

OGÓLNE WARUNKI PROGRAMU CAM ASSISTANCE (SARA)

1. Samochody objęte usługą:

Samochody danej Marki Stellantis do osiągnięcia wieku 20 lat, licząc od daty pierwszej rejestracji. Oferta jest ważna dla zdarzeń, które wystąpiły w okresie 12 miesięcy następujących po wykonaniu w samochodzie przeglądu okresowego, w Autoryzowanej Stacji Obsługi Marki zgodnie z zaleceniami producenta pojazdu. Świadczenia przysługują zarówno, gdy pojazd należy do pierwszego nabywcy, jak również, gdy został sprzedany kolejnym nabywcom. **Oferta ta nie dotyczy samochodów objętych gwarancją umowną lub ważną umową serwisową FLEXCARE lub innymi umowami Marki, w tym samochodów używanych, sprzedanych w sieci autoryzowanej Marki (np. SPOTICAR), które korzystają z odrębnych programów ASSISTANCE.**

2. Beneficjenci usługi:

Kierowca samochodu oraz osoby uczestniczące w podróży w chwili wystąpienia zdarzenia, w granicach limitu liczby miejsc podanej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu, zwanych w dalszej części Klientami.

Właściciele, użytkownicy oraz pasażerowie: ambulansów, lekkich pojazdów sanitarnych, pojazdów przeznaczonych do zarobkowego przewozu osób, taksówek, pojazdów do nauki jazdy, pojazdów kurierskich, pojazdów przebudowanych, pojazdów używanych w zawodach sportowych, jak również pojazdów najmu krótkoterminowego i długoterminowego oraz pojazdów leasingowanych korzystają wyłącznie z usługi naprawy na miejscu lub holowania, z wyłączeniem innych świadczeń.

3. Zdarzenia objęte usługą:

Usługą objęte są usterki mechaniczne, elektryczne lub elektroniczne, wypadki (kolizje i inne zdarzenia drogowe), przebicie lub zniszczenie opony, zgubienie kluczyków, zatrażenie kluczyków w samochodzie, zatankowanie niewłaściwego paliwa, awaria lub rozładowanie akumulatora pomocniczego 12V oraz całkowite wyczerpanie energii elektrycznej w akumulatorze trakcyjnym pojazdu elektrycznego BEV (maksymalnie 2 zdarzenia na rok).

Usługą nie są objęte następujące zdarzenia: pożar, kradzież lub próba kradzieży, usterka spowodowana brakiem paliwa lub brakiem mocznika, zatonięcie, zalanie, katastrofy naturalne, wandalizm, zamieszki, unieruchomienie przez siły porządkowe.

Zdarzenie musi spowodować niezdolność pojazdu do jazdy oraz musi wystąpić w jednym z krajów Unii Europejskiej (Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niemcy, Polska, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Węgry, Włochy, a także na terytorium: Wielkiej Brytanii, Albanii, Algierii, Andory, Bośni i Hercegowiny, Czarnogóry, Gibraltaru, Islandii, Kosowa, Liechtensteinu, Macedonii, Maroka, Monako, Norwegii, San Marino, Serbii, Szwajcarii, Tunezji, Turcji i Watykanu.

Użytkownik korzysta z bezpłatnej usługi assistance pod warunkiem zgłoszenia zdarzenia i otrzymania świadczeń za pośrednictwem Operatora ASSISTANCE dzwoniąc na bezpłatny numer kontaktowy Assistance danej Marki lub za pomocą przycisku usługi B-CALL w kabinie pojazdu, codziennie, łącznie z weekendami i świątami, 24/24.

4. Określenie świadczeń:

W razie unieruchomienia pojazdu wynikającego ze zdarzenia objętego niniejszymi warunkami ogólnymi, kierowca oraz pasażerowie pojazdu korzystają z następujących świadczeń:

4.1. W przypadku zgubienia kluczyków, zatrażenia kluczyków w samochodzie, zatankowania niewłaściwego paliwa, przebicia opony, awarii lub rozładowania akumulatora pomocniczego 12V lub wyczerpania energii w akumulatorze trakcyjnym pojazdu BEV:

4.1.1. Naprawa na miejscu/holowanie

Usługa naprawy na miejscu lub holowanie do najbliższej Autoryzowanej Stacji Obsługi (ASO) Marki lub do ASO Marki wskazanej przez kierowcę w promieniu 30 km (50 km dla marek PREMIUM) od miejsca zdarzenia, lub holowanie do najbliższej stacji ładowania pojazdów elektrycznych (na odcinku nie dłuższym niż 80 km i nie więcej niż 3 razy w roku).

4.1.2. Mobilność lub zakwaterowanie

Jeżeli czas zleconej przez klienta naprawy przekracza trzy (3) godziny, ASO Marki w godzinach pracy, dla zdarzeń w Polsce lub Operator ASSISTANCE poza godzinami pracy ASO lub dla zdarzeń poza Polską udostępni samochód zastępczy na maksymalnie 2 dni kalendarzowe.

