



POJISTNÉ PODMÍNKY NEOMEZENÝCH ASISTENČNÍCH SLUŽEB

6/23





**DROBNÁ
PORUCHA
/ NEHODA
OPRAVITELNÁ
NA MÍSTĚ**

Neomezená asistence JÍZDA



POJIŠŤOVNA VZP, a.s.



**PORUCHA
/ NEHODA
NEOPRAVITELNÁ
NA MÍSTĚ**



**ZRANĚNÍ
ŘIDIČE**

**DROBNÁ
OPRAVA**
Oprava
na místě
v ČR i zahraničí

**ČESKÁ
REPUBLIKA**

**NEOMEZENÝ
ODTAH**
Odtaž domů
nebo do servisu

**NÁHRADNÍ
DOPRAVA**
Převoz osob
domů, odta-
hových vozidlem,
popř. veřejnou
dopravou

OPRAVA
Opravuje se
v zahraničí

LIKVIDACE
Klient chce
vozidlo
po nehodě
sesřadovat nebo
došlo k odcizení

FORMALITY
Hradí se
pomocí
s vyzrazením
formalit
vč. nákladů

**NÁHRADNÍ
DOPRAVA**
Náhradní
doprava do cíle
cesty a domů
veřejnou
dopravou

ODTAH
Z místa
nehody

ZAHRAIČÍ

**NEOMEZENÝ
UBYTOVÁNÍ**
Do provedení
opravy nebo
odtahu
vozidla do ČR

SERVIS
Zjištění
opravitelnosti
do 2. pracovních
dnů

REPATRIACE
Odtaž
vozidla domů
nebo do servisu
v místě bydliště
v ČR

**NÁHRADNÍ
VOZIDLO**
Na 10 dnů

**NÁHRADNÍ
DOPRAVA**
Náhradní
doprava do
cíle cesty nebo
domů veřejnou
dopravou

NÁHRADA
Zjištění
náhradního
řidiče v ČR
i zahraničí

UBYTOVÁNÍ
Neomezené
ubytování
až do příjezdu
náhradního
řidiče

Volejte: +420 226 294 294 | 24/7



ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ NEOMEZENÝCH ASISTENČNÍCH SLUŽEB – ZPPAS 6/23



ČLÁNEK 1

Předmět pojištění

Předmětem pojištění Neomezené asistenční služby je poskytnutí pojistného plnění pojištěnému nebo oprávněné osobě cestující v pojištěném vozidle formou asistenčních služeb, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a v těchto zvláštních pojistných podmínkách. A to v případě nepojízdnosti vozidla z důvodu náhlé poruchy, nehody, vandalismu, působení živlů, odcizení vozidla nebo jeho části a v případě chyby řidiče. Pojištění lze sjednat jen pro vozidla do maximální povolené hmotnosti 3500 kg.

A. JAK SE BUDE POSTUPOVAT

Česká republika

ČLÁNEK 2

Drobná porucha nebo nehoda opravitelná na místě

Závada způsobující dočasnou nepojízdnost, kterou mechanik silniční služby dokáže opravit na místě do 60 minut, a bezpečnostní situace na místě to umožňuje. Oprava na místě nezahrnuje náhradní díly.

ČLÁNEK 3

Neomezený odtah z místa

Silniční a odtahovou službu lze čerpat v pouze v případě nepojízdnosti vozidla způsobené výhradně poruchou, nehodou, působením živlu, vandalismem, odcizením části nebo celého vozidla a chybou řidiče.

Provedení odtahu z místa poruchy nebo nehody, zahrnuje i vyproštění. Vztahuje se i na přívěsné vozidlo. Odtah se vztahuje i na nařízený odtah (vyloučen je nařízený odtah, kdy řidič byl pod vlivem alkoholu, návykových látek, odmítl jejich zkoušky nebo bez zřetele hodného důvodu opustil místo dopravní nehody nebo poruchy). Dále je vyloučen nařízený odtah zapříčiněný technickými závadami vzniklými před zahájením jízdy. Nařízený odtah se proplácí zpětně po přešetření asistenční službou.

