

*Vážená paní, vážený pane,*

*děkujeme Vám za důvěru projevenou tím, že jste uzavřeli pojištění svého vozidla u Kooperativy pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group. Věříme, že budete s Vaším pojištěním plně spokojeni.*

*Součástí Vašeho pojištění je i nárok na poskytnutí asistenčních služeb. Samozřejmě jejich rozsah se liší podle Vámi zvoleného produktu a typu služby. Prostřednictvím tohoto sešitu bychom Vás chtěli informovat o všech typech asistenčních služeb, stanovujeme zde jejich smluvní podmínky a způsob jejich vyžadování.*

*Věnujte proto prosím pozornost následujícím řádkům. Samozřejmě v případě jakýchkoli dotazů či nejasností nás neváhejte kontaktovat na naší infolince 841 105 105, či na nejbližší agentuře nebo kanceláři Kooperativy.*

## **OBSAH**

<b>I.</b>	<b>Základní pravidla asistence, typy služeb</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Asistence všeobecná – pro všechny druhy vozidel</b>	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>Asistence pro osobní automobily a motocykly</b>	<b>5</b>
<b>IV.</b>	<b>Asistence pro speciální druhy vozidel</b>	<b>11</b>
<b>V.</b>	<b>Výklad pojmů</b>	<b>15</b>

# I. Základní pravidla asistence, typy služeb

## 1. Beneficiént – osoba oprávněná k poskytnutí asistenčních služeb o pomoc žádá:

- a) při vyžadování pomoci na území ČR: vždy na tel. č. 841 105 105
- b) při vyžadování pomoci v zahraničí: vždy tel. č. +420 1220, resp. na tel. č. +420 266 799 779

**Předpokladem** pro požádání o asistenční pomoc je všeobecně nepojízdnost vozidla (za podmínek dále podrobněji rozvedených), pokud není dohodnuto jinak.

Pokud je nárok na asistenci sjednán v pojistné smlouvě, je pojistníkovi vydána asistenční karta, která obsahuje číselné označení sjednaného typu/typů služeb.

## 2. Typy služeb

Název asistenční služby	Kód typu as. služby
STANDARD	44
PLUS	44 + 50
SUPER	44 + 40

„Kooperativa TRUCK“	49
„Kooperativa TRUCK Plus“	491, 492, 493
„TRUCK Plus 2011“	494, 496
doplňková asistence porucha v ČR	50
doplňková asistence porucha v ČR + havárie v Evropě	51
doplňková asistence porucha + havárie v ČR a v Evropě	52
zvláštní asistenční program NADĚJE	45
zvláštní asistenční program „Pomoc při nehodě“	94

## 3. Územní rozsah

Kooperativa zajišťuje asistenční služby jak na území České republiky, tak i na území celé Evropské unie (kromě Malty, ale včetně Kypru) a v dalších evropských zemích, a rovněž v některých zemích Středomoří, které jsou častým cílem našich turistů. Tedy kromě všech států EU se jedná o Chorvatsko, Černou Horu a Srbsko, Makedonii, dále Lichtenštejnsko, Maroko, Norsko, Švýcarsko, Tunisko, Turecko (jen evropská část).

## II. Asistence všeobecná – pro všechny skupiny vozidel

Typ asistence STANDARD se vztahuje na všechny druhy vozidel od motocyklů a osobních automobilů až po tahače, autobusy. Mimo území České republiky je tento typ asistence poskytován pro skupiny vozidel, vymezené níže v odst. II/3. STANDARD je zdarma poskytován ke každé smlouvě povinného ručení, kde to pojistník výslovně neodmítne.

### Asistenční služba „STANDARD“ – typ 44

1. **Rozsah služeb na území České republiky** za předpokladu vzniku nepojízdnosti vozidla **z důvodu havárie** (dopravní nehody):

- a) **příjezd a odjezd záahového vozidla s odbornou posádkou,**
- b) **odtah vozidla do 50 km zdarma,**
- c) **úschova vozidla.**

2. **V zahraničí,** tj. mimo území České republiky, **se služba STANDARD vztahuje na skupiny vozidel:**

- a) dvoukolové motorové vozidlo a motorová tříkolka s celkovou hmotností do 400 kg,
- b) osobní a užitkový automobil do celkové hmotnosti 3 500 kg,
- c) ostatní automobily (mimo pojízdne pracovní stroje bez a se státní poznávací značkou),

- d) tahač návěsů včetně návěsu (tvořící jednu dopravní soupravu),
- e) ostatní autobusy (mimo autobusů MHD),
- f) přípojné vozidlo s celkovou hmotností do 750 kg.

3. **Rozsah služeb v zahraničí,** tj. mimo území České republiky, za předpokladu vzniku nepojízdnosti vozidla **z důvodu poruchy nebo havárie:**

- a) **příjezd a odjezd záahového vozidla s odbornou posádkou,**
- b) **záah mechanika/opraváře,**  
(Cena za práci a použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficentem a opravcem.)
- c) **odtah vozidla do 50 km zdarma;** u vozidel typu nákladní automobil s celkovou hmotností nad 3500 kg a autobus se odtah poskytuje až do vzdálenosti 75 km,
- d) **úschova vozidla,**
- e) **zanechání vzkazu,**
- f) **telefonické tlumočení,**
- g) **pomoc advokáta/tlumočníka,**
- h) **zprostředkování finanční hotovosti,**
- ch) **ubytování beneficenta – nocleh v hotelu.**

## III. Asistence pro osobní automobily a motocykly

Typy asistence PLUS a SUPER jsou určeny **pro motocykly, osobní a užitkové automobily do celkové hmotnosti 3500 kg**. PLUS je poskytován bezplatně ke každé smlouvě havarijního pojištění, kde to pojišťník výslovně neodmítne nebo za příplatek, určený aktuálním sazebníkem pojišťitele, ke smlouvě povinného ručení. SUPER je vždy za příplatek, jde o prémiovou službu, jejíž sjednání je výlučně na přání klienta.

