

Asistenčné služby XPENG ASSISTANCE

24h pohotovostná služba: +421 2 4920 5924

Program asistenčných služieb je určený primárne pre všetky nové osobné elektrické vozidlá značky XPENG, dodané autorizovaným predajcom XPENG, ktorý je/podniká na území Slovenskej Republiky, a to odo dňa zahájenia programu asistenčných služieb až do jeho ukončenia, t.j. počas doby služieb.

Preukázanie oprávnenosti nároku na čerpanie asistenčných služieb je zaistené prostredníctvom VIN.

Definícia pojmov

Hlavný užívateľ

Riadne zaregistrovaný vlastník vozidla alebo držiteľ vozidla, uvedený v leasingovej či obdobnej zmluve (fyzická a právnická osoba).

Užívateľ

Oprávnený vodič vozidla v čase vzniku nároku na asistenčné služby, ako aj ktorákoľvek ďalšia osoba/ posádka prepravovaná s jeho vedomím v rovnakom vozidle do zákonného limitu a maximálneho počtu osôb staveného výrobcou vozidla (stopári sú zo zoznamu vylúčení).

Hlavný užívateľ a užívateľ sú oprávnenými osobami na využitie asistenčných služieb.

Vozidlo

Všetky osobné vozidlá XPENG určené na bežnú prevádzku na pozemných komunikáciách podľa platných predpisov, predané zákazníkovi na základe kúpnej zmluvy, leasingovej či obdobnej zmluvy uvedené do prevádzky v SR počínajúc dňom podpisu zmluvy do skončenia účinnosti zmluvy, s výhradnou podmienkou, že tieto vozidlá musia spĺňať nasledujúce požiadavky:

- Maximálne 9 sedadiel (vrátane miesta vodiča)
- Maximálna šírka 2,5 m
- Maximálna dĺžka 8 m
- Maximálna výška 3,2 m
- Maximálna celková hmotnosť 3500 kg

Nie sú sem zaradené vozidlá upravené pre špeciálne účely, u ktorých sa z hľadiska súčiastkovej základni a rozsahu úprav zmenili podmienky pre normálnu prevádzku (napr. pretekárske automobily) a ďalej špeciálne nadstavby, príslušenstvo a prívesy vozidiel.

Asistenčné služby

Pozostávajú z primárnych a sekundárnych služieb poskytnutých jednotlivo alebo súhrnne s ostatnými službami, ktoré sú pre žiadateľa bezplatné a sú poskytované v prípade nepojazdnosti vozidla z dôvodov poruchy alebo samozavinenia .

Nepojazdnosť vozidla

Vozidlo sa považuje za nepojazdné z dôvodu poruchy, nehody, defektu, požiaru. Nepojazdným vozidlom je aj vozidlo, ktoré v čase žiadosti o asistenčnú službu na území nespĺňa v akomkoľvek rozsahu všeobecne záväznými právnymi predpismi stanovené podmienky prevádzky vozidiel v cestnej premávke.

Porucha

Je stav, kedy je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé prevádzky na pozemných komunikáciách z dôvodov opotrebovania alebo poškodenia jeho súčastí, spôsobené vlastnou funkciou jednotlivých mechanických, elektrických alebo elektronických častí vozidla pri bežnej prevádzke.

Za poruchu nie je považované:

- nepojazdnosť alebo nespôsobilosť z dôvodu poškodenia inou vonkajšou silou alebo pôsobením tretích osôb (prírodné vplyvy, požiar, vandalizmus apod.);
- pravidelná výmena dielov
- periodické a iné údržby a prehliadky, súvisiace s bežnou prevádzkou vozidla;
- nedostatky v povinnej výbave a príslušenstve;

Porucha alebo zlyhanie príviesu vozidla a zariadenia pre jeho pripojenie, nie je touto zmluvou kryté. Dispečing pomoc pre prívies v prípade potreby zabezpečí, avšak klient musí náklady na túto službu na mieste uhradiť v plnej výške.

