



Pojistné podmínky pojištění technické asistence k vozidlům

PP-TAV-RL ze dne 1. 9. 2022

Článek 1. Úvodní ustanovení

1. Pro toto pojištění technické asistence vozidlům, které sjednává pojistník u pojistitele INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., člena skupiny AXA, se sídlem Boulevard du Régent 7, 1000 Brusel, Belgické království, zapsaného v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055, jednajícího prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, IČO: 28225619, se sídlem Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou A 59647 (dále jen „pojistitel“), platí zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále také jen „občanský zákoník“), a pojistná smlouva, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Pojistné podmínky pojištění technické asistence k vozidlům PP-TAV-RL ze dne 1. září 2022 (dále jen „pojistné podmínky“). V případě rozporu mezi ustanoveními pojistné smlouvy a ustanoveními pojistných podmínek má přednost pojistná smlouva. Pojištění se řídí právním řádem České republiky.

Článek 2. Výklad pojmů

Pro účely tohoto pojištění jsou následující pojmy vymezeny takto:

asistenční služba pojistitele – právnická osoba, která jménem a v zastoupení pojistitele poskytuje oprávněné osobě pojistné plnění a související asistenční služby. Asistenční služba zastupuje pojistitele při uplatňování, šetření a likvidaci pojistných událostí. Asistenční služba nebo jiný pojistitelem pověřený zástupcem mají právo jednat jménem pojistitele při všech škodních událostech vymezených tímto pojistným programem. Adresa asistenční služby: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o. Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, Česká republika.

pojistník – právnická osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu;

oprávněná osoba – oprávněný řidič a osoby přepravované v pojištěném vozidle, kdy maximální počet přepravovaných osob je dán počtem sedadel uvedených v technickém průkazu. Oprávněnou osobou nejsou stopaři a osoby přepravované ve vozidle za úplatu.

pojištěné vozidlo – motorové vozidlo s platnou českou registrační značkou a max. přípustnou celkovou hmotností do 3,5t, které pojistník uvedl na seznamu pojištěných vozidel předaných pojistiteli v kategorii jednoho z pojistných programů, a které si pojištěný pronajímá prostřednictvím pojistníka;

pojištěný – osoba, kterou pojistník uvedl v seznamu pojištěných osob předaném pojistiteli;

pojistná událost – nahodilá skutečnost blíže specifikovaná v těchto pojistných podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojištěnému pojistné plnění z tohoto pojištění;

škodní událost – skutečnost, ze které vznikla škoda, a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění z tohoto pojištění;

nepojízdnost vozidla – stav, kdy je pojištěné vozidlo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích v důsledku nehody, poruchy, chyby řidiče, vandalismu či živelní události, nebo vozidlo pro uvedený důsledek nelze použít k dalšímu provozu pro rozpor s návodem k použití od výrobce vozidla nebo z důvodů ohrožení bezpečnosti provozu na pozemních komunikacích.

porucha - poruchou se rozumí stav, kdy je pojištěné vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů z důvodu opotřebení nebo poškození součástí motorového vozidla, způsobených vlastní funkcí jednotlivých součástí vozidla, chybou montáží, únavou materiálu. Za poruchu se rovněž považuje stav, kdy je používání asistovaného vozidla v rozporu s návodem k použití od výrobce vozidla. Poruchou není systematická obnova vozidla, jeho údržba (periodická nebo jiná), technická prohlídka, instalace dodatkových zařízení ani nedostatek v povinných doplňcích vozidla.

nehoda - nehodou se rozumí nahodilá událost, při níž vlivem vnějších činitelů (jako např. střet s jiným vozidlem, náraz vozidla do objektu, vyjetí mimo silniční komunikaci) dojde k poškození nebo provoznímu znehodnocení pojištěného vozidla, v důsledku čehož je vozidlo nepojízdné.

chyba řidiče – nepojízdnost pojištěného vozidla způsobená výhradně vybitou baterií, defektem pneumatiky, ztrátou nebo odcizením klíčů od vozidla, poškozením klíčů a zámků od vozidla, zabouchnutím klíčů či dálkového ovládání ve vozidle, záměnou nebo vyčerpáním paliva, chybějící rezervou nebo dojezdovou pneumatikou;

vandalismus – protiprávní jednání cizí osoby/osob v důsledku něhož je pojištěné vozidlo nepojízdné, nebo nezpůsobilé k provozu dle příslušných předpisů (např. zničené reflektory, propíchnuté pneumatiky atp.);

