

Co dělat v případě dopravní nehody?

1. Jestliže nejste při dopravní nehodě vážně zraněn(a) nebo v šoku, pokuste se zachovat klid a zjistěte situaci na místě nehody.
2. Zabraňte řetězové havárii – zabezpečte místo nehody (výstražným trojúhelníkem, blikajícím světlem, máváním „praporkem“ – postačí kusem látky).
3. Zjistěte, zda jsou na místě nehody zranění a pokud ano, vždy zavolejte zdravotnickou pomoc a policii. Podle možností se pokuste zraněným pomoci okamžitě.
4. Dopravní nehodu jste povinni hlásit policii, jestliže (mimo jiné):
(níže uvedené podmínky platí pouze v ČR)
 - a) při ní dojde ke zranění osob,
 - b) při ní dojde ke hmotné škodě převyšující zřejmě na některém ze zúčastněných vozidel včetně přepravovaných věcí nebo na jiných věcech částku 100 000 Kč (při nižší škodě povinnost zavolat policii nevzniká, a to i v případě, když je vozidlo v leasingovém nájmu),
 - c) byla-li hmotná škoda způsobena na majetku třetí osoby, a to zejména při poškození součástí komunikace, např. svodidel, semaforů, znečištění vozovky, apod.,
 - d) pokud účastníci nehody nemohou sami zabezpečit obnovení plynulosti provozu na pozemní komunikaci bez vynaložení nepřiměřeného úsilí.
5. Pokud vám vznikne povinnost hlásit dopravní nehodu policii, je vhodné se s druhým účastníkem dopravní nehody dohodnout na zavinění. Tuto dohodu je nejlépe učinit písemně, např. na tiskopisu „Záznam o nehodě“ nebo lze využít i volného listu papíru.
6. Zdržte se jednání, které by bylo na újmu řádného vyšetření nehody, zejména přemístění vozidel. Musí-li se však situace vzniklá nehodou změnit, vyznačí se situace a stopy.
7. a) Vždy si zapište jména a adresy řidičů ostatních havarovaných vozidel a svědků dopravní nehody.
b) Pokud Vám někdo způsobil škodu svým vozidlem, požadujte na řidiči, který způsobil dopravní nehodu, předložení občanského (nebo řidičského) průkazu a zejména zelené karty a opište si tyto údaje:
 - jméno, příjmení a bydliště řidiče,
 - jméno a příjmení (resp. název firmy) a bydliště (resp. sídlo) vlastníka vozidla,
 - typ a registrační značka (SPZ) jeho vozidla,
 - údaj, u které pojišťovny je vintík dopravní nehody pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu z provozu vozidla (povinné ručení) – zapište si kromě jména a adresy pojišťovny i číslo jeho zelené karty.
8. Policejní protokol o nehodě podepište jen v případě, že souhlasíte s jeho zněním. Nesouhlasíte-li s ním, uveďte do něj své výhrady.

První pomoc zraněnému při nehodě

V případě, že hrozí výbuch paliva havarovaného vozidla, vyprostěte zraněné a odtáhněte je co nejdále od vozidla. Jinak doporučujeme se zraněnými manipulovat pouze tehdy, jsou-li v bezvědomí, těžce dýchají nebo se dusí.

Při zástavě dechu zraněnému zaveďte umělé dýchání z úst do úst:

1. uvolněte zraněnému horní cesty dýchací, vyčistěte mu ústní dutinu (kapesníkem),
2. zraněnému v poloze na zádech zakloňte co nejvíce hlavu zakloněním šíje,
3. uzavřete nos zraněného sevřením prsty, hluboce se nadechněte a obemkněte svými ústy jeho rozevřená ústa, silně vdechněte do plic kříšené osoby,
4. pokračujte ve vdechování každých 5 vteřin, tj. 12 krát za minutu, po každém vdechnutí oddalte svá ústa od zraněného a pozorujte unikání vzduchu z plic a pokles hrudi,
5. u malých dětí obemkněte svými ústy nos a ústa zraněného dítěte,
6. při poranění obličeje může být znemožněno dýchání z úst do úst, proto dýchejte z úst do nosu a nadzvednutím brady zraněného uzavřete jeho ústa,
7. pokud se dechová činnost zraněného po 1 minutě neobnoví, pokračujte v kříšení až do příchodu lékaře.

Při zástavě srdeční činnosti zraněného (zjistíte poslechem na hrudi zraněného) vykonejte zevní masáž srdce:

1. položte zraněného na záda na tvrdou plochu,
2. klekněte si vedle jeho hrudníku a v místě střetu hrudní kosti přiložte ruku dlaní dolů a druhou rukou dlaní shora na hřbet spodní ruky,
3. nataženými pažemi stlačte hrudní kost do hloubky cca 3 cm a potom ji uvolněte; u dětí musí být intenzita stlačení menší, aby se nepoškodila žebra hrudníku,
4. při současné zástavě dechu po pěti stlačeních hrudníku jednou vdechněte,
5. pokud se srdeční činnost zraněného po 1 minutě neobnoví, pokračujte v kříšení až do příchodu lékaře.

Zraněného, který je v bezvědomí, avšak sám dýchá, uložte do stabilizované polohy na boku.

1. spodní paže volně leží za zády podél těla, horní paže je ohnuta v lokti a hřbetem ruky je podložena pod obličej zraněného,
2. spodní noha volně leží natažená a horní je ohnuta v koleni a spočívá kolenem před tělem zraněného na podložce,
3. zraněného neponechávejte bez dohledu.

Zastavte krvácení tlakovým obvazem nebo zaškrcením tepny nad místem rány směrem k srdci; pokud to neumožňuje situace jinak, stlačte tepnu přímo v ráně prstem.

Znehybněte zlomeniny – např. za pomoci jakéhokoli vhodného předmětu a kusu látky

Zajistěte protišoková opatření:

1. postiženého uložte na záda s podloženýma rukama, uvolněte těsníci šatstvo,
2. přikryjte postiženého, aby byl v teple,
3. snažte se postiženého uklidnit a v okolí zajistit klid,
4. nepodávejte nápoje, jídlo nebo léky při podezření, že může mít vnitřní zranění.

Důležitá telefonní čísla:

Tísňové volání	112
Zdravotnická pomoc	155
Policie ČR	158
Hasiči	150

Vážený kliente,

jsme potěšeni, že Vás můžeme přivítat jako nového člena velké skupiny motoristů, kteří uzavřeli pojištění svého vozidla u Kooperativy pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group. O kvalitě pojištění u Kooperativy napovídá skutečnost, že plná čtvrtina vozidel registrovaných v České republice má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (dále jen „povinné ručení“) u naší společnosti, stejně tak jako několik set tisíc automobilů je u Kooperativy pojištěno havarijně. Věříme proto, že budete s Vaším pojištěním plně spokojeni.

