



ASSISTANCE
ČSOB Pojišťovna


ČSOB Pojišťovna

www.csobpoj.cz

Infolinka 800 100 777

Milí motoristé, vážení klienti ČSOB Pojišťovny!

Abyste se cítili při svých cestách Vaším vozidlem po České republice a v zahraničí co nejbezpečněji, připravila pro Vás Vaše ČSOB Pojišťovna komplexní asistenční program ČSOB Pojišťovna Assistance. Jeho služby Vám budou vždy k dispozici v případě **nehody, odcizení vozidla, poruchy** nebo **dalších obtíží**. Pracovníci asistenční služby ČSOB Pojišťovna Assistance jsou Vám k dispozici 24 hodin denně, 365 dní v roce.

V případě nouze na cestách volejte, jakmile je to možné, na telefonní číslo **+420 272 101 077** a sdělte pracovníkovi Váš problém. Připravte si, prosím, číslo Vaší pojistné smlouvy. Uveďte Vaše jméno a příjmení, SPZ vozidla, jeho typ a značku a také polohu, kde se nacházíte. Současně sdělte i telefonní číslo, na kterém budete k dosažení. Pamatujte, že to nemusí to být vždy jen číslo Vašeho mobilního telefonu, ale může to být i telefonní číslo na nejbližší pevnou linku, např. do telefonní budky nebo na čerpací stanici. To je výhodné zejména při volání ze zahraničí, neboť neplatíte příchozí roaming.

Nezapomeňte, že kromě těchto služeb Vám je dále k dispozici také **informační servis a poradenská služba** ČSOB Pojišťovna Assistance, kterou můžete využít při plánování Vaší cesty nebo se na ni obrátit s Vaším dotazem.

Přejeme Vám i Vaším blízkým šťastnou cestu a bezpečný návrat.

Technická asistence jako součást pojištění typu kasko a povinného ručení

vozidlo do 3,5 t

	HAVÁRIE		PORUCHA	
	ČR	Zahraníčí	ČR	Zahraníčí
OPRAVA / ODTAH / ÚSCHOVA				
OPRAVA na místě	2 000 Kč	80 EUR	1 x 1 000 Kč	80 EUR
nebo: ODTAH do nejbližší opravny	2 000 Kč	80 EUR	1 x 1 000 Kč	80 EUR
nebo: ÚSCHOVA nepojízdného vozidla	ORG	3 dny	ORG	2 dny
a odtah do místa bydliště	ORG	ORG	ORG	ORG
POKRAČOVÁNÍ V CESTĚ (Pokud je oprava delší než 8 h)				
Hotel (počet nocí max.):	2 x 1 500 Kč	2 x 65 EUR	ORG	2 x 65 EUR
nebo: AUTOMOBIL	24 H	48 H	ORG	ORG
nebo: VLAK II TŘÍDA	ANO	ANO	ORG	ORG
nebo: LETADLO (turist. třída)		ANO		ORG
POKRAČOVÁNÍ V CESTĚ (KRÁDEŽ AUTOMOBILU)				
Hotel (počet nocí max.):	2 x 1 500 Kč	65 EUR		
nebo: AUTOMOBIL	24 H	48 H		
nebo: VLAK II TŘÍDA	ANO	ANO		
nebo: LETADLO (turist. třída)		ANO		
ZRÁTA KLÍČŮ AUTOMOBILU				
Otevření a výměna zámku (vyjma ceny materiálu)			1 000 Kč	30 EUR
DEFEKT PNEU				
Oprava na místě			ORG	ORG

	HAVÁRIE		PORUCHA	
	ČR	Zahraníčí	ČR	Zahraníčí
ZÁMĚNA PALIVA				
Vyprázdnění nádrže a přečerpání paliva			ORG	ORG
VYSLÁNÍ NÁHRADNÍHO ŘIDIČE (Pokud je řidič hospitalizován po nehodě)				
Cesta náhradního řidiče k vozidlu		ORG		
REPATRIACE VOZIDLA DO VLASTI (Pokud oprava není možná do 7 dní)				
Cesta pro vyzvednutí opraveného vozidla		ORG		ORG
Odtah vozidla do vlasti		ORG		ORG
VRAK PO NEHODĚ				
Formality s vyřazením z evidence vozidel		ORG		
Úhrada sešrotování		ORG		
NÁHRADNÍ DÍLY				
Nákup		ORG		ORG
Odeslání náhradních dílů		ANO		ANO
FINANČNÍ TÍSEŇ POJIŠTĚNÉHO				
Poskytnutí půjčky na opravu – záloha:		500 EUR		500 EUR
PŘEDÁNÍ VZKAZU				
Doručení vzkazu blízké osobě		ANO		ANO