živelní událost – stav, kdy je pojištěné vozidlo nepojízdné v důsledku požáru, výbuchu, úderu blesku, povodně a záplavy, vichřice a krupobití a jiného zásahu vyšší moci;

odcizení vozidla – protiprávní jednání cizí osoby/osob, v jehož důsledku je pojištěné vozidlo odcizeno, a to buď vloupáním, nebo loupežným přepadením. Za odcizení se pro účely této těchto asistenčních služeb považuje i stav, kdy nebylo vozidlo v důsledku pokusu o krádež odcizeno, ale je nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu dle příslušných předpisů (např. rozbité čelní sklo, zničená spínací skříň, poškozený zámek zapalování atp.);

práce – služby, které má asistenční služba pojistitele zorganizovat či zorganizovat a uhradit oprávněné osobě v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se oprávněná osoba dohodla s dodavatelem služeb;

organizace a úhrada služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele provede úkony umožňující poskytnutí služby oprávněné osobě v rozsahu uvedeném v pojistných podmínkách a současně uhradí náklady na poskytnutí této služby dodavatelem těchto služeb až do výše limitu pojistného plnění. Případnou část nákladů spojených s poskytnutím služby dodavatelem služeb přesahující limit pojistného plnění může oprávněná osoba uhradit v hotovosti poskytovateli služeb, nebo bude částka přefakturována v plné výši oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.

organizace služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele provede úkony umožňující poskytnutí služby oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistných podmínkách, přičemž náklady na poskytnutí těchto služeb může oprávněná osoba uhradit v hotovosti poskytovateli služeb, nebo bude částka přefakturována v plné výši oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.

dodavatel služeb – fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované asistenční službou pojistitele vykonává pro oprávněnou osobu;

pojistný program – toto pojištění lze sjednat v pojistném programu Komfort Plus, Excelent nebo Excelent Plus.

totální škoda je poškození vozidla, kdy náklady na jeho opravu převyšují 70 % obvyklé ceny vozidla k okamžiku vzniku škodné události a oprava vozidla není ekonomicky smysluplná.

Článek 3. Předmět pojištění

1. Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění pojištěnému nebo oprávněné osobě formou asistenčních služeb, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě, a to v případě poruchy, nehody, odcizení pojištěného vozidla, vandalismu, živelní události nebo v případě chyby řidiče.
2. Pojištění technické asistence vozidlům je soukromé, neživotní, škodové pojištění.

Článek 4. Vznik, trvání a zánik pojištění, pojistné a úplata za pojištění

1. Vznik, trvání a zánik pojištění se řídí ustanoveními pojistné smlouvy.
2. Pojistné se sjednává jako pojistné běžné. Pojistné hradí pojistiteli pojistník za každé pojistné období každého jednotlivého pojištění, a to ve výši a způsobem uvedeným v pojistné smlouvě.
3. Výše a splatnost úplaty za pojištění hrazené pojištěným pojistníkovi za každé jednotlivé pojistné období sjednaného pojištění jsou uvedeny v dokladu o sjednání pojištění.

Článek 5. Hranice pojistného plnění

1. Horní hranice pojistného plnění je určena pro jednotlivé služby na jednu pojistnou událost, limitem pojistného plnění, které jsou uvedeny v čl. 8, čl. 9 a čl. 10 těchto pojistných podmínek.
2. Pojistné plnění poskytne pojistitel nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy skončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění uvedeno jinak.

Článek 6. Územní a místní rozsah pojištění

1. Pojištění se vztahuje na všechny události, které vznikly na území České republiky a ostatních států, které jsou uvedeny na Zelené kartě pojištěného vozidla.
2. Na území Ruska, Ukrajiny, Běloruska, Moldavska a neevropských států bude pojistné plnění poskytnuto s ohledem na místní podmínky.

