

VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY (VPP-AS-1801)

Článek 1 – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Toto pojištění se řídí právním řádem České republiky. Platí pro něj příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a ustanovení všeobecných a zvláštních pojistných podmínek, případně další ujednání pojistné smlouvy uzavřené mezi pojistitelem a pojistníkem.
- Všeobecné a zvláštní pojistné podmínky tvoří spolu s pojistnou smlouvou jednotný právní dokument, který je třeba číst a aplikovat ve vzájemné souvislosti a jednotě. V případě rozporu mezi všeobecnými pojistnými podmínkami na straně jedné a zvláštními pojistnými podmínkami na straně druhé mají přednost příslušná ustanovení zvláštních pojistných podmínek. Od všeobecných a zvláštních pojistných podmínek se lze odchýlit v pojistné smlouvě.

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 jednající prostřednictvím EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH 4-8 Eden Quay, Dublin 1, IRELAND registrován v Irish Company Registration Office pod číslem 907 089;

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

pojistník: BNP Paribas Personal Finance SA, odstěpný závod, Karla Engliš 3208/5, Smíchov, 150 00 Praha 5, Česká republika, IČO: 03814742, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 77003;

karta: je elektronický platební prostředek ve smyslu příslušných ustanovení obchodních podmínek pojistníka, ke které je sjednáno pojištění dle těchto PP-AS-1801;

obchodní podmínky: obchodní podmínky pojistníka pro vydávání a používání kreditních karet;

pojištěný: držitel karty, na jehož majetek, život, zdraví, odpovědnost za škodu či jiné hodnoty pojistného zájmu se pojištění vztahuje;

oprávněná osoba: osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. Definice oprávněné osoby je dále uvedena v příslušných zvláštních podmínkách;

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

pojištění obnosové: pojištění, jehož účelem je poskytnutí jednorázového nebo opakovaného pojistného plnění v ujednaném rozsahu bez ohledu na vznik nebo rozsah škody;

pojistná událost: nahodilá skutečnost, ke které došlo nejdříve po začátku pojištění, blíže specifikovaná v příslušné části ZPP-AS-1801, která vyvolává na straně pojištěného potřebu poskytnutí asistenčních služeb ve smyslu pojistné smlouvy, je-li s touto skutečností spojena povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění nebo asistenční služby;

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

pojistné: úplata za pojištění, kterou je pojistník povinen platit pojistiteli;

pojistná doba: doba, na kterou bylo pojištění sjednáno;

pojistné období: je časové období dohodnuté v pojistné smlouvě, za které se platí pojistné;

korespondenční adresa: adresa trvalého bydliště nebo sídla, popř. jiná adresa písemně sdělená pojistiteli, na kterou pojistitel výhradně doručuje veškerou písemnou korespondenci; se zasláním na korespondenční adresu je spojena fikce doručení. V případě, že je pojistiteli sdělena jako korespondenční adresa osoby odlišné od pojistníka nebo pojištěného, nese pojistitel odpovědnost za důsledky plynoucí z případného prodlení při předání korespondence mezi těmito osobami;

kontaktní spojení pojištěného: telefonické, e-mailové nebo jiné spojení, na které je pojistitel oprávněn zaslat svá sdělení;

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

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

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

Článek 3 – ROZSAH POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- Pojistné plnění poskytne pojistitel v rozsahu těchto PP-AS-1801 a podmínek pojistné smlouvy, přičemž náklady služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným či oprávněnou osobou.
- Limity pojistného plnění uvedené v příslušné části ZPP-AS-1801 představují nejvyšší možnou částku, kterou pojistitel poskytne na každou pojistnou událost, jež nastane v době trvání pojištění, není-li dále uvedeno jinak.
- Nárok na poskytování pojistného plnění vzniká pouze v případě, že jsou služby zajištěny prostřednictvím asistenční centrály. V případech, kdy je zajištění asistenčních služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrály, nebudou vzniklé náklady pojištěnému zpětně hrazeny nebo jejich výše bude krácena a to do výše nákladů, které by pojistitel hradil, pokud by služby byly poskytnuty dodavatelem asistenční centrály.

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

- Pojistná smlouva, všechna právní jednání týkající se pojistné smlouvy a sdělení týkající se pojištění musí mít písemnou formu, není-li dohodnuto jinak. Právo na pojistné plnění z pojistné události vzniká pojištěnému či oprávněné osobě.
- Počátek a vznik jednotlivého pojištění každého pojištěného se stanoví okamžikem aktivace karty u nově vydaných karet a v případě, že pojištění bylo sjednáno v průběhu trvání platnosti aktivované karty na 00.00 hodin dne dodatečného sjednání pojištění;
- Počátek pojištění nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti pojistné smlouvy.
- Pojištění nelze přerušit, není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak.
- Kromě dalších způsobů stanovených zákonem a těmito pojistnými podmínkami zaniká jednotlivé pojištění:
 - dohodou smluvních stran;
 - uplynutím pojistné doby, bylo-li pojištění sjednáno na dobu určitou;
 - výpovědí pojistitele podanou pojistníkovi do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události; výpovědní lhůta činí jeden měsíc;
 - odstoupením ze strany pojistitele, porušil-li pojištěný úmyslně nebo z nedbalosti povinnost stanovenou v § 2788 občanského zákoníku, prokáže-li pojistitel, že by po pravidlém a úplném zodpovězení dotazů nepřijal pojištěného do skupinového pojištění;
 - odmítnutím pojistného plnění podle ustanovení § 2809 občanského zákoníku.

Článek 5 – POVINNOSTI PŘI ŠKODNÍ UDÁLOSTI

- Kromě povinností uložených zvláštními pojistnými podmínkami a právními předpisy, je pojištěný zejména povinen:
 - učinit veškerá možná opatření k odvrácení či zamezení zvětšení rozsahu jakékoli škodné události;
 - bez zbytečného odkladu pojistiteli písemně či telefonicky oznámit, že nastala škodní událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu;
 - spolu s oznámením škodní události zaslat asistenční centrále řádně vyplněný škodní protokol s originály dokladů, jež jsou uvedeny v záhlaví tohoto protokolu, případně předložit další doklady, které si vyžádá asistenční centrála;
 - oznámit asistenční centrále, je-li totéž riziko pojištěno zároveň u jiného pojistitele, uvést jeho jméno a údaje o sjednaném pojištění;
 - zabezpečit vůči jinému právo na náhradu újmy způsobené pojistnou událostí.
- Mělo-li porušení povinností pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby, která má na pojistné plnění právo, podstatný vliv na vznik pojistné události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění, má pojistitel prostřednictvím asistenční centrály právo snížit pojistné plnění úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah pojistitelovy povinnosti plnit.
- Pojistitel je oprávněn, prostřednictvím asistenční centrály, odmítnout pojistné 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 nepravidlivé nebo neúplně zodpovězených písemných dotazů na skutečnosti, které mají význam pro pojistitelovo rozhodnutí, jak ohodnotí pojistné 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 pojistného plnění pojištění zanikne.
- Pojistitel si vyhrazuje právo požadovat od pojištěného i jiné doklady včetně lékařských zpráv a výpisu ze zdravotní dokumentace na náklady pojištěného a další doklady které považuje za potřebné pro přezkoumání skutečností, které pojistitel považuje za nutné ke zjištění své povinnosti plnit.