ANO – služba je provedena zcela v režii asistenční společnosti

ORG – službu zorganizujeme, pojištěný provede její úhradu z vlastních prostředků

XXX Kč/EUR – služba je provedena v režii asistenční společnosti do celkového limitu XXX Kč/EUR

Technická asistence jako doplňkové pojištění k pojištění typu kasko a povinnému ručení

vozidlo do 3,5 t

	HAVÁRIE		PORUCHA	
	ČR	Zahraníčí	ČR	Zahraníčí
OPRAVA / ODTAH / ÚSCHOVA				
OPRAVA na místě	5 000 Kč	150 EUR	3 000 Kč	120 EUR
nebo: ODTAH do nejbližší opravny	5 000 Kč	150 EUR	3 000 Kč	120 EUR
nebo: ÚSCHOVA nepojízdného vozidla	5 dní	5 dní	ORG	5 dní
a odtah do místa bydliště	ORG	ORG	ORG	ORG
POKRAČOVÁNÍ V CESTĚ (Pokud je oprava delší než 8 h)				
Hotel (počet nocí maxi):	3 x 2 200 Kč	3 x 80 EUR	ORG	2 x 75 EUR
nebo: AUTOMOBIL	24 H	48 H	ORG	48 H
nebo: VLAK II TŘÍDA	ANO	ANO	ORG	ANO
nebo: LETADLO (turist. třída)		ANO		600 EUR
POKRAČOVÁNÍ V CESTĚ (KRÁDEŽ AUTOMOBILU)				
Hotel (počet nocí max.):	3 x 2 200 Kč	3 x 80 EUR		
nebo: AUTOMOBIL	24 H	48 H		
nebo: VLAK II TŘÍDA	ANO	ANO		
nebo: LETADLO (turist. třída)		ANO		
ZRÁTA KLÍČŮ AUTOMOBILU, VYČERPÁNÍ PALIVA				
Otevření a výměna zámku (vyjma ceny materiálu)			1 000 Kč	50 EUR
Asistence a dovoz paliva na místo			1 000 Kč	50 EUR
DEFEKT PNEU				
Oprava na místě (vyjma ceny materiálu)			ANO	50 EUR

	HAVÁRIE		PORUCHA	
	ČR	Zahraníčí	ČR	Zahraníčí
ZÁMĚNA PALIVA				
Vyprázdnění nádrže a přečerpání paliva			1 000 Kč	50 EUR
VYSLÁNÍ NÁHRADNÍHO ŘIDIČE (Pokud je řidič hospitalizován po nehodě)				
Cesta náhradního řidiče pro vozidlo		ANO		
Honorář náhradního řidiče		ORG		
REPATRIACE VOZIDLA DO VLASTI (Pokud oprava není možná do 7 dní)				
Cesta pro vyzvednutí opraveného vozidla		400 EUR		400 EUR
Odtah vozidla do vlasti		400 EUR		400 EUR
VRAK PO NEHODĚ				
Formality s vyřazením z evidence vozidel		ANO		
Úhrada sešrotování		400 EUR		
NÁHRADNÍ DÍLY				
Nákup		ORG		ORG
Odeslání náhradních dílů		ANO		ANO
FINANČNÍ TÍSEŇ POJIŠTĚNÉHO				
Poskytnutí půjčky na opravu (po složení záruky)		1 500 EUR		1 500 EUR
PŘEDÁNÍ VZKAZU				
Doručení vzkazu blízké osobě		ANO		ANO

ANO – služba je provedena zcela v režii asistenční společnosti

ORG – službu zorganizujeme, pojištěný provede její úhradu z vlastních prostředků

XXX Kč/EUR – služba je provedena v režii asistenční společnosti do celkového limitu XXX Kč/EUR