Chtěli bychom Vás informovat o asistenčních službách, které jsou s pojištěním vozidla u Kooperativy spojeny, ať už se jedná o povinné ručení či o havarijní pojištění.

Prostřednictvím tohoto sešitu bychom Vám rádi poskytli užitečnou pomůcku, která Vám pomůže zorientovat se jak v různých druzích poskytovaných služeb, tak v jejich podmínkách a rozsahu, který vyplývá z druhu uzavřeného pojištění, resp. jeho varianty, příslušné podle konkrétního pojistného produktu.

Nejprve se seznamte se základními pravidly pro čerpání bezplatných asistenčních služeb, a to formou otázek a odpovědí. V následujících přehledně řazených statích pak můžete vyhledat informace o asistenčních službách v povinném ručení a v havarijním pojištění. V případě jakýchkoli dotazů či nejasností nás neváhejte kontaktovat na infolince 841 105 105, či na nejbližší agentuře či kanceláři Kooperativy.

Obsah

I.	Nejdůležitější pravidla asistence	4
II.	Asistence v rámci povinného ručení	8
III.	Asistence v rámci havarijního pojištění	11
IV.	Zvláštní a doplňující asistenční programy	14

I. Nejdůležitější pravidla asistence

Kdo je osobou oprávněnou k čerpání asistenčních služeb?

Takovou osobou je beneficiant. Zpravidla se jedná o pojištěného (vlastníka či provozovatele vozidla), nejčastěji přímo řidiče, ale obecně je beneficiantem 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.

Přirozeně, pro čerpání asistenčních služeb je nezbytné, aby konkrétní pojistná smlouva v sobě nárok na asistenci zahrnovala, resp. aby se týkala vozidla, které je dle dále popsanych podmínek předmětem asistenčních služeb. Beneficiant musí mít u sebe platnou asistenční kartu, vydanou k příslušné pojistné smlouvě.

Jaká je povaha asistenčních služeb ve vztahu k pojištění vozidla?

Poskytování asistence není součástí plnění z pojistné události. Je „přidanou hodnotou“ k existujícímu povinnému ručení nebo havarijnímu pojištění. Čerpání asistenčních služeb, které je v rozsahu a za podmínek popsanych v tomto asistenčním sešitu bezplatné a opakovatelné, tedy samo o sobě (nedošlo-li současně k pojistné události) nemá žádný vliv na dosažený stupeň bonusu.

V čem spočívá bezplatnost čerpání asistenčních služeb?

Aby mohla být asistence v příslušném rozsahu poskytována skutečně bezplatně, je třeba vždy kontaktovat poskytovatele asistenčních služeb Kooperativy, který je naším smluvním partnerem. Při zavolání jiné asistenční služby se jedná o běžnou a placenou zakázku motoristy vůči tomuto subjektu (mimo povinné ručení, respektive havarijní pojištění). 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**

Jak se prokazuje nárok na čerpání asistenčních služeb?

Při uzavření pojistné smlouvy Vám byla vydána asistenční karta pojištění motorových vozidel (AsK). Ta má za účel jak prokázání samotné existence nároku na poskytnutí asistence, tak umožňuje rozlišení rozsahu asistenčních služeb, na které má oprávněná osoba nárok. AsK rovněž obsahuje informace o tel. číslech pro volání na dispečink našeho smluvního partnera – poskytovatele asistenčních služeb.

Jaké údaje jsou uváděny na asistenční kartě?

AsK obsahuje následující údaje:

- a) typ služby (číselné označení dle zvoleného pojistného produktu);
- b) číslo pojistné smlouvy;
- c) SPZ/RZ vozidla uvedeného v pojistné smlouvě;
- d) platnost od – vždy uveden počátek pojištění; AsK je vydávána zásadně na dobu neurčitou (uvedením pouze počátku platnosti).

Které typy služeb existují?

Typ služby (rozsah služeb, na něž má beneficiant nárok) je na AsK uváděn číselným kódem.

1) Povinné ručení:

▶ produkt STANDARD	kód typu služby	44
▶ produkt BENEFIT (všeobecně)	kód typu služby	44
▶ produkt BENEFIT od stupně bonusu B3	kód typu služby	48
▶ produkt GLOBAL (zahrnuje-li povinné ručení (+ k uvedeným produktům lze fakultativně připojištění asistence))	kód typu služby	44, 45, 48
▶ zvláštní asistenční program NADĚJE	kód typu služby	45

2) Havarijní pojištění:

▶ produkt TANDEM nebo GLOBAL, zahrnuje-li hav. pojištění	kód typu služby	40
▶ zvláštní asistenční program „Kooperativa TRUCK“ (určen pro vybrané druhy vozidel; lze sjednat k povinnému ručení i havarijnímu pojištění) a dále jako doplňující asistenční program alternativně:	kód typu služby	49
▶ doplňková asistence porucha v ČR	kód typu služby	50
▶ doplňková asistence porucha v ČR + havárie v Evropě	kód typu služby	51
▶ doplňková asistence porucha + havárie v ČR a v Evropě	kód typu služby	52

3) Společně pro povinné ručení a/nebo havarijní pojištění:

▶ zvláštní asistenční program „Pomoc při nehodě“ (určen pro osobní a užitková vozidla do celkové hmotnosti 3 500 kg, s posádkou maximálně 9 osob včetně řidiče; lze sjednat k povinnému ručení i havarijnímu pojištění)	kód typu služby	94
---	-----------------	----

Za jaké situace vznikne nárok na poskytnutí asistence?

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

a) škodná událost – 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, únava 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, chybou montáže a únavou materiálu.

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.

Můžete snížit rozsah škody z dopravní nehody?

Způsobíte-li svým vozidlem dopravní nehodu a budete požadovat/volat asistenční službu zejména k provedení odtahu. Informujte i druhou stranu nehody o tom, že může využít poskytovatele asistenčních služeb, kterého voláte Vy. Informujte v takovém případě poskytovatele asistenčních služeb, nebo druhému účastníkovi nehody dejte k dispozici tel. číslo pro zavolání asistenčních služeb. Nic tím neztratíte a výsledkem může být situace, že náš (Koooperativy) smluvní partner provede odtah i dalšího (dalších) vozidel za zvýhodněné sazby (odtah vašeho vozu je bezplatný, již zahrnut v ceně

pojištění). Můžete tak významně přispět pomocí druhému (i případně dalším) účastníkovi dopravní nehody v nepříjemné situaci, kterou jistě dopravní nehoda je, a současně můžete pozitivně ovlivnit snížení nákladů na likvidaci škody po dopravní nehodě. Děkujeme Vám.

Jak probíhá organizování asistenčního zásahu?

