

*Vážená paní, vážený pane,*

*děkujeme Vám za důvěru projevenou tím, že jste uzavřeli pojištění svého vozidla u Kooperativy pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group. Věříme, že budete se svým pojištěním plně spokojeni.*

*Součástí Vašeho pojištění je i nárok na poskytnutí asistenčních služeb. Rozsah těchto služeb závisí na asistenčním programu, který jste sjednali ve Vaší pojistné smlouvě. Asistenční sešit obsahuje pojistné podmínky asistence včetně popisu jednotlivých asistenčních programů a informace, jakým způsobem můžete asistenci vyžadovat.*

*Věnujte proto prosím těmto pojistným podmínkám pozornost. V případě jakýchkoli dotazů či nejasností nás neváhejte kontaktovat na naší infolince 841 105 105 nebo na nejbližší agentuře nebo kanceláři Kooperativy.*

**Osoby oprávněné čerpat asistenční služby o pomoc žádají telefonicky dispečink poskytovatele:**

**a) na území ČR: výhradně na tel. č. 841 105 105 (infolinka Kooperativy),**

**b) v zahraničí: výhradně na tel. č. +420 266 799 779.**

Pokud je právo na asistenci sjednáno v pojistné smlouvě, je pojistníkovi vydána asistenční karta s číslem, které označuje sjednaný asistenční program.

Předpokladem vzniku práva na asistenční pomoc je nepojízdnost pojištěného vozidla, v některých asistenčních programech jím také může být vznik jiné blíže specifikované nouzové situace.

## JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ NEHODY

**Pokud při nehodě dojde ke zranění, poskytněte první pomoc a neprodleně volejte číslo integrovaného záchranného systému 112.**

Kdy volat policii:

- ▶ došlo-li ke zranění nebo usmrcení osoby
- ▶ pokud na některém ze zúčastněných vozidel (včetně přepravovaných věcí) vznikla škoda přesahující 100 000 Kč
- ▶ vznikla-li škoda na majetku osoby, která není přímým účastníkem nehody (škody na zaparkovaných vozidlech, nemovitostech apod.)
- ▶ vznikla-li škoda na pozemní komunikaci nebo jejím příslušenství (dopravní značení, svodidlech, vozovce únikem provozních kapalin apod.)
- ▶ nejde-li zabezpečit obnovení plynulosti provozu

Tip pro Vás:

- ▶ policii můžete volat i v případě, kdy to z jiných důvodů situace vyžaduje, například když si nejste jisti, zda škoda přesáhla hranici 100 000 Kč, při podezření, že je druhý účastník nehody pod vlivem alkoholu atp.
- ▶ protokol od policie podepište pouze tehdy, pokud s tím souhlasíte, v opačném případě uveďte do protokolu vlastní vyjádření

- ▶ pokud se s účastníky nedohodnete, kdo je viník a kdo poškozený nebo pokud nelze na místě přesně určit viníka nehody

Řešení nehody bez účasti policie:

- ▶ sepište s účastníky nehody „Záznam o dopravní nehodě“

Tip pro Vás:

- ▶ vytvořte si vlastní fotodokumentaci z místa nehody (postavení vozidel, případné střepy, další důležité okolnosti) včetně fotodokumentace poškození Vašeho vozidla
- ▶ zajistěte si kontakt na případné svědky dopravní nehody
- ▶ před odesláním Záznamu o dopravní nehodě pojišťovně si pořídte jeho kopii
- ▶ jste-li poškozeným nebo uplatňujete-li nárok ze svého havarijního pojištění, neodstraňujte škodu na vozidle bez předchozí dohody s pojišťovnou, která provede prohlídku Vašeho poškozeného vozidla

Co s poškozeným vozidlem:

- ▶ pokud je Vaše vozidlo poškozené, ale **pojízdné**, odjedte s ním do **smluvního servisu Kooperativy**; přehled smluvních servisů najdete na [www.koop.cz/smluvniservisy](http://www.koop.cz/smluvniservisy), nejbližší smluvní servis Vám zároveň vyhledáme na infolince Kooperativy nebo na čísle GLOBAL ASSISTANCE

- ▶ v případě, že je Vaše vozidlo následkem dopravní nehody **nepojízdné**, volejte infolinku Kooperativy, nebo kontaktujte naši asistenční službu GLOBAL ASSISTANCE

Tip pro Vás:

- ▶ nepřijímejte nabídku asistenčních služeb od poskytovatelů, kteří se náhodně objeví na místě dopravní nehody a nejsou smluvními asistenčními službami pojišťovny Kooperativa - služby nemusí být kryty Vaším pojištěním, resp. nemusí být uhrazeny z pojištění odpovědnosti druhého účastníka nehody

Při vyžadování asistenční služby vždy volejte níže uvedená tel. čísla, jinak nebude asistenční služba proplacena:

**INFOLINKA KOOPERATIVY a GLOBAL ASSISTANCE z ČR**

**☎ 841 105 105**

**GLOBAL ASSISTANCE ze zahraničí**

**☎ +420 266 799 779**

# Zvláštní pojistné podmínky pro doplňkové pojištění asistenčních služeb k vozidlu

H-390/14

## OBSAH

Článek 1 Úvodní ustanovení.....	6	Asistenční program 44+50 (PLUS).....	12
Článek 2 Předmět a rozsah pojištění.....	6	Asistenční program 44+40 (SUPER).....	13
Článek 3 Pojistné nebezpečí.....	6	Asistenční program 45 (NADĚJE).....	14
Článek 4 Pojistná událost.....	7	Asistenční program 50.....	15
Článek 5 Výluky z pojištění.....	7	Asistenční program 51.....	15
Článek 6 Vznik, trvání a změna pojištění.....	8	Asistenční program 52.....	15
Článek 7 Poskytovatel asistence.....	8	Asistenční program 94 (POMOC PŘI NEHODĚ).....	16
Článek 8 Pojistné plnění.....	8	Asistenční program 49 (TRUCK).....	17
Článek 9 Výklad pojmů.....	8	Asistenční program 491, 492, 493 (TRUCK PLUS).....	18
Článek 10 Asistenční programy.....	11	Asistenční program 494, 496 (TRUCK EXTRA).....	19
Asistenční program 44 (STANDARD).....	11		

## Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1) Doplnkové pojištění asistenčních služeb k vozidlu (dále jen **asistence**) se řídí pojistnou smlouvou, těmito zvláštními pojistnými podmínkami pro doplnkové pojištění asistenčních služeb k vozidlu (dále jen **ZPP**), všeobecnými pojistnými podmínkami pro havarijní pojištění vozidel uvedenými v pojistné smlouvě (dále jen **VPP HAV**), zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a dalšími příslušnými právními předpisy.
- 2) Asistence se sjednává jako pojištění škodové.

## Článek 2 Předmět a rozsah pojištění

- 1) Předmětem asistence je poskytování asistenčních služeb – pomoc osobám, které se dostanou do nesnází v důsledku pojistné události. Jedná se zejména o zajištění, zorganizování a úhradu služeb spojených s odstraněním následků pojistné události, která postihla pojištěné vozidlo či jeho posádku.
- 2) Rozsah asistence je vymezen asistenčním programem sjednaným v pojistné smlouvě. Asistenční programy jsou uvedeny v čl. 10 těchto ZPP.

**Územní platnost asistence** je uvedena v jednotlivých asistenčních programech takto:

- a) **ČR** pro území České republiky;
- b) **zahraničí** pro území států Evropské unie (s výjimkou České republiky a Malty), Kypru, Černé Hory, Srbska, Lichtenštejnska, Makedonie, Maroka, Norska, Švýcarska, Tuniska, Turecka (jen evropská část);

- c) výčtem jednotlivých států.

## Článek 3 Pojistné nebezpečí

- 1) Sjednaná pojistná nebezpečí jsou uvedena v příslušném asistenčním programu.
- 2) Asistence se sjednává pro případ:
  - a) nepojízdnosti pojištěného vozidla způsobené poruchou;
  - b) nepojízdnosti pojištěného vozidla způsobené havárií;
  - c) odcizení pojištěného vozidla;
  - d) stavu nouze vyvolané úrazem, nemocí nebo smrtí oprávněné osoby, případně vznikem stavu blíže specifikovaného v příslušném asistenčním programu, kdy oprávněná osoba potřebuje právní, administrativní nebo jinou pomoc.
- 3) **Nepojízdnost způsobená poruchou** je stav, kdy vozidlo je nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů, v důsledku:
  - a) poškození jeho součástí, způsobeného jejich opotřebením, vlastní funkcí, chybnou montáží nebo únavou materiálu, nikoli však v souvislosti s některou výlukou z pojištění;
  - b) ztráty tlaku pneumatiky po jejím propíchnutí, svlečení nebo poškození ventilku.

- 4) **Nepojízdnost způsobená havárií** je poškození vozidla způsobené:
- a) nárazem vozidla, po kterém zůstalo vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů. Nárazem se rozumí působení vnějších mechanických sil na pojištěné vozidlo, např. při jeho střetu s jiným vozidlem, s překážkou, při nárazu, pádu apod., nikoli však v souvislosti s některou výlukou z pojištění;
  - b) proražením pneumatiky při nárazu vozidla podle písm. a), nikoli však ztráta tlaku v pneumatice z příčin uvedených v odst. 3) písm. b).

#### **Článek 4 Pojistná událost**

Pojistnou událostí je potřeba čerpání asistenčních služeb v rozsahu v pojistné smlouvě uvedeného asistenčního programu vyvolaná některým z pojistných nebezpečí uvedených v tomto programu.

#### **Článek 5 Výluky z pojištění**

- 1) Pojištění se nevztahuje na nepojízdnost vozidla v důsledku:
  - a) válečných událostí;
  - b) stávků, vzpoury a jiných hromadných nepokojů;
  - c) zásahu státní moci nebo veřejné správy, oficiálních zákazů;
  - d) exploze;
  - e) působení jaderné energie;

- f) živelních událostí;
- g) vandalismu;
- h) nedostatků v povinné výbavě a v příslušenství;
- i) činností souvisejících s údržbou, s periodickými prohlídkami a s pravidelnou výměnou dílů, hmot a doplňků;
- j) řízení vozidla osobou, která nemá předepsané oprávnění k řízení vozidla;
- k) závodů všeho druhu, soutěží s rychlostní vložkou a oficiálních přípravných jízd k takovým závodům a soutěžím;
- l) výbuchu třaskavých látek přepravovaných pojištěným vozidlem;
- m) porušení oficiálních místně platných předpisů, pirátství.

2) Nepojízdnost vozidla způsobená havárií není nepojízdnost vozidla nastalá v důsledku:

- a) přirozeného opotřebení (trvalého vlivu provozu, koroze, eroze, únavou materiálu apod.);
- b) funkčního namáhání;
- c) vlivu chybné konstrukce, výrobní nebo materiálové vady;
- d) činnosti vozidla jako pracovního stroje;
- e) poškození elektrického zařízení vozidla zkratem, autorádia a jiné audiovizuální techniky, pokud k nim nedošlo ze stejných příčin a ve stejnou dobu jako k poškození vozidla při nárazu vozidla podle čl. 3 odst. 4) písm. a).

