



Pojistné podmínky Pojištění on-line identity

PP-PPA-Id-MB ze dne 1. 11. 2015

Pro toto pojištění právní asistence, které sjednává pojistitel Inter Partner Assistance S.A., člen skupiny AXA, se sídlem Avenue Louise 166, 1050 Brusel, Belgie, zapsaný v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055, jednajícím prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, se sídlem Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, IČ: 28225619, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou oddíl A, vložka 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 on-line identity (dále jen „PP-PPA-ID-MB“ či „pojistné podmínky“). V případě rozporu mezi ustanoveními pojistné smlouvy a ustanoveními pojistných podmínek, má přednost smlouva. Za rozpor se nepovažuje, pokud ustanovení zvláštních, případně doplňkových pojistných podmínek obsahuje podrobnější úpravu práv a povinností smluvních stran, na kterou tyto PP-PPA-ID-MB odkazují. Pojištění se řídí právním řádem České republiky.

Článek 1. Výklad pojmů

Pro účely PP-PPA-ID-MB jsou následující pojmy vymezeny takto:

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.

Hodnota předmětu sporu je peněží vyjádřitelná hodnota objektu sporu, přičemž se do hodnoty předmětu sporu nezapočítává příslušenství (úrok, úrok z prodlení, poplatky z prodlení) nebo smluvní pokuta.

Dodavatel služeb je subjekt způsobilý a oprávněný poskytnout pojištěnému odborné služby za účelem vyřízení jeho pojistné události. Dodavatelem služeb je například advokát, znalec, tlumočník apod.

Zorganizování služby je forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb, tj. zajistí pro pojištěného dodavatele služeb, přičemž náklady na poskytnutí této služby dodavatelem nese pojištěný.

Zorganizování a úhrada služby je forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb tj. zajistí pro pojištěného dodavatele služeb, 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 pojištěný.

Pojistník je osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu

Pojištěný je osoba, kterou pojistník uvedl jako pojištěného na seznamu pojištěných osob předaném pojistiteli a který je oprávněným držitelem kreditní karty vydané pojistníkem

Internet je celosvětový systém vzájemně propojených počítačových sítí využívající standardní sadu internetových protokolů a sloužící uživateli na celém světě. K internetu lze přistupovat pomocí osobního počítače, tabletu, mobilní telefonu atp. Internet svým uživatelům poskytuje informace prostřednictvím různých médií, jako jsou e-mail, chat (instant messaging), webové stránky, blogy, diskuzní fóra nebo sociální sítě.

Podvod je jednání třetí osoby/osob, kterým uvede pojištěného nebo jinou osobu v omyl, využije omylu pojištěného nebo jiné osoby nebo zamílčí pojištěnému nebo jiné osobě podstatné skutečnosti, a to za účelem získání majetkového či jiného prospěchu

Aukční portál je druh prodeje prostřednictvím internetu, v jehož rámci několik osob podává nabídku za účelem koupě určitého předmětu či služby.

Poškození zboží je situace kdy zboží, které si pojištěný zakoupil, je poškozeno, ale poškození nebrání jeho používání k účelu, ke kterému je určeno (např. různé škrábance, praskliny, vadný nátěr atp.).

Vadné zboží je situace kdy zboží, které si pojištěný koupil, je natolik poškozeno, že ho nelze využívat k účelu, ke kterému je určeno.

Článek 2. Předmět pojištění

2.1 Předmětem pojištění právní asistence je ochrana oprávněných právních zájmů pojištěného v případech, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a v pojistných podmínkách. Na základě pojištění právní asistence se pojistitel zavazuje hradit náklady pojištěného spojené s uplatněním jeho práva v rozsahu vymezeném v pojistné smlouvě a v pojistných podmínkách.

2.2 Pojištění právní asistence je soukromým škodovým pojištěním.

2.3 Pojištění právní asistence je pojištěním právní ochrany ve smyslu ustanovení právních předpisů.

2.4 Pojistitel v souvislosti s plněním svých závazků poskytuje pojištěnému pojistné plnění následující formou:

2.4.1 telefonickou službou právních informací, na kterou se pojištěný může obrátit s jakýmkoli dotazy, které se týkají zejména obecných právních otázek, nejasností nebo v rámci prevence sporů, problémů v oblasti vztahů s úřady, institucemi a poskytovateli služeb;

2.4.2 službou právní asistence poskytující pomoc, podporu a rady pojištěnému za účelem nalezení řešení jeho pojistné události mimosoudním smírem a/nebo dohodou; a dále za účelem nalezení řešení jeho pojistné události v soudním řízení, a to zejména pověřením dodavatele služeb právním zastoupením pojištěného;

2.4.3 náhradou utrpěné finanční škody.

