

VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB RENAULT COMFORT ASSISTANCE+ (VPP-RCAPCZ-1701)

Článek 1 – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Pojištění asistenčních služeb Renault Comfort Assistance+ (dále jen „pojištění“) je pojištěním majetku, sjednává jej EUROP ASSISTANCE S.A. jako pojistitel, řídí se příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“), těmito Všeobecnými pojistnými podmínkami pro pojištění asistenčních služeb Renault Comfort Assistance+ (dále jen „VPP-RCAPCZ-1701“) a Zvláštními pojistnými podmínkami pro pojištění asistenčních služeb Renault Comfort Assistance+ (dále jen „ZPP-RCAPCZ-1701“).
- VPP-RCAPCZ-1701 a ZPP-RCAPCZ-1701 tvoří spolu s pojistnou smlouvou jednotný právní dokument, který je třeba číst a aplikovat ve vzájemné souvislosti a jednotě. Od VPP-RCAPCZ-1701 a ZPP-RCAPCZ-1701 se lze odchýlit v pojistné smlouvě, a to na základě písemného ujednání mezi pojistitelem a pojistníkem.

Článek 2 – VÝKLAD POJMŮ

Pro účely tohoto pojištění se níže uvedené pojmy vykládají vždy takto:

pojistitel: EUROP ASSISTANCE S.A. 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France registrován v Register of Commerce and Companies of Nanterre pod číslem B 403 147 903, a jednajícím prostřednictvím EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH 4-8 Eden Quay, Dublin 1, IRELAND registrován v Irish Company Registration Office pod číslem 907 089;

pojistník: osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu;

asistenční centrála / správce pojištění: Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 87094;

pojištěný: osoba, na jejíž majetek, život, zdraví, odpovědnost za škodu či jiné hodnoty pojistného zájmu se pojištění vztahuje;

oprávněná osoba: oprávněný uživatel vozidla pojištěného v době pojistné události;

pojištění škodové: pojištění, jehož účelem je náhrada škody vzniklé v důsledku pojistné události;

pojistná událost: nahodilá skutečnost blíže určená ve zvláštních pojistných podmínkách, která nastala v době trvání pojištění a s níž je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění;

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

smluvní dodavatel / dodavatel: právnická či fyzická osoba, která poskytuje služby či provádí práce, které jsou objednány asistenční centrálou a vykonávány pro pojištěného;

zajištění asistenčních služeb: forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů všeobecných a zvláštních podmínek pojistné smlouvy, přičemž náklady služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným;

práce: služby, které má pojistitel prostřednictvím asistenční centrály zajistit pojištěnému v případě pojistné události;

vozidlo: osobní automobil případně lehký užitkový automobil značky RENAULT nebo DACIA s max. počtem 9 sedadel včetně sedadla řidiče a max. celkovou hmotností 3 500 kg a vozidla RENAULT Master, který byl uveden do provozu poprvé před max. 10 lety (vč.) ode dne sjednání pojištění;

nehoda: událost, při níž vlivem nárazu dojde k mechanickému poškození vozidla z vnější strany nebo zničení vozidla, a v jejímž důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů;

porucha: stav, kdy je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích z důvodů opotřebení nebo poškození jeho součástí, způsobeného vlastní funkcí jednotlivých částí vozidla při běžném provozu, a z důvodů poruchy zařízení, tvořících povinné vybavení vozidla pro jeho provoz (předepsaných vnějších světel vozidla);

defekt pneumatiky: jakékoliv poškození pneumatiky, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů;

zavinění uživatele: poškození vozidla zaviněné uživatelem vozidla, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů; pro účely PP-RCAPCZ-1701 je za zavinění uživatele považováno (jako plný výčet): vybití baterie, záměna paliva, nedostatek paliva, zamrznutí paliva, ztráta či zabouchnutí klíčů od vozidla, přimrznutá ruční brzda;

poškození motorové části vozidla zvířetem: poškození nebo zničení motorové části pojištěného vozidla zvířetem překousáním či jiným obdobným způsobem, které má za následek nepojízdnost pojištěného vozidla,

silniční asistence: výjezd smluvního dodavatele asistenční centrály na místo pojistné události, jehož cílem je odstranění příčiny události přímo v místě události;

odtažení vozidla: výjezd smluvního dodavatele asistenční centrály na místo pojistné události, jehož cílem je dopravení nepojízdného vozidla z místa události do nejbližšího autorizovaného servisu značky vozidla.

