



## ČÁST A VŠEOBECNÁ ČÁST

### Článek 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Skupinové pojištění asistenčních služeb se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a ostatními obecně závaznými právními předpisy České republiky, pojistnou smlouvou a těmito pojistnými podmínkami PP-O2/BEDO-2020 (dále jen „pojistné podmínky“).
2. Toto pojištění se uzavírá jako škodové.

### Článek 2 VÝKLAD POJMŮ

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

**pojistitel:** Europ Assistance S.A., se 1, promenade de la Bonette – 92230 Gennevilliers, Francie, registrována v Nanterreském registru firem pod číslem 451 366 405 prostřednictvím organizační složky Europ Assistance S.A. Irish Branch se sídlem v 4 - 8 Eden Quay, 4 Floor, Dublin 1, Irsko, vedená v Registru firem Irské vlády pod ref. číslem 907 089;

**pojistník:** právnická osoba, která s pojišťovnou uzavřela pojistnou smlouvu.

**asistenční centrála:** 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, která jménem a na účet pojistitele z jeho pověření poskytuje pojistné plnění pojištěným;

**pojištěný:** fyzická osoba, která přistoupila k pojistné smlouvě (dále také jen „přistoupení k pojištění“), a na níž se pojištění vztahuje.

**oprávněná osoba:** osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění, je pojištěný, případně jiný člen domácnosti;

**čekací doba:** doba, jejíž plynutí počíná dnem počátku pojištění, po kterou pojišťovna nevnáší povinnost poskytnout pojistné plnění z události, které by jinak byly pojistnými událostmi.

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

**pojistná událost:** nahodilá událost, ke které dojde během pojistné doby a se kterou je dle pojistné smlouvy a těchto pojistných podmínek spojena povinnost pojišťovny poskytnout pojistné plnění a/nebo asistenční služby;

**škodní událost:** skutečnost, ze které vznikla škoda, a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění z tohoto pojištění za předpokladu, že budou splněny podmínky podle pojistné smlouvy a těchto pojistných podmínek;

**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;

**jednotlivé pojištění:** individuální pojistná ochrana, vztahující se ke konkrétní osobě pojištěného na základě uzavření smlouvy o přistoupení k pojištění;

**korespondenční adresa:** adresa trvalého bydliště nebo sídla, popř. jiná adresa písemně sdělená pojistiteli, na kterou pojistitel doručuje veškerou písemnou korespondenci; se zasláním na korespondenční adresu je spojeno doručování písemností. V případě, že je pojistiteli sdělena jako korespondenční adresa pojištěného adresa, u které se pojistiteli prokazatelně nepodaří doručit pojištěnému písemnosti, nenese pojistitel odpovědnost za důsledky plynoucí z případného prodlužení při předání korespondence pojištěnému;

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

**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;

**domácnost:** je byt nebo rodinný dům, který je dle rozhodnutí stavebního úřadu určen k bydlení a který je uveden ve smlouvě o přistoupení k pojištění mezi pojistníkem a pojištěným. 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;

**zajištění služeb:** forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů uvedených v Části B – Zvláštní části těchto pojistných

podmínek, přičemž náklady služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným;

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

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

**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;

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

**domácí spotřebič:** technické zařízení, které je instalováno v domácnosti, které spotřebovává elektrickou energii a dále pak technické zařízení, ve kterém se spaluje zemní plyn. Domácími spotřebiči pro účely poskytování asistenčních služeb jsou tyto spotřebiče, v případě, že nejsou starší 7 let od data zakoupení jako nové věci v České republice, Slovenské republice, SRN, Rakousku, Polsku, a nepodléhají záručním podmínkám výrobce: chladnička, kombinovaná chladnička s mrazničkou, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, sporák / vařič, trouba (kromě samostatné mikrovlnné), digestoř, televize;

**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; za drobný materiál v případě služby zámečnicka je považována základní FAB vložka a sada 2 nových klíčů;

**výjezd dodavatele:** dopravení se dodavatele do pojištěné domácnosti pojištěného, kde byla hlášena havárie, porucha domácího spotřebiče nebo porucha zdroje tepla, a současně návrat dodavatele zpět do svého sídla nebo provozovny;

**mechanické poškození:** stav způsobený vnějším působením síly, který zapříčiňuje nefunkčnost daného technického zařízení;

**poplatek:** poplatek, který se pojištěný zavázal pojistníkovi hradit na základě smlouvy o přistoupení;

**smlouva o přistoupení:** smlouvy o přistoupení k pojištění uzavřené mezi pojistníkem a pojištěným, na základě které pojištěný přistoupil k pojistné smlouvě;

**spor:** za spor je pro účely těchto pojistných podmínek považován konflikt zájmu oprávněné osoby, kdy oprávněná osoba je nucena přikročit k vynucení a/nebo k ochraně svého práva, je-li jeho výkon narušen a/nebo bezprostředně ohrožen.