Článek 6 – DORUČOVÁNÍ

1. Písemnosti doručuje pojišťitel na adresu v České republice prostřednictvím držitele poštovní licence (pošty) jako doporučené zásilky, případně jiným vhodným způsobem, není-li dohodnuto jinak.
2. Není-li adresát doporučené zásilky zastížen, písemnost se uloží u pošty, jež adresáta vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát zásilku do 10 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl.
3. Pojistník a pojištěný jsou povinni neprodleně pojišťiteli prostřednictvím asistenční centrály písemně oznámit změnu korespondenční adresy s tím, že není-li změna adresy oznámena, má se za to, že se adresát zdržuje na uvedené adrese.
4. Pojišťitel je povinen prostřednictvím asistenční centrály pojištníkoví nebo pojištěnému zaslat výpověď, odstoupení od smlouvy nebo oznámení o odmítnutí pojištění plnění formou doporučeného dopisu.

Článek 7 – VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

1. Z pojištění nevzniká právo na pojistné plnění za škody vzniklé v důsledku:
 - a. válečných událostí, vzpoury, povstání, nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávků, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické nebo biologické kontaminace;
 - b. zásahu státní moci nebo veřejné správy;
 - c. působení jaderné energie;
 - d. úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti pojištěného.
 - e. epidemie nebo pandemie;
2. Další výluky jsou uvedeny v příslušných částech ZPP-AS-1801.

Článek 8 – ÚZEMNÍ ROZSAH

1. Asistenční služby jsou poskytovány pouze na území České republiky, ledaže je ve zvláštních ustanovení Zvláštních pojistných podmínek ZPP-AS-1801 stanoveno výslovně jinak.

Článek 9 – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ – POUČENÍ SUBJEKTU ÚDAJŮ

Na základě a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, Europ Assistance s.r.o., se sídlem Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851 jednající v zastoupení pojišťitele, jakožto správce zpracovává osobní údaje fyzických osob a informuje i o právech subjektu údajů a o povinnostech správce.

Osobní údaje považuje Europ Assistance s.r.o. striktně za důvěrné a je povinna o nich zachovávat mlčenlivost, stejně jako o údajích týkajících se sjednaného pojištění podle příslušných platných právních norem. Tuto povinnost lze prolomit pouze se souhlasem osoby, již se tyto údaje týkají, a na písemné vyžádání v právních předpisech uvedených orgánů veřejné správy, správních úřadů a dalších subjektů. Přistoupením do skupinového pojištění zprošťuje pojištěný Europ Assistance s.r.o. mlčenlivosti o sjednaném pojištění a o případných škodných událostech ve vztahu k zajištění pro potřeby zajištění pojišťitele.

Zpracovávat adresní a identifikační osobní údaje bude Europ Assistance s.r.o. po dobu nezbytně nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích ze závazkového 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.).

Osobní údaje mohou být za splnění zákonných předpokladů předávány subjektům mezinárodního koncernu Europ Assistance a jeho zajišťovacím partnerům pro účely a dobu uvedenou v předchozím odstavci. Ke zpracování bude docházet automatizovaným způsobem i manuálně.

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, avšak nezbytné pro uzavření pojistné smlouvy a pro plnění práv a povinností z ní vyplývajících, jakož i pro plnění povinností a výkon práv z jiných právních vztahů.

Europ Assistance s.r.o. je povinna:

- 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 neoprávněnému zneužití. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů,
- zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje,
- shromažďovat údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu,
- nesdružovat osobní údaje, které byly získány k různým účelům,
- při zpracování dbát na ochranu soukromého života subjektů údajů,
- jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji (včetně zaměstnanců správce) jsou povinny dodržovat povinnost mlčenlivosti jak o osobních údajích samotných, tak i o bezpečnostních opatřeních k jejich ochraně, tato povinnost trvá neomezeně i po skončení zaměstnání nebo příslušného vztahu,

- poskytnout k žádosti subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů, a to za úhradu věcných nákladů s tím spojených.

V případě, kdy Europ Assistance s.r.o. provádí zpracování osobních údajů v rozporu se zákonem nebo v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů, může subjekt údajů zejména žádat Europ Assistance s.r.o. o vysvětlení, požadovat odstranění závadného stavu a v případě nevyhovění této žádosti má možnost obrátit se na příslušný úřad, který vykonává dohled v pojišťovnictví.

Ten, jehož osobní údaje jsou zpracovávány nebo který osobní údaje poskytl, je povinen bezodkladně nahlásit správci jakoukoli změnu osobních údajů.

ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY (ZPP-AS-1801)

I. AUTO ASISTENCE

Článek 1 – PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ

1. Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy, všeobecných pojistných podmínek a zvláštních podmínek pojištění, nastane-li pojistná událost.

Článek 2 – VÝKLAD POJMŮ AUTO ASISTENCE

vozidlo: osobní, nebo nákladní motorové vozidlo s počtem nejvýše 9 míst k přepravě osob včetně místa řidiče a s nejvyšší povolenou hmotností 3 500 kg. Pojištění se vztahuje pouze pro vozidla registrovaná na území České republiky;

nehoda: událost, při níž vlivem nárazu dojde k mechanickému poškození vozidla z vnější strany nebo ke zničení vozidla a v jejímž důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle obecně závazných právních předpisů s výjimkou nárazu, který byl způsoben vlivem povětrnostních podmínek či živelné události;

porucha: stav, kdy je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle obecně závazných právních předpisů z důvodů opotřebení nebo poškození jeho součástí, způsobeného vlastní funkcí jednotlivých částí vozidla při běžném provozu, a z důvodů poruchy zařízení, tvořících povinně vybavení vozidla pro jeho provoz (předepsaných vnějších světel vozidla). Za poruchu se považuje také poškození způsobené zvířetem.

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

vandalismus: poškození vozidla třetí osobou, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle obecně závazných právních předpisů;

uživatelský incident: stav, který znemožňuje užívání vozidla k provozu nebo působí jeho nepojízdnost nebo způsobilost k provozu na pozemních komunikacích podle obecně závazných právních předpisů. Takovými stavy se pro účely pojištění rozumí: ztráta, zlomení a zabouchnutí klíčů od vozidla, zamrznutí, záměna a nedostatek paliva, zamrznutí ruční brzdy nebo zámku vozidla a vybití startovacího akumulátoru vozidla (baterie);

krádež: odcizení vozidla třetí osobou;

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

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

Článek 3 – DEFINICE POJISTNÉ UDÁLOSTI, OPRÁVNĚNÁ OSOBA

1. Pojistnou událostí nehoda, porucha, defekt, vandalismus, uživatelský incident nebo krádež vozidla, ve kterém pojištěný cestuje.
2. Oprávněnou osobou pro služby Auto asistence je pojištěný za předpokladu, že se v době vzniku škodní události, ohlášené škodní události a následně poskytnutí služeb nachází ve vozidle nebo v jeho bezprostřední blízkosti.

