



DOPLŇKOVÉ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO ASISTENČNÍ SLUŽBY

OBSAH

Co právě čtete.....	1
Co je pojištěno.....	1
V jakém rozsahu.....	1
Jak to celé funguje.....	1
Technická a administrativně právní asistence	1
Zapůjčení náhradního vozidla	4

1. Co právě čtete

Tyto doplňkové pojistné podmínky DIRECT pojišťovny, a. s., pro doplňková pojištění DPPFAA-06/2016 (dále jen „DPP“), slouží k popisu *Asistenčních služeb*, které si sjednáváte. Smyslem DPP je vysvětlit vám, za jakých okolností máte nárok na *pojistné plnění* ve formě asistenčních služeb. Podmínky pojištění mohou být odlišné od těchto DPP upraveny ve smlouvě. Ujednání obsažená ve smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto DPP. Pojištění se v České republice řídí zákony. Zákon, který upravuje toto pojištění, se jmenuje občanský zákoník, byl vydán pod číslem 89/2012 Sbírky zákonů České republiky.

Kdo zajišťuje asistenci

Níže popsané *asistenční služby* v rámci pojištění vozidel zajišťuje společnost AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., se sídlem Hvězdova 1689/2a, 140 00 Praha (dále jen „asistenční společnost“).

2. Co je pojištěno

V rámci Asistenčních služeb je možné sjednat

2.1 Technickou a administrativně právní asistenci

2.2 Zapůjčení náhradního vozidla.

Konkrétní výčet pojištěných asistencí je uveden v pojistné smlouvě. Upozorňujeme, že *Asistenční služby* nenahrazují posílání, úkony či zásahy ze zákona zřízených sborů či útvarů záchranných zdravotnických, hasičských, vyprošňovacích nebo průzkumných složek.

3. V jakém rozsahu

Asistenční služby jsou škodovým neživotním pojištěním, což znamená, že hradíme náklady na provedení nezbytných oprav nebo služeb v rozsahu specifikovaném pro každou jednotlivou službu v článku 5.

3.1 Asistence se poskytuje bez spoluúčasti.

3.2 Asistenční služby lze sjednat pro vozidla v kategoriích:

- Asistenční služby pro vozidla do 3,5 tuny
- Asistenční služby pro vozidla nad 3,5 tuny, kategorie TIR a SOUPRAVA

3.3 *Asistenční služby* lze využít v případě *dopravní nehody, odcizení* nebo *poruchy vozidla* a v případě *drobných závad* na vozidle (viz. 5. p), v jejichž důsledku je *vozidlo nepojízdné*. Konkrétní rozsah asistenčních služeb je uveden v pojistné smlouvě.

3.4 Územní platností *asistenčních služeb* je Česká republika, nebo geografické území Evropy a Turecka.

3.5 *Asistenční služby* lze využít pouze pro *vozidlo* uvedené v pojistné smlouvě.

3.6 *Limity pojistného plnění asistenčních služeb* jsou popsány v tabulce, která je součástí těchto doplňkových pojistných podmínek. Uvedený limit je vždy maximální hranicí plnění za danou službu z jedné události.

4. Jak to celé funguje

Sjednané Asistenční služby poskytujeme po celou dobu platnosti pojistné smlouvy na havarijní pojištění nebo na povinné ručení.

4.1 Žádost o asistenci

Jestliže dojde k okolnostem, ze kterých je nárok na poskytnutí *asistenční služby*, nahláste je bez zbytečného odkladu *asistenční společnosti* telefonicky na číslo +420 291 291 291 a sdělte následující údaje:

- Vaše jméno a příjmení
- Číslo pojistné smlouvy
- Značku a typ vozidla
- Registrační značku pojištěného vozidla
- Přesné označení místa události, polohu vozidla
- Vaše kontaktní číslo
- Stručný popis vzniku škody nebo okolností, které vyžadují *asistenční službu*
- Jakékoliv další informace, které po Vás budou požadovány v souvislosti s nárokem na zajištění *asistenční služby*.

Pokud nepožádáte o poskytnutí *asistenční služby* před zahájením řešení okolnosti, ze které vzniká nutnost využít *asistenčních služeb* nárok. Toto ustanovení však neplatí pro situaci, kdy v důsledku nehody nejste fyzicky schopni o *asistenční službu* požádat, zejména v případě vašeho stavu bezvědomí.

