Pojistné podmínky „Pojištění asistenčních služeb v domácnosti“

„PP MPA ALLRISK“ ze dne 1. 5. 2022

Část I. Úvodní ustanovení o pojištění

1. Pro toto pojištění domácnosti, které sjednává pojistník u pojistitele INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., člena skupiny AXA, se Boulevard du Régent 7, 1000 Brusel, Belgie, zapsaného v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055, jednajícího prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, IČO: 28225619, se sídlem Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou A 59647 (dále jen „pojistitel“), platí zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále také jen „občanský zákoník“), a pojistná smlouva, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Pojistné podmínky „Pojištění domácnosti“ PP MPA ALLRISK ze dne 1. 5. 2022 (dále jen „pojistné podmínky“).
2. V případě rozporu mezi ustanoveními pojistné smlouvy a ustanoveními pojistných podmínek má přednost pojistná smlouva. Pojištění se řídí právním řádem České republiky.

Část II. Obecná ustanovení o pojištění

Článek 1. Výklad pojmů

Pro účely tohoto pojištění jsou následující pojmy vymezeny takto:

aukční portál - je druh koupě a prodeje věcí prostřednictvím internetu, v jehož rámci jakákoliv právnická nebo fyzická osoba, pro kterou prodej věcí není předmětem jejího podnikání, nabízí svou věc k prodeji předem neurčenému neomezenému okruhu osob, a předem neurčený a neomezený okruh osob podává právě prostřednictvím aukčního portálu prodávajícímu nabídky na koupi jím nabízené prodávané věci;

asistenční služba pojistitele – právnická osoba, která jménem a v zastoupení pojistitele poskytuje oprávněné osobě pojistné plnění a související asistenční služby. Asistenční služba zastupuje pojistitele při uplatňování, šetření a likvidaci pojistných událostí. Asistenční služba nebo jiný pojistitelem pověřený zástupcem mají právo jednat jménem pojistitele při všech pojistných událostech vymezených tímto pojistným programem. Adresa asistenční služby: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4;

člen pojištěné domácnosti – pojištěný a každý spoluuživatel pojištěné domácnosti, který je členem společné domácnosti pojištěného a který s pojištěným v pojištěné domácnosti dlouhodobě bydlí;

deratizace – soubor opatření, jejichž cílem je potlačení obecně škodlivých a epidemiologicky významných hlodavců a dalších živočichů, včetně zamezení jejich pronikání do pojištěné domácnosti;

dezinsekce - soubor metod a prostředků určených k hubení hmyzu a dalších členovců včetně likvidace rojů či hnízda bodavého hmyzu;

dezinfekce – soubor opatření, která vedou ke zneškodňování plísní a hub pomocí fyzikálních, chemických nebo kombinovaných postupů;

dodavatel služeb – fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované pojistitelem vykonává pro pojištěného/oprávněnou osobu;

drobný materiál – drobný doplňkový materiál nezbytný k opravě jako jsou těsnění, šrouby, tmel, dráty atd. Za drobný materiál se nepovažují celé náhradní díly jako nová vodovodní baterie nebo sifon, nová vložka zámku, skleněné výplně atp.;

elektronické platební prostředky - jsou prostředky vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě, při jejichž užívání je zpravidla vyžadována identifikace držitele osobní identifikačním číslem přiděleným vydavatelem nebo identifikace jiným způsobem (platební karta, mobilní telefon s bankovním čipem, apod.);

hodnota předmětu sporu - je penězi vyjádřitelná hodnota objektu sporu, přičemž se do hodnoty předmětu sporu nezapočítává příslušenství (úrok, úrok z prodlení, poplatek z prodlení) nebo smluvní pokuta;

internetový obchod (e-shop) - je speciální webová aplikace / webová stránka sloužící k uzavírání kupních smluv o koupi a prodeji zboží nebo služeb elektronickým distančním způsobem prostřednictvím internetu;

náhradní ubytování - úhrada nákladů spojených se zajištěním náhradního ubytování vzniklých oprávněné osobě v případě, v důsledku neobyvatelnosti pojištěné domácnosti. Tyto náklady jsou hrazeny do doby, než se pojištěná domácnost stane opět obyvatelnou, nejvýše však do limitu pojistného plnění;

neobyvatelnost pojištěné domácnosti – situace, kdy pojištěná domácnost je fakticky neobyvatelná oprávněnou osobou v důsledku technické havárie a/nebo ostatní havárie;

ostatní havárie – nahodilá, nepředvídatelná událost vzniklá bez zavinění oprávněné osoby, v jejímž důsledku došlo v pojištěné domácnosti k výskytu škodlivých a epidemiologicky významných hlodavců a dalších živočichů, výskytu hmyzu a dalších členovců včetně roje či hnízda bodavého hmyzu či výskytu plísní a hub;

oprávněná osoba – pojištěný a každý další člen asistované domácnosti;

osoba blízká - osoba dle § 22 občanského zákoníku, tj. příbuzný v řadě přímé, sourozenec, manžel, partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, jestliže by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí;

pojistný program – pojištění lze sjednat v těchto pojistných programech: BASIC, OPTIMAL a PREMIUM;

porucha zdroje tepla – vada zdroje tepla způsobená výhradně únavou materiálu nebo chybnou montáží ze strany výrobce, v jejímž důsledku je zdroj tepla nemožné používat k účelu, ke kterému je určen, tj. faktická nefunkčnost. Pokud by tato faktická nefunkčnost byla předmětem zákonné odpovědnosti za vady výrobce, je škodní událostí i dle těchto pojistných podmínek;

porucha domácího spotřebiče – porucha myčky nádobí, pračky, sušičky, ledničky, americké ledničky, mrazničky, ledničky na víno (vinotéky), klimatizace, varné desky, trouby, mikrovlnné trouby, který je součástí vybavení pojištěné domácnosti, způsobená výhradně vadou nebo únavou materiálu či chybnou montáží ze strany výrobce, která znemožňuje jeho používání k účelu, ke kterému je určen, tj. faktická nefunkčnost;

pojištěné vozidlo - jednostopé nebo dvoustopé motorové vozidlo s celkovou hmotností do 3,5 t a platnou českou registrační značkou, které bylo v okamžik pojistné události ve vlastnictví pojištěného, nebo byl pojištěný jeho oprávněným leasingovým nájemcem;

pojistná událost – nahodilá skutečnost blíže specifikovaná v těchto pojistných podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout oprávněné osobě pojistné plnění z tohoto pojištění;

pojistník – právnická osoba, která má s pojistitelem uzavřenou pojistnou smlouvu;

pojištěná domácnost – byt, rodinný dům, chata nebo chalupa, který pojistník uvedl v seznamu pojištěných domácností předaném pojistiteli. Za součást pojištěné domácnosti se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako např. společné chodby, schodiště, výtahy, společné půdy, sklepy, kočárkárny, balkóny, terasy nebo společné garáže;

pojištěný – fyzická osoba/y, kterou pojistník uvedl v seznamu pojištěných osob předaném pojistiteli;

pojistná smlouva - je skupinová pojistná smlouva uzavřená mezi námi a pojistníkem;

práce – služby, které má pojistitel zorganizovat či zorganizovat a uhradit pojištěnému v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se pojištěný/oprávněná osoba dohodl s dodavatelem služeb;

služba – je práce činnost nebo soubor činností vykonávaných (zpravidla za úplatu) pro někoho jiného fyzickými nebo právnickými osobami v určitém okamžiku nebo v určitém časovém vymezení;

spor - je situace konfliktu zájmu pojištěného a zájmu třetí osoby, kdy je pojištěný nucen přikročit k vynucení a/nebo k ochraně svého práva, je-li jeho výkon narušen a/nebo upřen třetí stranou;

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

technická havárie – nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání bytu asistované domácnosti, v jejichž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu asistované domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození pojištěné domácnosti nebo jeho stavebních součástí v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení bytu asistované domácnosti, nikoli však porucha vzniklá bezprostředním zásahem oprávněné osoby nebo třetí osoby ani porucha mobilních technických zařízení, která jsou součástí vybavení pojištěné domácnosti nebo jsou v pojištěné domácnosti umístěna (jako je např. porucha pračky, myčky nádobí, přenosného topného tělesa, apod.);

vozidlo - jednostopé nebo dvoustopé motorové vozidlo s celkovou hmotností do 3,5 t a platnou českou registrační značkou, které v okamžik pojistné události řídil pojištěný;

zablokování dveří a zámků - situace, kdy uzavřené hlavní vchodové dveře pojištěné domácnosti není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty klíče či jeho zabouchnutí uvnitř bytu asistované domácnosti/nemovitosti;

zboží - je movitá věc, která je způsobilá být předmětem kupní smlouvy;

zdroj tepla – výhradně elektrický/plynový kotel, kotel na tuhá paliva, tepelné čerpadlo, průtokový ohřívač vody, zásobníkový ohřívač vody, ohřívač vzduchu, který je prokazatelně součástí vybavení pojištěné domácnosti a zároveň není starší 7 let od momentu, kdy byl jako nový zakoupen;

zorganizování a úhrada služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistných podmínkách a současně uhradí náklady na poskytnutí této služby dodavatelem služeb až do výše limitu pojistného plnění. Případnou část nákladů spojených s poskytnutím služeb dodavatelem služeb přesahující limit pojistného plnění nese oprávněná osoba;

zorganizování služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě, v pojistných podmínkách, nebo smluvních ujednáních, přičemž náklady na poskytnutí těchto služeb dodavatelem služeb nese pojištěný nebo oprávněná osoba;

živelná událost – vichřice, krupobití, úder blesku, požár, výbuch, pád letadla, záplava nebo povodeň.

Článek 2. Předmět pojištění

1. Pojištění asistenčních služeb v domácnosti je soukromým neživotním škodovým pojištěním.
2. Pojištění asistenčních služeb v domácnosti je souborem pojistných rizik, která obsahují:
   a) **Pojištění asistenčních služeb v domácnosti**, jejichž předmětem je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou asistenčních služeb, případně formou úhrady prací provedených dodavatelem služeb, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a těchto pojistných podmínkách, a to v případě:
      i. **technické havárie,**
      ii. **ostatních havárií,**
      iii. **zablokování dveří a zámků od pojištěné domácnosti,**
      iv. **neobyvatelnosti pojištěné domácnosti,**
      v. **poruchy zdrojů tepla,**
      vi. **IT asistence,**
      vii. **cyklo asistence,**
      viii. **asistence k domácím spotřebičům.**
   b) **Pojištění právní ochrany:**
      i. **Pojištění právní ochrany RODINY**, jehož předmětem je ochrana oprávněných právních zájmů pojištěného v případech, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách.
      ii. **Pojištění internetových rizik**, jehož předmětem je náhrada nákladů pojištěného související s ochranou a prosazováním oprávněných právních zájmů pojištěného v právních vztazích, které jsou podrobně vymezeny rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách.
3. Vymezení pojistné události, rozsah plnění a výluky z pojištění jsou uvedený dále v těchto pojistných podmínkách u jednotlivých pojistných rizik.