## Článek 6 Vznik, trvání a zánik pojištění

- 1) Asistence je doplňkovým pojištěním k hlavnímu pojištění sjednanému k pojištěnému vozidlu u pojistitele. Hlavním pojištěním je pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla nebo havarijní pojištění.
- 2) Doplňkové pojištění trvá za podmínky existence alespoň jednoho hlavního pojištění, jinak zaniká, a to současně se zánikem posledního hlavního pojištění.
- 3) Ostatní důvody zániku pojištění jsou uvedeny ve VPP HAV.

## Článek 7 Poskytovatel asistence

Právo na poskytnutí asistenčních služeb je oprávněná osoba povinna uplatnit výlučně u smluvního partnera pojistitele, společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s., se sídlem Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČ 271 81 898, (dále jen **poskytovatel**) 24 hodin denně, 365 dní v roce, telefonicky na následujících telefonních číslech dispečinku poskytovatele:

- a) při **vyžadování pomoci na území ČR: 841 105 105 (infolinka Kooperativy a GLOBAL ASSISTANCE)**;
- b) při **vyžadování pomoci mimo území ČR: +420 266 799 779**.

## Článek 8 Pojistné plnění

- 1) Pojistné plnění z asistence je poskytováno v naturální podobě – formou služby poskytnuté oprávněné osobě.
- 2) Ve výjimečných případech poskytne pojistitel pojistné plnění v penězích v tuzemské měně, a to výlučně v případě, kdy oprávněná osoba uhradila poskytnutou službu jejímu dodavateli sama, buď:
  - a) po odsouhlasení dispečinkem poskytovatele, nebo
  - b) poté, co policie nařídila odtažení vozidla odtahovou službou, kterou sama povolala, a oprávněná osoba splnila povinnost kontaktovat poskytovatele z místa pojistné události.
- 3) Čerpání služeb jiné asistenční společnosti není tímto pojištěním kryto, s výjimkou případu podle odst. 2).

## Článek 9 Výklad pojmů

- 1) **Oprávněná osoba** – osoba oprávněná k čerpání asistenčních služeb: pojištěný, řidič, který v době pojistné události oprávněně užíval vozidlo, k němuž bylo sjednáno pojištění asistenčních služeb; u vozidel s celkovou hmotností do 3 500 kg a posádkou nejvýše 9 osob včetně řidiče mohou být oprávněnými osobami i ostatní osoby cestující



vozidlem (dále též **posádka vozidla**); u vozidel s celkovou hmotností nad 3 500 kg jen řidič a případný náhradní řidič.

2) **Odtahem vozidla** se rozumí příjezd zásahového vozidla zajištěného poskytovatelem, naložení nepojízdného vozidla, jeho odtahení a složení v místě bydliště nebo podnikání oprávněné osoby, v místě vhodného opravárenského zařízení (zpravidla smluvního servisu Kooperativy), v místě úschovy či v jiném místě zvoleném oprávněnou osobou. Odtah je omezen maximální vzdáleností nebo finanční částkou. Příjezd a odjezd zásahového vozidla se do vzdálenosti odtahu nezapočítává, není-li v příslušném asistenčním programu ujednáno jinak. Konkrétní volba cílového místa odtahu je předmětem dohody mezi oprávněnou osobou a dispečinkem poskytovatele. U vozidel o celkové hmotnosti do 3 500 kg je součástí této služby přeprava až 9 oprávněných osob včetně jejich příručních zavazadel z místa pojistné události do cíle odtahu pojištěného vozidla nebo do místa možného ubytování či místa, odkud lze cestovat prostředky veřejné dopravy. U vozidel o celkové hmotnosti nad 3 500 kg je součástí této služby přeprava max. 2 oprávněných osob (řidiče a náhradního řidiče) včetně jejich příručních zavazadel.

3) **Jízdní soupravou** se rozumí souprava tažného vozidla s připojeným přípojným vozidlem (vozidly). Přípojným vozidlem je přívěs nebo návěs. Jestliže pro přípojně vozidlo je u pojistitele sjednáno alespoň jedno z hlavních pojištění, potom se na toto přípojně vozidlo vztahuje asistenční program sjednaný pro tažné vozidlo.

4) **Vyproštěním vozidla** se rozumí:

- a) přemístění havarovaného vozidla z místa mimo vozovku zpět na vozovku, aby je bylo možno naložit na odtahové vozidlo;
- b) technická pomoc vozidlu, které je mechanicky zcela nepoškozené, ale bez příslušné pomoci by nemohlo pokračovat v jízdě (např. po náhlém vjetí vozidla na úsek vozovky s náledím).

5) **Úschovou vozidla** se rozumí přechodná úschova (skladování a ostraha) nepojízdného vozidla na střeženém parkovišti nebo obdobném zařízení do doby jeho převozu na místo určené oprávněnou osobou.

6) **Zásahem mechanika** se rozumí příjezd mechanika se zásahovým vozidlem k nepojízdnému pojištěnému vozidlu (bez omezení vzdálenosti). Mechanik provede práce umožňující posádce pokračovat pojištěným vozidlem v cestě, případně dojet do nejbližšího servisu. Provede činnosti, které lze uskutečnit v terénu bez dílenského vybavení, při dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu a bezpečnosti práce. Práci mechanika hradí na místě oprávněná osoba, není-li v příslušném asistenčním programu uvedeno, že úhrada práce mechanika v **ČR** do stanoveného časového limitu je součástí pojistného plnění. Náklady na práci v **zahraničí**, na práci v **ČR** po stanoveném časovém limitu a na náhradní díly nejsou součástí pojistného plnění; jsou účtovány mechanikem k tíži oprávněné osobě.