4.2 Provedení asistence

Asistenční společnost zorganizuje poskytnutí služby a tím zajistí *dodavatele*, který uvedenou službu poskytne. Po příjezdu *dodavatele* do místa pojištění jste povinni prokázat svou totožnost. Teprve po ověření totožnosti *dodavatel* posoudí příčinu, rozsah škody a náklady poskytnutí příslušné služby. Pokud *dodavatel* posoudí, že náklady na provedení služby mohou překročit uvedený *limit plnění*, oznámí vám to ještě před začátkem služby. V takovou chvíli můžete službu přijmout a hradit náklady nad rámec limitu. Druhou možností je poskytnutí služby zcela odmítnout. Po provedení asistence jste povinen na místě potvrdit její uskutečnění a na vystaveném dokladu zkontrolovat správnost svých identifikačních údajů.

4.3 Uhrazení asistence

Hrazení probíhá tak, že výlohy na službu *dodavatele* uhradíme my, maximálně však do výše *limitu pojistného plnění* za danou službu uvedeného v pojistné smlouvě. Náklady nad limit uvedený v pojistné smlouvě hradíte vy.

5. Technická a administrativně právní asistence

5.1 Na co se technická a administrativně právní asistence vztahuje:

Technická a administrativně právní asistence obsahuje řadu služeb popsaných v tomto článku. Konkrétní rozsah služeb a sjednané limity a omezení jsou specifikovány v tabulce *asistenčních služeb*, která je součástí těchto doplňkových pojistných podmínek, a dále v pojistné smlouvě.

a) Služba dispečinku

Jedná se o organizaci pomoci ve výše uvedených případech a dále poskytnutí garance jejich finančního krytí *dodavatelům služeb*.

Kromě toho vám poskytneme telefonické informace související s *nepojízdností vozidla* včetně konferenčního hovoru s technikem, dopravní a motoristické informace před a během cesty a také zabezpečíme předání nezbytných vzkazů vašim blízkým osobám.

b) Oprava na místě

Služba zahrnuje náklady na příjezd, odjezd vozidla silniční služby a čas práce mechanika, která odpovídá zvolené variantě *asistenčních služeb*. Cenu použitého materiálu, náhradních dílů a provozních kapalin si hradíte sám.

c) Oprava vozidla v zahraničí

Na *poškozeném vozidle* bude po jeho odtahování do *servisu* provedena dílčí oprava dostatečná pro to, aby *vozidlo* bylo schopné návratu do ČR. Podmínkou je, že maximální doba opravy nepřesáhne 3 dny. Služba hradí pouze náklady na diagnostiku a práci mechanika. Náklady na náhradní díly, provozní kapaliny, pravidelné servisní úkony si hradíte sami.

d) Odtah vozidla

Pokud nemůže být *vozidlo* zprovozněno na místě, bude odtahováno odtahovým vozidlem do *nejbližšího servisu*. Součástí odtahu není vyproštění vozidla z terénu.

Pro variantu MAXIMUM platí odtah *vozidla* do *servisu*, který si určí klient, není-li možné opravit *nepojízdné vozidlo* do 8 pracovních hodin v *servisu*, který je nejbližší k místu pojistné události.

e) Nařízený odtah

Jedná se o odtah *nepojízdného vozidla*, který byl nařízen orgánem státní nebo místní správy, který je k takovému nařízení oprávněn (např. policie). V takovém případě *asistenční služba* nedokáže zajistit úhradu přímo poskytovateli odtahu, ale je nezbytné, aby klient uhradil takový odtah poskytovateli sám a následně poslal účty k proplacení. Pokud je to možné měl by i tak, před uskutečněním odtahu, kontaktovat *asistenční službu*. V zásadě hradíme náklady na odtah z místa události na první bezpečné místo, kde si *nepojízdné vozidlo* může převzít poskytovatel zajištěný *asistenční službou*. Pokud toto možné není, např. klient je po nehodě zraněný, hradíme odtah až na místo kam byl vůz odtahován, max. však do limitu.

f) Vyproštění vozidla

Jedná se o vyproštění *vozidla*, které se v případě nehody ocitlo mimo vozovku.

g) Parkovné

Jestliže z objektivních důvodů nelze *vozidlo* předat do opravy, zajistíme a uhradíme odtah *vozidla* na nejbližší zabezpečené místo k jeho přechodnému uložení a uhradíme náklady na jeho uložení do příslušného limitu plnění.