Článek 4 – HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI A POVINNOSTI

1. V případě pojistné události je pojištěný, popř. oprávněná osoba, povinen o této skutečnosti neprodleně informovat asistenční centrálu na telefonním čísle: **(+420) 221 586 700**, které je k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
2. Při kontaktování asistenční centrály je volající povinen sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení;
 - kontaktní telefonní číslo;
 - model, barvu a registrační značku (státní poznávací značku) vozidla;
 - místo, kde se nachází nepojízdné vozidlo;
 - důvod nepojízdnosti vozidla a okolnosti důležité k určení nevhodnějšího řešení pojistné události.

Při poskytování asistenčních služeb spojených s pojistnou událostí je pojištěný 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.

Článek 5 – ÚZEMNÍ PLATNOST

1. Pojištění se vztahuje na škodné události nastalé na území České republiky a v zahraničí v zemích, které jsou součástí mezinárodní dohody o vzájemném uznání pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem motorového

vozidla, přičemž členství těchto zemí není ke dni škodné události pozastaveno (státy tzv. Zelené karty).

ROZSAH POSKYTOVANÝCH ASISTENČNÍCH SLUŽEB – POJISTNÉHO PLNĚNÍ

Článek 6 – TECHNICKÁ POMOC

1. V případech, kdy na vozidle dojde k pojistné události, zajistí pojistitel, prostřednictvím asistenční centrály a uhradí do výše limitu finančního plnění dle odst. 4 tohoto článku (není-li stanoveno, že určité plnění hradí přímo oprávněná osoba):
 - a. silniční asistenci k odstranění závady na vozidle 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, součástek a provozních kapalin uhradí pojištěný, popř. oprávněná osoba na místě dodavatelů;
 - b. odtažení vozidla, včetně nezbytné manipulace s vozidlem při jeho naložení a složení anebo vyproštění vozidla z terénu na vozovku, a dále přepravu posádky vozidla do autorizovaného servisu nebo jiného vhodného zařízení v max. vzdálenosti 100 km od místa pojistné události, pokud není možné provést opravu přímo v místě pojistné události do 60 minut od příjezdu dodavatele asistenční centrály k vozidlu;
 - c. uschování vozidla po dobu 2 dní, resp. do doby převzetí vozidla autoservisem v případě, že je cílový autoservis nebo dílna v době odtahu uzavřen.
 - d. silniční asistenci v případě vybití baterie;
 - e. silniční asistenci v nedostatku paliva k dovezení dostatečného množství paliva na místo události; cenu paliva uhradí pojištěný, popř. oprávněná osoba na místě dodavatelů;
 - f. v případě záměny paliva odtaž vozidla, včetně nezbytné manipulace s vozidlem při jeho naložení a složení, a dále přepravu posádky vozidla do autorizovaného servisu nebo jiného vhodného zařízení v max. vzdálenosti 100 km od místa pojistné události.
 - g. v případě defektu silniční asistenci k výměně poškozeného kola za rezervní kolo nacházející se ve vozidle
 - h. v případě ztráty, zlomení a zabouchnutí klíčů a zamrznutí zámku vozidla silniční asistenci k otevření vozidla, nebo k dovezení rezervního klíče od vozidla, je-li to možné a účelné; cenu výměny zámků, případně použitý materiál a náhradní díly uhradí pojištěný, popř. oprávněná osoba na místě dodavatelů

V případech události ztráta, zlomení a zabouchnutí klíčů od vozidla, zamrznutí, záměna a nedostatek paliva, zamrznutí ruční brzdy nebo zámku vozidla a vybití startovacího akumulátoru vozidla (baterie) jsou poskytovány pouze služby silniční asistence, odtažení vozidla a úschovy vozidla;

2. Jestliže v případech nehody, poruchy, vandalismu vůči vozidlu nebude možné během 12 hodin od oznámení události asistenční centrále vozidlo uvést zpět do provozu, a dále v případech krádeže vozidla, zajistí pojistitel prostřednictvím asistenční centrály a uhradí:
 - a. ubytování pojištěného, popř. oprávněných osob (posádky vozidla v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu vozidla) na jednu noc včetně snídaně v hotelu kategorie *** a včetně jejich přepravy do daného hotelu;
 - b. přepravu pojištěného, popř. oprávněných osob (posádky vozidla v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu vozidla) autobusem nebo vlakem I. třídy, popř. letecky economy třídou (pokud k pojistné události dojde mimo území České republiky a celková délka cesty jinými prostředky přesáhne 10 hod) do cíle cesty, či do místa bydliště; nebo
 - c. pronájem náhradního vozidla kategorie střední třídy (např. Škoda Octavia) po dobu pěti (5) po sobě bezprostředně následujících dnů, přičemž doba zapůjčení nesmí přesáhnout dobu opravy vozidla autorizovaným servisem. Kategorie náhradního vozidla bude zvolena dle kategorie nejbližší nižší nebo stejné ve vztahu k pojištěnému vozidlu.
3. Předmětem asistenčních služeb dle odst. 2 písm. c. tohoto článku organizace přistavení vozidla a úhrada pronájmu vozidla v rámci celkového limitu finančního plnění podle odst. 6 tohoto článku. Náklady spojené s odstavením náhradního vozidla jsou hrazeny ve výši ekvivalentních nákladů odstavení náhradního vozidla v servise, do něhož bylo pojištěné vozidlo odtaženo. Náklady spojené s provozem pronajatého vozidla (jako např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodou na tomto vozidle pojištěný nehradí. Službu lze čerpat pouze za předpokladu, že prostřednictvím asistenční centrály byly zajištěny služby dle Článku 6 – Technická pomoc.
4. Celkový limit finančního plnění za všechny služby poskytnuté dle tohoto článku 6 – Technická pomoc je max. 10 000 Kč (vč. DPH) na jednu pojistnou událost.

Článek 7 – VÝLUKY AUTO ASISTENCE

1. 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 se škod vzniklých účastí vozidla na závodech, přehlídkách a soutěžích a náklady vyplývající se 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 ní;
 - 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 přednostní jízdy, vozidla určená pro přepravu nebezpečných věcí, historická vozidla);
 - 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 přívěsů 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 pojistné 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.
4. Nárok na poskytování pojistného plnění vzniká za podmínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím asistenční centrály.

II. DOMÁČÍ ASISTENCE

Článek 1 – PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ

1. Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy, všeobecných pojistných podmínek a zvláštních podmínek pojištění, nastane-li pojistná událost.

Článek 2 – VÝKLAD POJMŮ DOMÁČÍ ASISTENCE

domácnost: je byt nebo rodinný dům, které jsou dle rozhodnutí stavebního úřadu určeny k bydlení a ve kterém pojištěný trvale bydlí. Za domácnost se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako například společné chodby, schodiště a výtahy, dále pak společné půdy, sklepy, kočárkárny, balkóny a terasy nebo společné garáže;

havárie: nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání domácnosti, v jejímž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození domácnosti nebo jeho stavebních součástí v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání domácnosti nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení domácnosti; za havárii je považováno i zablokování dveří – událost, při které došlo k uzamčení či zabouchnutí hlavních vchodových dveří do domácnosti;

zablokování dveří: taková situace, kdy uzavřené hlavní vchodové dveře domácnosti není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty příslušného klíče;

porucha domácího spotřebiče: nahodilá, nepředvídatelná porucha domácího spotřebiče, se kterou je spojena ztráta provozuschopnosti tohoto spotřebiče;

domácí spotřebič: tyto vyjmenované spotřebiče, v případě, že nejsou starší 7 let od data zakoupení jako nové věci v České republice a nepodléhají záručním podmínkám výrobce: ednice, chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, elektrický sporák, trouba (kromě samostatné mikrovlnné), digestoř, plynový sporák nebo vařiče;

drobný materiál: materiál použitý smluvním dodavatelem při řešení asistenční události jako zejména těsnění, těsnící vaty, šroubky, montážní pěny apod., nikoli však součástky nebo náhradní díly;

hrubá nedbalost: jednání nebo opomenutí, při kterém musel být vznik škody předpokládán nebo očekáván a pojistník nebo pojištěný věděl či mohl a měl vědět, že při takovém jednání nebo opomenutí škoda nastane; znalost vadnosti nebo škodlivosti vykonávané činnosti nebo jednání.

