

# LAND ROVER ASSISTANCE



[www.land-rover.cz](http://www.land-rover.cz)



# Všeobecné podmínky pro poskytování služeb LAND ROVER ASSISTANCE (dále v textu jen „VP“)

Zavolejte nám, v nouzi vás nenecháme!  
Nonstop Land Rover Assistance – 24 hodin denně, 365 dnů  
v roce.

## I. Úvodní ustanovení

### 1. Kdo může využít služeb Land Rover Assistance

Každý uživatel vozů Land Rover, vybavených asistenční kartou, má možnost kdykoliv využít bezplatně služby Land Rover Assistance v případě poruchy vozidla.

### 2. Kdy a kde je možno využít služeb Land Rover Assistance

Služby Land Rover Assistance můžete využívat v České republice a na geografickém území Evropy (včetně Turecka a Pobaltských států), s výjimkou Moldávie a Běloruska, a to opakovaně po dobu 36 měsíců od data vzniku platnosti služby.

Datem vzniku platnosti služby se rozumí datum, které je uvedeno na asistenční kartě.

### 3. Kdy vzniká nárok na využívání služeb Land Rover Assistance

Nárok na čerpání služeb Land Rover Assistance Vám vzniká vždy, pokud je Vaše vozidlo následkem poruchy nepojízdné.

Poruchou vozidla se rozumí stav, kdy vozidlo je nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů, z důvodu opotřebením nebo poškození součástí motorového vozidla, způsobených vlastní funkcí jednotlivých součástí vozidla, chybnou montáží, únavou materiálu, nedostatečným množstvím provozních náplní vzniklé jejich náhlým únikem, vybitím baterie, mechanickým poškozením pneumatiky, ke kterému došlo při jízdě na pozemních komunikacích, zlomením nebo poškozením klíče. Příklad ztráty nebo krádeže klíče se nepovažuje za poruchu vozidla a asistenční služby Land Rover Assistance se na ně nevztahují.

### 4. Kdy nárok na využívání služeb Land Rover Assistance nevzniká

Nárok na bezplatné asistenční služby nelze uplatnit v následujících případech:

- závady, poruchy, selhání a poškození vzniklé nesprávným zacházením, zanedbáním předepsaných servisních prohlídek a údržby ze strany majitele, používáním vozu k jiným než určeným účelům
- závady, poruchy, selhání a poškození vzniklé při školení či tréninku nebo při účasti na závodech či sportovních soutěžích a podobných akcích
- nehody vozidla
- škod vzniklých v důsledku povstání, nepokojů, teroristického jednání, válečných událostí
- škod vzniklých důsledkem účinků jaderné energie
- škod vzniklých v důsledku požití alkoholu nebo omamných látek
- škod vzniklých v důsledku Vaší účasti na trestné činnosti nebo přestupku

Asistenční služby nekryjí jakékoliv škody na nákladu, zdraví přepravovaných osob či zvířat nebo ztráty peněz a dokladů vzniklých v důsledku poruch vozidla.

Land Rover Assistance není odpovědná za zpoždění nebo neposkytnutí asistenčních služeb způsobené v důsledku povstání, nepokojů, stávek, teroristického jednání, válečných událostí, následků účinků jaderné energie, zemětřesení, povodní, nebo při jakékoliv jiné nahodilé události či zásahu vyšší moci ve smyslu §374 zákona č. 513/1991 Sb. (obchodní zákoník) v platném znění.

## 5. Postup při potřebě čerpání asistenční služby

Pokud potřebujete využít služeb Land Rover Assistance, spojte se vždy s asistenční centrálou ELVIA Assistance, která služby Land Rover Assistance zabezpečuje a je Vám k dispozici 24 hodin denně na telefonním čísle +420 283 002 784.

Po spojení je třeba operátorovi asistenční centrály uvést následující údaje:

- jméno a příjmení volajícího, číslo karoserie (VIN) a datum registrace vozidla (podle servisní knížky)
- datum počátku platnosti asistenční karty
- místo poruchy a telefonní číslo, na které by se operátor dovolal zpět
- charakter (povahu) poruchy a její souvislosti, zejména s ohledem na vhodnost formy možné pomoci, a informace o posádce

Na základě uvedených informací operátor asistenční centrály rozhodne o způsobu pomoci. Dbejte jeho pokynů a vyčkejte na místě poruchy na následnou pomoc.

## 6. Způsob vyřízení případu Land Rover Assistance

Obecně budou služby v rozsahu krytém Land Rover Assistance poskytovány bezplatně.