Předpokladem bezplatnosti je vyžádání si asistenčního zásahu na tel. číslech uvedených na asistenční kartě. Beneficiet může samozřejmě operátora požádat o zpětné zavolání na udané tel. číslo, čímž budou poplatky za telefonické spojení při organizování asistence hrazeny poskytovatelem. Operátor na dispečinku, kam „vede“ Vaše tel. volání, je připraven na to, že volající je ve stresu z krizové situace a vhodně volenými otázkami pokládanými v českém jazyce Vám pomůže vést efektivní hovor tak, aby mohla být co nejdříve asistenční služba poskytnuta.

Operátor vždy zajišťuje lokalizaci volajícího a místa, kde se nachází nepojízdné vozidlo, snadnou identifikaci vozidla pro zasahující techniky a podle možností i charakter závady/stavu nouze. Současně má možnost kontrolou v databázi podle SPZ/RZ nebo čísla pojistné smlouvy ověřit i rozsah nároků beneficianta (typ služby) a jejich aktuální platnost. Většinou může i udat přibližnou dobu, za jakou pomoc na místo dorazí.

Nejběžnější organizování asistenčního zásahu je následující:

Po domluvě beneficianta s operátorem dispečinku:

- ▶ dispečinkem poskytovatele asistence je vyslán zasahující technik;
- ▶ ten na místě zjistí povahu poruchy či rozsah poškození vozidla, vyhodnotí nevhodnější postup k řešení situace, současně má možnost ověřit i sám oprávněnost požadavku beneficianta (po předložení AsK);
- ▶ službu provede bez finanční úhrady ze strany beneficianta (v rámci příslušných limitů);
- ▶ operátor dispečinku zůstává v kontaktu s beneficiantem a ověří úspěšné provedení as. zásahu.

Ve kterých státech je asistence poskytována?

Kooperativa zajišťuje asistenční služby jak na území České republiky, tak i na území celé Evropské Unie (kromě Malty) 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).

Co nabízíme pro handicapované motoristy?

Typ služby 45 – zvláštní program NADĚJE, je doplňkovým programem v rámci povinného ručení (účastníkem se může na vlastní žádost stát handicapovaný motorista, který ke svému vozidlu u Kooperativy uzavřel smlouvu o povinném ručení). Program je určen pro ty motoristy, kteří jsou držiteli průkazu ZTP nebo ZTP/P. Tito motoristé mají současně v rámci smluvní spolupráce Kooperativy s Národní radou zdravotně postižených ČR (NRZP ČR) automaticky nárok na uzavření pojistné smlouvy o povinném ručení s 10% slevou (vedle dosaženého stupně bonusu). AsK NADĚJE platí pouze v ČR na asistenční pomoc i odtahy při nehodě či poruše, a to pro osobní automobily do celkové hmotnosti 3 500 kg nebo motorové tříkolky. Blíže viz pojednání o asistenční službě NADĚJE v tomto Asistenčním sešitě.

Může dobrý řidič získat v povinném ručení něco navíc?

V produktu pro povinné ručení BENEFIT může získat výhodu ten, kdo jezdí výrazně delší dobu bez dopravních nehod. Nejedná se jenom o výhodu bonusu, který je zcela jistě významnou a standardní výhodou. V rámci produktu BENEFIT totiž dosažením stupně bonusu B3 (v závislosti na získané době bezeškodního trvání pojištění) vzniká nárok na poskytování rozšířených asistenčních služeb. Okruh oprávněných osob, rozsah a podmínky poskytovaných služeb jsou uvedeny dále v příslušném odstavci o BENEFIT B3.

II. Asistence v rámci povinného ručení

Povinné ručení není možné vnímat jako určitou platební povinnost, kterou český právní řád ukládá v souvislosti s provozováním vozidla. Pojištění odpovědnosti poskytuje jistotu, že i v případě způsobení mnohamilionové škody bude poškozený odškodněn pojišťovnou, tedy že Kooperativa za svého pojištěného klienta vzniklou škodu nahradí. Vzhledem k množství dopravních nehod v ČR a narůstajícímu rozsahu způsobených škod jde o jistotu nepochybně velmi významnou.

Kooperativa však jde dále. Kromě samotného faktu záruky za případné způsobení škody vozidlem uvedeným v pojistné smlouvě spojujeme s existencí povinného ručení i nárok beneficianta na poskytnutí pomoci (asistence) v případě nouze – nejčastěji při nepojízdnosti vozidla. Povinné ručení tak není pojištěním, kde by byla pouze zajištěna náhrada majetkové či jiné újmy třetí strany, ale současně má prvky určitého připojištění za účelem zajištění pomoci v „krizové situaci“ tak, aby byly co nejvíce eliminovány negativní dopady na pojištěného, resp. beneficianta.

Rozsah asistenčních služeb pro pojistné produkty STANDARD i BENEFIT se neliší jak v tuzemské, tak i zahraniční asistenci. Asistenční program je rozšířen pro motoristy – účastníky programu NADĚJE (typ služby 45) a o rozšíření pro individuální pojistníky v produktu BENEFIT od dosaženého bonusového stupně B3.

Podle územní působnosti můžeme odlišit tuzemskou a zahraniční asistenci.

a) Asistenční služby na území České republiky:

Beneficiant, tj. nejčastěji pojištěný, eventuálně další osoby cestující oprávněně vozidlem uvedeným v pojistné smlouvě, má/mají v případě nepojízdnosti vozidla z důvodů škodné události na území České republiky, za dodržení ostatních podmínek uvedených v Asistenčním sešitu pojistitele, nárok na:

- aa) odtažení nepojízdného vozidla do místa jeho bydliště nebo podnikání, do vhodného opravárenského zařízení či místa uskladnění, nejdále však do vzdálenosti 50 km od místa, kde se nepojízdné vozidlo nachází při započítání odtahu;
- ab) zabezpečení přechodné úschovy (skladování) nepojízdného vozidla do doby jeho převozu na místo určené pojištěným, nejdéle však po dobu 10 dnů následujících po dni, ve kterém bylo vozidlo k přechodné úschově (skladování) předáno.

