

# Asistenční služby k pojištění vozidel

Stručný přehled služeb pro vozidla se sjednaným povinným ručením,  
havarijním pojistěním nebo pojistěním Asistence PLUS

ROZSAH ASISTENČNÍCH SLUŽEB	Základní asistence (automaticky pro všechny)		Asistence PLUS				MAXI						
	ČR	zahranič	STANDARD		TRIO		ČR	zahranič					
<b>INFORMAČNÍ SERVIS – MODRÁ LINKA</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>informace, rady jak postupovat... (po nehodě, vyřazení vozidla z evidence, zastupitelské úřady aj.)</li> <li>pomoc s vyplněním Zájnamu o dopravní nehodě</li> <li>telefonická navigace při ztrátě orientace</li> <li>telefonické tlumočení (při jednání s bezpečnostními orgány, záchrannou službou nebo účastníky nehody)</li> <li>vyhledání a zprostředkování dodavatele služeb (hotelu, opravny, dopravního spojení aj.)</li> <li><b>asistence od A do Z – pomůžeme Vám i v případě jakýchkoli jiných problémů s Vaším vozidlem</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– poradíme jak postupovat</li> <li>– zprostředkujeme dodavatele z prověřené a spolehlivé sítě</li> </ul> </li> </ul>													
<b>HAVÁRIE / PORUCHA / ŽIVEL / ODCIZENÍ</b>													
zdokumentování místa dopravní nehody	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ano				
<b>OPRAVA / ODTAH / ÚSCHOVA</b>													
příjezd a odjezd asistenční služby, oprava na místě asistenční službou	2 500 Kč	5 000 Kč	5 000 Kč	10 000 Kč	50 000 Kč	50 000 Kč	bez limitu	bez limitu					
vyproštění a manipulace s vozidlem													
odtah nepojízdného vozidla													
úschova nepojízdného vozidla	2 dny, 500 Kč (750 Kč*)/ den	2 dny, 500 Kč (2 000 Kč*)/ den	2 dny, 500 Kč (750 Kč*)/ den	2 dny, 500 Kč (2 000 Kč*)/ den	6 dnů, 500 Kč (750 Kč*)/ den	6 dnů, 500 Kč (2 000 Kč*)/ den	6 dnů, 500 Kč (750 Kč*)/ den	6 dnů, 500 Kč (2 000 Kč*)/ den					
vyzvednutí opraveného vozidla – doprava řidiče do opravny (vlak I. tř., bus, letadlo turistická třída, taxi)	org	org	bez limitu										
<b>POKRAČOVÁNÍ V CESTĚ</b>													
odvoz posádky do servisu nebo domů	org	org	bez limitu										
ubytování posádky vozidla	org	org	2 000 Kč / osoba / noc (max. 2 noci)	2 000 Kč / osoba / noc (max. 2 noci)	2 000 Kč / osoba / noc (max. 6 noci)	2 000 Kč / osoba / noc (max. 6 noci)	2 000 Kč / osoba / noc (max. 6 noci)	2 000 Kč / osoba / noc (max. 6 noci)					
náhradní doprava – vlak I. tř., bus, letadlo turistická třída, taxi	org	org	bez limitu										
přistavení náhradního vozidla do 3,5t	org	org	bez limitu										
zapůjčení náhradního vozidla do 3,5t – porucha/havárie/živel	1 den	1 den	–	–	–	–	–	–					
zapůjčení náhradního vozidla do 3,5t – odcizení vozidla	30 dnů	30 dnů	–	–	–	–	–	–					
doprava řidiče do autopůjčovny a zapůjčení náhradního vozidla nad 3,5t	ne	ne	ne	10 000 Kč*	ne	50 000 Kč*	ne	bez limitu*					
převození nákladu na náhradní vozidlo nad 3,5t	ne	ne	ne		ne		ne						
<b>OSTATNÍ SLUŽBY</b>													
odtah druhého účastníka dopravní nehody	org	org	org	org	org	org	org	org					
defekt pneu – zprovoznění vozidla asistenční službou nebo odtah do servisu	2 500 Kč**	5 000 Kč**	5 000 Kč	10 000 Kč	50 000 Kč	50 000 Kč	bez limitu	bez limitu					
výbití baterie – zprovoznění vozidla asistenční službou nebo odtah do servisu	2 500 Kč**	5 000 Kč**	5 000 Kč	10 000 Kč	50 000 Kč	50 000 Kč	bez limitu	bez limitu					
zabouchnutí, odcizení, ztráta, poškození klíčů nebo zámku – zprovoznění vozidla asistenční službou nebo odtah do servisu	org	org	5 000 Kč	10 000 Kč	50 000 Kč	50 000 Kč	bez limitu	bez limitu					
nedostatek / zájemna paliva – dovoz a doplnění paliva nebo odtah do servisu	2 500 Kč**	5 000 Kč**	5 000 Kč	10 000 Kč	50 000 Kč	50 000 Kč	bez limitu	bez limitu					
zajištění náhradního řidiče	org	org	5 000 Kč	10 000 Kč	50 000 Kč	50 000 Kč	bez limitu	bez limitu					
finanční tiseň – zprostředkování úhrady opravy vozidla	ne	ano	ne	ano	ne	ano	ne	ano					

