



Článek 1

Úvodní ustanovení

- ▶ 1) Doplnkové pojištění asistenčních služeb k vozidlu (dále jen **pojištění asistence**) se řídí pojistnou smlouvou, tabulkou sjednaného asistenčního programu (dále jen **tabulka asistenčních služeb**), těmito zvláštními pojistnými podmínkami pro doplňkové pojištění asistenčních služeb k vozidlu (dále jen **ZPP**), všeobecnými pojistnými podmínkami pro pojištění vozidel uvedenými v pojistné smlouvě (dále jen **VPP**), zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a dalšími příslušnými právními předpisy.
- ▶ 2) Asistenci se rozumí poskytování asistenčních služeb. Jde o 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 nebo posádku vozidla.

Článek 2

Pojistná událost a pojistné nebezpečí

- ▶ 1) Pojistnou událostí je nepojízdnost vozidla, která nastala za trvání pojištění na území platnosti pojištění a byla způsobena některým z pojistných nebezpečí, pro která bylo pojištění sjednáno.
- ▶ 2) Nepojízdnost vozidla se rozumí neschopnost pohybovat se vlastní motorickou silou nebo nezpůsobilost provozu na pozemních komunikacích ve smyslu příslušných předpisů, a to v důsledku pojistného nebezpečí, pro které je pojištění asistence sjednáno.
- ▶ 3) Pojištění asistence lze sjednat pro níže uvedená pojistná nebezpečí:
 - a) **porucha** – poškození součástí vozidla způsobené jejich opotřebením, vlastní funkcí, chybnou montáží nebo únavou materiálu;
 - b) **havárie** – poškození vozidla působením pojistného nebezpečí základní havárie definovaného ve VPP;
 - c) **živel** – pojistné nebezpečí definované ve VPP;
 - d) **vandalismus** – pojistné nebezpečí definované ve VPP;
 - e) **odcizení části vozidla** – poškození vozidla v souvislosti s jeho vykradením nebo pokusem o vykradení či odcizení;
 - f) **poškození pneumatiky** – poškození pneumatiky, duše nebo ventilku;
 - g) **záměna paliva** při natankování;
 - h) **ztráta nebo odcizení klíčů**, případně obdobného zařízení určeného k otevření vozidla a jeho uvedení do chodu nebo jejich poškození či uzamčení ve vozidle;
 - i) **zatuhnutí paliva** působením mrazu;
 - j) **vypotřebování paliva nebo vybití trakčního akumulátoru** během jízdy;
 - k) **vybitý startovací akumulátor** – nedostatečná kapacita akumulátoru pro nastartování spalovacího motoru (nevztahuje se na akumulátor, kterým je napájen elektromotor určený k pohonu vozidla).

- ▶ 4) V závislosti na sjednaném asistenčním programu mohou být pojistnou událostí také:
 - a) **odcizení vozidla** – odcizení celého vozidla ve smyslu VPP;
 - b) **úraz, nemoc** nebo **úmrtí** některé z oprávněných osob nebo
 - c) jiné nesnáze blíže specifikované v asistenčním programu, kdy oprávněná osoba potřebuje právní, administrativní nebo jinou pomoc.

Článek 3

Pojištěné vozidlo, přípojné vozidlo, jízdní souprava

- ▶ 1) Pojištění asistence se sjednává k pojištěnému vozidlu.
- ▶ 2) Asistenční služby k přípojnému vozidlu lze čerpat buď na základě písm. a), nebo na základě písm. b) tohoto odstavce, podle toho, co je pro oprávněnou osobu výhodnější.
 - a) Je-li přípojné vozidlo pojištěným vozidlem, je k němu možno čerpat asistenční služby v rozsahu asistenčního programu, který je k přípojnému vozidlu sjednán.
 - b) Je-li přípojné vozidlo součástí jízdní soupravy, je k němu možno čerpat asistenční služby v rozsahu asistenčního programu sjednaného k tažnému vozidlu jízdní soupravy za splnění alespoň jedné ze dvou podmínek:
 - i) největší povolená hmotnost přípojného vozidla nepřesahuje 750 kg a současně součet největších povolených hmotností tažného a přípojného vozidla nepřesahuje 3 500 kg nebo
 - ii) k **tažnému vozidlu** jízdní soupravy je sjednáno **pojištění asistence s rozšířením na libovolné přípojné vozidlo**.
- ▶ 3) Jízdní soupravou se rozumí spojení tažného vozidla a přípojného vozidla, kterým je přívěs nebo návěs. Přípojným vozidlem není vozidlo tažené na vlečném laně nebo tyči.
- ▶ 4) Je-li jízdní souprava nepojízdná výhradně pro nepojízdnost tažného vozidla, považuje se za nepojízdné i přípojné vozidlo, a to v důsledku pojistného nebezpečí, pro něž je nepojízdné tažné vozidlo.

