

# Asistenční služby

Naše auto



  
**ČSOB** Pojišťovna





# ÚVOD

## **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 Asistence. Jeho služby Vám budou vždy k dispozici v případě **nehody, odcizení vozidla, poruchy** nebo **dalších obtíží**. Pracovníci asistenční služby ČSOB Pojišťovna Asistence jsou Vám k dispozici 24 hodin denně, 365 dní v roce.

V případě nouze na cestách **v ČR volejte číslo 1224**, v případě situace nouze **v zahraničí využijte kontakt +420 222 803 442** 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 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 Asistence, 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

	Dopravní nehoda, mechanická porucha, zásah cizí osoby, živelná událost, odcizení vozidla	
	ČR	Zahraničí
<b>OPRAVA / ODTAH / ÚSCHOVA</b>		
OPRAVA na místě	2 000 Kč	80 EUR
nebo: ODTAH do nejbližší opravy	2 000 Kč	80 EUR
nebo: ÚSCHOVA nepojízdného vozidla a odtah do místa bydliště	ORG	3 dny
	ORG	ORG
<b>POKRAČOVÁNÍ V CESTĚ</b> (Pokud je oprava delší než 8 h)		
Hotel (počet nocí max.):	2 noci = 2 x 1 500 Kč	2 noci = 2 x 65 EUR
nebo: AUTOMOBIL	24 h	48 h
nebo: VLAK II. TŘÍDA	ANO	ANO
nebo: TAXI	3 000 Kč	100 EUR
<b>ZTRÁTA KLÍČŮ AUTOMOBILU</b>		
Otevření a výměna zámku (vyjma ceny materiálu)	1 000 Kč	30 EUR
<b>DEFEKT PNEU</b>		
Oprava na místě	ORG	ORG
<b>ZÁMĚNA PALIVA, SPOTŘEBOVÁNÍ PALIVA</b>		
Vyprázdnění nádrže a přečerpání paliva, dovoz paliva	ORG	ORG
<b>VYSLÁNÍ NÁHRADNÍHO ŘIDIČE</b> (Pokud je řidič hospitalizován po nehodě)		
Cesta náhradního řidiče k vozidlu		ORG

	<b>Dopravní nehoda, mechanická porucha, zásah cizí osoby, živelná událost, odcizení vozidla</b>	
	<b>ČR</b>	<b>Zahraníčí</b>
<b>REPATRIACE VOZIDLA DO VLASTI</b> (Pokud oprava není možná do 7 dní)		
Cesta pro vyzvednutí opraveného vozidla		ORG
Odtah vozidla do vlasti		ORG
<b>VRÁK PO NEHODĚ</b>		
Formality s vyřazením z evidence vozidel		ORG
Úhrada sešrotování		ORG
<b>NÁHRADNÍ DÍLY</b>		
Nákup		ORG
Odeslání náhradních dílů		ANO
<b>FINANČNÍ TÍSEŇ POJIŠTĚNÉHO</b>		
Poskytnutí půjčky na opravu – záloha:		500 EUR
<b>PŘEDÁNÍ VZKAZU</b>		
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

Při současném sjednání povinného ručení a pojištění typu kasko se výše uvedené limity dvojnásobí.

**Technická asistence jako doplňkové pojištění k pojištění typu kasko a povinnému ručení vozidlo do 3,5 t**

	<b>Dopravní nehoda, mechanická porucha, zásah cizí osoby, živelná událost, vybitá baterie, odcizení vozidla</b>	
	<b>ČR</b>	<b>Zahraničí</b>
<b>OPRAVA / ODTAH / ÚSCHOVA</b>		
OPRAVA na místě	5 000 Kč	300 EUR
nebo: ODTAH do nejbližší opravy	5 000 Kč	300 EUR
nebo: ÚSCHOVA nepojízdného vozidla	5 dnů	5 dnů
a odtah do místa bydliště	ORG	ORG
<b>POKRAČOVÁNÍ V CESTĚ</b> (Pokud je oprava delší než 8 h)		
Hotel (počet nocí max.):	3 noci = 3 x 2 200 Kč	3 noci = 3 x 80 EUR
nebo: AUTOMOBIL včetně dopravy do a z autopůjčovny ve výši 500 Kč	48 h	48 h
nebo: VLAK II. TŘÍDA	ANO	ANO
nebo: TAXI	3 000 Kč	100 EUR
<b>ZTRÁTA KLÍČŮ AUTOMOBILU</b>		
Otevření a výměna zámku (vyjma ceny materiálu)	1 000 Kč	50 EUR
<b>DEFEKT PNEU</b>		
Oprava na místě (vyjma ceny materiálu)	ANO	50 EUR
<b>ZÁMĚNA PALIVA, SPOTŘEBOVÁNÍ PALIVA</b>		
Vyprázdnění nádrže a přečerpání paliva, dovoz paliva	1 000 Kč	50 EUR
<b>VYSLÁNÍ NÁHRADNÍHO ŘIDIČE</b> (Pokud je řidič hospitalizován po nehodě)		
Cesta náhradního řidiče k vozidlu		ANO