7) **Ubytování.** Právo na ubytování vzniká jen v případě, že nepojízdné pojištěné vozidlo nemůže být opraveno týž den, kdy poskytovateli bylo oznámeno, že došlo k havárii nebo k poruše. Ostatní podmínky poskytování této služby jsou uvedeny v příslušném asistenčním programu.

8) **Doprava oprávněné osoby do cíle cesty nebo ze zahraničí do ČR – repatriace.** V případě, že se vozidlo nepodaří zprovoznit ani druhý den poté, kdy oprávněná osoba oznámila vznik havárie nebo poruchy, je oprávněné osobě v rámci pojistného plnění zajištěna a uhrazena vlaková jízdenka 1. třídy pro přepravu do místa jejího bydliště nebo do cílového místa její cesty, a to do výše částky, která by jinak byla vynaložena za přepravu do místa bydliště. V případě, že cesta vlakem by trvala déle než **8 hodin**, oprávněná osoba může žádat místo vlakových jízdенок letenky ekonomické třídy pro přepravu do místa svého bydliště nebo do cílového místa své cesty, a to do výše částky, která by jinak byla vynaložena za přepravu do místa bydliště.

9) **Návrat k vozidlu v zahraničí.** Za předpokladu, že oprava vozidla bude prováděna v zahraničí a oprávněná osoba využila služby repatriace podle odst. 8), bude po opravení vozidla pro oprávněnou osobu nebo pro řidiče, kterého určila, v rámci pojistného plnění zajištěna a uhrazena vlaková jízdenka 1. třídy nebo letenka ekonomické třídy pro přepravu z místa bydliště do místa, kde se opravené vozidlo nachází. Právo na poskytnutí letenky ekonomické třídy vzniká za podmínky, že cesta vlakem by trvala déle než **8 hodin**.

10) **Repatriace vozidla.** Jestliže oprava vozidla nebude prováděna v zahraničí a oprávněná osoba využila služby repatriace podle odst. 8), bude jí zajištěn bezplatný odtah vozidla na hlídané parkoviště v **ČR** nebo do garáže v místě jejího bydliště.

11) **Přeprava oprávněné osoby v místě opravy v zahraničí.** Oprávněné osobě bude poskytnuta úhrada každé nutné přepravy z opravny do místa ubytování a zpět, případně na nádraží nebo letiště, do limitu uvedeného v příslušném asistenčním programu.

12) **Pomoc advokáta/tlumočnicka.** V případě způsobení škody provozem pojištěného vozidla má oprávněná osoba právo, aby jí byla zajištěna právní pomoc advokáta a/nebo tlumočnicka v případě, že proti ní je vedeno trestní nebo správní řízení, byla zadržena, je ve vazbě, hrozí jí soud nebo uvěznění. Poskytovatel hradí náklady na právní pomoc a tlumočnické služby do limitu, který se vztahuje na jeden případ a je uveden v příslušném asistenčním programu. Poskytnutí této služby není podmíněno skutečností, že vozidlo je v důsledku škodné události nepojízdné.

13) **Telefonické tlumočení.** Na žádost oprávněné osoby poskytovatel zajistí na svůj náklad telefonické tlumočení při jednání s policií nebo orgány veřejné správy (administrativy), jestliže toto jednání je vyvoláno vznikem havárie, poruchy nebo odcizením vozidla; poskytovatel zajišťuje telefonické tlumočení mezi češtinou a francouzštinou, angličtinou, němčinou, maďarštinou nebo rumunštinou. Poskytnutí této služby není podmíněno skutečností, že vozidlo je v důsledku havárie nebo poruchy nepojízdné.

14) **Předání vzkazu.** Oprávněná osoba může zanechat na telefonickém čísle pro vyžádání asistenčních služeb vzkaz pro určenou fyzickou osobu či firmu v ČR; poskytovatel na svůj náklad zajistí neprodlené předání vzkazu určeným fyzickým osobám nebo firmě; podmínkou však je přesná identifikace adresáta, včetně uvedení telefonního čísla nebo přesné adresy.

15) **Zprostředkování finanční hotovosti.** Poskytovatel zajistí v případě nouze (např. ztráta prostředků k další cestě, jiná krizová situace) složení finanční částky do výše uvedené v příslušném asistenčním programu (případně ekvivalentu uvedené částky, a to v národní měně státu, kde se oprávněná osoba nachází, popř. v jiné vhodné měně podle žádosti oprávněné osoby). Podmínkou je skutečnost, že třetí osoba na území **ČR** uhradí poskytovateli jím poskytnutou finanční částku v CZK ve výši odpovídající částce cizozemské měny, požadované oprávněnou osobou. Způsob, doba a místo složení finanční částky a vzájemný kurz obou měn jsou předmětem dohody mezi poskytovatelem, oprávněnou osobou a tím, kdo částku složil.

16) **Sešrotování vraku vozidla.** V případě, že se vlastník vzdá pojištěného vozidla (vraku vozidla), poskytovatel zajistí úhradu nákladů s tím spojených, popř. úhradu nákladů na vyvezení vraku vozidla ze země, kde se nachází, jestliže vrak nelze ponechat na místě.

