

Obchodní firma: ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB

Sídlo: Pardubice, Zelené předměstí, Masarykovo náměstí čp. 1458,

PSC 532 18, Česká republika

IČ: 45534306, DIČ: CZ45534306

Zápis v OR: KS v Hradci Králové, oddíl B, vložka 567

tel.: 800 100 777, fax: 467 007 444, [www.csobpoj.cz](http://www.csobpoj.cz)

(dále jen „pojišťitel“)

## Doplňkové pojistné podmínky Pojištění asistenčních služeb jako součást pojištění vozidel

### DPP AS 2004

#### Pojištění asistenčních služeb

- Součástí Pojištění vozidel je též **pojištění asistenčních služeb** pro osobní, dodávková, terénní a obytná vozidla (druh vozidla je uveden v pojistné smlouvě) v rozsahu:
  - právní a administrativní informace** – rady v situaci nouze, rady o postupech po nehodě, adresy právních zástupců, adresy správních a policejních orgánů a dopravních inspektorátů, pomoc při vyplňování protokolu o dopravní nehodě,
  - telefonická pomoc v nouzi** – rady a informace při řešení situací nouze, vyhledání dodavatelů služeb, ohlášení škodné události pojištělci,
  - tlumočení a překlady** – telefonické tlumočení při silniční kontrole, tlumočení při styku s policií, při celním řízení na hraničním přechodu, při styku s administrativou a lékařským zařízením, telefonické překlady a rady při vyplňování dokladů.
- Součástí Pojištění vozidel je též **pojištění asistenčních služeb v případě havárie** osobního, dodávkového, terénního nebo obytného vozidla (druh vozidla je uveden v pojistné smlouvě) v rozsahu:
  - silniční služba – příjezd silniční služby k rychlému zpopojštění vozidla po havárii a oprava na místě v ceně do 1 500 Kč v ČR nebo do 60 EUR v zahraničí nebo odtah do nejbližší opravy v ceně do 1 500 Kč v ČR nebo do 60 EUR v zahraničí, nebo úschova nepojízdného vozidla v zahraničí po dobu 3 dny,
  - pokud oprava vozidla po havárii vyžaduje dobu delší než 8 hodin, osoby přepravované vozidlem vyjma platících cestujících a stopařů mají nárok na úhradu 2 noclehů v hotelu, každý do částky 1 000 Kč v ČR nebo 50 EUR v zahraničí na osobu a den nebo na zapůjčení náhradního vozidla na 24 hodin v ČR nebo na 48 hodin v zahraničí nebo na úhradu jízdenky vlakem II. třídy do cíle cesty v ČR i v zahraničí nebo na letenku v turistické třídě do cíle cesty v zahraničí. Maximální počet osob nesmí přesahovat počet osob stanovený výrobcem pro daný typ vozidla. Rozhodnutí o volbě služby, která bude poskytnuta pojištěnému, je plně v kompetenci asistenční služby,
  - odeslání náhradních dílů pro opravu v zahraničí,
  - poskytnutí půjčky na opravu havarovaného vozidla v zahraničí ve výši 500 EUR. Tato služba je realizována za předpokladu, že pojištěný poskytne předem asistenční službě řádně zajištěnou záruku, anebo složí asistenční službě předem dostatečnou zálohu na požadovanou půjčku,
  - doručení vzkazu blízké osobě v případě havárie vozidla v zahraničí,
  - vztahy se zastupitelskými úřady v zahraničí – oznámení dopravní nehody konzulátu, zajištění návštěvy konzulárního personálu a další formality,
  - právní asistence po nehodě - kroky pro uvolnění zadrženého vozidla,
  - asistenční služba zorganizuje tyto další služby, které si již pojištěný hradí sám:
    - úschova nepojízdného vozidla v případě havárie v ČR, odtah do místa bydliště v případě havárie v ČR nebo v zahraničí,
    - zajištění ubytování nebo dopravy do cíle cesty v ČR i v zahraničí v případě odcizení vozidla.
    - pokud oprava vozidla v zahraničí trvá déle jak 7 dní, zorganizování cesty pro vozidlo opravené v zahraničí a odtah vozidla do ČR,
    - v případě zničení vozidla v zahraničí vyřízení formalit s vyřazením z evidence vozidel a zajištění sešrotování vozidla,
    - nákup náhradních dílů pro opravu v zahraničí,
    - zajištění tlumočnicka při policejním šetření nebo soudním řízení v zahraničí,
    - v zahraničí: zajištění právního zástupce, zajištění protokolu (pokud byl vystaven a nedodán), navrácení zadržených dokladů, zajištění svědků a svědectví,
    - při uvěznění po havárii v zahraničí: vyslání a předání osobních potřeb, půjčka pro právní zastupování na místě, půjčka na kauci, zajištění a úschova vozidla, udržování telefonického kontaktu a vzkazy rodině, půjčka na úhradu zálohy za způsobenou škodu, návrat do ČR, je-li vozidlo zabaveno nebo nepojízdné,
    - při soudním řízení po nehodě v zahraničí: půjčka na právní služby pro obhajobu pojištěného, půjčka na tlumočnicka, doprava a ubytování v případě předvolání k soudnímu řízení,
    - půjčka na úhradu způsobené škody.
- Součástí Pojištění vozidel je též **pojištění asistenčních služeb v případě poruchy** osobního, dodávkového, terénního nebo obytného vozidla (druh vozidla je uveden v pojistné smlouvě) v rozsahu:
  - silniční služba – příjezd silniční služby k rychlému zpopojštění vozidla při poruše a oprava na místě v ceně do 500 Kč v ČR nebo do 60 EUR v zahraničí nebo odtah do nejbližší opravy v ceně do 500 Kč v ČR nebo do 60 EUR v zahraničí, nebo úschova nepojízdného vozidla v zahraničí po dobu 2 dny,
  - pokud oprava vozidla při poruše v zahraničí vyžaduje dobu delší než 8 hodin, osoby přepravované vozidlem, vyjma platících cestujících a stopařů mají nárok na úhradu 2 noclehů v hotelu, každý do částky 50 EUR na osobu a den. Maximální počet osob nesmí přesahovat počet osob stanovený výrobcem pro daný typ vozidla;
  - v případě ztráty klíčů od vozidla bude vozidlo otevřeno a vyměněn zámek, vše v ceně do 1 000 Kč v ČR nebo 30 EUR v zahraničí. V rámci úhrady služeb není zahrnuta cena náhradních dílů,
  - odeslání náhradních dílů pro opravu v zahraničí,
  - poskytnutí půjčky na opravu vozidla s poruchou v zahraničí ve výši 500 EUR. Tato služba je realizována za předpokladu, že pojištěný poskytne předem asistenční službě řádně zajištěnou záruku, anebo složí asistenční službě předem dostatečnou zálohu na požadovanou půjčku,
- doručení vzkazu blízké osobě v případě poruchy vozidla v zahraničí,
- asistenční služba dále zorganizuje tyto další služby, které si již pojištěný hradí sám:
  - úschova nepojízdného vozidla v případě poruchy v ČR, odtah do místa bydliště v případě poruchy v ČR nebo v zahraničí,
  - pokud oprava vozidla v zahraničí trvá déle jak 7 dní, zorganizování cesty pro vozidlo opravené v zahraničí a odtah vozidla do ČR,
  - oprava defektu pneumatiky v ČR i v zahraničí,
  - při záměně paliva vyprázdnění nádrže a přečerpání paliva v ČR i v zahraničí,
  - pokud oprava vozidla v zahraničí trvá déle jak 7 dní, zorganizování cesty pro vozidlo opravené v zahraničí a odtah vozidla do ČR,
  - nákup náhradních dílů pro opravu v zahraničí.
- Součástí Pojištění vozidel je též **pojištění asistenčních služeb v případě havárie** nákladního vozidla, tahače nebo autobusu (druh vozidla je uveden v pojistné smlouvě) v rozsahu:
  - odst. 1 písm. a), b), c), a odst. 2 písm. f), g) tohoto článku,
  - asistenční služba zorganizuje tyto další služby, které si již pojištěný hradí sám:
    - oprava na místě havárie nebo odtah do nejbližší opravy v ČR i v zahraničí,
    - zajištění tlumočnicka při policejním šetření nebo soudním řízení v zahraničí,
    - v zahraničí: zajištění právního zástupce, zajištění protokolu (pokud byl vystaven a nedodán), navrácení zadržených dokladů, zajištění svědků a svědectví,
    - při uvěznění po nehodě v zahraničí: vyslání a předání osobních potřeb, půjčka pro právní zastupování na místě, půjčka na kauci, zajištění a úschova vozidla, udržování telefonického kontaktu a vzkazy rodině, půjčka na úhradu zálohy za způsobenou škodu, návrat do ČR, je-li vozidlo zabaveno nebo nepojízdné,
    - při soudním řízení po nehodě v zahraničí: půjčka na právní služby pro obhajobu pojištěného, půjčka na tlumočnicka, doprava a ubytování v případě předvolání k soudnímu řízení.
- Součástí Pojištění vozidel je též **pojištění asistenčních služeb v případě poruchy** nákladního vozidla, tahače nebo autobusu (druh vozidla je uveden v pojistné smlouvě) v rozsahu:
  - v případě ztráty klíčů od vozidla bude vozidlo otevřeno a vyměněn zámek, vše v ceně do 1 000 Kč v ČR nebo 30 EUR v zahraničí. V rámci úhrady služeb není zahrnuta cena náhradních dílů,
  - asistenční služba zorganizuje tyto další služby, které si již pojištěný hradí sám:
    - oprava na místě poruchy nebo odtah do nejbližší opravy v ČR i v zahraničí.
- Součet pojistných plnění vyplacených v průběhu jednoho pojistného roku za pojištění asistenčních služeb (je-li pojištění sjednáno na dobu kratší, v průběhu doby pojištění) nesmí přesáhnout limit uvedený pro tuto službu.
- Pojištění asistenčních služeb v případě havárie nebo poruchy vozidla se nevztahuje na škody:
  - vzniklé v důsledku nekontaktování a nerespektování pokynů asistenční služby,
  - způsobené nedostatkem pohonných hmot,
  - vzniklé při řízení osobou, která nemá předepsané oprávnění k řízení motorového vozidla,
  - vzniklé nesprávnou údržbou, opravou nebo obsluhou vozidla nebo přetěžováním vozidla,
  - vzniklé v důsledku válečných událostí, vzpour, povstání nebo jiných násilných nepokojů, teroristických aktů, stávek nebo zásahem státní moci a správy a v příčině souvislosti s nimi,
  - vzniklé úmyslným jednáním pojistníka, pojištěného nebo oprávněného uživatele vozidla včetně osob žijících s nimi ve společné domácnosti nebo jiných osob jednajících z podnětu některé z těchto osob,
  - vzniklé při použití vozidla k trestné činnosti osob uvedených v ustanovení písm. f) tohoto odstavce nebo s jejich vědomím nebo při jejich sebevraždě,
  - kdy poškození vzniklo při řízení vozidla osobou, která byla pod vlivem alkoholu, omamné nebo psychotropní látky. Totéž platí, odmít-li se řidič havarovaného vozidla podrobit příslušnému vyšetření,
  - vzniklé při závodech a soutěžích všeho druhu včetně přípravných jízd k nim,
  - při poruše do 15 km od místa trvalého bydliště pojištěného,
  - v případě, že si pojištěný sjednal jakékoliv služby bez vědomí asistenční služby. Asistenční služba si vyhrazuje právo posoudit oprávněnost a hospodárnost služeb, jež jsou předmětem asistenčního nároku. Asistenční služba provede refundaci nákladů na službu poskytnuté pojištěnému do výše, které by dosáhly místně obvyklé ceny srovnatelných účelně vynaložených nákladů na stejné nebo obdobné služby.
  - vzniklé na vozidlech jiného druhu, než pro které je pojištění asistenčních služeb ujednáno.