### Asistenční služba „PLUS“ – typ 44 + 50

1. **Rozsah služeb na území České republiky** za předpokladu vzniku nepojízdnosti vozidla **z důvodu havárie nebo poruchy vozidla:**

- a) **příjezd a odjezd záahového vozidla s odbornou posádkou,**
- b) **odtah vozidla do 50 km zdarma,**
- c) **zásah mechanika/opraváře – práce mechanika po dobu 45 minut zdarma,**  
(Cena za použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficiem a opravcem.)
- d) **úschova vozidla.**

2. **Rozsah služeb v zahraničí,** tj. mimo území České republiky za předpokladu vzniku nepojízdnosti vozidla **z důvodu havárie nebo poruchy:**

- a) **příjezd a odjezd záahového vozidla s odbornou posádkou,**
- b) **odtah vozidla do 50 km,**
- c) **úschova vozidla,**
- d) **zásah mechanika/opraváře,**  
(Cena za práci a použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficiem a opravcem.)
- e) **zanechání vzkazu,**
- f) **telefonické tlumočení,**
- g) **pomoc advokáta/tlumočnicka,**
- h) **zprostředkování finanční hotovosti,**
- i) **ubytování beneficiem – nocleh v hotelu.**

## Asistenční služba „SUPER“ – typ 44 + 40

### 1. Rozsah služeb na území České republiky při nepojízdnosti vozidla z důvodu havárie nebo poruchy vozidla:

- a) **příjezd a odjezd záahového vozidla s odbornou posádkou,**
- b) **záah mechanika/opraváře – práce mechanika po dobu 45 minut zdarma,**  
(Cena za použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficentem a opravcem.)
- c) **odtah vozidla do 50 km,**
- d) **úschova vozidla,**
- e) **zapůjčení náhradního vozidla s jednorázovou slevou ve výši 600 Kč z půjčového v případech, kdy se opraváři, resp. autoservisu, nepodaří vozidlo zprovoznit,**
- f) **ubytování** v případě nouze, tj. tehdy, jestliže se nepodaří vozidlo zprovoznit. Ubytování je (s přihlédnutím k požadavkům beneficenta) poskytováno na jednu noc a pro jednu osobu se slevou 300,- Kč.

### 2. Rozsah služeb v zahraničí, tj. mimo území České republiky, za předpokladu vzniku nepojízdnosti vozidla z důvodu poruchy nebo havárie:

- a) **příjezd a odjezd záahového vozidla s odbornou posádkou,**
- b) **záah mechanika/opraváře,**  
(Cena za práci a použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficentem a opravcem.)

- c) **odtah vozidla zdarma do 50 km; výjimečně do 70 km,** pokud náklady nepřevýší částku (resp. ekvivalentu) **120 EUR,**
- d) **úschova vozidla,**
- e) **ubytování – nocleh v hotelu,**
- f) **doprava beneficenta do cíle cesty (v zahraničí) nebo zpět do ČR,**
- g) **návrat k vozidlu v zahraničí,**
- h) **repatriace vozidla,**
- i) **přeprava beneficenta v místě opravy,**
- j) **sešrotování,**
- k) **pomoc advokáta/tlumočníka.**

### 3. Rozsah služeb v zahraničí, tj. mimo území České republiky, výhradně při dopravní nehodě:

- a) **telefonické tlumočení,**
- b) **zprostředkování finanční hotovosti.**

### 4. Rozsah služeb v zahraničí, tj. mimo území České republiky, v případě odcizení vozidla:

- a) **ohlášení odcizení vozidla příslušným úřadům,**
- b) **ubytování – dva noclehy v hotelu,**
- c) **repatriace beneficenta v případě, že vozidlo nebylo nalezeno do 48 hodin po oznámení odcizení,**

d) **repatriace vozidla, pokud je odcizené vozidlo beneficienta nalezeno do 6 měsíců od data oznámení odcizení,**

e) **přeprava beneficienta v místě.**

5. **Rozsah služeb v zahraničí**, tj. mimo území České republiky, **v případě úrazu nebo nemoci beneficienta** za předpokladu, že jeho stav vyžaduje převoz za účelem další léčebné péče nebo specifických vyšetření, která nelze uskutečnit v zemi, kde se beneficient nachází:

a) **repatriaci beneficienta do České republiky**, jestliže neexistuje způsobilé zdravotnické zařízení blíž, nebo

b) **přepravu beneficienta do nemocnice** v zemi, kde je možno potřebnou léčebnou péči poskytnout,

c) repatriaci nebo přepravu beneficienta dle bodu a), resp. b) tohoto odstavce bude uskutečněna pod lékařským dohledem nevhodnějším dopravním prostředkem, o jehož použití rozhoduje příslušný lékař, pověřený poskytovatelem po odborné konzultaci s ošetřujícím lékařem.