Článek 4

Oprávněná osoba

- ▶ 1) Osobou oprávněnou čerpat asistenční služby je pojištěný – provozovatel pojištěného vozidla, řidič, který v době pojistné události oprávněně užíval pojištěné vozidlo, a osoby uvedené v odst. 2.
- ▶ 2) U vozidel s největší povolenou hmotností do 3 500 kg včetně a posádkou nejvýše 9 osob včetně řidiče jsou oprávněnými osobami i ostatní osoby cestující vozidlem (dále též **posádka vozidla**). U vozidel s největší povolenou hmotností nad 3 500 kg je oprávněnou osobou kromě řidiče jen případný druhý řidič.

- ▶ 3) Oprávněnými osobami nejsou osoby cestující autostopem ani osoby dopravované pojištěným vozidlem za úplatu.

Článek 5

Územní platnost pojištění

- ▶ 1) Území platnosti pojištění asistence je vyznačeno v jednotlivých asistenčních programech.
- ▶ 2) Označením **ČR** se rozumí území České republiky.
- ▶ 3) Označením **evropské zahraničí** se rozumí
 - a) část evropského kontinentu (tzn. kontinent bez ostrovů) vymezená státy Albánie, Andorra, Belgie, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Gibraltar, Chorvatsko, Itálie, Kosovo, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie, Moldavsko, Monako, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Turecko (evropská část), Vatikán
 - a dále
 - b) ostrovy Irsko, Island a Velká Británie.

Článek 6

Výluky z pojištění

- ▶ 1) Pojištění se nevztahuje na nepojízdnost vozidla v důsledku:
 - a) válečných událostí;
 - b) stávků, vzpoury a jiných hromadných nepokojů;
 - c) výbuchu nákladu dopravovaného pojištěným vozidlem;
 - d) působení jaderné energie nebo jaderného či jiného ionizujícího záření;
 - e) nedostatků v povinné výbavě a v příslušenství;
 - f) zanedbání údržby vozidla;
 - g) činností souvisejících s údržbou, s periodickými prohlídkami a s pravidelnou výměnou součástí vozidla a provozních hmot;
 - h) agresivní jízdy;
 - i) řízení vozidla osobou, která nemá předepsané oprávnění k řízení vozidla nebo je pod vlivem alkoholu, omamné nebo psychotropní látky nebo pod vlivem léku, s jehož užitím je spojen zákaz řízení vozidel, a to v době, s níž je tento zákaz spojen, nebo odmítla-li se tato osoba podrobit příslušnému vyšetření na obsah výše uvedených látek či svým jednáním toto vyšetření znemožnila.
- ▶ 2) Pojištění se nevztahuje na nepojízdnost vozidla vzniklou:
 - a) při závodech všeho druhu a při soutěžích s rychlostní vložkou, jakož i při oficiálních přípravných jízdách k závodům a soutěžím;
 - b) při testovacích nebo zážitkových jízdách sportovního charakteru na uzavřeném okruhu nebo v areálu vymezeném k takovému účelu;
 - c) při jízdách sloužících k tréninku řídicích dovedností prováděných ve speciálních areálech či zónách;
 - d) při činnosti vozidla jako pracovního stroje (např. při vyklápění, nakládání nebo při manipulaci vozidla s nákladem).
- ▶ 3) Nepojízdnost vozidla způsobená havárií není nepojízdnost vozidla nastala v důsledku:
 - a) přirozeného opotřebení (trvalého vlivu provozu, koroze, eroze, únavou materiálu apod.);
 - b) funkčního namáhání;
 - c) vlivu chybné konstrukce, výrobní nebo materiálové vady.
- ▶ 4) Pojištění se nevztahuje na asistenci pro přípojná vozidla jízdní soupravy s více než jedním přípojným vozidlem.
- ▶ 5) Služby, které jsou součástí pojistného plnění, se nevztahují na manipulaci s nákladem (např. jeho vyložení, přeložení či uskladnění), není-li v tabulce asistenčních služeb nebo v pojistné smlouvě výslovně uvedeno jinak.