Obchodní firma: ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB  
 Sídlo: Pardubice, Zelené předměstí, Masarykovo náměstí čp. 1458,  
 PŠČ 532 18, Česká republika  
 IČ: 45534306, DIČ: CZ45534306  
 Zápis v OR: KS v Hradci Králové, oddíl B, vložka 567  
 tel.: 800 100 777, fax: 467 007 444, [www.csobpoj.cz](http://www.csobpoj.cz)  
 (dále jen „pojistitel“)

Je-li v pojistné smlouvě ujednáno, součástí pojištění vozidla je pojištění asistenčních služeb v tomto rozsahu:

## Článek I - Rozsah pojištění asistenčních služeb „Nadstandard Profi“

### 1. Technická asistence v ČR a v zahraničí v případě dopravní nehody

#### a) Oprava na místě, odtah, ostražba, úschova vozidla

V případě, že dojde k dopravní nehodě, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, poskytovatel poskytne následující asistenční služby:

- zorganizuje a uhradí opravu vozidla na místě, a/nebo
- zorganizuje a uhradí zásah vyprošťovací techniky, a/nebo
- zorganizuje a uhradí odtah nepojízdného vozidla do nejbližší opravy,
- zorganizuje vyslání vlastního mechanika provozovatele vozidla,
- v případě, že opravu vozidla na místě dopravní nehody není možné uskutečnit a současně je zřejmé, že odtahová služba nedorazí na místo dopravní nehody dříve než za 6 hodin, zorganizuje a uhradí ostražbu nepojízdného vozidla v místě události nejvýše do limitu 100 EUR,
- vyžaduje-li to situace, zorganizuje a uhradí úschovu nepojízdného vozidla nejvýše do limitu 100 EUR.

Tyto asistenční služby, nebo jejich kombinace, jsou poskytovatelem hrazeny nejvýše do limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce uvedené níže, není-li pro příslušnou asistenční službu stanoveno výslovně jinak. Limity pojistného plnění asistenčních služeb jsou závislé na stáří vozidla a jsou stanoveny v následující tabulce:

Stáří vozidla	Limity pojistného plnění asistenčních služeb
méně než 5 let	1 500 EUR
5 let a méně než 9 let	900 EUR
9 let a méně než 12 let	600 EUR
12 let a více	300 EUR

Veškeré náklady za v tomto článku uvedené asistenční služby nad rámec uvedených limitů pojistného plnění, budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby a nebo mohou být hrazeny pojistitelem, je-li tak ujednáno v pojistné smlouvě.

#### b) Náhradní díly

V případě, že dojde k dopravní nehodě, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, poskytovatel

- zorganizuje nákup náhradního dílu nutného k opravě vozidla, a/nebo,
- zorganizuje a uhradí doručení náhradního dílu nutného k opravě vozidla na místo určení do celkového limitu pojistného plnění 100 EUR, a/nebo,
- zorganizuje vyřízení celních formalit při doručení náhradního dílu nutného k opravě vozidla přes hranice států.

#### c) Repatriace vozidla ze zahraničí

V případě, že dojde k dopravní nehodě v zahraničí, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, a pokud pojistitel nebude souhlasit s opravou v místě nehody, poskytovatel zorganizuje repatriaci vozidla do ČR.

Veškeré náklady za takto objednané asistenční služby budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby a nebo mohou být hrazeny pojistitelem, je-li tak ujednáno v pojistné smlouvě.

V případě, že se repatriace vozidla jeví pojistiteli jako nevhodná, poskytovatel zorganizuje, se souhlasem pojistitele a pojištěného, prodej takového vozidla.

#### d) Vyřazení vozidla z evidence a jeho sešrotování

Pokud by v důsledku dopravní nehody v zahraničí byly odhadované náklady na opravu vyšší než je obvyklá cena vozidla v České republice, poskytovatel zorganizuje vše potřebné k tomu, aby pojištěný provedl administrativní odhlášení vozidla z registru vozidel, a zorganizuje a uhradí sešrotování vozidla do celkové hodnoty 100 EUR.

Veškeré náklady za takto objednané asistenční služby, převyšující shora uvedený limit pojistného plnění budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby a nebo mohou být hrazeny pojistitelem, je-li tak ujednáno v pojistné smlouvě.

### 2. Technická asistence v ČR a v zahraničí v případě krádeže vozidla

#### a) Oprava na místě, odtah, ostražba, úschova vozidla

V případě, že dojde k pokusu o krádež nebo krádeži částí vozidla, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, poskytovatel

- zorganizuje a uhradí opravu vozidla na místě, a/nebo,
- zorganizuje a uhradí zásah vyprošťovací techniky, a/nebo,
- zorganizuje a uhradí odtah nepojízdného vozidla do nejbližší opravy.