6. **Rozsah služeb v zahraničí**, tj. mimo území České republiky **v případě úmrtí beneficienta:**

a) **přeprava tělesných ostatků zemřelého beneficienta** z místa uložení do rakve na místo pohřbení v České republice. Poskytovatel zajistí úhradu nákladů na jednoduchou rakev schopnou přepravy.

## Asistenční služba „NADĚJE“ – typ 45

Na základě Rámcové smlouvy o spolupráci mezi Kooperativou a Národní radou zdravotně postižených ČR (NRZP ČR) zvýhodňujeme ty pojistníky, kteří jsou sami držiteli průkazu ZTP nebo ZTP/P, nebo je takovým držitelem průkazu některý z rodinných příslušníků pojistníka a vůz je používán k přepravě takové handicapované osoby. Platí pouze v ČR na asistenční pomoc i odtahy při nehodě či poruše, a to pro osobní automobily do celkové hmotnosti 3500 kg nebo motorové tříkolky.

1. **Rozsah služeb na území České republiky** za předpokladu nepojízdnosti vozidla **z důvodů havárie nebo poruchy** (za poruchu pro program NADĚJE je považováno i jakékoli poškození nebo závada na pneumatikách vozidla, mající za následek nepojízdnost vozidla):

a) **odtah vozidla do 50 km zdarma,**

b) **úschova vozidla,**

c) **zásah mechanika/opraváře – práce po dobu 30 minut zdarma,** (Cena za použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficientem a opravcem.)

d) **přeprava beneficienta do 50 km od místa, kde se nachází nepojízdné vozidlo, zdarma.**

### Asistenční služba „PORUCHA ČR“ – typ 50

**Rozsah služeb na území České republiky** za předpokladu nepojízdnosti vozidla **z důvodů poruchy:**

- a) **přijezd a odjezd zásahového vozidla s odbornou posádkou,**
- b) **odtah vozidla do 50 km,**
- c) **úschova vozidla,**
- d) **zásah mechanika/opraváře – práce po dobu 45 minut zdarma.**  
(Cena za použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficiem a opravcem.)

### Asistenční služba „PORUCHA ČR + HAVÁRIE EVROPA“ – typ 51

**1. Rozsah služeb na území České republiky** za předpokladu nepojízdnosti vozidla **z důvodu poruchy:**

- a) **přijezd a odjezd zásahového vozidla s odbornou posádkou,**
- b) **odtah vozidla do 50 km,**
- c) **úschova vozidla,**
- d) **zásah mechanika/opraváře – práce po dobu 45 minut zdarma.**  
(Cena za použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficiem a opravcem.)

**2. Rozsah služeb v zahraničí,** tj. mimo území České republiky, za předpokladu nepojízdnosti vozidla **z důvodu havárie:**

- a) **odtah vozidla do místa v ČR, maximálně do vzdálenosti 3 000 km, včetně příjezdu a odjezdu odtahového vozidla,** tzn., že do této vzdálenosti se započítává vzdálenost, kterou musí ujet odtahové vozidlo ze svého stanoviště do místa výskytu nepojízdného vozidla, vzdálenost, kterou musí odtahové vozidlo ujet s nepojízdným vozidlem do místa určeného beneficiem, a vzdálenost, kterou musí odtahové vozidlo ujet při návratu na své stanoviště. Beneficiem se podílí na nákladech na odtažení nepojízdného vozidla částkou, která odpovídá ceně odtahu 600 km včetně příjezdu a odjezdu (viz výše) odtahového vozidla,
- b) **úschova vozidla,**
- c) **zásah mechanika/opraváře,**  
(Cena za práci a použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficiem a opravcem.)
- d) **telefonické tlumočení,**
- e) **zprostředkování finanční hotovosti.**

### Asistenční služba „PORUCHA + HAVÁRIE – ČR + EVROPA“ – typ 52

**1. Rozsah služeb na území České republiky** za předpokladu nepojízdnosti vozidla **z důvodu havárie nebo poruchy:**

- a) **přijezd a odjezd zásahového vozidla s odbornou posádkou,**



- b) **odtah vozidla do 50 km,**
  - c) **úschova vozidla,**
  - d) **zásah mechanika/opraváře – práce po dobu 45 minut zdarma.**  
(Cena za použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficiem a opravcem.)
2. **Rozsah služeb v zahraničí,** tj. mimo území České republiky, za předpokladu nepojízdnosti vozidla **z důvodu poruchy nebo havárie:**
- a) **odtah vozidla do místa v ČR, maximálně do vzdálenosti 3 000 km včetně příjezdu a odjezdu odtahového vozidla,** tzn., že do této vzdálenosti se započítává vzdálenost, kterou musí ujet odtahové vozidlo ze svého stanoviště do místa výskytu nepojízdného vozidla, vzdálenost, kterou musí odtahové vozidlo ujet s nepojízdným vozidlem do místa určeného beneficiem, a vzdálenost, kterou musí odtahové vozidlo ujet při návratu na své stanoviště. Beneficiem se podílí na nákladech na odtažení nepojízdného vozidla částkou, která odpovídá ceně odtahu 600 km, včetně příjezdu a odjezdu (viz výše) odtahového vozidla,
  - b) **úschova vozidla,**
  - c) **zásah mechanika/opraváře,**  
(Cena za práci a použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficiem a opravcem.)
  - d) **telefonické tlumočení,**
  - e) **zprostředkování finanční hotovosti.**

