

## PŘÍLOHA K OBJEDNÁVCE SLUŽEB *ExtraKomfort* PRO VOZIDLO :

ZNAČKA: .....

MODEL : .....

PODVOZEK: .....

DATUM : .....

### VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB *ExtraKomfort*

#### 1. PŘEDMĚT SLUŽEB *ExtraKomfort*

- 1.1 Služby *ExtraKomfort* (souhrnně "Služby *ExtraKomfort*") opravňují osobu, na níž je přihlášeno vozidlo ("ZÁKAZNÍKA") se službou *ExtraKomfort*, nebo i jinou osobu, jež má od této osoby oprávnění používat vozidlo (souhrnně "PŘÍJEMCI SLUŽEB") čerpat v rámci služeb *ExtraKomfort* po sjednanou dobu, jak je stanoveno v následujících čl. 2.1, 2.2, následující plnění:
- 1.1.1 **Oprávérenské služby *ExtraKomfort***: bezplatné provedení úkonů, které jsou potřebné pro opravu závad na vozidle s použitím originálních nebo renovovaných náhradních dílů dodaných společností FIAT ČR spol. s r.o. za podmínek a způsoby vymezenými v následujících čl. 2.1, 3.1 a 4.
- 1.1.2 **Oprávérenské služby výrobních vad laku**: bezplatné provedení úkonů, potřebných pro opravu závad vzniklých vadami laku za podmínek a způsoby vymezenými v následujících čl. 2.2, 3.1 e 4.
- 1.1.3 **Asistenční silniční služby *ExtraKomfort***, které ZÁKAZNÍKA nebo PŘÍJEMCE SLUŽEB a všechny ostatní osoby přepravované ve VOZIDLE opravňují čerpat bezplatně plnění uvedená v bodě 7, a která poskytne společnost pověřená poskytováním služeb společností FIAT ČR spol. s r.o. v případě závady, jež způsobí nepojízdnost VOZIDLA, za podmínek a způsoby vymezenými v následujících čl. 3.2, 3.3 a 5.
- 1.2 ZÁKAZNÍKEM se přitom rozumí i jakákoli další oprávněná osoba, která nabyde VOZIDLO do svého vlastnictví.

#### 2. DOBA ČERPÁNÍ SLUŽEB *ExtraKomfort*

- 2.1 Služby *ExtraKomfort* dle předchozího čl. 1.1.1 (Oprávérenské služby *ExtraKomfort*) a 1.1.3 (Asistenční silniční služby *ExtraKomfort*) poskytne společnost FIAT ČR spol. s r.o. ZÁKAZNÍKOVÍ nebo PŘÍJEMCŮM SLUŽEB *ExtraKomfort* počínaje prvním dnem po uplynutí dvou let od začátku záruky VOZIDLA až do uplynutí časového limitu resp. vyčerpání limitu kilometrů, jež si ZÁKAZNÍK stanoví v objednávce ("Původní zvolená varianta"), jejíž přílohou jsou tyto Všeobecné podmínky, a to podle toho, která z těchto dvou podmínek nastane dříve.
- 2.2 SLUŽBY *ExtraKomfort* dle předchozího čl. 1.1.2 (Oprávérenské služby *ExtraKomfort* poskytované v případě výrobních vad laku ) poskytne společnost FIAT ČR spol. s r.o. počínaje prvním dnem následujícím po uplynutí tří let od začátku záruky VOZIDLA do uplynutí časového limitu resp. vyčerpání limitu kilometrů stanovených v původní zvolené variantě, podle toho, která z těchto dvou podmínek nastane dříve.
- 2.3 Časové odkazy ohledně doby poskytování služeb *ExtraKomfort* stanovené v ZÁKAZNÍKOVĚ původní zvolené variantě a uvedené v objednávce, jejíž přílohou jsou tyto Všeobecné podmínky, se vztahují k datu začátku záruky VOZIDLA uvedeného v Záruční a servisní knížce vozidla.
- 2.4 Zde uváděná ZÁRUKA dává právo pouze na poskytování výkonů ve smyslu čl. 1.1.1, 1.1.2 a 1.1.3 a jejich opakování v případě nedokonalého plnění – zde však budiž jednoznačně dohodnuto a smluveno, že ZÁKAZNÍK nebude mít v žádném případě nárok na odstoupení od smlouvy, výměnu VOZIDLA a/nebo na náhradu škody. Konkrétně to znamená, že zde uváděná ZÁRUKA ruší a výslovně nahrazuje povinnosti, vyplývající ze smluvní a původní Záruky, jakož i povinnosti, vyplývající ze znění Občanského zákoníku v případě ZÁKAZNÍKA, který není podnikatelem, nepoužívá VOZIDLO k podnikání a VOZIDLO není pořízeno prostřednictvím finanční organizace (např. leasingové) .