Článek 7. Pojistná událost

1. Pojistnou událostí se rozumí nepojízdnost pojištěného vozidla nebo odcizení pojištěného vozidla.

Článek 8. Program Komfort Plus

1. V případě, že pojištěné vozidlo je dle ustanovení těchto pojistných podmínek nepojízdné, nebo v případě odcizení, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje, případně zorganizuje a uhradí asistenční služby v níže uvedeném rozsahu až do výše limitů uvedených v tabulce v čl. 8 těchto pojistných podmínek:

- a) opravu pojištěného vozidla na místě včetně úhrady použitých náhradních dílů, nebo pokud není oprava na místě možná;
- b) odtah pojištěného vozidla včetně případného vyproštění do nejbližšího autorizované opravny od místa události; pojistitel nejpozději do 2 hodin od ukončení odtahu předá pojistníkovi identifikační a kontaktní údaje autorizované opravny.

Náklady na použité náhradní díly může oprávněná osoba uhradit v hotovosti poskytovateli služeb, nebo bude částka přefakturována v plné výši oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.

- c) uskladnění vozidla na střeženém místě v případě, že z objektivních důvodů není odtah do opravny možný (např. večerní hodiny, svátek atp.).

2. V případě, že pojištěné vozidlo nelze opravit do dvou hodin od doby, kdy došlo k nepojízdnosti, případně dobu opravy nelze určit, nebo v případě odcizení, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje, případně zorganizuje a uhradí asistenční služby v níže uvedeném rozsahu až do výše limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce v čl. 8 těchto pojistných podmínek:

- a) náhradní ubytování posádky pojištěného vozidla v hotelu včetně dopravy do hotelu a zpět k pojištěnému vozidlu (maximálně 1 cesta tam a 1 cesta zpět), nebo
- b) dopravu posádky pojištěného vozidla do cíle cesty, nebo do výchozího místa cesty veřejnými dopravními prostředky. O druhu dopravního prostředku rozhoduje asistenční služba pojistitele. Nebo
- c) náhradní vozidlo stejné kategorie jako je pojištěné vozidlo včetně přistavení a odstavení po dobu opravy nepojízdného asistovaného vozidla, max. však na dobu 5 dní.

Služby „náhradní ubytování“, „doprava posádky“ a „náhradní vozidlo“ lze v případech, kdy není možné např. z důvodu omezené místní dostupnosti zabezpečit náhradní vozidlo ihned po události, kombinovat. O vhodnosti tohoto postupu rozhoduje asistenční služba pojistitel spolu s oprávněnou osobou, dle právních předpisů v zemi události.

3. Na žádost oprávněné osoby poskytne pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele doplňkové asistenční služby v následujícím rozsahu:

- a) informace o dopravní situaci v místě zájmu oprávněné osoby;
- b) telefonické tlumočení do anglického jazyka v případě kontaktu s představiteli státní či místní správy v zahraničí;
- c) vyzvednutí opraveného asistovaného vozidla ze servisu formou dopravy opraveného pojištěného vozidla na místo určené oprávněnou osobou, nebo formou úhrady nákladů na jednosměrnou cestu pro jednu osobu za účelem vyzvednutí opraveného pojištěného vozidla ze servisu. O zvoleném řešení rozhoduje asistenční služba pojistitele spolu s oprávněnou osobou, dle právních předpisů v zemi události. Poskytnutí těchto služeb asistenční služba pojistitele pouze organizuje, náklady na tyto služby může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.
- d) poskytnutí finanční hotovosti v místě události. Asistenční služba pojistitele službu pouze organizuje, náklady na tuto službu může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.
- e) organizace odtahu do jiného servisu než je určeno ustanoveními těchto pojistných podmínek, veškeré náklady na poskytnutí této služby může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.
- f) náhradní vozidlo vyšší kategorie než je určeno ustanoveními těchto pojistných podmínek, veškeré náklady na poskytnutí této služby může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.
- g) navýšení časových či finančních limitů pojistného plnění nad limity určené ustanoveními těchto pojistných podmínek, náklady na služby, které přesáhnou limity pojistného plnění určené pojistnými podmínkami, může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.