- ▶ 6) Právo na asistenční služby nevzniká, pokud pojištěné vozidlo bylo před vznikem pojistné události provozováno v rozporu s předpisy, které upravují podmínky provozu vozidel na pozemních komunikacích, nebo se zákonem o provozu na pozemních komunikacích.

- ▶ 7) Z pojištění asistence nevzniká právo na službu ani na její úhradu, jestliže služba byla zaplacená nebo objednána dříve, než došlo ke škodné události nebo v obdobných případech, kdy příslušnou službu (např. jízdenka nebo ubytování) by oprávněná osoba čerpala, i kdyby ke škodné události nedošlo.
- ▶ 8) Právo na asistenční služby nemají osoby cestující autostopem ani osoby dopravované pojištěným vozidlem za úplatu.
- ▶ 9) Pojistitel není povinen poskytnout službu, lze-li ji poskytnout jen při porušení právních předpisů upravujících bezpečnost silničního provozu, bezpečnost práce či jiných právních předpisů týkajících se ochrany zdraví nebo majetku nebo když poskytnutí služby brání zásah státní moci nebo veřejné správy, oficiální zákaz nebo jiná prokazatelná objektivní překážka jako např. extrémní povětrnostní podmínky (nesjízdnost cesty z důvodu silného náledí, ležící vysoké vrstvy sněhu, vrstvy vody na vozovce v důsledku záplavy či povodně apod.).

Článek 7

Vznik, trvání a zánik pojištění

- ▶ 1) Pojištění 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.

Článek 8

Poskytovatel asistence

- ▶ Asistenční služby zajišťuje pro oprávněnou osobu výlučně smluvní partner pojistitele, společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s., se sídlem Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČO 271 81 898, (dále jen **poskytovatel**).

Článek 9

Povinnosti při vyžadování asistence

- ▶ 1) Poskytnutí asistence je podmíněno vyžádáním služby výlučně u poskytovatele. Dispečink poskytovatele je dostupný 24 hodin denně. Asistenci je třeba vyžádat telefonicky na následujících telefonních číslech:
 - a) při **vyžadování pomoci na území ČR: 957 105 105 (infolinka Kooperativy)** nebo 1224 (linka pomoci řidičům);
 - b) při **vyžadování pomoci mimo území ČR: +420 266 799 779.**
- ▶ 2) Uvedená povinnost platí i v případech, kdy policie nařídila odtahení vozidla odtahovou službou, kterou sama povolala.
- ▶ 3) Při kontaktování poskytovatele je volající povinen zodpovědět dotazy operátora poskytovatele, mj. sdělit následující informace:
 - a) jméno a příjmení;
 - b) kontaktní telefonní číslo;
 - c) registrační značku vozidla, tovární značku, obchodní označení a barvu vozidla;
 - d) identifikaci asistenčního programu;

- e) místo, kde se nepojízdné vozidlo nachází;
- f) důvod nepojízdnosti vozidla a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení asistenční události.

- ▶ 4) Pokud osoba, která z tohoto pojištění uplatňuje právo na poskytnutí asistenční služby nebo na její úhradu, má na tuto službu nebo na její úhradu právo z jiného asistenčního programu (viz čl. 11 odst. 4), z jiného souběžně sjednaného pojištění, je povinna tyto skutečnosti sdělit poskytovateli.