Nehoda

Nehoda znamená akúkoľvek dopravnú nehodu alebo škodovú udalosť (udalosť v cestnej premávke, ktorá sa stane v priamej súvislosti s premávkou vozidla), majúcu za následok nepojazdnosť Vozidla.

Samozavinenie

Za samozavinenie sú považované: defekt, vybitá trakčná batéria.

Platnosť asistenčnej služby

Platnosť sa začína dátumom uvedenia vozidla do prevádzky , do ukončenia 5-teho roku vozidla, alebo najazdených 120 000 km podľa toho čo nastane skôr.

Identifikátor

K identifikácii oprávnenosti hlavných užívateľov a/alebo užívateľov na čerpanie asistenčných služieb v núdzových situáciách v SR i v zahraničí slúži databáza VIN kódov.

Servisná prehliadka

Návšteva vozidla v servise autorizovanej siete XPENG na vykonanie všetkých úkonov pravidelnej údržby vozidla stanovených výrobcom v závislosti od veku a najazdených kilometrov.

Náhradný diel

Súčasť vozidla, ktorá nahradí súčasť spôsobujúcu jeho nepojazdnosť. Náhradný diel je dodávaný autorizovaným servisom XPENG.

Defekt

Akékoľvek poškodenie pneumatiky alebo kolesa nezlučiteľné s jeho ďalším bezpečným používaním alebo používaním podľa vyhlášky o cestnej premávke.

Náhradné vozidlo

Motorové vozidlo rovnakej alebo nižšej kategórie ako je vozidlo, na ktoré sú poskytované asistenčné služby.

Domovský autorizovaný servis

Je autorizovaný servis XPENG podľa preferencie užívateľa vozidla.

Dispečing

Dispečingom sa pre účely tejto zmluvy rozumie dispečing XPENG ASSISTANCE

Územie

Územím, kde je zaistované asistenčné krytie, je výlučne územie štátov Európskej únie (EÚ): Nemecko, Taliansko, Francúzsko, Španielsko, Rakúsko, Poľsko, Holandsko, Belgicko, Portugalsko, Švédsko, Grécko, Dánsko, Maďarsko, Finsko, Chorvátsko, Česká republika, Irsko, Estónsko, Litva, Lotyšsko, Slovinsko, Slovensko, Luxembursko, Bulharsko, Rumunsko

ASISTENČNÉ SLUŽBY

Program asistenčných služieb je určený pre vozidlá XPENG a je označovaný ako XPENG ASSISTANCE.

Asistenčné služby XPENG ASSISTANCE predstavujú komplex služieb viažucich sa na vozidlo, ktoré sú pre hlavného užívateľa a/alebo užívateľa principiálne bezplatné (ak nie je ďalej uvedené inak) a sú poskytované v prípade nepojazdnosti vozidla v prípadoch ďalej uvedených.

Služby sa delia na (I) primárne asistenčné služby a na (II) sekundárne asistenčné služby.

Medzi primárne asistenčné služby (primárna asistencia) patria:

- a) služby dispečingu
- b) odťahová služba

Služby primárnej asistencie sa poskytujú hlavnému užívateľovi a/alebo užívateľovi bez ohľadu na jeho vzdialenosť od adresy trvalého pobytu. Služby primárnej asistencie sa dajú uplatniť v prípadoch:

- c) porucha
- d) defekt
- e) prázdna batéria (štartovacia aj vysokonapäťová),

Medzi sekundárne asistenčné služby (sekundárna asistencia) patria:

- f) Taxi
- g) poskytnutie náhradného vozidla

Služby sekundárnej asistencie pod písmenami f) a g) sa poskytujú hlavnému užívateľovi a/alebo užívateľovi bez ohľadu na jeho vzdialenosť od adresy trvalého pobytu.

XPENG ASSISTANCE poskytne/poskytuje asistenčné služby sekundárnej asistencie len v prípade, ak žiadateľ využil aj asistenčné služby primárnej asistencie.