	<b>Dopravní nehoda, mechanická porucha, zásah cizí osoby, živelná událost, vybitá baterie, odcizení vozidla</b>	
	<b>ČR</b>	<b>Zahraníčí</b>
<b>REPATRIACE VOZIDLA DO VLASTI</b> (Pokud oprava není možná do 7 dní)		
Cesta pro vyzvednutí opraveného vozidla		ANO
Odtah vozidla do vlasti		400 EUR
<b>VRAK PO NEHODĚ</b>		
Formality s vyřazením z evidence vozidel		ANO
Úhrada sešrotování		400 EUR
<b>NÁHRADNÍ DÍLY</b>		
Nákup		ORG
Odeslání náhradních dílů		ANO
<b>FINANČNÍ TÍSEŇ POJIŠTĚNÉHO</b>		
Poskytnutí půjčky na opravu – záloha:		1 500 EUR
<b>PŘEDÁNÍ VZKAZU</b>		
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

Výše uvedené limity se přičítají k limitům standardní asistence – str. 2 a 3.

## Technická asistence jako součást pojištění typu kasko a povinného ručení vozidlo nad 3,5 t

	Dopravní nehoda, mechanická porucha, zásah cizí osoby, živelná událost, chyba řidiče	
	ČR	Zahraničí
<b>OPRAVA / ODTAH / ÚSCHOVA</b>		
OPRAVA na místě	7 000 Kč	14 000 Kč
nebo: ODTAH do nejbližší opravy	7 000 Kč	14 000 Kč
nebo: ÚSCHOVA nepojízdného vozidla	2 dny	2 dny
<b>POKRAČOVÁNÍ V CESTĚ</b> (Pokud je oprava delší než 8 h)		
Hotel (počet nocí max.):	2 noci = 2 x 1 500 Kč	2 noci = 2 x 90 EUR
nebo: VLAK I. TŘÍDA	ANO	ANO
nebo: AUTOBUS	ANO	ANO
<b>PŘEDÁNÍ VZKAZU</b>		
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

Při současném sjednání povinného ručení a pojištění typu kasko se výše uvedené limity dvojnásobí.



## Technická asistence jako doplňkové pojištění k pojištění typu kasko a povinnému ručen

vozidlo nad 3,5 t

	Dopravní nehoda, mechanická porucha, zásah cizí osoby, živelná událost, chyba řidiče, pokus o krádež	
	ČR	Zahraničí
<b>OPRAVA / ODTAH / ÚSCHOVA</b>		
OPRAVA na místě	10 000 Kč	20 000 Kč
nebo: ODTAH do nejbližší opravy	10 000 Kč	20 000 Kč
nebo: ÚSCHOVA nepojízdného vozidla	2 dny	2 dny
<b>POKRAČOVÁNÍ V CESTĚ</b> (Pokud je oprava delší než 8 h)		
Hotel (počet nocí max.):	3 noci = 3 x 1 500 Kč	3 noci = 3 x 100 EUR
nebo: VLAK I. TŘÍDA	ANO	ANO
nebo: AUTOBUS	ANO	ANO
<b>PŘEDÁNÍ VZKAZU</b>		
Doručení vzkazu blízké osobě	ANO	ANO
<b>PŘELOŽENÍ NÁKLADU</b>		
Přeložení nákladu v případě nepojízdného vozidla	10 000 Kč	10 000 Kč
<b>REPATRIACE VOZIDLA</b>		
Pokud není vozidlo opravitelné do 8 dnů repatriace neopraveného vozidla	10 000 Kč	10 000 Kč

**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

Výše uvedené limity se přičítají k limitům standardní asistence – str. 6.