Článek 10

Rozsah pojištění a pojistné plnění

- ▶ 1) Rozsah pojištění asistence je dán asistenčním programem, který je sjednán v pojistné smlouvě a je vymezen příslušnou tabulkou asistenčních služeb. Služby jsou definovány v článku 12 těchto ZPP.
- ▶ 2) Pojistitel poskytne pojistné plnění tak, že službu zorganizuje nebo službu zorganizuje a za oprávněnou osobu dodavateli služby uhradí – podle toho, co je v asistenčním programu stanoveno. Je-li pojistným plněním úhrada poskytnuté služby pojistitelem a má-li oprávněná osoba nárok na odpočet daně z přidané hodnoty (dále jen **DPH**), stanoví pojistitel pojistné plnění bez částek DPH. V případech, kdy oprávněná osoba tento nárok nemá, stanoví pojistitel pojistné plnění včetně částek DPH.
- ▶ 3) Výjimečně poskytne pojistitel pojistné plnění v penězích v tuzemské měně, a to výhradně v případech, kdy oprávněná osoba po odsouhlasení dispečinkem poskytovatele uhradila poskytnutou službu sama.
- ▶ 4) Úhrada služeb organizovaných jinou osobou než poskytovatelem uvedeným v článku 8 není předmětem plnění z tohoto pojištění, s výjimkou úhrady odtahu vozidla nařízeného policií v situaci, kdy řidič pojištěného vozidla ani jiná oprávněná osoba prokazatelně v důsledku svého zranění při dopravní nehodě nemohli kontaktovat poskytovatele z místa pojistné události.
- ▶ 5) Prokáže-li oprávněná osoba, že se jednalo o odtah nařízený policií a že byla splněna některá z podmínek podle odst. 4, a požádá-li o úhradu příslušných vynaložených nákladů, pojistitel jí uhradí tyto náklady do výše, kterou by musel vynaložit, kdyby poskytl službu odtah vozidla. Tím oprávněná osoba službu odtah vozidla vyčerpala a na následný, navazující bezplatný odtah vozidla jí již nevzniká právo. Je-li však sjednána služba **nařízený odtah**, pojistitel uhradí oprávněné osobě náklady vynaložené na odtah nařízený policií a náklady na související nezbytnou manipulaci s vozidlem a s jeho nákladem do výše sjednaného finančního limitu, aniž by tím bylo čerpáno právo na službu odtah vozidla, přičemž není povinnost prokázat splnění podmínky podle odst. 4.
- ▶ 6) **Zorganizování služby.** Je-li u dané služby v tabulce asistenčních služeb uvedeno **org**, rozumí se tím, že z titulu pojištění asistence poskytovatel zajistí, aby tato služba byla oprávněné osobě poskytnuta, přičemž úhrada za poskytnutou službu není předmětem pojistného plnění, ale je povinností oprávněné osoby.
- ▶ 7) Pokud je asistenční služba čerpána z důvodu, že policie zakázala pokračovat v jízdě s vozidlem pro jeho technickou nezpůsobilost, a později se ukáže, že řidič vozidla zanedbal své povinnosti a předchozí jízdu zahájil již s příslušnou závadou, je ten, komu byla asistenční služba poskytnuta, povinen pojistiteli nahradit náklady, které musel na poskytnutí služby vynaložit.
- ▶ 8) **Příjemce pojistného plnění.** Týká-li se služba, která je předmětem pojistného plnění, přímo pojištěného vozidla (příjezd a odjezd mechanika, práce mechanika v terénu, vyproštění vozidla, odtah vozidla, dovezení paliva, přeložení

nákladu apod.) nebo, jde-li o poskytnutí náhradního vozidla, je příjemcem pojistného plnění provozovatel pojištěného vozidla. Jde-li o službu poskytnutou posádce vozidla (poradenství, ubytování, doprava nebo repatriace osob apod.), je příjemcem pojistného plnění ten, komu služba byla poskytnuta.

Článek 11

Limity pojistného plnění

- ▶ 1) U jednotlivých asistenčních služeb je rozsah pojistného plnění omezen limitem pojistného plnění. Limity pojistného plnění jsou uvedeny v tabulce asistenčních služeb. Nemá-li uvedeno, že se jedná o roční limit pojistného plnění, jedná se o limit na jednu pojistnou událost. Limity pojistného plnění určené finanční částkou omezují pojistné plnění včetně DPH.
- ▶ 2) Je-li k několika službám uveden jeden limit pojistného plnění, jedná se o společný limit, který je hranicí pojistného plnění za úhradu těchto služeb v součtu.
- ▶ 3) Je-li v asistenčním programu u limitu některé služby uvedeno, že se jedná o navýšení limitu, pak se limit pojistného plnění stanovený pro tuto službu dalším souběžně sjednaným asistenčním programem o příslušnou hodnotu zvyšuje. Nemá-li takový další asistenční program souběžně sjednán, je limit dané služby určen hodnotou navýšení. V jiných případech se limity pojistného plnění souběžně sjednaných asistenčních programů nesčítají.
- ▶ 4) Bude-li k vozidlu sjednáno podle těchto ZPP více asistenčních programů, pojistitel poskytne určitou službu pouze z jednoho asistenčního programu, a to z toho, ze kterého bude poskytnutí služby (odtahu, ubytování apod.) pro oprávněnou osobu v dané situaci nejvýhodnější – zpravidla z asistenčního programu s nejvyšším limitem pro danou službu. Bude-li k vozidlu u pojistitele sjednán také asistenční program podle jiných pojistných podmínek (dále **jiný asistenční program**), pojistitel poskytne službu z asistenčního programu sjednaného podle těchto ZPP jen v rozsahu, jakým limit tohoto asistenčního programu převyšuje příslušný limit jiného asistenčního programu, a jen pokud limit jiného asistenčního programu pro tuto službu bude vyčerpán. K danému vozidlu je tak poskytnuta každá služba podle nejvyššího z limitů souběžných asistenčních programů.