**vzdálená asistence:** služba propojující specializovanou techniku a oprávněnou osobu za účelem získání podpory při užívání osobního počítače nebo konkrétně vymezených technologických zařízení;

**poškození datového nosiče:** poškozením datového nosiče se rozumí událost, při které dojde k poškození nosiče nehodou, pádem, požárem, poškozením vodou, lidskou chybou, počítačovým virem;

**obnova dat:** posouzení a diagnostika poškozeného datového nosiče za účelem obnovy ztracených / poškozených dat;

**kyber asistence:** služby, které zajišťují kontrolu zabezpečení PC pojištěného

### ČLÁNEK 3 POJISTNÁ SMLOUVA

1. Pojistná smlouva je uzavírána v písemné formě. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto pojistné podmínky, pokud na ně smlouva odkazuje.
2. V případě rozporu mezi obsahem pojistné smlouvy a těchto pojistných podmínek má přednost znění pojistné smlouvy.

### Článek 4 VZNIK POJIŠTĚNÍ

1. Každé jednotlivé pojištění může vzniknout dle podmínek v pojistné smlouvě.



#### Článek 5 ZÁNIK KAŽDÉHO JEDNOTLIVÉHO POJIŠTĚNÍ

- Jednotlivé pojištění zaniká v následujících případech:
  - Písemným odstoupením pojištěného od smlouvy o přistoupení bez uvedení důvodu do 14 dní od přistoupení k pojistné smlouvě.
  - uplynutím pojistného období, nedošlo-li nejpozději poslední den jeho trvání k úhradě poplatku na následující pojistné období.
  - Pokud pojištěný nesouhlasí s navrhovanou změnou pojistných podmínek, má právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 1 měsíc od zveřejnění této změny.
  - Výpovědí pojistitele nebo pojistníka z pojištění s osmidenní výpovědní dobou do dvou měsíců ode dne přistoupení k pojistné smlouvě.
  - Výpovědí pojistitele nebo pojistníka z pojištění s měsíční výpovědní dobou do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události.
  - Výpovědí pojištěného nebo pojistníka smlouvy o přistoupení; výpovědní doba končí poslední den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhému účastníkovi.
  - Další možnosti zániku pojištění jsou stanovené pojistnou smlouvou nebo zákonem.
- Zánik pojištění jednotlivých pojištěných se stanovuje na 24:00 hodin dne zániku smlouvy o přistoupení k pojištění, pokud není v těchto pojistných podmínkách, pojistné smlouvě nebo smlouvě o přistoupení stanoveno jinak.
- Ukončení či zánik jednotlivého či jednotlivých pojištění nemá vliv na trvání ostatních jednotlivých pojištění.

#### Článek 6 HORNÍ HRANICE POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- Podmínky získání nároku na pojistné plnění, horní hranice pojistného plnění a jednotlivé výše dílčích limitů pojistného plnění je vymezena dále v textu Části B – Zvláštní části těchto pojistných podmínek.

#### Článek 7 POJISTNÉ

- Není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak, je pojistné považováno za běžné pojistné.
- Je-li pojistné hrazeno prostřednictvím peněžního ústavu, banky nebo provozovatele poštovních služeb, je pojistné považováno za uhrazené dnem připsání celé částky na účet určený pojistitelem.