## Administrativně právní asistence pro všechny pojištěné

	ČR + zahraničí pro všechna vozidla
<b>PRÁVNÍ A ADMINISTRATIVNÍ INFORMACE</b>	
rady v situaci nouze	ANO
rady o postupech po nehodě	ANO
adresy právních zástupců	ANO
adresy správních orgánů, policie, dopravních inspektorátů	ANO
<b>TELEFONICKÁ POMOC V NOUZI</b>	
rady, informace, pomoc při řešení situací nouze	ANO
vyhledání dodavatelů služeb	ANO
ohlášení škodní události pojistiteli	ANO
<b>TLUMOČENÍ A PŘEKLADY</b>	
telefonické tlumočení při silniční kontrole	ANO
tlumočení při styku s policií	ANO
tlumočení při celním řízení na hraničním přechodu	ANO
tlumočení při styku s administrativou a lékařským zařízením	ANO
telefonické překlady a rady při vyplňování dokladů	ANO
překlady a srozumění s doklady faxem	ANO
zajištění tlumočnicka při policejním šetření	ORG
zajištění tlumočnicka při soudním řízení	ORG
<b>VZTAHY SE ZASTUPITELSKÝMI ÚŘADY V ZAHRANIČÍ</b>	
Oznámení havárie konzulátu	ANO
zajištění návštěvy konzulárního personálu	ANO
formality všeho typu	ANO

	<b>ČR + zahraničí pro všechna vozidla</b>
<b>VZTAHY S POLICEJNÍMI ORGÁNY PO NEHODĚ</b>	
deklarace nehody (pomoc při vyplňování protokolu)	ORG
zajištění právního zástupce	ORG
zajištění protokolu (pokud byl vystaven a nevydán)	ORG
navrácení zadržovaných dokladů v zahraničí	ORG
zajištění svědků a svědectví	ORG
<b>UVĚZNĚNÍ PO NEHODĚ</b>	
vyslání a předání osobních věcí	ORG
právní zastupování na místě – půjčka	ORG
kauce – půjčka	ORG
zajištění a úschova vozidla	ORG
udržování telefonického kontaktu a vzkazy rodině	ORG
úhrada způsobené škody	ORG
návrat do ČR, je-li vozidlo zabaveno nebo nepojízdné	ORG
<b>SOUDNÍ ŘÍZENÍ PO NEHODĚ V ZAHRANIČÍ</b>	
právní služby pro obhajobu asistovaného – půjčka	ORG
tlumočnické a překladatelské služby – půjčky	ORG
doprava při předvolání na soudní řízení	ORG
ubytování při předvolání na soudní řízení	ORG
<b>PRÁVNÍ ASISTENCE PO NEHODĚ</b>	
kroky pro uvolnění zadržovaného vozidla	ANO
úhrada způsobené škody	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	Zahraničí	ČR	Zahraničí
<b>TURISTICKÉ INFORMACE</b>				
informace o aktuálních kurzech měn		ANO		ANO
průměrné ceny vybraných komodit		ANO		ANO
<b>CESTOVNÍ INFORMACE</b>				
ceny pohonných hmot v cílové zemi		ANO		ANO
poplatky spojené s jízdou vozidlem (mýtné)		ANO		ANO
síjzdnost 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

**zahraničním** – 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) vzniklé při řízení osobou, která nemá předepsané oprávnění k řízení motorového vozidla,
- c) vzniklé nesprávnou údržbou, opravou nebo obsluhou vozidla nebo přetěžováním vozidla,
- d) 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,
- e) 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,
- f) vzniklé při použití vozidla k trestné činnosti osob uvedených v ustanovení písm. e) nebo s jejich vědomím nebo při jejich sebevraždě,
- g) 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,
- h) vzniklé při závodech a soutěžích všeho druhu včetně přípravných jízd k nim,
- i) 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 některém z vozidel větší než 100 000 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 100 000 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 námítky. 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 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](http://www.csobpoj.cz),
- v případě jakýchkoliv problémů při dopravní nehodě nebo poruše na vozidle kontaktujte asistenční službu ČSOB Pojišťovna Asistence, tel. 1224.

## 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 námítky 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 Asistence, tel. +420 – 222 803 442.

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.

## Asistenční služby Naše auto

V případě **využití asistenčních služeb** nás kontaktujte:

V ČR tel. **1224** / V zahraničí tel. **+420 222 803 442**

V případě **hlášení škodné události** nás kontaktujte:

Infolinka: **800 100 777** / e-mail: [info@csobpoj.cz](mailto:info@csobpoj.cz)

Vaše jméno

Číslo Vaší pojistné smlouvy

SPZ vozidla

## Asistenční služby Naše auto

V případě **využití asistenčních služeb** nás kontaktujte:

V ČR tel. **1224** / V zahraničí tel. **+420 222 803 442**

V případě **hlášení škodné události** nás kontaktujte:

Infolinka: **800 100 777** / e-mail: [info@csobpoj.cz](mailto:info@csobpoj.cz)

Vaše jméno

Číslo Vaší pojistné smlouvy

SPZ vozidla

## 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 3 b, 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



**Asistenční služby**  
Naše auto

**ČSOB Pojišťovna**

**1224**  
Linka pomoci řidičům

800 100 777 | www.csobpoj.cz



800 100 777 | www.csobpoj.cz