

## OGÓLNE WARUNKI USŁUGI W RAMACH PROGRAMU SUZUKI ASSISTANCE\* (OWU)

Dla samochodów zakupionych od 1 lipca 2022 roku, dla samochodów zakupionych przed tą datą obowiązują warunki opisane w materiałach wydanych w chwili zakupu pojazdu.

*Niniejsze Warunki Programu Suzuki Assistance mają na celu określenie zasad świadczenia usług, zwanych dalej „Usługami Assistance”, na rzecz samochodów marki Suzuki (zwanych dalej „Pojazdami”) oraz ich użytkowników i pasażerów (zwanych dalej „Klientami”).*

### I. Pojazdy objęte Usługami Assistance

Usługi Assistance są świadczone w odniesieniu Pojazdów, tj. samochodów osobowych o dopuszczalnej masie całkowitej (DMC) do 3,5 tony włącznie, spełniających wszystkie poniższe kryteria:

- w momencie zajścia Zdarzenia Assistance są one objęte gwarancją fabryczną Suzuki Motor Poland Sp. o.o.
- w momencie zajścia Zdarzenia Assistance są one objęte dodatkową roczną gwarancją udzieloną przez Suzuki Motor Poland Sp. z o.o.
- zostały sprzedane w sieci autoryzowanych dealerów Suzuki Motor Poland Sp. z o.o.,
- zostały zarejestrowane w Polsce,
- zostały dopuszczone do ruchu i w dniu zajścia Zdarzenia Assistance posiadają ważne badanie techniczne,
- są użytkowane zgodnie z przeznaczeniem.

### II. Zdarzenia Assistance, w następstwie których realizowane są Usługi Assistance. (Koniecznym warunkiem udzielenia pomocy w ramach programu jest kontakt z Centrum Pomocy wskazanym w pkt. VII)

- brak możliwości uruchomienia Pojazdu,
- unieruchomienie Pojazdu w czasie jazdy,
- brak możliwości kontynuowania jazdy Pojazdem zgodnie z przepisami ruchu drogowego,

spowodowane:

- awarię Pojazdu, tj. wadliwym działaniem Pojazdu lub jego części powodującym nagłe i niespodziewane zakłócenie ich funkcji, wynikającym z przyczyn tkwiących w Pojeździe, jako awaria nie jest traktowana konieczność przekazania Pojazdu do serwisu na wcześniej umówioną naprawę lub inną obsługę serwisową, oraz naprawa ew. usterek wykrytych w ich trakcie.
- przebicciem ogumienia powstałym w czasie jazdy lub w wyniku aktu wandalizmu,
- rozładowaniem akumulatora trakcyjnego,
- wypadkiem, kolizją lub katastrofą drogową.

- brakiem, zamarznięciem lub zatankowaniem niewłaściwego paliwa,
- rozładowaniem akumulatora trakcyjnego w Pojeździe elektrycznym (BEV),
- zaginięciem, zatrzaśnięciem w Pojeździe lub uszkodzeniem kluczyków lub innych sterowników do Pojazdu,
- uszkodzeniem lub kradzieżą elementu Pojazdu, skutkującymi uniemożliwieniem użytkowania Pojazdu zgodnie z obowiązującymi przepisami (w szczególności zewnętrznego oświetlenia, lusterek, wycieraczek, pasów bezpieczeństwa, szyb),
- unieruchomieniem pojazdu przez zwierzęta (np. w wyniku przegryzienia kabli),
- pęknięciem lub stłuczeniem szyby przedniej w Pojeździe,
- brakiem oleju silnikowego lub jego zbyt niskim poziomem,
- usterką dedykowanego systemu alarmowego.