Jeżeli czas zleconej przez klienta naprawy przekracza trzy (3) godziny i nie może być ona zakończona tego samego dnia, Operator ASSISTANCE proponuje zakwaterowanie w hotelu ★★★ (łącznie ze śniadaniem) na maksymalnie jedną (1) noc (dla marek PREMIUM zakwaterowanie w hotelu ★★★ (łącznie ze śniadaniem) na maksymalnie jedną (1) noc).

4.2. W razie awarii:

4.2.1. Naprawa na miejscu/holowanie

Usługa holowania do najbliższej ASO Marki lub do ASO Marki wskazanej przez kierowcę w promieniu 30 km od miejsca zdarzenia (50 km dla marek PREMIUM),

4.2.2. Mobilność lub zakwaterowanie

a) Mobilność

Jeżeli czas zleconej przez klienta naprawy w ASO Marki przekracza trzy (3) godziny, ASO tej Marki w pierwszej kolejności zapewni dojazd do domu lub kontynuowanie podróży przez beneficjentów poprzez;

- albo zapewnienie taksówki (lub samochodu z kierowcą) za maksymalną kwotę 300 zł brutto (500 zł brutto dla marek PREMIUM),

- albo podstawienie do dyspozycji samochodu zastępczego kategorii maksymalnie odpowiadającej kategorii samochodu klienta (lub wyższej dla marek PREMIUM), na maksymalny okres czterech (4) dni kalendarzowych (sześć (6) dni kalendarzowych dla marek PREMIUM).

- albo z pomocą Operatora ASSISTANCE podróż autobusem, pociągiem lub samolotem w klasie ekonomicznej (jeśli czas podróży autobusem lub pociągiem przekracza sześć (6) godzin) łącznie z kosztami przejazdu pomiędzy miejscem zdarzenia i dworcem autobusowym/kolejowym/lotniczym.

Ponadto, bilet autobusowy lub kolejowy lub lotniczy w klasie ekonomicznej dla jednej osoby zostanie zapewniony kierowcy lub jednemu z beneficjentów w celu odebrania naprawionego pojazdu.

Świadczenia opisane w niniejszym paragrafie są ograniczone, dla wszystkich świadczeń i wszystkich beneficjentów, do maksymalnej kwoty 2000 zł brutto (3000 zł brutto dla marek PREMIUM).

b) Zakwaterowanie

Jeżeli czas zleconej przez klienta naprawy przekracza trzy (3) godziny i nie może być ona zakończona tego samego dnia, Operator ASSISTANCE proponuje beneficjentom zakwaterowanie w hotelu klasy ★★★ (łącznie ze śniadaniem) na maksymalnie dwie (2) noce (dla marek PREMIUM zakwaterowanie w hotelu ★★★★ (łącznie ze śniadaniem) na maksymalnie cztery (4) noce).

4.3. W razie wypadku:

4.3.1. Holowanie

Jeżeli pojazd jest zdolny do jazdy z zachowaniem warunków bezpieczeństwa, Operator ASSISTANCE przekazuje kierowcy adres autoryzowanego serwisu Marki z licencją blacharsko-lakierniczą położonego najbliżej miejsca zdarzenia.

Jeżeli pojazd jest unieruchomiony, Operator ASSISTANCE holuje go do najbliższego autoryzowanego serwisu Marki lub do autoryzowanego serwisu Marki wskazanego przez kierowcę w promieniu 30 km od miejsca zdarzenia (50 km dla marek PREMIUM), posiadających licencję blacharsko-lakierniczą.

4.3.2. Mobilność

Autoryzowana Stacja Obsługi Marki gdzie zostanie zlecona przez klienta naprawa blacharska w związku z wypadkiem, podstawiają do dyspozycji klienta samochód zastępczy na okres maksymalnie czterech (4) dni kalendarzowych (sześć (6) dni kalendarzowych dla marek PREMIUM).

5. Świadczenia nieobjęte usługą:

Program CAM ASSISTANCE (SARA) nie pokrywa kosztów:

•zleconych do wykonania napraw awarii lub wypadku lub kosztów ładowania.

•połączeń telefonicznych oraz wyżywienia, z wyłączeniem kosztów śniadań, w przypadku zakwaterowania,

•wszystkich innych świadczeń lub materiałów, które nie są wyraźnie objęte powyższymi warunkami ogólnymi, w szczególności kosztów dodatkowego ubezpieczenia samochodu zastępczego, paliwa, transportu, opłat drogowych, części zastępczych jak opony, koła itp.

6. Zasady świadczeń

Koszty świadczeń są zasadniczo pokrywane bezpośrednio przez organizatora CAM (SARA) ASSISTANCE. Jeśli jednak, wyjątkowo, beneficjent będzie zmuszony do ewentualnej zapłaty za świadczenia objęte załączonymi warunkami ogólnymi, koszt ten będzie mógł być zwrócony po przekazaniu Operatorowi ASSISTANCE prawidłowo wystawionej oryginalnej faktury w ciągu 1 miesiąca od realizacji świadczenia.

7. Różne

STELLANTIS POLSKA zastrzega sobie prawo do zmiany lub zakończenia powyższej bezpłatnej usługi ASSISTANCE w dowolnej chwili. W takim przypadku beneficjenci będą dalej z niej korzystać, aż do upływu 12 miesięcy, o których mowa w pkt 1 powyżej.