Článek 3 – DEFINICE POJISTNÉ UDÁLOSTI, OPRAVNĚNÁ OSOBA

1. Pojistnou událostí je havárie, zablokování dveří či porucha domácího spotřebiče.
2. Oprávněnou osobou pro služby Domácí asistence je pojištěný případně jiný člen domácnosti.

Článek 4 – HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI A POVINNOSTI

1. V případě pojistné události je pojištěný, popř. oprávněná osoba povinen do 3 dnů od zjištění pojistné události oznámit pojistnou událost asistenční centrále bez zbytečného odkladu telefonicky na číslo **+420 221 586 700**, které je k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

2. Při kontaktování asistenční centrály je volající povinen sdělit následující informace:

- jméno a příjmení;
- kontaktní telefonní číslo;
- adresu domácnosti;
- popis události a okolnosti důležité k určení nevhodnějšího řešení pojistné události.

Při poskytování asistenčních služeb spojených s pojistnou událostí je pojištěný 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.

Článek 5 – ÚZEMNÍ PLATNOST

Pojištění se vztahuje na škodné události nastalé v domácnosti pojištěného na území České republiky, kde pojištěný trvale bydlí.

ROZSAH POSKYTOVANÝCH ASISTENČNÍCH SLUŽEB – POJISTNÉHO PLNĚNÍ

Článek 6 – POMOC V PŘÍPADĚ HAVÁRIE

1. V případě havárie zajistí asistenční centrála příjezd smluvního dodavatele na místo události a práce dodavatele, které jsou spojeny s odstraněním příčiny havárie. Specializace smluvních dodavatelů, které v rámci poskytování této

asistenční služby asistenční centrála zajistí, jsou: **instalatér, elektrikář, topenář, plynář, sklenář, pokrývač, zámečnick.**

2. Asistenční centrála uhradí za pojištěného, popř. oprávněnou osobu náklady spojené s prací a drobným materiálem smluvního dodavatele, spojené s odstraněním příčin havárie, maximálně však do výše 10 000 Kč (vč. DPH). Náklady spojené s příjezdem a odjezdem smluvního dodavatele jsou hrazeny asistenční centrálou v plné výši.

Článek 7 – POMOC V PŘÍPADĚ ZABLOKOVÁNÍ DVEŘÍ

1. V případě zablokování dveří zajistí asistenční centrála zásah smluvního dodavatele (zámečnicka) v místě události, spojený s odemknutím dveří či dovozem náhradních klíčů.
2. Pojištění se vztahuje na příjezd, práci, drobný materiál a odjezd smluvního dodavatele (zámečnicka) do výše 10 000 Kč (vč. DPH).
3. Za drobný použitý materiál se ve smyslu tohoto článku považuje základní FAB vložka a/nebo sada dvou nových klíčů.
4. Na požádání smluvního dodavatele je pojištěný, popř. oprávněná osoba povinen prokázat součinnost při ověření totožnosti ke zjištění, zda se nejedná o nelegální vniknutí do budovy nebo bytové jednotky či vozidla. Asistenční centrála není povinna poskytnout služby spojené se zablokováním dveří, nejsou-li odstraněny pochybnosti o oprávněnosti ke vstupu do domácnosti.

ČLÁNEK 8 – V PŘÍPADĚ POZÁRUČNÍCH OPRAV DOMÁČÍCH SPOTŘEBIČŮ

1. V případě poruchy domácího spotřebiče zajistí asistenční centrála dodavatele pro opravu domácího spotřebiče.
2. Nárok na poskytnutí služeb vzniká za současného splnění následujících podmínek:
 - a. porucha, která na domácím spotřebiči vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben;
 - b. na spotřebič se již nevztahují zákonná práva kupujícího z vadného plnění nebo záruka za jakost poskytnutá výrobcem či prodejcem;
 - c. elektrospotřebič není starší 5 let, počítáno od data zakoupení spotřebiče jako nové věci.
3. Asistenční centrála uhradí za pojištěného, popř. oprávněnou osobu náklady spojené s prací smluvního dodavatele a drobný materiál vč. celých náhradních dílů, spojené s odstraněním příčin poruchy domácího spotřebiče. Náklady spojené s příjezdem a odjezdem smluvního dodavatele jsou hrazeny asistenční centrálou v plné výši.
4. Maximální souhrnná výše pojistného plnění pro služby poskytnuté v dle ustanovení tohoto článku 8 je 10 000 Kč vč. DPH.

Článek 9 – VÝLUKY DOMÁČÍ ASISTENCE

1. Z prací a úkonů prováděných v pojištěné domácnosti, jejichž úhrada je předmětem plnění asistenční centrály dle příslušných ustanovení těchto podmínek, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru (u těchto prací poskytne asistenční centrála pouze asistenci spočívající v zorganizování příslušných prací – úhradu služeb provádí oprávněná osoba):
 - a. běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy;
 - b. případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady;
 - c. opravy a úkony doporučené asistenční centrálou po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení nebylo oprávněnou osobou zajištěno, a proto opakovaně požaduje asistenční služby stejné nebo obdobné povahy;
 - d. úkony požadované oprávněnou osobou spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází domácnost;
 - e. odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby domácnosti;
 - f. odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním člena pojištěné domácnosti či třetí osoby.
2. Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na movitých věcech, které tvoří vybavení nebo zařízení domácnosti.
3. V případech, kdy je zajištění asistenčních služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrálou, nebudou vzniklé náklady pojištěnému zpětně hrazeny.
4. Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele a asistenční centrály poskytnout v případě pojistné události oprávněné osobě asistenční služby a pojistné plnění nenahrazuje a ani nemůže nahradit poslání útvarů či 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.
5. Náklady přesahující limity pojistných plnění uvedené v textu podmínek budou uhrzeny pojištěným či oprávněnou osobou.

III. ZDRAVOTNÍ ASISTENCE

Článek 1 – PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ

1. Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy, všeobecných pojistných podmínek a zvláštních podmínek pojištění, nastane-li pojistná událost.

