



Pojistné podmínky „Pojštění asistenčních služeb pro domácnost včetně právní asistence“

PP-D-MB ze dne 1. 11. 2015

Článek 1. Úvodní ustanovení

- Pro toto pojištění platí zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále také jen „občanský zákoník“), pojistná smlouva a tyto „Pojistné podmínky Pojištění asistenčních služeb pro domácnost včetně právní asistence“ (dále jen PP-D-MB). Pojištění se řídí právním řádem České republiky.
- Pojištětelem se rozumí INTER PARTNER ASSISTANCE, S. A., člen skupiny AXA, se sídlem Avenue Louise 166, 1050, Brusel, Belgie, zapsaný v obchodním rejstříku 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).

Článek 2. Výklad pojmů

Pro účely tohoto pojištění jsou následující pojmy vymezeny takto:

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

pojištěný – fyzická osoba/y, která je oprávněným držitelem aktivní debetní či kreditní platební karty (dále jen platební karta) vydané pojistníkem a kterou pojistník uvedl seznamu pojištěných osob, předaném pojistiteli

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 zástupce má 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, Česká republika

pojištěná domácnost – byt nebo rodinný dům, který pojistník uvedl v seznamu pojištěných osob předaném pojistiteli jako bydliště pojištěného. 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.

pojištěné vozidlo – dvoustupé vozidlo s celkovou hmotností do 3,5t a platnou českou registrační značkou, které v okamžik vzniku pojistné události řídil pojištěný

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

oprávněná osoba – pojištěný a každý další člen pojištěné domácnosti

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

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

zorganizování a úhrada služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služby 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

technická havárie – nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání pojištěné domácnosti, v jejichž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu zneumožňující obvyklé užívání pojištěné domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození pojištěné domácnosti nebo jejich stavebních součástí v rozsahu zneumožňující obvyklé užívání nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení pojištěné 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.).

zablokování dveří – situace, kdy uzavřené hlavní vchodové dveře pojištěné domácnosti není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty klíče, poškození klíče nebo zámku či jeho zabouchnutí uvnitř bytu pojištěné domácnosti

živelná událost – víchrice, krupobíje, úder blesku, požár, výbuch, pád letadla, záplava nebo povodeň

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.

práce – služby, které má pojistitel zorganizovat či zorganizovat a uhradit oprávněné osobě v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se oprávněná osoba dohodla s dodavatelem služeb

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

porucha domácího spotřebiče – porucha televizoru, lednice, mrazničky, myčky nádobí, pračky, sušičky prádla, elektrického či plynového sporáku, elektrické trouby a digestoře, který je součástí vybavení pojištěné domácnosti, způsobená výhradně vadou nebo únavou materiálu či chybou montáže ze strany výrobce, která znemožňuje jeho používání k účelu, ke kterému je určen, tj. faktická nefunkčnost

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 peněžní vyjadřitelná hodnota objektu sporu, přičemž se do hodnoty předmětu sporu nezapočítává příslušenství (úrok, úrok z prodlení, poplatky z prodlení) nebo smluvní pokuta

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 pocítovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.

Článek 3. Předmět pojištění

- „Pojištění asistenčních služeb pro domácnost včetně právní asistence“ je soukromým neživotním škodovým pojištěním.
- „Pojištění asistenčních služeb pro domácnost včetně právní asistence“ obsahuje:
 - pojištění „Technická asistence“, předmětem tohoto pojištění 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 PP-D-MB, a to v případě technické havárie, v případě zablokování dveří a zámku od pojištěné domácnosti, v případě poruchy domácího spotřebiče, v případě poškození zámku a klíčů pojištěného vozidla a v případě výskytu nežádoucího hmyzu a hlodavců v pojištěné domácnosti.
 - pojištění „Právní asistence“ jehož předmětem je ochrana oprávněných právních zájmů pojištěného v případech, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a 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 PP-D-MB.

Článek 4. Vznik, trvání a zánik pojištění

- 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.
- Trvání a zánik pojištění se řídí ustanoveními pojistné smlouvy.