Článek 3 – ROZSAH POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- Pojištění je pojištěním majetku a příslušných asistenčních služeb, je soukromým pojištěním a je sjednáváno jako pojištění škodové.
- Pojištění se sjednává na pojistné nebezpečí vzniku nahodilé události, které může vyvolat pojistnou událost. Pojištění se vztahuje na pojistné události, které vzniknou za doby trvání pojištění.
- Pojištění je možné sjednat pouze, pokud se vozidlo v době sjednání pojištění nachází na území České republiky.
- Nárok na pojistné plnění vzniká pouze z jednoho pojištění. Není možné sjednat vícenásobné pojištění na jedno vozidlo na stejné období u pojistitele a následně čerpat pojistné plnění z několika pojištění téhož pojistného rizika.
- Pojistné plnění poskytne pojistitel v rozsahu a v podobě naturálního nebo peněžního plnění dle příslušných ustanovení ZPP-RCAPCZ-1701.
- Limit pojistného plnění uvedený v tabulce Přehled pojistného plnění Renault Comfort Assistance+ představuje nejvyšší možnou částku, kterou pojistitel poskytne na každou pojistnou událost, jež nastane v době trvání pojištění, není-li dále uvedeno jinak. V Přehledu pojistného plnění jsou rovněž uvedeny limity dílčích pojistných plnění.
- Pojistitel není povinen poskytnout plnění, projeví-li se v době trvání pojištění důsledky události nastalé před počátkem pojištění. Pojistitel dále není povinen poskytnout plnění, bude-li se jednat o opakovanou závidu vzniklou v důsledku nerespektování a neuposlechnutí pokynů a doporučení asistenční centrály či pojistitele, vzniklých na základě dřívějšího poskytnutí plnění.
- Nárok na poskytování pojistného plnění vzniká pouze za podmínky zajištění služeb prostřednictvím asistenční centrály.
- Pojistné plnění je poskytováno formou přímého poskytnutí asistenčních služeb nebo úhrady asistenčních služeb, přičemž pro výpočet hodnoty pojistného plnění z cizí měny a pro výpočet hodnoty peněžní hotovosti na cizí měnu se použije devizový kurz vyhlášený ČNB platný pro den, ve kterém nastala pojistná událost.

Článek 4 – POČÁTEK, ZMĚNY, DOBA TRVÁNÍ A ZÁNİK POJIŠTĚNÍ

- Pojistná smlouva, všechna právní jednání týkající se pojistné smlouvy a sdělení týkající se pojištění musí mít písemnou formu, není-li dohodnuto jinak. V případě pojistných smluv uzavřených formou obchodu na dálku je považováno za právní jednání postačující k uzavření pojistné smlouvy vyplnění elektronického formuláře včetně potvrzení souhlasu s VPP-RCAPCZ-1701 a ZPP-RCAPCZ-1701 a úhrada pojistného dle daných podmínek. Právo na pojistné plnění z pojistné události však vzniká pojištěnému a pojistitel má povinnost poskytnout mu pojistné plnění až po zaplacení pojistného, nejdříve však počátkem pojištění, a to ve vztahu ke škodní události, která nastala až po zaplacení pojistného, nejdříve však po počátku pojištění.
- Pojistná ochrana vzniká od 00:00 hodin dne uvedeného v pojistné smlouvě jako počátek pojištění a zaniká ve 24:00 hodin dne uvedeného v pojistné smlouvě jako konec pojištění.
- Počátek pojištění nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti pojistné smlouvy.
- Pojistitel má právo na pojistné za dobu trvání pojištění. Výše a splatnost pojistného je ujednána v pojistné smlouvě v české měně.
- Pojištění nelze přerušit, není-li ujednáno jinak.
- Pojištění zaniká na základě právního jednání pojistníka nebo pojistitele v souladu s platnou právní úpravou:
 - dohodou pojistitele a pojistníka,
 - výpovědí doručenou do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy, přičemž dnem doručení výpovědi počíná běžet osmidenní výpovědní doba, jejímž uplynutím pojištění zanikne,
 - výpovědí ke konci pojistného období, bylo-li sjednáno pojištění s běžným pojistným, přičemž výpověď musí být doručena alespoň 6 týdnů před uplynutím pojistného období,
 - výpovědí podanou do 3 měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události, přičemž dnem doručení výpovědi počíná běžet výpovědní doba v délce 1 měsíce, jejímž uplynutím pojištění zanikne,
 - nesouhlasem pojistníka se změnou výše pojistného uplatněným do 1 měsíce ode dne, kdy se o ní dozvěděl, v tom případě pojištění zanikne uplynutím pojistného období, na které bylo pojistné zapláceno,
 - odstoupením od pojistné smlouvy,
 - odmítnutím pojistného plnění ze strany pojistitele, v tom případě pojištění zanikne dnem doručení odmítnutí pojistného plnění, Pojistitel má v tomto případě právo na pojistné do konce pojistného období, v němž došlo