Článek 2 – VÝKLAD POJMŮ ZDRAVOTNÍ ASISTENCE

zdravotnické zařízení: zdravotnické zařízení poskytovatele zdravotních služeb, ve kterém je pojištěnému nebo oprávněné osobě poskytována ve smyslu platné právní úpravy léčebná péče;

hospitalizace: pobyt pojištěného na lůžkové části zdravotnického zařízení, které je pod stálým lékařským dozorem, pracuje v souladu se současnými poznatky lékařské vědy a podle vědecky uznávaných metod, disponuje dostatečnými diagnostickými a terapeutickými možnostmi a vede záznamy o zdravotním stavu a průběhu léčby, tj. zdravotnickou dokumentaci, přičemž je pobyt pojištěného na lůžkové části takového zdravotnického zařízení z lékařského hlediska nezbytný z důvodu jeho nemoci nebo úrazu;

nemoc: porucha tělesného zdraví pojištěného zjištěná a klasifikovaná podle všeobecně uznávaného stavu lékařské vědy;

úraz: neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávisle na vůli pojištěného nebo neočekávané a nepřerušené působení vysokých nebo nízkých vnějších teplot, plynů, par, záření a jedů (s výjimkou jedů mikrobiálních a látek imunotoxických), kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví;

nesoběstačnost: nepříznivý zdravotní stav, který neumožňuje vykonávání běžných denních aktivit. Musí se jednat o takové zdravotní postižení, které omezuje duševní, smyslové nebo fyzické schopnosti, případně kombinované postižení, které neumožňuje péči o vlastní osobu a její soběstačnost a činí ji závislou na pomoci jiné osoby. O míře nesoběstačnosti ve vztahu k čerpání plnění a služeb rozhoduje lékař asistenční centrály.

provozování profesionálních sportů: taková sportovní činnost, ze které plyne převážná část celkových příjmů sportovce za kalendářní rok, a zároveň provozování takového sportu je časově významnou a převažující aktivitou.

Článek 3 – DEFINICE POJISTNÉ UDÁLOSTI, OPRAVNĚNÁ OSOBA

1. Pojistnou událostí z tohoto pojištění je změna zdravotního stavu pojištěného z důvodu nemoci nebo úrazu (u zajištění ubytování s dítětem ve zdravotnickém zařízení změna zdravotního stavu dítěte pojištěného) a další s tím související skutečnosti uvedené v jednotlivých člancích této části zvláštních pojistných podmínek (hospitalizace pojištěného, hospitalizace dítěte, jehož je pojištěný zákonným zástupcem, ukončení hospitalizace, nesoběstačnost po ukončení hospitalizace, a dále požadavek nebo potřeba pojištěného obdržet asistenční službu), které v souhrnu objektivně vyžadují organizaci asistenčních služeb nebo poskytnutí peněžitého plnění.
2. Oprávněnou osobou je pojištěný, jeho manžel či manželka, a nejvíce 3 děti pojištěného, které v době pojistné události nedovršili věk 18 let a žijí s pojištěným v jedné domácnosti;

Článek 4 – HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI A POVINNOSTI

1. V případě pojistné události je pojištěný popř. oprávněná osoba povinen oznámit pojistnou událost bez zbytečného odkladu telefonicky na číslo **+420 221 586 700**, která je k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
2. Při kontaktování asistenční centrály je volající povinen sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení;
 - rodné číslo;
 - kontaktní spojení;
 - popis události a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení pojistné události.
3. Při poskytování asistenčních služeb spojených s pojistnou událostí je pojištěný popř. oprávněná osoba povinen poskytnout asistenční centrále součinnost při získávání lékařských zpráv či jiných lékařských informací potřebných pro určení nároku pojištěného na poskytování asistenčních služeb. V případě, kdy se neprokáže nárok pojištěného na poskytování asistenčních služeb, nebudou mu tyto služby poskytovány.

Článek 5 – ÚZEMNÍ PLATNOST

1. Asistenční služby podle článku 6 jsou poskytovány pojištěnému telefonicky bez ohledu na místo jeho aktuálního pobytu, asistenční služby podle článku 7 – 10 jsou poskytovány pouze v České republice.

Článek 6 – LÉKAŘ NA TELEFONU

1. Asistenční centrála poskytne informace nebo konzultace pojištěnému nebo oprávněné osobě v následujícím rozsahu:
 - a. konzultování zdravotního stavu, vysvětlení příznaků onemocnění, zdravotních potíží, dalších případných souvisejících symptomů, příčin

popsaných symptomů a možný vliv předchozích zdravotních komplikací či aktivit pojištěného;

- b. vysvětlení lékařských pojmů - vysvětlení běžně užívaných pojmů ve zdravotnictví, zdravotnických zařízeních, zkratk a názvů z lékařských zpráv a jiných lékařských odborných dokumentací, latinských pojmů z lékařské dokumentace, diagnóz (v rámci zasláné dokumentace), jejich možných následků a souvislostí, číselných kódů diagnóz, následného nutného postupu při léčbě pro danou diagnózu;
 - c. vysvětlení laboratorních výsledků, informace o základních laboratorních vyšetřeních, účel jednotlivých vyšetření, vysvětlení zkratk a základních typů naměřených hodnot, informace o rozmezí výsledků jednotlivých hodnot, vztahení těchto hodnot k obvyklým výsledkům a naznačení výkladu odchylek od normálních hodnot;
 - d. vysvětlení lékařských postupů, obecných postupů léčby daného onemocnění, všeobecných diagnostických postupů při daném onemocnění, základní informace o časové náročnosti léčby jednotlivých onemocnění;
 - e. vysvětlení významu účinných látek léků, možných nežádoucích účinků léků, interakce jednotlivých léků, možnost náhrady léků jinými;
 - f. vysvětlení pojmů z oblasti prenatální problematiky, informace, na co má těhotná žena nárok v rámci prenatálních prohlídek, informace jaká vyšetření se provádějí a proč;
 - g. informace o nejbližším vhodném lékaři, nejbližší lékárně, lékařské pohotovosti.
2. Poskytnutá informace nebo konzultace je pouze obecnou vysvětlující informací nebo konzultací k existující diagnóze, léčbě nebo diagnostickým postupům. Tato služba nenahrazuje poskytnutí lékařské péče nebo lékařskou pohotovost ani jinou činnost složek záchranného systému. Součástí služby není stanovení diagnózy, indikace léků či úprava jejich dávkování. Tato služba nenahrazuje vyšetření lékařem. V případě přímého ohrožení zdraví nebo života je pojištěný povinen přednostně kontaktovat příslušnou složku záchranného systému např. na lince 112.

Článek 7 – ZAJIŠTĚNÍ NADSTANDARDNÍHO UBYTOVÁNÍ

1. V případě hospitalizace pojištěného zajistí asistenční centrála nadstandardní formu ubytování pojištěného ve zdravotnickém zařízení.
2. V případě, kdy z objektivního důvodu na straně zdravotnického zařízení (např. chybějící možnost nadstandardního ubytování či nadstandardní ubytování není možné v návaznosti na diagnózu) není možné zajistit nadstandardní ubytování nebo na straně zdravotnického zařízení zcela neexistuje možnost poskytnutí nadstandardního ubytování, poskytne asistenční centrála pojištěnému finanční kompenzaci za hospitalizaci ve výši 1 000 Kč na den.
3. Pro získání nároku na zajištění služeb a poskytnutí finančního plnění dle tohoto článku je pojištěný povinen poskytnout asistenční centrále lékařskou zprávu či informace prokazující vznik nároku na poskytnutí služeb a finančního plnění.