Článek 3. Hranice pojistného plnění

1. Horní hranice pojistného plnění je určena pro jednotlivé služby, za jednu pojistnou událost, limitem pojistného plnění.
2. Jednotlivé služby, které jsou oprávněným osobám poskytovány dodavateli služeb a které se pojistitel v případě pojistné události zavazuje zorganizovat a uhradit dodavatelům, jsou pojistitelem hrazeny do dílčího limitu pojistného plnění, tak jak jsou uvedeny v tabulce v článku 11. těchto pojistných podmínek.
3. Dílčí limity pojistného plnění se vztahují na službu určitého druhu a jednu pojistnou událost. V případech, kdy služba není jednorázového charakteru, může být limit pojistného plnění vymezen finanční částkou i dobou, po kterou je služba v případě vzniku pojistné události poskytovaná oprávněné osobě jako hrazená.
4. Část nákladů za službu dodavatele, která přesahuje dílčí limit pojistného plnění, není předmětem pojistného plnění a musí být uhrazena oprávněnou osobou z jejích vlastních prostředků.
5. Pojistné plnění poskytne pojistitel nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy skončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění uvedeno jinak.
6. Pojistitel poskytne pojistné plnění z pojištění nejvýše ke 2 pojistným událostem vzniklým pojištěnému a/nebo oprávněné osobě za kalendářní rok.

Článek 4. Územní a místní rozsah pojištění

1. Pojištění se vztahuje na všechny pojistné události, které vznikly v rámci:
   a) Pojištění asistenčních služeb v domácnosti a pojištění internetových rizik výhradně na území České republiky.
   b) Pojištění právní ochrany RODINY na území České a Slovenské republiky, nebo jiného členského státu EU.
2. Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly v jedné, předem určené, pojištěné domácnosti.

Článek 5. Vznik, trvání a zánik pojištění, pojistné a úplata za pojištění

1. Každé jednotlivé pojištění vzniká (tj. je platné) a je účinné (tj. pojistné krytí začíná) okamžikem sjednání pojištění, který je uveden na dokladu o sjednání pojištění jako den sjednání pojištění a zároveň jako den začátku pojištění.
2. Pojištění se sjednává na dobu neurčitou, pojistné období činí jeden rok.
3. Každé jednotlivé pojištění zaniká:
   a) uplynutím pojistného období, ve kterém došlo k zániku pojistné smlouvy;
   b) písemnou dohodou pojistitele a pojistníka či pojištěného;
   c) výpovědí pojistitele nebo pojistníka, popř. pojištěného dle ustanovení § 2805 občanského zákoníku;
   d) výpovědí pojistitele nebo pojistníka, popř. pojištěného dle ustanovení § 2807 občanského zákoníku;
   e) dalšími způsoby uvedenými v občanském zákoníku.
4. Pojistné se sjednává jako pojistné běžné. Pojistné hradí pojistitele pojistník za každé pojistné období každého jednotlivého pojištění, a to ve výši a způsobem uvedeným v pojistné smlouvě.
5. Výše a splatnost úplaty za pojištění hrazené pojištěným pojistníkovi za každé jednotlivé pojistné období sjednaného pojištění jsou uvedeny v dokladu o sjednání pojištění.

Článek 6. Povinnosti z pojištění

1. Pojistník je povinen:
   a) řádně a včas uhradit pojistiteli pojistné;
   b) předat pojištěnému před sjednáním pojištění veškeré informace související s pojištěním, které za tímto účelem obdržel od pojistitele, tj. tyto pojistné podmínky, informační dokument o pojistném produktu, informace pro zájemce o pojištění a informační memorandu o zpracování osobních údajů a tyto pojištěnému předat v listinné podobě či zaslat v elektronické podobě neprodleně po sjednání pojištění;
   c) spolupracovat s pojistitelem nebo asistenční službou pojistitele při ověřování vzniku škodní události a při likvidaci pojistné události;
   d) bez zbytečného odkladu informovat pojistitele nebo asistenční službu pojistitele o veškerých změnách týkajících se pojištění;
   e) bez zbytečného odkladu informovat pojistitele nebo asistenční službu pojistitele o každé škodní události, o které se dozvěděl;
   f) v případě zániku pojistné smlouvy informovat všechny pojištěné o skutečnosti, že sjednané pojištění zaniká uplynutím pojistné doby, není-li na základě dohody pojistitele a pojistníka dohodnuto jinak.
2. Pojištěný je povinen:
   a) nahlásit vznik škodní události je pojištěný bez zbytečného odkladu po jejím vzniku prostřednictvím telefonického střediska asistenční služby pojistitele, které je v provozu 24 hodin denně, 365 dní v roce. Telefonické číslo telefonického střediska asistenční služby pojistitele: + 420 730 300 300,
   b) sdělit pracovníkům asistenční služby pojistitele při spojení s telefonickým střediskem asistenční služby pojistitele nebo při jakémkoliv jiném spojení následující informace:
      – jméno a příjmení pojištěného/oprávněné osoby,
      – adresu pojištěné domácnosti,
      – kontaktní telefonní číslo pojištěného/oprávněné osoby,
      – stručný popis škodné události nebo nastalého problému,
      – další informace, o které pracovníci pojistitele požádají a které se škodnou událostí souvisejí,
   c) pravdivě a úplně zodpovědět veškeré dotazy pojistitele nebo asistenční služby pojistitele týkající škodní události,
   d) dbát, aby pojistná událost nenastala, zejména dodržovat povinnosti mající za cíl odvrácení nebo snížení nebezpečí vzniku pojistné události. A pokud by ke zvýšení nebezpečí vzniku pojistné události došlo (bez ohledu na to zda z vůle oprávněné osoby či nikoliv) ihned tuto skutečnost oznámit pojistiteli nebo asistenční službě a řídit se jejich pokyny,
   e) učinit vše potřebné ke snížení rozsahu újmy a jejích následků,
   f) oznámit pojistiteli či asistenční službě pojistitele všechna uzavřená pojištění stejného nebo podobného charakteru uzavřená u jiných pojišťoven,
   g) zabezpečit vůči jinému právo na náhradu újmy způsobené pojistnou událostí.
3. Pojištěný a/nebo oprávněná jsou povinni plnit další povinnosti stanovené nad rámec tohoto článku v části III. těchto pojistných podmínek v rámci jednotlivých pojistných rizik.
4. Povinnosti vyplývající pro pojištěného dle tohoto článku se vztahují i na oprávněnou osobu, je-li tato odlišná od osoby pojištěného.

Článek 7. Práva povinnosti pojistitele

1. Kromě povinností stanovených občanským zákoníkem a pojistnou smlouvou má pojistitel dále tato práva a povinnosti:
   a) projednávat s pojištěným a/nebo oprávněnou osobou výsledky šetření škodné události nebo tyto výsledky bez zbytečného odkladu oznámit;
   b) požadovat dle vlastního uvážení originální doklady potřebné pro poskytnutí pojistného plnění, zejména originály účtů a další originální doklady prokazující skutečné vynaložené náklady;
   c) vrátit originály dokladů nám předaných, jejichž navrácení si vyžádáte, s výjimkou originálních dokladů o zaplacení, na základě kterých bylo poskytnuto pojistné plnění.
2. Pojistitel je oprávněn zejména prověřit vznik, průběh a rozsah škodné události (včetně vyžádání svědeckých výpovědí zúčastněných osob, znaleckých posudků, případně dalších dokladů).

3. Pojistitel, prostřednictvím asistenční služby pojistitele, je oprávněn vyzvat pojištěného anebo oprávněnou osobu, aby náklady na poskytnuté služby uhradila dodavateli služeb sama, ze svých vlastních prostředků a následně doklad o zaplacení zaslala spolu s dalšími písemnými dokumenty a údaji, které si pojistitel případně vyžádá, na adresu pojistitele nebo asistenční služby pojistitele k proplacení.
4. Poruší-li pojištěný a/nebo oprávněná osoba kteroukoliv povinnost stanovenou v těchto pojistných podmínkách, je pojistitel oprávněn pojistné plnění úměrně tomu snížit nebo zamítnout.
5. Poruší-li pojištěný a/nebo oprávněná osoba povinnosti uvedené v těchto pojistných podmínkách a v důsledku tohoto porušení byly vyvolány nebo zvýšeny vynaložené náklady na šetření škodné události na straně pojistitele, je pojistitel oprávněn po Vás požadovat náhradu těchto nákladů.
6. V případě, že pojištěný a/nebo oprávněná osoba obdrží za vzniklé výlohy, které by byly předmětem pojistného plnění z tohoto pojištění, náhradu od třetí strany nebo cestou jiného právního vztahu, je pojistitel oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění o částku, kterou pojištěný a/nebo oprávněná osoba jako náhradu obdržel/a.
7. Vzniklo-li v souvislosti s hrozící nebo nastalou pojistnou událostí oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, proti jinému právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo, přechází výplatou pojistného plnění z tohoto pojištění toto právo na pojistitele, a to až do výše částek, které pojistitel ze soukromého pojištění oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, vyplatil.
8. Při výkonu práv a povinností dle souvisejících s šetřením škodních událostí, likvidací pojistných událostí, poskytováním pojistného plnění, komunikaci s pojištěnými a případně v rámci dalších činností je pojistitel zastoupen asistenční službou pojistitele.

Článek 8. Ostatní ustanovení

1. Případné stížnosti pojištěného je možné písemně doručit na adresu asistenční služby pojistitele: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2, 140 62 Praha 4 - Nusle. Pojistník nebo pojištěný mají dále možnost obrátit se se svou stížností na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.
2. Pojistník, pojištěný nebo oprávněná osoba má možnost se v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v rámci pojištění obrátit na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. (www.ombudsmancap.cz) nebo Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).
3. Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele poskytnout v případě pojistné události pojištěnému nebo oprávněné osobě plnění formou asistenčních služeb, nenahrazuje a ani nemůže, poslání útvarů a 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.
4. Pojistitel upozorňuje pojistníka a pojištěného, že v souladu s ustanovením § 2859 občanského zákoníku mají právo domáhat se u pojistitele uzavření rozhodčí smlouvy pro řešení sporů mezi pojistníkem a pojistitelem či pojištěným a pojistitelem vyplývajících z pojištění právní ochrany. Rozhodčí řízení bude v případě uzavření rozhodčí smlouvy vedeno u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky (dále jen „Rozhodčí soud“) podle jeho řádu a pravidel a bude rozhodováno jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.