Předmětem asistenčních služeb je pouze vozidlo uvedené na zelené kartě, vydané Kooperativou pojišťovnou, a.s., Vienna Insurance Group. Tuzemská asistence je poskytována v případě škodné události (havárie) vozidla na území ČR, v důsledku které je vozidlo nepojízdné (vyžádání asistence pomocí infolinky Kooperativy **841 105 105**).

b) Asistenční služby v zahraničí (mimo území České republiky):

Předmětem asistenčních služeb je pouze vozidlo (viz níže; ve vztahu k jednotlivým kategoriím vozidel může být rozsah asistenčních služeb upraven, a takový případ je pak vyznačen u jednotlivých typů asistenčních služeb) uvedené na zelené kartě, vydané Kooperativou pojišťovnou, a.s., Vienna Insurance Group. Jestliže beneficiant při zahraniční cestě havaruje (škodná událost), nebo má předmětné vozidlo poruchu a vozidlo je v důsledku havárie nebo poruchy nepojízdné, je mu k dispozici asistenční služba po celý rok a 24 hodin denně. Po zavolání na telefonní číslo **+420 1220** resp. **+420 266 799 779** mu (česky hovořící) operátor zajistí tyto služby:

ba) technická asistence

- ▶ příjezd odborného opraváře, který podle okolností provede opravu vozidla na místě tak, aby vozidlo mohlo dále pokračovat v cestě. Cena za práci a použité náhradní díly je předmětem vztahu mezi beneficiantem a opravcem. Jestliže beneficiant nemá dostatek finančních prostředků k úhradě nákladů na práci opraváře a materiál použitý k opravě, poskytovatel asistence mu zprostředkuje zapůjčení cizozemské hotovosti (viz dále);
- ▶ odtah nepojízdného vozidla do nejbližšího odborného servisu, nebo odtah na vhodné hlídání parkoviště až na vzdálenost 50 km; u vozidel typu nákladní automobil s celkovou hmotností nad 3 500 kg a autobus se odtah poskytuje až do vzdálenosti 75 km;
- ▶ bezplatné uskladnění a ostraha vozidla až na dobu 7 dní s denním limitem 13 EUR.

bb) pomoc zaměřená přímo na osobu beneficianta

- ▶ vzkaz pro beneficiantem určenou osobu; pojištěný i jeho spolucestující mohou zavolat na linku poskytovatele asistence a zanechat vzkaz pro jimi určenou fyzickou osobu či firmu; poskytovatel asistence na svůj náklad zajistí neprodlené vyřízení vzkazu určeným fyzickým osobám nebo firmě;
- ▶ telefonické tlumočení pro případ jednání s policií nebo jiným orgánem; jestliže v důsledku havárie nebo poruchy bude nutné jednání s místní policií nebo úřadem veřejné správy (administrativy), poskytovatel asistence na žádost beneficianta zajistí telefonické tlumočení; poskytovatel asistence zajišťuje tuto službu 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);

- ▶ právní pomoc pro případ dopravní nehody se závažnějšími důsledky je k dispozici; v případě způsobení škody provozem vozidla uvedeného v pojistné smlouvě má beneficiant nárok, aby poskytovatel asistence zajistil právní pomoc advokáta, případně včetně tlumočnicka za předpokladu, že proti beneficiantovi je vedeno trestní nebo správní řízení, byl zadržen, je ve vazbě, hrozí mu soud nebo uvěznění; poskytovatel asistence hradí náklady na právní pomoc a tlumočnické služby až do částky 750 EUR za jeden takový případ. Poskytnutí této služby není podmíněno skutečností, že je vozidlo v důsledku škodné události nepojízdným;
- ▶ zprostředkování cizozemské hotovosti zajistí poskytovatel pro případ neočekávaných finančních nákladů; pracovník asistenční služby složí do rukou beneficianta v případě nouze finanční částku v hotovosti do 1 000 EUR, resp. ekvivalent v národní měně státu, kde se beneficiant nachází; podmínkou je skutečnost, že třetí osoba na území ČR uhradí poskytovateli finanční obnos v CZK ve výši, požadované beneficiantem v cizím státě (v kurzovém přepočtu); takto zapůjčená hotovost může sloužit k úhradě opravy nepojízdného vozidla, případně jako kauce při výše zmiňovaném řízení proti pojištěnému; asistenční služba zprostředkuje pojištěnému kontakt s třetí osobou v ČR, která skládá ekvivalentní částku v Kč;
- ▶ ubytování řidiče a spolucestujících na jeden nocleh v hotelu; v případě, že nepojízdné vozidlo s celkovou hmotností do 3 500 kg nemůže být opraveno týž den, kdy došlo k havárii nebo poruše, poskytovatel asistenční služby zajistí ubytování řidiče a spolucestujících na jeden nocleh v hotelu; 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.

Předmětem zahraničních asistenčních služeb je pouze:

- a) dvoukolové motorové vozidlo a motorová tříkolka s celkovou hmotností do 400 kg;
- b) osobní automobil do celkové hmotnosti 3 500 kg;
- c) ostatní automobily (mimo pojízdné pracovní stroje se státní poznávací značkou);
- d) tahač návěsů;
- e) ostatní autobusy;
- f) přípojně vozidlo s celkovou hmotností do 750 kg.

Program NADĚJE (typ služby 45)

Uplatňuje se pro vybraný okruh beneficentů v rámci povinného ručení. Podrobně je o něm pojednáno v odd. IV. Zvláštní a doplňkové asistenční programy.

Rozšířené asistenční služby při dosažení stupně B3 v produktu BENEFIT:

Jedná se zvýhodnění pojistníků individuálních pojistných smluv v produktu BENEFIT, kteří dosáhnou bonusového stupně B3. Není přitom podstatné, zda stupeň B3 získali za dobu trvání jednoho pojištění, nebo na základě přenosu rozhodné doby ze zaniklého povinného ručení. Rozšíření asistenčních služeb se týká vzdálenosti, na kterou je poskytována služba odtažení nepojízdného vozidla:

a) tuzemské asistence

rozšířená asistenční služba je poskytována bezplatně až do vzdálenosti 75 km od místa škodné události, v jejímž důsledku je vozidlo nepojízdné;

b) zahraniční asistence

rozšířená asistenční služba je poskytována při havárii nebo poruše, jedná o prodloužení vzdálenosti odtahu z 50 km na 75 km, resp. u vozidel s celkovou hmotností nad 3 500 kg z 75 km na 100 km.

III. Asistence v rámci havarijního pojištění

Na rozdíl od povinného ručení, které je pojištěním povinně-smluvním, je havarijní pojištění pojištěním ryze smluvním. Uplatňuje se v něm tedy smluvní volnost stran. Je svou povahou pojištěním zaměřeným na ochranu majetkové hodnoty, kterou vozidlo představuje. Jako takové je pak přirozeně doplněno asistenčními službami, které nejen umožňují určitý komfort pojištěného v případě nouzové situace, ale současně i přispívají ke zmenšení rozsahu škod, resp. k eliminaci zvětšení následků škodné události. Vzhledem k obvykle vyšší ceně havarijního pojištění oproti povinnému ručení je havarijní asistence koncipována tak, aby zahrnuela zásadně všechny služby poskytované beneficietům v rámci povinného ručení a jejich rozsah dále rozšířila či zvýšila.