k zániku pojištění; je-li pojištění stanoveno jako jednorázové, má v tomto případě právo na celé jednorázové pojištění.

7. Pojištění dále zaniká:
 - a. uplynutím pojistné doby;
 - b. zánikem pojistného nebezpečí;
 - c. smrtí pojištěného;
 - d. dnem následujícím po marném uplynutí lhůty stanovené pojistitelem k zaplacení dlužného pojistného.
8. V případě uzavření pojistné smlouvy formou obchodu na dálku dle občanského zákoníku může pojištitel do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy od této pojistné smlouvy odstoupit, a to bez udání důvodu, pokud již nebylo poskytnuto pojištění plnění.

Článek 5 – POVINNOSTI PŘI ŠKODNÉ UDÁLOSTI

1. Kromě povinností uložených v ZPP-RCAPCZ-1701 je pojištěný zejména povinen:
 - a. učinit veškerá možná opatření k odvrácení či zamezení rozšíření jakékoli škodné události;
 - b. bez zbytečného odkladu pojistiteli písemně oznámit, že nastala pojistná událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu;
 - c. spolu s oznámením pojistné události zaslat pojistiteli řádně vyplněný škodní protokol s originály dokladů, jež jsou uvedeny v záhlaví tohoto protokolu, případně předložit další doklady, které si vyžádá asistenční centrála, případně náklady s tím související nese pojištitel, příp. oprávněná osoba;
 - d. oznámit pojistiteli, je-li totéž riziko pojištěno zároveň u jiného pojistitele, uvést jeho jméno a údaje o sjednaném pojištění;
 - e. zabezpečit vůči jinému právo na náhradu újmy způsobené pojistnou událostí.
2. Doklady vystavené osobou, která je manželem, rodičem, dítětem pojištěného nebo jinou osobou pojištěnému blízkou, nestačí k doložení pojistné události. Totéž platí o dokladech, které si pojištěný vystavil sám.
3. Mělo-li porušení povinností pojištitel, pojištěného nebo jiné osoby, která má na pojištění plnění právo, podstatný vliv na vznik pojistné události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění, má pojištitel prostřednictvím asistenční centrály právo snížit pojištění plnění úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah pojistitelovy povinnosti plnit.
4. Pojištitel je oprávněn, prostřednictvím asistenční centrály, odmítnout pojištění plnění v celém rozsahu, jestliže příčinou pojistné události byla skutečnost, o které se dozvěděl až po vzniku pojistné události a kterou nemohl zjistit při sjednávání pojištění nebo jeho změně v důsledku úmyslné nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně zodpovězených písemných dotazů na skutečnosti, které mají význam pro pojistitelovo rozhodnutí, jak ohodnotí pojištění riziko, zda je pojistit a za jakých podmínek, a jestliže by při znalosti této skutečnosti v době uzavření pojistné smlouvy tuto smlouvu neuzavřel, nebo ji uzavřel za jiných podmínek. Dnem doručení oznámení o odmítnutí pojištění plnění z výše uvedených důvodů pojištění zanikne.

