

CITROËN ASSISTANCE

OGÓLNE WARUNKI



1. Samochody objęte usługą:

Samochody wszystkich marek 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 CITROËN, wykonanego po 1 stycznia 2019 roku. Świadczenia przysługują zarówno, gdy pojazd należy do pierwszego nabywcy, jak również, gdy został sprzedany. Oferta ta nie dotyczy samochodów objętych gwarancją umowną lub ważną umową serwisową CITROËN lub innymi umowami CITROËN, w tym samochodów używanych sprzedanych w sieci CITROËN SELECT, które korzystają z odrębnych programów CITROËN 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.


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

3. Zdarzenia objęte usługą:

Objęte są usterki mechaniczne, elektryczne lub elektroniczne, wypadki, zgubienie kluczyków, zatrzasknięcie kluczyków w samochodzie oraz zatankowanie niewłaściwego paliwa.

Usługą nie są objęte następujące zdarzenia: przebiecie opony, awaria akumulatora, 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, Wielka Brytania, Włochy, a także na terytorium: 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 CITROËN ASSISTANCE, naciskając przycisk  w samochodzie, jeśli jest wyposażony w CITROËN Connect Box, lub używając aplikacji My CITROËN lub dzwoniąc na bezpłatny numer 800 12 07 07 [z telefonu stacjonarnego] lub +48 664 12 07 07 (numer płatny), codziennie, łącznie z weekendami i świętami, 24 h/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, zatrzasknięcia kluczyków w samochodzie, zatankowania niewłaściwego paliwa:

4.1.1. Naprawa na miejscu/holowanie

Usługa naprawy na miejscu lub holowanie do najbliższej Autoryzowanej Stacji Obsługi (ASO) CITROËN lub do ASO CITROËN wskazanej przez kierowcę w promieniu 30 km od miejsca zdarzenia,

4.1.2. Mobilność lub zakwaterowanie

Jeżeli czas zleconej przez klienta naprawy przekracza trzy (3) godziny, ASO CITROËN lub CITROËN ASSISTANCE udostępni samochód zastępczy na maksymalnie 2 dni.

Jeżeli czas zleconej przez klienta naprawy przekracza trzy (3) godziny i nie może być ona zakończona tego samego dnia, CITROËN ASSISTANCE proponuje 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 CITROËN lub do ASO CITROËN wskazanej przez kierowcę w promieniu 30 km od miejsca zdarzenia,

4.2.2. Mobilność lub zakwaterowanie

a) Mobilność

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

- poprzez zapewnienie taksówki (lub samochodu z kierowcą) za maksymalną kwotę 300 zł brutto,

- lub poprzez podstawienie do dyspozycji samochodu zastępczego kategorii maksymalnie odpowiadającej kategorii samochodu klienta, na maksymalny okres czterech (4) dni,

- lub pociągiem 1 klasy, lub samolotem w klasie ekonomicznej, jeśli czas podróży pociągiem przekracza sześć (6) godzin (łącznie z kosztami przejazdu pomiędzy miejscem zdarzenia i dworcem kolejowym/lotniczym).

Ponadto, bilet kolejowy 1 klasy w jedną stronę lub bilet lotniczy w klasie ekonomicznej dla jednej osoby zostanie zapewniony kierowcy lub jednemu z beneficjentów w celu odebrania naprawionego pojazdu.

CITROËN ASSISTANCE będzie mógł połączyć kilka środków zapewnienia mobilności podanych powyżej, aby zagwarantować satysfakcję swoim klientom. Świadczenia opisane w niniejszym paragrafie są ograniczone, dla wszystkich świadczeń i wszystkich beneficjentów, do maksymalnej kwoty 2000 zł brutto.

b) Zakwaterowanie

Jeżeli czas zleconej przez klienta naprawy przekracza trzy (3) godziny i nie może być ona zakończona tego samego dnia, CITROËN ASSISTANCE proponuje beneficjentom zakwaterowanie w hotelu klasy ★★★ (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, CITROËN ASSISTANCE przekazuje kierowcy adres autoryzowanego serwisu CITROËNA z licencją blacharsko-lakierniczą położonego najbliżej miejsca zdarzenia.

Jeżeli pojazd jest unieruchomiony, CITROËN ASSISTANCE holuje go do najbliższego autoryzowanego serwisu CITROËNA lub do autoryzowanego serwisu CITROËNA wskazanego przez kierowcę w promieniu 30 km od miejsca zdarzenia, posiadających licencję blacharsko-lakierniczą.

4.3.2. Mobilność

Autoryzowana Stacja Obsługi CITROËN lub CITROËN ASSISTANCE podstawiają do dyspozycji samochód zastępczy na okres maksymalnie czterech (4) dni.

5. Świadczenia nieobjęte usługą:

CITROËN ASSISTANCE nie pokrywa kosztów:

- zleconych do wykonania napraw awarii lub wypadku.
- połączeń telefonicznych oraz wyżywienia, z wyłączeniem kosztów śniadań, w przypadku zakwaterowania,
- wszystkich świadczeń lub materiałów, które nie są wyraźnie objęte powyższymi warunkami ogólnymi, w szczególności kosztów dodatkowego ubezpieczenia samochodu zastępczego, paliwa, transportu itp.

6. Zasady świadczeń

Koszty świadczeń są zasadniczo pokrywane bezpośrednio przez CITROËN ASSISTANCE. Jeśli jednak, wyjątkowo, beneficjent będzie zmuszony do ewentualnej zapłaty za świadczenia objęte załączonymi warunkami ogólnymi, koszt ten będzie mógł być zwrócony po przekazaniu

CITROËN ASSISTANCE prawidłowo wystawionej oryginalnej faktury w ciągu 1 miesiąca od realizacji świadczenia.

7. Różne

Automobiles CITROËN 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.

800 12 07 07 Połączenie tylko z telefonu stacjonarnego.
Połączenie bezpłatne.

+48 664 12 07 07 Połączenie płatne zgodnie z taryfikatorem operatora.