Článek 12

Definice služeb

- ▶ Z pojištění asistence je možno čerpat jen služby uvedené v tabulce asistenčních služeb, která přísluší sjednanému asistenčnímu programu, a jen za podmínek v této tabulce uvedených. Pořadí služeb definovaných níže v tomto článku odpovídá pořadí v tabulce asistenčních služeb.
- ▶ 1) **Příjezd a odjezd mechanika.** Jedná se o příjezd mechanika se zásahovým vozidlem k nepojízdnému pojištěnému vozidlu, aby mechanik mohl provést práce umožňující posádce vozidla pokračovat pojištěným vozidlem v cestě.
- ▶ 2) **Práce mechanika v terénu.** Mechanik, který k nepojízdnému vozidlu přijel zásahovým vozidlem, provede práce umožňující posádce vozidla 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. Úhrada práce mechanika do stanoveného časového limitu je součástí pojistného plnění. Náklady na práci po stanoveném časovém limitu a náklady na náhradní díly nejsou součástí pojistného plnění. Tyto náklady hradí oprávněná osoba.

- ▶ 3) **Vyproštění vozidla.** Přemístění vozidla z místa mimo vozovku na vozovku a manipulace s havarovaným nebo porouchaným vozidlem nezbytná k jeho naložení na odtahové vozidlo, nad rámec úkonů, které jsou součástí služby odtah vozidla.
- ▶ 4) **Odtah vozidla.** Příjezd odtahového vozidla zajištěného poskytovatelem, naložení nepojízdného vozidla, jeho odtažení a složení v cíli odtahu, kterým je vhodné opravárenské zařízení (v ČR zpravidla smluvní servis pojistitele), místo úschovy vozidla, bydliště nebo místo podnikání oprávněné osoby, případně jiné místo zvolené oprávněnou osobou. Služba se týká vozidla bez nákladu. Vyložení nákladu není součástí služby odtah vozidla. Odtah je omezen maximální vzdáleností, finanční částkou nebo jejich kombinací. Příjezd a odjezd odtahového vozidla se do vzdálenosti odtahu nezapočítává, není-li v asistenčním programu ujednáno jinak. Konkrétní volba cílového místa odtahu je předmětem dohody mezi oprávněnou osobou a dispečinkem poskytovatele. Součástí naložení vozidla je i nezbytné vysunutí nepojízdného vozidla z řady parkujících vozidel a dále úkony související s nakládáním v prostoru se sníženým pohledem (např. v podzemních garážích).
- ▶ 5) **Navýšení odtahu při pojistné události z havarijního pojištění do servisu určeného pojistitelem.** Navýšení limitu stanoveného pro odtah vozidla v případě, že poškození vozidla je pojistnou událostí z havarijního pojištění a vozidlo je odtahováno do servisu určeného pojistitelem.
- ▶ 6) **Nařízený odtah.** Nařízeným odtahem se rozumí odtažení vozidla nařízené a zorganizované policií do místa určeného policií skutečně dříve, než mohla být služba odtah vozidla poskytnuta po jejím vyzádnání u poskytovatele. Je-li služba nařízený odtah pojistnou smlouvou sjednána, pojistitel uhradí oprávněné osobě do výše sjednaného limitu náklady, které prokazatelně za nařízený odtah vynaložila, a to včetně nákladů na související nezbytnou manipulaci s vozidlem a jeho nákladem.
- ▶ 7) **Přeprava do cíle odtahu vozidla nebo do místa ubytování či veřejné dopravy.** Tato služba je poskytována oprávněné osobě při odtahu vozidla. Její součástí je i přeprava příručních zavazadel oprávněné osoby. U vozidel o největší povolené hmotnosti do 3 500 kg včetně je tato doprava poskytována až pro 9 oprávněných osob, u vozidel nad 3 500 kg maximálně pro 2 oprávněné osoby (řidiče a druhého řidiče). Přeprava je zpravidla uskutečněna odtahovým vozidlem.
- ▶ 8) **Poškozená pneumatika – výměna kola nebo odtah.** Poskytovatel bezplatně vymění poškozené kolo za náhradní kolo z pojištěného vozidla nebo aplikuje prostředky z pojištěného vozidla pro bezdemontážní opravu pneumatiky umožňující nouzové dojetí. Nepodaří-li se takto vozidlo zprovoznit, poskytovatel provede odtah pojištěného vozidla do nejbližšího servisu, kde je příslušnou opravu nebo odborný zásah možno provést, maximálně však do vzdálenosti odpovídající limitu pro odtah při nepojízdnosti způsobené havárií podle příslušného asistenčního programu. Úhrada nákladů opravy nebo zásahu v servisu není součástí pojistného plnění. Náklady hradí oprávněná osoba.