Článek 9. Doručování písemností a forma právního jednání

1. Právní jednání směřující ke změně nebo zániku pojištění musí být učiněna v písemné formě.
2. Oznámení pojistné události může být učiněno i telefonicky či prostřednictvím emailu; požádá-li však o to pojistitel osobu, která uplatňuje právo na pojistné plnění, musí být oznámení pojistné události učiněno písemně na příslušném formuláři pojistitele.
3. Korespondence při šetření pojistné události může být doručována i prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu pojistitele a/nebo osoby, která uplatňuje právo na pojistné plnění, případně faxem na faxové číslo pojistitele a/nebo osoby, která uplatňuje právo na pojistné plnění.
4. Požádá-li o to písemně osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, sdělí pojistitel této osobě výsledek šetření pojistné události v písemné formě, případně této osobě v písemné formě sdělí, proč nelze šetření ukončit ve stanovené lhůtě.
5. Právní jednání, které musí být učiněno v písemné formě, musí být druhému účastníku doručeno v souladu s ustanovením tohoto článku.
6. Právní jednání v písemné formě (dále také jen „písemnost“) je adresátovi doručováno:
   a) prostřednictvím držitele poštovní licence podle zvláštního právního předpisu, a to na poslední známou adresu adresáta, jemuž je písemnost určena, nebo
   b) elektronicky podepsané podle zvláštních právních předpisů, nebo
   c) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou pojistitele.
7. Je-li písemnost určena pojistiteli, adresa pro doručování je adresa asistenční služby pojistitele: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Doručení asistenční službě pojistitele se považuje za doručení pojistiteli.
8. Doručování písemností se řídí ustanovením § 573 občanského zákoníku.
9. Bylo-li přijetí písemnosti adresátem odmítnuto, považuje se písemnost za doručenou dnem odmítnutí přijetí.
10. Pokud se adresát v místě doručení nezdržuje, aniž by o tom informoval pojistitele, považuje se písemnost za doručenou dnem, kdy byla zásilka vrácena jako nedoručená.
11. Veškerá právní jednání a oznámení týkající se pojištění musí být učiněna v českém jazyce.

Článek 10. Zpracování osobních údajů

1. Pojistitel, jakožto správce, je oprávněn zpracovávat osobní údaje pojistníka a pojištěných (dále společně také jen „subjekt údajů“) v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností pojistitele stanovených v pojistné smlouvě a obecně závazných právních předpisech. Pojistitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje subjektu údajů po dobu nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích z pojistné smlouvy a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. zákona o archivnictví, zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, účetních či daňových předpisů apod.).
2. Správce je povinen:
   – 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 zneužití s tím, že tato povinnost platí i po skončení zpracování osobních údajů;
   – zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje;

- shromažďovat osobní údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu;
- nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
- při zpracování osobních údajů dbát na ochranu soukromého života subjektu údajů;
- poskytnout na žádost subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů.

3. Správce je oprávněn předávat osobní údaje pro účely a po dobu stanovenou v ustanovení odstavce 1 tohoto článku i dalším subjektům (dále také jen „zpracovatel“).
4. Správce se zavazuje zajistit, aby jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji (zejména zaměstnanci správce, zpracovatelé, zaměstnanci zpracovatele) dodržovaly povinnosti stanovené zákonem, pojistnou smlouvou a pojistnými podmínkami, a to i po skončení trvání smluvního nebo pracovně-právního vztahu.

Část III. Jednotlivá pojistná rizika

Článek 1. Technická havárie

1. Rozsah plnění
   1.1 V případě, že v pojištěné domácnosti dojde k technické havárii, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
   a) zorganizuje a uhradí příjezd technické pohotovostní služby dodavatele služeb do místa pojištěné domácnosti,
   b) zorganizuje práce vedoucí k odstranění příčiny technické havárie a k odstranění škod vzniklých v pojištěné domácnosti a uhradí náklady na tyto práce až do příslušného limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce v článku 10 těchto pojistných podmínek. Náklady na práci a materiál nad tento limit nejsou předmětem pojistného plnění a oprávněná osoba si je hradí sama z vlastních prostředků. Práce, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojistného plnění, zahrnují tyto činnosti/profese: instalatérské práce, elektrikářské práce, sklenářské práce, topenářské práce, práce plynařské, práce kominické, práce malíře pokojů.

   A to vše nejvýše však do limitu pojistného plnění ve výši 15 000 Kč za jednu pojistnou událost.
2. Služba technické havárie je poskytována v programech BASIC, OPTIMAL a PREMIUM.

Článek 2. Ostatní havárie

1. Rozsah plnění
   1.1 V případě, že v pojištěné domácnosti dojde k ostatní havárii, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
   a) zorganizuje a uhradí příjezd pohotovostní služby dodavatele služeb do místa pojištěné domácnosti
   b) zorganizuje práce vedoucí k odstranění příčiny ostatní havárie a k odstranění škod vzniklých v pojištěné domácnosti a uhradí náklady na tyto práce až do příslušného limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce v článku 11. těchto pojistných podmínek. Náklady na práci a materiál nad tento limit nejsou předmětem pojistného plnění a oprávněná osoba si je hradí sama z vlastních prostředků. Práce, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojistného plnění, zahrnují tyto činnosti/profese: deratizace, dezinsekce a dezinfekce. Pojistitel dále hradí náhradní ubytování v případě neobyvatelnosti pojištěné domácnosti v důsledku ostatní havárie.

   A to vše nejvýše však do limitu pojistného plnění ve výši 10 000 Kč v případě pojistného programu BASIC a 15 000 Kč v případě pojistného programu OPTIMAL a PREMIUM.
2. Služba ostatní havárie je poskytována v programech BASIC, OPTIMAL a PREMIUM.

Článek 3. Zablokování dveří a zámků

1. Rozsah plnění
   1.1 V případě, že uzavřené hlavní vchodové dveře od pojištěné domácnosti není možné otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty tohoto klíče, z důvodu zlomení klíče, z důvodu poškození vložky zámku nebo z důvodu zabouchnutí klíče, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
   a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – zámečníka do místa pojištěné domácnosti,
   b) zorganizuje práce potřebné k otevření hlavních vchodových dveří od pojištěné domácnosti a k zajištění funkčnosti jejich odemykání a zamykání včetně případné výměny zámku a uhradí náklady na tyto práce až do výše příslušného limitu pojistného plnění.

   A to vše nejvýše však do limitu pojistného plnění ve výši 5 000 Kč v případě pojistného programu BASIC a 15 000 Kč v případě pojistného programu OPTIMAL a PREMIUM.
2. Oprávněná osoba, která požaduje poskytnutí plnění dle článku 8 těchto pojistných podmínek, je povinna poskytnout pojistiteli respektive asistenční službě pojistitele součinnost při ověření totožnosti a prokázat, že se nejedná o nelegální vniknutí do pojištěné domácnosti. Pojistitel není povinen poskytnout toto plnění, nejsou-li vyloučeny pochybnosti o oprávněnosti této osoby ke vstupu do bytu asistované domácnosti.
3. Služba zablokování dveří a zámků je poskytována v programech BASIC, OPTIMAL a PREMIUM.

Článek 4. Neobyvatelnost domácnosti

1. Rozsah plnění
   1.1 V případě, že pojištěná domácnost je v důsledku technické havárie neobyvatelná, pojistitel prostřednictvím asistenční služby:
   a) zorganizuje náhradní ubytování pojištěného a ostatních členů pojištěné domácnosti a uhradí náklady na toto ubytování až do výše limitu příslušného limitu pojistného plnění,
   b) zorganizuje a uhradí dopravu pojištěného a ostatních členů domácnosti do místa náhradního ubytování,
   c) zorganizuje práce k uvedení pojištěné domácnosti do původního stavu.

   A to vše nejvýše však do limitu pojistného plnění ve výši 30 000 Kč v případě pojistného programu BASIC a 50 000 Kč v případě pojistného programu OPTIMAL a PREMIUM.
2. Služba neobyvatelnosti domácnosti je poskytována v programech BASIC, OPTIMAL a PREMIUM.

Článek 5. Asistence k domácím spotřebičům

1. Rozsah plnění
   1.1 V případě poruchy některého z následujících domácích spotřebičů: myčky nádobí, pračky, sušičky, ledničky, americké ledničky, mrazničky, mrazničky na víno, klimatizace, varné desky, trouby, mikrovlnné trouby, které jsou součástí výbavy pojištěné domácnosti, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
      a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – opraváře domácích spotřebičů na adresu pojištěné domácnosti,
      b) zorganizuje práce potřebné k opravě porouchaného spotřebiče a uhradí náklady na tyto práce. V případě, že se na místě prokáže, že nefunkčnost domácího spotřebiče nebyla způsobena poruchou ve smyslu ustanovení těchto pojistných podmínek, nese náklady na zásah dodavatele služeb v plné výši pojištěný.
   1.2 V případě, že porouchaný domácí spotřebič nelze z technických důvodů opravit, nebo oprava není z ekonomických důvodů vhodná, pojistitel zorganizuje a uhradí nákup nejbližšího možného ekvivalentu k porouchanému spotřebiči.
   1.3 O výběru vhodného dodavatele služeb a o výběru nového domácího spotřebiče rozhoduje výhradně pojistitel.
   1.4 Na všechny pojistné události nastalé v průběhu jednoho roku se vztahuje limit pojistného plnění ve výši 10 000 Kč v případě pojistného programu BASIC a 15 000 Kč v případě pojistného programu OPTIMAL a PREMIUM. Pokud součet pojistného plnění z pojistných událostí nastalých v průběhu dvou let tento limit překročí, pojištěný ztrácí nárok na poskytnutí pojistného plnění formou úhrady opravy či nákupu domácího spotřebiče. Nárok na pojistné plnění formou organizace služeb zůstává i nadále zachován.
   1.5 V případě poruchy domácího spotřebiče, který je kryt zárukou od výrobce či prodejce a tudíž pojištěnému nevzniká nárok na pojistné plnění formou opravy nebo nákupu nového domácího spotřebiče (dle ustanovení článku 12 odstavce 4 písmene a) těchto pojistných podmínek), pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje a uhradí dopravu porouchaného domácího spotřebiče do místa sídla dodavatele služeb, ale pouze v případě, že opravu není z objektivních důvodů možné provést v pojištěné domácnosti.
2. Služba asistence k domácím spotřebičům je poskytována v programech BASIC, OPTIMAL a PREMIUM

Článek 6. Porucha zdroje tepla

1. Rozsah plnění
   1.1 V případě poruchy zdroje tepla pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
      a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – opraváře zdrojů tepla do místa pojištěné domácnosti,
      b) zorganizuje práce potřebné k opravě porouchaného zdroje tepla a uhradí náklady na tyto práce včetně použitých náhradních dílů až do výše limitu pojistného plnění, který je stanoven na 5 000 Kč v případě pojistného programu BASIC a 10 000 Kč v případě pojistného programu OPTIMAL a PREMIUM na jednu pojistnou událost.
2. Za zdroj tepla se považuje výhradně elektrický/ plynový kotel, kotel na tuhá paliva, tepelné čerpadlo, průtokový ohřívač vody, zásobníkový ohřívač vody a ohřívač vzduchu.
3. Služba poruchy zdroje tepla je poskytována v programech BASIC, OPTIMAL a PREMIUM.