Článek 6 – DORUČOVÁNÍ

1. Písemnosti si smluvní strany doručují prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na poštovní adresu, na níž se smluvní strana zdržuje, uvedenou v pojistné smlouvě, prokazatelně sdělenou druhou smluvní stranou po uzavření pojistné smlouvy nebo prostřednictvím elektronické pošty na elektronickou adresu. Pojištitel doručuje pojištitelovi písemnosti pouze na adresu v České republice.
2. Není-li adresát doporučené zásilky zastížen, ačkoli se v místě doručení zdržuje a písemnost se nepodařilo doručit, písemnost se uloží v místě příslušné provozovně provozovatele poštovních služeb a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Písemnost se považuje za doručenu dnem uložení, i když se adresát o uložení zásilky nedozvěděl. Pokud se adresát v místě doručení nezdržuje, aniž by o tom informoval pojistitele, je písemnost doručena dnem, kdy byla zásilka pojišteli vrácena jako nedoručitelná. Odmítnutí adresát přijetí písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy adresát její přijetí odmítl.
3. Pojištitel a pojištěný jsou povinni neprodleně pojišteli prostřednictvím asistenční centrály písemně oznámit změnu adresy pro doručování s tím, že není-li změna adresy oznámena, má se za to, že se adresát zdržuje na uvedené adrese, není-li jím prokázán opak.

Článek 7 – VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

1. Pojištitel není povinen poskytnout pojištění plnění, dojde-li k pojistné události v souvislosti či v důsledku:
 - a. válečných událostí, občanské války, občanských nepokojů, vzpoury, povstání, nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávků, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně,

ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické nebo biologické kontaminace či v přímé souvislosti s těmito událostmi;

- b. spáchání trestného činu, přestupku anebo úmyslného způsobení škody spáchaného pojištěným nebo oprávněnou osobou;
 - c. rozhodnutí orgánu veřejné moci;
 - d. působení jaderné energie nebo ionizujícího záření;
 - e. úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti pojištěného.
2. Pojištění se nevztahuje na:
 - a. náklady, které vynaložily složky integrovaného záchranného systému v rámci plnění povinností stanovených zákonem;
 - b. náklady ze škod, které vznikly následkem použití alkoholu nebo návykových látek;
 - c. náklady vyplývající ze škod vzniklých účastí vozidla na závodech, přehlídkách a soutěžích a náklady vyplývající ze škod, které vznikly v důsledku hry a sázky;
 - d. náklady vyplývající ze škod, které vznikly v důsledku dopravní nehody úmyslně zaviněné pojištěným nebo oprávněnou osobou, či v důsledku sebevraždy pojištěného nebo oprávněné osoby nebo pokusu o ni;
 - e. náklady spojené s poskytnutím asistenčních služeb vozidlu, jehož provoz na pozemních komunikacích byl zakázán nebo které (v době bezprostředně před škodnou událostí) pro vážné nebo nebezpečné závady v technickém stavu nebo z důvodu provedených neschválených změn nebylo k provozu technicky způsobilé;
 - f. vozidla, která jsou upravena nebo obměněna tak, že nesplňují podmínky pro poskytování standardních asistenčních služeb (např. závodní automobily, vozidla s právem přednosti jízdy, vozidla určená pro přepravu nebezpečných věcí, historická vozidla, vozidla taxislužby);
 - g. pravidelnou výměnu dílů, hmot a doplňků, periodickou a jinou údržbu a prohlídky, související s běžným provozem vozidla a dále nedostatky v povinné výbavě a příslušenství, jakož i poruchy nebo selhání převodů vozidla a zařízení pro jejich připojení;
 - h. pojistné události, které se staly mimo pozemní komunikaci, zejména v terénu, který brání kvalitnímu a včasnému poskytnutí asistenčních služeb.
 3. Nárok pojištěného na pojištění plnění nevzniká či může být omezen v následujících případech:
 - a. jsou-li služby organizovány jinak než přes asistenční centrálu, popřípadě organizace služeb není předem odsouhlasena operátorem asistenční centrály;
 - b. kdy kvalitnímu a včasnému poskytnutí asistenčních služeb brání skutečnosti nezávislé na vůli asistenční centrály, např. vliv vyšší moci, změna právních předpisů v zemi události, rozhodnutí příslušných orgánů veřejné moci apod.

