

Příběhy, jak asistenční služba pomohla



Smyk na vozovce

Silnice byla tak hladká a sjetí z ní bylo tak rychlé. Klient zavolal na asistenční službu, kde požádal o pomoc. Do 35 minut přijela odtahová služba, která vyprostila vozidlo z příkopu, naložila ho a společně s řidičem, který byl v pořádku, jeli s vozidlem do servisu. Zde předal svoje vozidlo k opravě a servis mu zapůjčil na naše náklady náhradní vozidlo.



Výlet do hor

Rodina s dětmi se vydala na prodloužený víkend do Krkonoš. Cestu do hor však nepříjemně zkomplikovala porucha jejich auta. Telefonát na asistenční linku výlet zachránil. Přijela odtahová služba, která přivezla i náhradní vozidlo. Rodina nasedla do přistaveného auta a mohla pokračovat v cestě. Za 4 dny se vrátili domů, odevzdali náhradní vozidlo a převzali si to své, již mezitím opravené.



Cesta do Chorvatska

Dovolenou v zahraničí mladým manželům nakonec nezkazil její trochu nešťastný začátek. Cesta probíhala v pořádku až do okamžiku, kdy se začalo kouřit zpod kapoty a auto po pár ujetých kilometrech vypovědělo poslušnost. Po chvilce bezradného pobíhání kolem si žena vzpomněla, že snad mají k pojištění vozidla i asistenční služby. Zavolali na asistenci, jejich situaci vyslechla operátorka a domluvila jim telefonickou konzultaci s technikem. Ten rozhodl, že vozidlo musí do servisu. Asistence zařídila a uhradila odtah vozidla. Předpokládaná doba opravy měla být 1-2 dny. Operátorka nabídla manželům zajištění ubytování do doby opravy auta a objednala jim taxi, které je dovezlo do hotelu. Druhý den byl jejich vůz v pořádku. Operátorka manžele opět telefonicky informovala a zajistila jim odvoz do servisu. Tam si převzali svoje opravené auto a spokojeně pokračovali v cestě na plánovanou dovolenou.



Výměna pneumatiky

Mladá slečna se na nás neváhala obrátit s prosbou o pomoc, když cestou do Brna znenadání dostala defekt přímo na D1 mezi Humpolcem a Jihlavou. Dojela na nejbližší odpočívadlo a spojila se telefonicky s naší asistenční službou. Operátorka rozrušenou slečnu uklidnila a zajistila příjezd silniční služby. Po výměně pneumatiky mohla klientka dál nerušeně pokračovat v jízdě. Celá akce netrvala ani 50 minut.

Asistenční služby k Autopojištění 2015 (od 1. 2. 2017)

NONSTOP asistenční služba Allianz pojišťovny
+ 420 241 170 000

Asistence

Základní
(pro všechny)

PLUS

PLUS MAXI

ÚZEMNÍ ROZSAH

ČR i zahraničí

✓

✓

✓

NEHODA / PORUCHA / ŽIVEL / ODCIZENÍ / CHYBY ŘIDIČE

Nárok na zorganizování a úhradu nákladů na:

opravu na místě*	3 000 Kč	15 000 Kč	bez limitu
vyproštění a manipulaci s vozidlem			
odtah vozidla do nejbližší autoopravny nebo jinam**			
odvoz posádky do místa, do kterého je odtahováno vozidlo			
úschovu nepojízdného vozidla			

Nárok na zapůjčení náhradního automobilu při:

NEPOJÍZDNOSTI automobilu do 3,5 tuny	3 dny (1 000 Kč/den)***	lze připojistit 10 dní****	lze připojistit 20 dní****
ODCIZENÍ automobilu do 3,5 tuny	15 dní (1 000 Kč/den)	-	-

INFORMACE / POMOC

Asistence od A do Z - pomoc v případě jakýchkoli problémů s vozidlem např.:

- informace, rady, jak postupovat... (po nehodě, vyřazení vozidla z evidence aj.)
- vyhledání a zprostředkování prověřených a spolehlivých dodavatelů služeb (opravny, hotelu, dopravního spojení aj.)
- telefonické tlumočení (při jednání s bezpečnostními orgány, záchrannou službou nebo účastníky nehody)
- telefonická navigace v případě ztráty orientace
- zdokumentování místa nehody

*) s výjimkou náhradních dílů, které si hradí klient

**) nárok odtah vozidla a odvoz posádky do jiného místa platí pouze při současném sjednání pojištění asistence PLUS nebo PLUS MAXI

***) resp. 2 000 Kč nebo 3 000 Kč v závislosti na sjednání náhradního vozidla v rámci asistence PLUS nebo PLUS MAXI

****) s limitem 1 000 Kč, 2 000 Kč nebo 3 000 Kč/den

Pokud je pojistnou smlouvou sjednáno vícero pojištění ZÁKLADNÍ asistence případně i pojištění asistence PLUS nebo PLUS MAXI, jednotlivé limity pojistného plnění vyjádřené finanční částkou nebo dobou nájmu se sčítají. Bližší informace naleznete v Doplnkových pojistných podmínkách, které jsou součástí tohoto letáku.

