnenie v podpisových poliach na webe www.superpoistenie.sk/servis24.

1.5. PK je vydaná ku konkrétnemu vozidlu, ktorého údaje sú uvedené na webe v sekcii „Doplňujúce údaje“.

Na iné vozidlo je PK neprenosná! Pre jedno vozidlo je možné zakúpiť len jednu PK.

1.6. Pri strate, pri zmene EVČ vozidla, odcudzení alebo poškodení PK sa obráťte na Centrálny dispečing

JEFTA, kde vám bude vystavený duplikát PK za výrobnú cenu. Kartu je po predchádzajúcej dohode

možné zaslať poštou:

- a) pri strate karty vám bude vystavená nová karta na pôvodné EVČ a s pôvodnou platnosťou
- b) pri zmene EVČ alebo poškodení vám bude vystavená nová karta po vrátení karty pôvodnej s novou EVČ a s pôvodnou platnosťou
- c) pri predaji vozidla sa nová karta nevystavuje a **je neprenosná**

2. Asistenčné služby

2.1. Asistenčným zásahom sa rozumie odstránenie poruchy, havárie vozidla z pozemných komunikácií. Je dovolené ho vykonať v rozsahu, ktorý nevyžaduje dielenské vybavenie a zaručí dodržanie podmienok bezpečnosti cestnej premávky a bezpečnosti práce.

2.2. Neposkytnúť asistenčné služby je možné pri objektívnych mimoriadnych prekážkach na mieste zásahu.

2.3. Z hľadiska overenia oprávnenosti nároku na poskytovanie služieb je pracovník oprávnený skontrolovať potrebné údaje na vykonanie služby.

2.4. Asistenčné služby - pomoc na ceste pri poruche alebo nehode

K zákazníkovi vyšleme do požadovaného miesta mechanika s vozidlom cestnej služby, ktorý poskytne potrebnú technickú pomoc. Postaráme sa i o dopravu chýbajúcich pohonných hmôt, (PHM si hradí klient sám), v prípade neúmyselnej zámény paliva pri tankovaní, o defekt pneumatík (novú pneumatiku si hradí klient sám) a podobne.

2.5. Odt'ahové služby a havária

Pokiaľ vozidlo nie je možné opraviť na mieste, zaistíme odt'ah nepojazdného vozidla do značkového servisu alebo iného miesta podľa prania zákazníka. Na základe požiadavky zaistíme prepravu osôb a ich batožiny. V prípade havárii vozidla sa postaráme o vyslobodenie, naloženie a zloženie vozidla.

2.6. Uschovanie vozidla

Pokiaľ je treba vozidlo zaistiť pred poškodením, stratou alebo odcudzením jeho vybavenia, zaistíme jeho uschovanie v stráženom a pokiaľ je to nutné v krytom objekte.

2.7. Ubytovanie

Ak je vozidlo odovzdané do servisu a nebude opravené v ten istý deň, zaistíme pre posádku vozidla ubytovanie, (toto si hradí klient sám).

2.8. Požičanie náhradného vozidla

Podľa prania zákazníka zaistíme a dopravíme náhradné vozidlo s vodičom požadovanej kategórie.

Asistenčné služby poskytované na území Európskej Únie, Chorvátska a Švajčiarska:

- a) v režime nonstop, 24 hodín denne, neobmedzene počas doby platnosti PK
- b) pri poruche a nehode (havárii) vozidla
- c) naloženie a zloženie vozidla, z EÚ na SR, neobmedzene počas doby platnosti PK
- d) len pre motorové vozidlá do 3,5 ton celkovej hmotnosti, neobmedzene počas doby platnosti PK
- e) len pre motorové vozidlá do 9 miest prepravovaných osôb (vrátane vodiča), neobmedzene počas doby platnosti PK
- f) odvoz posádky na miesto určenia klientom, z EÚ do SR neobmedzene počas doby platnosti PK
- g) odvoz vozidla na miesto určenia klientom, z EÚ do SR neobmedzene počas doby platnosti PK

1.2. Služby PK sa nevzťahujú na:

- a) nákladné a úžitkové vozidlá nad 3,5 ton celkovej hmotnosti
- b) vozidla s viac ako 9 prepravovanými osobami
- c) prípojné vozidlá
- d) návesy
- e) obytné prívesy a na práce vykonávané v servisoch

2.9. Požičanie vozidla pre prepravu posádky nepojazdného vozidla zo zahraničia späť na Slovensko

- a) služba je poskytovaná na území vybraných štátov Európy (t.j. len na európskom území štátov) pri predpoklade, že zákazník objedná na CD JEFTA popri preprave posádky súčasne spätný transport svojho nepojazdného vozidla na Slovensko
- b) zákazník dohodne s dispečerom CD JEFTA:
 - spätný transport nepojazdného vozidla na Slovensko a požičanie vozidla s vodičom pre návrat posádky vozidla na Slovensko
 - alebo spätný transport nepojazdného vozidla na Slovensko a zaistenie návratu posádky automobilovou prepravou (vo vozidle odťahovej služby)
- c) organizácia služby:
 - požičiavané vozidlo s vodičom dopraví JEFTA zákazníkovi na dohodnuté miesto. Vozidlo bude zodpovedať požiadavke na počet prepravovaných osôb
 - na mieste bude so zákazníkom spísaná zmluva o transporte a pri predložení platného osobného dokladu a EVČ zákazníka

2.10. Pokiaľ majiteľ PK použije pre objednanie služby iný postup než je vyššie uvedený, nemôže si voči spoločnosti JEFTA uplatňovať žiadne nároky na poskytované služby

3. Postup pre vyžiadanie asistenčnej služby:

3.1. Zavolajte dispečing JEFTA, ktorý pracuje nepretržite 24 hodín denne
na telefónnom čísle:

18 900
zo SR a zahraničia na telefónnom čísle
+ 421 948 044 144
+ 421 32 77 19 592

3.2. Zadať údaje, ktoré požaduje dispečer, ktorý s vami súčasne dohodne optimálny spôsob poskytnutia
asistenčnej služby

4. Postup pri vyúčtovaní poskytnutých náhradných dielov, PHM atp. v rámci asistenčných služieb na Slovensku:

4.1. Pri poskytovaní náhradných dielov, PHM atp. platí:

- náhradné diely, PHM atp. sú účtované samostatne a hradené zákazníkom.

4.2. Ak zákazník nepredloží na mieste zásahu PK, ktorú z rôznych dôvodov nemá u seba, uhradí poskytnuté služby v plnej výške. Následne pošle na adresu JEFTA písomnú požiadavku alebo ju

podpíše na mieste udalosti na dodatočné priznanie príslušných prác, doložený kópiou PK a dokladom o zaplatení.

5. Osobné údaje zákazníkov

5.1. JEFTA prehlasuje, že všetky osobné údaje poskytnuté zákazníkom využije výhradne pre zaistenie

objednaných asistenčných služieb a bude s nimi pracovať v súlade s platnými právnymi predpismi,

najmä v zmysle zákona o ochrane osobných údajov.

Vysvetlivky k pojmom:

CD / centrálny dispečing

JEFTA SERVICE24 / JEFTA

PK / Produktová karta