Podle typu pojistného produktu se v havarijním pojištění uplatňuje „generální“ asistenční program – typ služby 40 – který je zakomponován v ceně pojistných produktů TANDEM a GLOBAL a dále asistence „příplatková“ (typ služby 50, 51, 52), kdy pojistný produkt PARTNER nárok na asistenci nezahrnuje automaticky, ale je k němu možno uzavřít zvolenou variantu podle nejvhodnějšího rozsahu pro dané pojištění. Ani v takovém případě se však nejedná o asistenci úplatnou (jednotlivé zásahy v rámci limitů nejsou beneficietem hrazeny), ale zaplacením paušálního pojistného na sjednanou dobu vzniká nárok na opakované a bezplatné čerpání sjednaných asistenčních služeb. „Příplatkovou“ asistenci typu služby 50 je možné kombinovat nejen s pojistným produktem PARTNER, ale jejím dokoupením lze i rozšířit rozsah asistence k existující smlouvě o povinném ručení.

Asistence v rámci havarijního pojištění je poskytována pro motocykly a osobní, resp. užitková vozidla s celkovou hmotností do 3 500 kg a počtem maximálně 9 míst včetně řidiče (v rámci produktu GLOBAL, resp. jako fakultativní část – za příplatek – v rámci produktu PARTNER). V rámci produktu

TANDEM jsou předmětem poskytování asistence osobní a užitková vozidla – bez ohledu na zdvihový objem válců – vždy do celkové hmotnosti 3 500 kg.

A. Generální asistenční program (produkty GLOBAL, TANDEM) – typ služby 40

Obecné podmínky:

opět je asistence zásadně poskytována v případě nepojízdnosti vozidla a již na území ČR vzniká nárok na asistenci i v případě poruchy. Současně se při zahraniční asistenci uplatní i speciální služby pro případ odcizení vozidla, doprovodné služby zaměřené na osobu beneficianta a zvláštní případy (viz dále).

Rozsah asistenčních služeb na území České republiky

- 1) odtazeni nepojízdného vozidla do místa bydliště nebo místa podnikání, nebo do vhodného opravárenského zařízení či místa uskladnění, nejdále však do 50 km od místa, kde se nepojízdné vozidlo nachází;
- 2) zabezpečení přechodného skladování nepojízdného vozidla do doby jeho převozu na místo určené držitelem karty, nejdéle však do 10 kalendářních dnů následujících po dni, ve kterém bude vozidlo uloženo;
- 3) výjezd asistenčního vozidla s mechanikem na místo (bez omezení vzdálenosti) výskytu nepojízdného vozidla a poskytnutí odborné pomoci mechanikem po dobu do 45 minut za účelem zprovoznění vozidla, přičemž na místě budou provedeny servisní a opravářské práce, eventuálně jiná potřebná opatření ve smyslu zprovoznění vozidla, která lze v terénu odborným mechanikem a při standardní výbavě asistenčního vozidla realizovat; náklady na náhradní díly jsou účtovány k tíži beneficianta;

4) zapůjčení náhradního vozidla s jednorázovou slevou z půjčovního 600 Kč v případech, kdy se postupem dle odstavce 3) výše nepodaří vozidlo zprovoznit.

5) ubytování v případě nouze, tj. tehdy, jestliže se postupem dle odstavce 3) výše nepodaří zprovoznit nepojízdné vozidlo; ubytování (s přihlédnutím k požadavku beneficianta osoby) je poskytováno na jednu noc a pro jednu osobu se slevou do 300 Kč.

Rozsah asistenčních služeb v zahraničí

Pro případ havárie nebo poruchy vozidla

1) Na základě žádosti beneficianta bude neprodleně zajištěn příjezd odborného opraváře, který s náležitou odbornou péčí, avšak dle okolností a technických možností provede opravu vozidla na místě v takovém rozsahu, aby vozidlo mohlo dále pokračovat v cestě. Náklady na práci opraváře a materiál použitý k opravě hradí beneficiant.

2) Jestliže se postupem dle odstavce 1) nepodaří vozidlo zprovoznit, bude na žádost beneficianta zajištěn alternativně;

a) odtah vozidla do nejbližší vhodné autoopravny nebo na místo určené beneficiantem.

Poskytovatel zajistí provedení bezplatného odtahu až na vzdálenost do 50 km. Jestliže se místo určené beneficiantem nebo vhodná autoopravna nachází ve vzdálenosti větší než 50 km, poskytovatel zajistí na žádost beneficianta bezplatný odtah až do vzdálenosti 70 km, nejvýše však do částky ekvivalentu 120 EUR;

b) odtah vozidla na nejbližší hlídané parkoviště a uhradí náklady na uskladnění a ostrahu vozidla, po dobu až 7 dnů s denním limitem 13 EUR; pro úhradu nákladů na odtah platí omezení dle bodu a) tohoto odstavce.

3) V případě, že vozidlo nemůže být opraveno v den, kdy beneficiant oznámil stanoveným způsobem vznik havárie nebo poruchy, jsou beneficiantovi hrazeny náklady na 1 nocleh v hotelu, maximálně však do částky 50 EUR za osobu; je-li beneficiantem jediná osoba, jsou hrazeny náklady na 1 nocleh až do výše 75 EUR.

4) V případě, že se vozidlo nepodaří zprovoznit ani druhý den poté, kdy beneficiant oznámil stanoveným způsobem vznik havárie nebo poruchy, je beneficiantovi bezplatně zajištěna vlaková jízdenka 1. třídy pro přepravu do místa bydliště beneficianta nebo do cílového místa cesty, a to do výše částky, která by jinak byla vynaložena za přepravu beneficianta do místa bydliště. V případě, že cesta vlakem by trvala déle než 8 hodin, beneficiant může žádat místo vlakových jízdенок letenky ekonomické třídy pro přepravu do místa bydliště beneficianta nebo do cílového místa cesty a to do výše částky, která by jinak byla vynaložena za přepravu beneficianta do místa bydliště.

5) Za předpokladu, že oprava vozidla bude prováděna v zahraničí a beneficiant využil a asistenční služby dle odstavce 4 tohoto článku, bude po opravě vozidla bezplatně pro beneficianta nebo beneficiantem 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.

6) Jestliže oprava vozidla nebude prováděna v zahraničí a beneficiant využil asistenční služby dle odstavce 4), bude mu zajištěn bezplatný odtah vozidla na hlídané parkoviště nebo do garáže v místě bydliště beneficianta.

7) Beneficiantovi bude poskytnuta úhrada každé nutné přepravy beneficianta z opravny do místa ubytování a zpět, případně na nádraží nebo letiště a to do celkové částky 25 EUR v rámci jednoho asistenčního případu.

8) 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.

9) V případě způsobení škody provozem vozidla má beneficiant nárok, aby ji byla zajištěna právní pomoc advokáta a / nebo tlumočníka 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.