## Článek 10 Asistenční programy

### Asistenční program 44 (STANDARD)

- 1) **Služby na území ČR při nepojízdnosti způsobené havárií pro všechny druhy vozidel:**
    - a) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem,**
    - b) **zásah mechanika,**  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.
    - c) **odtah vozidla do 50 km,**
    - d) **úschova vozidla na dobu max. 10 kalendářních dní.**
  - 2) **Služby v zahraničí při nepojízdnosti způsobené poruchou nebo havárií pro druhy vozidel:**
    - i) motocykly, motorové tříkolky a čtyřkolky s celkovou hmotností do 400 kg,
    - ii) osobní a užitkové automobily do celkové hmotnosti 3 500 kg,
    - iii) tahače návěsů a soupravy tahače s návěsem,
    - iv) autobusy mimo autobusů MHD,
    - v) přípojná vozidla do celkové hmotnosti 750 kg,
    - vi) ostatní automobily s výjimkou pojezdých pracovních strojů:
- a) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem,**

- b) **zásah mechanika**,  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.
- c) **odtah vozidla**  
v případě **druhů vozidel i) a ii): do 50 km**,  
v případě **druhů vozidel iii) až vi): do 75 km**,
- d) **úschova vozidla na dobu max. 7 kalendářních dní do výše 13 EUR/den**,
- e) **předání vzkazu**,
- f) **telefonické tlumočení**,
- g) **pomoc advokáta/tlumočnicka do limitu 750 EUR**,
- h) **zprostředkování finanční hotovosti do výše 1 000 EUR**,
- i) **ubytování posádky vozidla druhu i) nebo ii) na 1 noc až pro 9 osob se slevou 50 EUR/os.; v případě ubytování samotného řidiče se slevou 75 EUR.**

### Asistenční program 44+50 (PLUS)

Vztahuje se na osobní a užitkové automobily do celkové hmotnosti 3 500 kg, motocykly, motorové tříkolky a čtyřkolky s celkovou hmotností do 400 kg.

- 1) **Služby na území ČR při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:**
  - a) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem**,

- b) **zásah mechanika – práce mechanika po dobu 45 minut zdarma**,  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nad časový limit nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.
- c) **odtah vozidla do 50 km**,
- d) **úschova vozidla na dobu max. 10 kalendářních dní**.
- 2) **Služby v zahraničí při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:**
  - a) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem**,
  - b) **zásah mechanika**,  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.
  - c) **odtah vozidla do 50 km**,
  - d) **úschova vozidla na dobu max. 7 kalendářních dní s denním limitem 13 EUR**,
  - e) **zanechání vzkazu**,
  - f) **telefonické tlumočení**,
  - g) **pomoc advokáta/tlumočnicka do limitu 750 EUR**,
  - h) **zprostředkování finanční hotovosti do výše 1 000 EUR**,
  - i) **ubytování posádky vozidla na 1 noc až pro 9 osob se slevou 50 EUR/os.; v případě ubytování samotného řidiče se slevou 75 EUR.**

## Asistenční program 44+40 (SUPER)

Vztahuje se na osobní a užitkové automobily do celkové hmotnosti 3 500 kg, motocykly, motorové tříkolky a čtyřkolky s celkovou hmotností do 400 kg.

1) **Služby na území ČR při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:**

- a) **přijezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem,**
- b) **zásah mechanika – práce mechanika po dobu 45 minut zdarma,**  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nad časový limit nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou sobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.
- c) **odtah vozidla do 50 km,**
- d) **úschova vozidla na dobu max. 10 kalendářních dní,**
- e) **zapůjčení náhradního vozidla s jednorázovou slevou ve výši 600 Kč z půjčoveného**  
v případech, kdy se nepodaří vozidlo zprovoznit,
- f) **ubytování posádky vozidla na 1 noc se slevou 300 Kč / os.,** jestliže se nepodaří vozidlo zprovoznit též den, kdy havárie nebo porucha byla oznámena poskytovateli.

2) **Služby v zahraničí při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:**

- a) **přijezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem,**
- b) **zásah mechanika,**  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nejsou předmětem pojistného

plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou sobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.

- c) **odtah vozidla do 50 km; výjimečně do 70 km, pokud náklady na odtah nepřevýší částku 120 EUR** (případně její ekvivalent),
  - d) **úschova vozidla na dobu max. 7 kalendářních dní s denním limitem 13 EUR,**
  - e) **předání vzkazu,**
  - f) **ubytování posádky vozidla na 1 noc až pro 9 osob se slevou 50 EUR/os.; v případě ubytování samotného řidiče se slevou 75 EUR,**
  - g) **doprava do cíle cesty (v zahraničí) nebo zpět do ČR,**
  - h) **návrat k vozidlu v zahraničí,**
  - i) **repatriace vozidla,**
  - j) **přeprava oprávněné osoby v místě opravy do výše 25 EUR,**
  - k) **sešrotování,**
  - l) **telefonické tlumočení,**
  - m) **pomoc advokáta/tlumočníka do limitu 750 EUR,**
  - n) **zprostředkování finanční hotovosti do výše 1 000 EUR.**
- 3) **Služby v zahraničí v případě odcizení vozidla:**
- a) **ohlášení odcizení vozidla příslušným úřadům,**
  - b) **ubytování posádky vozidla na max. 2 noci až pro 9 osob se slevou 50 EUR/os.; v případě ubytování samotného řidiče se slevou 75 EUR/noc,**
  - c) **repatriace oprávněné osoby** v případě, že vozidlo nebylo nalezeno do 48 hodin po oznámení odcizení,

d) **repatriace vozidla**, pokud je odcizené pojištěné vozidlo nalezeno do 6 měsíců od data oznámení odcizení,

e) **přeprava oprávněné osoby v místě do výše 25 EUR.**

4) **Služby v zahraničí v případě úrazu nebo nemoci oprávněné osoby** za předpokladu, že její stav vyžaduje převoz za účelem další léčebné péče nebo specifických vyšetření, která nelze uskutečnit v zemi, kde se oprávněná osoba nachází; poskytovatel **zajistí a uhradí:**

a) **repatriaci oprávněné osoby do ČR**, jestliže neexistuje způsobilé zdravotnické zařízení blíže, **nebo**

b) **přepravu oprávněné osoby do nemocnice** v zemi, kde je možno potřebnou léčebnou péči poskytnout.