Tyto asistenční služby, nebo jejich kombinace, jsou poskytovatelem hrazeny nejvýše do limitu pojistného plnění uvedeného v následující tabulce, není-li pro příslušnou asistenční službu stanoveno výslovně jinak. Limity pojistného plnění asistenčních služeb jsou závislé na stáří vozidla a jsou též stanoveny v následující tabulce:

## Doplňkové pojistné podmínky Pojištění asistenčních služeb Nadstandard

### DPP ASN 2006

Stáří vozidla	Limity pojistného plnění asistenčních služeb
méně než 5 let	1 500 EUR
5 let a méně než 9 let	900 EUR
9 let a méně než 12 let	600 EUR
12 let a více	300 EUR

#### b) Repatriace vozidla ze zahraničí

V případě, že dojde ke krádeži vozidla v zahraničí a následně jeho znovunalezení, poskytovatel zorganizuje repatriaci vozidla do ČR.

Veškeré náklady za takto objednané asistenční služby budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby.

V případě, že se repatriace vozidla jeví pojistiteli jako nevhodná, poskytovatel zorganizuje, se souhlasem pojistitele a pojištěného, prodej takového vozidla.

#### c) Vyřazení vozidla z evidence

V případě, že dojde ke krádeži vozidla, poskytovatel zorganizuje vše potřebné k tomu, aby pojištěný provedl administrativní odhlášení vozidla z registru vozidel.

### 3. Technická asistence v ČR a v zahraničí v případě závady na vozidle

#### a) Repatriace vozidla ze zahraničí

V případě, že dojde k závadě na vozidle v zahraničí, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, a pokud oprava bude trvat déle než deset dní, poskytovatel zorganizuje repatriaci vozidla do ČR.

Veškeré náklady za takto objednané asistenční služby budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby.

V případě, že se repatriace vozidla jeví pojistiteli jako nevhodná, poskytovatel zorganizuje, se souhlasem pojistitele a pojištěného, prodej takového vozidla.

### 4. Asistence posádce vozidla

#### a) Telefonické informace a telefonická pomoc v nouzi

Poskytovatel na vyžádání posádky vozidla poskytne následující informace:

- běžné základní informace spojené s provozem a jednoduchou údržbou vozidla,
- předání telefonního kontaktu a adresy na autorizovaný servis,
- informace o otevírací době autorizovaného servisu,
- předcestovní informace (plán a trasa cesty, informace o dálničních a jiných poplatcích).

Požadované informace nesmí být určeny ke komerčnímu využití, rozsah a povaha těchto informací musí odpovídat běžným nárokům pojištěného a čas určený k jejich případnému vyhledání poskytovatelem nesmí překročit 20 minut.

#### b) Ubytování, náhradní doprava

V případě, že dojde k dopravní nehodě nebo krádeži vozidla, poskytovatel zorganizuje jednu z následujících služeb nebo jejich kombinaci:

- ubytování v hotelu, nebo
- návrat do trvalého sídla jedním z následujících prostředků (taxi, autobus, vlak 2.třída, letadlo ekonomická třída), nebo
- zapůjčení náhradního osobního automobilu

Veškeré náklady za takto objednané asistenční služby budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby.

## Článek II - Rozsah pojištění asistenčních služeb „Nadstandard Profi plus“

### 1. Technická asistence v ČR a v zahraničí v případě dopravní nehody

#### a) Oprava na místě, odtah, ostražba, úschova vozidla

V případě, že dojde k dopravní nehodě, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, poskytovatel poskytne následující asistenční služby:

- zorganizuje a uhradí opravu vozidla na místě, a/nebo
- zorganizuje a uhradí zásah vyprošťovací techniky, a/nebo
- zorganizuje a uhradí odtah nepojízdného vozidla do nejbližší opravy
- zorganizuje a uhradí vyslání vlastního mechanika provozovatele vozidla nejvýše do limitu 200 EUR,
- v případě, že opravu vozidla na místě dopravní nehody není možné uskutečnit a současně je zřejmé, že odtahová služba nedorazí na místo dopravní nehody dříve než za 6 hodin,

- zorganizuje a uhradí ostrahu nepojízdného vozidla v místě události nejvýše do limitu 200 EUR,
- vyžaduje-li to situace, zorganizuje a uhradí úschovu nepojízdného vozidla nejvýše do limitu 200 EUR.

Tyto asistenční služby, nebo jejich kombinace, jsou poskytovatelem hrazeny nejvýše do limitu plnění uvedeného v tabulce uvedené níže, není-li pro příslušnou asistenční službu stanoveno výslovně jinak. Limity plnění z pojištění asistenčních služeb jsou závislé na stáří vozidla a jsou stanoveny v následující tabulce:

Stáří vozidla	Limity plnění z pojištění asistenčních služeb
méně než 5 let	1 500 EUR
5 let a méně než 9 let	900 EUR
9 let a méně než 12 let	600 EUR
12 let a více	300 EUR

Veškeré náklady za v tomto článku uvedené asistenční služby nad rámec uvedených limitů plnění, budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby a nebo mohou být hrazeny pojistitelem, je-li tak ujednáno v pojistné smlouvě.

#### b) Náhradní díly

V případě, že dojde k dopravní nehodě, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, poskytovatel

- zorganizuje nákup náhradního dílu nutného k opravě vozidla, a/nebo
- organizuje a uhradí doručení náhradního dílu nutného k opravě vozidla na místo určení do celkového limitu plnění 100 EUR, a/nebo
- zorganizuje vyřízení celních formalit při doručení náhradního dílu nutného k opravě vozidla přes hranice státu, a/nebo
- uhradí celní poplatky spojené s převozem náhradního dílu nutného k opravě vozidla přes hranice státu do celkového limitu plnění 100 EUR.

#### c) Zapůjčení náhradního vozidla

V případě, že dojde k dopravní nehodě, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, a pokud by oprava bude trvat déle než jeden den, poskytovatel zorganizuje zapůjčení náhradního vozidla.

Veškeré náklady za takto objednané asistenční služby budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby.

#### d) Repatriace vozidla ze zahraničí

V případě, že dojde k dopravní nehodě v zahraničí, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, a pokud pojistitel nebude souhlasit s opravou v místě nehody, poskytovatel zorganizuje repatriaci vozidla do ČR.

Veškeré náklady za takto objednané asistenční služby budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby a nebo mohou být hrazeny pojistitelem, je-li tak ujednáno v pojistné smlouvě.

V případě, že se repatriace vozidla jeví jako nevhodná, poskytovatel zorganizuje, se souhlasem pojistitele a pojištěného, prodej vraku vozidla.

#### e) Vyřazení vozidla z evidence a jeho sešrotování

Pokud by v důsledku dopravní nehody v zahraničí byly odhadované náklady na opravu vyšší než je obvyklá cena vozidla v České republice, poskytovatel zorganizuje a uhradí vše potřebné k tomu, aby pojištěný provedl administrativní odhlášení vozidla z registru vozidel, a zorganizuje a uhradí sešrotování vozidla do celkové hodnoty 400 EUR.

Veškeré náklady za takto objednané asistenční služby, převyšující shora uvedený limit plnění budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby.

#### f) Asistence přepravovaného nákladu

V případě, že dojde k dopravní nehodě, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, poskytovatel

- zorganizuje a uhradí úschovu nákladu na zabezpečeném místě do celkového limitu plnění 300 EUR, nebo
- zorganizuje přeložení nákladu, nebo
- zorganizuje a uhradí ostrahu nákladu na místě dopravní nehody do celkového limitu plnění 300 EUR.

Veškeré náklady za přeložení nákladu nebo úschovu a ostrahu nákladu nad rámec uvedených limitů, budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby.

## 2. Technická asistence v ČR a v zahraničí v případě krádeže vozidla

### a) Oprava na místě, odtah, ostraha, úschova vozidla

V případě, že dojde k pokusu o krádež nebo krádeži částí vozidla, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, poskytovatel

- zorganizuje a uhradí opravu vozidla na místě, a/nebo
- zorganizuje a uhradí zásah vyprošťovací techniky, a/nebo
- zorganizuje a uhradí odtah nepojízdného vozidla do nejbližší opravy

Tyto asistenční služby, nebo jejich kombinace, jsou poskytovatelem hrazeny nejvýše do limitu plnění uvedeného v následující tabulce, není-li pro příslušnou asistenční službu stanoveno výslovně jinak. Limity plnění z pojištění asistenčních služeb jsou závislé na stáří vozidla a jsou též stanoveny v následující tabulce:

Stáří vozidla	Limity plnění z pojištění asistenčních služeb
méně než 5 let	1 500 EUR
5 let a méně než 9 let	900 EUR
9 let a méně než 12 let	600 EUR
12 let a více	300 EUR

### b) Zapůjčení náhradního vozidla

V případě, že dojde ke krádeži vozidla, poskytovatel zorganizuje zapůjčení náhradního vozidla.