### Asistenční program „POMOC PŘI NEHODĚ“ – typ 94

1. **Rozsah služeb** za předpokladu nepojízdnosti vozidla **z důvodu havárie** na území **České republiky, Německa, Rakouska, Slovenska, Polska, Maďarska, Slovinska, Chorvatska a Itálie,** pokud není u konkrétní služby uvedena územní platnost jiná (platí pouze u zapůjčení náhradního vozidla, které lze realizovat jen na území ČR):
- a) **non-stop (24 hodin denně každý den v roce) telefonicky přístupný dispečink** poskytovatele zdarma,
  - b) **telefonické nebo osobní poradenství na místě dopravní nehody;** jde o telefonickou poradou dispečera call centra, popř. na místě zasahujícího pracovníka asistenční služby ve věcech základních postupů a povinností v případě dopravní nehody,
  - c) **příjezd a odjezd vozidla asistenční služby s mechanikem k beneficiem na místo dopravní nehody zdarma,**
  - d) zdarma naložení a složení vozu, pokud je v důsledku dopravní nehody nepojízdné,
  - e) **zdarma odtažení nepojízdného vozidla** od místa dopravní nehody do servisu nebo jiného místa podle přání beneficiem do vzdálenosti o 25 km převyšující vzdálenost, která je sjednána v rámci jiných pojistných produktů pojistitele,
  - f) zapůjčení náhradního vozidla beneficiem na dobu 3 dní – viz dále,
  - g) právní pomoc beneficiem – viz dále.

## 2. Pravidla zapůjčení náhradního vozidla

1) Beneficiet má v případě nepojízdnosti vozidla v důsledku havárie nárok na úhradu nákladů vynaložených na nájemné za náhradní vozidlo pronajaté po dobu opravy vozidla, nejvýše však po dobu 3 dnů v důsledku jedné havárie.

2) Vozidlo bude beneficietovi poskytnuto ve smluvní autopůjčovně poskytovatele asistence Global Assistance a.s., popř. ve smluvním servisu pojistitele na základě sepsání výpůjční smlouvy, vždy však po dohodě s dispečinkem poskytovatele asistence.

3) Právo na náhradu nákladů na nájem náhradního vozidla vzniká tehdy, je-li náhradní vozidlo zapůjčeno na území České republiky.

4) Poskytovatel asistence akceptuje skutečné náklady na zapůjčení vozidla, maximálně však do výše 800,- Kč na den vč. DPH. Pokud jsou náklady na zapůjčení vyšší, popř. si beneficiet půjčil vozidlo značky, kterou lze zapůjčit pouze za vyšší půjčovně, je tento rozdíl v ceně závazkem beneficieta vůči poskytovateli asistence.

## 3. Právní pomoc

Právní pomocí se rozumí právní poradenství, zastupování a další služby advokáta, kterého si beneficiet zvolí – popř. v dohodě s poskytovatelem asistenčních služeb – k zastupování

v případě předmětné dopravní nehody (úkonů spojených s uplatněním nároku beneficieta na náhradu škody nebo jeho obhajobou v trestním a přestupkovém řízení).

Využití služby probíhá takto:

### 1) Právní poradenství

Beneficent kontaktuje dispečink poskytovatele na **tel. č. 841 105 105 – asistenční služby**, kde dispečerovi sdělí svůj požadavek – popis situace, která vyžaduje ochranu právních zájmů klienta (právní radu) v souvislosti s uplatněním jeho nároku na náhradu škody nebo jeho obhajobou v trestním nebo přestupkovém řízení. Klient současně sdělí telefonní číslo, na které je možné ho kontaktovat. Následně se s beneficietem spojí právník poskytovatele asistenční pomoci, který po rozboru problému poskytne telefonickou konzultaci a doporučí možná řešení.

### 2) Právní zastupování

Není-li výše uvedeným postupem dosaženo žádoucího cíle, klient se obrátí za účelem ochrany svých zájmů na právního zástupce (advokáta) podle své volby, resp. požádá asistenční službu o zprostředkování právního zástupce (advokáta). Podmínky poskytování právní ochrany beneficietovi jsou upraveny Všeobecnými pojistnými podmínkami pojistitele VPP M-959/09, s tím, že pojistitel poskytne beneficietovi úhradu nákladů za právní pomoc právního zástupce a za případné další související náklady až do výše limitu pojistného plnění, který činí **40.000,- Kč** pro jednu pojistnou událost.

## IV. Asistence pro speciální druhy vozidel

Jde o vozidla: tahače (včetně návěsů – považuje se za jednu jízdní soupravu), nákladní automobily (bez pojízdných pracovních strojů) a autobusy. Typy asistenčních služeb jsou „Kooperativa TRUCK“ (typ 49), „Kooperativa TRUCK Plus“ (typy 491, 492, 493), a „TRUCK Plus 2011“ (typy 494, 496), které se liší rozsahem a podmínkami poskytované pomoci. **Základní typ** – služba 49 – **nezahrnuje** nárok na **bezplatné vyproštění** vozidla z místa mimo komunikaci, **modifikace** „Kooperativa TRUCK Plus“ (číslo služby 491, 492, 493) takový nárok **obsahuje s určením finančních limitů na zásah** a konečně **modifikace** „TRUCK Plus 2011“ (číslo služby 494, 496) **nárok zahrnuje bez určení finančních limitů**.