B. Ostatní asistenční služby

1) Nastane-li asistenční případ (obecně případ nouze):

- a) může beneficiet zanechat na telefonickém čísle pro vyžádání asistenčních služeb vzkaz pro ji 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;
- b) poskytovatel na svůj náklad zajistí na žádost beneficieta 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;
- c) poskytovatel zajistí v případě nouze složení do rukou beneficieta finanční částky až 1 000 EUR (resp. ekvivalentu v národní měně státu, kde se beneficiet nachází), popř. v jiné vhodné měně dle žádosti beneficieta; 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.

2) V případě odcizení vozidla:

- a) poskytovatel zajistí ohlášení odcizení vozidla příslušným úřadům;

- b) poskytovatel zajistí úhradu nákladů na 2 noclehy oprávněné osobě, maximálně však do částky 50 EUR za 1 nocleh a osobu; je-li beneficietem jediná osoba, poskytovatel zajistí úhradu nákladů až do výše 75 EUR za nocleh;
 - c) v případě, že vozidlo beneficieta nebude nalezeno do 48 hodin poté, kdy oznámila příslušným způsobem odcizení vozidla, poskytovatel zajistí na své náklady beneficietovi vlakové jízdenky 1. třídy pro přepravu do místa bydliště beneficieta nebo do cílového místa cesty a to do výše částky, která by jinak byla vynaložena za přepravu beneficieta do místa bydliště; v případě, že cesta vlakem by trvala déle než 8 hodin, beneficiet může žádat místo vlakových jízdenek letenky ekonomické třídy pro přepravu do místa bydliště beneficieta nebo do cílového místa cesty a to do výše částky, která by jinak byla vynaložena za přepravu beneficieta do místa bydliště;
 - d) pokud je odcizené vozidlo beneficieta nalezeno do 6 měsíců od data ohlášení odcizení, poskytovatel zajistí bezplatný odtah vozidla na hlídané parkoviště nebo do garáže v místě bydliště oprávněné osoby;
 - e) poskytovatel na svůj náklad zajistí úhradu každé nutné přepravy beneficieta do místa ubytování a zpět, případně na nádraží nebo letiště, a to do celkové částky 25 EUR v rámci jednoho asistenčního případu.
- 3) V případě úrazu nebo nemoci beneficieta, kdy jeho stav vyžaduje převoz za účelem další léčebné péče nebo specifických vyšetření, která nelze uskutečnit v zemi, kde se beneficiet nachází, poskytovatel zajistí:
- a) repatriaci beneficieta do České republiky, jestliže neexistuje způsobilé zdravotnické zařízení blíže, nebo
 - b) přepravu beneficieta do nemocnice v zemi, kde je možno potřebnou léčebnou péči poskytnout;
 - c) repatriaci nebo přepravu beneficieta dle bodu a), resp. b) tohoto odstavce bude uskutečněna pod lékařským dohledem nejvhodnějším dopravním prostředkem, o jehož použití rozhoduje příslušný lékař, pověřený poskytovatelem po odborné konzultaci s ošetřujícím lékařem.
- 4) V případě úmrtí beneficieta poskytovatel zajistí přepravu tělesných ostatků zemřelého z místa uložení do rakve na místo pohřbení v České republice. Poskytovatel zajistí úhradu nákladů na jednoduchou rakev schopnou přepravy.

IV. Zvláštní a doplňující asistenční programy

Zvláštní asistenční program NADĚJE v rámci povinného ručení (typ služby 45)

Na základě Rámcové smlouvy o spolupráci mezi Kooperativou a Národní radou zdravotně postižených ČR (NRZP ČR) zvýhodňujeme ty pojistníky, kteří jsou sami držitelé průkazu ZTP nebo ZTP/P, nebo je takovým držitelem některý z rodinných příslušníků pojistníka a vůz je používán k přepravě takové handicapované osoby. Tito pojistníci automaticky získávají nárok na uzavření pojistné smlouvy o povinném ručení s 10% slevou (vedle dosaženého stupně bonusu). Současně je jim v rámci takovéto speciální pojistné smlouvy poskytnuta karta Naděje – typ služby 45. Pomoc při nepojízdnosti vozidla, zahrnutá v rozsahu služby 45 může mít zásadní význam pro tělesně postiženou osobu, cestující v takovém vozidle, stejně jako její rodinné příslušníky.

K uzavření pojistné smlouvy v rámci spolupráce s NRZP ČR (tedy s nárokem na slevu a vydání karty Naděje – typ služby 45) musí žadatel předložit pouze následující doklady:

- ▶ technický průkaz k vozidlu
- ▶ průkaz ZTP nebo ZTP/P na jméno osoby, která je držitelem vozidla dle TP nebo jeho rodinným příslušníkem.

Beneficietem se rozumí podle okolností jak držitel průkazu ZTP nebo ZTP/P, nebo jeho rodinní příslušníci cestující ve voze, kteří jsou schopni komunikovat s dispečinkem poskytovatele. Předpokladem asistenčního zásahu je nepojízdnost 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). Beneficiem má na území České republiky

(opakovaně po celou dobu trvání povinného ručení) nárok na:

- a) odtažení nepojízdného vozidla do místa bydliště nebo místa podnikání beneficianta nebo do vhodného opravárenského zařízení či místa uskladnění, nejdále však do 50 km od místa škodné události nebo poruchy, v jejímž důsledku je vozidlo nepojízdné;
- b) zabezpečení přechodného skladování nepojízdného vozidla do doby jeho převozu na místo určené beneficiem, nejdále však do 10 kalendářních dnů následujících po dni, ve kterém bude vozidlo uloženo;
- c) výjezd asistenčního vozidla s mechanikem na místo výskytu nepojízdného vozidla a poskytnutí odborné pomoci mechanikem do 30 minut za účelem zprovoznění vozidla, přičemž na místě budou provedeny servisní a opravářské práce, eventuálně jiná potřebná opatření ve smyslu zprovoznění vozidla, která může v terénu odborný mechanik při standardní výbavě asistenčního vozidla učinit; náklady na náhradní díly jsou účtovány k tíži beneficianta;
- d) přeprava beneficianta do vzdálenosti 50 km od místa, kde se nachází nepojízdné vozidlo beneficianta v důsledku škodné události nebo poruchy.

Zvláštní asistenční program Kooperativa TRUCK (typ služby 49)

Pro tahače, nákladní automobily (bez pojezdných pracovních strojů) a autobusy, a to včetně autobusů MHD, Kooperativa ve spolupráci s poskytovatelem asistence Global Assistance a.s. poskytuje zvláštní asistenční program „Kooperativa TRUCK“ (číslo služby 49), který lze – do případné změny ceny oznámené Sazebníkem pojistitele - zakoupit za 900 Kč ročně (cena služby je kalkulována na 1 vozidlo a 12 kalendářních měsíců) a zahrnuje:

I. Na území ČR:

1. non-stop pomoc dispečinku zdarma;
2. příjezd a odjezd vozidla asistenční služby s mechanikem k beneficiantovi na místo poruchy či nehody zdarma;
3. práce mechanika silniční služby do 45 minut práce zdarma;
4. odtažení nepojízdného vozidla do servisu nebo jiného místa podle přání beneficianta do vzdálenosti 50 km od místa události zdarma;
5. uschování nepojízdného vozidla na dobu 10 dnů zdarma.