4. Limity asistenčního plnění

Technická asistence vozidlům - pojistný program Komfort Plus			
Služba		ČR	Zahraničí
ODTAH	Oprava na místě včetně úhrady použitých náhradních dílů, nebo	zahrnuto	
	Odtah včetně naložení, složení a případně i vyproštění	zahrnuto	
	Zabezpečení parkování v době do předání vozidla do servisu	zahrnuto	
UBYTOVÁNÍ	Ubytování	1 500 Kč / noc / osoba, max. 3 noci	120 EUR / noc / osoba, max. 3 noci
	Přeprava do hotelu	zahrnuto	
	Doprava z hotelu do servisu k původnímu vozidlu	zahrnuto	
NÁHRADNÍ DOPRAVA	Zapůjčení náhradního vozidla včetně přistavení a odstavení	zahrnuto - stejná třída	
	Délka zápůjčky náhradního vozidla	zahrnuto - po dobu opravy, max. 5 dnů	
	Náhradní doprava: vlak, bus, letadlo	zahrnuto	
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	Telefonické tlumočení do AJ	zahrnuto	
	Informace o dopravní situaci	zahrnuto	
	Poskytnutí finanční hotovosti v místě události	organizace	
	Vyzvednutí opraveného vozu - doprava nebo zajištění dopravy pro opravené vozidlo	organizace	
	Odtah do jiného servisu než je určeno pojistnými podmínkami	organizace	
	Navýšení finančních limitů či prodloužení časových limitů určených podmínkami asistence	organizace	
	Zabezpečení náhradního vozidla vyšší kategorie	organizace	

Článek 9. Pojistný program Excelent

1. V případě, že pojištěné vozidlo je dle ustanovení těchto pojistných podmínek nepojízdné, nebo v případě odcizení, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje, případně zorganizuje a uhradí asistenční služby v níže uvedeném rozsahu až do výše limitů uvedených v tabulce v čl. 9 těchto pojistných podmínek:

- opravu pojištěného vozidla na místě včetně úhrady použitých náhradních dílů, nebo pokud není oprava na místě možná,
- odtah pojištěného vozidla včetně případného vyproštění do nejbližšího autorizované opravy od místa události; pojistitel nejpozději do 2 hodin od ukončení odtahu předá pojistníkovi identifikační a kontaktní údaje autorizované opravy.

Náklady na použité náhradní díly může oprávněná osoba uhradit v hotovosti poskytovateli služeb, nebo bude částka přefakturována v plné výši oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.

- uskladnění vozidla na střeženém místě v případě, že z objektivních důvodů není odtah do opravy možný (např. večerní hodiny, svátek atp.).

2. V případě, že pojištěné vozidlo nelze opravit do dvou hodin od doby, kdy došlo k nepojízdnosti, případně dobu opravy nelze určit, nebo v případě odcizení, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje, případně zorganizuje a uhradí asistenční služby v níže uvedeném rozsahu až do výše limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce v čl. 9 těchto pojistných podmínek:

- náhradní ubytování posádky pojištěného vozidla v hotelu včetně dopravy do hotelu a zpět k pojištěnému vozidlu (maximálně 1 cesta tam a 1 cesta zpět), nebo
- dopravu posádky pojištěného vozidla do cíle cesty, nebo do výchozího místa cesty veřejnými dopravními prostředky. O druhu dopravního prostředku rozhoduje asistenční služba pojistitele. Nebo
- náhradní vozidlo stejné kategorie jako je pojištěné vozidlo včetně přistavení a odstavení po dobu opravy nepojízdného asistovaného vozidla, max. však na dobu 10 dní.

Služby „náhradní ubytování“, „doprava posádky“ a „náhradní vozidlo“ lze v případech, kdy není možné např. z důvodu omezené místní dostupnosti zabezpečit náhradní vozidlo ihned po události, kombinovat. O vhodnosti tohoto postupu rozhoduje asistenční služba pojistitel spolu s oprávněnou osobou, dle právních předpisů v zemi události.

3. Na žádost oprávněné osoby poskytne pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele doplňkové asistenční služby v následujícím rozsahu:

- informace o dopravní situaci v místě zájmu oprávněné osoby;
- telefonické tlumočení do anglického jazyka v případě kontaktu s představiteli státní či místní správy v zahraničí;
- vyzvednutí opraveného asistovaného vozidla ze servisu formou dopravy opraveného pojištěného vozidla na místo určené oprávněnou osobou, nebo formou úhrady nákladů na jednosměrnou cestu pro jednu osobu za účelem vyzvednutí opraveného pojištěného vozidla ze servisu. O zvoleném řešení rozhoduje asistenční služba pojistitele spolu s oprávněnou osobou, dle právních předpisů v zemi události. Poskytnutí těchto služeb asistenční služba pojistitele pouze organizuje, náklady na tyto služby může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.