### Asistenční služba „Kooperativa TRUCK“ – typ 49

1. **Rozsah služeb na území České republiky** za předpokladu nepojízdnosti vozidla **z důvodu havárie nebo poruchy**:
  - a) **non-stop pomoc dispečinku poskytovatele asistence,**
  - b) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s odbornou posádkou,**
  - c) **práce mechanika silniční služby do 45 minut práce,**  
(Cena za použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficentem a opravcem.)

- d) **odtah vozidla do 50 km,**
  - e) **úschova vozidla,**  
V případě, že není možno vozidlo, k němuž se typ 49 vztahuje, opravit týž den, poskytne poskytovatel alternativně jednu z těchto služeb:
    - f) **zapůjčení osobního náhradního vozidla max. na 3 dny nebo**
    - g) **ubytování na jednu noc pro jednu osobu, a to vždy se slevou 600,- Kč/den.**
2. **Rozsah služeb** v zahraničí, tj. na území Evropy, za předpokladu nepojízdnosti vozidla **z důvodu havárie nebo poruchy**:
    - a) non-stop pomoc dispečinku v českém jazyce,
    - b) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s odbornou posádkou,**
    - c) odtah vozidla do výše 300 EUR,
    - d) úschova vozidla, pokud předcházel odtah organizovaný Global Assistance,
    - e) ubytování pro jednu osobu na max. 3 dny, pokud předcházel odtah Global Assistance – do max. výše nákladů na ubytování 75 EUR,
    - f) **zpětný transport vozidla odtahem Global Assistance** – jestliže nebude provedena oprava vozidla do 5 dnů po nahlášení – odtah zpět do ČR se slevou max. 1000 EUR,

- g) **repatriace beneficienta – cesta zpět** – nepodaří-li se zprovoznit vozidlo ani pátý den po nahlášení události,
- h) **Přeprava beneficienta v místě opravy,**
- i) pomoc advokáta/tlumočnicka,
- j) zprostředkování finanční hotovosti,
- k) telefonické tlumočení,
- l) zanechání vzkazu.

### Asistenční služba „Kooperativa TRUCK Plus“ – typ 491, 492, 493

Provozuje se ve variantách „Česká republika“ (typ 491), „Zahraničí“ (typ 492) a „Evropa“ (typ 493). Účast je podmíněná existencí smlouvy o povinném ručení, resp. smlouvy o havarijním pojištění vozidla v produktu Partner. Typ 492 je poskytován výhradně mimo území ČR, typ 493 pak v ČR i celém území Evropy.

1. **Rozsah služeb na území České republiky** za předpokladu nepojízdnosti vozidla **z důvodu havárie nebo poruchy:**
  - a) **non-stop pomoc dispečinku,**
  - b) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s odbornou posádkou,**
  - c) **zásah mechanika/opraváře do 45 minut práce zdarma,**  
(Cena za použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficientem a opravcem.)

- d) **vyproštění vozidla nacházejícího se mimo pozemní komunikaci do výše limitu 15.000,- Kč za jeden zásah/jedno vozidlo, na něž se typ 491 nebo 493 vztahuje; případný rozdíl ve výši nákladů nad stanovený limit je závazkem beneficienta vůči poskytovateli,**
- e) **odtah vozidla do 50 km,**
- f) **úschova vozidla.**

V případě, že není možno vozidlo, k němuž se připojištění asistence vztahuje, opravit buď na místě či v servisu týž den, poskytne poskytovatel alternativně jednu z těchto služeb:

- a) zapůjčení **osobního** náhradního vozidla max. na 3 dny se slevou 600,- Kč/den nebo
- b) ubytování na jednu noc pro jednu osobu se slevou 600,- Kč.

### 2. **Rozsah služeb v zahraničí** za předpokladu nepojízdnosti vozidla **z důvodu havárie nebo poruchy:**

- a) **non-stop pomoc** dispečinku v českém jazyce,
- b) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s odbornou posádkou,**
- c) **vyproštění vozidla nacházejícího se mimo pozemní komunikaci do výše limitu 30.000,- Kč za jeden zásah/jedno vozidlo, na něž se typ 492, resp. 493 vztahuje; případný rozdíl ve výši nákladů nad stanovený limit je závazkem beneficienta vůči poskytovateli,**

- d) odtažení vozidla do výše **300 EUR**,
- e) **úschova vozidla**, pokud předcházel odtah organizovaný Global Assistance na max. 7 kalend. dnů do max. výše 15 EUR na den,
- f) **ubytování pro jednu osobu na max. 3 dny**, pokud předcházel odtah Global Assistance – do max. výše nákladů na ubytování 75 EUR,
- g) **zpětný transport vozidla odtahem Global Assistance** – za předpokladu, že oprava vozidla nebude provedena do 5 dnů po nahlášení, beneficiet má nárok na odtah zpět do ČR se slevou až do výše 1000 EUR,
- h) **repatriace beneficianta – „cesta zpět“** – nepodaří-li se zprovoznit vozidlo ani pátý den po nahlášení události,
- i) **přeprava beneficianta v místě opravy**,
- j) pomoc advokáta/tlumočnicka,
- k) zprostředkování finanční hotovosti,
- l) zanechání vzkazu.

### Asistenční služba „TRUCK Plus 2011“ – typ služby 494, 496

„Truck Plus 2011“ se provozuje ve variantách „TP Česká republika 2011“ (typ 494) a „TP Evropa 2011“ (typ 496). Typ služby 496 je poskytován na území ČR i celé Evropy.