Článek 8 – ZAJIŠTĚNÍ UBYTOVÁNÍ S DÍTĚTEM VE ZDRAVOTNICKÉM ZAŘÍZENÍ

1. V případě hospitalizace dítěte, které ještě nedovršilo 18 let, jehož je pojištěný zákonným zástupcem a pojištěný žije s dítětem ve společné domácnosti, zajistí asistenční centrála ubytování pojištěného ve zdravotnickém zařízení během hospitalizace dítěte.
2. V případě, kdy z objektivního důvodu na straně zdravotnického zařízení (např. chybějící možnost ubytování či ubytování není možné v návaznosti na diagnózu) není možné zajistit ubytování pojištěného s dítětem, zajistí asistenční centrála pojištěnému ubytování v hotelu kategorie 3*, který bude zdravotnickému zařízení nejbližší.
3. Pro získání nároku na zajištění služeb a poskytnutí finančního plnění dle tohoto článku je pojištěný povinen poskytnout asistenční centrále lékařskou zprávu o hospitalizaci dítěte a informace prokazující vznik nároku na poskytnutí služeb a finančního plnění.
4. Služby v tomto článku není možné kombinovat s poskytnutím služeb v článku 7 – Zajištění nadstandardního ubytování.

Článek 9 – DOPRAVA ZE ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ

1. Po ukončení hospitalizace zajistí asistenční centrála odvoz pojištěného ze zdravotnického zařízení prostředkem odpovídajícím jeho zdravotnímu stavu (taxi, sanitní vůz, sanitní vůz s doprovodem, apod.). O způsobu dopravy rozhoduje lékař asistenční služby.
2. Pojištění dle tohoto článku se sjednává jako škodové.
3. O poskytnutí služby dle odst. 1 tohoto článku může pojištěný požádat nejpozději v den ukončení hospitalizace.

Článek 10 – ORGANIZACE NÁKUPU POTŘEB DO DOMÁCNOSTI

1. Na žádost pojištěného zajistí asistenční centrála po ukončení hospitalizace nákup běžných domácích potřeb, které zahrnují běžné potraviny, hygienické potřeby, potřeby pro domácí zvířata. Asistenční centrála hradí náklady

spojené se zorganizováním služby a její realizací. Hodnotu nákupu hradí pojištěný. Asistenční centrála zajistí doručení nákupu v množství obvykle dostačujícím pro čtyřčlennou rodinu na 1 týden.

2. O poskytnutí služby dle odst. 1 tohoto článku může pojištěný požádat nejpozději do 21 dní po ukončení hospitalizace za podmínky nesoběstačnosti a služby lze čerpat 1x týdně po dobu 4 týdnů od data požádání pojištěným.

Článek 11 – LIMIT POJISTNÉHO PLNĚNÍ

1. Celkový limit finančního plnění za všechny služby poskytnuté dle tohoto článku 7 až 10 části Zdravotní asistence je max. 10 000 Kč (vč. DPH) na jednu pojistnou událost.

Článek 12 – VÝLUKY ZDRAVOTNÍ ASISTENCE

1. Pojištění, vyjma služeb dle článku 6 (Lékař na telefonu), se nevztahuje na události, k nimž dojde v důsledku:
 - a. v souvislosti s pokračováním či recidivou nemoci nebo úrazů, včetně jejich následků, kdy v období 12 měsíců před počátkem pojištění, došlo ke změně zdravotního stavu, k hospitalizaci, k ošetření z důvodu postupu nemoci či následků úrazů nebo došlo k podstatné změně v užívání léků ve vztahu k dané nemoci či úrazu;
 - b. v souvislosti s hospitalizací pro stejné obtíže, pro které došlo k hospitalizaci i během posledních 6 měsíců;
 - c. v souvislosti s astenii, depresivními stavy a psychickými poruchami či onemocněními;
 - d. v důsledku genetické nebo vrozené vady či perinatálního poškození mozku, pokud se objevily do dovršení 15 let;
 - e. v souvislosti s těhotenstvím, s porodem s umělým přerušením těhotenství s umělým oplodněním či s jejich důsledky a komplikacemi;
 - f. v důsledku pokusu o sebevraždu nebo vědomého poškození zdraví;
 - g. v souvislosti se zdravotními prohlídkami, vyšetřeními, operacemi, léčením, které si pojištěný sám vyžádá, dále pak v souvislosti s lázeňskými pobyty;
 - h. v souvislosti s požitím nebo požíváním alkoholu, drog či jiných omamných látek;
 - i. v souvislosti s hráčskou závislostí, odvykácí nebo detoxikační kúrou;
 - j. v souvislosti s pobytem v léčebně dlouhodobě nemocných, hospici či obdobném zařízení;
 - k. v souvislosti s degenerativním onemocněním páteře a jeho přímými či nepřímými důsledky;
 - l. v souvislosti s hospitalizací plánovanou před počátkem pojištění;
 - m. v souvislosti s provozováním profesionálních sportů, dále pak při výkonu horolezeckého sportu, vysokohorské turistiky, lovu spojeného s jízdou na koni, hloubkového potápění s nutností dýchacího přístroje a v souvislosti s provozováním adrenalinových a extrémních sportů (např. bungee-jumping, canyoning, sky-bungee, rafting a další sporty obdobné rizikovitosti bez ohledu na to, zda jsou provozovány organizovaně či nikoli).
 - n. z pojištění nevzniká také právo na pojistné plnění za jakékoli jiné než přímé škody, zejména se nevztahuje na jakékoli následné či související škody (např. smluvní či jiné pokuty, úroky z prodlení a jiné obdobné sankce).
2. Nárok na poskytování pojistného plnění vzniká za podmínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím asistenční centrály.

IV. OSOBNÍ ASISTENT

Článek 1 – POSTUP PRO OBJEDNÁNÍ SLUŽEB A KONTAKTOVÁNÍ ASISTENČNÍ CENTRÁLY

- Požadavky na poskytnutí asistenčních služeb je nutné směřovat na telefonické středisko asistenční centrály: **(+420) 221 586 700**.
- Telefonické středisko asistenční centrály je k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně / 7 dní v týdnu.
- Při zadání požadavku na poskytnutí asistenčních služeb musí pojištěný vždy uvést poslední 4 čísla své karty, jméno a příjmení.

Článek 2 – ROZSAH A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH SLUŽEB

1. Kulturní informace

Na základě požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála následující služby:

- + vyhledání a předání informací o kulturních či sportovních akcích v lokalitě či poblíž lokality definované pojištěným (celosvětově);
- + vyhledání a předání kontaktů kulturních, zábavních a sportovních středisek vč. informací o jejich programu případně akcích, která tato střediska pořádají (celosvětově);
- + vyhledání a předání informací o v budoucnu plánovaných kulturních, sportovních či zábavních akcích dle požadavku pojištěného (celosvětově).

Vyhledávání informací bude provedeno prostřednictvím veřejně dostupných informačních zdrojů.