### III. Usługi Assistance dostępne w ramach Programu Suzuki Assistance

- (a) Usprawnienie Pojazdu w miejscu Zdarzenia Assistance – świadczenie obejmuje dojazd pomocy drogowej na miejsce Zdarzenia Assistance oraz usprawnienie Pojazdu w miejscu Zdarzenia Assistance ograniczone, jednakże możliwościami technicznymi lub warunkami gwarancyjnymi Pojazdu. Usługa nie obejmuje kosztów zakupu części zamiennych oraz płynów eksploatacyjnych niezbędnych do usprawnienia Pojazdu. Decyzję o możliwości realizacji świadczenia podejmuje Centrum Pomocy Assistance w oparciu o informacje przekazane podczas zgłoszenia Klienta po Usługę Assistance.
- (b) Transport Pojazdu do najbliższej autoryzowanej stacji obsługi marki Suzuki (ASO) – świadczenie obejmuje holowanie Pojazdu i jest realizowane w przypadku, gdy usprawnienie Pojazdu nie może być skutecznie dokonane w miejscu Zdarzenia Assistance. Na życzenie osoby dysponującej Pojazdem, w ramach tego świadczenia istnieje możliwość transportu Pojazdu do „macierzystej ASO”, przez którą rozumie się autoryzowaną stację obsługi pojazdów marki Suzuki, prowadzoną przez podmiot, w którym dokonano zakupu Pojazdu lub autoryzowaną stację obsługi pojazdów marki Suzuki, w której Pojazd jest serwisowany. Transport Pojazdu do „macierzystej ASO” może zostać zrealizowany, jeżeli Zdarzenie Assistance nastąpiło w promieniu nie większym niż 100 km od „macierzystej ASO”. Jeżeli transport pojazdu do najbliższej ASO lub „macierzystej ASO” zakończy się w porze jej zamknięcia, świadczenie obejmuje transport Pojazdu na najbliższy parking strzeżony lub do miejsca zapewniającego bezpieczne przechowanie Pojazdu (np. parking pomocy drogowej), a następnie transport Pojazdu do ASO lub do „macierzystej ASO”. W przypadku, gdy Zdarzenie Assistance, w następstwie którego realizowany jest Transport Pojazdu, zostało spowodowane rozładowaniem akumulatora trakcyjnego w Pojeździe o napędzie elektrycznym (BEV), Transport Pojazdu realizowany jest do najbliższego czynnego punktu ładowania pojazdów elektrycznych. Na życzenie osoby dysponującej Pojazdem w takiej sytuacji możliwy jest również transport Pojazdu do miejsca zamieszkania wskazanego przez tę osobę jako miejsce ładowania Pojazdu. W przypadku zdarzenia spowodowanego rozładowaniem akumulatora trakcyjnego w Pojeździe o napędzie elektrycznym (BEV) holowanie jest możliwe maksymalnie na dystansie do 50 km od miejsca Zdarzenia Assistance.”
- (c) Transport osób – świadczenie realizowane jest wówczas, gdy realizowana jest usługa transportu Pojazdu do ASO opisana w punkcie (b). Świadczenie obejmuje transport Klientów do ASO, do której transportowany jest Pojazd, przy czym wyboru środka

transportu dokonuje Centrum Pomocy Assistance.

- (d) Transport przyczepy holowanej przez Pojazd – świadczenie obejmuje transport przyczepy, która w momencie zajścia Zdarzenia Assistance była holowana przez Pojazd. Przyczepa jest przewożona do tego samego miejsca, do którego holowany jest Pojazd.
- (e) Tłumaczenie telefoniczne – świadczenie obejmuje tłumaczenie drogą telefoniczną, z języka angielskiego, rosyjskiego, niemieckiego lub francuskiego, umożliwiające niezbędne porozumienie się Klienta z służbami medycznymi, urzędnikami lub policją, konieczne wskutek wystąpienia Zdarzenia Assistance poza granicami Polski.
- (f) Przekazywanie pilnych wiadomości – świadczenie obejmuje przekazywanie rodzinie lub pracodawcy Klienta, na jego życzenie, pilnych wiadomości związanych z zajściem Zdarzenia Assistance.