#### 3. PODMÍNKY ČERPÁNÍ SLUŽEB *ExtraKomfort*

- 3.1 Oprávérenské služby *ExtraKomfort* dle předchozích čl. 1.1.1 a 1.1.2 (souhrnně oprávérenské služby *ExtraKomfort*) budou poskytnuty ZÁKAZNÍKOVÍ nebo PŘÍJEMCI SLUŽEB ve všech provozovných servisní sítě značky (v České Republice i v zahraničí). V zemích, kde neexistuje servisní síť značky, si musí ZÁKAZNÍK zajistit u servisní opravny, která provede opravu, doklady o této opravě a po návratu je předat dealerovi, který mu vozidlo prodal, za účelem úhrady nákladů uznatelných v rámci čerpání oprávérenských služeb *ExtraKomfort*.  
Servisní opravně, která je součástí servisní sítě značky a na kterou se ZÁKAZNÍK nebo PŘÍJEMCI SLUŽEB obvykle obracejí, musí tyto předložit podepsanou objednávkou služeb *ExtraKomfort* a servisní knížkou dodávanou k VOZIDLU.
- 3.2 Asistenční silniční služby *ExtraKomfort* budou ZÁKAZNÍKOVÍ nebo PŘÍJEMCŮM SLUŽEB poskytovány společností, kterou jejich poskytováním pověří společnost FIAT ČR spol. s r.o..
- 3.3 S žádostí o poskytnutí asistenční silniční služby se ZÁKAZNÍK nebo PŘÍJEMCE VOZIDLA musí obrátit na servisní telefon uvedený na identifikační kartě, která bude ZÁKAZNÍKOVÍ zaslána společností FIAT ČR spol. s r.o., **nárok na poskytnutí asistenčních služeb nastává pouze v případě, je-li porucha nebo nehoda nahlášena na servisní telefon bezprostředně po této události. V případě dodatečného nahlášení s určitým časovým odstupem si FIAT ČR spol. s r.o. vyhrazuje právo neposkytnout uvedené služby.**

#### 4. OPRAVÁRENSKÉ SLUŽBY *ExtraKomfort*

##### 4.1 Nezbytná podmínka pro poskytování oprávérenských služeb *ExtraKomfort*

Poskytnutí oprávérenských služeb *ExtraKomfort* je podmíněno pravidelnými servisními prohlídkami,

kteře musí ZÁKAZNÍK nechat provádět na vozidle podle časového rozpisu uvedeného v Návodu k použití a údržbě, dodávaného s vozidlem, a ktere budou provedené a potvrzené autorizovanou servisní opravnou v Záruční a servisní knížce.

#### 4.2 Poskytování opravárenských služeb *ExtraKomfort*

ZÁKAZNÍK nebo PŘÍJEMCE SLUŽEB mají právo na to, aby jim každá servisní opravna, jež je součástí servisní sítě značky poskytla následující opravárenské služby:

- dodávku spotřebního materiálu potřebného pro provedení opravy;
- dodávku nebo opravu dílů, které se stanou nepoužitelné nebo nefunkční z důvodu výrobní vady, kterou zjistí subjekt, který provádí opravu ;
- úplné nebo částečné přelakování VOZIDLA v míře potřebné pro odstranění zjištěné závady podle standardních podmínek výrobce, přičemž jsou vyloučeny následující závady: (i) následky poškození ochranné vrstvy, jako jsou škrábance, vrypy, oděry, nehody, chemické rozleptání, (ii) následky příčin mimo výrobní proces nebo špatné údržby, (iii) následky oprav karosérie VOZIDLA, které neprovedla opravna, jež je součástí servisní sítě značky.
- pracovní sílu potřebnou pro výše uvedené výměny nebo opravy.