Veškeré náklady za takto objednané asistenční služby budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby.

### c) Repatriace vozidla ze zahraničí

V případě, že dojde ke krádeži vozidla v zahraničí a následně jeho znovunalezení, poskytovatel zorganizuje repatriaci vozidla do ČR.

Veškeré náklady za takto objednané asistenční služby budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby.

V případě, že se repatriace vozidla jeví pojistiteli jako nevhodná, poskytovatel zorganizuje, se souhlasem pojistitele a pojištěného, prodej takového vozidla.

### d) Vyřazení vozidla z evidence

V případě, že dojde ke krádeži vozidla, poskytovatel zorganizuje vše potřebné k tomu, aby pojištěný provedl administrativní odhlášení vozidla z registru vozidel.

## 3. Technická asistence v ČR a v zahraničí v případě závady na vozidle

### a) Oprava na místě, odtah, ostraha, úschova vozidla

V případě, že dojde k závadě na vozidle, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, poskytovatel

- zorganizuje a uhradí opravu vozidla na místě, a/nebo
- zorganizuje a uhradí zásah vyprošťovací techniky, a/nebo
- zorganizuje a uhradí odtah nepojízdného vozidla do nejbližší opravy
- zorganizuje a uhradí vyslání vlastního mechanika provozovatele vozidla nejvýše do limitu 200 EUR,
- v případě, že opravu vozidla na místě dopravní nehody není možné uskutečnit a současně je zřejmé, že odtahová služba nedorazí na místo dopravní nehody dříve než za 6 hodin, zorganizuje a uhradí ostrahu nepojízdného vozidla v místě události nejvýše do limitu plnění 200 EUR,
- vyžaduje-li to situace, zorganizuje a uhradí úschovu nepojízdného vozidla nejvýše do limitu plnění 200 EUR.

Tyto asistenční služby, nebo jejich kombinace, jsou poskytovatelem hrazeny nejvýše do limitu plnění uvedeného v tabulce uvedené níže, není-li pro příslušnou asistenční službu stanoveno výslovně jinak. Limity plnění z pojištění asistenčních služeb jsou závislé na stáří vozidla a jsou stanoveny v následující tabulce:

Stáří vozidla	Limity plnění z pojištění asistenčních služeb
méně než 5 let	1 500 EUR
5 let a méně než 9 let	900 EUR
9 let a méně než 12 let	600 EUR
12 let a více	300 EUR

Veškeré náklady za v tomto článku uvedené asistenční služby nad rámec uvedených limitů, budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby.

### b) Náhradní díly

V případě, že dojde k závadě na vozidle, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, poskytovatel

- zorganizuje nákup náhradního dílu nutného k opravě vozidla, a/nebo
- zorganizuje a uhradí doručení náhradního dílu nutného k opravě vozidla na místo určení do celkového limitu plnění 100 EUR, a/nebo
- zorganizuje vyřízení celních formalit při doručení náhradního dílu nutného k opravě vozidla přes hranice státu, a/nebo
- uhradí celní poplatky spojené s převozem náhradního dílu nutného k opravě vozidla přes hranice státu do celkového limitu plnění 100 EUR.

### c) Zapůjčení náhradního vozidla

V případě, že dojde k závadě na vozidle, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, a pokud by oprava bude trvat déle než jeden den, poskytovatel zorganizuje zapůjčení náhradního vozidla.

Veškeré náklady za takto objednané asistenční služby budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby.

### d) Repatriace vozidla ze zahraničí

V případě, že dojde k závadě na vozidle v zahraničí, následkem které se stane vozidlo nepojízdným, a pokud oprava bude trvat déle než deset dní, poskytovatel zorganizuje repatriaci vozidla do ČR.

Veškeré náklady za takto objednané asistenční služby budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby.

V případě, že se repatriace vozidla jeví pojistiteli jako nevhodná, poskytovatel zorganizuje, se souhlasem pojistitele a pojištěného, prodej takového vozidla.

## 4. Asistence posádce vozidla

### a) Telefonické informace a telefonická pomoc v nouzi

Poskytovatel na vyžádání posádky vozidla poskytne následující informace:

- běžné základní informace spojené s provozem a jednoduchou údržbou vozidla
- předání telefonního kontaktu a adresy na autorizovaný servis
- informace o otevírací době autorizovaného servisu

- před-cestovní informace (plán a trasa cesty, informace o dálničních a jiných poplatcích)

Požadované informace nesmí být určeny ke komerčnímu využití, rozsah a povaha těchto informací musí odpovídat běžným nárokům pojištěného a čas určený k jejich případnému vyhledání nesmí překročit 20 minut.

## b) Ubytování, náhradní doprava

V případě, že dojde k dopravní nehodě, krádeži vozidla nebo závadě na vozidle, poskytovatel zorganizuje a uhradí jednu z následujících služeb nebo jejich kombinaci, nejvýše však do limitu 200 EUR pro jednoho a zároveň v součtu pro všechny členy posádky vozidla.

- ubytování v hotelu, nebo
- návrat do trvalého sídla jedním z následujících prostředků (taxi, autobus, vlak 2.třída, letadlo ekonomická třída), nebo
- zapůjčení náhradního osobního automobilu

Veškeré náklady za asistenční služby uvedené v tomto bodě b) nad rámec uvedeného limitu plnění, budou plně hrazeny pojištěným na místě z jeho vlastních prostředků nebo pojištěný poskytne předem poskytovateli řádně zajištěnou záruku, anebo složí poskytovateli předem dostatečnou zálohu na požadované asistenční služby.

## Článek III – Všeobecná omezení

### 1. Povinnosti Pojištěného při asistenční události

V každém případě, aby Pojištěný měl plný nárok na veškeré asistenční služby, musí se předtím, než učiní jakékoliv další kroky, telefonicky spojit s poskytovatelem, který je v provozu 24 (slovy dvacet čtyři) hodin denně.

Pokud tuto povinnost Pojištěný nedodrží, zaniká jeho právo na poskytnutí bezplatných asistenčních služeb. Pokud prokazatelně nebylo možné se spojit s poskytovatelem, použije se ustanovení bodu 2. tohoto článku.

Při telefonickém volání na telefonní číslo poskytovatele nebo při jakékoliv jiné formě spojení, kterou pojištěný použije při své žádosti o asistenční služby, uvede pojištěný následující informace:

- jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu,
- RZ nebo SPZ (evidenční číslo EČ) a VIN, nebo jiný identifikační znak (např. číslo pojistné smlouvy, číslo asistenční karty, je-li vydána, apod.),
- místo, kde se vozidlo nachází a telefonní číslo, na které je možno Pojištěného kontaktovat,
- stručný popis problému a povahy požadované asistenční služby.

Dále uvede veškeré informace, o které jej operátoři poskytovatele požádají, aby tak umožnil provedení potřebné asistenční služby.

Pokud tak pojištěný neučiní, nebo pokud uvede neúplné informace, které by poskytovateli nedovolily zajistit asistenční služby dle rozsahu této smlouvy, provede poskytovatel veškeré nutné kroky k odstranění důvodů, které pojištěnému brání v pokračování v cestě, avšak veškeré náklady uhradí pojištěný na místě v hotovosti všem dodavatelům sjednaných služeb. Teprve poté, co bude možné ověřit nárok pojištěného na asistenční služby v plném rozsahu, budou mu jeho vynaložené náklady uhrazeny.

Pojištěný je povinen po vzniku asistenční události provést taková opatření, aby minimalizoval vzniklou škodu a zabránil jejímu dalšímu navyšování.

### 2. Omezení úhrady asistenčních služeb

Pojištěný nebude mít nárok na plnou úhradu nákladů za asistenční služby, které přímo uhradil bez předchozího souhlasu poskytovatele. Úhrada takových asistenčních služeb bude podléhat posouzení ze strany poskytovatele o jejich oprávněnosti a o jejich správnosti, zvláště pokud budou poskytnuty mimo dodavatelskou síť pojistitele nebo poskytovatele. Pokud Pojištěný prokáže, že vyvinul veškeré úsilí, aby se spojil s poskytovatelem, anebo pokud toto prokazatelně nebylo možné zajistit a pokud si v takovém případě sjedná asistenční služby vlastními silami a provede jejich úhradu na místě, poskytovatel provede úhradu takových nákladů pouze v takové výši, v jaké by uhradil stejné služby prostřednictvím vlastní sítě dodavatelů služeb.