#### Článek 8 PRÁVA A POVINNOSTI POJISTITELE

- Kromě dalších práv stanovených právními předpisy je pojistitel oprávněn zejména:
  - v případě vzniku škodní události udělovat pojistníkovi a pojištěnému pokyny k odvrácení pojistné události nebo zmenšení rozsahu jejich následků;
  - odmítnout plnění z pojištění, jestliže pojištěný uvede při uplatňování práva na plnění z pojištění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkrleslé údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje týkající se této události zamlčí;
  - pozastavit vyplácení pojistného plnění pro případ, že se oprávněná osoba stane osobou speciálně určenou rezolucí Organizace spojených národů nebo osobou speciálně určenou obchodními a hospodářskými sankcemi, zákony nebo předpisy Evropské unie, zákony České republiky anebo Spojenými státy americkými (sankční programy OFAC);
  - snižovat pojistné plnění až na nulovou hodnotu, pokud pojištěný poruší své zákonné povinnosti a takové porušení mělo podstatný vliv na vznik pojistné události nebo na její průběh nebo na zvětšení rozsahu jejich následků nebo na zjištění nebo určení výše pojistného plnění nebo na ztížení nebo znemožnění provést vlastní šetření pojistitele ke zjištění oprávněnosti nároku na pojistné plnění nebo rozsahu škody;
  - žádat náhradu nákladů nebo škody, pokud v důsledku porušení některé z povinností pojistníka nebo pojištěného vznikne pojistiteli škoda nebo pojistitel vynaloží náklady, ačkoliv je vynaložit povinen nebyl. Pojistitel má právo na náhradu těchto nákladů nebo škody proti osobě, která škodu způsobila nebo vynaložení nákladů vyvolala. Tímto ustanovením není dotčeno právo regresu.

#### Článek 9 PRÁVA A POVINNOSTI POJISTNÍKA A POJIŠTĚNÉHO PŘI UZAVÍRÁNÍ POJISTNÉ SMLOUVY A V PRŮBĚHU PLATNOSTI POJISTNÉ SMLOUVY

- Pojistník je při uzavírání pojistné smlouvy povinen odpovědět pravdivě a úplně na všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávajícího pojištění. Pojistník je rovněž povinen písemně oznámit pojistiteli všechny jemu známé okolnosti, které jsou podstatné pro převzetí rizika. To platí i v případě, že jde o změnu pojištění. Za podstatné se považují ty okolnosti, které mají vliv na rozhodnutí pojistitele o podmínkách uzavření pojistné smlouvy.
- Pojistník je povinen písemně oznámit bez zbytečného odkladu pojistiteli všechny změny týkající se skutečností, na které byl při sjednávání pojištění pojistitelem tázán, nebo skutečností uvedených v pojistné smlouvě.
- Zodpoví-li pojištěný při sjednávání pojistné smlouvy úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávajícího pojištění, má pojistitel právo od pojistné smlouvy odstoupit, jestliže při pravdivém a úplném zodpovězení dotazu by pojistnou smlouvou neuzavřel. Toto právo může pojistitel uplatnit do dvou měsíců ode dne, kdy takovou skutečnost zjistil, jinak právo zanikne. To platí i v případě změny pojistné smlouvy.
- Stejně právo odstoupit od pojistné smlouvy jako pojistitel má za podmínky podle odstavce 4 také i pojištěný, jestliže mu pojistitel nebo jím zmocněný zástupce nepravdivě nebo neúplně zodpověděl jeho písemné dotazy týkající se sjednávajícího pojištění.
- Odstoupením od smlouvy se pojistná smlouva od počátku ruší. Pojistitel je povinen nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne odstoupení od pojistné smlouvy vrátit zaplacené pojistné, od kterého odečte částku, kterou již z pojištění plnil. V případě odstoupení kteroukoli ze smluvních stran je pojistitel oprávněn odečíst od zaplaceného pojistného náklady spojené se vznikem a správou pojištění.
- Pojištěný je povinen oznámit pojistiteli, že je pojištěn u jiného pojistitele proti témuž pojistnému nebezpečí; zároveň je povinen sdělit název tohoto pojistitele a výši limitu pojistného plnění.
- Pojistník je povinen oznámit pojistiteli bez zbytečného odkladu poté, co se o ni dozví, změnu nebo zánik pojistného rizika.
- Pokud pojištěnému hrozí škoda, je povinen k jejímu odvrácení zakročit způsobem přiměřeným okolnostem.
- Pojištěný je povinen dbát, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující ke zmenšení nebezpečí nebo k jeho odvrácení, které jsou mu uloženy právními předpisy nebo na jejich základě, anebo které vyplývají z obchodních podmínek pojistníka. Pojištěný nesmí strpět ani podobná jednání třetích osob.
- Je-li jednání nebo vědomost pojistníka nebo pojištěného právně významné, přihlíží pojistitel při zjišťování porušení povinností právním předpisem nebo obchodními podmínkami pojistníka také k jednání a vědomostem dalších osob jednajících z podnětu pojistníka nebo pojištěného nebo v jeho prospěch.
- Pojistník ani pojištěný nemůže postoupit pohledávku na pojistné plnění.
- Další povinnosti pojistníka nebo pojištěného mohou být stanoveny pojistnou smlouvou.