#### 4.3 Vyloučení z opravárenských služeb *ExtraKomfort*

Do opravárenských služeb *ExtraKomfort* nespádají:

- a) opravy závad, které byly způsobeny: (i) nedbalostí, vandalismem, přírodními kalamitami, škodními událostmi (při střetu s jinými vozidly i nárazem na bariéry nebo pevné či pohyblivé překážky), (ii) při používání VOZIDLA v rozporu s pokyny od výrobce; (iii) vynecháním nebo nepatřičným provedením údržby nebo opravy mimo servisní síť značky (včetně údržby či oprav s použitím nepatřičných náhradních dílů; (iv) úpravami karosérie nebo mechaniky vozidla bez předchozího souhlasu výrobce;
- b) (i) opravy závad, které jsou odvoditelné od běžného používání VOZIDLA, jako například při výměně nebo doplňování oleje a ostatních kapalin; (ii) výměna následujících dílů: tlumičů, svíček zapalování, žhavicích svíček, řemenů vedlejších agregátů / přenosu výkonu, brzdových kotoučů a destiček, filtrů, spojky, čelistí zadních brzd, vstřikovačů, stěrek stíračů čelního a zadního okna, koncového úseku výfukového potrubí, baterie, výfukového potrubí za katalyzátorem, pneumatik a ráfků, skel optických skupin, obložení a tkanin, žárovek, pojistek atd.; (iii) vrzání a vibrace; (iv) příslušenství, výbava či doplňky, které nebyly nainstalovány autorizovanou servisní sítí značky.
- c) úkony řádné údržby, jako například: vyvážení kol, seřízení geometrie vozidla, kontrola výfukových emisí, výměna pneumatik.

### 5. ASISTENČNÍ SILNIČNÍ SLUŽBY *ExtraKomfort* - PODMÍNKY A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ

5.1 V případě závady a/nebo nehody VOZIDLA, kterým je způsobena jeho nepojízdnost bez možnosti pokračovat v jízdě v bezpečných podmínkách z hlediska provozuschopnosti a spolehlivosti, má ZÁKAZNÍK právo na poskytnutí služeb silniční pomoci. S žádostí o poskytnutí asistenční silniční služby se ZÁKAZNÍK nebo PŘÍJEMCE SLUŽEB musí obrátit na servisní telefon uvedený na identifikační kartě. **Nárok na poskytnutí asistenčních služeb nastává pouze v případě, je-li závada nebo nehoda nahlášena na servisní telefon bezprostředně po této události. V případě dodatečného nahlášení s určitým časovým odstupem si FIAT ČR spol. s r.o. vyhrazuje právo neposkytnout uvedené služby.**

5.2 Asistenční silniční služby *ExtraKomfort* lze poskytnout v České Republice a v zemích uvedených v Záruční a servisní knížce na str. 14.

5.3 Způsoby poskytování asistenční silniční služby *ExtraKomfort* jsou uvedeny v bodě 7.

### 6. ZMĚNA PŮVODNÍ ZVOLENÉ VARIANTY

6.1 ZÁKAZNÍK má právo nahradit původní zvolenou variantu novou variantou za podmínky, že se touto novou variantou stanoví vyšší limit kilometrů a/nebo delší doba platnosti. Při výměně původní zvolené varianty je nutno nově pověřit dealera značky nákupem služeb *ExtraKomfort* od FIAT ČR spol. s r.o. Toto právo lze uplatnit i vícekrát v rámci platnosti původně podepsané objednávky služeb *ExtraKomfort* za následujících podmínek:

- v mezích časové nebo kilometrové platnosti "Služeb *ExtraKomfort*" uvedených v původně podepsané objednávce;
- je požadována změna na delší dobu nebo vyšší kilometrový limit než u původní zvolené varianty.

6.2 Při změně původní zvolené varianty musí ZÁKAZNÍK uhradit rozdíl mezi ceníkovou cenou pro veřejnost, která platí pro původní zvolenou variantu při předání objednávky, a ceníkovou cenou pro veřejnost "Služeb *ExtraKomfort*", která platí v okamžiku podpisu nové objednávky. Aby mohl ZÁKAZNÍK změnit původní zvolenou variantu, musí příslušnému prodejci předložit:

- 1 ) Původně podepsanou objednávku služeb *ExtraKomfort*, kterou ZÁKAZNÍK ponechá dealerovi ve chvíli, kdy mu tento vystaví kopii nové objednávky;
- 2 ) servisní knížku VOZIDLA, z níž vyplývá provedení všech plánovaných servisních prohlídek.

## 7. PŘEDMĚT PLNĚNÍ ASISTENČNÍCH SILNIČNÍCH SLUŽEB *ExtraKomfort*

### 7.1 ODTAŽENÍ VOZIDLA

Jestliže je vozidlo v důsledku poruchy, nehody nebo asistovaných problémů poškozeno tak, že není schopno jízdy, zajistí služba *ExtraKomfort* zákazníkovi odtažení vozidla do nejbližšího autorizovaného servisu nebo do jiného servisu určeného operátorem; pokud jsou blízké autorizované servisny zavřené, zůstává zákazníkovi právo na následné odtažení vozidla do nejbližšího autorizovaného servisu.