Pojištěný nebude mít nárok na úhradu nákladů za asistenční služby v případě dopravní nehody nebo krádeže vozidla, pokud stáří vozidla přesáhne hranici 25 (slovy dvacetpět) let.

Pojištěný nebude mít nárok na úhradu nákladů za asistenční služby v případě závady na vozidle, pokud stáří vozidla přesáhne hranici 25 (slovy dvacetpět) let.

Pojištěný nebude mít nárok na úhradu nákladů za asistenční služby v případě krádeže vozidla nebo závady na vozidle, pokud k asistenční události došlo méně než 100 (slovy sto) kilometrů od místa trvalého sídla.

### 3. Omezení nároků na asistenční služby

Poskytovatel neposkytne asistenční služby v případě, že:

- vozidlo bylo řízeno osobou, která není držitelem platného řidičského oprávnění vydaného příslušným orgánem,
- vozidlo je, nebo již při započítání cesty bylo, ve stavu nezpůsobilém k silničnímu provozu a/nebo neprocházelo pravidelnou servisní údržbou podle pokynů výrobce,
- vozidlo řídila osoba, která byla pod vlivem alkoholu, omamné nebo psychotropní látky. Totéž platí, odmítl-li se řidič vozidla podrobit příslušnému vyšetření,
- vozidlo bylo použito k motoristické soutěži, závodu nebo oficiálnímu i neoficiálnímu závodu jakéhokoliv druhu,
- nastaly v důsledku válečných událostí, vzpour, povstání nebo jiných násilných nepokojů, teroristických aktů, stávek nebo zásahem státní moci a správy a v příčinné souvislosti s nimi,
- asistenční událost nastala v důsledku úmyslného jednání pojistníka, Pojištěného nebo oprávněného uživatele vozidla nebo jiných osob jednajících z podnětu některé z těchto osob,
- k použití vozidla došlo v souvislosti s trestnou činností nebo sebevraždou,
- vozidlo přepravuje radioaktivní materiál,
- vozidlo přepravuje nebezpečný, těkavý nebo extrémně hořlavý materiál, jehož hmotnost přesahuje 500 kg nebo jehož obsah přesahuje 600 litrů,
- nastala druhá závada, jenž je totožná se závadou nastalou v předcházejících 12 měsících, u níž poskytovatel poskytl asistenční služby,
- vozidlo je určeno k přepravě osob (např. autobus), je speciálním nebo stavebním strojem, nebo je speciálně upravované (např. autoškola).

Poskytovatel nenese odpovědnost za:

- jakoukoli škodu, která vznikla v okamžiku, kdy vozidlo bylo obsazeno nedovoleně vysokým počtem cestujících nebo zatíženo nad hmotnostní limit určený výrobcem,
- jakoukoli škodu, která vznikla nedostatkem nebo záměnou pohonných hmot nebo při ztrátě či uzamknutí klíčů od vozidla,
- náklady, které nejsou předmětem asistenčních služeb, zejména náklady, které nebyly poskytovatelem předem schváleny (např. taxi, hotel, restaurace), a dále náklady na pohonné hmoty, dálniční nebo silniční poplatky, celní poplatky, atd.
- škodu, která vznikla při poskytování asistenčních služeb zaviněním třetích osob.

Poskytovatel nemůže nahradit činnost místních nebo národních sborů, které provádějí hasičské, záchranné, vyprošťovací nebo průzkumné práce v případech stanovených právními předpisy, a za činnost těchto sborů neposkytuje jakoukoliv finanční náhradu nebo kompenzaci.

## Článek IV - ADMINISTRATIVNĚ-PRÁVNÍ ASISTENCE

Následující rozsah asistenčních služeb platí pro pojištění „Nadstandard Profi plus“.

### 1. Telefonická služba právních informací

V případě potřeby poskytovatel pojištěnému sdělí níže uvedené právní a administrativní informace z následujících okruhů:

#### a) Informace o právních předpisech v oblasti provozu motorových vozidel:

- Informace o právních předpisech v oblasti provozu motorového vozidla a o jejich znění
- Informace o pojištění v oblasti provozu motorového vozidla
- Vysvětlení významu jednotlivých ustanovení právních předpisů v dané oblasti
- Vyhledání prováděcích a dalších souvisejících právních předpisů
- Praktické informace - adresy, kontakty, otevírací doba úřadů a institucí
- Praktické informace - "Kam se obrátit, když...?"
- Praktické informace týkající se převodu vlastnictví motorového vozidla
- Spotřebitelské vztahy (vady, dodací podmínky, reklamace, odpovědnost za škodu)
- Závazkové vztahy (ručení, smluvní pokuty, úroky)

#### b) Informace o vztahu pojištěný vers. soud:

- Informace o věcné a místní příslušnosti soudů
- Informace o náležitostech podání (forma, obsah, poplatky, lhůty)
- Informace o zastupování (advokáti, daňoví poradci, notáři, obecné zastoupení)
- Informace o nákladech soudního řízení
- Informace o tarifech advokátů a znalců
- Exekuce
- Informace o opravných prostředcích (odvolání, rozklad, dovolání, apod.)

#### c) Informace o adresách a kontaktech služeb a institucí:

- Advokáti a exekutoři
- Notáři a matřiky
- Soudní znalci a odhadci, tlumočníci a překladatelé
- Daňoví poradci
- Úřady státní správy nebo územní samosprávy
- Instituce a sdružení na ochranu spotřebitelů
- Soudy
- Policie a státní zastupitelství

#### d) Postupy a procedury při styku s institucemi:

- Informace o stanovených postupech a procedurách
- Informace o nutných dokladech a potvrzeních
- Telefonická pomoc při vyplňování formulářů, náležitostech návrhů, podání a žádosti
- Informace o administrativních poplatcích, kolcích
- Informace o postupech při ztrátě osobních dokladů, cestovního pasu apod.

### 2. Administrativní asistence

V případě, že se pojištěný obrátí na telefonické středisko poskytovatele, poskytovatel mu poskytne asistenční služby v sjednaném rozsahu pojištění asistenčních služeb, do limitů uvedených v Tabulce č. 1 - Administrativní asistence:

**a) Informace o postupech při řešení problémových situací.** Poskytovatel poskytne informace o obecném řešení problému, vyhledá analogický případ a poskytne informace o způsobech jeho řešení, poskytne praktické rady o postupech při řešení problémových situací, vyhledá vzor právního dokumentu, smlouvy nebo podání a poskytne je pojištěnému v elektronické nebo písemné formě.

**b) Asistence při ztrátě nebo krádeži dokladů.** Poskytovatel poskytne asistenční služby za účelem zajištění vystavení nových dokladů (zajištění formulářů, podkladů, zjištění úředních hodin apod.) a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění asistenčních služeb uhradí související poplatky.

Poskytovatel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění asistenčních služeb uhradí, vystavení a doručení náhradních dokladů potřebných k řízení vozidla, náhradního dokladu o pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem vozidla, zelené karty a navrácení dokladů souvisejících s řízením vozidla, pokud byly zadrženy v souvislosti s dopravní nehodou, do místa pobytu pojištěného.

**c) Tlumočení a překlady.** Při událostech v zahraničí poskytovatel poskytne telefonické tlumočení při silniční policejní kontrole, při hraniční nebo celní kontrole, při komunikaci s účastníky nehody, se svědky a při zajištění svědectví, při jednání se státními orgány, se zdravotnickým zařízením a při vyplňování nezbytných formulářů, žádostí a potvrzení. Poskytovatel dále poskytne obecný překlad dokumentu týkajícího se styku s úřady nebo institucemi, a to faxem nebo elektronickou poštou. Poskytovatel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění asistenčních služeb uhradí, služby úředního překladatele nebo tlumočnicka.

**d) Asistence při zprostředkování služeb.** Poskytovatel na žádost pojištěného zorganizuje právní zastoupení a zorganizuje vyhotovení znaleckého posudku. Poskytovatel zorganizuje doručení hotovosti pojištěnému. Tyto prostředky na kauci samotnou poskytovatel poskytne za podmínky řádného zajištění závazku. Poskytovatel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění asistenčních služeb uhradí, dopravu pojištěného do místa soudního řízení týkajícího se dopravní nehody a zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění asistenčních služeb uhradí, ubytování pro pojištěného v místě soudního řízení.