ČLÁNEK 4

Kam se vozidlo odtáhne:

a) Neomezený odtah do servisu v ČR určeného klientem –

odtah do jakéhokoli servisu na území České republiky, pokud je to právně a technicky možné.

b) Neomezený odtah do místa bydliště v ČR –

odtah vozidla do místa, kde klient bydlí.

c) Náhradní doprava osob do cíle cesty nebo do místa bydliště

v ČR – jestliže vozidlo zůstane v servisu nebo došlo k odcizení vozidla, je zajištěna náhradní doprava posádky veřejnou dopravou do cíle cesty nebo domů, včetně nutné lokální dopravy. Způsob dopravy určuje koordinátor asistenční centrály s ohledem na preferenci klienta.

Zahraníčí

ČLÁNEK 5

Drobná porucha nebo nehoda opravitelná na místě

Závada způsobující dočasnou nepojízdnost, kterou mechanik silniční služby dokáže opravit na místě do 60 minut, a bezpečnostní situace na místě to umožňuje. Oprava na místě nezahrnuje náhradní díly.

ČLÁNEK 6

Neomezený odtah

Silniční a odtahovou službu lze čerpat v pouze v případě nepojízdnosti vozidla způsobené výhradně poruchou, nehodou, působením živlu, vandalismem, odcizením celého nebo části vozidla a chybou řidiče.

Provedení odtahu z místa poruchy nebo nehody, zahrnuje i vyproštění. Vztahuje se i na přívěsné vozidlo. Odtah se vztahuje i na nařízený odtah (vyloučen je nařízený odtah, kdy řidič byl pod vlivem alkoholu, návykových látek nebo odmítl jejich zkoušky). Dále je vyloučen nařízený odtah zapříčiněný technickými závadami, které vznikly před zahájením jízdy.

a) Neomezený odtah do servisu

Při nepojízdnosti v zahraničí je vozidlo odtahováno neomezeně do nejbližšího vhodného servisu, k bližšímu zjištění závady a ověření opravitelnosti.

Pokud je oprava vozidla možná do 2 pracovních dní, proběhne oprava v zahraničí.

Za první den dodání do servisu se považuje ten pracovní den, kdy je vozidlo dovezeno do servisu do 12:00 hod. místního času. Pokud je vozidlo dovezeno do servisu až po 12:00 hod. místního času, tak se za první den považuje až další pracovní den.

b) Neomezený odtah ze zahraničí do servisu v ČR nebo do místa bydliště

V případech, kdy je servisem zjištěno, že oprava není možná do 2 pracovních dnů, organizuje se odtah vozidla do ČR (repatriace do ČR). Odtah vozidla do ČR bude uskutečněn do místa bydliště v ČR (adresy firmy v ČR) nebo do servisu v ČR.

Za první den dodání do servisu se považuje ten pracovní den, kdy je vozidlo dovezeno do servisu do 12:00 hod. místního času. Pokud je vozidlo dovezeno do servisu až po 12:00 hod. místního času, tak se za první den považuje až další pracovní den. Upozorňujeme, že odtah ze zahraničí do ČR (repatriace vozidla) je vždy realizován odtahovým speciálem vyslaným z ČR.



ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ NEOMEZENÝCH ASISTENČNÍCH SLUŽEB – ZPPAS 6/23



Dojezdová doba je ovlivněna vzdáleností k místu události, provozem a Evropskou dohodou o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě.

c) Neomezené ubytování

Po celou dobu, kdy je vozidlo umístěno v servisu nebo se čeká na provedení odtahu vozidla do ČR, je zajištěno náhradní ubytování (tříhvězdičkový hotel podle dostupnosti).

d) Náhradní vozidlo pro pokračování v cestě

Odtahová služba s sebou přiveze náhradní vozidlo nejbližší třídy a obsaditelnosti (max. střední třídy) z ČR, které lze používat 10 dnů. Náhradní vozidlo se vrací v ČR.