W przypadku, gdy pomimo zrealizowania świadczenia transportu Pojazdu opisanego w punkcie (b) powyżej nie jest możliwe usprawnienie Pojazdu do końca kalendarzowego dnia, w którym zgłoszono do Centrum Pomocy Assistance zaistnienie Zdarzenia Assistance, a przedmiotem naprawy Pojazdu jest usterka objęta gwarancją producenta, istnieje możliwość skorzystania z jednego ze świadczeń:

- (g) Zakwaterowanie w hotelu – świadczenie obejmuje nocleg ze śniadaniem dla Klientów, w najbliższym hotelu o standardzie trzygwiazdkowym, na czas naprawy Pojazdu, nie dłuższy jednak niż 4 doby. Świadczenie obejmuje również organizację i pokrycie kosztów transportu Klientów do hotelu oraz z hotelu do miejsca przebywania Pojazdu. Wyboru hotelu, jak również sposobu transportu Klientów do hotelu oraz z hotelu, dokonuje Centrum Pomocy Assistance. Świadczenie zakwaterowania w hotelu nie przysługuje, jeżeli Zdarzenie Assistance miało miejsce w odległości mniejszej niż 50 km od miejsca zamieszkania którejkolwiek z osób będącej Klientem.
- (h) Kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania – świadczenie obejmuje transport Klientów do miejsca zamieszkania lub do docelowego miejsca przerwanej podróży Pojazdem (do bliższego z tych miejsc). Świadczenie jest realizowane taksówką (na dystansie do ok. 50 km), koleją (poprzez zakup i dostarczenie biletów w klasie pierwszej), a gdyby czas podróży koleją przekraczał 6 godzin – samolotem w klasie ekonomicznej. Świadczenie obejmuje również zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu Klientów z miejsca pozostawienia Pojazdu do dworca lub lotniska. Maksymalna kwota przeznaczona na realizację tego świadczenia wynosi 2.000 zł na osobę. Klienci przewożeni są w jedno (to samo) miejsce.
- (i) Odbiór Pojazdu z ASO po naprawie – świadczenie obejmuje transport dla jednej osoby upoważnionej przez właściciela Pojazdu, w celu odbioru naprawionego Pojazdu z ASO. Świadczenie jest realizowane środkami analogicznymi do tych wskazanych w punkcie (h) powyżej, a maksymalna kwota przeznaczona na realizację tego świadczenia wynosi 2.000 zł.
- (j) Wynajem pojazdu zastępczego – świadczenie obejmuje wynajem pojazdu zastępczego tej samej lub zbliżonej klasy co ubezpieczony Pojazd, na czas jego naprawy w ASO, nie dłużej jednak niż na 4 doby. Okres wynajmu pojazdu zastępczego jest liczony od momentu przekazania Klientowi pojazdu zastępczego, maksymalnie do momentu zakończenia naprawy Pojazdu przez ASO. Wyboru pojazdu

(k) zastępczego dokonuje Centrum Pomocy Assistance w zależności od lokalnych możliwości, przy czym w pierwszej kolejności zwróci się o wynajem pojazdu zastępczego od ASO, które dokonuje naprawy Pojazdu, w następnej kolejności – do najbliższych punktów dealerskich marki SUZUKI, a jeśli wynajem od tych podmiotów nie będzie możliwy do zrealizowania – do wypożyczalni pojazdów zastępczych. W przypadku braku dostępności pojazdów zastępczych dopuszczalna jest – za zgodą Centrum Pomocy Assistance – rekompensata pieniężna lub refundacja kosztów poniesionych przez Klienta na samodzielną organizację wynajmu, pod warunkiem spełnienia przez niego wymogów określonych przez Centrum Pomocy Assistance. Wynajem pojazdu zastępczego odbywa się na warunkach obowiązujących w danej wypożyczalni, które Klient ma obowiązek respektować. Pojazd zastępczy jest dostarczany do ASO, w której znajduje się Pojazd, a koszty dostarczenia Pojazdu do ASO pokrywane są przez Suzuki. Po upływie okresu wynajmu Klient zobowiązany jest zwrócić pojazd zastępczy w miejscu i terminie wskazanym przez Centrum Pomocy Assistance, którym najczęściej jest punkt wynajmu / siedziba wypożyczalni. Możliwość zwrotu Pojazdu w innym miejscu wymaga uprzedniego uzgodnienia i akceptacji Centrum Pomocy Assistance. Program nie gwarantuje pojazdu zastępczego konkretnej marki, modelu ani z określonym wyposażeniem dodatkowym (automatyczna skrzynia biegów, napęd 4x4, fotelik dla dziecka, łańcuchy na koła itp.).