**e) Asistence při jednání s policií nebo úřady.** Poskytovatel zorganizuje osobní schůzku na úřadech, policii nebo v jiných institucích a zabezpečí komunikaci s velvyslanectvím nebo konzulátem příslušného státu. V případě nutnosti a v závislosti na vyjádření souhlasu příslušných úřadů poskytovatel při vazbě nebo hospitalizaci pojištěného zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění asistenčních služeb uhradí, návštěvu pojištěného pracovníkem velvyslanectví nebo konzulátu.

Poskytovatel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění asistenčních služeb uhradí, vystavení a doručení kopie policejního protokolu nebo jiného úředního záznamu o dopravní nehodě a vystavení a doručení kopie soudního spisu k dopravní nehodě. V této souvislosti poskytovatel zajistí nezbytné formuláře, dokumenty nebo potvrzení a poskytne asistenci při jejich vyplnění a odeslání příslušnému úřadu.

**f) Asistenční služby při vazbě nebo uvěznění pojištěného.** V případě vazby nebo uvěznění pojištěného v zahraničí poskytovatel zorganizuje a uhradí doručení předmětů osobní potřeby a jejich předání pojištěnému, doručení osobních vzkazů a zorganizuje úředně povolenou komunikaci s rodinným příslušníkem pojištěného. Poskytovatel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění asistenčních služeb uhradí, náklady na složení kauce za účelem propuštění z vazby. Prostředky na kauci samotnou poskytovatel poskytne za podmínky řádného zajištění závazku.

V případě vazby nebo hospitalizace pojištěného poskytovatel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění asistenčních služeb uhradí, úschovu vozidla pojištěného. V případě vazby nebo hospitalizace pojištěného poskytovatel dále zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění asistenčních služeb uhradí, dopravu rodinného příslušníka do místa vazby, resp. hospitalizace, jeho ubytování v místě vazby, resp. hospitalizace.

**g) Asistenční služby týkající se statusu vozidla.** Poskytovatel zajistí dokumentaci potřebnou pro vyveznutí vozidla. Poskytovatel dále zajistí, a v závislosti na sjednaném rozsahu

pojištění asistenčních služeb uhradí, vyzvednutí vozidla zabaveného policií nebo jiným úřadem, a zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění asistenčních služeb uhradí, zajištění dokumentace pro likvidaci vraku vozidla.

### 3. Právní asistence

#### a) Maximální roční asistenční plnění

Pojištění plnění z pojištění asistenčních služeb vyplacené jménem pojistitele poskytovatelem je omezeno limitem plnění za všechny asistenční (pojištěné) události jednoho pojištěného ve výši 45 000 Kč, nebo 1500 EUR za rok. Limity plnění asistenčních služeb jsou uvedeny v Tabulce č. 2 – Právní asistence.

Pojištění asistenčních služeb se vztahuje na nepodnikatelskou činnost pojištěného při sporech týkajících se pojištěného a/nebo vozidla v následujících situacích:

#### b) Náhrada škody na vozidle nebo na přepravovaném nákladu

Poskytovatel poskytne pojištěnému jménem pojistitele pojištění plnění v situaci sporu, má-li pojištěný nárok na náhradu škody související s vozidlem nebo s provozem vozidla, anebo má-li pojištěný nárok na náhradu škody související s nákladem přepravovaným vozidlem a to vůči škůdci nebo vůči pojišťovně škůdce.

Poskytovatel poskytne pojištěnému základní informace o jeho právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení asistenční (pojištěné) události. Poskytovatel sdělí pojištěnému informace o rozsahu potřebné dokumentace, jenž je nezbytná pro uplatnění nároku na náhradu škody související s vozidlem nebo s provozem vozidla.

Poskytovatel provede právní situaci pojištěného, provede analýzu dokumentace související s případem předloženou mu pojištěným. Shledá-li poskytovatel vyhlídky na úspěšné vyřízení asistenční (pojištěné) události jako dostatečné, se souhlasem pojištěného zahájí a vede potřebná jednání s ohledem na nejlepší možné vyřešení sporu mimosoudní cestou, v souladu s oprávněnými zájmy pojištěného. Poskytovatel bude průběžně informovat pojištěného o průběhu vyřizování asistenční (pojištěné) události.

Domnívá-li se poskytovatel na základě provedené analýzy, že neexistují dostatečné vyhlídky na úspěšné vyřízení asistenční (pojištěné) události, nebo nedodá-li pojištěný poskytovateli kompletní potřebnou dokumentaci nezbytnou pro uplatnění nároku na náhradu škody související s vozidlem nebo s provozem vozidla, je poskytovatel povinen doručit nebo jinak sdělit pojištěnému bez zbytečného odkladu zamítnutí asistenčního (pojištěného) plnění, spolu s udáním důvodů.

V případě, že poskytovatel shledá, že k úspěšnému vyřízení asistenční (pojištěné) události je nezbytné využít dodavatele služeb, zorganizuje a uhradí zastoupení pojištěného dodavatelem služeb v mimosoudním řízení.

Pojištěný ve spolupráci s poskytovatelem učiní kroky pro zjištění svědků a podání jejich svědectví jako důkazního prostředku ve sporu o náhradu škody.

V případě, že spor není možné vyřídit v rámci mimosoudního řízení, poskytovatel zorganizuje a uhradí zastoupení pojištěného dodavatelem služeb.

Poskytovatel poskytne pojištěnému základní informace o právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení asistenční (pojištěné) události v soudním řízení.

V případě, že poskytovatel na základě provedené analýzy shledá rozhodnutí soudu v prvním, druhém, popřípadě dalším stupni řízení jako rozhodnutí v rozporu s právními předpisy z hlediska hmotné nebo procesní stránky, poskytovatel zorganizuje a uhradí uplatnění oprávněného prostředku proti takovému rozhodnutí.

#### c) Trestný čin, správní delikt nebo přestupek

Poskytovatel poskytne pojištěnému asistenční (pojištěné) plnění tak, že učiní kroky k hájení zájmů pojištěného a/nebo rodinného příslušníka pojištěného v případě, že je podezřelý, obviněný nebo obžalovaný ze spáchání přestupku, správního deliktu nebo trestného činu z nedbalosti následkem dopravní nehody při řízení vozidla, anebo přestupku, správního deliktu nebo trestného činu z nedbalosti souvisejícího s nákladem přepravovaným vozidlem.

Poskytovatel poskytne pojištěnému a/nebo rodinnému příslušníku pojištěného základní informace o jeho právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení asistenční (pojištěné) události. Poskytovatel analyzuje závažnost postupu orgánů činných v trestním a/nebo správním řízení a sleduje průběh vyšetřování.

V případě, že poskytovatel shledá, že k úspěšnému vyřízení případu je nezbytné využít služby dodavatele služeb, zorganizuje a uhradí zastoupení pojištěného dodavatelem služeb v každém procesním stadiu trestního a/nebo správního řízení.

Poskytovatel poskytne pojištěnému součinnost při zajištění svědků a podání jejich svědectví v trestním a/nebo správním řízení, je-li pojištěný podezřelý, obviněný nebo obžalovaný ze spáchání přestupku nebo trestného činu z nedbalosti následkem dopravní nehody při řízení vozidla.

Poskytovatel sleduje průběh vazby a/nebo zadržení pojištěného. V případě, že je pojištěný zadržen, vzat do vazby či uvězněn nebo mu toto hrozí, a to následkem dopravní nehody poskytovatel zorganizuje zálohové složení finanční částky v místní měně jménem pojištěného jako záruku (kauci). Zálohová úhrada za účelem zaplacení kauce a úhrady způsobené škody bude poskytnuta za podmínky řádného zajištění třetí osobou a bude považována za půjčku poskytnutou poskytovatelem pojištěnému. Pojištěný poskytovateli vrátí půjčku na kauci v plné výši, jakmile ji získá jakožto odškodné nebo v případě zamítnutí žaloby či zastavení soudního řízení nebo splacení dluhu nebo do 15 (slovy patnácti) dnů od odsuzující výroky soudu nad pojištěným, v každém případě však nejdéle do dvou měsíců od data, kdy poskytovatel uvede nou zálohu složil.