h) Náhradní vozidlo

Uhradíme půjčovné za nájem náhradního *vozidla* včetně přistavení a odstavení *vozidla* kategorie B (např. Škoda Fabia). Další podmínky služby náhradní *vozidla* jsou uvedené v bodě 8 těchto DPP.

i) Náhradní ubytování

Ubytování posádky *vozidla* v místním hotelu po dobu opravy *vozidla*, v závislosti na místních podmínkách a možnostech hotelové kapacity po dobu uvedenou v pojistné smlouvě a do výše, která odpovídá zvolené variantě pojištění *asistenčních služeb*.

j) Náhradní doprava

Dopravu posádky pojištěného *vozidla* do cíle cesty nebo výchozího místa cesty veřejnými hromadnými prostředky dle zvolené varianty pojištění *asistenčních služeb*. O druhu dopravního prostředku rozhoduje *asistenční společnost*.

k) Místní doprava

Úhrada nákladů na dopravu z místa *dopravní nehody* nebo *poškození vozidla* do *servisu*, na nádraží, do hotelu. *Asistenční služba* kryje i náklady na dopravu z místa bydliště do *servisu* pro opravené *vozidlo*.

l) Překládka nákladu

Uhradíme náklady na přeložení nákladu na náhradní *vozidlo* až do příslušného limitu plnění. Další náklady spojené s přeložením nákladu (například vyložení ve skladu, skladné, apod.), nejsou zahrnuty do sjednaného limitu plnění.

m) Repatriace vozidla

Jestliže je *vozidlo* opravitelné, ale oprava *vozidla* by trvala déle než 7 dní, máte nárok na odtah *nepojízdného vozidla* odtahovým vozidlem do autorizovaného *servisu* nejbližší vašemu bydlišti v České republice. Jestliže však náklady na repatriaci překročí hodnotu *vozidla*, nemáte na repatriaci nárok a můžete využít služby sešrotování *vozidla*.

n) Sešrotování vozidla

Je-li ekonomicky nevýhodné opravit *vozidlo* či jej repatriovat ze zahraničí, zajistíme a uhradíme vám po souhlasu *vlastníka vozidla* náklady na jeho sešrotování v zahraničí.

o) Vyzvednutí opraveného vozidla

Úhrada nákladů na dopravu z bydliště do *servisu* do výše, která odpovídá zvolené variantě pojištění *asistenčních služeb*.

p) Drobné závady

Drobnými závadami jsou takové závady, v jejichž důsledku je *jednotlivé pojištěné vozidlo nepojízdné*. Za drobné závady lze považovat:

- Defekt pneumatiky

Zorganizujeme a do výše limitu uhradíme příjezd technika, který na místě vymění pneumatiku. Jestliže z oprávněných důvodů nebude toto na místě možné, uhradíme odtah do nejbližšího *servisu*.

- Vybití akumulátoru

Zorganizujeme a do výše limitu uhradíme příjezd technika, který na místě nastartuje motor vozidla, případně vymění akumulátor. Jestliže z oprávněných důvodů nebude toto na místě možné, uhradíme odtah do nejbližšího *servisu*.

- Záměna či vyčerpání paliva

Zorganizujeme a do výše limitu uhradíme příjezd technika, který na místě doplní pohonné hmoty či vyčerpá nevhodné a doplní vhodné pohonné hmoty. Jestliže z oprávněných důvodů nebude toto na místě možné, uhradíme odtah do nejbližšího *servisu*.

- Zabouchnutí či ztráta klíčů

Zorganizujeme a do výše limitu uhradíme příjezd technika, který na místě otevře dveře do *vozidla*, případně vymění zámek. Jestliže z oprávněných důvodů nebude toto na místě možné, uhradíme odtah do nejbližšího *servisu*.

q) Administrativně právní asistence

Smyslem administrativně právní asistence je poradit vám v případech, kdy jste nuceni chránit svá právní zájmy. Právní asistenci poskytujeme jako telefonickou službu právních informací, na kterou se můžete obrátit s jakýmkoliv dotazem, který se týká zejména právních otázek v rámci dopravních pravidel a postupů při provozu či poruchách vozidla nebo dopravních nehodách.

- Kdy máte nárok na službu

Na právní asistenci máte nárok v případě potřeby konzultovat právní problém týkající se řízení nebo provozu motorového vozidla s odborníky.