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

6. zapůjčení osobního náhradního vozidla maximálně na 3 dny nebo
7. ubytování na jednu noc pro jednu osobu, a to vždy se slevou 600 Kč na den.

II. Na území Evropy:

1. non-stop pomoc dispečinku v českém jazyce zdarma;
2. příjezd a odjezd vozidla asistenční služby s mechanikem k zákazníkovi na místo poruchy či nehody zdarma
3. odtah nepojízdného vozidla z místa události do výše 300 EUR;
4. uložení vozidla, pokud předcházel odtah organizovaný Global Assistance na maximálně 7 kalendářních dnů do maximální výše 15 EUR na den;
5. ubytování pro jednu osobu na maximálně 3 dny, pokud předcházel odtah Global Assistance – do maximální výše nákladů na ubytování 75 EUR;
6. **zpětný transport vozidla odtahem Global Assistance** – jestliže nebude provedena oprava vozidla do 5 dnů po nahlášení – odtah zpět do ČR se slevou maximálně 1 000 EUR;

7. **cesta zpět** – nepodaří-li se zprovoznit vozidlo ani pátý den po nahlášení události na Global Assistance, budou zajištěny vlakové jízdenky zdarma do místa bydliště nebo místa bližšího podle přání klienta (byla-li by cesta vlakem delší než 8 hodin, má beneficient nárok na letenky ekonomické třídy);
 8. přeprava v místě – pokud je nutná přeprava beneficianta z opravy na nádraží nebo letiště má beneficient nárok na přepravu až do výše 25 EUR;
 9. **právní pomoc** - služba advokáta, když je proti pojištěnému zahájeno trestní, správní nebo podobné řízení, byl-li pojištěný zadržen, je-li ve vazbě, hrozí-li mu soudní řízení nebo uvěznění v souvislosti s odpovědností za způsobení škody motorovým vozidlem, které řídil – do maximální částky 750 EUR;
 10. zajištění finanční hotovosti, tlumočení a další vyžádané služby - poskytnutí služeb na základě složení finanční zálohy v ČR;
 11. předání vzkazu rodině nebo blízké osobě – zdarma.
- Ke službě Kooperativa TRUCK (č. služby 49) mohou naši klienti v rámci prémiového programu získat slevu 20 % z ceny kurzu Global Assistance bezpečné jízdy a školy smyku.

Doplňující asistenční programy – asistence „příplatková“ (typ služby 50, 51, 52)

Tyto typy asistenčních služeb slouží především jako volitelné doplnění havarijního produktu PARTNER (který sám o sobě nárok na asistenci nezahrnuje), typ služby 50 i jako eventuelní rozšíření stávající asistence k povinnému ručení.

Typ služby 50 – porucha na území České republiky

Beneficiant má v případě nepojízdnosti vozidla z důvodů poruchy vozidla na území České republiky nárok na:

- a) odtažení nepojízdného vozidla do místa svého bydliště nebo podnikání, do vhodného opravárenského zařízení či místa uskladnění, nejdále však do vzdálenosti 50 km od místa, kde se nepojízdné vozidlo nachází při započetí odtahu;

- b) zabezpečení přechodné úschovy (skladování) nepojízdného vozidla do doby jeho převozu na místo určené beneficiem, nejdéle však po dobu 10 dní následujících po dni, ve kterém bylo vozidlo k přechodné úschově (skladování) předáno;
- c) výjezd asistenčního vozidla s mechanikem na místo (bez omezení vzdálenosti) výskytu nepojízdného vozidla a poskytnutí odborné pomoci mechanikem po dobu 45 min. za účelem zprovoznění vozidla, přičemž na místě budou provedeny servisní a opravářské práce, eventuálně jiná potřebná opatření ve smyslu zprovoznění vozidla, která lze v terénu odborným mechanikem a při standardní výbavě asistenčního vozidla realizovat; náklady na náhradní díly jsou účtovány k tíži držitele asistenční karty.

Jak z rozsahu služby vyplývá, jde nejen o jednu z možností doplňkové asistence pro havarijný produkt PARTNER, ale i o velmi vhodnou kombinaci pro některý z produktů povinného ručení, kde není asistence po poruše na území ČR poskytována.

Typ služby 51 – porucha na území České republiky a havárie na území Evropy

- 1) Beneficiem má na nárok na poskytnutí asistenčních služeb na území České republiky ve stejném rozsahu typu služby 50.
- 2) Beneficiem pro případ nepojízdnosti vozidla v důsledku škodné události mimo území ČR má v rámci asistenčních služeb nárok na:
 - a) odtah nepojízdného vozidla do místa určeného beneficiem na území 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) úhradu nákladů za úschovu nepojízdného vozidla na střeženém parkovišti nebo obdobném zařízení na dobu nejdéle 7 dnů, maximálně však do výše nákladů v příslušné národní měně, odpovídající dennímu limitu v případě uskladnění nebo ostrahy 13 EUR;
- c) výjezd asistenčního vozidla s mechanikem na místo (bez omezení vzdálenosti) výskytu nepojízdného vozidla. Náklady na práci mechanika materiál použitý k opravě jsou k tíži držitele asistenční karty;
- d) bezplatné zajištění a služby překladatele při telefonickém tlumočení pro jednání s policií nebo orgány veřejné správy, jestliže je takové jednání potřebné v důsledku škodné události;
- e) vyplacení finanční částky v hotovosti v měně cizího státu, v němž se beneficiem nachází, a to maximálně do výše částky odpovídající ekvivalentu 1 000 EUR; finanční částka bude vyplacena pouze v případě finanční nouze vzniklé v souvislosti se škodnou událostí na vozidle (eventuálně poruchou) a tehdy, jestliže třetí osoba na území ČR uhradí poskytovateli finanční obnos v měně CZK ve výši požadované beneficiem v cizím státě (v kurzovním přepočtu); konečná výše vyplacené finanční částky (v limitu do ekvivalentu 1 000 EUR) bude vždy podřízena výši předem uhrazené částky v CZK a dále směnnému kurzu v den její výplaty; případné kurzovní rozdíly nejdou k tíži poskytovatele asistenčních služeb.