2.5 Pojistitel poskytne pojištěnému služby uvedené v odstavcích 2.4.1 a 2.4.3 pouze týkající-li se pojistných nebezpečí uvedených v čl. 6 PP-PPA-ID-MB a netýkající-li se případů uvedených ve Výlukách dle čl. 7 a 8 těchto PP-PPA-ID-MB.

2.6 Plnění je splatné nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy pojistitel ukončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění dále uvedeno jinak.

Článek 3. Pojistná událost

3.1 Pojistnou událostí se rozumí nahodilá událost vyvolaná pojistným nebezpečím uvedeným v čl. 6 PP-PPA-ID-MB, která vznikla po vzniku pojištění a se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojištěnému pojistné plnění za podmínek a v rozsahu stanoveném v pojistné smlouvě a v pojistných podmínkách. Pojistnou událostí se rozumí:

3.1.1 skutečné nebo údajné porušení právních předpisů a/nebo právních povinností ze strany třetích osob a jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy pojištěného;

3.1.2 v případě, že pojištěný uplatňuje nárok na náhradu škody nebo újmy, se pojistnou událostí rozumí vznik škody nebo újmy, případně okamžik, kdy došlo k porušení nebo kdy začalo docházet k porušování právních předpisů a/nebo právních povinností;

Článek 4. Vznik, trvání a zánik pojištění

4.1 Pojištění vzniká v den, který pojistník uvedl jako počátek pojištění v seznamu pojištěných osob, předaném pojistiteli. Nejdříve však v den, kdy došlo k aktivaci platební karty dle příslušných podmínek pojistníka.

4.2 Trvání a zánik pojištění se řídí ustanoveními pojistné smlouvy.

Článek 5. Poskytnutí pojistného plnění

5.1 Pojistitel poskytne pojištěnému pojistné plnění, nastalo-li pojistná událost ve smyslu ustanovení článku 3 těchto PP-PPA-ID-MB a jsou-li splněny podmínky stanovené v pojistné smlouvě a v pojistných podmínkách.

5.2 Pojistné plnění zahrnuje mimosoudní hájení oprávněných zájmů pojištěného ve všech oblastech definovaných pojistnou smlouvou a ustanoveními pojistných podmínek, hájení těchto zájmů před obecnou soustavou soudů a v případě některých oblastí i náhradu utrpěné škody.

5.3 Oznámení škodné události a doručení souvisejících podkladů

5.3.1 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 odmítnout pojistné plnění. Vyvolá-li pojistník nebo jiná osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, náklady šetření nebo jejich zvýšení porušením povinností, má pojistitel vůči němu právo na přiměřenou náhradu.

5.3.2 Pojistitel poskytne pojištěnému základní informace o jeho právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení škodné události.

5.3.3 Pojistitel sdělí pojištěnému informace o rozsahu dokumentace potřebné k uplatnění prostředků ochrany práv pojištěného.

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

5.4 Poskytnutí pojistného plnění formou služeb právní asistence

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

5.4.1 Analýza výhledů na úspěšné vyřízení škodné události

Po nahlášení škodné události pojištěným pojistitel nejprve prověří právní situaci pojištěného a provede analýzu jeho výhledů 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.

5.4.2 Vyřizování pojistné události pojistitelem

- a) 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 všech 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.
- b) 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. Poruší-li pojištěný tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.
- c) 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.
- d) 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.

5.4.3 Pověření dodavatele služeb

- a) 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 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.
- b) 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 líným přístupem způsobil zvýšení nákladů za úkony, jejichž úhrada má být součástí pojistného plnění.
- c) 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.

5.4.4 Pozastavení pojistného plnění

- a) 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 události pozastavuje, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je.
- b) 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.

5.4.5 Povinnost součinnosti pojištěného s pojistitelem

- a) 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 poskytnout pojistné plnění, v případě porušení této povinnosti má pojistitel právo odmítnout poskytnutí pojistného plnění. 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, případně odmítnout. Pojištěný je povinen o tomto svém závazku i o svých ostatních povinnostech plynoucích z pojistné smlouvy informovat svého právního zástupce.
- b) 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 protistrany.
- c) 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 nařízení právní moci rozhodnutí se 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.