Dodatkowe warunki realizacji świadczeń wskazanych w punktach (g) – (j):

- (1) Świadczenie opisane w punkcie (i) – odbiór Pojazdu z ASO po naprawie – może być zrealizowane wyłącznie wówczas, gdy uprzednio w ramach tego samego Zdarzenia Assistance udzielono świadczenia opisanego w punkcie (h) – Kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania.
- (2) Z zastrzeżeniem postanowień punktu (3) poniżej, świadczenia wskazane w punktach (g), (h) i (j) przysługują alternatywnie w ramach jednego Zdarzenia Assistance. Wybór pomiędzy tymi świadczeniami należy do Klienta i powinien zostać określony przez niego podczas kontaktu z Centrum Pomocy Assistance.
- (3) Istnieje możliwość połączenia świadczeń, o których mowa w punktach (g), (h) i (j) w następujących opcjach:
  - zakwaterowanie w hotelu na okres 1 doby + wynajem samochodu zastępczego na okres 2 dób;
  - wynajem samochodu zastępczego na 2 doby + kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania (oba świadczenia są wówczas realizowane tylko na terenie Polski);
  - zakwaterowanie w hotelu na okres 1 doby + kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania (oba świadczenia są wówczas realizowane tylko na terenie Polski).

Na każde życzenie, bez konieczności zajścia Zdarzenia Assistance, Klient może skorzystać z serwisu informacyjnego obejmującego udzielenie telefonicznych informacji dotyczących:

- przepisów drogowych obowiązujących w Polsce i w Europie,
- aktualnych, rynkowych cen paliw w Europie,

- procedur postępowania w razie kolizji lub wypadku za granicą lub z udziałem cudzoziemca,
- aktualnej sytuacji na przejściach granicznych,
- telefonów alarmowych na terenie Europy.

#### IV. Ograniczenia w świadczeniu Usług Assistance

1. Usługi Assistance nie będą świadczone w sytuacji, gdy do zaistnienia Zdarzenia Assistance doszło w wyniku:
  - rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej Klienta,
  - kierowania Pojazdem przez osobę nieuprawnioną,
  - kierowania pojazdem przez osobę, która znajdowała się w stanie nietrzeźwości, po użyciu alkoholu, narkotyków, środków odurzających lub leków o podobnym działaniu,
  - działań przestępczych Klienta,
  - udziału Pojazdu w rajdach lub innym współzawodnictwie sportowym albo w treningach do nich,
  - pożaru Pojazdu spowodowanego przyczyną zewnętrzną,
  - usterek urządzeń lub akcesoriów dodatkowych nie zaakceptowanych przez Suzuki, jak również usterek Pojazdu spowodowanych przez wadliwą pracę tych urządzeń lub akcesoriów.
2. Usługi Assistance nie będą świadczone w sytuacji, gdy wykonanie Usług Assistance zostanie uniemożliwione przez:
  - działanie siły wyższej, pod pojęciem której rozumie się czynniki niezależne od Centrum Pomocy Assistance oraz od wykonawców Usług Assistance, mające wpływ na możliwość wykonania Usług Assistance,
  - warunki atmosferyczne lub drogowe, w szczególności zaistniałe w sposób nagły,
  - oficjalne zakazy uniemożliwiające dojazd do miejsca Zdarzenia Assistance,
  - brak możliwości bezpiecznego dojazdu pojazdu pomocy drogowej do miejsca Zdarzenia Assistance lub brak możliwości realizacji Usług Assistance w sposób niezagrażający bezpieczeństwu pracownika pomocy drogowej oraz niestwarzający zagrożenia dla pojazdu pomocy drogowej,
  - akty terrorystyczne, działania wojenne, zamieszki społeczne, strajki, blokady dróg, katastrofy ekologiczne.
3. Usługi Assistance są świadczone w związku z zajściem Zdarzenia Assistance wyłącznie w miejscach, w którym dopuszczony jest ruch Pojazdów.
4. Usługi Assistance nie obejmują pokrycia kosztów:
  - naprawy Pojazdu poza miejscem Zdarzenia Assistance (przez warsztat naprawczy, wulkanizacyjny itp.),