Typ služby 52 – porucha a havárie na území České republiky i na území Evropy

- 1) Beneficiem má nárok na poskytnutí asistenčních služeb na území České republiky ve stejném rozsahu typu služby 50, a to i pro případ nepojízdnosti vozidla v důsledku škodné události.
- 2) Beneficiem má nárok na poskytnutí asistenčních služeb mimo území České republiky ve stejném rozsahu typu služby 51, a to i pro případ nepojízdnosti vozidla v důsledku poruchy.

Zvláštní asistenční program „Pomoc při nehodě“

Typ služby 94

Kooperativa připravila pro své klienty – pojistníky v některém z produktů povinného ručení nebo havarijního pojištění – komplexní nadstandardní službu, která, mimo nároky již smluvně ukotvené v podmínkách některého z uzavřených pojistných produktů, zabezpečuje všestrannou poradenskou, technickou i právní pomoc v případě účasti našeho beneficianta na dopravní nehodě.

Zvláštní asistenční program „Pomoc při nehodě“ – typ služby 94 zabezpečuje pro účastníky programu nadstandardní soubor asistenčních služeb v rozsahu nad rámec těch asistenčních služeb, které jinak vyplývají z titulu beneficiem již uzavřené pojistné smlouvy o povinném ručení nebo havarijním pojištění vozidla a v rámci pojistných podmínek těchto pojistných smluv jsou bezplatně poskytovány. Tento nadstandard je službou placenou, zvyšuje či rozšiřuje dosavadní nároky beneficiantů. Co je podstatným znakem – tyto nároky na poskytnutí asistenční pomoci, vymezené limity a rozsahy, vycházející z těchto různých smluvních podmínek (pojistných produktů), se při asistenčním zásahu ve prospěch beneficianta sčítají. V tomto „balíčku služeb“ se tak uplatňuje princip kumulace výhod a oprávnění.

Základní podmínky Zvláštního programu „Pomoc při nehodě“

1) Účast v asistenčním programu „Pomoc při nehodě“ (číslo služby 94) je nenáročná, vzniká na základě uzavření pojistné smlouvy o Dodatkovém pojištění asistence „Pomoc při nehodě“, popř. jako zvolená součást rozsahu pojištění při uzavření jiné pojistné smlouvy týkající se vozidla (tedy uzavření dodatkového pojištění v rámci pojistné smlouvy). Výše pojistného za jedno vozidlo v předmětné pojistné smlouvě o Dodatkovém pojištění je stanovena s výhradou změny, až do případného vydání nového sazebníku pojistitele na 576 Kč ročně.

2) Beneficiem musí mít s pojistitelem uzavřenou platnou a účinnou pojistnou smlouvu povinného ručení nebo havarijního pojištění - jejím předmětem je osobní nebo užitkové vozidlo s celkovou hmotností maximálně 3 500 kg, s osádkou nejvýše 9 osob včetně řidiče.

3) Přitom není rozhodné, zda předmětná pojistná smlouva dle předchozího odst. je sjednána jako individuální nebo flotilová. Beneficiem se pro účely poskytování asistenčních služeb rozumí vlastník, provozovatel, držitel nebo nájemce předmětného vozidla, popř. každý řidič vozidla, pokud je pověřen k provozování vozidla k tomu oprávněnou osobou, od něj odlišnou a je držitelem příslušného platného řidičského oprávnění.

4) Beneficiem o poskytnutí služby žádá a svůj nárok prokazuje způsobem totožným jako u jiných typů služby, tedy zavoláním na dispečink poskytovatele Global Assistance a.s. a předložením platné asistenční karty s vyznačeným typem služby 94.

5) Asistenční služby v rámci asistenčního programu „Pomoc při nehodě“ jsou při splnění stanovených podmínek poskytovány beneficiem opakovaně, bez stanovených omezení počtu a frekvence zásahů, po celou dobu účinnosti pojistné smlouvy o Dodatkovém pojištění asistence „Pomoc při nehodě“.

Rozsah služeb v rámci Zvláštního programu „Pomoc při nehodě“

- 1) Beneficiant má nárok na poskytnutí asistenční pomoci v případě účasti vozidla na dopravní nehodě, tj. střetu s jiným vozidlem, pevnou překážkou, osobou nebo zvířetem, vyjetím z komunikace, smykem a jinou událostí, která má nebo může mít obdobné technické a právní následky, tj. především poškození či nepojízdnost vozidla beneficianta (nikoli nezbytně), popř. dále (nikoli současně) zásah do práv dalších subjektů – tj. způsobení materiální i jiné škody osobě či osobám odlišným od beneficianta. Za dopravní nehodu se nepovažuje pouhé znemožnění provozu vozidla v důsledku poruchy nebo jiné události, pokud současně nedošlo ke způsobení škody třetím osobám.
- 2) Za předpokladu řádného vyžádání asistenční pomoci má beneficiant nárok na:
- a) non-stop (24 hod denně každý den v roce) telefonicky přístupný dispečink poskytovatele zdarma;
 - b) telefonické nebo osobní poradenství na místě dopravní nehody; jde o telefonickou poradnu 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 beneficiantovi 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 beneficianta do vzdálenosti o 25 km převyšující vzdálenost, která je sjednána v rámci jiných pojistných produktů pojistitele;
 - f) zapůjčení náhradního vozidla beneficiantovi na dobu 3 dnů (viz dále);
 - g) právní pomoc beneficiantovi (viz dále).

Pravidla zapůjčení náhradního vozidla

- 1) Beneficiant má v případě nepojízdnosti vozidla v důsledku dopravní nehody nárok na úhradu nákladů vynaložených na nájemné za náhradní vozidlo pronajaté po dobu opravy vozidla, nejvýše však po dobu 3 dnů v důsledku jedné dopravní nehody.
- 2) Vozidlo bude beneficiantovi poskytnuto ve smluvní autopůjčovně provozovatele 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) Pro podmínky zapůjčení náhradního vozidla zde neupravené platí pojistné podmínky pojistitele DPP H-363/05 s tím, že v otázce povinnosti hlášení dopravní nehody Policii ČR dle ust. čl. V. DPP H-363/05) pojistitel respektuje aktuálně platné právní normy upravující tuto problematiku.

Právní pomoc

Právní pomocí se rozumí právní poradenství, zastupování a další služby advokáta, kterého si beneficiant zvolí – popř. v dohodě s poskytovatelem asistenčních služeb – k zastupování v případě předmětné dopravní nehody (úkonů spojených s uplatněním nároku beneficianta na náhradu škody nebo jeho obhajobou v trestním a přestupkovém řízení).

Využití služby probíhá takto:

1) Právní poradenství

Beneficiant 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 poradu) 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 beneficiantem 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 beneficiantovi jsou upraveny Všeobecnými pojistnými podmínkami pojistitele VPP M-959/09, s tím, že pojistitel poskytne beneficiantovi 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.

Územní platnost služeb

Asistenční služby v rámci programu „Pomoc při nehodě“ poskytovány 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).