- Jak to funguje

V případě potřeby právní konzultace ohledně řízení nebo provozu motorového vozidla se obrátíte na asistenční společnost. Asistenční společnost sdělí pojištěnému příslušné informace obratem, nebo pokud dotaz vyžaduje dohledání potřebných údajů či informací, do 48 hodin od okamžiku, kdy pojištěný

uplatnil u asistenční společnosti nárok na zodpovězení dotazu.

Limity pojistného plnění za jednotlivé služby jsou uvedené v tabulkách v člancích 5.4., 5.5.a) a 5.5.b).

5.2 Na co se technická a administrativně právní asistence nevztahuje

Kromě výluk uvedených ve VPP FPV, DPP FPOV a DPP FHAV dále neuhradíme:

- náklady na použité součástky, materiál, pneumatiky, akumulátory, pohonné hmoty či zabezpečovací zařízení;
- náklady za práci provedenou servisem, kam bylo vozidlo odtaženo bez souhlasu asistenční společnosti;
- asistenční služby v případech, kdy je vozidlo v okamžiku nehody, poruchy, případě drobných závad, obsaze-

no větším počtem osob, než je stanoveno v technickém průkazu;

d) *asistenční služby* pasažérům vozidla, kteří jsou přepravováni za úplat. V tomto případě, na základě vaší žádosti, *službu zorganizujeme*.

e) administrativně právní asistence se nevztahuje na případy, kdy dotaz pojištěného nesouvisí bezprostředně s řízením či provozem motorového vozidla.

5.3 Rozsah technické a administrativně právní asistence

Technickou a administrativně právní asistenci je možné sjednat ve dvou rozsazích, a to „**ZÁKLADNÍ**“ a „**MAXIMÁLNÍ**“, které se liší poskytovanými asistenčními službami a jejich limity pojistného plnění v jednotlivých službách. Tabulky s rozsahy pro kategorie vozidel do 3,5 tuny, nad 3,5 tuny – TIR a nad 3,5 tuny – SOUPRAVA naleznete níže.

5.4 Asistenční služby pro vozidla do 3,5 tuny

Asistenční služby pro vozidla do 3,5 tuny					
Rozsah asistenčních služeb		ZÁKLADNÍ			
		ČR	Území Evropy mimo ČR		
1	Služba dispečinku	bez limitu	bez limitu		
2	Oprava vozidla na místě	2 hodiny	2 hodiny		
3	Oprava vozidla v servisu	NE	30 000 Kč		
4	Odtah	5 000 Kč	10 000 Kč		
5	Nařízený odtah (nutné kontaktovat asistenční službu)	5 000 Kč	10 000 Kč		
6	Vyproštění vozidla	20 000 Kč	50 000 Kč		
7	Uložení vozidla (parkovné)	2 dny	6 dnů		
8	Náhradní vozidlo (kategorie B), nebo	NE	2 dny		
9	Náhradní ubytování, nebo	NE	3 noci do 1 500 Kč na osobu/noc		
10	Náhradní doprava	NE	vlak, autobus, letadlo do 5 000 Kč na osobu		
11	Místní doprava (do autoservisu, na nádraží, atp.)	bez limitu	bez limitu		
12	Přeložení nákladu	NE	NE		
13	Repatriace vozidla	NE	30 000 Kč		
14	Sešrotování vozidla	NE	NE		
15	Vyzvednutí opraveného vozidla	bez limitu	bez limitu		
16	Administrativně právní asistence	bez limitu	bez limitu		

5.5 Asistenční služby pro vozidla nad 3,5 tuny

a) Asistenční služby pro vozidla nad 3,5 tuny – TIR

Asistenční služby pro vozidla nad 3,5 tuny –TIR					
Rozsah asistenčních služeb		ZÁKLADNÍ TIR			
		ČR	Území Evropy mimo ČR		
1	Služba dispečinku	bez limitu	bez limitu		
2	Oprava vozidla na místě	2 hodiny nebo 5 000Kč	2 hodiny nebo 30 000 Kč		
3	Oprava vozidla v servisu	NE	NE		
4	Odtah	bez limitu	40 000 Kč		
5	Nářízený odtah (nutné kontaktovat asistenční službu)	bez limitu	40 000 Kč		
6	Vyproštění vozidla	30 000 Kč	60 000 Kč		
7	Uložení vozidla (parkovné)	NE	4 dny		
8	Náhradní vozidlo (kategorie B), nebo	NE	NE		
9	Náhradní ubytování, nebo	NE	3 noci do 1 500 Kč na osobu/noc		
10	Náhradní doprava	NE	vlak, autobus, letadlo do 5 000 Kč na osobu		
11	Místní doprava (do autoservisu, na nádraží, atp.)	bez limitu	bez limitu		
12	Přeložení nákladu	NE	NE		
13	Repatriace vozidla	NE	30 000 Kč		
14	Sešrotování vozidla	NE	NE		
15	Vyzvednutí opraveného vozidla	bez limitu	bez limitu		
16	Administrativně právní asistence	bez limitu	bez limitu		