Repatriace nebo přeprava oprávněné osoby podle písm. a), nebo b) bude uskutečněna pod lékařským dohledem nejvhodnějším dopravním prostředkem, o jehož použití rozhodne lékař pověřený poskytovatelem po odborné konzultaci s ošetřujícím lékařem.

5) **Služby v zahraničí v případě úmrtí oprávněné osoby:**

- **přeprava tělesných pozůstatků oprávněné osoby** z místa uložení do rakve na místo pohřbení v **ČR**. Poskytovatel zajistí a uhradí přepravu včetně nákladů na jednoduchou rakev, jakou vyžadují příslušné předpisy.

### **Asistenční program 45 (NADĚJE)**

**Vztahuje se na osobní a užitkové automobily do celkové hmotnosti 3 500 kg, motorové tříkolky a čtyřkolky.**

**V rámci asistenčního programu 45 (NADĚJE) je oprávněnou osobou** držitel průkazu ZTP nebo ZTP/P, nebo její rodinní příslušníci cestující v pojištěném vozidle, kteří jsou schopni komunikovat s dispečinkem poskytovatele.

**Služby na území ČR při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:**

a) **příjezd a odjezd záahového vozidla s mechanikem,**

b) **zásah mechanika – práce mechanika po dobu 30 minut zdarma,**

Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nad časový limit nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.

c) **odtah vozidla do 50 km,**

b) **úschova vozidla na dobu max. 10 kalendářních dní,**

d) **přeprava oprávněné osoby do 50 km od místa, kde se nachází nepojízdné vozidlo.**

**Za nepojízdnost způsobenou poruchou** je v programu 45 (NADĚJE) považována také jakákoli závada na pneumatikách vozidla, v jejímž důsledku je vozidlo nepojízdné.

### Asistenční program 50

Vztahuje se na osobní a užitkové automobily do celkové hmotnosti 3 500 kg, motocykly, motorové tříkolky a čtyřkolky s celkovou hmotností do 400 kg.

Služby na území ČR při nepojízdnosti způsobené poruchou:

- a) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem,**
- b) **zásah mechanika – práce po dobu 45 minut zdarma,**  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nad časový limit nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.
- c) **odtah vozidla do 50 km,**
- d) **úschova vozidla na dobu max. 10 kalendářních dní.**

### Asistenční program 51

Vztahuje se na osobní a užitkové automobily do celkové hmotnosti 3 500 kg, motocykly, motorové tříkolky a čtyřkolky s celkovou hmotností do 400 kg.

1) **Služby na území ČR při nepojízdnosti způsobené poruchou:**

- a) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem,**
- b) **zásah mechanika – práce po dobu 45 minut zdarma,**  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nad časový limit nejsou

předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.

- c) **odtah vozidla do 50 km,**
- d) **úschova vozidla na dobu max. 10 kalendářních dní.**

2) **Služby v zahraničí při nepojízdnosti způsobené havárií:**

- **odtah vozidla do ČR;** jízda odtahového vozidla včetně jeho příjezdu a odjezdu je omezena na **3 000 km.** Oprávněná osoba se podílí na nákladech odtahu spoluúčastí – nese náklady prvních 600 km jízdy odtahového vozidla.

### Asistenční program 52

Vztahuje se na osobní a užitkové automobily do celkové hmotnosti 3 500 kg, motocykly, motorové tříkolky a čtyřkolky s celkovou hmotností do 400 kg.

1) **Služby na území ČR při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:**

- a) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem,**
- b) **zásah mechanika – práce po dobu 45 minut zdarma,**  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nad časový limit nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.
- c) **odtah vozidla do 50 km,**
- d) **úschova vozidla na dobu max. 10 kalendářních dní.**

- 2) **Služby v zahraničí při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:**  
– **odtah vozidla do ČR;** jízda odtahového vozidla včetně jeho příjezdu a odjezdu je omezena na **3 000 km**. Oprávněná osoba se podílí na nákladech odtahu spoluúčastí  
– nese náklady prvních 600 km jízdy odtahového vozidla.

### Asistenční program 94 (POMOC PŘI NEHODĚ)

Vztahuje se na osobní a užitkové automobily do celkové hmotnosti 3 500 kg.

- 1) **Služby na území ČR, Německa, Rakouska, Slovenska, Polska, Maďarska, Slovinska, Chorvatska a Itálie při nepojízdnosti způsobené havárií:**
- a) **non-stop telefonicky dostupný dispečink poskytovatele,**
  - b) **telefonické poradenství nebo osobní poradenství na místě dopravní nehody;** jedná se o telefonickou poradou dispečera call centra poskytovatele, popř. na místě zasahujícího pracovníka asistenční služby ve věcech základních postupů a povinností v případě dopravní nehody,
  - c) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem,**
  - d) **zásah mechanika,** Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.
  - e) **nalожení a složení vozidla,** pokud je v důsledku dopravní nehody nepojízdné,
  - f) **odtah vozidla** do vzdálenosti **o 25 km převyšující limit,** který vyplývá z jiných

asistenčních programů sjednaných pro dané vozidlo u pojistitele; nejsou-li sjednány, pak do vzdálenosti **25 km,**

- g) **zapůjčení náhradního vozidla v ČR** oprávněné osobě na dobu nejvýše 3 dní podle podmínek uvedených v odst. 2),
- h) **právní pomoc** – podle podmínek uvedených v odst. 3).