- d) poskytnutí finanční hotovosti v místě události. Asistenční služba pojistitele službu pouze organizuje, náklady na tuto službu může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.
- e) organizace odtahu do jiného servisu než je určeno ustanoveními těchto pojistných podmínek, veškeré náklady na poskytnutí této služby může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu
- f) náhradní vozidlo vyšší kategorie než je určeno ustanoveními těchto pojistných podmínek, veškeré náklady na poskytnutí této služby může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.
- g) navýšení časových či finančních limitů pojistného plnění nad limity určené ustanoveními těchto pojistných podmínek, náklady na služby, které přesáhnou limity pojistného plnění určené pojistnými podmínkami, může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.

4. Limity asistenčního plnění

Technická asistence vozidlům - pojistný program Excelent			
Služba		ČR	Zahraníčí
ODTAH	Oprava na místě včetně úhrady použitých náhradních dílů, nebo	zahrnuto	
	Odtah včetně naložení, složení a případně i vyproštění	zahrnuto	
	Zabezpečení parkování v době do předání vozidla do servisu	zahrnuto	
UBYTOVÁNÍ	Ubytování	1 500 Kč /noc osoba max. 5 nocí	120 EUR/noc osoba max. 5 nocí
	Přeprava do hotelu	zahrnuto	
	Doprava z hotelu do servisu k původnímu vozidlu	zahrnuto	
NÁHRADNÍ DOPRAVA	Zapůjčení náhradního vozidla včetně přistavení a odstavení	zahrnuto - stejná třída	
	Délka zápůjčky NV	zahrnuto - po dobu opravy, max. 10 dnů	
	Náhradní doprava: vlak, bus, letadlo	zahrnuto	
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	Telefonické tlumočení do AJ	zahrnuto	
	Informace o dopravní situaci	zahrnuto	
	Poskytnutí finanční hotovosti v místě události	organizace	
	Vyzvednutí opraveného vozu - doprava nebo zajištění dopravy pro opravené vozidlo	pokud oprava trvá déle než 24.hod od předání - organizace	
	Odtah do jiného servisu než je určeno podmínkami asistence	organizace	
	Navýšení finančních limitů či prodloužení časových limitů určených podmínkami asistence	organizace	
	Zabezpečení náhradního vozidla vyšší kategorie	organizace	

Článek 10. Pojistný program Excelent Plus

1. V případě, že pojištěné vozidlo je dle ustanovení těchto pojistných podmínek nepojízdné, nebo v případě odcizení, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje, případně zorganizuje a uhradí asistenční služby v níže uvedeném rozsahu až do výše limitů uvedených v tabulce v čl. 10 těchto pojistných podmínek:

- a) opravu pojištěného vozidla na místě včetně úhrady použitých náhradních dílů, nebo pokud není oprava na místě možná,
- b) odtah pojištěného vozidla včetně případného vyproštění do nejbližšího autorizované opravy od místa události; pojistitel nejpozději do 2 hodin od ukončení odtahu předá pojistníkovi identifikační a kontaktní údaje autorizované opravy.

Náklady na použité náhradní díly může oprávněná osoba uhradit v hotovosti poskytovateli služeb, nebo bude částka přefakturována v plné výši oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.

- c) uskladnění vozidla na střeženém místě v případě, že z objektivních důvodů není odtah do opravy možný (např. večerní hodiny, svátek atp.).

2. V případě, že pojištěné vozidlo nelze opravit do dvou hodin od doby, kdy došlo k nepojízdnosti, případně dobu opravy nelze určit, nebo v případě odcizení, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje, případně zorganizuje

a uhradí asistenční služby v níže uvedeném rozsahu až do výše limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce v čl. 10 těchto pojistných podmínek:

- a) náhradní ubytování posádky pojištěného vozidla v hotelu včetně dopravy do hotelu a zpět k pojištěnému vozidlu (maximálně 1 cesta tam a 1 cesta zpět), nebo
- b) dopravu posádky pojištěného vozidla do cíle cesty, nebo do výchozího místa cesty veřejnými dopravními prostředky. O druhu dopravního prostředku rozhoduje asistenční služba pojistitele, nebo
- c) náhradní vozidlo stejné kategorie jako je pojištěné vozidlo včetně přistavení a odstavení po dobu opravy nepojízdného asistovaného vozidla, max. však na dobu 15 dní; s možností odstavení vozidla v České republice při události, ke které došlo v zahraničí