Článek 7. IT asistence

1. Pojistná událost
   1.1 Je nahodilá škodná událost krytá pojištěním. Pojistná událost je definována následujícím věcným a časovým vymezením:
      a) věcné vymezení: za pojistnou událost se považuje právní nebo faktická skutečnost (např. podvodné jednání), v jejímž důsledku vznikla potřeba chránit či prosazovat oprávněné zájmy pojištěného v oblasti právních vztahů v rozsahu dle těchto podmínek a ke které došlo po počátku pojištění. Za pojistnou událost se rovněž považuje újma, která pojištěnému vznikla na základě právní nebo faktické skutečnosti dle věty první, tohoto odstavce,
      b) časové vymezení: okamžikem vzniku pojistné události se považuje doba, kdy poprvé došlo k právní nebo faktické skutečnosti uvedené v písmenu a) bodu 2 tohoto článku 3. Pojistnou událost blíže vymezuje část B těchto VPP, a ujednání pojistné smlouvy.
   1.2 Podmínkou vzniku práva na pojistné plnění je, že ke vzniku újmy došlo v době trvání pojištění u pojistitele.
2. Rozsah plnění
   2.1 V případě, že má oprávněná osoba problémy při instalaci či používání výpočetní techniky (včetně příslušného softwaru) či jiné běžné elekroniky (např. stolní počítače, tablety, notebooky, mobilní telefony, digitální fotoaparáty a kamery), pojistitel jí prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje a uhradí:
      a) konzultaci v délce trvání až 60 minut s IT odborníkem formou telefonického hovoru nebo tzv. vzdáleného internetového připojení (za podmínky, že oprávněná osoba disponuje funkčním přístupem na internet), který se pokusí problém vyřešit,
      b) konzultaci formou návštěvy IT odborníka v místě pojištěné domácnosti, ale to pouze tehdy, kdy konzultace na dálku není možná a povaha problému opravňuje k domněnce, že by ji osobní návštěva IT odborníka mohla vyřešit. Předmětem pojistného plnění jsou pouze náklady na dopravu a práci dodavatele služeb, nikoliv použité náhradní díly, nový software atp. a to až do společné výše limitu pojistného plnění, který je stanoven na 20 000 Kč na jednu pojistnou událost.
3. Nárok na čerpání pojistného plnění z pojištění IT Asistence má oprávněná osoba dvakrát ročně. Podmínkou poskytnutí pojistného plnění je skutečnost, že k danému zařízení lze stáhnout návod k použití z internetu a zařízení či software je v době pojistné události podporován výrobcem nebo tvůrcem.
4. Služba IT asistence je poskytována v programech OPTIMAL a PREMIUM.

Článek 8. Cykloasistence

1. Pojistná událost
   Nárok na čerpání asistenční služby oprávněné osobě vznikne, pokud během trvání pojištění nastane porucha či defekt kola, nebo elektrokola pojištěného, pokud porucha či defekt způsobuje nepojízdnost.
2. Rozsah plnění
   2.1 Vznikne-li nárok na poskytnutí asistenční služby:
      a) zorganizuje a uhradí příjezd technika, opravu poruchy/defektu kola/elektrokola na místě asistenční události a dofouknutí kol kompresorem po opravě defektu, a to do maximálního limitu 5 000 Kč, pokud je to technologicky možné, nebo

b) zorganizuje a uhradí transfer oprávněné osoby a nepojízdného kola/elektrokola do místa bydliště, ubytování, půjčovny kol nebo nejbližšího cyklo servisu v maximální vzdálenosti 50 km od místa zásahu, není-li možné opravu provést na místě; pokud by po asistenčním zásahu měly na místě asistenční události zůstat osoby mladší 18 let bez doprovodu osoby starší než 18 let včetně, vztahuje se asistenční zásah i na tyto osoby s tím, že všechny osoby transferu budou dopraveny na jedno místo.

2.2 Limity poskytnutí asistenčních služeb podle odst. 2.1 a) a b) tohoto článku jsou platné pro jednu asistenční událost. Místem asistenčního zásahu je oficiálně značená cyklostezka nebo cyklostezka, veřejně dostupná cesta 3. třídy nebo vyšší kategorie na území České republiky.

2.3 Služba cykloasistence je poskytována v programech OPTIMAL a PREMIUM.

Článek 9. Pojištění právní ochrany RODINY

1. Rozsah pojistného plnění, hranice pojistného plnění, pojistná nebezpečí

1.1 Pojistitel poskytne pojištěnému pojistné plnění formou telefonické služby právních informací nebo služeb právní asistence, týkají-li se pojistných nebezpečí uvedených v odstavci 2.8 a 2.9 tohoto článku.

1.2 Rozsah služeb poskytovaných v rámci pojistného plnění formou služeb právní asistence je uveden v tabulce v článku 2 „Rodinný právník – rozsah pojistného plnění".

1.3 Je-li v tabulce v článku 2 „Rodinný právník – rozsah pojistného plnění" u příslušného pojistného nebezpečí uvedeno ANO, vztahuje se na toto pojistné nebezpečí pojištění a pojistitel poskytne pojištěnému pojistné plnění za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách. Je-li v tabulce v článku 2 „Rodinný právník – rozsah pojistného Plnění" u příslušného pojistného nebezpečí uvedeno NE, nevztahuje se na toto pojistné nebezpečí pojištění a pojištěný nemá právo na poskytnutí pojistného plnění.

1.4 Hranice pojistného plnění

Horní hranicí pojistného plnění na jednu pojistnou událost je limit pojistného plnění s názvem „Limit pojistného plnění na PU" uvedený v tabulce „Pojištění právní ochrany RODINY – rozsah pojistného plnění".

1.5 V případě rizik a situací, které nejsou předmětem tohoto pojištění anebo jsou dle ustanovení pojistných podmínek ve výluce, poskytne pojistitel pojištěnému kontakty na vhodné dodavatele služeb, kteří budou pojištěnému nápomocní při řešení jeho situace. Veškeré náklady na takovéto služby nese pojištěný.

1.6 Pojistná nebezpečí, na která se v závislosti na zvoleném pojistném programu vztahuje pojištění

1.7 Právní asistence v souvislosti s provozem motorového vozidla:

a) **Správní a trestní řízení po dopravní nehodě vozidla**

V případě, že pojištěný je jako řidič vozidla podezřelý nebo obviněný ze spáchání přestupku nebo podezřelý, obviněný či obžalovaný z trestného činu z nedbalosti následkem dopravní nehody, pojistitel učiní v souladu s ustanoveními pojistných podmínek kroky k hájení jeho zájmů v rámci trestního či správního řízení.

b) **Správní řízení v souvislosti s provozem vozidla**

V případě, že pojištěný je podezřelý nebo obviněný ze spáchání přestupku následkem jednání přímo souvisejícího s provozem vozidla, pojistitel učiní v souladu s ustanoveními pojistných podmínek kroky k hájení zájmů pojištěného ve správním řízení.

1.8 Škoda na vozidle – nárok na náhradu škody nebo újmy

Pojistitel poskytne pojištěnému pojistné plnění v situaci sporu, který se týká nároku pojištěného na náhradu škody nebo újmy, jež přímo souvisí s pojištěným vozidlem anebo provozem pojištěného vozidla, a to vůči odpovědné osobě nebo vůči pojišťovně, u které má odpovědná osoba sjednáno odpovědnostní pojištění.

1.9 Spor z jiného pojištění vozidla.

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci sporu vyplývajícího z pojištění pojištěného vozidla, a to pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem motorového vozidla, havarijního pojištění anebo jiného obdobného pojištění, kdy oprávněné zájmy pojištěného porušuje pojišťovna.

1.10 Oprava vozidla – spor s opravnou

Pojistitel učiní kroky k hájení oprávněných zájmů pojištěného v situaci sporu vyplývajícího neprovedení nebo vadného provedení servisních prací na pojištěném vozidle, kdy oprávněné zájmy pojištěného narušuje dodavatel servisních prací oprávněný k provozování činnosti opravy motorových vozidel dle příslušných právních předpisů.

1.11 Stanice technické kontroly – spor v souvislosti s kontrolou vozidla

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v případě, že stanice technické kontroly narušuje oprávněné zájmy pojištěného související s prováděním státní technické kontroly a/nebo měření emisí pojištěného vozidla.

1.12 Parkovací místo, parkovací stání, garáž – spor

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v případě, že třetí osoba narušuje oprávněné zájmy pojištěného související s parkovacím místem, s garáží nebo parkovacím stáním, které je ve vlastnictví pojištěného nebo je pojištěným jeho oprávněným nájemcem.

1.13 Spory z jiných závazkových vztahů v souvislosti s vozidlem

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci sporu vyplývajícího z jiných občanskoprávních závazkových vztahů přímo souvisejících s pojištěným vozidlem, kdy třetí osoba narušuje oprávněné zájmy pojištěného.

2. Právní asistence v souvislosti s občanským životem

2.1 Spor o náhradu škody nebo újmy

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci sporu, který se týká nároku pojištěného na náhradu škody nebo újmy způsobené třetí osobou, a to buď na zdraví, nebo na věci ve vlastnictví pojištěného.

2.2 Spotřebitelské spory – reklamace

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci sporu, který se týká reklamace v souvislosti s koupí, opravou nebo úpravou věci movité, která je ve vlastnictví pojištěného nebo pořízení služby, kdy oprávněné zájmy pojištěného narušuje prodejce či dodavatel prací nebo jiných služeb.

2.3 Spory ze smluv o úvěru

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci sporu, který se týká plnění, resp. neplnění smluv o poskytnutí úvěru na pořízení vybavení pojištěné nemovitosti, úvěru na pořízení nebo rekonstrukci nemovitosti, pokud oprávněné zájmy pojištěného narušuje banka, stavební spořitelna nebo jiný poskytovatel úvěru.

2.4 Spory s dodavateli služeb

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci sporu v souvislosti s plněním smluv o dodávce vody, elektřiny, plynu, smluv o odběru a zpracování odpadních vod, odvozu domovního odpadu nebo smluv s operátory telekomunikačních sítí (kabelová TV, telefon, připojení k internetu apod.).