### 7.2 NÁHRADNÍ VOZIDLO

Když v důsledku poruchy vozidla doba opravy vozidla překračuje 24 hodiny (podle potvrzení autorizovaného servisu značky), autorizovaný servis značky, který provádí opravu, v součinnosti se službou *ExtraKomfort* poskytne k bezplatnému používání náhradní vozidlo na dobu nepřekračující tři dny (nezapočítávají se dny volna spadající do tohoto období). Autorizovaný servis v rámci služby *ExtraKomfort* poskytne zákazníkovi své vlastní náhradní vozidlo, nebo, v případě že je nemá k dispozici, zajistí vozidlo z půjčovny. V případě použití vozidla z půjčovny se zákazník zavazuje dodržovat podmínky půjčovny automobilů. Zákazník si v každém případě sám hradí případné připojištění, případně požadované kauce (i prostřednictvím kreditní karty) a náklady na palivo. Pokud se zákazník rozhodne provádět činnosti pravidlené údržby během období, v němž se provádějí nutné opravy vozidla, doby provádění těchto činností nelze přičítat k dobám provádění opravované poruchy. U níže uvedených zvláštních kategorií uživatelů jsou stanoveny náhradní výkony k poskytnutí náhradního vozidla.

### 7.3 HANDICAPOVANÉ OSOBY

Handicapované osoby, jejichž vozidlo bylo příslušným způsobem upraveno, a jestliže nabízené náhradní vozidlo nevyhovuje jejich potřebám, obdrží od *ExtraKomfort* denní náhradu 100 Eur za každý den nečinnosti vozidla, maximálně po dobu pěti dní.

### 7.4 UŽIVATELÉ VOZIDEL URČENÝCH K VEŘEJNÉ DOPRAVĚ

Majitelé vozidla přihlášeného a vybaveného k veřejné dopravě, jsou vyjmuti z používání služby náhradního vozidla. *ExtraKomfort* v takovém případě poskytne denní náhradu 100 Eur za každý den nečinnosti vozidla, maximálně po dobu pěti dní.

### 7.5 NÁKLADY NA DOPRAVU

Pokud se vozidlo v důsledku poruchy nebo nehody musí podrobit opravě a bude nepojízdné déle než 24 hodin (podle potvrzení autorizovaného servisu značky), zákazník a případní spolucestující mohou – po autorizaci ze strany *ExtraKomfort* – použít taxi (nebo jiný dopravní prostředek) až do 80 Eur na událost, bez ohledu na počet přepravovaných osob, přičemž náklady budou následně uhrazeny *ExtraKomfort*. Pokud zákazník využije službu náhradního vozidla, je výše uvedená částka omezena na 50 Eur. Výkon nelze využívat v případě odstavení vozidla kvůli opravám v důsledku svolávacích kampaní prováděných výrobcem. Pro obdržení náhrady musí zákazník zaslat originály (datované) účtenek taxi (nebo jiného dopravního prostředku, kopii dokladu o převzetí vozidla dokazujícího datum převzetí a kopii faktury za opravu, obojí vydané autorizovaným servisem značky. Refundace bude provedena po zaslání výše uvedené dokumentace na adresu poskytovatele, uvedenou na straně 22 aktuální Záruční a servisní knížky. Refundace bude provedena za předpokladu, že účtenky jsou z období mezi přijetím vozidla do opravy a ukončením opravy ze strany autorizovaného servisu značky.

### 7.6 NÁVRAT CESTUJÍCÍCH NEBO POKRAČOVÁNÍ V CESTĚ

Jestliže vozidlo zůstalo po poruše nebo nehodě nepojízdné dále než 50 km od registrované adresy a doba opětovného uvedení do provozuschopného stavu bude delší než 24 hodin (podle potvrzení autorizovaného servisu značky) nebo v případě, že zůstává autorizovaný servis zavřený déle než 24 hodin, zorganizuje služba *ExtraKomfort* návrat zákazníka a spolucestujících až do místa bydliště nebo jejich pokračování v cestě vlakem (první třída), nebo jestliže vzdálenost překročí 400 km, letadlem (turistická třída) na své náklady. Tyto výkony jsou poskytovány až do maximální výše 1000 Eur na událost, bez ohledu na počet osob, jimž jsou výkony poskytnuty.

### 7.7 PLACENÍ NÁKLADŮ ZA HOTEL

Jestliže je vozidlo po poruše nebo nehodě nepojízdné dále než 50 km od registrované adresy a kromě toho musejí cestující zůstat jednu nebo více nocí na místě, služba *ExtraKomfort* zajistí ubytování v hotelu na tomto místě. Služba *ExtraKomfort* zajistí na své náklady přenocování a snídaně až do výše nákladů 100 Eur na osobu a noc, po dobu maximálně 5 nocí, a pro počet osob odpovídající maximálně počtu homologovaných míst k sezení uvedených v technickém průkazu vozidla.

