

Asistenční služby XPENG ASSISTANCE

24h pohotovostní služba: +420 261 104 554

Program asistenčních služeb je určen primárně pro všechna nová osobní elektrická vozidla značky XPENG, dodaná autorizovaným prodejcem XPENG, který působí na území České republiky, a to od zahájení programu asistenčních služeb až do jeho ukončení, tedy po dobu poskytování služeb.

Oprávněnost nároku na čerpání asistenčních služeb je prokazována prostřednictvím databáze VIN kódů.

Definice pojmů

Hlavní uživatel

Řádně registrovaný vlastník vozidla nebo držitel vozidla uvedený v leasingové či obdobné smlouvě (fyzická a právnická osoba).

Uživatel

Oprávněný řidič vozidla v době vzniku nároku na asistenční služby, jakož i jakákoli další osoba/posádka přepravovaná s jeho vědomím ve stejném vozidle do zákonného limitu a maximálního počtu osob stanoveného výrobcem vozidla (stopaři jsou ze seznamu vyloučeni).

Hlavní uživatel a uživatel jsou oprávněnými osobami k využití asistenčních služeb.

Vozidlo

Všechna osobní vozidla XPENG určená k běžnému provozu na pozemních komunikacích podle platných předpisů, prodaná zákazníkovi na základě kupní smlouvy, leasingové nebo obdobné smlouvy, uvedená do provozu v České republice počínaje dnem podpisu smlouvy až do skončení její účinnosti, s výhradní podmínkou, že tato vozidla musí splňovat následující požadavky:

- Maximálně 9 sedadel (včetně místa řidiče)
- Maximální šířka 2,5 m
- Maximální délka 8 m
- Maximální výška 3,2 m
- Maximální celková hmotnost 3500 kg

Do této kategorie nejsou zařazena vozidla upravená pro speciální účely, u nichž se vzhledem ke konstrukčním základům a rozsahu úprav změnily podmínky pro běžný provoz (např. závodní automobily), stejně jako speciální nástavby, příslušenství a přívěsy vozidel.

Asistenční služby

Skládají se z primárních a sekundárních služeb poskytovaných jednotlivě nebo souhrnně s ostatními službami, které jsou pro žadatele bezplatné a poskytují se v případě nepojízdnosti vozidla z důvodu poruchy nebo zavinění vlastní vinou.

Nepojízdnost vozidla

Vozidlo se považuje za nepojízdné z důvodu poruchy, nehody, defektu nebo požáru. Za nepojízdné vozidlo se považuje také takové, které v době žádosti o asistenční službu na daném území nesplňuje v jakémkoli rozsahu podmínky provozu vozidel v silničním provozu stanovené obecně závaznými právními předpisy.

Porucha

Jedná se o stav, kdy je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích z důvodu opotřebení nebo poškození jeho součástí, způsobeného vlastní funkcí jednotlivých mechanických, elektrických nebo elektronických částí vozidla při běžném provozu.

Za poruchu se nepovažuje:

- nepojízdnost nebo nezpůsobilost z důvodu poškození jinou vnější silou nebo působením třetích osob (přírodní vlivy, požár, vandalismus apod.);
- pravidelná výměna dílů;
- periodická a jiná údržba a prohlídky související s běžným provozem vozidla;
- nedostatky v povinné výbavě a příslušenství.

Porucha nebo selhání přívěsu vozidla a zařízení pro jeho připojení není touto smlouvou kryto. Dispečink pomoc pro přívěs v případě potřeby zajistí, avšak klient musí náklady na tuto službu na místě uhradit v plné výši.

Nehoda

Nehodou se rozumí jakákoli dopravní nehoda nebo škodní událost (událost v silničním provozu, která nastane v přímé souvislosti s provozem vozidla), která má za následek nepojízdnost vozidla.

Zavinění vlastní vinou

Za zavinění vlastní vinou se považuje: defekt, vybitá trakční baterie.

Platnost asistenční služby

Platnost začíná dnem uvedení vozidla do provozu a končí buď po uplynutí 5 let od uvedení vozidla do provozu, nebo po ujetí 120 000 km – podle toho, co nastane dříve.

Identifikátor

K identifikaci oprávněnosti hlavních uživatelů a/nebo uživatelů k čerpání asistenčních služeb v nouzových situacích v ČR i v zahraničí slouží databáze VIN kódů.

Servisní prohlídka

Návštěva vozidla v servisu autorizované sítě XPENG za účelem provedení všech úkonů pravidelné údržby vozidla stanovených výrobcem v závislosti na věku a najetých kilometrech.

Náhradní díl

Součást vozidla, která nahrazuje součást způsobující jeho neschopnost jízdy. Náhradní díl je dodáván autorizovaným servisem XPENG.

Defekt

Jakékoli poškození pneumatiky nebo kola, které je neslučitelné s jeho dalším bezpečným používáním nebo používáním podle vyhlášky o silničním provozu.

Náhradní vozidlo

Motorové vozidlo stejné nebo nižší kategorie, než je vozidlo, pro které jsou poskytovány asistenční služby.

Domácí autorizovaný servis

Je autorizovaný servis XPENG podle preferencí uživatele vozidla.

Dispečink

Dispečinkem se pro účely této smlouvy rozumí dispečink XPENG ASSISTANCE.