1. **Rozsah služeb na území České republiky** za předpokladu vzniku nepojízdnosti vozidla **z důvodu havárie nebo poruchy**:
  - a) **non-stop pomoc dispečinku**,
  - b) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s odbornou posádkou**,
  - c) **zásah mechanika/opraváře do 45 minut práce**,  
(Cena za použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficietem a opravcem.)
  - d) **vyproštění vozidla** nacházejícího se mimo pozemní komunikaci bez určení limitu za jeden zásah/jedno vozidlo, na něž se typ 494 nebo 496 vztahuje,
  - e) **odtah vozidla do 50 km**,
  - f) **úschova vozidla na dobu 10 dnů**.

V případě, že není možné vozidlo, k němuž se připojištění asistence vztahuje, opravit buď na místě či v servisu týž den, poskytne poskytovatel alternativně jednu z těchto služeb:

- a) **zapůjčení osobního náhradního vozidla max. na 3 dny se slevou 600,- Kč/den nebo**
- b) **ubytování na jednu noc pro jednu osobu se slevou 600,- Kč**.

2. **Rozsah služeb na území Evropy**, tj. mimo území České republiky, za předpokladu vzniku nepojízdnosti vozidla **z důvodu havárie nebo poruchy**:
- a) non-stop pomoc dispečinku v českém jazyce,
  - b) **příjezd a odjezd zásahového vozidla s odbornou posádkou,**
  - c) **vyproštění vozidla nacházejícího se mimo pozemní komunikaci bez určení limitu** za jeden zásah/jedno vozidlo, na něž se typ 496 vztahuje,
  - d) **odtažení vozidla do výše 300 EUR,**
  - e) **úschova vozidla**, pokud předcházel odtah organizovaný Global Assistance, na max. 7 kalend. dnů do max. výše 15 EUR na den,
  - f) **ubytování pro jednu osobu na max. 3 dny**, pokud předcházel odtah Global Assistance – do max. výše nákladů na ubytování 75 EUR,
  - g) **zpětný transport vozidla odtahem Global Assistance** – za předpokladu, že oprava vozidla nebude provedena do 5 dnů po nahlášení, beneficiet má nárok na odtah zpět do ČR se slevou až do výše 1000 EUR,
  - h) **repatriace beneficianta – „cesta zpět“** – nepodaří-li se zprovoznit vozidlo ani pátý den po nahlášení události,
  - i) **přeprava beneficianta v místě opravy,**
  - j) pomoc advokáta/tlumočnicka,
  - k) zprostředkování finanční hotovosti,
  - l) zanechání vzkazu.

### 3. Fakultativní program služeb

Vedle výše uvedených služeb jsou v rámci uvedených asistenčních programů účastníkům fakultativně poskytovány kurzy Global Assistance bezpečné jízdy a školy smyků se slevou 20 % z ceny kurzu.

## V. Výklad pravidel a pojmů

1. **Odtahem vozidla** se rozumí příjezd zásahového vozidla poskytovatele, naložení, odtažení (a složení) nepojízdného vozidla do místa bydliště nebo podnikání beneficianta, do vhodného opravárenského zařízení či místa uskladnění na vzdálenost do **50 km** od místa, kde se nepojízdné vozidlo nachází při započetí odtahu, provedené posádkou a vozidlem poskytovatele. Konkrétní volba cílového místa je předmětem dohody mezi beneficiantem a dispečinkem poskytovatele. Příjezdová a odjezdová vzdálenost zasahujícího vozidla je v kompetenci dispečinku poskytovatele. Součástí nároku beneficianta není bezplatné poskytnutí vyproštění vozidla, pokud se vozidlo nachází mimo silniční komunikaci (kromě zvláštních druhů služeb, kde je tak výslovně ujednáno).

2. **Úschovou vozidla** se rozumí přechodná úschova (skladování a ostraha) nepojízdného vozidla na střeženém parkovišti nebo obdobném zařízení do doby jeho převozu na místo určené beneficiantem, a to v České republice na dobu max. **10 kalendářních dní**, resp. v zahraničí na dobu max. **7 kalendářních dní** s denním limitem **13 EUR (v rámci služeb řady „TRUCK“ jde o 15 EUR)**, následujících po dni, ve kterém bylo vozidlo k úschově předáno.

3. **Zásahem mechanika/opraváře** se rozumí příjezd mechanika/opraváře na místo (bez omezení vzdálenosti) výskytu nepojízdného vozidla, práce mechanika/opraváře (v České republice je omezena bezplatnost na dobu 45 minut), který s náležitou odbornou péčí provede dle možností opravu vozidla, přičemž budou provedeny takové práce, které lze v terénu odborným opravářem při standardní výbavě asistenčního vozidla realizovat; případné práce nad stanovený časový limit, resp. náklady na práci v zahraničí a náklady na náhradní díly jsou vždy účtovány k tíži beneficianta.

4. **Ubytování beneficianta – nocleh v hotelu.** Rozumí se jím **ubytování beneficianta**, (resp. v případě, že jde o vozidlo s celkovou hmotností do 3500 kg a osádkou nejvýše 9 osob včetně řidiče) **řidiče a spolucestujících** na jeden nocleh v hotelu, a to v případě, že nepojízdné vozidlo nemůže být opraveno týž den, kdy došlo k havárii nebo poruše, bezplatné je ubytování až do částky 50 EUR na osobu; jestliže této služby využije pouze jediná osoba (samotný řidič), má nárok na bezplatné ubytování až do částky 75 EUR. V případech některých služeb, kde je to výslovně uvedeno, jde o slevu v určité částce na jeden nocleh pro jednu osobu.