#### Článek 10 PRÁVA A POVINNOSTI POJISTNÍKA A POJIŠTĚNÉHO SPOJENÉ SE VZNIKEM ŠKODNÉ A POJISTNÉ UDÁLOSTI

- Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy je pojištěný při vzniku škodné události zejména povinen:
  - vykonat opatření vedoucí ke zmírnění škody nebo veškerá možná opatření směřující proti zvětšování škody a zajistit odvrácení následných škod, přitom postupovat podle pokynů pojistitele;
  - dát pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku škodné události a rozsahu jejich následků;
  - umožnit pojistiteli nebo jím pověřeným osobám šetření nezbytná pro posouzení nároku na pojistné plnění, zejména prozkoumat příčiny a rozsah škody pro stanovení výše pojistného plnění;
  - na základě žádosti zaprotokolovat nebo písemně sdělit a předložit všechny potřebné informace a dokumenty;
  - oznámit bez zbytečného odkladu orgánům činným v trestním nebo přestupkovém řízení vznik události, která nastala za okolností nasvědčujících spáchání trestného činu nebo přestupku, dále sdělit pojistiteli bez zbytečného odkladu, že v souvislosti s pojistnou událostí bylo proti němu nebo jeho zaměstnanci zahájeno trestní řízení a informovat pojistitele o průběhu a výsledku tohoto řízení;



- f) plnit oznamovací povinnost uloženou obecně závaznými právními předpisy.
2. Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy jsou pojištění při vzniku škodné události zejména povinni:
  - a) neprodleně poté, co se o škodě dozvěděli, informovat pojistitele způsobem definovaným Částí B – Zvláštní části těchto pojistných podmínek,
  - b) předložit pojistiteli nezbytné doklady, především vyplněný a podepsaný škodní protokol, včetně všech příloh v něm uvedených v případě, že pojištěný po pojistiteli požaduje pojistné plnění formou zpětné úhrady nákladů vynaložených v rámci pojistné události.
3. Pojištěný i pojistník jsou povinni postupovat tak, aby pojistitel mohl vůči jinému uplatnit právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí nebo jiné obdobné právo.
4. Pojištěný je povinen pojistiteli před výplatou pojistného plnění prokázat, že mu náleží právo na pojistné plnění.
5. Všechny povinnosti vyplývající z pojistné smlouvy a z právních předpisů, které se týkají pojištěného, se přiměřeně vztahují i na všechny osoby, které uplatňují nároky na pojistné plnění. Tyto osoby rovněž odpovídají za plnění předepsaných povinností ke zmírnění škody a povinností směřujících k předcházení a odvrácení škod.

#### Článek 11 ZMĚNY V POJIŠTĚNÍ

1. Změny v pojistné smlouvě lze provádět pouze písemnou formou, jinak jsou neplatné, pokud pojistná smlouva nestanoví jinak.

#### Článek 12 FORMA PRÁVNÍCH ÚKONŮ

1. Pojistná smlouva a všechny ostatní právní úkony týkající se pojištění musí mít písemnou formu.
2. Pojistitel je oprávněn určit, které jeho úkony, příp. úkony pojistníka, pojištěného nemusí mít písemnou formu.
3. Pojistitel je oprávněn použít pro vyjádření svého projevu vůle i jinou než písemnou formu, je-li toto v jeho zájmu nebo zájmu pojistníka a pojištěného. V tomto případě pojistitel adresuje své úkony prostřednictvím svých kontaktních spojení.
4. Sdělení pojištěného pojistiteli budou zaslána prostřednictvím pojistníka nebo přímo pojistiteli dle jeho instrukcí.

#### Článek 13 DORUČOVÁNÍ

1. Písemnosti mohou být doručovány zejména:
  - a) osobním předáním;
  - b) prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky;
  - c) s využitím provozovatele poštovních služeb na poštovní adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo prokazatelně sdělenou účastníkem pojištění po uzavření pojistné smlouvy nebo na adresu zjištěnou v souladu s právními předpisy, na které se účastník pojištění zdržuje;
  - d) prostřednictvím elektronické pošty na elektronickou adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo prokazatelně sdělenou účastníkem pojištění po uzavření pojistné smlouvy.
2. Pojistitel je povinen za účasti asistenční centrály prostřednictvím držitele poštovní licence pojistníkovi nebo pojištěnému zaslat výpověď, odstoupení od smlouvy nebo oznámení o odmítnutí pojistného plnění formou doporučeného dopisu nebo doporučeného dopisu do vlastních rukou.

