

# Zvláštní pojistné podmínky pro doplňkové pojištění asistenčních služeb k vozidlu

H-390/14

## OBSAH

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

## Článek 1 Úvodní ustanovení

1) Doplňkové pojištění asistenčních služeb k vozidlu (dále jen **asistence**) se řídí pojistnou smlouvou, těmito zvláštními pojistnými podmínkami pro doplňkové 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 nesnáží 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:

- ČR** pro území České republiky;
- 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);
- výčtem jednotlivých států.

## Článek 3 Pojistné nebezpečí

1) Sjednaná pojistná nebezpečí jsou uvedena v příslušném asistenčním programu.

- Asistence se sjednává pro případ:
  - nepojízdnosti pojištěného vozidla způsobené poruchou;
  - nepojízdnosti pojištěného vozidla způsobené havárií;
  - odcizení pojištěného vozidla;
  - 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.

- Nepojízdnost způsobená poruchou** je stav, kdy vozidlo je nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů, v důsledku:
  - poškození jeho součástí, způsobeného jejich opotřebením, vlastní funkcí, chybou montáže nebo únavou materiálu, nikoli však v souvislosti s některou výlukou z pojištění;
  - ztráty tlaku pneumatiky po jejím propíchnutí, svlečení nebo poškození ventilkou.
- Nepojízdnost způsobená havárií** je poškození vozidla způsobené:
  - 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;
  - 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

- Pojištění se nevztahuje na nepojízdnost vozidla v důsledku:
  - válečných událostí;
  - stávků, vzbouření a jiných hromadných nepokojů;
  - zásahu státní moci nebo veřejné správy, oficiálních zákazů;
  - exploze;
  - působení jaderné energie;
  - živelních událostí;
  - vandalismu;
  - 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, píráství.

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 odtažení 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) **Jízdná souprava** se rozumí souprava tažného vozidla s připojeným přípojným vozidlem (vozidly). Přípojným vozidlem je přívěs nebo návěs. Jestliže pro přípojné vozidlo je u pojistitele sjednáno alespoň jedno z hlavních pojištění, potom se na toto přípojné 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 jízdenek 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 opravě 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 opravy 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 vaku vozidla.** V případě, že se vlastník vzdá pojištěného vozidla (vaku vozidla), poskytovatel zajistí úhradu nákladů s tím spojených, popř. úhradu nákladů na vyvezení vaku vozidla ze země, kde se nachází, jestliže vak 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:**

- příjezd a odjezd záahového vozidla s mechanikem,**
- 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.
- odtah vozidla do 50 km,**
- úschova vozidla na dobu max. 10 kalendářních dní.**

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

- motocykly, motorové tříkolky a čtyřkolky s celkovou hmotností do 400 kg,
  - osobní a užitkové automobily do celkové hmotnosti 3 500 kg,
  - tahače návěsů a soupravy tahače s návěsem,
  - autobusy mimo autobusů MHD,
  - přípojná vozidla do celkové hmotnosti 750 kg,
  - ostatní automobily s výjimkou pojiždých pracovních strojů:
- příjezd a odjezd záahového vozidla s mechanikem,**
  - 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.
  - odtah vozidla**  
v případě **druhů vozidel i) a ii): do 50 km,**  
v případě **druhů vozidel iii) až vi): do 75 km,**
  - úschova vozidla na dobu max. 7 kalendářních dní do výše 13 EUR/den,**
  - předání vzkazu,**
  - telefonické tlumočení,**
  - pomoc advokáta/tlumočnicka do limitu 750 EUR,**
  - zprostředkování finanční hotovosti do výše 1 000 EUR,**
  - 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:**

- příjezd a odjezd záahového vozidla s mechanikem,**

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

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

- příjezd a odjezd záahového vozidla s mechanikem,**
- 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.
- odtah vozidla do 50 km,**
- úschova vozidla na dobu max. 7 kalendářních dní s denním limitem 13 EUR,**
- zanechání vzkazu,**
- telefonické tlumočení,**
- pomoc advokáta/tlumočnicka do limitu 750 EUR,**
- zprostředkování finanční hotovosti do výše 1 000 EUR,**
- 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:**

- příjezd a odjezd záahového vozidla s mechanikem,**
- 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.
- odtah vozidla do 50 km,**
- úschova vozidla na dobu max. 10 kalendářních dní,**
- zapůjčení náhradního vozidla s jednorázovou slevou ve výši 600 Kč z půjčového** v případech, kdy se nepodaří vozidlo zprovoznit,
- ubytování posádky vozidla na 1 noc se slevou 300 Kč / os.,** jestliže se nepodaří vozidlo zprovoznit týž den, kdy havárie nebo porucha byla oznámena poskytovateli.

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

- příjezd a odjezd záahového vozidla s mechanikem,**
- 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.
- odtah vozidla do 50 km; výjimečně do 70 km, pokud náklady na odtah nepřevyšují částku 120 EUR** (případně její ekvivalent),
- úschova vozidla na dobu max. 7 kalendářních dní s denním limitem 13 EUR,**
- předání vzkazu,**
- ubytování posádky vozidla na 1 noc až pro 9 osob se slevou 50 EUR/os.; v případě ubytování samotného řidiče se slevou 75 EUR,**
- doprava do cíle cesty (v zahraničí) nebo zpět do ČR,**
- návrat k vozidlu v zahraničí,**
- repatriace vozidla,**
- přeprava oprávněné osoby v místě opravy do výše 25 EUR,**
- sešrotování,**
- telefonické tlumočení,**
- pomoc advokáta/tlumočnicka do limitu 750 EUR,**
- zprostředkování finanční hotovosti do výše 1 000 EUR.**

3) **Služby v zahraničí v případě odcizení vozidla:**

- ohlášení odcizení vozidla příslušným úřadům,**
- 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,**
- repatriace oprávněné osoby** v případě, že vozidlo nebylo nalezeno do 48 hodin po oznámení odcizení,
- repatriace vozidla,** pokud je odcizené pojištěné vozidlo nalezeno do 6 měsíců od data oznámení odcizení,
- přeprava oprávněné osoby v místě do výše 25 EUR.**

4) **Služby v zahraničí v případě úrazu nebo nemoci oprávněné osoby**

z 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) **převahu 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 nevhodnějším dopravním prostředkem, o jehož použití rozhodne lékař pověřený poskytovatelem po odborné konzultaci s ošetřujícím lékařem.

- 5) **Služby v zahraničí v případě úmrtí oprávněné osoby:**
  - **převaha 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, motocykly, 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) **převaha 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 záahového 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 záahového 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 záahového 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 záahového 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) **naložení 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 pomocí 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 dispečink poskytovatele na **tel. č. 841 105 105 – asistenční služby,** kde dispečerovi sdělí svůj požadavek – popis situace, která vyžaduje ochranu jejích právních zájmů (právní poradou) 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 pojiždné pracovní stroje.

- 1) Služby na území ČR při nepojiždnosti 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 nepojiždnosti 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 pojiždné 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 nepojiždnosti 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) vyproštění 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 dní.
  - 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 nepojiždnosti 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 předcházel odtah organizovaný nebo odsouhlasený poskytovatelem,
- f) ubytování pro jednu osobu na max. 3 noci se slevou 75 EUR/noc, pokud předcházel 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 pojiždné 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 nepojiždnosti 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 nepojiždnosti 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.