Území

Územím, kde je zajišťováno asistenční krytí, je výlučně území států Evropské unie (EU): Belgie, Bulharsko, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Itálie, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Německo, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko.

ASISTENČNÍ SLUŽBY

Program asistenčních služeb je určen pro vozidla XPENG a je označován jako XPENG ASSISTANCE. Asistenční služby XPENG ASSISTANCE představují komplex služeb vztahujících se k vozidlu, které jsou pro hlavního uživatele a/nebo uživatele zásadně bezplatné (pokud není dále uvedeno jinak) a

jsou poskytovány v případě nepojízdnosti vozidla v případech níže uvedených. Služby se dělí na (I) primární asistenční služby a (II) sekundární asistenční služby.

Mezi primární asistenční služby (primární asistence) patří:

- a) služby dispečinku
- b) odtahová služba

Služby primární asistence se poskytují hlavnímu uživateli a/nebo uživateli bez ohledu na jeho vzdálenost od adresy trvalého pobytu. Služby primární asistence lze uplatnit v případech:

- c) porucha
- d) defekt
- e) vybitá baterie (startovací i vysokonapěťová).

Mezi sekundární asistenční služby (sekundární asistence) patří:

- f) taxi
- g) poskytnutí náhradního vozidla.

Služby sekundární asistence pod písmeny f) a g) se poskytují hlavnímu uživateli a/nebo uživateli bez ohledu na jeho vzdálenost od adresy trvalého pobytu. XPENG ASSISTANCE poskytne/poskytuje asistenční služby sekundární asistence pouze v případě, že žadatel využil i asistenční služby primární asistence. Prokázání oprávněnosti nároku na čerpání asistenčních služeb je zajištěno prostřednictvím záznamu telefonického hovoru žadatele o službu s dispečinkem XPENG ASSISTANCE a archivace případu ve smlouvou dohodnutém rozsahu/době.

Primární asistenční služby

Primární asistenční služby jsou:

- a) služby dispečinku
- b) odtahová služba

a) Služby dispečinku

Centrum asistenční služby může žadateli poskytnout podporu směřující k tomu, aby si hlavní uživatel a/nebo uživatel dokázal pomoci sám. Centrum asistenční služby přitom plní poradenskou funkci a poskytuje doporučení, jak si žadatel může problém na vozidle odstranit sám.

b) Odtahová služba

Služba komplexně zahrnuje vše od příjezdu odtahové služby, přes práci mechanika a v případě potřeby použití specializované techniky (např. hydraulická ruka, hydraulické brýle, ...) při nakládání nepojízdného vozidla až po odjezd odtahové služby a složení vozidla v nejbližším autorizovaném servisu XPENG. Odtahovou službu k nejbližšímu servisnímu středisku XPENG nebo nabíjecí stanici či pneuservisu je nutné provést nejkratší možnou cestou od místa vyzvednutí vozidla.

Výše uvedené podmínky platí i pro přeshraniční odtahy. Používaná odtahová vozidla musí být vybavena tak, aby dokázala bez poškození odtáhnout jakékoliv modely vozidel značky XPENG. Vozidlo bude vždy odtahováno do nejbližšího autorizovaného servisu XPENG.

Odtahování vozidla bude využito v těchto případech:

- Porucha – Pokud porucha nebude odstraněna na místě, hlavnímu uživateli a/nebo uživateli bude poskytnuta odtahová služba do nejbližšího autorizovaného servisu XPENG.
- Defekt – V případě, že poškození pneumatiky je v rozsahu, který neumožňuje její opravu použitím sady na opravu pneumatik.
- Vybitá baterie – vybití startovací nebo vysokonapěťové baterie. Vybitou baterií se považuje baterie, která má stav nabití pod 3 %. Pokud se zákazník nemůže dostavit k nejbližší nabíjecí stanici a má stav nabití trakční baterie pod 3 %, má nárok na bezplatný odtah k nejbližší nabíjecí stanici. Pokud je však stav nabití vyšší než 3 %, nemá nárok na bezplatný odtah.

Sekundární asistenční služby

V případě, že se vozidlo stane nepojízdným v důsledku poruchy, ať už v místě bydliště/sídla firmy nebo ve vzdálenější destinaci od místa pobytu hlavního uživatele/uživatele, budou poskytnuty sekundární asistenční služby. Sekundární asistenční služby kryté smlouvou jsou podrobně specifikovány níže. Pokud se vozidlo v autorizovaném servisu XPENG nedá opravit/nebylo opraveno během 24 hodin od nahlášení poruchy a XPENG ASSISTANCE zajistila odtah vozidla, má hlavní uživatel a/nebo uživatel právo na následující sekundární asistenční služby.

Sekundární asistenční služby jsou:

a) taxi, v max. výši 50 € s DPH na celý případ

b) poskytnutí náhradního vozidla po dobu opravy, v České republice a na Slovensku maximálně na 4 kalendářní dny v maximální výši 500 € s DPH na případ, včetně přistavení a odstavení. V zahraničí maximálně na 7 kalendářních dní v maximální výši 800 € s DPH na celý případ, včetně přistavení a odstavení. V případě zapůjčení náhradního vozidla musí zákazník vozidlo vrátit do domovské půjčovny, odkud mu bylo vozidlo vydáno. Tato podmínka platí stejně pro Českou republiku, Slovensko i zahraničí.