

Bosch Mobility ASSISTANCE



Car Service



Bosch Car Service ... kompletně, odborně, výhodně.



Postup při poskytování Asistence

1. Žádost zákazníka Bosch o pomoc při poruše vozidla musí být v České republice oznámena na dispečink ÚAMK, při poruše v zahraničí na dispečink ÚAMK – při jednání v české řeči, příp. v místním nebo některém ze světových jazyků na centrálu místního provozovatele služeb v příslušné zemi.

Uživatelům vozidel zákazníků Bosch je v těchto případech v České republice k dispozici telefonní číslo 261 000 555 na dispečink ÚAMK v Praze.

Ze zahraničí je to telefonní číslo (00 nebo +) 420 261 000 555. Dispečink se ozve jako „BOSCH MOBILITY ASSISTANCE“.
2. Po obdržení žádosti se příslušný dispečer (místní provozovatel služeb) přesvědčí, zda osoba požadující službu či výhodu je oprávněným uživatelem služeb „Bosch Mobility Assistance“ – vyžádá si následující údaje:
 - a) VIN kód z asistenční karty „Bosch Mobility Assistance“ a dobu platnosti krytí,
 - b) data o vozidle (jeho značku, typ, model, barvu, RZ),
 - c) jméno uživatele vozidla, příp. další údaje o něm,
 - d) místo poruchy (s event. bližším popisem),
 - e) charakter poruchy a její souvislost (o formě možné pomoci),
 - f) příp. informace o posádce (počtu osob atp.).
3. Dispečink ÚAMK (nebo místní provozovatel služeb) pak zabezpečí realizaci potřebné pomoci, zásah nebo službu podle stanovených standardů kvality.
4. Při konkrétním provádění služeb či poskytování výhod se na požádání vykonávajících pracovníků musí uživatel vozidla prokázat platnou asistenční kartou „Bosch Mobility Assistance“. Mimo vozidlo se prokáže údaje o svém zařazení do asistenčních služeb vypsány na konci tohoto informačního letáku. VIN kód z této karty a RZ vozidla budou uváděny na všech zúčtovacích dokladech o provedení služeb v rámci realizace programu Bosch Mobility Assistance. Doklady o provedení služeb musí také být potvrzeny uživatelem vozidla, pro něhož byla pomoc, služba či výhoda poskytnuta.
5. Asistence se poskytuje podle místní dostupnosti, zejména pokud jde o doby realizace zásahu. Ve všech případech však budou dodrženy evropské standardy kvality.
6. ÚAMK neodpovídá za vady prováděných služeb, jestliže jejich řádné provedení vylučují okolnosti nezávislé na vůli ÚAMK, zejména vliv vyšší moci, změna právních předpisů, rozhodnutí orgánů veřejné správy, výjimečný stav, výbuch, pirátství, nukleární a radioaktivní účinky, válka apod.
7. ÚAMK nekryje služby poskytnuté při řešení důsledků havárie, požáru a vandalismu (dispečink ÚAMK může pomoc zajistit, ale uživatel vozidla je povinen její výkon na místě uhradit). Rovněž poruchy nebo jiné nedostatky vzniklé na vozidle v důsledku účasti uživatele ve sportovních soutěžích nebo zkouškách (trénincích) nebo způsobené záměrným počináním uživatele, nejsou ÚAMK kryty.
8. ÚAMK také neodpovídá za další škody, které vznikly v souvislosti s poruchou, zejména za majetkovou újmu, nemajetkovou újmu (poškození zdraví) a ušlý zisk uživatele vozidla.
9. Jakékoliv platby, které nejsou výslovně zahrnuty do sjednaného rozsahu asistence, nebudou ze strany ÚAMK hrazeny.
10. ÚAMK dále nekryje poruchy, nehody nebo selhání přívěsů. Zároveň nejsou kryty škody na vozidle, vzniklé z důvodů tažení jiného motorového nebo přípojného vozidla.

Přehled a rozsah služeb programu asistenčního krytí „Bosch Mobility Assistance“

Vozidla klientů sítě Bosch Car Service na území České republiky, zařazená do programu asistenčního krytí „Bosch Mobility Assistance“ a jejich posádky budou moci využívat na území České republiky a v zahraničí bezplatně následující služby:

A Služba dispečinku ÚAMK (na linkách 261 000 555, resp. 00 420 261 000 555)

Organizace pomoci v případě nepojízdnosti vozidel uživatelů v České republice a na území Evropy (viz smlouva) 24 hodin denně, 365 dnů v roce. V případech služeb zařazených do programu „Bosch Mobility Assistance“ také poskytování garance jejich finančního krytí. Požadavky na služby nezařazené do programu nebo přesahující svou cenou limity uvedené u jednotlivých služeb, dispečink ÚAMK rovněž převezme a zorganizuje, avšak uživatel vozidla (a posádka) je uhradí na místě jejich provedení.