\*) pro vozidla nad 3,5t

\*\*) pouze při sjednání pojistění Asistence PLUS

S vámí od A do Z

NONSTOP asistenční služba Allianz pojistovny + 420 241 170 000

Součástí povinného ručení i havarijního pojistění je automatický nárok na Základní asistence.  
 Pokud je současně sjednáno povinné ručení a havarijní pojistění, limity Základní asistence se zdvojnásobí.  
 Pokud je sjednáno povinné ručení nebo havarijní pojistění a současně Asistence PLUS, limity Základní asistence a Asistence PLUS se sčítají.



## DOPLŇKOVÉ POJISTNÉ PODMÍNKY pro havarijní pojistění vozidel - ASISTENCE - ALLIANZ AUTOPOJIŠTĚNÍ 2014/ALLIANZ AUTOFLOTILY 2014

Ke Zvláštním pojistným podmínkám pro havarijní pojistění vozidel – ALLIANZ AUTOPOJIŠTĚNÍ 2014/ALLIANZ AUTOFLOTILY 2014 Allianz pojistovny, a. s., (dále jen „ZPP“) platným od 1. 2. 2017 se pro pojistění asistence vydávají tyto Doplnkové pojistné podmínky pro havarijní pojistění vozidel – ALLIANZ AUTOPOJIŠTĚNÍ 2014/ALLIANZ AUTOFLOTILY 2014 (dále jen „DPP“). Pojistění asistence je z hlediska občanského zákona mimořádným skodovým.

### ODDÍL I Pojištění základní asistence

#### Článek I Obecné ustanovení

Ridiči a osobám přepravovaným vozidlem s platným pojistěním odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla nebo havarijním pojistěním sjednaným v Allianz pojistovny, a. s., (dále jen „opravněná osoba“) vzniká nárok na využívání asistenčních služeb poskytovaných smluvním partnerem Allianz pojistovny, a. s., dostupným z České republiky i ze zahraničí na tel. čísle +420 241 170 000 (dále jen „smluvní partner“), a to opakováně po celou dobu platnosti alespoň jednoho z těchto pojistění.

#### Článek II Rozsah pojistění

1. V případě, že je vozidlo po poruše, následkem havárie, závěrní události, vandalismu, jeho poškození zvřetem nebo následkem střetu se zvřetem nebo odcizení jeho části nepojizdné, má opravněná osoba nárok na zorganizování a úhradu:  
 - přjezdu a objezdu asistenční služby,  
 - opravy vozidla asistenční službou na místě poruchy s výjimkou náhradních dílů, které si hradí opravněná osoba sama,  
 - výloh za vyprošťení a za manipulaci s vozidlem,  
 - odťahu vozidla do nejbližší opravné schopné vozidlo opravit, nebo v případě současného sjednaného pojistění asistence PLUS odťahu vozidla do jiného místa, které si opravněná osoba určí v případě, že oprava určena smluvním partnerem nebude schopna vozidlo zprovoznit do 8 hodin od vyzádání asistenční služby,

a to v maximální výši 2.500 Kč (mimo území ČR 5.000 Kč).