2.5 Spory o dědictví

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci občanskoprávního sporu, který se týká dědického řízení, stane-li se pojištěný účastníkem tohoto sporu v době trvání tohoto pojištění.

2.6 Pracovněprávní spory

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci individuální ho pracovně-právního sporu pojištěného s jeho zaměstnavatelem, a to za předpokladu, že se jedná o spor týkající se neplatného ukončení pracovního poměru, náhrady škody nebo újmy způsobené pojištěnému, nevyplacení mzdy (platu) či její části nebo náhrad, na které má pojištěný nárok.

2.7 Spory související s koupí domu nebo bytu

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci sporu, který se týká kupní smlouvy k nemovitosti, uzavřeli pojištěný tuto smlouvu v době trvání pojištění a narušuje-li oprávněné zájmy pojištěného druhá strana kupní smlouvy.

2.8 Spory související se smlouvou o dílo

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci občanskoprávního sporu souvisejícího se smlouvou o dílo na úpravu nebo opravu pojištěné nemovitosti, kdy oprávněné zájmy pojištěného jako objednatele narušuje druhá strana smlouvy o dílo.

2.9 Sousedské spory

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěné osoby v situaci občanskoprávního sporu, který má pojištěný jako vlastník nemovitosti s vlastníkem nebo uživatelem jiné nemovitosti, pokud předmětem tohoto sporu je neoprávněný zásah do výkonu vlastnického práva pojištěného.

2.10 Nájemní spory

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci občanskoprávního sporu, kdy oprávněné zájmy pojištěného jakožto nájemce nebo podnájemce a práva pojištěného z nájemní nebo podnájemní smlouvy narušuje pronajímatel nebo nájemce bytu.

2.11 Spory z pojištění

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci občanskoprávního sporu, kdy oprávněné zájmy pojištěného a jeho práva plynoucí z pojistné smlouvy narušuje pojišťovna.

2.12 Trestní řízení

V případě, že je pojištěný podezřelý, obviněný či obžalovaný ze spáchání trestného činu z nedbalosti, pojistitel učiní v souladu s ustanovením pojistných podmínek kroky k hájení jeho zájmů v rámci trestního řízení.

2.13 Správní řízení

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v případě, že jsou narušeny oprávněné zájmy pojištěného v souvislosti se správním řízením, které zahájil katastrální úřad, stavební úřad, nebo obecní úřad a jehož účastníkem je pojištěný. Pojistitel učiní též kroky k hájení zájmů pojištěného v případě, že jsou narušeny oprávněné zájmy pojištěného v souvislosti se správním řízením, které zahájily orgány státní správy za účelem povolení k pobytu pojištěného na území ČR.

Pojištění právní ochrany RODINY - rozsah pojistného plnění		
Limit pojistného plnění na PU	100 000 Kč	
Územní účinnost	ČR+SR	Zahraničí
Pojistné nebezpečí		
PRÁVNÍ OCHRANA SPOJENÁ S OBČANSKÝM ŽIVOTEM		
Spor o náhradu škody	ANO	ANO
Spotřebitelské spory reklamace	ANO	NE
Spory ze smluv o úvěru	ANO	NE
Spory s dodavateli služeb	ANO	NE
Spory o dědictví	ANO	NE
Pracovně-právní spory	ANO	NE
Spory související s koupí domu nebo bytu	ANO	NE
Spory související se smlouvou o dílo	ANO	NE
Sousedské spory	ANO	NE
Nájemní spory	ANO	NE
Spory z pojištění	ANO	NE
Trestní řízení	ANO	NE
Správní řízení	ANO	ANO
PRÁVNÍ OCHRANA MOTOROVÉHO VOZIDLA		
Správní řízení po dopravní nehodě	ANO	ANO
Trestní řízení po dopravní nehodě vozidla	ANO	ANO
Správní řízení související s provozem vozidla	ANO	ANO
Škoda na pojištěném vozidle - nárok na náhradu škody nebo újmy	ANO	ANO
Spor z jiného pojištění pojištěného vozidla	ANO	ANO
Oprava vozidla - spor s opravnou pojištěného vozidla	ANO	ANO
Spor z jiných závazkových vztahů spojených s pojištěním vozidlem	ANO	ANO
Spor se stanicí technické kontroly (vozidla ve vlastnictví pojištěných osob)	ANO	NE
Spor o parkovací místo, garáž či stání pojištěného vozidla	ANO	ANO

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
Telefonické právní poradenství
Jakýkoli právní dotaz z okruhů vymezených tímto pojistným programem
Vyhledání příslušného formuláře a pomoc při jeho vyplnění a odeslání
Asistence při jednání s úřady
Asistence v případě vazby
Telefonické tlumočení
Právní asistence
Mimosoudní řízení - civilní spor
Základní informace o právech a povinnostech pojištěného
Analýza podkladů ke sporu pojištěného
Vyhotovení návrhu na řešení sporu, konzultace s pojištěným
Mediace - pokus sblížení postojů stran sporu
Informace o průběhu řešení sporu, návrh na další postup
Vyhotovení znaleckého posudku
Řešení sporu - zajištění právního zastoupení pojištěného
Návrh na smír - poslední jednání s protistranou
Soudní řízení 1. instance - civilní spor
Základní informace o procesních možnostech pojištěného
Zahájení soudního řízení prostřednictvím právního zástupce
Úhrada správních, soudních poplatků, cestovného a ostatních poplatků
Posouzení soudního rozhodnutí - 1. instance
Informace o opravných prostředcích
Soudní řízení 2. instance - civilní spor
Zajištění právního zastoupení Pojištěného při uplatnění opravného prostředku
Podání opravného prostředku u příslušného soudu
Posouzení soudního rozhodnutí 2. instance
Informace o dalších opravných prostředcích
Trestní, správní, rozhodčí a přestupkové řízení
Základní informace o právech a povinnostech Pojištěného
Sledování průběhu řízení
Právní zastoupení Pojištěného ve věci, zajištění znaleckého posudku
Úhrada správních, soudních poplatků, cestovného a ostatních poplatků
Zajištění svědků a jejich svědectví
Posouzení rozhodnutí v rámci přestupkového nebo správního řízení
Prověření zákonnosti udělené sankce, zadržení či vazby
Informace o průběhu řízení, návrh na další postup a opravné prostředky

Článek 10. Poskytnutí pojistného plnění pro pojištění právní ochrany, Pojištění právní ochrany RODINY

1. Pojistitel poskytne pojištěnému pojistné plnění, nastala-li pojistná událost ve smyslu ustanovení článku 3 těchto VPP-PPA a jsou-li splněny podmínky stanovené v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách.
2. Pojistné plnění zahrnuje mimosoudní hájení oprávněných zájmů pojištěného ve všech oblastech definovaných pojistnou smlouvou a ustanoveními pojistných podmínek, jakož i hájení těchto zájmů před obecnou soustavou soudů, před rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky a správními orgány.
3. **Oznámení škodné události a doručení souvisejících podkladů**
   - 3.1 Pojištěný je povinen uplatnit nárok na pojistné plnění bez zbytečného odkladu telefonicky nebo písemně. Při hlášení škodné události je pojištěný povinen pravdivě a úplně oznámit a objasnit pojistiteli situaci a okolnosti související s nárokem na pojistné plnění. Na výzvu pojistitele je pojištěný povinen doručit pojistiteli hlášení škodné události v písemné formě, k hlášení je pojištěný povinen přiložit všechny doklady a dokumenty týkající se škodné události, které pojištěný získal nebo získat může. Obsahuje-li hlášení škodné události dle tohoto odstavce vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené podstatné údaje týkající se rozsahu oznámené škodné události, anebo zamlčí-li se v něm vědomě údaje týkající se této události, má pojistitel právo na náhradu nákladů účelně vynaložených na šetření skutečností, o nichž mu byly tyto údaje sděleny nebo zamlčeny. Vyvolá-li pojistník nebo jiná osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, náklady šetření nebo jejich zvýšení porušením povinnosti, má pojistitel vůči němu právo na přiměřenou náhradu.
   - 3.2 Pojistitel poskytne pojištěnému základní informace o jeho právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení škodné události.
   - 3.3 Pojistitel sdělí pojištěnému informace o rozsahu dokumentace potřebné k uplatnění prostředků ochrany práv pojištěného.

3.4 Pojištěný je povinen doručit pojistiteli všechny podklady, jako např. korespondenci, rozhodnutí, posudky, faktury, předávací protokoly a další podklady vyžádané v případě potřeby pojistitelem a týkající se škodné události, jakmile je obdržel nebo jakmile jsou mu dostupné.

4. Poskytnutí pojistného plnění formou telefonických služeb právních informací

Žádá-li pojištěný o poskytnutí pojistného plnění formou telefonických služeb právních informací, poskytne pojistitel pojištěnému příslušné informace obratem, nebo pokud dotaz vyžaduje dohledání potřebných údajů či informací, do 48 hodin od okamžiku, kdy pojištěný uplatnil u pojistitele nárok na poskytnutí pojistného plnění.

5. Poskytnutí pojistného plnění formou služeb právní asistence.

Žádá-li pojištěný o poskytnutí pojistného plnění formou služeb právní asistence, poskytne pojistitel pojištěnému následující služby:

5.1 Analýza vyhlídek na úspěšné vyřízení škodné události

Po nahlášení škodné události pojištěným pojistitel nejprve prověří právní situaci pojištěného a provede analýzu jeho vyhlídek na úspěšné vyřízení škodné události. O výsledku této analýzy informuje pojištěného. V případě potřeby provádí pojistitel analýzu též v průběhu jednotlivých stádií řešení pojistné události pojištěného.

5.2 Vyřizování pojistné události pojistitelem

5.2.1 Shledá-li pojistitel na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení pojistné události jsou dostatečné, vyžádá si souhlas a písemnou plnou moc pojištěného a poté vede potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení pojistné události. Pojistitel zastupuje pojištěného ve věcech mimosoudních a je oprávněn inkasovat plnění náležející pojištěnému, která je povinen předat pojištěnému bez zbytečného odkladu. Pojistitel bude průběžně informovat pojištěného o průběhu vyřizování pojistné události.

5.2.2 Pojištěný není bez předchozího souhlasu pojistitele oprávněn pověřit jinou osobu (např. dodavatele služeb)zastoupením při vyřizování pojistné události, s výjimkou případů, kdy by mu v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody nebo újmy nebo zadržení, resp. vazba. Poruší-li pojištěný tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.

5.2.3 Shledá-li pojistitel na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení škodné události nejsou dostatečné, je povinen bez zbytečného odkladu písemnou formou sdělit pojištěnému, že mu na základě provedené analýzy nárok na pojistné plnění nevzniká, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je.