Služby „náhradní ubytování“, „doprava posádky“ a „náhradní vozidlo“ lze v případech, kdy není možné např. z důvodu omezené místní dostupnosti zabezpečit náhradní vozidlo ihned po události, kombinovat. O vhodnosti tohoto postupu rozhoduje asistenční služba pojistitel spolu s oprávněnou osobou, dle právních předpisů v zemi události.

3. Na žádost oprávněné osoby poskytne pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele doplňkové asistenční služby v následujícím rozsahu:

- a) informace o dopravní situaci v místě zájmu oprávněné osoby;
- b) telefonické tlumočení do anglického jazyka v případě kontaktu s představiteli státní či místní správy v zahraničí;
- c) vyzvednutí opraveného asistovaného vozidla ze servisu formou dopravy opraveného pojištěného vozidla na místo určené oprávněnou osobou, nebo formou úhrady nákladů na jednosměrnou cestu pro jednu osobu za účelem vyzvednutí opraveného pojištěného vozidla ze servisu. O zvoleném řešení rozhoduje asistenční služba pojistitele spolu s oprávněnou osobou, dle právních předpisů v zemi události. Poskytnutí těchto služeb asistenční služba pojistitele pouze organizuje, náklady na tyto služby může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.
- d) poskytnutí finanční hotovosti v místě události. Asistenční služba pojistitele službu pouze organizuje, náklady na tuto službu může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.
- e) organizace odtahu do jiného servisu než je určeno ustanoveními těchto pojistných podmínek, veškeré náklady na poskytnutí této služby může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu
- f) náhradní vozidlo vyšší kategorie než je určeno ustanoveními těchto pojistných podmínek, veškeré náklady na poskytnutí této služby může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.
- g) navýšení časových či finančních limitů pojistného plnění nad limity určené ustanoveními těchto pojistných podmínek, náklady na služby, které přesáhnou limity pojistného plnění určené pojistnými podmínkami, může oprávněná osoba uhradit buď přímo na místě dodavateli služeb, nebo budou v plné výši přefakturovány oprávněnému držiteli vozidla prostřednictvím pojistníka. Asistenční služba pojistitele má právo vyžádat od oprávněné osoby souhlas s úhradou či přefakturací pomocí SMS či e-mailu.
- h) odtah vozidla ze zahraničí do ČR včetně následného odstavení vozidla v ČR. Pokud je pojištěné vozidlo v zahraničí nepojízdné, bylo odtahováno do servisu (pojistitel nejpozději do 2 hodin od ukončení odtahu předá pojistníkovi identifikační a kontaktní údaje servisu), poskytneme některou ze služeb:
 - a. zorganizujeme a uhradíme náklady na odtah vozidla do místa bydliště pojištěného v ČR, pokud oprava vozidla proběhla v zahraničí, ale pojištěný se po opravě vozidla v zahraničí již nenachází. Pokud se jedná o totální škodu není pojistitel povinen zajistit a uhradit odtah pojištěného vozidla zpět ze zahraničí do ČR.
 - b. Pokud předpokládaná doba opravy přesáhne sedm dní, zorganizujeme a uhradíme náklady na odtah vozidla do místa bydliště pojištěného v ČR, i za předpokladu, že oprava vozidla nebude provedena v zahraničí.