5.4.6 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 nebo náhradou pojištěným utrpěné škody, a to:

- a) náklady na služby dodavatele služeb, a to ve výši stanovené dle příslušných právních předpisů (obvyklé a přiměřené výlohy právního zástupce, tlumočnicka, překladatele, znalce, náklady na provedení jednoho výkonu rozhodnutí, na základě exekučního titulu souvisejícího s pojistným plněním v rozsahu stanoveném pojistnou smlouvou);
- b) náklady na soudní poplatky;
- c) náklady na cestu a ubytování pojištěného k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nezbytná a je nařízena soudem (např. v případě výslechu apod.);
- d) náklady na cestu a ubytování svědka k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařízena soudem;
- e) 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;
- f) náklady na úhradu utrpěné škody.

Článek 6. Rozsah a limity pojistného plnění

6.1 Zneužití identity pojištěného na internetu

- 6.1.1 V případě, že třetí osoba neoprávněně použila na internetu identifikační či autorizační údaje pojištěného za účelem spáchání podvodu, v jehož důsledku vznikla pojištěnému škoda nebo jiná majetková újma, pojistitel podnikne kroky k hájení zájmů pojištěnému vůči osobě, která se výše uvedeného jednání dopustila, tak i vůči osobě, která po pojištěném vyžaduje splnění či plnění závazků, které za neoprávněného použití identifikačních či autorizačních údajů pojištěného podvodně uzavřela třetí osoba (např. plnění smlouvy o úvěru, kterou za neoprávněného využití identifikačních či autorizačních údajů pojištěného sjednala jiná osoba).

- 6.1.2 Identifikačními údaji jsou osobní údaje pojištěného jako např.:

- a) adresa
- b) telefonní číslo
- c) průkaz totožnosti
- d) cestovní pas
- e) řidičský průkaz
- f) technický průkaz nebo osvědčení o registraci vozidla, jehož je pojištěný majitelem či oprávněným leasingovým nájemcem
- g) bankovní údaje
- h) rodné číslo

- 6.1.3 Autorizačními údaji jsou např.:

- a) uživatelská jména
- b) přihlašovací údaje (log-in)
- c) hesla
- d) IP adresy
- e) e-mailové adresy
- f) čísla bankovních karet (pokud nebylo nic připsáno na vrub bankovního účtu, k němuž byla karta vydána, v opačném případě spadá spor pod pojistné riziko „zneužití platebního prostředku“
- g) otisky prstů

- 6.1.4 V případě, že se spor postupem dle čl. 6.1.1 nepodaří vyřešit do 5 měsíců od chvíle, kdy pojištěný doručil pojistiteli veškeré doklady nutné pro řešení pojistné události, pojistitel uhradí pojištěnému, na základě dokladů, které si pojistitel vyžádal, níže uvedené náklady (utrpěnou škodu) až do limitu 50 000 Kč za každou pojistnou událost:

- a) podvodnou transakci realizovanou na vrub pojištěného;
- b) poštovní náklady vynaložené pojištěným, které bezprostředně souvisí s pojistnou událostí;
- c) telefonní poplatky vynaložené pojištěným, které bezprostředně souvisí s pojistnou událostí;
- d) náklady na získání nových dokladů totožnosti pojištěným;
- e) bankovní poplatky za vydání nové bankovní karty pojištěnému atp.

6.2. Nákup zboží na internetu

- 6.2.1 V případě, že v důsledku nedodání, částečného dodání nebo neúplného dodání zboží zakoupeného na internetu dojde ke sporu mezi pojištěným a provozovatelem internetového obchodu, pojistitel podnikne kroky k hájení oprávněných zájmů pojištěného.

- 6.2.2 Zboží, jež je předmětem tohoto sporu musí splňovat následující parametry:

- a) bylo zakoupeno jako nové;
- b) jeho cena (hodnota sporu) v okamžik nákupu byla vyšší než 1 200 Kč a nižší nebo rovna 50 000 Kč;
- c) bylo zasláno z území EU;
- d) bylo doručeno poškozené;
- e) bylo doručeno neúplné;
- f) bylo doručeno vadné;
- g) neodpovídá referenčnímu číslu výrobce či prodejce uvedenému na objednávkě;
- h) nebylo bez předchozího upozornění internetového obchodu doručeno ve lhůtě pěti kalendářních dnů od uplynutí dodací lhůty uvedené na objednávkě.