V případě, že pojištěný shledá rozhodnutí soudu v prvním stupni jako nevyhovující, poskytovatel zorganizuje provedení analýzy tohoto rozhodnutí dodavatelem služeb, pro řízení vedené v České republice.

### Článek V - Omezení nároku na administrativně-právní asistenční služby

1. Poskytovatel neposkytne asistenční (pojištěné) plnění v následujících případech:

- pokud pojištěný pověřil právního zástupce prosazováním svých oprávněných zájmů bez předchozího schválení poskytovatelem, nikoli však v případě
  - nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody,
  - zadržení a/nebo vazby pojištěného;
- pokud pojištěný nedoručil poskytovateli dokumentaci nezbytnou k prosazování jeho oprávněných zájmů, požadovanou a specifikovanou poskytovatelem.

2. Rozsah pojištění asistenčních služeb se nevztahuje na spory:

- mezi poskytovatelem a pojištěným,
- mezi pojistitelem a pojištěným,
- jejichž předmětem je nárok, který byl na pojištěného převeden od třetí osoby a nebo nárok, který pojištěný uplatňuje pro třetí osobu.

3. Z pojištění asistenčních služeb je vyloučeno hájení právních zájmů pojištěného souvisejících

- se spácháním úmyslného trestného činu pojištěným, úmyslného přestupku nebo úmyslného způsobení škody,
- s náhradou škody, vzniklé v důsledku nesplněných a/nebo neplněných závazků nebo dluhů pojištěného, včetně jejich příslušenství,
- se sebevraždou nebo psychickou nemocí pojištěného,
- s případy, kdy skutečnosti směřující k narušení právních zájmů pojištěného nebo k zahájení trestního nebo přestupkového řízení s pojištěným byly pojištěnému známy již v době, kdy se pojištěný stal účastníkem této asistence,

e) s případy, kdy pojištěný mohl vznik asistenční (pojištěné) události s ohledem na veškeré okolnosti očekávat nebo mohl jejímu vzniku zabránit a nečinil tak.

4. Poskytovatel neposkytne asistenční (pojištěné) plnění v případech, které přímo či nepřímo souvisejí se stávkou, válečným konfliktem, invazí, napadením (ať již válka byla vyhlášena či nikoli), občanskou válkou, vzpourou, povstáním, terorismem, násilným nebo vojenským uchvacením moci a občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoli jiným závažným vyšší moci.

5. Poskytovatel neposkytne asistenční (pojištěné) plnění na úhradu pokut a peněžitých trestů uložených pojištěnému na základě rozhodnutí státních orgánů.

6. Poskytovatel neposkytne asistenční (pojištěné) plnění v následujících situacích

- v případě řízení vozidla osobou bez příslušného platného řidičského oprávnění, vozidla bez platného osvědčení o státní technické kontrole vozidla, osobou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek; totéž platí, odmít-li se řidič vozidla podrobit vyšetření a/nebo zjištění vlivu alkoholu nebo jiných návykových látek ve svém organismu;
- v případě sporů vyplývajících z účasti na motoristických závodech, soutěžích, tréninkových a testovacích jízdách;
- v celním řízení, daňovém řízení a/nebo správním řízení vyplývajícím z porušení právních předpisů o životním prostředí;

d) souvisejících s podnikatelskou činností pojištěného;

e) v případě sporu mezi řidičem vozidla a leasingovým nájemcem, resp. úvěrovým dlužníkem;

f) v případě pracovních právních sporů mezi řidičem vozidla a leasingovým nájemcem, resp. úvěrovým dlužníkem;

g) souvisejících s náhradou škody, vzniklé v důsledku nesplněných a/nebo neplněných závazků nebo dluhů pojištěného, včetně jejich příslušenství;

h) souvisejících se škodou, která vznikla v okamžiku, kdy vozidlo bylo obsazeno nedovoleně vysokým počtem cestujících nebo zatíženo nad hmotnostní limit určený výrobcem vozidla;

7. Asistenční (pojištěné) plnění se nevztahuje na spory týkající se nákladu přepravovaného vozidlem ani na jakákoli pojistná nebezpečí s přepravovaným nákladem související.

### Článek VI - Definice pojmů

V tomto dokumentu budou mít jednotlivé zde uvedené výrazy následující význam:

**Asistenční událost** - Je nahodilá skutečnost oznámená poskytovateli, na jejímž základě podnikne poskytovatel jakékoli operativní, právní, nebo administrativní kroky v rámci plnění této smlouvy.

**Asistenční služby** - Jsou služby, které je poskytovatel povinen poskytnout pojištěnému na základě uzavřené pojistné smlouvy, kterou je sjednáno pojištění asistenčních služeb.

**Dopravní nehoda** - Je nahodilá událost v provozu na pozemních komunikacích, například havárie nebo srážka, která se stala nebo byla započata na pozemní komunikaci a při ní dojde k usmrcení nebo zranění osoby nebo ke škodě na majetku v přímé souvislosti s provozem vozidla v pohybu.

**EUR** - Je měna Evropského měnového systému.

**Pojistná smlouva** - Je pojistná smlouva, jejíž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a nebo havarijí pojištění vozidla, platná a účinná v příslušném roce, přičemž vozidlo je zaregistrováno v České republice.

**Poskytovatel** - Je poskytovatel asistenčních služeb.

**Rodinný příslušník** - Je otec, matka, dítě, manžel nebo manželka, bratr či sestra pojištěného.

**Stáří vozidla** - Je rozdíl letopočtu, ve kterém vznikla asistenční událost a roku výroby vozidla, není-li rok výroby vozidla znám, tak roku v němž bylo vozidlo uvedeno do provozu.

**Trvalé sídlo** - Je místo, na kterém je vozidlo na území České republiky obvykle parkováno.

**Vozidlo** - Je víceostupné vozidlo o celkové hmotnosti nad 3,5 tuny a současně nepřesahující 12 tun, které je pojištěné havarijním pojištěním sjednaným u pojistitele nebo k němuž je sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u pojistitele a současně je k těmto pojištěním sjednáno také pojištění asistenčních služeb u pojistitele.

**Zahraničí** - Pro pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla se zahraničím rozumí země, jejichž národní kanceláře pojistitelů jsou účastníky „Dohody mezi národními kancelářemi pojistitelů členských států Evropského hospodářského prostoru a dalších přidružených států“ uzavřené dne 30. 5. 2002 a členy Rady kancelářů, přičemž členství těchto národních kancelářů pojistitelů v Radě kancelářů není ke dni asistenční události pozastaveno. Pro havarijní pojištění vozidla se zahraničím rozumí území cizího státu.

**Závada** - Je závada, která brání v jízdě za standardních bezpečnostních podmínek (mechanická, elektrická nebo elektronická závada, těžko ovladatelné vozidlo, závada na stěračích za deště). Za závadu se nepovažuje závada, při níž může pojištěný pokračovat v jízdě, aniž by musel čekat na provedení opravy (zejména mírné snížení jízdních výkonů, závada na stěračích, pokud nepříší, apod.). Za závadu nejsou rovněž považovány činnosti související s pravidelnou výměnou dílů, pohonných hmot a doplňků, periodické a jiné údržby a prohlídky, ani nedostatky v povinné výbavě a příslušenství a nutnosti jejich odstranění. Za závadu se nepovažují vandalská poškození vozidla či zásahy vyšší moci. Za závadu se nepovažují poruchy na speciálních přídavných zařízeních, jakými jsou např. chladič soustavy, ruční jeřáby, nakládací plošiny, apod.

**Zorganizuje** - Je provedení veškerých nutných úkonů, které je povinen provést poskytovatel, a které jsou prováděny za účelem poskytnutí dohodnutých asistenčních služeb v rozsahu sjednaného pojištění asistenčních služeb pojištěného. Veškeré náklady za poskytnutí takovýchto služeb nese pojištěný.

**Zorganizuje a uhradí** - Je provedení veškerých nutných úkonů, které je povinen učinit poskytovatel, a které jsou uskutečněny za účelem poskytnutí dohodnutých asistenčních služeb, v rozsahu sjednaného pojištění asistenčních služeb pojištěného. Tyto asistenční služby poskytovatel provádí na své vlastní náklady prostřednictvím své vlastní sítě dodavatelů služeb až do celkové hodnoty, která je uvedena v příslušných ustanoveních pojistné smlouvy, resp. těchto doplňkových pojištění podmínek. Veškeré náklady za asistenční služby poskytnuté nad rámec uvedených hodnot nese pojištěný nebo pojistitel, pokud to vyplývá z jeho povinností v souladu s pojistnou smlouvou. V případě neexistence výše limitní hodnoty na poskytnutí druhů asistenčních služeb, poskytovatel nese veškeré náklady za takto poskytnuté asistenční služby v souladu s rozsahem sjednaného pojištění asistenčních služeb.