#### Článek 14 OBECNÉ 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, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politiky, 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.
2. 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).

3. Pojištění se nevztahuje na pojistné události, ke kterým došlo před tím, než jednotlivé pojištění nabylo své účinnosti.

#### Článek 15 ÚZEMNÍ ROZSAH

1. Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události nastalé v České republice.



## ČÁST B ZVLÁŠTNÍ ČÁST

### Článek 1

#### PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ

1. Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy, všeobecné a zvláštní části těchto pojistných podmínek.
2. Hovoří-li se v této Zvláštní části pojistných podmínek o pojistném roku, pak v případě, že bylo s pojištěným sjednáno jako pojistné období pojistný měsíc, má se za pojistný rok 12 na sebe navazujících pojistných měsíců počínaje vznikem pojištění. Dojde-li k zániku pojištění před uplynutím této doby, nejsou tím dotčena pojistná plnění realizovaná pojišťovně v průběhu trvání pojištění.

### Článek 2

#### HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI A POVINNOSTI POJIŠTĚNÉHO

1. V případě pojistné události je pojištěný povinen, kromě povinností uvedených v článku 9 Části A – Všeobecné části těchto pojistných podmínek, oznámit pojistnou událost asistenční centrále bez zbytečného odkladu telefonicky na číslo uvedené v pojistné smlouvě, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
2. Při kontaktování asistenční centrály je volající povinen sdělit následující informace:
  - jméno a příjmení;
  - číslo smlouvy o přistoupení (ID Hub, resp. ID objednávky)
  - adresu místa, na kterou se pojištění vztahuje (domácnosti);
  - kontaktní telefonní číslo;
  - popis události a okolností důležité k určení nejvhodnějšího řešení pojistné události
3. V případě, kdy pojištěný požaduje poskytnutí pojistného plnění v rámci zpětné úhrady finančních nákladů vynaložených v souvislosti s pojistnou událostí, může tak učinit písemně, a to zasláním vyplněného formuláře, který mu na jeho žádost poskytne pojistitel na adresu:

Europ Assistance s.r.o.  
Na Pankráci 1658/121  
140 00 Praha 4

### Článek 3

#### POMOC V PŘÍPADĚ HAVÁRIE

1. V případě havárie zajistí asistenční centrála dodavatele, který odstraní příčiny havárie. Specializace smluvních dodavatelů, které v rámci poskytování této služby asistenční centrála zajistí, jsou:
  - a. Instalatér
  - b. Elektrikář
  - c. Topenář
  - d. Plynař
  - e. Sklenář
  - f. Zámečnick
2. Asistenční centrála uhradí za pojištěného náklady na:
  - a. Příjezd a odjezd technika v plné výši;
  - b. Práci dodavatele v rozsahu 3 hodiny práce na 1 výjezd (maximálně 2 výjezdy k 1 události) a dále náklady za drobný materiál, a to celkem do výše 10.000 Kč vč. DPH.
3. Asistenční centrála poskytne pojistné plnění dle výše uvedených kritérií maximálně dvakrát za 1 pojistný rok.
4. Čekací doba činí 3 dny od počátku pojištění.

### Článek 4

#### POMOC V PŘÍPADĚ ZAJIŠTĚNÍ NÁHRADNÍHO UBYTOVÁNÍ

1. V případě, kdy je domácnost následkem havarijní situace způsobené živelnou událostí (např. požárem či povodní) neobyvatelná, zajistí

asistenční centrála pro pojištěného náhradní ubytování do doby, kdy se pojištěná domácnost stane opět obyvatelnou, nejdéle však po dobu 7 dní a následnou ostrahu domácnosti v případě, že nelze vyloučit vniknutí cizích osob do domácnosti. Výběr ubytování určuje asistenční centrála.

2. Limit pro tuto službu činí 20.000 Kč / 1 pojistnou událost.
3. Asistenční centrála poskytne pojistné plnění dle výše uvedených kritérií maximálně dva krát za 1 pojistný rok.
4. Čekací doba činí 3 dny od počátku pojištění.