Technická asistence jako součást pojištění typu kasko a povinného ručení

vozidlo nad 3,5 t

	HAVÁRIE		PORUCHA	
	ČR	Zahraníčí	ČR	Zahraníčí
OPRAVA / ODTAH / ÚSCHOVA				
OPRAVA na místě	ORG	ORG	ORG	ORG
nebo: ODTAH do nejbližší opravny	ORG	ORG	ORG	ORG
ZRÁTA KLÍČŮ AUTOMOBILU				
Otevření a výměna zámku (vyjma ceny materiálu)			1 000 Kč	30 EUR

ORG – službu zorganizujeme, pojištěný provede její úhradu z vlastních prostředků

XXX Kč/EUR – služba je provedena v režii asistenční společnosti do celkového limitu XXX Kč/EUR

Technická asistence jako doplňkové pojištění k pojištění typu kasko a povinnému ručení

vozidlo nad 3,5 t

	HAVÁRIE		PORUCHA	
	ČR	Zahraníčí	ČR	Zahraníčí
OPRAVA / ODTAH / ÚSCHOVA				
OPRAVA na místě	ORG	ORG	ORG	ORG
nebo: ODTAH do nejbližší opravny	ORG	ORG	ORG	ORG
POKRAČOVÁNÍ V CESTĚ (Pokud je oprava delší než 8 h)				
Hotel (počet nocí max.):	ORG	ORG	ORG	ORG
ZRÁTA KLÍČŮ AUTOMOBILU				
Otevření a výměna zámku (vyjma ceny materiálu)			1 000 Kč	30 EUR
FINANČNÍ TÍSEŇ POJIŠTĚNÉHO				
Poskytnutí půjčky na opravu – záloha:		2 000 EUR		2 000 EUR
PŘEDÁNÍ VZKAZU				
Doručení vzkazu blízké osobě		ANO		ANO

ANO – služba je provedena zcela v režii asistenční společnosti

ORG – službu zorganizujeme, pojištěný provede její úhradu z vlastních prostředků

XXX Kč/EUR – služba je provedena v režii asistenční společnosti do celkového limitu XXX Kč/EUR

Administrativně právní asistence pro všechny pojištěné

	Vozidlo do celk. hmotnosti 3,5 t vč.		Vozidlo s celk. hmotností nad 3,5 t	
	ČR	Zahraníčí	ČR	Zahraníčí
PRÁVNÍ A ADMINISTRATIVNÍ INFORMACE				
radý v situaci nouze		ANO		ANO
radý o postupech po nehodě		ANO		ANO
adresy právních zástupců		ANO		ANO
adresy správních orgánů, policie, dopravních inspektorátů		ANO		ANO
TELEFONICKÁ POMOC V NOUZI				
radý, informace, pomoc při řešení situací nouze		ANO		ANO
vyhledání dodavatelů služeb		ANO		ANO
ohlášení škodní události pojistiteli		ANO		ANO
TLUMOČENÍ A PŘEKLADY				
telefonické tlumočení při silniční kontrole		ANO		ANO
tlumočení při styku s policií		ANO		ANO
tlumočení při celním řízení na hraničním přechodu		ANO		ANO
tlumočení při styku s administrativou a lékařským zařízením		ANO		ANO
telefonické překlady a radý při vyplňování dokladů		ANO		ANO
překlady a srozumění s doklady faxem		ANO		ANO
zajištění tlumočnicka při policejním šetření		ORG		ORG
zajištění tlumočnicka při soudním řízení		ORG		ORG
VZTAHY SE ZASTUPITELSKÝMI ÚŘADY V ZAHRANIČÍ				
oznámení havárie konzulátu		ANO		ANO
zajištění návštěvy konzulárního personálu		ANO		ANO