2. Rezervační služby

Na základě požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála následující služby rezervačního charakteru:

- + vyhledání příslušného leteckého, vlakového, autobusového či jiného spojení v požadované destinaci, případně zajištění rezervace požadovaného spoje včetně úhrady z karty pojištěného. Poskytování této služby se vztahuje pouze na pravidelné letecké a jiné dopravní spoje.
- + vyhledání a předání kontaktů na společnosti poskytující služby zapůjčení vozidel, případně přepravní služby. Dále případně zajištění zapůjčení vozidla na požadovanou dobu a jiné dopravní služby včetně úhrady z karty pojištěného.
- + vyhledání a předání kontaktů na stravovací zařízení (restaurace, kavárny) v destinaci uvedené pojištěným. Dále dle požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála rezervaci místa ve zvoleném stravovacím zařízení. Vyhledávání informací o stravovacích zařízeních bude provedeno prostřednictvím veřejně dostupných informačních zdrojů.
- + vyhledání a předání kontaktů na ubytovací zařízení (hotely, motely, apartmány) v požadované destinaci, případně zajištění rezervace požadovaného ubytování (pro soukromé či obchodní účely) včetně případné úhrady z karty pojištěného. Vyhledávání informací o ubytování bude provedeno prostřednictvím veřejně dostupných informačních zdrojů.
- + vyhledání a předání informací o kulturních a sportovních akcích dle požadavku pojištěného, případně zajištění rezervace vstupenek na požadovanou akci, včetně případné úhrady z karty pojištěného.
- + vyhledání, předání kontaktů či rezervace služeb na tlumočnicka, překladatele, průvodce a zajištění dalších doprovodných služeb dle požadavku pojištěného, včetně případné úhrady z karty pojištěného.

3. Doručovací služby

Na základě požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála následující služby doručovacího charakteru:

Květiny

Zajištění nákupu a doručení květin na jakoukoli na adresu v České republice, případně na adresu v rámci hlavních evropských metropolí včetně úhrady z karty pojištěného.

Dárky

Zajištění nákupu a doručení dárků na požadovanou adresu, včetně úhrady z karty pojištěného. Doručení dárků se řídí příslušnými celními a jinými platnými právními předpisy.

Kurýrní služby

Zajištění doručení vstupenek, lístků a dalších dokladů, které asistenční centrála zajišťovala pojištěnému na základě požadavku dle odst. 2 tohoto článku.

4. Business services

Na základě požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála jednu, případně kombinaci následujících služeb včetně případné úhrady služby prostřednictvím karty pojištěného.:

- + rezervace prostor pro obchodní jednání,
- + služby osobního asistenta (příjem Vašich hovorů po dobu max. 24 hod / událost a předání vzkazů),
- + zajištění osobního tlumočení během jednání,
- + zajištění cateringu,
- + zajištění kancelářského zařízení potřebného pro jednání,
- + zajištění služeb osobního průvodce.

Článek 3 – ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENT

- Asistenční služby jsou zajišťovány asistenční centrálou pouze jako zprostředkovatelem služeb a případný smluvní či závazkový vztah vzniká mezi pojištěným a výsledným dodavatelem služeb.
- Asistenční služby nelze využívat za účelem páchaní jakékoliv přestupkové či trestné činnosti či pokusu o ni.
- Informace o poskytovatelích služeb se vyhledávají z veřejně dostupných informačních zdrojů.
- V případech, kdy pojištěný požaduje úhradu služby prostřednictvím své karty, asistenční centrála tuto platbu zajistí prostřednictvím e-commerce řešení asistenční centrály pouze na základě výslovného souhlasu klienta s částkou a provedením platby.
- V případě, že pro rezervaci služeb bude požadováno složení kauce (např. zapůjčení vozu či hotelová rezervace), bude tato kauce poskytnuta prostřednictvím karty pojištěného a pojištěný s tímto musí výslovně souhlasit.
- Asistenční centrála ani pojištník nenesou odpovědnost za možné zrušení rezervace, spoje, či služeb ze strany poskytovatele služeb a za případné nesrovnalosti způsobené rozdíly mezi subjektivním očekáváním pojištěného a výslednou službou.
- V případě, že se na poskytování služeb (např. doručování dárků) vztahují zvláštní celní předpisy, případně jiné právní předpisy platné pro doručování zboží či poskytování služeb, nenesou asistenční centrála ani pojištník odpovědnost za jakékoliv finanční škody vzniklé v souvislosti s těmito celními předpisy.

V. IT ASISTENCE

Článek 1 – PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ

1. Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy, všeobecných pojistných podmínek a zvláštních podmínek pojištění, nastane-li pojistná událost.

Článek 2 – VÝKLAD POJMŮ IT ASISTENCE

obnova dat: služba, která je pojištěnému zorganizována v případě poškození datového nosiče a dat na něm uložených. Služba zahrnuje posouzení a diagnostiku poškozeného nosiče, obnovení ztracených / poškozených dat, náhradu nosiče, pokud tento již nebude použitelný. Služba dále zahrnuje dopravu nosiče z bydliště klienta do laboratoře a zpět;

poškození datového nosiče: událost, při níž dojde k poškození nosiče dat ve vlastnictví pojištěného, které znemožní přístup k informacím uloženým na poškozeném nosiči.

technologické zařízení: televizor, přehrávač blu-ray / dvd, set-top box, digitální fotoaparát, digitální kamera, digitální fotorámeček, mobilní telefon, tablet;

telefonická asistence: poskytnutí jednorázové odborné konzultace po telefonu týkající se používání technologického zařízení nebo jeho nastavení;

vzdálená asistence: služba, která umožňuje uživateli spojit se přes internet s kvalifikovaným technikem s cílem získání podpory při použití osobního počítače, nebo technologického zařízení.

Článek 3 – DEFINICE POJISTNÉ UDÁLOSTI, OPRÁVNĚNÁ OSOBA

1. Pojistnou událostí je důvodná a objektivní potřeba oprávněné osoby na zajištění asistenčních služeb a úhrady souvisejících nákladů z důvodu potřeby telefonické asistence, vzdálené asistence a obnovy dat.
2. Oprávněnou osobou pro služby IT asistence je pojištěný.

Článek 4 – HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI A POVINNOSTI

1. Požadavky na poskytnutí asistenčních služeb je nutné směřovat na telefonické středisko asistenční centrály: **(+420) 221 586 700**.
2. Telefonické středisko asistenční centrály je k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně / 7 dní v týdnu.
3. Při kontaktování asistenční centrály je volající povinen sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení;
 - kontaktní telefonní číslo;
 - identifikační číslo;
 - adresu domácnosti;
 - popis události a okolnosti důležité k určení nejhodnějšího řešení pojistné události.

Při poskytování asistenčních služeb spojených s pojistnou událostí je pojištěný 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.

Článek 5 – ÚZEMNÍ PLATNOST

Pojištění se vztahuje na škodné události nastalé v domácnosti pojištěného na území České republiky, kde pojištěný trvale bydlí.

ROZSAH POSKYTOVANÝCH ASISTENČNÍCH SLUŽEB – POJISTNÉHO PLNĚNÍ

Článek 6 – TELEFONICKÁ A VZDÁLENÁ IT ASISTENCE

1. Služba Telefonické a Vzdálené IT asistence je poskytována v pracovní dny od 8 do 20 hodin.
2. Vzdálená asistence je poskytnuta, pokud nelze pomoci pojištěnému prostřednictvím Telefonní asistence, v tom případě musí být asistované zařízení připojeno k internetu.
3. Telefonní a Vzdálená asistence je poskytována v tomto rozsahu:
 - a. Podpora při používání a instalaci technologických zařízení a následujícího hardwaru: stolní počítač, přenosný počítač, periferní zařízení (zařízení, které je připojeno k počítači pomocí USB, lan nebo wi-fi rozhraní);
 - b. podpora při nastavení počítače a používání, instalaci a odinstalování běžně dostupného a výrobcem podporovaného softwaru a operačních systémů;
 - c. poradenství ohledně požadavků na hardware a software pro běžně dostupné aplikace;

- d. aktualizace verzí pro běžný a výrobcem podporovaný software, pokud má uživatel k dispozici příslušnou licenci nebo je aktualizace zdarma;
- e. podpora a rady při: používání elektronické pošty, používání vyhledávačů na internetu, nakupování na internetu a informace o bezpečných platbách na internetu;
- f. nastavení antiviru a zabezpečení počítače včetně odstranění infiltrace (virů).