5.2.4 V případě, že se pojištěný poté, co byl informován o tom, že mu pro nedostatek vyhlídek na úspěšné vyřízení pojistné události nevzniká právo na pojistné plnění rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se mu podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídal stavu vyřizování pojistné události ke dni, kdy pojistitel na základě svého rozhodnutí pojistné plnění odmítl, a doloží-li pojištěný tuto skutečnost pojistiteli, pojistitel uhradí náklady pojištěným účelně vynaložené na vyřizování události po odmítnutí plnění, a to až do výše limitů pojistného plnění stanovených pro tuto pojistnou událost pojistnou smlouvou.

5.3 Pověření dodavatele služeb

5.3.1 V případě, že se ukáže, že k řádnému vyřízení pojistné události bude nezbytné pověřit dodavatele služeb, je pojištěný po předchozím souhlasu pojistitele oprávněn zvolit si vhodného dodavatele služeb, který má svoji kancelář v místě soudu nebo správního orgánu, příslušného k projednání věci v prvním stupni, aby vedl jménem pojištěného potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení pojistné události. Souhlas pojistitele, vyžadovaný dle tohoto ustanovení, nebude bez zřetelného důvodu klientovi odepřen.

5.3.2 Poruší-li pojištěný povinnost získat souhlas pojistitele k pověření dodavatele služeb, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit. Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění i v případě, že pojištěný pozdním nebo liknavým přístupem způsobil zvýšení nákladů za úkony, jejichž úhrada má být součástí pojistného plnění.

5.3.3 Pojištěný je povinen zajistit, aby jeho právní zástupce průběžně informoval pojistitele o vývoji řešení pojistné události. O jednotlivých zamýšlených podstatných krocích je pojištěný sám nebo prostřednictvím svého právního zástupce povinen informovat pojistitele a před jejich provedením získat jeho písemný souhlas. Poruší-li pojištěný tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.

5.4 Pozastavení pojistného plnění

5.4.1 Shledá-li pojistitel, že vyhlídky na úspěšné vyřízení pojistné události nejsou dostatečné, je povinen bez zbytečného odkladu písemnou formou sdělit pojištěnému, že na základě provedené analýzy další pojistné plnění k dané pojistné událost i pozastavuje, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je.

5.4.2 V případě, že se pojištěný poté, co pojistné plnění bylo pozastaveno, rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se mu podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídal stavu vyřizování pojistné události ke dni, kdy pojistitel na základě svého rozhodnutí pojistné plnění pozastavil, a doloží-li pojištěný tuto skutečnost pojistiteli, pojistitel uhradí náklady pojištěným účelně vynaložené na pokračování vyřizování pojistné události po pozastavení plnění, a to až do výše limitů pojistného plnění stanovených pro tuto pojistnou událost pojistnou smlouvou a s ohledem na pojistné plnění poskytnuté před jeho pozastavením.

5.5 Povinnost součinnosti pojištěného s pojistitelem

5.5.1 Pojištěný je povinen učinit vše, co by mohlo přispět k objasnění skutkového stavu věci. Pojištěný je povinen vyloučit vše, co by mohlo způsobit zvýšení nákladů v rámci pojistného plnění. Pojištěný je povinen informovat pojistitele bez zbytečného odkladu o všech okolnostech, které mohou mít vliv na povinnost pojistitele poskytnut pojistné plnění, v případě porušení této povinnosti odpovídá pojištěný pojistiteli za vzniklou škodu. Při vyrovnání nebo dohodě o řešení pojistné události nesmí být otázka nákladů uspořádána nevýhodněji, než jak to odpovídá poměru úspěchu a neúspěchu zúčastněných stran ve věci. Pojištěný se proto zavazuje, že bez předchozího souhlasu pojistitele neuzavře žádnou dohodu o narovnání, smír ani jinou obdobnou dohodu. Souhlas pojistitele, vyžadovaný dle tohoto ustanovení, nebude bez zřetelného důvodu pojištěnému odepřen. Poruší-li pojištěný tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit. Pojištěný je povinen o tomto svém závazku i o svých ostatních povinnostech plynoucích z pojistné smlouvy informovat svého právního zástupce.

5.5.2 Pojištěný je povinen poskytnout pojistiteli součinnost při mimosoudním i soudním vymáhání nákladů vynaložených v rámci pojistného plnění pojistitelem a při vymáhání náhrady škody nebo újmy od protistran

5.5.3 Pojištěný je povinen vyčkat se soudním uplatňováním svých nároků, dokud rozhodnutí v případném jiném řízení, které může mít význam pro zamýšlené soudní řízení, nenabude právní moci, případně v souladu s pokyny pojistitele uplatnit nejprve jen část svých nároků a do nabytí právní moci rozhodnutí s uplatněním zbývajících nároků vyčkat. Toto však neplatí, pokud by pojištěnému v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody nebo újmy. Možnost konečného uplatnění nároků pojištěného v plném rozsahu tím není dotčena. Poruší-li pojištěný tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.

5.6 Úhrada finančních nákladů v rámci pojistného plnění

Pojistné plnění zahrnuje v závislosti na sjednaném pojistném programu a do výše limitu pojistného plnění uvedeného v pojistné smlouvě a/nebo pojistných podmínkách úhradu finančních nákladů, jež je nutné vynaložit dle rozhodnutí pojistitele v souvislosti s prosazováním oprávněných zájmů pojištěného, a to:

5.6.1 náklady na služby dodavatele služeb, a to ve výši stanovené dle příslušných právních předpisů (obvyklé a přiměřené výlohy právního zástupce, tlumočníka, překladatele, znalce, náklady na provedení jednoho výkonu rozhodnutí, na základě exekučního titulu souvisejícího s pojistným plněním v rozsahu stanoveném pojistnou smlouvou);

5.6.2 náklady na soudní poplatky, náklady na poplatky na rozhodčí řízení u Rozhodčího soudu při hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky

5.6.3 náklady na cestu a ubytování pojištěného k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nezbytná a je nařízena soudem (např. v případě výslechu apod.);

5.6.4 náklady na cestu a ubytování svědka k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařízena soudem;

5.6.5 náklady a výdaje protistrany a/nebo státu, které je pojištěný povinen uhradit na základě soudního rozhodnutí, byl-li pojištěný na základě písemného souhlasu pojistitele navrhovatelem soudního řízení;

5.6.6 náklady na zprostředkování úhrady trestně právní kauce složené za účelem upuštění od vyšetřovací vazby pojištěného v jiném členském státu. Pojištěný je povinen poskytnout pojistiteli dostatečnou záruku na vrácení finančních prostředků použitých na kauci (např. zálohu).

Článek 11. Výluky z pojištění

1. Pojistitel neposkytne pojistné plnění u pojištění rodinného právníka v případech:
   1.1 pokud pojištěný pověřil zástupce prosazováním svých oprávněných zájmů bez předchozího schválení pojistitelem, nikoli však v případě
      a) nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody nebo újmy,
      b) zadržení a/nebo vazby pojištěného,
   1.2 pokud pojištěný nedoručil pojistiteli dokumentaci nezbytnou k prosazování jeho oprávněných zájmů, požadovanou a specifikovanou pojistitelem.
2. Pojištění se nevztahuje na spory:
   2.1 mezi pojistníkem a pojištěným/oprávněnou osobou,
   2.2 mezi pojistitelem a pojištěným/oprávněnou osobou,
   2.3 jejichž předmětem je nárok, který byl na pojištěného převeden od třetí osoby nebo byl na pojištěného postoupen třetí osobou anebo nárok, který pojištěný uplatňuje pro třetí osobu.
3. Z pojištění je vyloučeno hájení právních zájmů pojištěného souvisejících:
   3.1 se spácháním úmyslného trestného činu pojištěným, úmyslného přestupku nebo úmyslného způsobení škody nebo újmy,
   3.2 s náhradou škody nebo újmy vzniklé v důsledku nesplněných a/nebo neplněných závazků nebo dluhů pojištěného včetně jejich příslušenství,
   3.3 se sebevraždou nebo psychickou nemocí pojištěného,
   3.4 s případy, kdy skutečnosti směřující k narušení právních zájmů pojištěného, nebo kdy skutečnosti směřující k zahájení trestního, nebo přestupkového řízení s pojištěným byly pojištěnému známy již v době, kdy se pojištěný stal účastníkem tohoto pojištění,
   3.5 s případy, kdy pojištěný mohl vznik škodné události s ohledem na veškeré okolnosti očekávat nebo mohl jejímu vzniku zabránit a neučinil tak.
4. Pojistitel neposkytne pojistné plnění v případech, které přímo či nepřímo souvisejí se stávkou, válečným konfliktem, invazí, napadením (ať již válka byla vyhlášena či nikoli), občanskou válkou, vzpourou, povstáním, terorismem, násilným nebo vojenským uchvácením moci a občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoli jiným zásahem vyšší moci.
5. Pojistitel neposkytne pojistné plnění na úhradu pokut, peněžitých trestů, penále či jiných smluvních, správních nebo trestních sankcí nebo jiných plateb, majících represivní, exemplární nebo preventivní charakter.
6. Kromě výluk uvedených v tomto článku mohou být další výluky z pojištění uvedeny ve zvláštních nebo doplňkových pojistných podmínkách.
7. Pojistitel dále neposkytne pojistné plnění v následujících situacích:
   7.1 ve sporech mezi pojištěnými osobami;
   7.2 ve sporech mezi blízkými osobami;
   7.3 ve sporech, u nichž hodnota předmětu sporu nepřesáhne 3 000 Kč (tato výluka se nevztahuje na situace dle článku 2. odstavci 2.4.1VPP-PPA);
   7.4 v případě řízení vozidla osobou bez příslušného platného řidičského oprávnění, vozidla bez platného osvědčení o státní technické kontrole vozidla, osobou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek; totéž platí, odmítl-li se řidič vozidla podrobit vyšetření a/nebo zjištění vlivu alkoholu nebo jiných návykových látek ve svém organismu;
   7.5 souvisejících se škodou nebo újmou, která vznikla v okamžiku, kdy vozidlo bylo obsazeno nedovoleně vysokým počtem cestujících nebo zatíženo nad hmotnostní limit určený výrobcem vozidla;
   7.6 v případě sporů vyplývajících z účasti na motoristických závodech, soutěžích, tréninkových a testovacích jízdách, nebo při výkonu jakékoliv profesionální sportovní činnosti;
   7.7 v celním řízení, daňovém řízení, trestním a/nebo správním řízení vyplývajícím z porušení právních předpisů o životním prostředí;
   7.8 ve statutárních sporech (členství v družstvu, společenství vlastníků, nemovitostí, členství v orgánech obchodních společností, korporací, fundací, spolků, ústavů, sdružení apod.);
   7.9 ve sporech souvisejících s náhradou škody nebo újmy vzniklé v důsledku nesplněných anebo neplněných závazků nebo dluhů pojištěného, včetně jejich příslušenství,
   7.10 ve sporech souvisejících s podnikatelskou činností pojištěného;
   7.11 ve sporech týkajících se autorských práv a duševního vlastnictví;
   7.12 ve sporech týkajících se rodinného nebo manželského práva, (tato výluka se nevztahuje na pojistná rizika dle článku 2, bodu 2.9.9 těchto ZPP-PPA-RP);
   7.13 ve sporech týkajících se koupě, držení nebo zcizování podílů nebo jiné formy účasti v obchodních společnostech, korporacích, fundacích či ústavech apod.;
   7.14 ve veškerých sporech anebo řízeních týkajících se oblasti sociálního zabezpečení nebo veřejného zdravotního pojištění;
   7.15 v disciplinárním řízení;
   7.16 ve sporech týkajících se právních vztahů pojištěného k domácnosti, bytu nebo nemovitosti (tato výluka se nevtahuje na pojistná rizika dle článku 2, odstavci 2.9.8, 2.9.9 a 2.9.10 těchto ZPP-PPA-RP; Pojistitel dále neposkytne pojistné plnění v pojistných nebezpečích uvedených v článku 2, odstavci 2.9.8, 2.9.9 a 2.9.10 těchto ZPP-PPA-RP;
   7.17 ve sporech mezi spoluvlastníky pojištěné nemovitosti;
   7.18 mezičleny, společníky, či akcionáři, právnické osoby (korporace, fundace, ústavu apod.);
   7.19 ve sporech mezi spolunájemci nemovitosti.
8. Služba právní ochrany rodiny je poskytována v programech OPTIMAL a PREMIUM.