Článek 5. Hranice pojistného plnění

- Horní hranice pojistného plnění je určena pro jednotlivé služby, za jednu pojistnou událost, limitem pojistného plnění.
- Jednotlivé služby, které jsou oprávněným osobám poskytovány dodavatelem služeb a které se pojistitel v případě pojistné události zavazuje zorganizovat a uhradit dodavatelům, jsou pojistitelem hrazeny do dílčího případně ročního limitu pojistného plnění, tak jak jsou uvedeny v tabulce v čl. 12 a v čl. 14 PP-D-MB.
- Dílčí limity pojistného plnění se vztahují na službu určitého druhu a jednu pojistnou událost. V případech, kdy služba není jednořádkového charakteru, může být limit pojistného plnění vymezen finanční částkou i dobou, po kterou je služba v případě vzniku pojistné události poskytována oprávněné osobě jako hrazená.
- Roční limit pojistného plnění se vztahuje na všechny pojistné události vzniklé v průběhu jednoho roku.
- Část nákladů za službu dodavatele, která přesahuje dílčí limit pojistného plnění, případně roční limit pojistného plnění, není předmětem pojistného plnění a musí být uhrazena oprávněnou osobou z jejich vlastních prostředků.
- 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.

Článek 6. Územní a místní rozsah pojištění

- Pojištění „Technické asistence“ se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly na území České republiky a pouze v pojištěné domácnosti či v pojištěném vozidle.
- Pojištění „Právní asistence“ se vztahuje na události vzniklé na území Evropské unie.

Článek 7. Pojistná událost

Pojistnou událostí se rozumí:

- technická havárie
- zablokování dveří
- porucha domácího spotřebiče
- poškození zámků či klíčů od vozidla
- výskyt nežádoucího hmyzu či hlodavců v pojištěné domácnosti
- nahodilá událost vyvolaná pojistným nebezpečím uvedeným v čl. 14 PP-D-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 pojistných podmínkách. Pojistnou událostí se rozumí:
 - skutečné nebo údajné porušení právních předpisů a/nebo právních povinností ze strany třetích osob a jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy pojištěného;
 - v případě, že pojištěný uplatňuje nárok na náhradu škody nebo újmy, se pojistnou událostí rozumí vznik škody nebo újmy, případně okamžik, kdy došlo porušení nebo kdy začalo docházet k porušování právních předpisů a/nebo právních povinností;

Článek 8. Technická havárie – rozsah plnění

- V případě, že v pojištěné domácnosti dojde k technické havárii, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
 - zorganizuje a uhradí příjezd technické pohotovostní služby dodavatele služeb do místa pojištěné domácnosti
 - 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 čl. 12 PP-D-MB. Náklady na práci a materiál nad tento limit nejsou předmětem pojistného plnění a oprávněná osoba si je hraď 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 a práce plynářské.

Článek 9. Zablokování dveří a zámků – rozsah plnění

- 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
 - zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – zámečníka do místa pojištěné domácnosti
 - 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
- Oprávněná osoba, která požaduje poskytnutí plnění dle článku 9 PP-D-MB, 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 pojištěné domácnosti.

Článek 10. Porucha domácího spotřebiče – rozsah plnění

- V případě, že v pojištěné domácnosti dojde k poruše domácího spotřebiče, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
 - zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – opraváře domácích spotřebičů do místa pojištěné domácnosti
 - zorganizuje práce vedoucí k odstranění poruchy domácího spotřebiče a uhradí náklady na tyto práce až do příslušného limitu pojistného plnění.
- Pojistitel a ani asistenční služba pojistitele neodpovídají za technickou nemožnost opravy porouchaného domácího spotřebiče a oprávněné osobě v takovém případě nevzniká nárok na finanční či jinou kompenzaci.

Článek 11. Poškození zámků a klíčů pojištěného vozidla

- V případě, že pojištěné vozidlo nelze odemknout z důvodu ztráty klíče, poškození klíče, zabouchnutí klíče uvnitř pojištěného vozidla či z důvodů poškození zámku pojištěného vozidla, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
 - zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb na místo události a uhradí práce nezbytné k otevření pojištěného vozidla až do výše příslušného limitu pojistného plnění, nebo
 - zorganizuje a uhradí odtah pojištěného vozidla (v případě, že otevření na místě nebude možné) do nejbližšího servisu, a to až do příslušného limitu pojistného plnění.
- Pojistné plnění dle tohoto článku bude poskytnuto pouze v případě, že přístup k vozidlu bude možný a právně přípustný.

Článek 12. Porucha domácího spotřebiče – rozsah plnění

- V případě, že v pojištěné domácnosti dojde k výskytu nežádoucího hmyzu či hlodavců, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
 - zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – specialistu na deratizaci a desinsekcii do místa pojištěné domácnosti
 - zorganizuje práce vedoucí k odstranění výskytu nežádoucího hmyzu a hlodavců a uhradí náklady na tyto práce až do příslušného limitu pojistného plnění.