V některých případech nemůže asistenční centrála Land Rover Assistance zabezpečit přímou úhradu ani garantování nákladů (např. v některém ubytovacím zařízení, při koupi jízdenky, apod.) a nebude proto možné tyto služby čerpat bezplatně. Takto vzniklé, Vámi na místě uhrazené, a centrálou Land Rover Assistance předem odsouhlasené náklady Vám však budou zpětně uhrazeny po předložení originálních dokladů.

Žádost o úhradu zašlete nejpozději do 30 kalendářních dnů od události spolu s originály placených účtů a bankovním spojením na adresu:

**ELVIA Assistance, s.r.o.**

**Oddělení likvidace**

**Na Maninách 7, 170 00 Praha 7**

U případů s místem závady v zahraničí budou předložené doklady přepočítány v kurzu ČNB platném k poslednímu dni kalendářního měsíce předcházejícího kalendářnímu měsíci, ve kterém Vám budou náklady vyplaceny v Kč.

Land Rover Assistance nehradí žádné náklady, které byly zaplacené bez předchozího souhlasu centrály Land Rover Assistance, s výjimkou případu opravy nepojízdného vozidla na místě či jeho odtazeni do servisu, pokud uživatel prokáže, že se z objektivních důvodů nemohl předem s Land Rover Assistance spojit.

## II. Charakteristika a rozsah asistenčních služeb Land Rover Assistance

**Pokud je Vaše vozidlo po poruše nepojízdné, Land Rover Assistance Vám organizuje a hradí:**

### 7. Základní asistenční služby

**7.1.** Výjezd servisního vozidla na místo poruchy, závady nebo poškození za účelem rychlého zpojízdnění vozidla

Servisní vozidlo vyjíždí pouze v případech nevyžadujících nutně zásah ze strany autorizovaného servisu. Pomoc bude poskytnuta na veřejných komunikacích nebo u uživatele. V terénu jen tehdy, pokud bude k vozidlu přístup možný a právně přípustný

## 7.2. Odtahová služba k nejbližšímu autorizovanému servisu Land Rover

Nemůže-li být vozidlo zpojízdněno servisním vozidlem na místě, Land Rover Assistance zorganizuje a uhradí odtah vozidla k nejbližšímu prodejci Land Rover (v blízkosti hranic s ČR přednostně do ČR). Touto asistenční smlouvou je kryta přeprava do 200 km pro cestu tam i zpět a naložení a složení vozidla v ČR a v zahraničí k nejbližšímu dealerovi.

V případě časově nebo finančně náročné opravy v zahraničí je možný odtah k prodejci v ČR i za jiných podmínek než výše uvedených.

## 7.3. Úschova nepojízdného nebo poškozeného vozu

V případě, že porucha vznikne o víkendů či svátku, kdy jsou autorizované servisy zavřené, a není proto možné vozidlo do servisu ihned přijmout, Land Rover Assistance organizuje a hradí uložení vozidla na bezpečném místě až do doby další akce (oprava, převoz).

Maximální náklady na tuto službu mohou činit 1200 Kč v ČR, resp. 60 EUR v zahraničí.

## 8. Doplnkové služby pro případ poruchy „na cestě“

Následující služby jsou zabezpečovány při poruše vzniklé ve vzdálenosti nad 100 km od místa bydliště nebo sídla firmy majitele vozidla, a pokud není možné opravit vozidlo v den oznámení poruchy.

Na žádost uživatele bude zajištěna jedna z následujících služeb, které nelze mezi sebou kombinovat, s výjimkou možnosti čerpání 1. dne ubytování dle odstavce 3 článku 8.2. těchto VP:

### 8.1. Pokračování v cestě/návrat

Land Rover Assistance organizuje a hradí převoz uživatele a posádky vozidla do původního ověřeného cíle cesty nebo do místa bydliště, resp. do sídla firmy majitele vozidla. Převoz se uskuteční vlakem 1. třídy či autobusem nebo letadlem v ekonomické třídě, pokud by cesta trvala více než 8 hodin. Všichni členové posádky musí použít shodný dopravní prostředek.

Land Rover Assistance uhradí náklady na asistenční službu přímo dopravním společností, pokud to není možné, příslušné jízdenky (resp. letenky) uhradíte v hotovosti a nárokuje jejich zpětné proplacení dle postupu uvedeného v článku 6 těchto VP, a to vše až do výše maximálně 230 EUR za osobu (resp. letenku do výše 400 EUR za osobu). Jízdenky nebo letenky je možné

čerpat pouze na skutečný počet členů posádky, nejvýše však pro 5 osob.