- ▶ 9) **Dovoz paliva nebo odtah k nabíjecí stanici.** Stane-li se během jízdy vozidlo nepojízdným z důvodu vypotřebování pohonných hmot nebo jiného zdroje energie pohonu vozidla, poskytovatel zajistí přivezení požadovaného druhu pohonných hmot specifikovaných oprávněnou osobou. Poskytovatel dodá palivo v množství dostatečném pro dojezd k čerpací stanici a zajistí jeho nalití do nádrže pojištěného vozidla. Náklady na přivezené pohonné hmoty nejsou součástí pojistného plnění; náklady hradí oprávněná osoba. Pohonnými hmotami se rozumí benzín nebo nafta. Je-li vozidlo poháněno jiným palivem či elektřinou nebo nelze-li potřebné palivo opatřit, poskytovatel provede odtah pojištěného vozidla k nejbližší čerpací nebo dobíjecí stanici, maximálně však do vzdálenosti odpovídající limitu pro odtah při nepojízdnosti způsobené poruchou podle příslušného asistenčního programu. Dovezení pohonných hmot, které nejsou v síti čerpacích stanic běžně dostupné, není součástí této služby. Právo na odtažení vozidla k dobíjecí stanici lze uplatnit nejdříve po 4-8 hodinách od předchozího využití této služby.
- ▶ 10) **Vybitý akumulátor – nastartování motoru.** Je-li jediným důvodem nepojízdnosti vozidla nedostatečná kapacita startovacího akumulátoru, poskytovatel zajistí příjezd zásahového vozidla s mechanikem, který se pomocí propojovacích kabelů pokusí motor vozidla nastartovat. Právo na tuto službu lze uplatnit nejdříve po 14 dnech od jejího předchozího využití.
- ▶ 11) **Záměna paliva, ztráta klíčků od vozidla – odtah.** Při nepojízdnosti vozidla z důvodu záměny pohonných hmot chybným tankováním nebo z důvodu ztráty nebo poškození klíčků od vozidla, od zámku řadicí páky apod. nebo z důvodu jejich uzamčení ve vozidle poskytovatel provede odtah pojištěného vozidla do nejbližšího servisu, kde je příslušnou opravu nebo odborný zásah možno provést, maximálně však do vzdálenosti odpovídající limitu pro odtah při nepojízdnosti způsobené poruchou podle příslušného asistenčního programu. Úhrada nákladů opravy nebo zásahu v servisu není součástí pojistného plnění; náklady hradí oprávněná osoba.
- ▶ 12) **Úschova vozidla.** Přechná úschova (skladování a ostraha) nepojízdného vozidla na střeženém parkovišti nebo v obdobném objektu do doby jeho převozu na místo určené oprávněnou osobou.
- ▶ 13) **Telefonické poradenství.** Rada poskytovatele – odpověď operátora dispečinku poskytovatele oprávněné osobě na telefonický dotaz.
- ▶ 14) **Telefonické tlumočení.** Na žádost oprávněné osoby poskytovatel zajistí na svůj náklad telefonické tlumočení při jednání s policií nebo orgány veřejné správy (administrativy); poskytovatel zajišťuje telefonické tlumočení mezi češtinou a francouzštinou, angličtinou, němčinou, španělštinou. Poskytnutí této služby není podmíněno skutečností, že vozidlo je v důsledku havárie nebo poruchy nepojízdné.
- ▶ 15) **Pomoc advokáta, tlumočnicka.** Poskytovatel oprávněné osobě zajistí a uhradí právní pomoc advokáta a/nebo tlumočnicka v případě, že oprávněná osoba způsobila provozem pojištěného vozidla újmu a současně je proti ní buď vedeno trestní nebo správní řízení, nebo byla zadržena, nebo je ve vazbě, nebo jí hrozí soud či uvěznění. Poskytnutí této služby není podmíněno skutečností, že vozidlo je v důsledku škodné události nepojízdné.
- ▶ 16) **Zprostředkování finanční hotovosti.** Poskytovatel zajistí v případě nouze (např. ztráta prostředků k další cestě, k opravě vozidla, jiná krizová situace) složení finanční částky do výše uvedené v asistenčním programu (resp. 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.
- ▶ 17) **Přeložení nákladu.** Vznikne-li z pojištění asistence právo na náhradní nákladní vozidlo, poskytovatel zorganizuje a do sjednaného limitu pojistného plnění uhradí přeložení nákladu (který při vzniku pojistné události pojištěné vozidlo