Místo náhradního auta lze po schválení asistenční službou využít zajištění dopravy posádky veřejnou dopravou do cíle cesty nebo domů, včetně nutné lokální dopravy. Způsob dopravy určuje koordinátor asistenční centrály s ohledem na preferenci klienta.

e) Klient chce nechat vozidlo sešrotovat v cizině po totální škodě, popř. dojde k odcizení vozidla

Asistenční služba uhradí náklady na vyřízení administrativních náležitostí nutných k provedení sešrotování v zahraničí a dopravu posádky veřejnou dopravou domů, včetně nutné lokální dopravy zpět do ČR. Způsob dopravy určuje koordinátor asistenční centrály s ohledem na preferenci klienta. Do zajištění náhradní dopravy je zajištěno náhradní ubytování (tříhvězdičkový hotel podle dostupnosti).

f) Řidič není schopen řídit z důvodu zranění

Jestliže řidič kvůli zdravotní indispozici nemůže pokračovat v řízení a v posádce není nikdo, kdo by mohl převzít řízení, zajistí asistenční služba dopravu náhradního řidiče.

B. OBECNÁ ČÁST

ČLÁNEK 7

Územní rozsah asistenční služby

Česká republika, Albánie, Andorra, Belgie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie, Malta, Moldavsko, Monako, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Velká Británie, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Ukrajina, Vatikán. Na některých ostrovech v EU i mimo ni a v některých zemích v Evropské unii i mimo ni je kvalita a možnost poskytnutí a kvalita asistenčních služeb závislá na místních podmínkách a není zaručena.

ČLÁNEK 8

Povinnosti pojištěného

Vznik pojistné události je oprávněná osoba povinna nahlásit bez zbytečného odkladu na call centru pojistitele na telefonním čísle **+420 226 294 294** nebo prostřednictvím Linky pomoci řidičům na telefonním čísle 1224. V případě, že oprávněná osoba tuto

povinnost nesplní, zaniká její právo na poskytnutí pojistného plnění. Při spojení s call centrem pojistitele nebo při jakémkoliv jiném spojení je pojištěný nebo oprávněná osoba povinna sdělit pracovníkům call centra pojistitele následující informace:

- jméno a příjmení pojištěného nebo oprávněné osoby;
- číslo pojistné smlouvy;
- registrační značku vozidla;
- místo, kde se nachází nepojízdné vozidlo;
- kontaktní telefonní číslo pojištěného / oprávněné osoby;
- stručný popis škodní události nebo nastalého problému;
- další informace, o které pracovníci call centra pojistitele požádají a které se škodní událostí dále souvisejí.

ČLÁNEK 9

Výluky

Pojistitel neposkytne pojistné plnění v případech, které přímo či nepřímo souvisejí se stávkou, válečným konfliktem, invazí, napadením (ať již válka byla vyhlášena, či nikoliv), občanskou válkou, vzpourou, povstáním, terorismem, násilným nebo vojenským uchvacením moci, občanskými nepokoji, radioaktivní havárií nebo jakýmkoliv jiným zásahem vyšší moci; dále v případech stanovených VPPHAV 5/22.

Pojistné plnění se dále nevztahuje na cenu použitých náhradních dílů, pohonných hmot či jiných provozních kapalin, nákladů na mýtné, dálniční či jiné poplatky. Dále pojistitel neposkytne pojistné plnění v případech:

- pokud pojištěný nebo oprávněná osoba nárokují úhradu asistenčních služeb, které si zajistili sami bez vědomí asistenční služby pojistitele;
- pokud škodní událost byla způsobena pod vlivem alkoholu, psychofarmak a drog či jiných obdobných látek nebo řidič odmítne dechové nebo krevní testy na tyto látky policii;
- pokud ke škodní události došlo při soutěži, sportovním zápoulení a přípravě na ně nebo při motoristických přehlídkách;
- pokud ke škodní události došlo v důsledku úmyslného jednání pojištěného, trestného činu, sebevraždy či sázky;
- pokud pojištěný nebo oprávněná osoba řídili vozidlo bez platného řidičského oprávnění;
- pokud počet cestujících nebo celková hmotnost vozidla překračují limity uvedené v technickém průkazu vozidla;
- poruchy na speciálních přídavných nebo pomocných zařízeních vozidla (např. klimatizace prostoru posádky);
- pokud je příčinou škodní události porucha, která se již v uplynulých 12 měsících u téhož vozidla vyskytla, pojistitel ji tehdy vyhodnotil jako pojistnou událost a poskytl pojistné plnění;
- pokud přístup k nepojízdnému vozidlu nebude možný nebo právně přípustný.