5. **Doprava beneficenta do cíle cesty nebo zpět do ČR – repatriace.** V případě, že se vozidlo nepodaří zprovoznit ani druhý den poté, kdy beneficent oznámil vznik havárie nebo poruchy, je beneficentovi bezplatně zajištěna vlaková jízdenka 1. třídy pro přepravu do místa bydliště beneficenta nebo do cílového místa cesty, a to do výše částky, která by jinak byla vynaložena za přepravu beneficenta do místa bydliště. V případě, že cesta vlakem by trvala déle než 8 hodin, beneficent může žádat místo vlakových jízdenek letenky ekonomické třídy pro přepravu do místa bydliště beneficenta nebo do cílového místa cesty, a to do výše částky, která by jinak byla vynaložena za přepravu beneficenta do místa bydliště.

6. **Návrat k vozidlu v zahraničí.** Za předpokladu, že oprava vozidla bude prováděna v zahraničí a beneficent využil služby repatriace dle odst. 5 výše, bude po opravě vozidla bezplatně pro beneficenta nebo beneficentem určeného řidiče zajištěna vlaková jízdenka 1. třídy nebo letenka ekonomické třídy pro přepravu z místa bydliště do místa, kde se opravené vozidlo nachází. Nárok na poskytnutí letenky ekonomické třídy vzniká za podmínky, že cesta vlakem by trvala déle než 8 hodin.

7. **Repatriace vozidla.** Jestliže oprava vozidla nebude prováděna v zahraničí a beneficent využil služby repatriace dle odst. 5 výše, bude mu zajištěn bezplatný odtah vozidla na hlídané parkoviště v České republice nebo do garáže v místě bydliště beneficenta.

8. **Přeprava beneficenta v místě opravy v zahraničí.** Beneficentovi bude poskytnuta úhrada každé nutné přepravy beneficenta z opravy do místa ubytování a zpět, případně na nádraží nebo letiště, a to do celkové částky 25 EUR v rámci jednoho asistenčního případu.

9. **Pomoc advokáta/tlumočnicka.** V případě způsobení škody provozem vozidla má beneficent nárok, aby mu byla zajištěna právní pomoc advokáta a/nebo tlumočnicka v případě, že proti němu je vedeno trestní nebo správní řízení, byl zadržen, je ve vazbě, hrozí mu soud nebo uvěznění. Poskytovatel hradí náklady na právní pomoc a tlumočnické služby maximálně do částky 750 EUR za jeden takový případ.

10. **Telefonické tlumočení.** Poskytovatel na svůj náklad zajistí na žádost beneficenta telefonické tlumočení pro případ jednání s policií nebo orgány veřejné správy (administrativy), jestliže je toto jednání vyvoláno vznikem havárie, poruchy nebo odcizením vozidla; telefonické tlumočení poskytovatel zajišťuje pro vzájemný překlad z češtiny do francouzštiny, angličtiny, němčiny, maďarštiny nebo rumunštiny; poskytnutí této služby není podmíněno skutečností, že vozidlo je v důsledku havárie nebo poruchy nepojízdné;



**11. Zanechání vzkazu.** Beneficiet může zanechat na telefonickém čísle pro vyžádání asistenčních služeb vzkaz pro jím určenou fyzickou osobu či firmu; poskytovatel na svůj náklad zajistí neprodlené vyřízení vzkazu určeným fyzickým osobám nebo firmě; podmínkou však je přesná identifikace adresáta, včetně uvedení telefonního čísla nebo přesné adresy.

**12. Zprostředkování finanční hotovosti.** Poskytovatel zajistí v případě nouze (např. ztráta prostředků k další cestě, jiná krizová situace) složení do rukou beneficianta finanční částky až do výše 1000 EUR (resp. ekvivalentu v národní měně státu, kde se beneficiet nachází), popř. v jiné vhodné měně dle žádosti beneficianta; podmínkou je skutečnost, že třetí osoba na území České republiky (dále je „složitel“) uhradí poskytovateli, resp. poskytovatelem pověřenému subjektu, finanční obnos v CZK (dále jen „kauce“) ve výši odpovídající částce cizozemské měny, požadované beneficietem; způsob, doba a místo složení kauce a vzájemný kurz obou měn je předmětem dohody mezi poskytovatelem, resp. tím, kdo zajišťuje pro poskytovatele tuto službu, beneficietem a složitelem.

**13. Sešrotování vraku vozidla.** V případě, že se vlastník svého vozidla (vraku vozidla) vzdá, poskytovatel zajistí úhradu nákladů s tím spojených, popř. úhradu nákladů na vyvezení vraku vozidla ze země, kde se nachází, jestliže vrak nelze ponechat na místě.