2. V případě, že vozidlo zůstane po poruše, následkem havárie, závěrní události, vandalismu, jeho poškození zvřetem nebo následkem střetu se zvřetem nebo odcizení jeho části nepojizdné a oprava určena smluvním partnerem nebude schopna vozidlo zprovoznit do 8 hodin od vyzádání asistenční služby, má opravněná osoba nárok na zorganizování a úhradu úschovy nepojizdného vozidla

- v maximální výši 500 Kč na den po dobu nejvýše 2 dnů pro vozidlo s celkovou hmotností do 3 500 kg,

- v maximální výši 750 Kč (mimo území ČR 2.000 Kč) na den po dobu nejvýše 2 pracovních dnů pro vozidlo s celkovou hmotností nad 3 500 kg.

3. V případě, že osobní nebo nákladní automobil o celkové hmotnosti do 3 500 kg zůstane po poruše, následkem havárie, závěrní události, vandalismu, jeho poškození zvřetem nebo následkem střetu se zvřetem nebo odcizení jeho části nepojizdné a oprava určena smluvním partnerem nebude schopna vozidlo zprovoznit do 8 hodin od vyzádání asistenční služby, má opravněná osoba nárok na zorganizování a úhradu nákladu na pohonné hmoty, mytí, čištění aj.) na nezbytné nutnou dobu, max. na dobu 24 hodin, přičemž sboty, nedle a státní svátky se dle této lhát nezapočítávají.

4. V případě odcizení osobního nebo nákladního automobilu o celkové hmotnosti do 3 500 kg (doloženým potvrzením o oznamení odcizení vozidla místní příslušné polici) má opravněná osoba nárok na zorganizování vypůjčení a úhradu nákladu za nájem náhradního automobilu (výjimkou nákladu na pohonné hmoty, mytí, čištění aj.) na nezbytné nutnou dobu, max. na dobu 30 dnů.

5. O volbě a způsobu zajistění dostupnosti náhradního automobilu dle odst. 3 a 4 tohoto článku rozhoduje smluvní partner. Opravněná osoba je povinna za účelem převzetí náhradního vozidla předložit plýtvateli svého občanský príkaz nebo certifikát pas a řidičský príkaz osvědčující opravnění k řízení automobilu a potvrzení smluvní společnosti s jejím pronájem a užíváním (např. depozit, vlastnictví embozanové kreditní karty, věk řidiče výši než 21 let, vlastnictví řidičského oprávnění pro řízení automobilu dešť než 2 roky, nemožnost opusit s vozidlem území daného státu apod.).

Doložení vrácení vypořáděného vozidla a případné finanční výrovnání opravněné osoby s půjčitelem mohou být podmínkou vydání odařeného nepojizdného vozidla z opravy a poskytnutí pojistného plnění.

Pojistitel společně s poskytovatelem asistenčních služeb jsou opravněni požadovat po opravněně osobě úhradu nákladu, které jim vznikly v souvislosti s jejím nedodením vypořádých podmínek půjčovny vozidel.

Pokud z pojistění sjednaných k nepojizdnému automobilu vypořádá další nárok na úhradu nákladu za nájem náhradního vozidla, uplatní opravněný uživatel vozidla nárok na jejich úhradu přímo vůči pojistiteli.