C. VÝKLAD POJMŮ

a) Asistenční služby

Asistenčními službami jsou silniční služba, odtahová služba, náhradní vozidlo, zprostředkování ubytování, dovoz pohonných



ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ NEOMEZENÝCH ASISTENČNÍCH SLUŽEB – ZPPAS 6/23



POJIŠŤOVNA VZP, a.s.

hmot a další služby call centra zajišťované smluvním partnerem pojistitele. Asistenční služby jsou poskytovány **VÝHRADNĚ** za podmínky kontaktování call centra pojistitele na čísle **+420 226 294 294** nebo Linky pomoci řidičům na telefonním čísle 1224 a dále dle obdržených pokynů operátora linky.

b) Call centrum pojistitele

Informační služba, právní poradenství a veškeré asistenční služby jsou dostupné pojištěnému nebo oprávněné osobě **VÝHRADNĚ** na telefonním čísle **+420 226 294 294** nebo prostřednictvím Linky pomoci řidičům na telefonním čísle 1224 a dále dle obdržených pokynů operátora linky. Informační službou se rozumí tlumočení, informace o dopravní situaci, předání vzkazu blízké osobě a právní poradenství pro případ dopravní nehody. Call centrum je k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně 365 dní v roce.

c) Chyba řidiče

Nepojízdnost pojištěného vozidla způsobená výhradně vybitou baterií, defektem pneumatiky, ztrátou klíčů od vozidla, zabouchnutím klíčů ve vozidle, poškozením klíčů a zámků pojištěného vozidla, vyčerpáním nebo záměnou paliva.

d) Krádež vozidla nebo jeho části

Krádež, loupež nebo neoprávněné užívání vozidla či jeho části (vedoucí k nepojízdnosti).

e) Nehoda

Nehodou se rozumí nahodilá událost, při níž vlivem vnějších činitelů (např. střet s jiným vozidlem, zvířetem, náraz vozidla do objektu, vyjetí mimo silniční komunikaci) dojde k poškození nebo provoznímu znehodnocení pojištěného vozidla, v důsledku čehož se vozidlo stane nepojízdným nebo nezpůsobilým.

f) Nepojízdnost a nezpůsobilost vozidla

Funkční nepojízdnost vozidla nebo nezpůsobilost vozidla k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných právních předpisů, způsobená výhradně poruchou, nehodou, chybou řidiče, vandalismem, přírodním živlem, poškozením při pokusu o odcizení vozidla nebo jeho části, nepojízdnost nalezeného odcizeného vozidla.

g) Odtahová služba

Odtah vozidla do místa opravy v zahraničí, které určí asistenční služba. V ČR do místa určeného oprávněnou osobou, uskutečněný na veřejných komunikacích v obci i mimo obec. Na neveřejných nebo účelových komunikacích, pouze pokud je pro mechanika přístup zajištěn třetí osobou a současně pokud je přístup k vozidlu právně možný, nebrání mu zákonná překážka a odtah je z daného místa technicky proveditelný. Operátor call centra současně poskytne informaci o předpokládaném příjezdu odtahového vozidla.

Odtah musí být proveden v souladu s pokyny výrobců tažených vozidel, vozidlo nesmí být taženo na laně.

h) Oprávněná osoba

Řidič a osoby přepravované v pojištěném vozidle, kdy maximální počet osob takto převážených je dán počtem sedadel uvedených v technickém průkazu vozidla. Oprávněnou osobou nejsou stopaři a osoby přepravované ve vozidle za úplaty.

i) Porucha

Poruchou se rozumí stav, kdy je pojištěné vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů z důvodu opotřebenosti nebo poškození součástí motorového vozidla, způsobených vlastní funkcí jednotlivých součástí vozidla, chybou montáží, únavou materiálu. Poruchou není systematická obnova vozidla, jeho údržba (periodická nebo jiná), technická prohlídka, instalace dodatkových zařízení ani nedostatek v povinné výbavě vozidla.