	Vozidlo do celk. hmotnosti 3,5 t vč.		Vozidlo s celk. hmotností nad 3,5 t	
	ČR	Zahraníčí	ČR	Zahraníčí
formality všeho typu		ANO		ANO
VZTAHY S POLICEJNÍMI ORGÁNY PO NEHODĚ				
deklarace nehody (pomoc při vyplňování protokolu)		ORG		ORG
zajištění právního zástupce		ORG		ORG
zajištění protokolu (pokud byl vystaven a nevydán)		ORG		ORG
navrácení zadržených dokladů v zahraničí		ORG		ORG
zajištění svědků a svědectví		ORG		ORG
UVĚZNĚNÍ PO NEHODĚ				
vyslání a předání osobních věcí		ORG		ORG
právní zastupování na místě – půjčka		ORG		ORG
kauce – půjčka		ORG		ORG
zajištění a úschova vozidla		ORG		ORG
udržování telefonického kontaktu a vzkazy rodině		ORG		ORG
úhrada způsobené škody		ORG		ORG
návrat do ČR, je-li vozidlo zabaveno nebo nepojízdné		ORG		ORG
SOUDNÍ ŘÍZENÍ PO NEHODĚ V ZAHRANIČÍ				
právní služby pro obhajobu asistovaného – půjčka		ORG		ORG
tlumočnická a překladatelská služba – půjčky		ORG		ORG
doprava při předvolání na soudní řízení		ORG		ORG
ubytování při předvolání na soudní řízení		ORG		ORG
PRÁVNÍ ASISTENCE PO NEHODĚ				
kroky pro uvolnění zadrženého vozidla		ANO		ANO
úhrada způsobené škody		ORG		ORG

Předcestovní asistence jako doplňkové pojištění k typu kasko a povinnému ručení

	Vozidlo do celk. hmotnosti 3,5 t vč.		Vozidlo s celk. hmotností nad 3,5 t	
	ČR	Zahraníčí	ČR	Zahraníčí
TURISTICKÉ INFORMACE				
informace o aktuálních kurzech měn		ANO		ANO
průměrné ceny vybraných komodit		ANO		ANO
CESTOVNÍ INFORMACE				
ceny pohonných hmot v cílové zemi		ANO		ANO
poplatky spojené s jízdou vozidlem (mýtné)		ANO		ANO
sjízdnost cest		ANO		ANO

ANO – služba je provedena zcela v režii asistenční společnosti

ORG – službu zorganizujeme, pojištěný provede její úhradu z vlastních prostředků

XXX Kč/EUR – služba je provedena v režii asistenční společnosti do celkového limitu XXX Kč/EUR

zahraníčním – se rozumí pro pojištění typu kasko území cizího státu v Evropě a Turecko, pro pojištění OPV území cizího státu, pro které je platná zelená karta

Výluky z asistence:

Pojištění asistenčních služeb v případě havárie nebo poruchy vozidla se nevztahuje na škody:

- a) vzniklé v důsledku nekontaktování a nerespektování pokynů asistenční služby,
- b) způsobené nedostatkem pohonných hmot (pouze u asistence v ceně pojištění),
- c) vzniklé při řízení osobou, která nemá předepsané oprávnění k řízení motorového vozidla,
- d) vzniklé nesprávnou údržbou, opravou nebo obsluhou vozidla nebo přetěžováním vozidla,
- e) vzniklé v důsledku válečných událostí, vzpour, povstání nebo jiných násilných nepokojů, teroristických aktů, stávek nebo zásahem státní moci a správy a v příčinné souvislosti s nimi,
- f) vzniklé úmyslným jednáním pojistníka, pojištěného nebo oprávněného uživatele vozidla včetně osob žijících s nimi ve společné domácnosti nebo jiných osob jednajících z podnětu některé z těchto osob,
- g) vzniklé při použití vozidla k trestné činnosti osob uvedených v ustanovení písm. f) nebo s jejich vědomím nebo při jejich sebevraždě,
- h) kdy poškození vzniklo při řízení vozidla osobou, která byla pod vlivem alkoholu, omamné nebo psychotropní látky. Totéž platí, odmítl-li se řidič havarovaného vozidla podrobit příslušnému vyšetření,
- i) vzniklé při závodech a soutěžích všeho druhu včetně přípravných jízd k nim,
- j) při poruše do 15 km od místa trvalého bydliště pojištěného,
- k) v případě, že si pojištěný sjednal jakékoliv služby bez vědomí asistenční služby. Asistenční služba si vyhrazuje právo posoudit oprávněnost a hospodárnost služeb, jež jsou předmětem asistenčního nároku. Asistenční služba provede refundaci nákladů na služby poskytnuté pojištěnému do výše, které by dosáhly místně obvyklé ceny srovnatelných účelně vynaložených nákladů na stejné nebo obdobné služby.