Článek 8 – ÚZEMNÍ ROZSAH

1. Pojištění se vztahuje na škodné události nastalé na území České republiky a v zahraničí na evropském území členských států Evropské unie a následujících států, resp. jejich evropských částí: Andorra, Albánie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Gibraltar, Chorvatsko, Island, Izrael, Kypr, Lichtenštejnsko, Makedonie, Monako, Norsko, Republika San Marino, Ruská Federace, Srbsko, Švýcarsko, Turecko, Ukrajina a Vatikán.

Článek 9 – OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Právní jednání týkající se pojištění vyžaduje písemnou formu.
2. Právním jednáním ve smyslu odst. 1 se rozumí zejm. všechna jednání nutná k uzavření pojistné smlouvy, změny a dodatky pojistné smlouvy, jednání týkající se zániku pojištění, jakož i písemné dotazy na toho, kdo s pojistitelem uzavírá pojistnou smlouvu, tak i odpovědi na ně.
3. Jakýkoli spor vyplývající z pojištění bude řešen u obecného soudu České republiky podle českého práva.
4. Na základě a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, pojištitel (jako správce) i asistenční centrála (jako zpracovatel), zpracovávají osobní údaje fyzických osob (pojištitelů, pojištěných, oprávněných osob) a informují je o jejich právech jakožto subjektů údajů a o povinnostech správce nebo zpracovatele.
5. Osobní údaje a citlivé osobní údaje (dále jen jako „osobní údaje“), které pojištitel i asistenční centrála zpracovávají, jsou důvěrné a jsou povinni o nich zachovávat mlčenlivost, stejně jako o údajích týkajících se sjednaného pojištění podle příslušných platných právních předpisů. Těto povinnosti se mohou zbatit pouze se souhlasem osoby, již se tyto osobní údaje týkají, a na písemné vyžádání příslušných státních orgánů, správních úřadů a dalších subjektů. Tím není dotčeno právo pojištětele informovat prostřednictvím asistenční centrály o případných škodných a pojistných událostech zajistitele, příp. subjekty mezinárodního koncernu Europ Assistance.
6. Zpracovávat osobní údaje bude pojištitel i asistenční centrála po dobu nezbytně nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích z pojistného

právního vztahu, a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. zákon o archivnictví, zákon proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, účetní a daňové předpisy apod.).

- Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, avšak nezbytné pro uzavření pojištění a pro plnění práv a povinností z něho vyplývajících. Odvoláním souhlasu se zpracováním osobních údajů pojištění zaniká.
- Pojištitel i asistenční centrála se zavazují učinit veškerá potřebná opatření k tomu, aby bylo zabráněno neoprávněnému a nahodilému přístupu jiných osob k osobním údajům, změně, zničení a ztrátě, neoprávněným přenosům, zpracování nebo jinému zneužití osobních údajů pojistníka, pojištěného i oprávněné osoby.
- Pojištitel i asistenční centrála poskytují při zpracovávání osobních údajů zejména níže uvedené záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů ve smyslu obsahu ustanovení § 6 zákona o ochraně osobních údajů, tj. záruky:
 - počítačové bezpečnosti, tzn., že bude ke zpracování osobních údajů používát takové technické a programové prostředky, jejichž používání při vyloučení nepředvídatelných okolností eliminuje možnost zneužití osobních údajů,
 - kommunikační bezpečnosti, tzn., že bude dodržovat taková opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů při jejich přenosu telekomunikačními kanály, jejichž povaha eliminuje při vyloučení nepředvídatelných okolností možnost zneužití osobních údajů,
 - konkrétní místo, kde budou zpracovávány osobní údaje, bude zabezpečeno před možností zneužití osobních údajů, tedy dostatečně zamezen přístup neoprávněných osob.

ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB RENAULT COMFORT ASSISTANCE+ (ZPP-RCAPCZ-1701)

Článek 1 – PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ

- Pojištění asistenčních služeb Renault Comfort Assistance+ je soukromým pojištěním majetku ve smyslu § 2849 a násl. občanského zákoníku a je sjednáváno jako škodové.
- Pro pojištění asistenčních služeb Renault Comfort Assistance+ (dále jen „pojištění“), které sjednává EUROP ASSISTANCE S.A. jako pojištitel, platí Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb Renault Comfort Assistance+ (VPP-RCAPCZ-1701) a tyto Zvláštní pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb Renault Comfort Assistance+ (ZPP-RCAPCZ-1701).
- Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb nebo peněžitého plnění v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy,

Článek 2 – DEFINICE POJISTNÉ UDÁLOSTI

Pojistnou událostí z tohoto pojištění je důvodná a objektivní potřeba pojištěného zajištění, zorganizování a úhrady nákladů a souvisejících asistenčních služeb asistenční centrálou z důvodu nehody, poruchy, poškození motorové části vozu zvidětem, uživatelského incidentu pojištěného vozidla nebo jiné skutečnosti související s odstraněním následků pojistné události. Pro účely těchto ZPP-RCAPCZ-1701 je v případě nároku a poskytnutí pojistného plnění pojištěným myšlena i oprávněná osoba.

Článek 3 – HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI A POVINNOSTI POJIŠTĚNÉHO

- V případě pojistné události je pojištěný, popř. oprávněná osoba povinná, povinen o této skutečnosti neprodleně informovat asistenční centrálu na telefonním čísle: **800 272 272**, či při volání ze zahraničí **(+420) 261 220 220**, které jsou klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- Při kontaktování asistenční centrály je volající povinen sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení;
 - číslo pojistné smlouvy;
 - kontaktní telefonní číslo;
 - model, barvu a RZ vozidla a VIN vozidla;
 - místo, kde se nachází nepojízdné vozidlo
 - důvod nepojízdnosti vozidla a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení pojistné události.
- Při poskytování asistenčních služeb spojených s pojistnou událostí je pojištěný popř. oprávněná osoba povinen poskytnout asistenční centrále součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok pojištěného na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou mu tyto asistenční služby poskytovány.

ROZSAH POSKYTOVANÝCH ASISTENČNÍCH SLUŽEB – POJISTNÉHO PLNĚNÍ

Článek 4 - TELEFONICKÉ INFORMAČNÍ SLUŽBY

- Asistenční centrála poskytne informace nebo konzultace v následujícím rozsahu:
 - vyhledání a sdělení kontaktu nejbližšího autorizovaného servisu značky vozidla dle požadavku oprávněné osoby;
 - zajištění konferenčního hovoru s technickým specialistou asistenční centrály, případně spojení s technikem autorizovaného servisu ke konzultaci otázek technického charakteru, týkajících se provozu vozidla.

Článek 5 - TECHNICKÁ POMOC

- V případech, kdy na vozidle dojde k pojistné události, zajistí pojištitel, prostřednictvím asistenční centrály:
 - Silniční asistenci k odstranění poruchy vozidla na místě události, je-li to vzhledem k její povaze možné a účelné. V těchto případech asistenční centrála zajistí prostřednictvím svého dodavatele opravu vozidla na místě události; cenu použitých náhradních dílů, součástí a provozních kapalin uhradí pojištěný, popř. oprávněná osoba na místě dodavatelé;
 - Odtažení vozidla, včetně nezbytné manipulace s vozidlem při jeho naložení a složení anebo vyproštění u terénu na vozovku, a dále přepravu posádky vozidla (do max. počtu osob dle ORV) do autorizovaného servisu, pokud není možné počtvu opravu přímo v místě události do 60 minut od příjezdu dodavatele asistenční centrály k vozidlu;
 - Uschování vozidla do doby převzetí vozidla autorizovaným servisem v případě, že je cílový autoservis v době odtahu uzavřen;
 - Silniční asistenci v případě nedostatku paliva k dovezení dostatečného množství paliva na místo události; cenu dovezeného paliva uhradí pojištěný, popř. oprávněná osoba na místě dodavatelé;
 - Silniční asistenci či odtažení vozidla a přepravu cestujících (do max. počtu osob dle údajů uvedených v osvědčení o registraci vozidla) do nejbližšího autorizovaného servisu v případech: záměny paliva (k jeho přečerpání a výměně za správný typ), zamrznutí paliva, zamrznutí ruční brzd, poškození pneumatiky, které nedovoluje pokračovat v jízdě, ztráty klíčů od vozidla či jejich zabouchnutí ve vozidle, vybití startovacího akumulátoru vozidla (baterie). Použitý materiál, náhradní díly a kapaliny uhradí pojištěný, popř. oprávněná osoba na místě dodavatelé;
- V případech události: ztráta a zabouchnutí klíčů od vozidla, zamrznutí, záměna a nedostatek paliva, zamrznutí ruční brzd anebo zámku vozidla, vybití startovacího akumulátoru vozidla (baterie), defektu pneumatiky / pneumatik a poškození motorové části vozidla zvidětem jsou poskytovány jen služby konzultace s technikem, silniční asistence, odtažení vozidla a úschovy vozidla, na služby podle článku 6 nevzniká nárok.

