Kooperativa
VIENNA INSURANCE GROUP

H-390/21_vs23

# Zvláštní pojistné podmínky pro doplňkové pojištění asistenčních služeb k vozidlu

**OBSAH**


**Článek 1 Úvodní ustanovení**
**Článek 2 Předmět a rozsah pojištění**
**Článek 3 Pojistné nebezpečí**
**Článek 4 Pojistná událost**
**Článek 5 Výluky z pojištění**
**Článek 6 Vznik, trvání a změna pojištění**
**Článek 7 Poskytovatel asistence**
**Článek 8 Pojistné plnění**
**Článek 9 Výklad pojmů**
**Článek 10 Asistenční programy**

**Asistenční program 44 (STANDARD)**
**Asistenční program 44+50 (PLUS)**
**Asistenční program 44+40 (SUPER)**
**Asistenční program 45 (NADĚJE)**
**Asistenční program 50**
**Asistenční program 51**
**Asistenční program 52**
**Asistenční program 94 (POMOC PŘI NEHODĚ)**
**Asistenční program 49 (TRUCK)**
**Asistenční program 491, 492, 493 (TRUCK PLUS)**
**Asistenční program 494, 496 (TRUCK EXTRA)**


## 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 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) stávky, 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, korozí, erozí, 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: 957 105 105 (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 finančním plněním, kterým se hradí asistenční služby ve sjednaném rozsahu. Příjemcem finančního plnění je provozovatel vozidla. Pojistitel poskytne pojistné plnění tak, že službu zorganizuje nebo službu zorganizuje a dodavateli služby uhradí – podle toho, co je v asistenčním programu stanoveno. Je-li pojistným plněním úhrada poskytnuté služby pojistitelem a má-li provozovatel vozidla nárok na odpočet daně z přidané hodnoty (dále jen **DPH**), stanoví pojistitel pojistné plnění bez částek DPH. V případech, kdy provozovatel vozidla tento nárok nemá, stanoví pojistitel pojistné plnění včetně částek DPH.

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) **Jízdní soupravou** 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 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/tlumočníka**. V případě způsobení škody provozem pojištěného vozidla má oprávněná osoba právo, aby jí byla zajištěna právní pomoc advokáta a/nebo tlumočníka 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 pojízdných 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/tlumočníka 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 sobou 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/tlumočníka 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) **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 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 půjčovného** v případech, kdy se nepodaří vozidlo zprovoznit,
f) **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**:
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 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 zásahového 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 poradu 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) **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. 957 105 105 – 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/tlumočníka 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) **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 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 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/tlumočníka 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/tlumočníka do limitu 750 EUR**,
k) **zprostředkování finanční hotovosti do výše 1 000 EUR**,
l) **předání vzkazu**.