Rady klientům pro případ nehody nebo odcizení vozidla

V České republice

- pokud při dopravní nehodě nebo jinak způsobeném poškození vozidla došlo ke škodě na vozidle větší než 50 000 Kč nebo ke zranění (smrti) osob nebo poškození majetku třetích osob bez ohledu na výši způsobené škody, je nutné přivolat policii, popř. záchrannou službu. Policii zavolejte i v případě, kdy vznikla škoda na vozidle nižší než 50 000 Kč a nedošlo ke zranění osob, ale účastníci nehody se neshodnou na tom, kdo ji zavinil,
- účastník nehody by měl policejní protokol podepsat pouze v případě, že s ním souhlasí, v opačném případě do něj uvede svoje námitky. Kopii protokolu je nutné uchovat pro potřeby hlášení pojistné události,
- pokud nejste viníkem havárie, запиšte si jména a adresy řidičů a svědků havárie, registrační značku vozidla (SPZ) a rodné číslo řidiče, který škodu způsobil, případně číslo dokladu o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla nebo zelené karty a jméno pojišťovny, u které je viník nehody pojištěn,
- je ve Vašem zájmu neprodleně oznámit škodu ČSOB Pojišťovně. Možnost telefonického hlášení pojistných událostí na bezplatné telefonní lince 800 100 777 nebo vyplněním formuláře na www.csobpoj.cz,
- v případě jakýchkoliv problémů při dopravní nehodě nebo poruše na vozidle kontaktujte asistenční službu ČSOB Pojišťovna Assistance, tel. +420 – 272 101 077.

V zahraničí

- vždy je vhodné zavolat policii,
- účastník nehody by měl policejní protokol podepsat pouze v případě, že s ním souhlasí, v opačném případě do něj uvede svoje námitky v češtině,
- kopii protokolu je nutné uchovat pro potřeby hlášení pojistné události,
- pokud nejste viníkem havárie, запиšte si jména a adresy řidičů a svědků havárie, registrační značku vozidla a rodné číslo řidiče, který škodu způsobil, případně číslo dokladu o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla nebo zelené karty a jméno pojišťovny, u které je viník nehody pojištěn,
- je ve vašem zájmu neprodleně po návratu ze zahraničí oznámit škodu ČSOB Pojišťovně,
- v případě jakýchkoliv problémů při dopravní nehodě nebo poruše na vozidle kontaktujte asistenční službu ČSOB Pojišťovna Assistance, tel. +420 – 272 101 077.

V případě pojistné události, při které dojde k odcizení vozidla nebo jeho části, popř. dojde ke škodě při násilném vniknutí nebo vloupání do vozidla, je postup obdobný jako při dopravní nehodě bez ohledu na výši způsobené škody.

Kontaktní adresy

Ústředí

ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, Masarykovo nám. 1458,
532 18 Pardubice, tel.: 467 007 111, fax: 467 007 444, e-mail: info@csobpoj.cz

Regiony

Brno, Koliště 27, 604 48 Brno
tel.: 545 550 111, fax: 545 240 985

České Budějovice, Riegrova 2,
370 21 České Budějovice
tel.: 387 696 200, fax: 387 696 229

Olomouc, Pekařská 9, 771 11 Olomouc
tel.: 585 568 111, fax: 585 568 301

Ostrava, 30. dubna 3b, 702 00 Ostrava 2
tel.: 596 279 911, fax: 596 279 931

Pardubice, Masarykovo nám. 1458,
532 18 Pardubice

tel.: 467 007 202, fax: 467 007 620

Plzeň, Smetanovy sady 3, 301 00 Plzeň
tel.: 377 306 222, fax: 377 306 144

Praha, Vinohradská 3216/163, 100 00 Praha 10
tel.: 274 014 111, fax: 274 014 112

Ústí nad Labem, Dlouhá 240/11,
400 01 Ústí nad Labem
tel.: 475 309 511, fax: 475 309 518

ČSOB Pojišťovna Assistance

V případě poruchy, nehody nebo pro využití dalších asistenčních služeb na území České republiky i v zahraničí se spojte s pracovníky ČSOB Pojišťovna Assistance.

Tel: +420 272 101 077 • Fax: +420 272 101 001

e-mail: info@axa-assistance.cz

Při telefonickém hovoru uveďte:

– vaše jméno

– číslo vaší pojistné smlouvy

– SPZ vozidla

– upřesnění polohy vašeho vozidla



www.csobpoj.cz

Infolinka 800 100 777

10 N 4643