### 2) Pravidla zapůjčení náhradního vozidla v ČR:

- a) Oprávněná osoba má v případě nepojízdnosti vozidla způsobené havárií právo na úhradu nákladů vynaložených na nájem náhradního vozidla pronajatého **na území ČR,** po dobu opravy vozidla.
- b) Vozidlo bude oprávněné osobě poskytnuto ve smluvní autopůjčovně poskytovatele, případně ve smluvním servisu pojistitele, na základě sepsání výpůjční smlouvy, vždy však po dohodě s dispečinkem poskytovatele.
- c) Poskytovatel uhradí skutečné náklady na zapůjčení vozidla stejné nebo nižší třídy do výše **800 Kč** za den včetně DPH. Pokud si oprávněná osoba vypůjčí vozidlo třídy vyšší, příslušné zvýšení půjčovného uhradí sama.

### 3) Právní pomoc

Právní pomoc se rozumí právní poradenství, zastupování a další služby advokáta, kterého si oprávněná osoba zvolí sama, případně po dohodě s poskytovatelem pro účely zastupování v souvislosti s dopravní nehodou, tj. úkonů spojených s uplatněním práva oprávněné osoby na náhradu škody nebo jeho obhajobou v trestním a přestupkovém řízení.



a) **Právní poradenství**

Oprávněná osoba kontaktuje dispečinku poskytovatele na **tel. č. 841 105 105 – asistenční služby**, kde dispečerovi sdělí svůj požadavek – popis situace, která vyžaduje ochranu jejích právních zájmů (právní poradu) v souvislosti s uplatněním jejího práva na náhradu škody nebo její obhajobou v trestním nebo přestupkovém řízení. Oprávněná osoba současně sdělí telefonní číslo, na kterém je dostupná. Následně se s oprávněnou osobou spojí právník poskytovatele, který po rozboru problému poskytne telefonickou konzultaci a doporučí možná řešení.

b) **Právní zastupování**

Není-li právní poradou podle písm. a) dosaženo žádoucího výsledku, oprávněná osoba se obrátí za účelem ochrany svých zájmů na právního zástupce (advokáta) podle své volby, případně o zprostředkování právního zástupce (advokáta) požádá asistenční službu. **Podmínky poskytování právní ochrany oprávněné osobě jsou upraveny pojistnými podmínkami pro doplňkové pojištění právní ochrany při dopravní nehodě uvedenými v pojistné smlouvě. Úhrada nákladů právní pomoci je omezena hranicí pojistného plnění uvedenou v pojistné smlouvě.**

### Asistenční program 49 (TRUCK)

**Vztahuje se na nákladní automobily, autobusy a tahače**, nikoli však na pojízdné pracovní stroje.

1) **Služby na území ČR při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:**

a) **non-stop pomoc dispečinku poskytovatele – telefonické poradenství,**

b) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem,**

c) **zásah mechanika – práce po dobu 45 minut zdarma,**

Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nad časový limit nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.

d) **odtah vozidla do 50 km,**

e) **úschova vozidla na dobu max. 10 kalendářních dní,**

f) **předání vzkazu.**

g) V případě, že není možno vozidlo opravit týž den, poskytne poskytovatel alternativně jednu z těchto služeb:

i) **zapůjčení osobního náhradního vozidla max. na 3 dny se slevou 600 Kč/den, nebo**

ii) **ubytování pro 1 osobu na 1 noc se slevou 600 Kč.**

2) **Služby v zahraničí při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:**

a) **non-stop pomoc dispečinku poskytovatele,**

b) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem,**

Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.

c) **odtah vozidla do výše nákladů 300 EUR, včetně nákladů za příjezd a odjezd zásahového vozidla a nákladů na naložení složení pojištěného vozidla,**

- d) **úschova vozidla do výše 15 EUR/den na max. 7 dnů**, pokud předcházel odtah organizovaný nebo odsouhlasený poskytovatelem,
- e) **ubytování pro 1 osobu na max. 3 noci se slevou 75 EUR/noc**, pokud předcházel odtah organizovaný nebo odsouhlasený poskytovatelem,
- f) **repatriace vozidla se slevou 1 000 EUR**, jestliže vozidlo nebude zprovozněno do 5 dnů po nahlášení pojistné události,
- g) **repatriace oprávněné osoby do ČR**, jestliže vozidlo nebude zprovozněno do 5 dnů po nahlášení pojistné události,
- h) **přeprava oprávněné osoby v místě opravy do výše 25 EUR**,
- i) **pomoc advokáta/tlumočnicka do limitu 750 EUR**,
- j) **zprostředkování finanční hotovosti do výše 1 000 EUR**,
- k) **telefonické tlumočení**,
- l) **předání vzkazu**.