Preukázanie oprávnenosti nároku na čerpanie asistenčných služieb je zabezpečené prostredníctvom záznamu telefonického rozhovoru žiadateľa o službu s dispečingom XPENG ASSISTANCE a archivácie prípadu v zmluvou dohodnutom rozsahu/dĺžke.

Primárne asistenčné služby

Primárne asistenčné služby sú:

- a) služby dispečingu
- b) odťahová služba

a) Služby dispečingu

Centrum asistenčnej služby môže poskytnúť žiadateľovi podporu smerujúcu k tomu, aby si hlavný užívateľ a/alebo užívateľ dokázal pomôcť sám. Centrum asistenčnej služby pritom plní poradenskú funkciu a poskytuje odporúčania, ako si žiadateľ môže problém na vozidle odstrániť sám.

b) Odťahová služba

Služba komplexne zahŕňa všetko od príchodu odťahovej služby, cez prácu mechanika a v prípade potreby použitie špecializovanej techniky (napr., hydraulická ruka, hydraulické okuliare, ...) pri nakladaní nepojazdného Vozidla až po odjazd odťahovej služby a zloženie vozidla v najbližšom autorizovanom servise XPENG. Odťahovú službu k najbližšiemu servisnému stredisku XPENG alebo nabíjacej stanici alebo do pneuservisu je nutné vykonať najkratšou možnou cestou od bodu vyzdvihnutia vozidla. Vyššie uvedené podmienky platia aj pre cezhraničné odťahy.

Používané odťahové vozidlá musia byť vybavené tak, aby dokázali bez poškodenia odtiahnuť akékoľvek modely vozidiel značky XPENG. Vozidlo bude vždy odtiahnuté do najbližšieho autorizovaného servisu XPENG.

Odtiahnutie vozidla bude využité v týchto prípadoch:

- Porucha – Pokiaľ porucha nebude odstrániteľná na mieste, hlavnému užívateľovi a/alebo užívateľovi bude poskytnutá odťahová služba do najbližšieho autorizovaného servisu XPENG.
- Defekt – V prípade, že poškodenie pneumatiky je v rozsahu, ktorý neumožňuje jej opravu použitím súpravy na opravu pneumatík.

- Vybitá batéria – vybitie batérie štartovacej alebo vysokonapäťovej

Vybitou batériou sa považuje batéria, ktorá má stav nabitia pod 3%. Ak sa zákazník nevie dostať k najbližšej nabíjacej stanici a má stav nabitia trakčnej batérie pod 3%, má nárok na bezplatný odťah ku najbližšej nabíjacej stanici. Ak je však stav nabitia vyšší ako 3%, nemá nárok na bezplatný odťah.

Sekundárne asistenčné služby

V prípade, že sa vozidlo stane nepojazdným v dôsledku poruchy či už v mieste bydliska/sídla firmy alebo vo vzdialenejšej destinácii od pobytu hlavného užívateľa/užívateľa, budú poskytnuté sekundárne asistenčné služby. Sekundárne asistenčné služby kryté zmluvou sú podrobne špecifikované nižšie. Ak sa vozidlo v autorizovanom servise XPENG nedá opraviť/nie je opravené v priebehu 24 hodín od nahlásenia poruchy a XPENG ASSISTANCE zabezpečila odtiahnutie vozidla, hlavný užívateľ a/alebo užívateľ má právo na nasledujúce sekundárne Asistenčné služby.

Sekundárne asistenčné služby sú:

- a) Taxi, v max. výške 50 € s DPH na celý prípad
- b) poskytnutie náhradného vozidla, po dobu opravy, na Slovensku a v Čechách maximálne na 4 kalendárne dni v maximálnej výške 500 € s DPH na prípad, vrátane pristavenia a odstavenia. V zahraničí maximálne na 7 kalendárnych dní v maximálnej výške 800 € s DPH na celý prípad, vrátane pristavenia a odstavenia. V prípade zapožičania náhradného vozidla, zákazník musí vrátiť vozidlo do domovskej požičovne odkiaľ mu bolo vozidlo vydané. Táto podmienka platí rovnako pre Slovensko, Česko aj zahraničie.