6. Opravněná osoba má dále nárok na:

a) úhradu opravy nepojizdného vozidla mimo území ČR za podmíny, že stejně vysoká částka (nebo její ekvivalent v Kč) bude předložena na účet smluvního poskytovatele v ČR,

b) zorganizování a úhradu nákladu telefonického tlumění nezbytných prvních jednání posádky vozidla s bezpečnostními orgány, záchrannou službou nebo účastníky nehody v souvislosti s účasti vozidla na dopravní nehodě, jeho poškozením nebo odcizením,

c) zorganizování náhradního řidiče v případě úrazu či hospitalizace řidiče vozidla, ztráty nebo zničení jeho dioptrických brýlí, kontaktních čoček, či jiných zdravotních pomůcek nezbytných pro bezpečné řízení vozidla,

d) zorganizování otevření záložebných dveří vozidla, odemknutí spinací skřínky nebo zámku řidiči páky, pokud dojezd do nejbližší opravné schopné vozidlo odbrone otevřít, odemknout spinaci skřínku nebo zámek řidiči páky, pokud vozidlo zůstane z důvodu záložebných dveří, odcizení, ztráty nebo poškození klíčů nebo z důvodu poškození zámku nepojizdné; ve variante STANDARD v maximální výši 5.000 Kč (mimo území ČR 10.000 Kč);

e) zorganizování dopravy řidiče za účelem vyzvednutí opraveného vozidla z opravy v případě, že oprava vozidla v opravně určené smluvním partnerem nebude dokončena do 8 hodin od vyzádání asistenční služby,

f) zorganizování odvodu členů posádky vozidla do místa jejich bydliště nebo jiného společného a maximálně stejně vzdáleného místa,

g) podání informací, jak postupovat při vypořádání zájmu o opravnou nehodě, při výfuzení vozidla z evidence vozidel, na sdělení na zastupitelské úradě České republiky, državnická zařízení, lékárny, hotely, ubytovací služby, autovisny, prodejný náhradních dílů, na vydělávání dopravního nebojapod,

h) telefonickou navigaci při řízení orientace,

i) zorganizování a úhradu pořízení fotodokumentace místa dopravní nehody,

j) zorganizování odstoupení nepojizdných vozidel dalším učastníkům dopravní nehody,

k) zorganizování přistavení náhradního automobilu s celkovou hmotností do 3 500 kg.

7. Pokud je v vozidle současně sjednáno pojistění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla a havarijní pojistění, limity pojistného plnění stanovené v odst. 1 a 2 tohoto článku vyjádřené finanční částková a limity stanovené v odst. 3 a 4 tohoto článku vyjádřené délkom výpůjční doby se zdvojnásobi.

### ODDÍL II Pojištění asistence PLUS

#### Článek I Obecná ustanovení

1. Není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak, lze pojistění asistence PLUS sjednat pouze za předpokladu současné v pojistné smlouvě sjednaného a trvajícího pojistění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla nebo havarijním pojistění.

V případě zániku této pojistění zaniká i pojistění asistence PLUS, neboť je v pojistné smlouvě dohodnuto jinak.

2. Ridiči a osobám přepravovaným vozidlem s platným pojistěním asistence PLUS sjednaným v Allianz pojistovny, a. s., (dále jen „opravněná osoba“) využívají na využívání asistenčních služeb poskytovaných smluvním partnerem Allianz pojistovny, a. s., dostupným z České republiky i ze zahraničí na tel. čísle +420 241 170 000 (dále jen „smluvní partner“), a to opakováně po celou dobu jeho platnosti.

#### Článek II Rozsah pojistění

##### Část A

1. V případě, že je vozidlo po poruše, následkem havárie, závěrní události, vandalismu, jeho poškození zvřetem nebo následkem střetu se zvřetem nebo odcizení jeho části nepojizdné, má opravněná osoba nárok na zorganizování a úhradu:  
 - přjezdu a objezdu asistenční služby,  
 - opravy vozidla asistenční službou na místě poruchy s výjimkou náhradních dílů, které si hradí opravněná osoba sama,  
 - výloh za vyprošťení a za manipulaci s vozidlem,

- odťahu vozidla do nejbližší opravné schopné vozidlo opravit, nebo odťahu vozidla do jiného místa, které si opravněná osoba určí v případě, že oprava určena smluvním partnerem nebude schopna vozidlo zprovoznit do 8 hodin od vyzádání asistenční služby,

ve variante STANDARD v maximální výši 5.000 Kč (mimo území ČR 10.000 Kč).