### Asistenční program 491, 492, 493 (TRUCK PLUS)

**Vztahuje se na nákladní automobily, autobusy a tahače**, nikoli však na pojízdné pracovní stroje.

Program **491** – výhradně pro události na území **ČR**

Program **492** – výhradně pro události **v zahraničí**

Program **493** – pro události na území **ČR i v zahraničí**

- 1) **Služby asistenčního programu 491 a 493 na území ČR při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:**
  - a) **non-stop pomoc dispečinku poskytovatele** – telefonické poradenství,
  - b) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem**,
  - c) **zásah mechanika – práce po dobu 45 minut zdarma**,  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nad časový limit nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.
  - d) **vypoštění vozidla nacházejícího se mimo pozemní komunikaci do výše 15 000 Kč** za jeden zásah/jedno vozidlo, na něž se program 491 nebo 493 vztahuje; případný rozdíl ve výši nákladů nad stanovený limit je závazkem oprávněné osoby vůči poskytovateli,
  - e) **odtah vozidla do 150 km**,
  - f) **úschova vozidla na dobu max. 10 kalendářních dnů**.
  - g) V případě, že není možno pojištěné vozidlo zprovoznit na místě nebo v autoservisu v den oznámení události, poskytne poskytovatel alternativně jednu z těchto služeb:
    - i) **zapůjčení osobního náhradního vozidla max. na 3 dny se slevou 600 Kč/den, nebo**
    - ii) **ubytování pro 1 osobu na 1 noc se slevou 600 Kč**.
- 2) **Služby asistenčního programu 492 a 493 v zahraničí při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:**
  - a) **non-stop pomoc dispečinku poskytovatele** – telefonické poradenství,

- b) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem**,  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.
- c) **vyproštění vozidla nacházejícího se mimo pozemní komunikaci do výše 30 000 Kč** za jeden zásah/jedno vozidlo, na něž se program 492, případně 493 vztahuje; případný rozdíl ve výši nákladů nad stanovený limit je závazkem oprávněné osoby vůči poskytovateli,
- d) **odtah vozidla do vzdálenosti 150 km, maximálně však do výše 1 000 EUR** (tyto náklady zahrnují i příjezd a odjezd zásahového vozidla a naložení a složení pojištěného vozidla),
- e) **úschova vozidla do výše 15 EUR/den na max. 7 dnů**, pokud předcházela odtah organizovaný nebo odsouhlasený poskytovatelem,
- f) **ubytování pro jednu osobu na max. 3 noci se slevou 75 EUR/noc**, pokud předcházela odtah organizovaný nebo odsouhlasený poskytovatelem,
- g) **repatriace vozidla se slevou 1 000 EUR** – za předpokladu, že vozidlo nebude zprovozněno do 5 dnů po nahlášení události,
- h) **repatriace oprávněné osoby do ČR**, jestliže vozidlo nebude zprovozněno do 5 dnů po nahlášení události,
- i) **přeprava oprávněné osoby v místě opravy do výše 25 EUR**,
- j) **pomoc advokáta/tlumočnicka do limitu 750 EUR**,
- k) **zprostředkování finanční hotovosti do výše 1 000 EUR**,
- l) **předání vzkazu**.

### Asistenční program 494, 496 (TRUCK EXTRA)

Vztahuje se na nákladní automobily, autobusy a tahače, nikoli však na pojízdné pracovní stroje.

Program 494 – výhradně pro události na území ČR

Program 496 – pro události na území ČR i v zahraničí

#### 1) Služby asistenčního programu 494 a 496 na území ČR při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:

- a) **non-stop pomoc dispečinku poskytovatele**,
- b) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem**,
- c) **zásah mechanika – práce po dobu 45 minut zdarma**,  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nad časový limit nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.
- d) **vyproštění vozidla bez omezení limitem** za jeden zásah/jedno vozidlo, na něž se program 494 nebo 496 vztahuje,
- e) **odtah vozidla do 150 km**,
- f) **úschova vozidla na dobu 10 dnů**.

- g) V případě, že není možné pojištěné vozidlo zprovoznit na místě nebo v servisu v den oznámení události, poskytne poskytovatel alternativně jednu z těchto služeb:
- i) **zapůjčení osobního náhradního vozidla max. na 3 dny se slevou 600 Kč/den, nebo**
  - ii) **ubytování pro 1 osobu na 1 noc se slevou 600 Kč.**

2) **Služby asistenčního programu 496 v zahraničí při nepojízdnosti způsobené havárií nebo poruchou:**

- a) **non-stop pomoc dispečinku v českém jazyce,**
- b) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem,**  
Úhrada použitých náhradních dílů a práce mechanika nejsou předmětem pojistného plnění; jsou předmětem vztahu mezi oprávněnou osobou a mechanikem a jsou účtovány k tíži oprávněné osobě.
- c) **vyproštění vozidla bez omezení limitem** za jeden zásah/jedno vozidlo, na něž se program 496 vztahuje,
- d) **odtah vozidla do vzdálenosti 150 km, maximálně však do výše 1 000 EUR** (tyto náklady zahrnují i příjezd a odjezd zásahového vozidla a naložení a složení pojištěného vozidla),
- e) **úschova vozidla do výše 15 EUR/den na max. 7 dnů**, pokud předcházel odtah organizovaný nebo odsouhlasený poskytovatelem,
- f) **ubytování pro 1 osobu na max. 3 noci se slevou 75 EUR/noc**, pokud předcházel odtah organizovaný nebo odsouhlasený poskytovatelem,
- g) **repatriace vozidla do ČR se slevou až 1 000 EUR** – jestliže vozidlo nebude zprovozněno do 5 dnů po nahlášení události,

- h) **repatriace oprávněné osoby do ČR** – jestliže vozidlo nebude zprovozněno do 5 dnů po nahlášení události,
- i) **přeprava oprávněné osoby v místě opravy do výše 25 EUR,**
- j) **pomoc advokáta/tlumočnicka do limitu 750 EUR,**
- k) **zprostředkování finanční hotovosti do výše 1 000 EUR,**
- l) **předání vzkazu.**