**14. Beneficiet** – osoba oprávněná k čerpání asistenčních služeb. Zpravidla se jedná o pojištěného (vlastníka či provozovatele vozidla), nejčastěji přímo řidiče, ale obecně je beneficietem osoba, která oprávněně užívá vozidlo, k němuž bylo uzavřeno pojištění odpovědnosti nebo havarijní pojištění; za jistých okolností tedy může jít i o další osoby cestující vozidlem. Pro čerpání asistenčních služeb je nezbytné, aby konkrétní pojistná smlouva v sobě nárok na asistenci zahrnovala, resp., aby se týkala vozidla, které je předmětem asistenčních služeb. Beneficiet musí mít u sebe platnou asistenční kartu, vydanou k příslušné pojistné smlouvě. **V rámci asistenční služby „NADĚJE“ – typ 45 je beneficietem držitel průkazu ZTP nebo ZTP/P, nebo jeho rodinní příslušníci cestující ve voze, kteří jsou schopni komunikovat s dispečinkem poskytovatele.**

**15. Vyžadování asistenčních služeb** – je třeba vždy kontaktovat poskytovatele asistenčních služeb Kooperativy – společnost Global Assistance, a.s. Při zavolání jiné asistenční služby se jedná o běžnou a placenou zakázku motoristy vůči tomuto subjektu (mimo smluvní vztah s Kooperativou). V takovém případě nelze čerpat výhodu bezplatného poskytnutí služeb. Proto zdůrazňujeme:

- a) vyžadování asistenčních služeb v ČR: vždy na tel. č. 841 105 105 (infolinka Kooperativy)**
- b) vyžadování asistenčních služeb ze zahraničí: vždy tel. č. +420 1220, resp. na tel. č. +420 266 799 779**

Může se stát, že je Vám objektivními okolnostmi znemožněno využít „vlastní“ asistence, např. policie nařídí odtahování vozidla odtahovou službou, kterou sama povolá, a Vy jste následně nuceni hradit zásah v hotovosti. Pro takový případ doporučujeme bezodkladně, nejlépe ještě před započatím „nuceného“ odtahu, kontaktovat dispečink Global Assistance a situaci oznámit. Velmi to pomůže příštím vyřizování nároku na případnou kompenzaci.

**16. Prokazování nároku na čerpání asistenčních služeb** – při uzavření pojistné smlouvy byla pojistníkovi vydána asistenční karta pojištění motorových vozidel, která má za účel jak prokázání samotné existence nároku na poskytnutí asistence, tak umožňuje rozlišení rozsahu asistenčních služeb, na které má oprávněná osoba nárok.

**17. Nepojízdnost vozidla** – předpokladem pro poskytnutí asistence je zásadně skutečnost, že vozidlo je v důsledku škodné události, tedy havárie vozidla, nebo i poruchy vozidla nepojízdné. Taková podmínka neplatí jen u specifických druhů asistenční pomoci (např. překladatelská služba a právní pomoc). Z tohoto důvodu je důležité vymezení, jaká situace se za škodnou událost, tedy havárii anebo naopak za poruchu považuje a jaké situace naopak pod takový pojem nespádají.

**a) havárie vozidla**

Nejobecněji řečeno jde o stav, kdy nepojízdnost vznikla v důsledku dopravní situace na místě, kde se vozidlo nachází. Jde zpravidla o střet s protijedoucím vozidlem,

pevnou překážkou, osobou nebo i zvířetem, vyjetí mimo komunikaci, smyk apod., kdy dochází k poškození vozidla vnější silou vlivem nárazu, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů. Z hlediska havarijního pojištění je škodnou událostí rovněž poškození vzniklé jako následky krádeže vozidla, jeho neoprávněného užívání a vandalského poškození.

Za havárii však nelze považovat nepojízdnost vzniklou:

- a) přirozeným opotřebením (trvalý vliv provozu, koroze nebo eroze, únavy materiálu apod.),
- b) funkčním namáháním,
- c) vlivem chybné konstrukce, výrobní nebo materiálové vady,
- d) nesprávnou obsluhou nebo údržbou,
- e) při řízení vozidla osobou, která nemá předepsané oprávnění k řízení vozidla,
- f) při činnosti vozidla jako pracovního stroje,
- g) při opravě nebo údržbě vozidla nebo v přímé souvislosti s těmito pracemi,
- h) výbuchem třaskavých látek, které toto vozidlo přepravovalo,
- i) při závodech všeho druhu a při soutěžích s rychlostní vložkou, jakož i při oficiálních přípravných jízdách k závodům a soutěžím s rychlostní vložkou,
- j) na pneumatikách, elektrickém zařízení vozidla zkratem, autorádiu a jiné audiovizuální technice, pokud k nim nedošlo ze stejných příčin a ve stejnou dobu jako k havárii vozidla.

## **b) porucha vozidla**

Poruchou se rozumí stav, kdy je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů, a to z důvodu opotřebení nebo poškození jeho součástí, způsobených jejich vlastní funkcí, chybnou montáží a únavou materiálů.

Naproti tomu se za poruchu vozidla nepovažují činnosti související s pravidelnou výměnou dílů, hmot a doplňků, periodické a jiné údržby a prohlídky. Rovněž nedostatky v povinné výbavě a příslušenství nejsou pokládány za poruchu.

Za poruchu se dále nepovažuje nepojízdnost vozidla vzniklá při jeho provozování v motoristických závodech a sportovních soutěžích a při oficiálních trénincích na tyto závody a soutěže. Konečně také není asistence z pochopitelných důvodů poskytována za katastrofických situací, tedy za havárii ani poruchu se nepovažují situace vyvolané živelnými událostmi, válečným rizikem, stávkami, zatčením, zabavením nebo uvězněním státními orgány, oficiálními zákazy, pirátstvím, explozemi zařízení, nukleárními či radioaktivními efekty.