Článek 12. Pojištění internetových rizik

1. Nákup zboží, nebo služeb prostřednictvím internetu

1.1. Pojistnou událostí se pro účely nákupu zboží prostřednictvím internetu rozumí:

1.1.1 Pojištění se vztahuje na případy potřeby právní ochrany a vzniklých finančních ztrát, v souvislosti s nedodáním, částečným dodání nebo neúplným dodáním zboží (movité věci) zakoupeného prostřednictvím internetu u provozovatele internetového obchodu.

1.1.2 Pojištění se vztahuje výhradně na zboží:

a) které bylo zakoupeno jako nové,

b) jehož cena byla pojištěným, coby kupujícím, řádně uhrazena,

c) s kupní cenou celého nákupu s limitem pojistného plnění od 500 Kč do 20 000 Kč.

1.1.3 Pojištění se vztahuje výhradně na zboží:

a) které bylo doručeno vadné, poškozené, neúplné, nebo odlišné od objednaného zboží, nebo

b) které bylo doručeno o více než 5 dnů později (internetový obchod se sídlem v EU), resp. o více než 10 dnů později (internetový obchod se sídlem mimo EU), než bylo ujednáno, nebo

c) nebylo doručeno vůbec.

1.2. **Rozsah pojistného plnění**

1.2.1 V případě pojistné události pojistitel poskytne právní ochranu vůči provozovateli internetového obchodu za účelem řádného dodání objednaného zboží nebo služeb, vrácení zaplacené ceny zboží nebo služeb, případně udělení přiměřené slevy. Právní ochranou pojištěného dle předchozí věty se rozumí zejména uplatňování práv z vadného plnění pojištěným vůči prodávajícímu (zejména formou odborné pomoci při reklamačním řízení).

1.2.2 V případě, že se pojištěnému nepodaří, ani s využitím asistenčních služeb ani prostřednictvím právní ochrany dosáhnout řádného uspokojení jeho práv z vadného plnění vůči prodávajícímu (úspěšně reklamaci vyřešit) do 3 měsíců od chvíle, kdy pojistitel obdržel veškeré podklady, které si k řešení pojistné události vyžádal, poskytne pojistitel oprávněné osobě finanční náhradu škody nahrazující pojištěnému finanční ztrátu ve výši rovnající se pojištěným zaplacené kupní ceně objednaného zboží, nejvýše však do limitu pojistného plnění ve výši 20 000 Kč za jednu pojistnou událost

2. Zneužití identity pojištěného na internetu

2.1 Pojistnou událostí se pro účely zneužití identity pojištěného na internetu rozumí:

2.1.1 Pojištění se vztahuje na případy potřeby právní ochrany a vzniklých finančních ztrát, v souvislosti s protiprávním jednáním třetí osoby spočívajícím v neoprávněném použití identifikačních či autorizačních údajů pojištěného prostřednictvím internetu, v jehož důsledku vznikla pojištěnému finanční škoda:

a) neoprávněným inkasem finančních prostředků třetí osobou z účtu pojištěného nebo

b) vznikem dluhu pojištěného.

2.1.2 Identifikačními údaji jsou zejména:

– rodné číslo,
– číslo průkazu totožnosti,
– číslo cestovního pasu,
– číslo řidičského průkazu,
– adresa,
– telefonní číslo.

2.1.3 Autorizačními údaji jsou zejména:

– uživatelská jména,
– přihlašovací údaje (log-in),
– hesla,
– IP adresy,
– čísla bankovních karet a účtu,
– e-mailové adresy.

2.2 Pojistným plněním se pro účely zneužití identity pojištěného na internetu rozumí:

2.2.1 V případě pojistné události pojistitel poskytne právní ochranu za účelem:

a) uplatnění práv pojištěného směřujících k navrácení zcizených finančních prostředků pojištěného,

b) zproštění dluhu pojištěného.

2.2.2 V případě, že se pojištěnému nepodaří, ani s využitím asistenčních služeb ani prostřednictvím právní ochrany dosáhnout řádného uspokojení jeho práva na náhradu škody vůči třetí osobě, která neoprávněně použila identifikační či autorizační údaje pojištěného prostřednictvím internetu, do 3 měsíců od chvíle, kdy pojistitel obdržel veškeré podklady, které si k řešení pojistné události vyžádal, poskytne pojistitel oprávněné osobě finanční náhradu škody nahrazující pojištěnému utrpěnou finanční ztrátu ve výši vzniklé a nenahrazené škody nebo její části, nejvýše však do limitu pojistného plnění ve výši 20 000 Kč za jednu pojistnou událost.

3. Neoprávněné použití platební karty

3.1 Pojistnou událostí se pro účely zneužití platební karty rozumí:

3.1.1 Pojištění se vztahuje na případy potřeby právní ochrany a vzniklých finančních ztrát, v souvislosti s neoprávněným použitím platební karty pojištěného, v jehož důsledku vznikne pojištěnému škoda. Pro účely tohoto pojištění považujeme za platební karty, veškeré elektronické platební prostředky, jejichž výhradním majitelem je pojištěný.

3.1.2 Neoprávněným použitím platební karty pojištěného se rozumí zejména:

a) výběr hotovosti z bankomatu třetí osobou z účtu pojištěného bez vědomí či svolení pojištěného,

b) provedení platby prostřednictvím platební karty pojištěného třetí osobou z účtu pojištěného bez vědomí či svolení pojištěného.

3.1.3 Právní ochranou pojištěného se rozumí zejména uplatňování práv pojištěného směřujících k náhradě škody vzniklé pojištěnému.

3.2 Pojistným plněním se pro účely zneužití platební karty rozumí:

3.2.1 V případě pojistné události pojistitel poskytne právní ochranu za účelem navrácení zcizených finančních prostředků pojištěného a poskytne oprávněné osobě finanční náhradu škody nahrazující pojištěnému utrpěnou finanční ztrátu ve výši vzniklé a nenahrazené škody nebo její části, nejvýše však do limitu pojistného plnění ve výši 20 000 Kč za jednu pojistnou událost.

4. Poškození pověsti na internetu a sociálních sítích

4.1 Pojistnou událostí se pro pojištění poškození pověsti na internetu a sociálních sítích rozumí:

Pojištění se vztahuje na případy potřeby ochrany a prosazování oprávněných právních zájmů pojištěného vzniklých v souvislosti s poškozením pověsti pojištěného prostřednictvím internetu nebo sociálních sítí. Tím se výhradně rozumí:

4.1.1 Pomluva tj. jednání, kterým někdo o jiném sdělí nepravdivý údaj, který je způsobilý značnou měrou ohrozit jeho vážnost u spoluobčanů, zejména, narušit jeho rodinné vztahy nebo způsobit mu jinou vážnou újmu.

4.1.2 Urážka tj. urážlivé vyjádření o pojištěném, použití hanlivého nebo vulgárního výrazu o pojištěném, případně jiné verbální či neverbální vyjádření včetně obrazového vyjádření týkající se pojištěného, které znevažuje či snižuje důstojnost, dobrou pověst či jiné chráněné zájmy pojištěného.

4.1.3 Nezákonné vyzrazení informací o soukromém životě tj. vyzrazení informací týkajících se národnostního, rasového nebo etnického původu, politických postojů, náboženství, zdravotního stavu či sexuálního života apod

4.2 Pojistným plněním se pro účely zneužití pověsti na internetu a sociálních sítích rozumí:

4.2.1 V případě pojistné události pojistitel poskytne právní ochranu pojištěného. Právní ochranou pojištěného dle předchozí věty se rozumí zejména uplatňování práv pojištěného směřujících jak vůči osobě, která pověst pojištěného prostřednictvím internetu nebo sociálních sítí poškodila, tak i vůči provozovateli internetových stránek, na nichž byly negativní informace poškozující pověst pojištěného zveřejněny, za účelem:

a) identifikace zdroje informací poškozujících pověst pojištěného,

b) odstranění informací poškozujících pověst pojištěného z internetu a sociálních sítí,

c) poskytnutí omluvy pojištěnému nebo náhrady újmy způsobené pojištěnému poškozením jeho pověsti.

4.2.2 V případě pojistné události dále pojistitel poskytne asistenční služby formou odborné pomoci, kdy vyvine maximální úsilí s cílem odstranění či znesnadnění přístupu k negativním informacím o pojištěném prostřednictvím internetu, a to v hodnotě až do výše limitu 20 000 Kč za každou pojistnou událost, pokud to bude účelné a proveditelné.