- o paliwa i innych płynów eksploatacyjnych,
- o ładowania poniesionych w związku z wyczerpaniem się akumulatora trakcyjnego,
- o części zamiennych użytych do usprawnienia Pojazdu,
- o pośrednich, w tym kosztów możliwości utraconych wskutek zajścia Zdarzenia Assistance, jak również z powodu oczekiwania na Usługę Assistance i jej realizacji,
- o świadczeń zorganizowanych przez Klienta samodzielnie, chyba że koszty te zostaną poniesione w wyniku uzgodnienia dokonanego pomiędzy Klientem a Centrum Pomocy Assistance i zostaną udokumentowane w sposób określony przez Centrum Pomocy Assistance.

## V. Zakres terytorialny Usług Assistance

Usługi Assistance są świadczone w odniesieniu do Zdarzeń Assistance zaistniałych na terytorium Unii Europejskiej oraz następujących krajów: Andora, Gibraltar, Islandia, Norwegia, Macedonia, Serbia, Kosowo, Czarnogóra, Bośnia i Hercegowina, Albania, Szwajcaria, Lichtenstein, Monako, Watykan, San Marino, Wielka Brytania.

## VI. Czas trwania programu Suzuki Assistance

Ochrona w ramach Programu Suzuki Assistance pokrywa się z okresem gwarancji fabrycznej Pojazdu i trwa 36 miesięcy od daty zakupu Pojazdu.

## VII. Realizacja Usług Assistance

W celu zapewnienia prawidłowego wykonywania Usług Assistance, Klienci mają do dyspozycji Centrum Pomocy Assistance czynne przez całą dobę przez wszystkie dni w roku, dostępne pod numerem telefonu: + 48 22 532 84 36 (podstawowym) lub + 48 22 385 84 36 (rezerwowym).

Po przyjęciu telefonicznego zgłoszenia od Klienta, Konsultant Centrum Pomocy Assistance dokona identyfikacji Pojazdu, a w przypadku pozytywnej weryfikacji uprawnień Pojazdu do skorzystania z Usług Assistance, niezwłocznie przystąpi do ich realizacji, wybierając te Usługi Assistance, które będą najbardziej adekwatne do potrzeb Klienta w związku z zajściem Zdarzenia Assistance.

W celu prawidłowej realizacji Usług Assistance Klient zobowiązany jest do udzielenia Konsultantowi Centrum Pomocy możliwie wyczerpujących informacji dotyczących Pojazdu oraz zaistniałego Zdarzenia Assistance, a w szczególności zobowiązany jest do podania:

- o danych Pojazdu (model, 7 ostatnich cyfr numeru nadwozia, numer rejestracyjny, ewentualne cechy szczególne niestandardowe dla danego modelu Pojazdu),
- o informacji o liczbie pasażerów w Pojeździe,
- o informacji o ewentualnym przewożonym ładunku, bagażu, przyczepie itp.,
- o danych kontaktowych osoby znajdującej się w miejscu Zdarzenia Assistance,
- o możliwie dokładnej lokalizacji miejsca Zdarzenia Assistance,
- o zaobserwowanych objawów Zdarzenia Assistance,
- o oczekiwanej pomocy.

## VIII. Dane osobowe

Administratorem danych osobowych w Programie Suzuki Assistance jest Polski Związek Motorowy „Autotour” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Pełna treść informacji o przetwarzaniu danych osobowych znajduje się na stronie [pzm.info.pl/rodo](http://pzm.info.pl/rodo).