### 7.8 VYZVEDNUTÍ OPRAVENÉHO VOZIDLA

Když je v důsledku poruchy nebo nehody vozidlo nepojízdné dále než 50 km od registrované adresy a doba opravy vozidla a doba opravy bude delší než 24 hodin (podle potvrzení autorizovaného servisu značky) nebo v případě, kdy autorizovaný servis je zavřený déle než 24 hodin, *ExtraKomfort* v důsledku skutečnosti, že se zákazník vrátil do svého bydliště a nečeká na místě opravy vozidla, poskytne zákazníkovi jednosměrnou jízdenku na vlak (první třída), nebo pokud délka trasy přesahuje 400 km, letenku (turistická třída, sloužící k vyzvednutí vozidla po opravě. Alternativně může zákazník požádat, aby *ExtraKomfort* zorganizovala dodání

vozidla na registrovanou adresu. V takovém případě uhradí zákazník **ExtraKomfort** náklady na palivo a dálniční poplatky spojené s dodáním vozidla.

#### **7.9 ZÁLOHOVÁ PLATBA**

V případě poruchy vozidla a příslušné opravy v zemi, kde nefunguje síť autorizovaných servisů značky, nebo v případě nehody, když zákazník není schopen přímo a okamžitě uskutečnit úhradu opravy, **ExtraKomfort** uskuteční tuto úhradu podniku provádějícímu opravu za zákazníka, ve formě bezúročné půjčky až do částky 1500 Eur. **ExtraKomfort** má právo od zákazníka obdržet adekvátní záruky na vrácení částky zálohy zákazníkem při návratu zpět, ne však později než dva měsíce po poskytnutí této zálohy. Po uplynutí této doby musí zákazník kromě částky zálohy uhradit i úrok běžný v bankách.

#### **7.10 LÉKAŘSKÁ ASISTENCE**

V případě úrazu nebo náhlého onemocnění během cesty **ExtraKomfort** poskytne lékařskou asistenci v následujícím rozsahu: lékařská pomoc, zdravotní repatriace, návrat spolucestující osoby do limitu 1000 Eur, vyhledání lékaře v zahraničí, návštěva příbuzného v místě hospitalizace zákazníka. Výše uvedené výkony jsou poskytovány výhradně v limitech a za splnění podmínek uvedených v aktuální Záruční a servisní knížce na str. 21.

#### **7.11 INFORMAČNÍ SLUŽBA**

Všem zákazníkům jsou na vyžádání poskytovány informace ohledně otevírací doby autorizovaných servisů značky, služba je aktivní 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

#### **7.12 REFUNDACE NÁKLADŮ PŘÍPADNĚ ZÁLOHOVANÝCH ZÁKAZNÍKEM**

Pro obdržení refundace je třeba postupovat v souladu s pokyny v aktuální Záruční a servisní knížce na str. 22.

#### **8.1 VÝLUKY PLNĚNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY**

Přes výše uvedené podmínky plnění existují následující výluky jednotlivých výkonů:

1. ze služby jsou vyloučena obytná vozidla a vozidla přímo prodaná do autopůjčoven a státním organizacím, jako např. policie, celní stráž, hasiči, ministerstva, ambulance, vozidla taxislužby a autoškol.
2. výkony nejsou poskytovány v případech účasti na automobilových závodech a příslušných zkouškách, cvičeních, revolučních povstáních, revolucích, lidových nepokojích, rabování, stávkách, vandalských činech, zemětřesení, atmosférických jevech, atomové přeměně nebo radiacích vznikajících při umělém urychlování částic, teroristických činů.
3. Když zákazník ze své vůle nevyužívá jeden nebo více výkonů, nemá právo na poskytnutí odškodnění nebo alternativních výkonů za účelem kompenzace.
4. Služba nepřejímá odpovědnost za škody způsobené zásahy veřejné autority země, v níž je poskytována asistence, ani za následné škody za nahodilých a nepředvídatelných okolností.
5. S Kombinací doplňkových služeb – jestliže si příjemce vybere služby Placení nákladů za hotel a Náhradní vozidlo, poté již není možné poskytnout služby Návrat cestujících nebo pokračování v cestě a Vyzvednutí opraveného vozidla – služby se vzájemně vylučují.

**JMÉNO/PŘÍJMENÍ** zákazníka : .....

**PODPIS** zákazníka : .....