## **8.2. Zabezpečení náhradního ubytování**

Land Rover Assistance zorganizuje, a pokud to bude možné i uhradí, pro uživatele a posádku jeho vozu ubytování v nejbližším hotelu odpovídající úrovni včetně kontinentální snídaně, a to na dobu nezbytnou pro provedení opravy vozidla, nejdéle však na 4 noci.

Náklady až do výše 1500 Kč/osobu/noc v ČR, respektive do výše 80 EUR/osobu/noc v zahraničí, budou uhrazeny přímo hotelu. Pokud to nebude možné, budou ve stejných limitech uhrazeny proti předložení originálních dokladů o úhradě nákladů na ubytování. Ubytování je možné čerpat pouze na skutečný počet členů posádky, nejvýše však na 5 osob.

Posádka vozidla má po první čerpané noci, na základě zjištěných skutečností o stavu vozidla, možnost využít jinou z doplňkových služeb pro případ poruchy na cestě (např. pokračování v cestě nebo zapůjčení náhradního vozidla) nebo pokračovat v čerpání náhradního ubytování.

Land Rover Assistance zorganizuje a hradí také přepravu členů posádky vozidla do hotelu.

## **8.3. Zapůjčení náhradního vozidla**

Na dobu nepřekračující dobu nutnou pro opravu vozidla, nejdéle však na 4 dny, a v případě, že službu nelze zajistit silami prodejce Land Rover, zorganizuje a uhradí Land Rover Assistance náhradní vozidlo s maximálními náklady na zapůjčení do 2 000 Kč/den v ČR, resp. 70 EUR/den v zahraničí, a to včetně případných nákladů na přistavení a odstavení vozidla a pojištění. Asistence nezahrnuje krytí nákladů na pohonné hmoty.

Upozornění: Půjčovny zpravidla vyžadují před zapůjčením vozidla složení depozitu v hotovosti nebo platební kartou. Bez tohoto vkladu zapůjčení nebývá možné. Tento depozit Land Rover Assistance nehradí.

## 9. Další doplňkové služby

### 9.1. Cesta pro opravené vozidlo

Při opravě vozidla ve vzdálenosti nad 100 km od místa bydliště nebo sídla firmy majitele vozidla uhradí Land Rover Assistance uživateli náklady na jízdenku pro opravený vůz vlakem 1. třídy nebo autobusem do výše maximálně 1000 Kč v ČR respektive 230 EUR v zahraničí a v případě, že by cesta trvala více než 8 hodin, letenku v ekonomické třídě, a to až do výše maximálně 400 EUR.

### 9.2. Náhradní řidič mimo území ČR

V případě úrazu, úmrtí nebo onemocnění uživatele v průběhu zahraniční cesty, kdy ani on, ani nikdo z posádky není schopen řídit (s vyloučením požití alkoholu nebo jiných omamných látek), Land Rover Assistance zajistí a na místo stání vozidla dopraví náhradního řidiče, který přemístí vozidlo s posádkou do ověřeného cíle cesty nebo do místa bydliště uživatele nebo sídla firmy. Veškeré další výdaje (např. pohonné hmoty, mýtné apod.) kromě nákladů na vyslání a práci náhradního řidiče hradí uživatel.

## III. Závěrem

Přestože se na náš tým zastupující Land Rover Group v ČR snažil připravit co nejlepší opatření pro zmírnění důsledků nepřijemných okamžiků (které nelze i přes sebevětší pečlivost při vývoji, výrobě i údržbě vozů nikdy vyloučit), doufáme, že ani Vy nebudete nikdy služby Land Rover Assistance potřebovat.

Vaše náměty a připomínky směřující ke zlepšení Land Rover Assistance je možné sdělit kterémukoliv prodejci značky nebo přímo generálnímu importérovi vozů Land Rover do České republiky společnosti A.M.T. Group, s. r. o., oddělení služeb zákazníkům, 5. května 65, 140 21 Praha 4, nebo e-mail: [cust.care@land-rover.cz](mailto:cust.care@land-rover.cz)

Pokud se tak přesto stane, přejeme Vám, aby efektivita jednotlivých služeb a profesionalita všech zúčastněných potvrdily Vaši správnou volbu vozu značky Land Rover.

Přejeme Vám mnoho radosti z jízdy s Vaším vozem Land Rover.

Váš tým Land Rover v České republice.

# V případě nouze vám pomůže

Land Rover Assistance +420 283 002 784

Doba pohotovosti NON STOP



Další informace a novinky o vozech Land Rover můžete získat na internetových stránkách [www.land-rover.cz](http://www.land-rover.cz)