vezlo) z nepojízdného pojištěného vozidla na jiné nákladní vozidlo. Pokud byl v důsledku havárie náklad poškozen nebo z pojištěného vozidla vypadl, sjednaný limit pojistného plnění se vztahuje také na úhradu přemístění tohoto nákladu nebo jeho zbytků na náhradní vozidlo.

- ▶ 18) **Likvidace vraku vozidla.** V případě, že se vlastník vzdá pojištěného vozidla (vraku vozidla), poskytovatel zajistí úhradu nákladů spojených s likvidací vraku, popř. včetně nákladů na vyvezení vraku vozidla ze země, kde se nachází, jestliže vrak nelze zlikvidovat na místě.
- ▶ 19) **Náhradní osobní vozidlo.** Poskytovatel zorganizuje a do příslušného limitu pojistného plnění uhradí zapůjčení náhradního osobního vozidla stejné nebo nižší třídy. Vozidlo bude oprávněné osobě poskytnuto v autopůjčovně určené poskytovatelem, vždy po dohodě s poskytovatelem a po uzavření nájemní smlouvy. Půjčovna může podmínit zapůjčení vozidla složením jistiny oprávněnou osobou – zejména prostřednictvím platební karty.
- ▶ 20) **Přistavení náhradního osobního vozidla.** V souvislosti s poskytnutím náhradního osobního vozidla zapůjčeného v ČR poskytovatel zajistí přistavení náhradního vozidla do místa dohodnutého s oprávněnou osobou.
- ▶ 21) **Přeprava v místě opravy nebo odcizení vozidla.** Oprávněné osobě bude poskytnuta úhrada nutné přepravy z místa odcizení vozidla nebo z opravy do místa ubytování a zpět, případně na nádraží nebo letiště, do limitu uvedeného v asistenčním programu.
- ▶ 22) **Ubytování.** Oprávněné osobě je zorganizováno a do limitu pojistného plnění uhrazeno ubytování v hotelu. Podmínky poskytování této služby jsou uvedeny v asistenčním programu.
- ▶ 23) **Repatriace oprávněné osoby nebo její doprava do cíle cesty.** Oprávněné osobě je v rámci pojistného plnění zajištěna a uhrazena vlaková jízdenka 1. třídy pro přepravu do místa jejího bydliště v ČR 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.
- ▶ 24) **Návrat řidiče k vozidlu.** Pokud oprava vozidla po pojistné události bude prováděna v zahraničí nebo, pokud vozidlo bylo v zahraničí odcizeno, bude po opravě vozidla nebo po nalezení odcizeného vozidla do 6 měsíců od odcizení pro oprávněnou osobu nebo pro řidiče, kterého si oprávněná osoba určí, zajištěna a uhrazena vlaková jízdenka 1. třídy nebo letenka ekonomické třídy pro přepravu z místa bydliště v ČR do místa, kde se opravené nebo nalezené vozidlo nachází. Právo na poskytnutí letenky ekonomické třídy vzniká za podmínky, že cesta vlakem by trvala déle než **8 hodin**.
- ▶ 25) **Odtah vozidla do ČR.** Nepodaří-li se po oznámení nepojízdnosti poskytovateli vozidlo zprovoznit ve lhůtě stanovené asistenčním programem a oprava vozidla nebude prováděna v zahraničí, poskytovatel zajistí a uhradí bezplatný odtah vozidla do ČR – do vhodného opravárenského zařízení (zpravidla do smluvního servisu pojistitele) nebo na hlídané parkoviště nebo do garáže v místě bydliště oprávněné osoby. Konkrétní volba cílového místa odtahu je předmětem dohody mezi oprávněnou osobou a dispečinkem poskytovatele. Služba odtah vozidla do ČR bude poskytnuta také v případě, že odcizené vozidlo bude nalezeno do 6 měsíců od odcizení.