B Oprava na místě („Silniční služba“)

Bezplatná pomoc zásahového servisního vozidla na místě poruchy ke zpojídnění vozidla. Pomoc zahrnuje rovněž zásah v případě poruch některých zařízení tvořících povinné vybavení vozidel (stěračů, bezpečnostních pásů, potkávacích, směrových a obrysových světel vozidla). Asistence bude poskytnuta na veřejných vozovkách nebo na stanovišti uživatele. V terénu (např. u vozidel typu off road) jen v případě, pokud je k vozidlu přístup možný a právně přípustný. Výkon služby zahrnuje příjezd a odjezd servisního vozidla a práci mechanika. Dodané díly a materiál hradí uživatel vozidla.

C Odtah

Ve všech případech poruchy vozidla, které nemohlo být zpojídněno zásahem silniční služby, zorganizuje ÚAMK bezplatný převoz vozidla speciálním odtahovým vozidlem k dílenské opravě, a sice:

- Do okruhu 50 km do vhodné dílny Bosch Car Service;

- Pokud by byla vzdálenost dílny Bosch Car Service dále než 50 km, bude vozidlo převezeno do nejbližšího autorizovaného servisu dané značky.

V případě poruchy vozidla s připojeným vlekem, bude tento vlek s nepojídným vozidlem na žádost uživatele odtažen do stejného servisu, avšak uživatel tuto službu uhradí na místě jejího provedení.

D Přečodné uložení vozidla

V případech, kdy nebude možno nepojídné vozidlo předat bezprostředně do výše uvedených dílenských servisů, bude toto přečodně uloženo do zabezpečeného prostoru do doby další manipulace s ním, maximálně však na 3 dny. V případě, že vozidlo nemůže být po odtažení do servisu zprovozněno v den poruchy, budou bez ohledu na vzdálenost od místa bydliště Uživatele Vozidla poskytnuty doplňkové služby z následujícího výběru, všichni cestující společně volí jednu z těchto možností:

Náhradní vozidlo

V případě, že vozidlo nemůže být opraveno v témže dnu, bude uživateli na dobu trvání opravy, maximálně však na 3 dny zabezpečeno zapůjčení náhradního vozidla. ÚAMK uhradí přímé náklady zapůjčení vozidla (nehradí náklady jeho provozu) maximálně do výše 120,- EUR.

Pokračování v cestě/Návrat domů

ÚAMK zajistí finanční krytí jízdy (letu) uživatele vozidla a jeho posádky (maximálně dalších 8-mi osob) do původního ověřeného cíle cesty nebo do místa jeho trvalého bydliště. ÚAMK uhradí náklady služby přímo dopravním společností, v případě nemožnosti uhradí dodatečně takto vzniklé výdaje uživatele a posádky maximálně do výše 350,- EUR na osobu. Součástí služby je převoz uživatele a posádky vozidla na stanici (letišti) užitého dopravního prostředku, ÚAMK hradí náklady tohoto převozu do výše maximálně 120,- EUR.

Zabezpečení náhradního ubytování

ÚAMK zorganizuje na nutnou dobu provádění opravy vozidla pro uživatele (resp. posádku vozidla), nejdéle však na 3 noci ubytování v hotelu ***. Náklady budou uhrazeny přímo hotelu, pokud to nebude možné, budou uhrazeny dodatečně uživateli vozidla, max. do výše 120 EUR. Součástí služby je převoz uživatele a posádky do hotelu, ÚAMK hradí náklady převozu maximálně do výše 50,- EUR.

E Přivezení opraveného vozidla

ÚAMK hradí uživateli cestovní náklady jízdy pro opravené vozidlo. Hrazeny budou náklady pro jednu osobu. Maximální výše hrazených nákladů bude činit 350,- EUR.

F Převoz neopravitelného vozidla do ČR, event. jeho šrotace

Pokud nebude možné v zahraničí vozidlo s poruchou opravit, dispečink ÚAMK zorganizuje jeho převoz do servisní dílny Bosch Car Service nebo do autorizovaného značkového servisu nejbližšího bydliště uživatele vozidla v ČR. V případě neekonomičnosti tohoto postupu zajistí sešrotování vozidla v zahraničí (uhradí náklady v souvislosti s celními formalitami takového postupu). Služba bude poskytnuta bezplatně maximálně do hodnoty 400,- EUR.

G Poskytování dopravních a motoristických informací

Na telefonickou žádost uživatele (na lince 1230 s další nabídnutou provolbou) mu budou poskytnuty zdarma dopravní a motoristické informace z ČR a evropských zemí.

H Využití systému ÚAMK RECOMMENDED

Prostřednictvím identifikace v tomto informačním letáku, budou moci uživatelé vozidel využívat na území České republiky ubytovacích, stravovacích a relaxačních služeb systému ÚAMK RECOMMENDED, jejichž aktuální seznam a spojení je uvedeno na internetových stránkách ÚAMK: www.uamk.cz

značka a typ vozidla

RZ vozidla

VIN

dobu platnosti

razítko a podpis

Kontakt: BOSCH Mobility Assistance, tel. +420 261 000 555