Technická asistence vozidlům - pojistný program Excelent Plus			
Služba		ČR	Zahraničí
ODTAH	Oprava na místě včetně úhrady použitých náhradních dílů, nebo	zahrnuto	
	Odtah včetně naložení, složení a případně i vyproštění	zahrnuto	
	Zabezpečení parkování v době do předání vozidla do servisu	zahrnuto	
UBYTOVÁNÍ	Ubytování	1 500 Kč /noc osoba max. 5 nocí	120 EUR/noc osoba max. 5 nocí
	Přeprava do hotelu	zahrnuto	
	Doprava z hotelu do servisu k původnímu vozidlu	zahrnuto	
NÁHRADNÍ DOPRAVA	Zapůjčení náhradního vozidla včetně přistavení a odstavení	zahrnuto - stejná třída	
	Délka zápůjčky NV	zahrnuto - po dobu opravy, max. 15 dnů	
	Náhradní doprava: vlak, bus, letadlo	zahrnuto	
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	Telefonické tlumočení do AJ	zahrnuto	
	Informace o dopravní situaci	zahrnuto	
	Poskytnutí finanční hotovosti v místě události	organizace	
	Vyzvednutí opraveného vozu - doprava nebo zajištění dopravy pro opravené vozidlo	pokud oprava trvá déle než 24.hod od předání - organizace	
	Odtah do jiného servisu než je určeno podmínkami asistence	organizace	
	Navyšení finančních limitů či prodloužení časových limitů určených podmínkami asistence	organizace	
	Zabezpečení náhradního vozidla vyšší kategorie	organizace	
ODTAH VOZIDLA ZE ZAHRANIČÍ DO ČR	Repatriace neopraveného vozidla do ČR, pokud předpokládána doba opravy přesáhne 7 dní	x	Zahrnuto
	Repatriace opraveného vozidla do ČR	x	Zahrnuto

Článek 11. Povinnosti oprávněné osoby

- Vznik škodní události je oprávněná osoba povinna nahlásit bez zbytečného odkladu prostřednictvím telefonického střediska asistenční služby pojistitele, které je v provozu 24 hodin denně, 365 dní v roce. V případě, že oprávněná osoba tuto svou povinnost nesplní, zaniká její právo na poskytnutí pojistného plnění.
- Telefonické číslo telefonického střediska asistenční služby pojistitele: **+ 420 292 292 227**
- Při spojení s telefonickým střediskem asistenční služby pojistitele nebo při jakémkoliv jiném spojení je oprávněná osoba povinna sdělit pracovníkům asistenční služby pojistitele následující informace
 - jméno a příjmení oprávněné osoby;
 - registrační značku vozidla (SPZ);
 - místo, kde se nachází nepojízdné vozidlo;
 - kontaktní telefonní číslo oprávněné osoby;
 - stručný popis události nebo nastalého problému;
 - další informace, o které pracovníci asistenční služby pojistitele požádají, a které se škodní událostí souvisejí.
- V případě porušení výše uvedených povinností v tomto čl. 11 má pojistitel právo snížit nebo zamítnout pojistné plnění.

Článek 12. 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 uchvácením moci, občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoliv jiným zásahem vyšší moci.
- Pojistitel dále neposkytne pojistné plnění v případě:
 - pokud pojistná událost byla způsobena pod vlivem alkoholu, psychofarmak a drog či jiných obdobných látek;
 - pokud k pojistné události došlo při soutěži, sportovním zápolení a přípravě na ně nebo motoristických přehlídkách;
 - pokud k pojistné události došlo v důsledku úmyslného jednání pojištěného, trestného činu, sebevraždy či sázky;
 - pokud pojištěný řídil vozidlo bez platného řidičského oprávnění;
 - pokud počet cestujících nebo celková hmotnost vozidla překračují limity uvedené v technickém průkazu vozidla;
 - pokud ke škodní události nedošlo v důsledku poruchy, nehody, chyby řidiče, vandalismu, živelní události nebo v důsledku odcizení vozidla dle čl. 2 těchto pojistných podmínek;
 - poruchy na speciálních přídatných nebo pomocných zařízeních vozidla (např. klimatizace prostoru posádky), která nemá vliv na pojezdnost vozidla a zároveň další provoz vozidla není v rozporu s návodem k použití od výrobce;
 - pokud příčinou škodní události je porucha, která se již v uplynulých 12 měsících u téhož vozidla vyskytla, pojistitel ji tehdy vyhodnotil jako pojistnou událost a poskytl pojistné plnění a zároveň doporučil opravu;
 - pokud oprávněná osoba nárokuje úhradu asistenčních služeb, které si zajistila sama bez vědomí asistenční služby pojistitele;

- j) pokud přístup k nepojízdnému pojištěnému vozidlu nebude možný nebo právně přípustný.
3. Pojistné plnění se dále nevztahuje na cenu použitých pohonných hmot či jiných provozních kapalin, náklady na mýtné, dálniční či jiné obdobné poplatky.