- 6.2.3 V případě, že se pojistnou událost postupem dle čl. 6.2.1 nepodaří vyřešit do 3 měsíců doručení veškerých dokladů nutných pro řešení pojistné události pojistiteli, tento poskytne pojistné plnění formou úhrady objednaného zboží až do limitu pojistného plnění, který je stanoven na 50 000 Kč na pojistnou událost. Pojistitel poskytne pojistné plnění dle tohoto článku výhradně v případě, že zboží:

- a) nebylo doručeno;
- b) bylo doručeno vadně či jinak poškozené, neúplné, nebo neodpovídá referenčnímu číslu výrobce či prodejce uvedenému na objednávce.

6.3 Limity pojistného plnění

CYBER RISK - ROZSAH POJISTNÉHO PLNĚNÍ		
Limit pojistného plnění na PU - právní ochrana	20 000 Kč	
Limit pojistného plnění na PU - náhrada škody	50 000 Kč	
Územní účinnost	ČR	Zahraníčí
Pojistné nebezpečí		
Zneužití identity pojištěného na internetu	ANO	ANO
Nákup zboží na internetu	ANO	ANO
ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB		
Telefonické právní poradenství		
Jakýkoli právní dotaz z okruhů vymezených tímto pojistným programem		
Vyhledání příslušného formuláře a pomoc při jeho vyplnění a odeslání		
Právní asistence		
Mimosoudní řízení - civilní spor		
Základní informace o právech a povinnostech pojištěného		
Analýza podkladů ke sporu pojištěného		
Vyhovnění návrhu na řešení sporu, konzultace s pojištěným		
Mediace - pokus sblížení postojů stran sporu		
Informace o průběhu řešení sporu, návrh na další postup		
Vyhovnění 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 podle pojistných		
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		

Článek 7. Obecné výluky

- 7.1 Pojistitel neposkytne pojistné plnění z pojištění v následujících případech:
 - 7.1.1 pokud pojištěný pověřil zástupce prosazováním svých oprávněných zájmů bez předchozího schválení pojistitelem, nikoli však v případě – nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody nebo újmy,
 - 7.1.2 pokud pojištěný nedoručil pojistiteli dokumentaci nezbytnou k prosazování jeho oprávněných zájmů, požadovanou a specifikovanou pojistitelem.
- 7.2 Pojištění se nevztahuje na spory
 - 7.2.1 mezi pojistníkem a pojištěným;
 - 7.2.2 mezi pojistitelem a pojištěným;
 - 7.2.3 mezi pojištěnými osobami;
 - 7.2.4 mezi pojistníkem a pojistitelem;
 - 7.2.5 mezi blízkými osobami;
 - 7.2.6 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;
 - 7.2.7 které způsobila osoba pojištěná tímto pojištěním.
- 7.3 Z pojištění se dále nevztahuje na spory související:
 - 7.3.1 se spácháním úmyslného trestného činu pojištěným, úmyslného přestupku nebo úmyslného způsobení škody nebo újmy,
 - 7.3.2 s náhradou škody nebo újmy vzniklé v důsledku nesplněních a/nebo neplněních závazků nebo dluhů pojištěného včetně jejich příslušenství,
 - 7.3.3 se sebevraždou nebo psychickou nemocí pojištěného,
 - 7.3.4 s případy, kdy skutečnosti směřující k narušení právních zájmů pojištěného byly pojištěnému známy již v době, kdy se pojištěný stal účastníkem tohoto pojištění,
 - 7.3.5 s celním řízení, daňovým řízením
 - 7.3.6 s případy, kdy pojištěný mohl vznik škodné události s ohledem na veškeré okolnosti očekávat nebo mohl jejímu vzniku zabránit a nečinil tak;
 - 7.3.7 s účastí na provozování nebo řízení společnosti nebo podniku;
 - 7.3.8 s placenou nebo profesionální činností, spolkovou nebo politickou činností či s jakoukoli volenou funkcí.
- 7.4 Pojistitel neposkytne pojistné plnění v případech, které přímo či nepřímo souvisejí se stávkou, všeobecným konfliktem, invazí, napadením (at 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.
- 7.5 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.