### Článek 5

#### POMOC 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 nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem;
  - c) domácí spotřebič není starší 7 let, počítáno od data zakoupení spotřebiče jako nové věci.
3. Asistenční centrála uhradí za pojištěného náklady na:
  - a. Příjezd a odjezd technika v plné výši
  - b. Práci dodavatele v rozsahu 3 hodiny práce na 1 výjezd (maximálně 2 výjezdy k 1 události) a dále náhradní díly (maximálně 2.000 Kč vč. DPH) spolu do výše 5.000 Kč vč. DPH
  - c. Odvoz domácího spotřebiče do servisu v plné výši (v případech, kdy není možné vykonat opravu v domácnosti). Dovoz opraveného spotřebiče si hradí pojištěný.
4. Asistenční centrála poskytne pojistné plnění dle výše uvedených kritérií maximálně dva krát za 1 pojistný rok.
5. Čekací doba činí 3 dny od počátku pojištění.

### Článek 6

#### TELEFONICKÁ PRÁVNÍ ASISTENCE

1. Na využití asistenčních služeb v podobě telefonické právní asistence v délce trvání nejvýše 60 min. na jednu pojistnou událost, má pojištěný nebo oprávněná osoba nárok v případech:
  - a) skutečného nebo domnělého porušení právních předpisů a/nebo právních povinností ze strany třetích osob, jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy pojištěného nebo oprávněné osoby vztahující se k jeho/její domácnosti, pokud k tomuto porušení právních předpisů a/nebo právních povinností a narušení oprávněných zájmů pojištěného nebo oprávněné osoby došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění;
  - b) skutečného nebo domnělého spáchání skutku, pro které je vedeno trestní nebo správní řízení vůči pojištěnému nebo oprávněné osobě vztahující se k jeho/její domácnosti, pokud ke spáchání takového skutku a zahájení trestního nebo správního řízení vůči pojištěnému nebo oprávněné osobě došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění.
2. Služba telefonické právní asistence je poskytována v pracovní dny od 9:00 – 17:00. Zpracování dotazu případně vyžádání doplňujících informací nebo podkladů od oprávněné osoby je provedeno nejdéle do 7 pracovních dní od nahlášení požadavku asistenční centrále.
3. V případech událostí, kdy pojištěný nebo oprávněná osoba potřebují ochránit své oprávněné právní nároky vztahující se k jejich domácnosti, poskytne asistenční centrála:
  - a) obecné informace o právních předpisech a jejich znění;
  - b) obecné informace o vztahu občan vs. soud – informace o věcné a místní příslušnosti soudu, náležitosti podání, zastupování,



nákladech soudního jednání, odměnách znalců, tlumočnicků, advokátů;

c) informace o adresách a kontaktech služeb a institucí – advokátů a exekutořů, notářů a matriky, soudní znalci, odhadci, tlumočníci a překladatelé, katastrální úřady, stavební úřady, soudy, finanční a obecní úřady;

d) poskytnutí kontaktu na advokáta za účelem právní konzultace při sepsávání smluv a dále při dalších otázkách týkajících se domácnosti pojištěného.

4. Asistenční centrála poskytne pojistné plnění dle výše uvedených kritérií maximálně dvakrát za 1 pojistný rok.

#### Článek 7

##### DERATIZACE, DEZISEKCE, DESINFEKCE

1. V případě výskytu škodlivých hlodavců či hmyzu v domácnosti klienta, příp. v případě potřeby likvidace choroboplodných zárodků, zajistí asistenční centrála služby dle potřeby deratizaci/desinsekcí/dezinfekce.
2. Asistenční centrála uhradí za pojištěného náklady spojené s prací dodavatele a nezbytných materiálů pro odstranění výskytu škodlivého hmyzu či hlodavců či souboru opatření zneškodňujících mikroorganismy pomocí fyzikálních, chemických nebo kombinovaných postupů, a to maximálně do výše 5.000 Kč vč. DPH.
3. Náklady spojené s příjezdem a odjezdem smluvního dodavatele jsou součástí limitu pojistného plnění.
4. Asistenční centrála poskytne pojistné plnění dle výše uvedených kritérií maximálně dvakrát za 1 pojistný rok.