2. V případě, že je vozidlo po poruše, následkem havárie, závěrní události, vandalismu, jeho poškození zvřetem nebo následkem střetu se zvřetem nebo odcizení jeho části nepojizdné a nepodaří-li se ho zprovoznit do 8 hodin od vyzádání

asistenční služby, a také v případě, kdy došlo k odcizení vozidla, má opravněná osoba nárok na zorganizování a úhradu:  
 a) ubytování v hotelu v maximální výši 2.000 Kč za noc a osobu, a to ve varianci STANDARD po dobu nejvýše 2 dnů ačkoli do dopravy do místa jejího bydliště nebo jiného místa, ale pouze do výše nákladu, které by byly vynaloženy smluvním partnerem za její navrat do místa jejího bydliště; o druhu poskytnuté asistenční služby, jakož i o volbě dopravního prostředku, rozhoduje smluvní partner,

b) úschovy nepojizdného vozidla ve varianci STANDARD  
 - v maximální výši 500 Kč na den po dobu nejvýše 2 dnů pro vozidlo s celkovou hmotností do 3 500 kg,  
 - v maximální výši 750 Kč (mimo území ČR 2.000 Kč) na den po dobu nejvýše 2 pracovních dnů pro vozidlo s celkovou hmotností nad 3 500 kg;  
 příčemž sboty, nedle a státní svátky se do této lhát nezapočítávají.

3. Opravněná osoba má dále nárok na zorganizování a úhradu:  
 a) náhradního řidiče pro nejkratší cestu do místa bydliště nebo sídla vlastníka vozidla v ČR (bez nároku na úhradu nákladu na pohonné hmoty, silnice a parkovací poplatek v případě úrazu či hospitalizace řidiče vozidla, ztráty nebo zničení jeho zdravotních pomůcek (s výjimkou řidičů a kontaktních čoček) nezbytných pro bezpečné řízení vozidla) ve varianci STANDARD v maximální výši 5.000 Kč (mimo území ČR 10.000 Kč); podmínkou poskytnutého této služby je doložení potvrzení lekáře, že jeho zdravotní nebo psychický stav nebo chybějící zdravotní pomůcky mu neumožní řídit vozidlo

b) nákladů na otevření záložebných nebo zaměřených dveří vozidla, odemknutí spinaci skřínky nebo zámku řidiče řidič páky (pokud je to technicky možné a opravněná osobou akceptovatelné) nebo jeho odtahu do nejdále od výběru opravy schopného vozidla, ztráty nebo poškození klíčů nebo z důvodu poškození zámku nepojizdné; ve variante STANDARD v maximální výši 5.000 Kč (mimo území ČR 10.000 Kč) – nebez uplatnit v souběhu s asistenční službou od odd. I, čl. II odst. 1 a odst. II čl. II odst. 1 t. čl. DPP,

c) dopravy řidiče za účelem vyzvednutí opraveného vozidla z opravy v případě, že oprava vozidla v opravně určené smluvním partnerem nebude dokončena do 8 hodin od vyzádání asistenční služby; o volbě dopravního prostředku rozhoduje smluvní partner,

d) nákladů na dopravu řidiče do autopůjčovny, na započtení náhradního vozidla a přeložení nákladu na náhradní vozidlo pro jeho jízdu z úhradu nákladu na pohonné hmoty; ve varianci STANDARD v maximální výši 10.000 Kč v případě, že vozidlo o celkové hmotnosti nad 3 500 kg zůstane mimo území ČR nepojizdné a nepodaří se jej zprovoznit do 2 dnů od vyzádání asistenční služby.