Článek 8. Nákup zboží na internetu - výluky

- 8.1 Pojistitel neposkytne pojistné plnění v případech sporů vyplývajících z nákupu:
 - 8.1.1 zvířat a rostlin;
 - 8.1.2 bižuterie, šperků, starožitností, uměleckých děl, cenných kovů atp.;
 - 8.1.3 nehmotných předmětů, které mají peněžní hodnotu (např. směnky, cenné papíry, akcie, hotovost, kupóny, certifikáty, poštovní a dálniční známky, kolký, vstupenky, cestovní jízdenky, letenky...)
 - 8.1.4 rychle se kazícího zboží a potravin všeho druhu;
 - 8.1.5 léků, léčiv, zdravotnických potřeb a doplňků stravy;
 - 8.1.6 zbraní všeho druhu;
 - 8.1.7 motorových vozidel, letadel a lodí;
 - 8.1.8 digitálních dat jakéhokoliv druhu;
 - 8.1.9 zboží a služeb sloužících ke komerčnímu využití;
 - 8.1.10 zboží nebo služeb na aukčním portálu;

8.1.11 zboží nebo služeb, které jsou dle platných českých zákonů nelegální nebo jejichž nákup, držení či jakékoli jiné nakládání s nimi je nelegální;

8.1.12 zboží nebo služeb, které lze charakterizovat jako násilné, pornografické, diskriminující či znevažující lidskou důstojnost či podněcující nebo sloužící ke spáchání trestného činu nebo jiného protiprávního jednání.

Článek 9. Územní rozsah pojištění právní asistence

- 9.1 Má-li pojištěný sjednaný pojistný program s územní účinností ČR, pojištění se vztahuje na všechny pojistné události, které vznikly na území České republiky.
- 9.2 Má-li pojištěný sjednaný pojistný program s územní účinností Zahraníčí, pojištění se vztahuje na všechny pojistné události, které vznikly na evropském území Evropské unie, nestanoví-li pojistná smlouva jinak.

Článek 10. Ustanovení o osobních údajích

- 10.1 Pojištěný pojistitel dává souhlas ke zpracování svých osobních údajů v souladu s ustanovením zákona č. 101/2000 Sb. uplatněním nároku na poskytnutí pojistného plnění. Pro účely ustanovení zákona č. 101/2000 Sb. má pojistitel postavení správce osobních údajů.
- 10.2 Pojistitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pojištěného (dále 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.).
- 10.3 Subjekt údajů poskytuje souhlas s tím, aby jeho osobní údaje byly předávány subjektům v rámci mezinárodní skupiny AXA ASSISTANCE, jejíž je pojistitel součástí, a to pro účely a po dobu stanovenou v ustanovení odstavce 11.2 tohoto článku.
- 10.4 Správce je povinen:
 - 10.4.1 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;
 - 10.4.2 zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje;
 - 10.4.3 shromažďovat osobní údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu;
 - 10.4.4 nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
 - 10.4.5 při zpracování osobních údajů dbát na ochranu soukromého života subjektu údajů;
 - 10.4.6 poskytnout na žádost subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů, pojistitel je oprávněn požadovat úhradu nákladů s tím spojených.
- 10.5 Pojistitel je oprávněn předávat osobní údaje pro účely a po dobu stanovenou v ustanovení odstavce 11.2 tohoto článku i dalším subjektům (dále také jen „zpracovatel“), a to na základě zvláštní písemné smlouvy o zpracování osobních údajů.
- 10.6 Pojistitel se zavazuje zajistit, aby jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji (zejména zaměstnanci pojistitele, zpracovatelé, zaměstnanci zpracovatele) dodržovaly povinnosti stanovené zákonem č. 101/2000 Sb., pojistnou smlouvou a pojistnými podmínkami, a to i po skončení trvání smluvního nebo pracovního vztahu.