S vámi od A do Z

Allianz 



DOPLŇKOVÉ POJISTNÉ PODMÍNKY pro havarijní pojištění vozidel - AUTOPOJIŠTĚNÍ 2015 (ASISTENCE)

Ke Zvláštním pojistným podmínkám pro havarijní pojištění vozidel - AUTOPOJIŠTĚNÍ 2015 Allianz pojišťovny, a. s., (dále jen „Allianz“) platným od 1. 10. 2014 se pro pojištění asistence vydávají tyto Doplnkové pojistné podmínky (dále jen „DPP“). Pojištění asistence je pojištěním škodovým.

Článek 1 ÚVODEM

Možnost využití pojištění ZÁKLADNÍ asistence mají řidiči a osoby přepravované vozidlem s platným pojištěním odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla nebo havarijním pojištěním ALLRISK sjednaným u Allianz (dále také „oprávněné osoby“).

Pojistnou smlouvou lze k těmto pojištěním sjednat pojištění asistence PLUS nebo PLUS MAXI.

Asistenční služby poskytované smluvním partnerem Allianz (dále jen „smluvní partner“) jsou dostupné NON-STOP z ČR i ze zahraničí na tel. čísle:

+420 241 170 000

Článek 2

NA CO SE ASISTENCE VZTAHUJE? CO VÁM Z NÍ ZAPLATÍME?

1. Co zařídíme a zaplatíme, když vozidlo zůstane neprovozuschopné?

- Přijezd a odjezd asistenční služby,
- opravu vozidla asistenční službou na místě s výjimkou náhradních dílů, které si hradíte sami,
- vyproštění vozidla a manipulaci s vozidlem,
- odtah vozidla do nejbližší opravní schopné vozidlo opravit, nebo v případě současně sjednaného pojištění asistence PLUS odtahu do jiného místa, které si oprávněná osoba určí v případě, že opravná určená smluvním partnerem nebude schopna vozidlo zprovoznit do 8 hodin od vyžádání asistenční služby,
- úschovu vozidla.

2. Do jaké výše uhradíme celkové náklady za uvedené služby?

- U ZÁKLADNÍ asistence do 3.000 Kč,
- u asistence PLUS do 15.000 Kč a
- u asistence PLUS MAXI bez finančního limitu.

3. Kdy pro Vás zajistíme náhradní osobní automobil?

Pronajmutí náhradního osobního automobilu pro Vás zorganizujeme a uhradíme v případě, že Váš automobil o celkové hmotnosti do 3 500 kg:

- a) zůstane neprovozuschopný a opravná určená smluvním partnerem nebude schopna vozidlo zprovoznit do 8 hodin od vyžádání asistenční služby nebo
- b) pokud je k němu u nás sjednáno havarijní pojištění nebo pojištění skel a likvidátor Allianz potvrdí, že z něho vznikl současně nárok na pojištění plnění zorganizujeme a uhradíme Vám pronajmutí náhradního osobního automobilu.

4. Na jak dlouho Vám zajistíme náhradní automobil?

V rámci pojištění asistence:

- ZÁKLADNÍ na dobu až 3 dnů,
- PLUS na dobu až 10 dnů (je-li tak sjednáno v pojistné smlouvě),
- PLUS MAXI na dobu až 20 dnů (je-li tak sjednáno v pojistné smlouvě),

a to:

- v případě opravy vozidla v (pro danou značku) autorizovaném nebo smluvním servisu Allianz, nebo
- v období 30 dnů od vzniku totální škody na vozidle, která je pojistnou událostí z havarijního pojištění.

5. Existují i jiné důvody pro zajištění náhradního automobilu?

Ano, v případě odcizení automobilu o celkové hmotnosti do 3 500 kg máte v rámci pojištění ZÁKLADNÍ asistence nárok na zorganizování a úhradu pronajmutí náhradního osobního automobilu na dobu max. 15 dnů, vždy však pouze na dobu do 65 dnů od data písemně doloženého oznámení odcizení vozidla místně příslušné policii.

6. Kdy máte vrátit náhradní automobil, pokud by měl poslední den doby nájmu připadnout na sobotu, neděli nebo svátek?

V tomto případě v nejbližší následující pracovní den.

7. S čím také musíte počítat?

O volbě a způsobu zajištění dostupnosti náhradního automobilu rozhoduje náš smluvní partner nebo likvidátor Allianz, přičemž zohledňují pojistnou smlouvou dohodnutý denní limit pro úhradu nákladů za jeho nájem. Nehradí se náklady na přistavení a odstavení náhradního vozidla, pohonné hmoty, čištění aj. Zapůjčení automobilu je vždy spojeno s přistoupením na standardní smluvní podmínky pronajímatele vozidla. Společně se smluvním partnerem jsme oprávněni po Vás požadovat případnou úhradu nákladů, které by vznikly v souvislosti s jejich nedodržením.