4. Pojistěnou smluvou mohou být sjednány následující zvýšené finanční limity pro asistenční službu vyjmenované v této části A:

a) odst. 1 a 2 písm. a), b), a to ve varianci:

- TRIO v maximální výši 50 000 Kč (v ČR i zahraničí),

- MAXI bez finančního limitu,

b) odst. 2 písm. a), a to ve varianci:

- TRIO, MAXI po dobu nejvýše 6 nocí,

c) odst. 2 písm. b), a to ve varianci:

- TRIO, MAXI po dobu nejvýše 6 dnů,

d) odst. 3 písm. d), a to ve varianci:

- TRIO v maximální výši 50 000 Kč,

- MAXI bez finančního limitu.

##### Část B

1. V případě, že osobní nebo nákladní automobil o celkové hmotnosti do 3 500 kg zůstane po poruše, následkem havárie, závěrní události, vandalismu, jeho poškození zvřetem nebo následkem střetu se zvřetem nebo odcizení jeho části nepojizdné a oprava určena smluvním partnerem nebude schopna vozidlo zprovoznit do 8 hodin od vyzádání asistenční služby, má opravněná osoba nárok na zorganizování a úhradu úschovy nepojizdného vozidla

- v maximální výši 5.000 Kč (mimo území ČR 10.000 Kč) – nebez uplatnit v souběhu s asistenční službou od odd. I, čl. II odst. 1 a odst. II čl. II odst. 1 t. čl. DPP,

2. Pojistěnou smluvou mohou být sjednány následující zvýšené finanční limity pro asistenční službu vyjmenované v této části B:

a) odst. 1 a 2 písm. a), b), a to ve varianci:

- TRIO v maximální výši 50 000 Kč (v ČR i zahraničí),

- MAXI bez finančního limitu,

b) odst. 2 písm. a), a to ve varianci:

- TRIO, MAXI po dobu nejvýše 6 nocí,

c) odst. 2 písm. b), a to ve varianci:

- TRIO, MAXI po dobu nejvýše 6 dnů,

d) odst. 3 písm. d), a to ve varianci:

- TRIO v maximální výši 50 000 Kč,

- MAXI bez finančního limitu.

##### ODDÍL III Výloky za pojistění

1. Pojistění dle odd. I a II t. čl. DPP se nevztahuje na:

a) všechny náklady zaplatené bez předchozího souhlasu smluvního partnera, s výjimkou případu, kdy opravněná osoba prokáže, že se důvodem hodných ztrát nemohla spojit s asistenční centrálu smluvního partnera nebo pokud smluvní partner nebyl schopen z důvodu mimořádných okolností asistenční službu poskytnout,

b) všechny náklady, které významně složky integrovaného záchranného systému v rámci povinnosti stanovených zákonem, c) všechny náklady vyplývající ze skod, které vznikly v důsledku povážlivého, násilných nepokojů, stávek, teroristického jednání, válečných událostí, záshudu úřední nebo státní moci, zeměřízení nebo jaderné energie,

d) všechny náklady vyplývající ze skod, které vznikly následkem požáru alkoholu nebo návykových láték,

e) všechny náklady vyplývající ze skod, které vznikly v důsledku sázký či účasti opravněných osob na trestním činu,

f) všechny náklady vyplývající ze skod, které vznikly v důsledku dopravní nehody úřavně zavřené řidičem pojistěného vozidla v případě, že skoděný řidič sebevraždou nebo v sebevraždě pokusil o sebevraždu,

g) všechny celé, tranzitní a dálkové poplatky a daně, náklady na pohonné hmoty a parkovné, pokud nárok na úhradu parkovného nevyplývá z skod, které vznikly v důsledku jeho zájemů,

h) všechny náklady spojené se skodami následními,

i) všechny náklady spojené s přepravou.

2. Případě, kdy po poruše nebo následkem střetu se zvřetem, nebo odcizení jeho části nepojizdné a nepodaří se ho zprovoznit do 8 hodin od vyzádání

asistenční služby, má opravněná osoba nárok na zorganizování a úhradu nákladu na pohonné hmoty a parkovné, ačkoli by byly vynaloženy smluvním partnerem.

3. Pojistění dle odd. I a II t. čl. DPP vyjádřené finanční částková se sčítá.

Tyto DPP jsou platné od 1. 6. 2022