Ke všem tabulkám v těchto podmínkách se vztahuje následující společná **Legenda**:

<b>ANO</b>	zorganizování a úhrada služeb; náklady na úhradu nese poskytovatel v rámci příslušného územního a celkového limitu
<b>Částka</b>	zorganizování a úhrada služeb; náklady na úhradu nese poskytovatel do uvedeného limitu pojistného plnění
<b>ORG</b>	zorganizování služby; náklady na službu nese pojištěný
<b>NE</b>	služba není v rámci programu poskytována

Tabulka č. 1 - Administrativní asistence		
	ČR	Zahraničí
<b>Informace o postupech při řešení problémových situací:</b>		
Informace o obecném řešení problému	ANO	ANO
Vyhledání analogického případu a informace o způsobech jeho řešení	ANO	ANO
Praktické rady o postupech řešení problémových situací	ANO	ANO
Vyhledání analogického případu a informace o způsobech jeho řešení	ANO	ANO
Vyhledání veřejně publikovaného vzoru právního dokumentu, smlouvy nebo podání	ANO	ANO
<b>Asistence při ztrátě nebo krádeži dokladů</b>		
Asistence při vystavení nových dokladů (formuláře, podklady, úřední hodiny)	ORG	ANO
Asistence při vystavení náhradních dokladů	ORG	ANO
Zajištění doručení náhradních dokladů v zahraničí	ORG	ANO
Doručení dokladu o povinném ručení (Zelená karta) v zahraničí	ORG	ANO
Asistence při navrácení dokladů, byly-li zadrženy v souvislosti s dopravní nehodou	ORG	ANO
<b>Překlady a tlumočení:</b>		
Zajištění obecného překladu faxem nebo emailem při styku s úřady a institucemi	NE	ANO
Telefonické tlumočení při silniční policejní kontrole	NE	ANO
Telefonické tlumočení při hraniční a celní kontrole	NE	ANO
Telefonické tlumočení při komunikaci se svědky, zajištění jejich svědectví	NE	ANO
Telefonické tlumočení při vyplnění nutných formulářů, žádostí a potvrzení	NE	ANO
Zorganizování služeb úředního překladatele nebo tlumočnicka	ORG	ORG
<b>Asistence při zprostředkování služeb:</b>		
Zajištění právního zastoupení	ORG	ORG
Zajištění vyhotovení znaleckého posudku	ORG	ORG
Doručení hotovosti – zajištěná půjčka do 30 000 €	ORG	ORG
Zajištění dopravy pojištěného do místa soudního řízení k dopravní nehodě	ORG	ORG
Zajištění ubytování pro pojištěného v místě soudního řízení k dopravní nehodě	ORG	ORG
<b>Jednání s policií nebo úřady:</b>		
Zajištění osobní schůzky u úřadů a institucí	ORG	ORG
Komunikace s velvyslanectvím nebo konzulátem	NE	ORG
Zajištění návštěvy konzula nebo honorárního konzula při vazbě nebo hospitalizaci	NE	ORG
Zajištění kopie policejního protokolu o dopravní nehodě, byl-li vyhotoven	ANO	ANO
Zajištění kopie soudního spisu k dopravní nehodě	ANO	ANO
Zajištění a odeslání nutných formulářů, dokumentů nebo potvrzení	ORG	ORG
Pomoc při vyplnění nutných formulářů, žádostí a potvrzení	ORG	ORG
<b>Asistenční služby při vazbě pojištěného</b>		
Kauce za propuštění z vazby - zajištěná půjčka do 10 000 €	ANO	ANO
Doručení osobních potřeb a jejich předání pojištěnému	ORG	ANO
Doručení osobních vzkazů a úředně povolená komunikace s rodinným příslušníkem	ORG	ANO
Zajištění úschovy pojištěného vozidla	ORG	ORG
Zajištění dopravy rodinného příslušníka do místa vazby	ORG	ORG
Zajištění ubytování v hotelu pro rodinného příslušníka v místě vazby	ORG	ORG
<b>Asistenční služby týkající se statusu vozidla</b>		
Zajištění dokumentace pro vyzvednutí vozidla zabaveného policií	ANO	ORG
Zajištění dokumentace pro likvidaci vraku vozidla	ANO	ORG
Zajištění vyzvednutí vozidla z policejní úschovy	ANO	ORG

Tabulka č. 2 - Právní asistence		
	ČR	Zahraničí
<b>CELKOVÝ MAXIMÁLNÍ ROČNÍ LIMIT PLNĚNÍ:</b>		
Pro všechny pojistné události Pojištěného za rok	45 000 Kč	1 500 €
<b>VĚCNÝ ROZSAH PLNĚNÍ:</b>		
Uplatňování nároků za škodu na vozidle	25 000 Kč	1 200 €
Uplatňování nároků za škodu na přepravovaném nákladu	25 000 Kč	1 200 €
Trestní nebo správní řízení po dopravní nehodě s Vozidlem	25 000 Kč	1 200 €
Trestní nebo správní řízení související s přepravou nákladu	ORG	ORG
<b>Civilní řízení - mimosoudní, I. instance</b>		
Základní informace o právech a povinnostech pojištěného	ANO	ANO
Analýza podkladů ke sporu pojištěného	ANO	ANO
Vyhotovení návrhu na řešení sporu, konzultace s pojištěným	ANO	NE
Mediace - pokus sblížení postojů stran sporu	ANO	NE
Informace o průběhu řešení sporu, návrh na další postup	ANO	NE
Vyhotovení znaleckého posudku	ANO	ORG
Řešení sporu - uzavření dohody o smíru	ORG	NE
Návrh na smír - poslední jednání s protistranou	ORG	NE
Zajištění právního zastoupení pojištěného	ORG	ORG
<b>Soudní řízení - civilní spor I. instance</b>		
Základní informace o procesních možnostech pojištěného	ANO	ANO
Zahájení soudního řízení prostřednictvím právního zástupce	ANO	ANO
Úhrada správních, soudních poplatků, cestovné aj.	ANO	ANO
Posouzení soudního rozhodnutí - 1. instance	ANO	ANO
Informace o opravných prostředcích	ANO	ANO
<b>Soudní řízení - civilní spor II. instance</b>		
Zajištění právního zastoupení pojištěného při uplatnění opravného prostředku	ORG	ORG
Podání opravného prostředku u příslušného soudu	ORG	ORG
Posouzení soudního rozhodnutí - 2. instance	ORG	ORG
Informace o dalších opravných prostředcích	ORG	ANO
<b>Vymáhání škody po pojistiteli třetí strany</b>		
Informace o podkladech potřebných k uplatnění nároku na náhradu škody	ANO	ANO
Informace o podkladech pro vyčíslení výše škody a ověření jejich správnosti	ANO	ANO
Formální příprava žádosti o odškodnění	ANO	ANO
Podání žádosti o odškodnění pojistiteli třetí strany	ANO	ANO
Časové sledování případu a urgování	ANO	ANO
Oponentura při zamítnutí nároku pojistitelem	ORG	ANO
Pověření právního zástupce / znalce posouzením sporné situace	25 000 Kč	1 200 €
<b>Trestní řízení (TŘ), správní a přestupkové řízení (SŘ)</b>		
Základní informace o právech a povinnostech pojištěného	ANO	ANO
Analýza postupu orgánů činných v TŘ, SŘ	ANO	ANO
Sledování průběhu vyšetřování	ANO	ANO
Právní zastoupení pojištěného nebo rodinného příslušníka ve věci	25 000 Kč	1 200 €
Úhrada správních, soudních poplatků, cestovné aj.	ORG	ORG
Zajištění svědků a svědectví	ANO	ANO
Dozor nad zákonností vazby a zadržení	ANO	ANO
Posouzení soudního rozhodnutí - 1. instance	ORG	ORG
Prověření zákonnosti vyměřeného trestu	ORG	ORG
Informace o průběhu řízení, návrh na další postup a opravné prostředky	ANO	ANO