4.2.3 Služba pojištění internetových rizik je poskytování v programu PREMIUM.

Článek 13. Rozsah plnění – limity pojistného plnění

1. Pojistitel poskytne v případě technické asistence nejvýše do limitů pojistného plnění uvedených s následující tabulce:

Pojištění asistence domácnosti			
Služba	Limity pojistného plnění na pojistnou událost		
Havarijní stav	Program BASIC	Program OPTIMAL	Program PREMIUM
Elektrikářské práce	15 000 Kč	15 000 Kč	15 000 Kč
Instalatérské práce			
Sklenářské práce			
Plynařské práce			
Pokrývačské práce			
Topenářské práce			
Kominické práce			
Malířské práce			
Ostatní havárie			
Deratizace, dezinsekce a dezinfekce	10 000 Kč	15 000 Kč	15 000 Kč
Odchyt včelích rojů, likvidace vosích a sršních hnízd			
Zablokování hlavních vchodových dveří			
Příjezd zámečníka na místo pojistné události	5 000 Kč	15 000 Kč	15 000 Kč
Zámečnické práce			
Neobyvatelnost pojištěné domácnosti			
Náhradní ubytování	30 000 Kč	50 000 Kč	50 000 Kč
Přeprava do místa náhradního ubytování			
Prodloužená záruka a servis elektrospotřebičů			
Organizace a úhrada příjezdu opraváře domácích spotřebičů na místo pojistné události	10 000 Kč	15 000 Kč	15 000 Kč
Organizace a úhrada nákladů na práce potřebné k opravě domácího spotřebiče			
Porucha zdrojů tepla			
Organizace a úhrada příjezdu dodavatele služeb na místo pojistné události	5 000 Kč	10 000 Kč	10 000 Kč
Organizace a úhrada nákladů na práce potřebné k opravě domácího spotřebiče			
IT asistence			
Organizace a úhrada asistenčních služeb oprávněné osobě v případě problémů s ovládáním výpočetní techniky		20 000 Kč	20 000 Kč

Cykloasistence			
Zorganizujeme a uhradíme opravu defektu jízdního kola		5 000 Kč	5 000 Kč
Zorganizujeme a uhradíme transfer pojištěného a nepojízdného jízdního kola, nebo elektrokola, do místa ubytování, půjčovny kol nebo nejbližšího cykloservisu			
Právní ochrana - Rodinný právník			
Telefonickou službou právních informací		100 000 Kč	100 000 Kč
Službou právní asistence poskytující pomoc, podporu a rady pojištěnému			
Právní ochrana - cyber risk			
Nákup zboží, nebo služeb prostřednictvím internetu			20 000 Kč
Zneužití identity pojištěného na internetu			
Neoprávněné použití platební karty			
Poškození pověsti na internetu a sociálních sítích			

Článek 14. Výluky

1. **Technická havárie, ostatní havárie a zablokování dveří a zámků**

1.1 Z prací jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny jakékoliv práce prováděné v:

a) nebytových prostorách určených pro komerční využití (jako např. výrobní, průmyslové, obchodní, kancelářské prostory atp.),
b) společných prostorách v bytových domech a nemovitostech s více než jedním bytem, jako např. chodby, schodiště, společné půdy, sklepy, kočárkárny, nebo společné garáže,
c) prostorách, které se nachází v objektech neurčených nebo nezpůsobilých k bydlení,
d) prostorách, které se z důvodu zanedbané údržby nacházejí ve výrazně nevyhovujícím technickém stavu,
e) rozvody médií a energií, jež nejsou součástí bytu asistované domácnosti (např. rozvody, jež jsou společnými částmi budovy, rozvody médií pro společné prostory nemovitosti apod.).

1.2 Z prací a úkonů prováděných v asistované domácnosti nebo jejich stavebních součástech, jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru:

a) běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy,
b) případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady,
c) odstraňování škod, jejichž vznik byl způsoben zaviněním třetí osoby,
d) opravy a úkony doporučené pojistitelem po předcházející intervenci pojistitele nebo opatření, jejichž provedení pojištěný/oprávněná osoba nezajistil, a proto opakovaně vyžaduje plnění stejné nebo obdobné povahy,
e) úkony a práce požadované pojištěným spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se pojištěná domácnost nachází,
f) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy ze strany člena pojištěné domácnosti nebo ze strany třetí osoby,
g) odstraňování následků škod vzniklých v důsledku provádění jakýchkoliv stavebních oprav nebo úprav,
h) odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby rozvodů inženýrských sítí,
i) odstraňování následků škod vzniklých jednáním s úmyslem způsobit škodu na majetku nebo na zdraví třetí osoby nebo s úmyslem poškodit její práva nebo vandalismem.

1.3 Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na věcech, které tvoří vybavení pojištěné domácnosti, nebo s odstraňováním těchto škod (např. různé elektrické, plynové a jiné spotřebiče, nábytek, cennosti, starožitnosti, peníze atp.).

1.4 Pojištěný ani oprávněná osoba nemají nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednal bez předchozího souhlasu pojistitele, respektive asistenční služby pojistitele.

2. **Asistence k domácím spotřebičům**

Pojistitel neposkytne pojistné plnění:

a) v případě, že se na domácí spotřebič vztahuje záruka poskytovaná výrobcem anebo prodejcem,
b) v případě, že cena domácího spotřebiče v okamžik jeho nákupu byla nižší než 2 500 Kč,
c) v případě, že domácí spotřebič je starší sedmi let, počítáno od data prodeje,
d) v případě, že domácí spotřebič nebyl zakoupen pojištěným jako nový na území ČR,
e) v případě, že oprávněná osoba nebude moci doložit stáří domácího spotřebiče, údaje o jeho zakoupení a prodejci účtenkou, záručním listem nebo jiným obdobným dokladem,
f) v případě, že porucha domácí spotřebiče byla způsobena neoprávněným a neodborným zásahem oprávněné osoby anebo další zúčastněné osoby či osob,
g) v případě, že poškození domácího spotřebiče nemá vliv na jeho funkci (např. škrábance, praskliny atp.),
h) v případě, že se nejedná o mechanickou poruchu, ale např. o poškození způsobené vniknutím vody, vlhkosti, prachu, zásahem blesku, přepětím, pádem, nárazem či jinou obdobou událostí,
i) v případě, že oprávněná osoba nesouhlasí s výběrem dodavatele služeb či nového domácího spotřebiče, který provedl pojistitel.

3. Pojistitel neposkytne pojistné plnění u pojištění poruchy zdrojů tepla:

a) v případě poruchy zapříčiněné tím, že oprávněná osoba postupovala při obsluze zdroje tepla v rozporu s návodem k použití či v rozporu s obecně platnými právními předpisy,
b) v případě, že se na zdroj tepla vztahuje zákonná záruka prodejce či výrobce, nebo jakákoliv jiná obdobná záruka či pojištění,
c) v případě poruchy způsobené přepětím, podpětím, přerušením dodávky elektřiny, plynu či vody či jinou obdobnou událostí,
d) v případě třetí a každé následující poruchy, která nastala v průběhu jednoho roku,

e) z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na věcech, které tvoří vybavení pojištěné domácnosti, nebo s odstraňováním těchto škod (např. různé elektrické, plynové a jiné spotřebiče, nábytek, cennosti, starožitnosti, peníze atp.).

4. Pojistitel v případě IT asistence neposkytne pojistné plnění:
   a) v případě, že oprávněná osoba požaduje konzultaci k softwaru, který nebyl pořízen legálně,
   b) v případě serverů a jiných aplikací vyvinutých pro MS Office či jiného softwaru specifickou správou,
   c) v případě jakýchkoliv následných škod, např. ztráty dat atp.

5. Pojistitel neposkytne pojistné plnění u pojištění cyklo asistence:
   a) pokud událost nastala vlivem nedostatečné či nesprávné údržby či využitím výrobcem neschválených doplňků,
   b) pokud se kolo/elektrokolo používalo za jiným účelem, než pro které bylo vyrobeno,
   c) náklady na opravu kola/elektrokola v servisu nebo cyklo servisu,
   d) pokud pojištěný nebo spolupojištěná osoba vynaloží náklady na opravu bez souhlasu pojistitele,
   e) pokud k události došlo při běžné údržbě, úpravě či opravě věci,
   f) pokud k události došlo mimo oficiálně značenou cyklostezku nebo cyklostezku nebo mimo veřejně dostupnou cestu 3. třídy nebo vyšší kategorie na území České republiky,
   g) dojde-li k vybití baterie elektrokola,
   h) za poruchu se nepovažuje spadlý řetěz a jiné poruchy, které nebrání v pokračování jízdy.

6. Pojistitel neposkytne pojistné plnění u pojištění nákupu zboží a služeb na internetu pro účely:
   a) nákupu zvířat a rostlin,
   b) nákupu cenných papírů (např. akcií, směnek), mimo cenných papírů uvedených ve čl. 10, odst. 2d),
   c) nákupu rychle se kazícího zboží,
   d) nákupu zbraní všeho druhu,
   e) nákupu digitálních dat jakéhokoli druhu, nejsou-li umístěna na datovém nosiči (např. kompaktní disk),
   f) nákupu zboží nebo služeb zakoupených na aukčních portálech,
   g) nákupu služeb zakoupených na slevových portálech,
   h) zboží nebo služby, jejichž pořízení či držba je zakázána právním předpisem, pornografii, erotické služby nebo zboží nebo služby, jejichž obsah nebo užití je v rozporu s dobrými mravy,
   i) zboží, které nebylo pojištěnému dodáno z důvodu zásahu celního orgánu nebo jiného orgánu veřejné správy

7. Pojištění zneužití platební karty se nevtahuje na:
   a) poškození pověsti, kterou si pojištěný vybudoval sám,
   b) poškozením pověsti prostřednictvím jiného komunikačního media, než je internet nebo, sociální síť,
   c) poškozením pověsti sice prostřednictvím internetu nebo sociálních sítí, k němuž však došlo prostřednictvím zpravodajských medií (např.: internetového, televizního nebo rozhlasového vysílání, zpravodajských portálů, elektronických verzí novin a časopisů),
   d) na situace, kdy pojištěný vystupuje na internetu pod pseudonymem nebo anonymně.

Část IV. Závěrečná ustanovení

1. Tyto pojistné podmínky jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy.
2. Pokud se některá ustanovení těchto pojistných podmínek stanou neplatnými nebo spornými v důsledku změny všeobecně závazných právních předpisů, použije se takový všeobecně závazný právní předpis, který je jim svojí povahou a účelem nejbližší.
3. Pokud se tyto pojistné podmínky odvolávají na všeobecně závazné právní předpisy, rozumí se jimi právní předpisy platné a účinné v České republice nebo ve státu, ve kterém došlo k pojistné události.
4. Všechny spory vyplývající z pojištění nebo vzniklé v souvislosti s ním řeší, pokud nedojde k dohodě účastníků pojištění, příslušný soud v České republice podle všeobecně závazných právních předpisů. Tímto ustanovením není dotčeno ustanovení Části II., Článku 8. odst. 4 těchto pojistných podmínek.
5. Tyto pojistné podmínky vstupují v platnost dne 1. 5. 2022.