b) Asistenční služby pro vozidla nad 3,5 tuny – SOUPRAVA

Pro rozsahy *Asistenční služby pro soupravy* platí tabulka 5.5.a) **Asistenční služby pro vozidla nad 3,5 t – TIR**. Pro rozsah **ZÁKLADNÍ SOUPRAVA** platí rozsah **ZÁKLADNÍ TIR**.

Pro rozsah **MAXIMÁLNÍ SOUPRAVA** platí rozsah **MAXIMÁLNÍ TIR**.

V případě dopravní nehody, odcizení, poruchy nebo drobných závad soupravy je poskytována asistenční služba samostatně pro tahač a samostatně pro návěs. To znamená, že limity podle tabulky 5.5.a) čerpáte 2x, tj. 1x za tahač a 1x za návěs.

6. Zapůjčení náhradního vozidla

Smyslem této služby je zajistit vám náhradní vozidlo po dobu opravy pojištěného vozidla. Podrobnosti o této službě jsou popsány v tomto článku.

6.1 Kdy máte nárok na službu:

V případě opravy vozidla z důvodu *dopravní nehody, odcizení* nebo *poruchy vozidla* a v případě *drobných závad* na vozidle v závislosti na rozsahu sjednané *asistenční služby* dle pojistné smlouvy, v jejichž důsledku je pojištěné vozidlo nepojízdné.

Poskytnutí náhradního vozidla uhradíme pouze při splnění všech těchto podmínek:

- škoda na vozidle byla šetřena Policií ČR, pokud to platný předpis nařizuje;
- oprava vozidla proběhla v opravně odsouhlasené námi nebo *asistenční společností*;
- výše půjčoveného bude odpovídat cenám obvyklým v daném místě a čase pro náhradní vozidlo;
- výše půjčoveného bude prokázána účetním dokladem vystaveným osobou, která má oprávnění provozovat autopůjčovnu.

6.2 Na co se asistence vztahuje:

Asistence se vztahuje na úhradu půjčoveného za nájem náhradního vozidla stejné nebo nižší kategorie jako vozidlo uvedené v pojistné smlouvě po dobu opravy, nejvýše však **kategorie B**.

Nárok na úhradu půjčoveného začíná dnem předání vozidla odtahové službě a končí dnem, ve kterém bylo podle vyjádření opravny možno převzít opravené vozidlo. Jedná-li se o totální škodu a vozidlo nebude opravováno, nárok na úhradu půjčoveného začíná dnem vzniku totální škody a končí desátým dnem včetně sobot, nedělí a svátků.

V případě, že je pro konkrétní vozidlo sjednáno povinné ručení, je územní rozsah služby „Náhradní vozidlo“ ČR + zahraničí. V případě, že je pro konkrétní vozidlo sjednáno pouze havarijní pojištění, je územní rozsah služby shodný s územním rozsahem v havarijním pojištění.

6.3 Na co se asistence nevztahuje:

- a) Neuhradíme náklady nezahrnuté do půjčovného, zejména nákup pohonných hmot a provozních náplní, mytí a čištění vozidla, parkovné, apod.
- b) Neuhradíme náklady na dopravení vozidla zpět do místa zapůjčení v případě využití náhradního vozidla k vlastnímu převozu ze zahraničí do České republiky. Podmínky zapůjčení náhradního vozidla závisí na

zápůjčních podmínkách zahraničních poskytovatelů.

O konkrétních podmínkách zapůjčení vozidla vás bude informovat operátor *asistenční společnosti*.

6.4 Varianty služby „Zapůjčení náhradního vozidla“

Službu „Zapůjčení náhradního vozidla“ si můžete připojistit ve třech variantách podle počtu dnů zapůjčení náhradního vozidla na **3, 5 nebo 10 dnů**.

Tyto doplňkové pojistné podmínky jsou platné od 1. 6. 2016.