Článek 13. Doručování písemností a forma právního jednání

1. Právní jednání směřující ke změně nebo zániku pojištění musí být učiněna v písemné formě.
2. Oznámení pojistné události může být učiněno i telefonicky či prostřednictvím e-mailu; požádá-li však o to pojistitel osobu, která uplatňuje právo na pojistné plnění, musí být oznámení pojistné události učiněno písemně (lze i elektronicky).
3. Korespondence při šetření pojistné události může být doručována i prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu pojistitele a/nebo osoby, která uplatňuje právo na pojistné plnění.
4. Požádá-li o to písemně osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, sdělí pojistitel této osobě výsledek šetření pojistné události v písemné formě, případně této osobě v písemné formě sdělí, proč nelze šetření ukončit ve stanovené lhůtě.
5. Právní jednání, které musí být učiněno v písemné formě, musí být druhému účastníku doručeno v souladu s ustanovením tohoto článku.
6. Právní jednání v písemné formě (dále také jen „písemnost“) je adresátovi doručováno:
 - a) prostřednictvím držitele poštovní licence podle zvláštního právního předpisu, a to na poslední známou adresu adresáta, jemuž je písemnost určena, nebo
 - b) elektronicky (např. e-mailem či datovou schránkou), podepsané podle zvláštních právních předpisů, nebo
 - c) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou pojistitele.
7. Je-li písemnost určena pojistiteli, adresa pro doručování je adresa asistenční služby pojistitele: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Doručení asistenční službě pojistitele se považuje za doručení pojistiteli.
8. Doručování písemností dle odst. 6 písm. a) tohoto článku se řídí ustanovením § 573 občanského zákoníku.
9. Bylo-li přijetí písemnosti adresátem odmítnuto, považuje se písemnost za doručenu dnem odmítnutí přijetí.
10. Pokud se adresát v místě doručení nezdržuje, aniž by o tom informoval odesílatele, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy byla zásilka vrácena jako nedoručená.
11. Veškerá právní jednání a oznámení týkající se pojištění musí být učiněna v českém jazyce.

Článek 14. Zpracování osobních údajích

1. Pojistitel, jakožto správce, je oprávněn zpracovávat osobní údaje pojistníka a pojištěných (dále společně také jen „subjekt údajů“) v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností pojistitele stanovených v pojistné smlouvě a obecně závazných právních předpisech. Pojistitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje subjektu údajů po dobu nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích z pojistné smlouvy a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. zákona o archivnictví, zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, účetních či daňových předpisů apod.).
2. Správce je povinen:
 - přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití s tím, že tato povinnost platí i po skončení zpracování osobních údajů;
 - zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje;
 - shromažďovat osobní údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu;
 - nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
 - při zpracování osobních údajů dbát na ochranu soukromého života subjektu údajů;
 - poskytnout na žádost subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů.
3. Správce je oprávněn předávat osobní údaje pro účely a po dobu stanovenou v ustanovení odstavce 1. tohoto článku i dalším subjektům (dále také jen „zpracovatel“).
4. Správce se zavazuje zajistit, aby jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji (zejména zaměstnanci správce, zpracovatelé, zaměstnanci zpracovatele) dodržovaly povinnosti stanovené zákonem, pojistnou smlouvou a pojistnými podmínkami, a to i po skončení trvání smluvního nebo pracovně-právního vztahu.

Článek 15. Ostatní ustanovení

1. Vzniklo-li v souvislosti s hrozcí nebo nastalou pojistnou událostí, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, proti jinému právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo, přechází výplatou pojistného plnění z tohoto pojištění toto právo na pojistitele, a to až do výše částek, které pojistitel ze soukromého pojištění pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, vyplatil.

2. Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele poskytnout v případě pojistné události pojištěnému plnění formou asistenčních služeb, nenahrazuje a ani nemůže, posílání útvarů a sborů zřízených ze zákona státními nebo místními orgány k zajišťování záchranných zdravotnických, hasičských, vyprošťovacích nebo průzkumných úkolů a za případné zásahy těchto útvarů není z tohoto pojištění poskytována žádná finanční ani jiná forma kompenzace.
3. Adresa pro korespondenci: AXA ASSISTANCE CZ, Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, Česká republika.
4. Tyto pojistné podmínky jsou platné od 1. 9. 2022.