Článek 11. Forma právního jednání a doručování

- 11.1 Právní jednání směřující ke změně nebo zániku pojistné smlouvy musí být učiněno v písemné formě.
- 11.2 Korespondence při šetření pojistné události může být doručována i prostřednictvím emailu na emailovou 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.
- 11.3 Požádá-li o to osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, sdělí pojistitel výsledek šetření pojistné události v písemné formě.
- 11.4 Právní jednání, které musí být učiněno v písemné formě, musí být druhému účastníku doručeno v souladu s ustanovením tohoto článku.
- 11.5 Právní jednání v písemné formě (dále jen „písemnost“) je adresátem doručováno:
 - 11.5.1 prostřednictvím držitele poštovní licence podle zvláštního právního předpisu, a to na poslední známou adresu adresáta, jemuž je písemnost určena;
 - 11.5.2 elektronicky podepsané podle zvláštních právních předpisů nebo
 - 11.5.3 osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou pojistitele.
- 11.6 Je-li písemnost určena pojistiteli, adresa pro doručování je adresa zmocněného zástupce pojistitele, společnosti AXA ASSISTANCE, Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Doručení zmocněnému zástupci pojistitele se považuje za doručení pojistiteli.
- 11.7 Nebyl-li adresát zastížen, bude písemnost uložena u držitele poštovní licence. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do 15 kalendářních dnů ode dne jejího uložení, poslední den této lhůty se považuje za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl.
- 11.8 Bylo-li přijetí písemnosti adresátem odmítnuto, považuje se písemnost za doručenu dnem odmítnutí přijetí.
- 11.9 Pokud se adresát v místě doručení nezdržuje, aniž by o tom informoval pojistitele, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy byla zásilka vrácena jako nedoručená.
- 11.10 Veškeré právní jednání a oznámení týkající se pojištění musí být učiněna v českém jazyce.

Článek 12. Ostatní ustanovení

- 12.1 Pojistitel je oprávněn stanovit v pojistné smlouvě čekací dobu. Z událostí, které vznikly v průběhu čekací doby a které by jinak byly pojistnými událostmi, nevzniká pojistiteli povinnost poskytnout pojistné plnění.
- 12.2 Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění, došlo-li k navýšení nákladů spojených s vyřizováním pojistné události zaviněním pojištěného nebo osoby, která uplatňuje právo na pojistné plnění.
- 12.3 Pokud pojištěný na základě rozhodnutí soudu nebo správního úřadu obdržel náhradu nákladů soudního řízení, je povinen vrátit tuto náhradu pojistiteli v rozsahu, v jakém se pojistitel na úhradě nákladů soudního řízení v rámci pojistného plnění podílel.

- 12.4 Pokud pojištěný poté co dle čl. 6.1.3, 6.2.3 obdržel od pojistitele pojistné plnění, obdrží od třetí osoby náhradu škody, je povinen pojistiteli vrátit pojistné plnění, a to do výše náhrady škody, kterou obdržel od třetí osoby.
- 12.5 V případě, že pojištěný obdržel 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 jako náhradu obdržel.
- 12.6 V případě, že pojištěný neuhradí pojistníkovi poplatek za pojištění, pojistník zašle pojištěnému upomínku se stanovenou lhůtou na zaplacení. Pokud pojištěný i přesto poplatek za pojištění v plné výši neuhradí, zaniká pojištění uplynutím lhůty, kterou pojistník v upomínce stanovil.
- 12.7 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 tato pohledávka včetně příslušenství, zajištění a dalších práv s ní spojených okamžikem výplaty plnění z pojištění na pojistitele, a to až do výše plnění, které pojistitel oprávněné osobě vyplatil. To neplatí, vzniklo-li této osobě takové právo vůči tomu, kdo s ní žije ve společné domácnosti nebo je na ni odkázán výživou, ledaže způsobil pojistnou událost úmyslně. Osoba, jejíž právo na pojistitele přešlo, vydá pojistiteli potřebné doklady a sdělí mu vše, co je k uplatnění pohledávky zapotřebí. Zmaří-li přechod práva na pojistitele, má pojistitel právo snížit plnění z pojištění o částku, kterou by jinak mohl získat. Poskytl-li již pojistitel plnění, má právo na náhradu až do výše této částky.
- 12.8 Pojistitel je oprávněn navštívit pojistné či splátku pojistného o administrativní náklady, které pojistiteli vznikly zasláním písemné upomínky v případě, že pojistník neuhradil řádně a včas pojistné.
- 12.9 Případné stížnosti pojistníka, pojištěného nebo oprávněné osoby je možné písemně doručit pojistiteli na adresu AXA ASSISTANCE, Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Pojistník, pojištěný nebo oprávněná osoba má dále možnost obrátit se se svou stížností na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 PRAHA 1.