Článek 3

NA JAKÉ PŘÍPADY SE ASISTENCE NEVZTAHUJE?

Pojištění se nevztahuje na:

- a) všechny náklady zaplacené bez předchozího souhlasu smluvního partnera, s výjimkou případů, kdy prokážete, že z důvodů hodných zřetele jste se nemohli spojit s asistenční centrálou smluvního partnera nebo pokud smluvní partner nebyl schopen z důvodů mimořádných okolností asistenční službu poskytnout,
- b) všechny náklady, které vynaložily složky integrovaného záchranného systému v rámci povinností stanovených zákonem,
- c) všechny náklady vyplývající ze škod, které vznikly:
 - v důsledku povstání, násilných nepokojů, stávek, teroristického jednání, válečných událostí, zásahu úřední nebo státní moci, zemětřesení nebo jaderné energie,
 - následkem požití alkoholu nebo návykových látek,
 - účasti vozidla na závodech, přehlídkách a soutěžích a náklady vyplývající ze škod, které vznikly v důsledku sázky či účasti oprávněných osob na trestném činu,
 - v důsledku dopravní nehody úmyslně zaviněné řidičem předmětného vozidla či v důsledku jeho sebevraždy či pokusu o sebevraždu,
- d) všechny celní poplatky a daně,
- e) všechny náklady spojené se škodami následnými,
- f) všechny náklady spojené s překládkou nebo přepravou nákladu,
- g) případy, kdy k poruše nebo nehodě došlo následkem zjevného zanedbání údržby vozidla nebo závady, která nebyla odstraněna, ačkoliv jste byli na nutnost jejího odstranění ze strany smluvního partnera nebo jím pověřenou osobou v souvislosti s poskytnutím dřívějšího asistenčního zásahu upozorněni,
- h) náklady spojené s poskytnutím asistenčního zásahu k vozidlu:
 - jehož technická způsobilost k provozu nebyla schválena,
 - jehož provoz na pozemních komunikacích byl zakázán, nebo
 - které pro vážné nebo nebezpečné závady v technickém stavu nebo z důvodu provedených neschválených změn nebylo bezprostředně před škodnou událostí technicky způsobilé k provozu.

Článek 4

CO BYSTE JEŠTĚ MĚLI VĚDĚT?

1. Jednotlivé limity pojistného plnění vyjádřené finanční částkou, nebo dobou nájmu v rámci pojištění
 - ZÁKLADNÍ asistence k pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla,
 - ZÁKLADNÍ asistence k havarijnímu pojištění ALLRISK,
 - asistence PLUS nebo PLUS MAXI,se sčítají.

2. Neprovozuschopným vozidlem se rozumí vozidlo nepojízdné, nebo které by pro své závady ohrožovalo bezpečnost provozu na pozemních komunikacích z důvodu:

- poruchy,
- následkem chyby řidiče,
- havárie, živelní události, vandalismu,
- jeho poškození zvířetem či následkem střetu se zvířetem nebo
- odcizení jeho části.

Stejně tak za neprovozuschopné považujeme přípojně vozidlo, kdy v souladu s čl. 2 odst. 1 dojde k odtahu tažného vozidla (přípojně vozidlo je asistováno v rozsahu k němu sjednaného pojištění asistence ZÁKLADNÍ, PLUS nebo PLUS MAXI).

3. Chybou řidiče se rozumí nedodržení výrobcem vozidla stanovených pokynů k jeho obsluze a údržbě nebo jiné okolnosti, mající za následek:

- nedostatek, záměnu nebo zamrznutí paliva nebo jiných provozních kapalin,
- vybití autobaterie,
- poškození pneumatik nebo
- ztrátu, odcizení či zabouchnutí klíčů ve vozidle nebo jejich zalomení v zámku vozidla.

4. Asistenční služby můžete využívat na území Evropy včetně Turecka s výjimkou Ruska, Ukrajiny, Běloruska a Moldavska.

5. Počet asistenčních zásahů s uplatněním pojištění asistence PLUS nebo PLUS MAXI je omezený na tři asistenční zásahy v jednom pojistném roce.

6. Počet oprávněných osob, na něž se nárok na využívání asistenčních služeb vztahuje, je omezen počtem míst k sezení dle technického průřezu vozidla. Mezi oprávněné osoby nepatří osoby přepravované ve vozidle za úplatu.

7. V případě, že některá ze služeb Vám byla poskytnuta v době, kdy nárok na využití asistenční služby neexistoval, je Vaší povinností nahradit Allianz náklady, které byly vynaloženy na poskytnutí asistenční služby.

Tyto DPP jsou platné od 1. 2. 2017.