#### Článek 8

##### IT ASISTENCE

###### I. VZDÁLENÝ PŘÍSTUP

1. V případě potřeby vzdálené asistence zajistí asistenční centrála spojení smluvního dodavatele s oprávněnou osobou.
2. Služba vzdálené asistence je poskytována v pracovní dny od 9:00 do 17:00.
3. Tato služba je poskytována s následujícími maximálními limity plnění:
  - a) 60 minut konzultace s odborníkem k jedné pojistné události;
  - b) počet konzultací za pojistné období je limitován 2 událostmi;
  - c) maximální počet počítačů a technologických zařízení, pro které se služba poskytuje, jsou dva.
4. Vzdálená asistence pro osobní počítače je poskytována v tomto rozsahu:
  - a) podpora při používání následujícího hardwaru: stolní počítače, přenosné počítače, periferní zařízení;
  - b) podpora při používání, instalaci a nastavení periferních zařízení jako tiskárny a skenery;
  - c) podpora při nastavení počítače a používání, instalaci a odinstalování následujícího softwaru: MS Windows 2000/XP/Vista/7/8, MS Outlook, Outlook Express, MS Internet Explorer, MS Word, MS Excel, MS Access, MS PowerPoint, McAfee Antivirus, Norton Antivirus, Panda Antivirus, Symantec Antivirus, TrendMicro Internet Security, Acrobat Reader, Windows Live Messenger, Skype, Cyberlink Power DVD, Intervideo WinDVD, Audioneer NewDJ, Apple QuickTime, Ulead Photo Explorer, Nero, Easy CD Creator, WinOn CD, WinZip, WinRAR, WinAce;
  - d) poradenství ohledně požadavků na hardware a software pro podporované aplikace;
  - e) aktualizace verzí pro podporovaný software, pokud má uživatel k dispozici příslušnou licenci nebo je aktualizace zdarma;
  - f) podpora a rady při: používání elektronické pošty, používání vyhledávačů na internetu, nakupování po internetu a informace o bezpečných platbách na internetu;

g) podporované operační systémy jsou: Microsoft Windows 8, Microsoft Windows 7, Microsoft Windows Vista, Microsoft Windows XP a Microsoft Windows 2000;

5. Vzdálená asistence pro osobní počítače je poskytována v případě, že oprávněná osoba disponuje funkčním připojením k internetu.

###### II. TELEFONICKÁ ASISTENCE PRO TECHNOLOGICKÁ ZAŘÍZENÍ

1. Telefonická asistence pro technologická zařízení je poskytována v tomto rozsahu:
  - a) podpora při používání, nastavení a instalaci následujících zařízení: televizor, přehrávač blu-ray/dvd, set-top box, digitální fotoaparát, digitální kamera, digitální fotorafoček, mobilní telefon;
  - b) aby bylo možné tuto službu poskytnout, je nezbytnou podmínkou, aby manuál k použití zařízení, k němuž oprávněná osoba žádá o asistenci, byl k dispozici na internetu v slovenské, nebo anglickém jazyce.
2. Tato služba je poskytována s následujícími maximálními limity plnění:
  - a) 60 minut konzultace s odborníkem k jedné pojistné události;
  - b) počet konzultací za pojistné období je limitován 2 událostmi.

###### III. POMOC V PŘÍPADĚ POTŘEBY OBNOVY DAT

1. V případě potřeby obnovy dat zajistí asistenční centrála spojení smluvního dodavatele s oprávněnou osobou.
2. Dle ustanovení těchto PP a ustanovení pojistné smlouvy se služby poskytují s následujícími maximálními limity plnění:
3. limit 20.000 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 1.200 Kč, maximální počet událostí v jednom pojistném roce jsou 2.
4. 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:
  - pevné disky (SSD, IDE, IDE na RAID0, SATA, SATA na RAID0, USB/FireWire, Microdrive, PCMCIA);
  - vyjímatelná USB zařízení;
  - paměťové karty (Flash, PCMCIA, Memory Stick, Microdrive);
  - fotografické karty (SD, MMC);
  - CD, DVD, Blu-ray;
  - dokumenty MS Office;
  - komprimované soubory (zip, arj, rar);
  - soubory pošty pro programy Outlook a Outlook Express.
5. Podporované operační systémy jsou: Microsoft Windows a macOS;
6. Oprávněná osoba poskytne písemné svolení k přístupu k obsahu nosiče.
7. 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.
8. Pojištěný bere na vědomí, že obnovení dat může způsobit větší poškození nosiče nebo zařízení i jeho úplné zničení nebo definitivní ztrátu obsažených dat.
9. 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 důvěrné.
10. Oprávněná osoba po domluvě se smluvním dodavatelem vyplní objednávkový formulář na webových stránkách dodavatele, kde uvede:
  - osobní údaje;
  - typ datového nosiče;
  - popis závady;
11. Oprávněná osoba může zvolit mezi osobním doručením datového nosiče, zasláním poštou nebo vyzvednutím ze strany smluvního dodavatele.