j) Poškození kabeláže zvířetem

Poškození kabelů a kabelových svazků v celém vozidle okusem zvířetem, poškození měkkých plastových a gumových částí v prostoru motoru (např. průchodky, hadičky, izolace atd.) okusem zvířetem.

k) Právní poradenství

Podání informací o postupu při dopravní nehodě, zajištění znaleství a likvidace pojistných událostí v oblasti provozu silničních vozidel, zajištění znaleckých posudků na motorová vozidla, zajištění kontaktů na právní firmy, soudy, policii, velvyslanectví atd., telefonické překlady a tlumočení.

l) Působení živlu

Působení přírodních fyzikálních sil na předmět pojištění. Za přírodní fyzikální síly se považují také tepelné účinky požáru a působení zvířete na pojištěné vozidlo. Považují se za ně i účinky chemických látek (kyselin, louhů, rozpouštědel apod.), není-li jejich vznik ani jejich působení důsledkem činnosti člověka.

m) Silniční služba

Poskytování služby mechanikem na veřejných komunikacích v obci i mimo obec. Na neveřejných nebo účelových komunikacích, pouze pokud je pro něj přístup zajištěn třetí osobou a současně pokud je přístup k vozidlu právně možný a nebrání mu zákonná překážka. Součástí služby je oznámení o předpokládaném čase příjezdu mechanika a poskytnutí potřebných informací klientovi. Pokud nelze opravu na místě provést, zajištění dalších opatření podle pokynů dispečinku pojistitele. V rámci silniční služby je hrazena práce technika v maximální délce 60 min. Součástí silniční služby je i dovoz pohonných hmot. Hrazeny nejsou náhradní díly, pohonné hmoty a ostatní materiál použitý pro provedení opravy.

n) Střet se zvířetem

Poškození nebo zničení pojištěného vozidla nárazem do zvířete či zvířete do pojištěného vozidla. Zvířetem se pro účely tohoto pojištění rozumí každý živý obratlovec kromě člověka.

o) Úschova vozidla

Převzetí vozidla do úschovy v uzamčeném nebo strážném prostoru se zajištěním ochrany před jeho poškozením nebo odcizením. Při odevzdání pojištěného vozidla do úschovy je v zájmu oprávněné osoby provést fotodokumentaci stavu jednotlivých částí vozidla, jejich opotřebenosti či poškození, standardní nebo zvláštní výbavu vozidla, věci uložené ve vozidle a další skutečnosti tak, aby se předešlo sporům v souvislosti s reklamací poskytnuté služby.

p) Vandalismus

Úmyslné jednání třetí osoby, které jí nepřináší žádné materiální



ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ NEOMEZENÝCH ASISTENČNÍCH SLUŽEB – ZPPAS 6/23



obohacení, ale které způsobí nepojízdnost vozidla nebo jeho právní nezpůsobilost provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.

q) **Vyproštění vozidla**

Přemístění vozidla z místa mimo vozovku na vozovku a manipulace s havarovaným nebo porouchaným vozidlem nezbytná k jeho naložení na odtahové vozidlo, nad rámec naložení. Manipulace s nákladem není součástí služby vyproštění.

r) **Vozidlo**

Za vozidlo považujeme vozidlo vedené v registru vozidel, motorem poháněnou tříkolku, čtyřkolku, motocykl, osobní nebo nákladní automobil do 3500 kg celkové hmotnosti s nejvýše osmi místy k sezení, kromě místa řidiče, bez ohledu na druh paliva a přípojná vozidla do 3500 kg.

s) **Výměna rezervního kola**

Provedení výměny poškozeného kola za rezervní kolo z výbavy pojištěného vozidla.

t) **Živelní událost**

Nahodilé a náhlé působení následujících přírodních fyzikálních sil – povodeň, záplava, vichřice, požár, výbuch, úder blesku, zřícení skal, zemin nebo lavin, pád stromů nebo jiných předmětů, krupobití, zemětřesení, poškození kabeláže vozidla nebo střet se zvířetem.