

Smluvní podmínky pro asistenční program Kooperativa „Pomoc při nehodě“ typ služby 94

Čl. I.

Úvodní ustanovení, všeobecné podmínky

1) Pojistitel Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group ve spolupráci se smluvním poskytovatelem asistence Global Assistance a.s. provozuje **zvláštní asistenční program „Pomoc při nehodě“**, který za dále uvedených podmínek zabezpečuje pro účastníky programu **nadstandardní soubor asistenčních služeb** v rozsahu **nad rámec** těch asistenčních služeb, které jinak vyplývají z titulu uzavření pojistné smlouvy o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla dle zákona č. 168/1999 Sb („povinné ručení“) nebo uzavření pojistné smlouvy o havarijním pojištění vozidla a v rámci pojistných podmínek těchto pojistných smluv jsou bezplatně poskytovány. 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. Zvláštní asistenční program „Pomoc při nehodě“ má číselné označení služby 94, vyznačené na vydané asistenční kartě.

2) Účast v asistenčním programu „Pomoc při nehodě“ (číslu služby 94) je nenároková, 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. Účast v programu je podmíněná současnou existencí platné a účinné smlouvy o povinném ručení nebo o havarijním pojištění vozidla ve smyslu čl. II odst. 1., počátek poskytování služeb programu „Pomoc při nehodě“ je nejdříve od 1. července 2009. Výše pojistného za jedno vozidlo v předmětné pojistné smlouvě o Dodatkovém pojištění je stanovena aktuálním sazebníkem pojistitele.

Čl. II.

Beneficiént asistenčního programu

1) Účastníkem asistenčního programu „Pomoc při nehodě“ – beneficiétem (osobou oprávněnou k čerpání asistenčních služeb zahrnutých v asistenčním programu) se může způsobem dle čl. I odst. 2 stát fyzická osoba, identifikovaná rodným číslem, která má s pojistitelem uzavřenu platnou a účinnou pojistnou smlouvu povinného ručení nebo havarijního pojištění, jejímž předmětem je osobní nebo užitkové vozidlo s celkovou hmotností max. 3500 kg, s osádkou nejvýše 9 osob včetně řidiče.

2) Pro účely zařazení do programu „Pomoc při nehodě“ platí, že předmětná pojistná smlouva povinného ručení nebo havarijního pojištění dle předchozího odstavce může být sjednána pouze jako pojistná smlouva individuální. Beneficiétem 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.

Čl. III.

Způsob vyžadování asistenční pomoci v rámci asistenčního programu

1) Beneficiént musí mít u sebe platnou asistenční kartu, vydanou k příslušné pojistné smlouvě, s vyznačeným číselným označením služby 94, a dále s identifikací vozidla státní poznávací/registrační značkou, popř. VINem (identifikačním výrobním číslem vozidla dle technického průkazu). Asistenční služby nejsou poskytnuty ani jiným způsobem ihned nebo později nahrazeny, pokud beneficiént nepředloží na místě poskytnutí služby doklad dle předchozí věty.

2) Pro bezplatné poskytnutí asistenční pomoci je třeba vždy kontaktovat poskytovatele asistenčních služeb, který je smluvním partnerem Kooperativy pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group – společnost Global Assistance a.s. Pro vyžádání asistenční pomoci platí následující tel. kontakty:

- vyžadování asistenčních služeb v ČR:
vždy na tel. č. **800 105 105** (zelená linka Kooperativy)
- vyžadování asistenčních služeb ze zahraničí:
vždy na tel. č. **+420 1220**, resp. na **+420 266 799 779**

3) Beneficiént se při vyžádání asistenční pomoci identifikuje svým jménem a příjmením, číslem pojistné smlouvy a určením vozidla prostřednictvím uvedení státní poznávací/registrační značky, popř. VINu (vyznačeno na asistenční kartě).

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

Čl. IV.

Podmínky a rozsah asistenčního programu

- 1) Beneficiet má nárok na poskytnutí asistenční pomoci ve smyslu programu „Pomoc při nehodě“ 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, popř. dále zásah do práv dalších subjektů – tj. způsobení materiální i jiné škody osobě či osobám odlišným od beneficianta. Za dopravní nehodu ve smyslu těchto smluvních podmínek se nepovažuje pouhé znemožnění provozu vozidla v důsledku poruchy.
- 2) Za předpokladu řádného vyžádání asistenční pomoci má beneficiet nárok na:
 - a) non-stop (24 hod denně každý den v roce) telefonicky přístupný dispečink poskytovatele;
 - 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 k beneficiantovi na místo dopravní nehody;
 - d) naložení a složení vozidla, pokud je v důsledku dopravní nehody nepojízdné;
 - e) odtahení 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 dní – viz dále čl. V.
 - g) právní pomoc beneficiantovi – viz dále čl. VI.

Čl. V.

Zapůjčení náhradního vozidla

- 1) Beneficiet má v případě nepojízdnosti vozidla v důsledku dopravní nehody nárok na zapůjčení náhradního vozidla 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 sepsané výpůjční smlouvy, **vždy však po dohodě s dispečinkem poskytovatele asistence Global Assistance a.s., kterého je beneficiet k realizaci služby povinen kontaktovat a řídit se jeho pokyny.**
- 3) Právo na zapůjčení náhradního vozidla vzniká tehdy, je-li náhradní vozidlo zapůjčeno na území České republiky.
- 4) Poskytovatel 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 vypůjčit pouze za vyšší půjčovné, je tento rozdíl v ceně závazkem beneficianta vůči poskytovateli asistence.

Čl. VI.

Právní pomoc

- 1) Pro využití služeb rychlé právní pomoci beneficiet kontaktuje dispečink poskytovatele na tel. č. 800 105 105 – asistenční služby, kde dispečerovi sdělí svůj požadavek – popis situace, která vyžaduje ochranu právních zájmů beneficianta (právní poradnu) v souvislosti s uplatněním nároku beneficianta na náhradu škody nebo jeho obhajobou v trestním nebo přestupkovém řízení. Současně beneficiet 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) Není-li výše uvedeným postupem dosaženo žádoucího cíle, beneficiet 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** (slovy čtyřicet tisíc korun) pro jednu pojistnou událost.

Čl. VII.

Fakultativní program služeb

- 1) Vedle výše uvedených služeb, které jsou v rámci programu „Pomoc při nehodě“ účastníkům fakultativně poskytovány bezplatně, mohou být mezi beneficiantem a poskytovatelem sjednány ad hoc další, zde neuvedené služby, např. pomoc v případě poruchy vozidla.
- 2) Tyto fakultativní služby jsou poskytovány na základě dohody s poskytovatelem asistence a následného vyžádání beneficianta, náklady jsou hrazeny beneficiantem.

Čl. VIII.

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.

Čl. IX.

Tyto smluvní podmínky nabývají platnosti dne 1. července 2009.