Článek 5 - NÁHRADNÍ UBYTOVÁNÍ ČI DOPRAVA

- Jestliže v případech nehody, poruchy dojde k pojistné události a během 3 hodin od oznámení události asistenční centrále nebude možné vozidlo uvést zpět do provozu, zajistí pojištitel prostřednictvím asistenční centrály:
 - Pronájem náhradního vozidla příslušné kategorie max. po dobu tří pracovních dnů, přičemž doba zapůjčení nesmí přesáhnout dobu opravy vozidla autorizovaným servisem. Kategorie náhradního vozidla bude zvolena dle kategorie nejbližší nebo stejné ve vztahu k pojištěnému vozidlu, maximálně však kategorie C.;nebo
 - V případě, že se pojistná událost stala ve vzdálenosti větší než 50 km od místa trvalého bydliště, ubytování pojištěného, popř. oprávněných osob (posádky vozidla v max. počtu dle ORV) na maximálně 3 noci včetně snídaně v hotelu kategorie *** a včetně jejich přepravy do daného hotelu.;nebo
 - Přepravu pojištěného, popř. oprávněných osob (posádky vozidla v max. počtu dle ORV) vlakem I. třídy do cílové destinace či do místa bydliště. V případě, že by cesta trvala déle než 8 hodin letecky ekonomickou třídou.;nebo
 - Dopravu 1 osoby vlakem I. třídy pro vyzvednutí opraveného vozidla v autorizovaném servise. V případě, že by cesta trvala déle než 8 hodin letecky ekonomickou třídou.

Dále má klient možnost využít následující služby:

- zaslání náhradních dílů do autorizovaného servisu v zahraničí.
- Předmětem krytí dle odstavce 1 písm. a. tohoto článku jsou náklady přistavení a pronájmu vozidla. Náklady spojené s odstavením náhradního vozidla jsou hrazeny ve výši ekvivalentních nákladů odstavení vozidla v servise, do něhož bylo pojištěné vozidlo odtaženo. Náklady spojené s provozem pronajatého vozidla (jako např. pohonné hmoty, mýtné) a případnou vzniklou škodou na tomto vozidle pojištitel nehradí.

Tabulka: Přehled pojistného plnění Renault Comfort Assistance+

ÚZEMNÍ KRYTÍ kryté události	ČR a ZAHRANIČÍ Porucha / Nehoda
Pomoc dispečinku (organizace služeb, tlumočení, poskytování informací, konferenční hovory)	ZDARMA
Oprava na místě (silniční služba, příjezd, odjezd služby, 60 min. práce)	ZDARMA
Odtah vozidla do nejbližšího autorizovaného servisu	ZDARMA
Uložení vozidla po dobu nezbytně nutnou na doručení do autorizovaného servisu	ZDARMA
Přeprava posádky v místě (do nejbližšího servisu na místo veřejné dopravy, do hotelu apod.)	ZDARMA
Není-li možné nepojízdné vozidlo opravit do 3 hodiny, cestující mohou společně zvolit jednu z následujících možností:	
Zapůjčení náhradního vozidla (max. kategorie C)	ZDARMA, max. 3 pracovní dny
Náhradní ubytování (při vzdálenosti větší než 50 km od trvalého bydliště)	ZDARMA, max. 3 noci v hotelu kategorie ***, 61 €/osoba/noc
Náhradní doprava	vlak 1. třída, pokud by trvala déle než 8 hod letecky ekonomická třída
Doprava pro vyzvednutí opraveného vozidla	vlak 1. třída, pokud by trvala déle než 8 hod letecky ekonomická třída pro 1 osobu
Zasílání náhradních dílů do zahraničí	ZDARMA