12. 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.
13. Smluvní dodavatel je vyňat z veškeré odpovědnosti za ztrátu nebo škody, které může nosič utrpět během zaslání nebo dopravy do nebo z jakéhokoli místa, stejně jako za ušlý zisk nebo jakýkoli jiný vyplývající důsledek.
14. V okamžiku, kdy smluvní dodavatel převezme poškozený nosič, přistoupí k jeho okamžité analýze a diagnostikování s cílem zahájit proces obnovy obsažených dat.
15. Po skončení procesu obnovy dat z poškozeného nosiče zašle smluvní dodavatel data klientovi na novém nosiči.
16. 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 9 - KYBER ASISTENCE

### I. KONTROLA STÁVAJÍCÍHO ZABEZPEČENÍ

1. V případech požadavku klienta na kontrolu stávajícího zabezpečení PC budou poskytnuty následující služby:
  - a) **Kontrola nových a stávajících zařízení online (pokud to zařízení umožňují):**
    - kontrola zabezpečení uživatelského účtu na stolním nebo přenosném počítači
    - kontrola zabezpečení domácí Wifi sítě
    - kontrola instalovaného bezpečnostního software na stolním nebo přenosném počítači
  - b) **Bezpečnostní politika**
    - vygenerování seznamu bezpečných hesel
    - seznámení s možností 2stupňové ochrany přihlašování ve službách jako gmail nebo facebook
    - instruktaž k používání ukládání hesel a superhesel
    - instruktaž k používání emailu a rozlišení spamu
    - instruktaž k rozpoznání závadného obsahu na webových stránkách
    - instruktaž k rozpoznání závadných aplikací v Google Play Store
2. Asistenční služby budou poskytnuty oprávněné osobě ve formě konzultace v délce maximálně 120 min.
3. Oprávněná osoba má nárok čerpat tuto službu maximálně dvakrát za pojistný rok.

## Článek 10 – ZVLÁŠTNÍ VÝLUKY A UJEDNÁNÍ

Z prací a úkonů prováděných v pojištěné domácnosti, jejichž úhrada je předmětem plnění asistenční centrály dle příslušných ustanovení Sekce B těchto podmínek, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru:

- a) drobné opravy, údržba nebo preventivní opravy;
- b) případy, kdy oprava byla předepsána orgány veřejné moci;
- c) opravy a úkony doporučené asistenční centrálou po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení nebylo oprávněnou osobou zajištěno, a proto oprávněná osoba opakovaně požaduje asistenční služby stejné nebo obdobné povahy;
- d) úkony požadované oprávněnou osobou spadající do zákonných povinností vlastníka nemovitosti nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází domácnost;
- e) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy nebo mechanickými poškozeními zaviněnými jednáním člena pojištěné domácnosti či třetí osoby;
- f) odstraňování následků škod způsobených vlivem výkyvu nebo výpadku elektrického proudu bez ohledu na příčiny těchto výkyvů, respektive výpadků;

- g) odstraňování poruch, které byly zaviněny neplněním pokynů výrobce nebo prodejce;
- h) odstranění následků mechanického poškození.
- i) odstranění stavu, který by se považoval za havarijní stav, pokud by do pojištěné domácnosti nebyly zajištěny dodávky tepla nebo vody jiným způsobem.
- j) obnova dat není možná v případě poškození kyselinou a podobnými látkami, v případě přepsání nosiče nebo v případě ztráty magnetického filmu;
- k) je vyloučeno obnovení datových nosičů s originálními filmy, CD, her a dalších aplikací;
- l) právní spory mezi pojistitelem a oprávněnou osobou;
- m) právní spory mezi pojistníkem a oprávněnou osobou;
- n) právní spory se spácháním úmyslného trestného činu či jednání;
- o) právní spory, jejichž narušení právních zájmů byli oprávněné osobě známé již před počátkem pojištění;
- p) právní spory mezi oprávněnými osobami a členy společné domácnosti;
- q) právní spory, jejichž hodnota nepřesáhne částku 5.000 Kč.

1. V případech, kdy je zajištění služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrálou, nebudou vzniklé náklady pojištěnému zpětně hrazeny; výjimečně jejich výše může být krácena, a to do výše nákladů, které by asistenční centrála hradila, pokud by služby byly poskytnuty jejím smluvním dodavatelem. 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.
2. Náklady přesahující limity pojistných plnění uvedené v textu Části B – Zvláštní části těchto pojistných podmínek budou uhrazeny pojištěným či oprávněnou osobou.
3. Znění těchto pojistných podmínek nabývá účinnosti dnem 1. června 2020.