- ▶ 26) **Přeprava do nemocnice.** V případě úrazu nebo náhlého onemocnění oprávněné osoby poskytovatel zajistí a uhradí z lékařského hlediska nutnou přepravu oprávněné osoby do nejbližší vhodné nemocnice, kde je možno nutnou a neodkladnou zdravotní péči poskytnout. Přeprava oprávněné osoby bude uskutečněna pod lékařským dohledem nevhodnějším dopravním prostředkem, o jehož volbě a použití rozhodne lékař pověřený poskytovatelem po odborné konzultaci s ošetřujícím lékařem.
- ▶ 27) **Lékařská repatriace do ČR.** Jestliže oprávněná osoba v zahraničí utrpí úraz nebo náhle onemocní a není-li k dispozici bližší vhodná nemocnice, kde je možno poskytnout nutnou a neodkladnou zdravotní péči, poskytovatel zajistí a uhradí přepravu oprávněné osoby pod lékařským dohledem do nejbližší nemocnice v ČR. Repatriace oprávněné osoby bude uskutečněna pod lékařským dohledem nevhodnějším dopravním prostředkem, o jehož volbě a použití rozhodne lékař pověřený poskytovatelem po odborné konzultaci s ošetřujícím lékařem.
- ▶ 28) **Náhradní řidič.** Není-li řidič pojištěného vozidla způsobilý k řízení a je-li tato skutečnost doložena lékařskou zprávou, nebo je-li hospitalizován nebo, byl-li repatriován pod lékařským dohledem nebo zemřel-li, bude osobě určené oprávněnou osobou, aby jako náhradní řidič pokračovala v cestě pojištěného vozidla, zajištěna a uhrazena vlaková jízdenka 1. třídy nebo letenka ekonomické třídy pro přepravu z místa bydliště v ČR do místa, kde se pojištěné vozidlo nachází. Právo na poskytnutí letenky ekonomické třídy vzniká za podmínky, že cesta vlakem by trvala déle než **8 hodin**.
- ▶ 29) **Přeprava tělesných pozůstatků do ČR.** Poskytovatel zajistí a uhradí přepravu tělesných pozůstatků oprávněné osoby do ČR v případě její smrti, případně zajistí pohřeb v místě nebo kremaci a následnou přepravu urny do ČR. Přepravu poskytovatel zajistí a uhradí včetně jednoduché rakve, jakou vyžadují příslušné předpisy.
- ▶ 30) **Doprava řidiče do autopůjčovny.** Poskytovatel zorganizuje a do příslušného limitu pojistného plnění uhradí dopravu řidiče pojištěného vozidla do autopůjčovny, jestliže zapůjčení náhradního vozidla bude předmětem pojistného plnění z pojištění asistence.
- ▶ 31) **Náhradní nákladní vozidlo.** Poskytovatel zorganizuje a do příslušného limitu pojistného plnění uhradí zapůjčení náhradního vozidla, kterým může být náklad nepojízdného pojištěného vozidla dopraven do cíle přepravy, nebo zajistí přepravu nákladu z místa pojistné události do cíle přepravy. Půjčovna může podmínit zapůjčení vozidla složením jistiny oprávněnou osobou – například prostřednictvím platební karty.