4. Podporovanými operačními systémy jsou běžně dostupné a výrobcem zařízení podporované operační systémy MS Windows a Mac OS.
5. Podporovanými prohlížeči jsou běžně dostupné a prohlížeče podporované výrobcem zařízení;
6. Podporovaným softwarem a podporovanými aplikacemi jsou běžně dostupné a výrobcem zařízení podporované verze softwaru a aplikací.
7. Pojištěný bere na vědomí, že některé infiltrace (viry) nelze vyléčit. Existuje také možné riziko ztráty dat při asistenci.

ČLÁNEK 7 – POMOC V PŘÍPADĚ OBNOVY DAT

1. V případě pojistné události zajistí asistenční centrála spojení dodavatele smluvního dodavatele s oprávněnou osobou.
2. Smluvní dodavatel poskytne službu obnovy dat pro poškozené datové nosiče ve vlastnictví uživatele, jimž poškození znemožní přístup k informacím uloženým na poškozeném nosiči. Jedná se o tyto typy datových nosičů:
 - a. pevné disky (SSD, IDE, IDE na RAID0, SATA, SATA na RAID0, USB/FireWire, Microdrive, PCMCIA);
 - b. vyjímatelná USB zařízení;
 - c. paměťové karty (Flash, PCMCIA, Memory Stick, Microdrive);
 - d. fotografické karty (SD, MMC);
 - e. CD, DVD, Blu-ray;
 - f. dokumenty MS Office;
 - g. komprimované soubory (zip, arj, rar);
 - h. soubory pošty pro programy Outlook a Outlook Express.
3. Podporované operační systémy jsou: Microsoft Windows a Apple;
4. Oprávněná osoba poskytne písemné svolení k přístupu k obsahu nosiče.
5. Asistenční centrála a Smluvní dodavatel neručí za výsledek, ani nebude poskytnuto žádné odškodnění nebo kompenzace, pokud se obnovení dat na nosiči částečně nebo vůbec nezdaří, nebo bude způsobeno poškození datového nosiče.
6. Pojištěný bere na vědomí, že obnovení dat může způsobit větší poškození nosiče nebo zařízení i jeho úplné zničení nebo definitivní ztrátu obsažených dat.
7. Smluvní dodavatel a oprávněná osoba budou považovat veškeré informace, data, metody a dokumentaci, s níž by se mohli v důsledku využití služby seznámit za striktně důvěrně.
8. Oprávněná osoba po domluvě se smluvním dodavatelem vyplní objednávkový formulář na webových stránkách dodavatele, kde uvede:
 - osobní údaje;
 - typ datového nosiče;
 - popis závady.

9. Metodu doručení datového nosiče dodavatel, oprávněná osoba může zvolit mezi osobním doručením, zasláním poštou nebo vyzvednutím ze strany smluvního dodavatele.
10. Smluvní dodavatel převezme od oprávněné osoby poškozený nosič včetně hesel pro přístup do systému, k adresářům a programům potřebným pro spuštění souborů, které je potřeba obnovit.
11. Smluvní dodavatel je vyňat z veškeré odpovědnosti za ztrátu nebo škody, které může nosič utrpět během zaslání nebo dopravy do nebo z jakéhokoliv místa, stejně jako za ušlý zisk nebo jakýkoli jiný vyplývající důsledek.
12. V okamžiku, kdy smluvní dodavatel převezme poškozený nosič, přistoupí k jeho okamžité analýze a diagnostikování s cílem zahájit proces obnovy obsažených dat.
13. Po skončení procesu obnovy dat z poškozeného nosiče zašle smluvní dodavatel data klientovi na novém nosiči.
14. Za účelem pokrytí možné ztráty během zaslání předávacího nosiče bude nahrána a uložena na bezpečném místě kopie obnovených informací. Po uplynutí patnácti dní od data zaslání nového nosiče uživateli bude tato bezpečnostní kopie definitivně zničena.

Článek 8 – LIMIT POJISTNÉHO PLNĚNÍ

1. Služby Telefonické a Vzdálené asistence se poskytují s maximálním limitem plnění 60 minut konzultace, maximálně však jednou za pojistný rok.

- Služby Obnovy dat se poskytují s maximálním limitem plnění 10 000 Kč vč. DPH na jednu pojistnou událost vztahující se na práci, dopravu zařízení do a z laboratoře formou zásilkové služby, náhradní nosič ve formě DVD (max. 5ks), či přenositelný disk (1ks) do výše 1 500 Kč, maximálně však jednou za pojistný rok.

Článek 9 – VÝLUKY IT ASISTENCE

- V případech, kdy je zajištění služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrálou, nebudou vzniklé náklady pojištěnému zpětně hrazeny; nebo jejich výše může být krácena, a to do výše nákladů, které by asistenční centrála hradila, pokud by služby byly poskytnuty jejím smluvním dodavatelem.
- Náklady přesahující limity pojistných plnění uvedené v článku 8 těchto ZPP budou uhrazeny pojištěným.
- Uživatel musí před zahájením vzdáleného řízení zařízení pořídit bezpečnostní kopie dat, softwaru a dalších souborů uložených na discích svého počítače nebo jiných nosičích, pokud je to proveditelné.
- Výluky pro službu Telefonické a Vzdálené asistence:
 - je vyloučena asistence pro zařízení nebo programy mimo okruh pokrytý těmito podmínkami stejně jako servery. Tato služba nezahrnuje podporu aplikací vyvinutých specificky pro produkty MS Office nebo jiný software se specifickou správou;
 - služba není poskytována u jiného než běžně dostupného softwaru a u softwaru vyrobeného na zakázku;
 - Služba se neposkytuje u zařízení, které nemá manuál v českém nebo anglickém jazyce, a který není k dispozici ke stažení z internetu nebo jej pojištěný nemůže poslat v elektronické podobě.
- Výluky pro službu obnovy dat:
 - jsou vyloučené soubory a zařízení mimo okruh pokrytý těmito podmínkami a v každém případě se ze služby vylučují komplexní ukládací systémy, aplikační servery, pásky back-up a webové servery;
 - do služby nejsou zahrnuty rekonfigurace nebo přeinstalování nosičů;
 - jsou vyloučená obnovení ukládacích nosičů, s nimiž bylo manipulováno před jejich předáním smluvnímu dodavateli;
 - obnova dat není možná v případě poškození kyselinou a podobnými látkami, v případě přepsání nosiče nebo v případě ztráty magnetického filmu;
 - je vyloučeno obnovení originálních filmů, hudby, her a dalších aplikací;
 - jsou vyloučena zařízení pro profesionální použití.