Technická asistence	
Roční limit poj. plnění	20 000 Kč
Služba	Limit poj. plnění na událost
Technická havárie	
příjezd technika na místo události	plně hrazen
elektrikářské práce	5 000 Kč
instalatérské práce	
sklenářské práce	
plynářské práce	
topenářské práce	
drobný spotřební materiál	1 000 Kč
Zablokování dveří a zámků	
příjezd zámečníka na místo události	plně hrazen
zámečnické práce	3 000 Kč
drobný spotřební materiál	1 000 Kč
Porucha domácího spotřebiče	
příjezd technika na místo události	plně hrazen
oprava domácího spotřebiče	5 000 Kč
Poškození zámku a klíčů pojištěného vozidla	
otevření vozidla na místě, nebo odtah do nejbližšího servisu	3 000 Kč
Výskyt nežádoucího hmyzu a hlodavců	
příjezd specialisty na místo události	plně hrazen
deratizační či desinsekční práce	5 000 Kč

Článek 13. Právní asistence – poskytnutí pojistného plnění

- Pojistitel poskytne pojištěnému pojistné plnění, nastala-li pojistná událost ve smyslu ustanovení článku 7 těchto PP-D-MB a jsou-li splněny podmínky stanovené v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách.
- 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.
- Oznámení škodné události a doručení souvisejících podkladů
 - 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 zkrzeslené podstatné údaje týkající se rozsahu oznámené škodné události, anebo zamlčel-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.
 - Pojistitel poskytne pojištěnému základní informace o jeho právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení škodné události.
 - Pojistitel sdělí pojištěnému informace o rozsahu dokumentace potřebné k uplatnění prostředků ochrany práv pojištěného.
 - 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.
- 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.
- Poskytnutí pojistného plnění formou služeb právní asistence
 - Žádá-li pojištěný o poskytnutí pojistného plnění formou služeb právní asistence, poskytne pojistitel pojištěnému následující služby:
 - 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.
 - Vyřizování pojistné události pojistitelem
 - Shledá-li pojistitel na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení pojistné události jsou dostatečné, vyžádá si souhlas s cílemsemnou 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.
 - 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.
 - 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.

- 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 doložil-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.
- c) Pověření dodavatele služeb
- 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.
 - 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.
 - 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.
- d) Pozastavení pojistného plnění
- Shledá-li pojistitel, že výsledky 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.
 - 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 doložil-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.
- e) Povinnost součinnosti pojištěného s pojistitelem
- 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 odpovídá pojištěný pojistiteli za vzniklou škodu. Při vyrovnání nebo dohodě o řešení pojistné události nesmí být otázka nákladů uspořádána nevyhodněji, 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.
 - Pojištěný je povinen poskytnout pojistiteli součinnost při mimosoudním i soudním vymáhání nákladů vynaložených v rámci pojistného plnění pojistitelem a při vymáhání náhrady škody nebo újmou od protistrany.
 - 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 prodloužení 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.
- f) 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:
 - 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);
 - náklady na soudní poplatky, náklady na poplatky na rozhodčí řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky;
 - náklady na cestu a ubytování pojištěného k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nezbytná a je nařízena soudem (např. v případě výslechu apod.);
 - náklady na cestu a ubytování svědka k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařízena soudem;
 - 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;
 - náklady na zprostředkování úhrady trestněprávní 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 14. Rozsah pojistného plnění, hranice pojistného plnění, pojistná nebezpečí

1. Pojistitel poskytne pojištěnému pojistné plnění formou telefonické služby právních informací nebo služeb právní asistence, týkající-li se pojistných nebezpečí uvedených v odstavci 5 tohoto článku.
2. Rozsah služeb poskytovaných v rámci pojistného plnění formou služeb právní asistence je uveden v tabulce v článku 14 „Právní asistence – rozsah pojistného plnění“.
3. Je-li v tabulce v článku 14 „Právní asistence – 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 14 „Právní asistence – rozsah pojistného plnění“ u příslušného pojistného nebezpečí uvedeno NE, nevztahuje se na toto pojistné nebezpečí pojištění a pojištěný nemá právo na poskytnutí pojistného plnění.
4. 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 nápomocni při řešení jeho situace. Veškeré náklady na takovéto služby nese pojištěný.
5. Pojistná nebezpečí, na která se vztahuje pojištění:
 - a) 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 oprávněně zájmy pojištěného narušuje prodejce či dodavatel prací nebo jiných služeb.

PRÁVNÍ ASISTENCE - ROZSAH POJISTNÉHO PLNĚNÍ	
Limit pojistného plnění na PU	20 000 Kč
Územní účinnost	EU
Pojistné nebezpečí	
Právní ochrana spojená s občanským životem	
Spotřebitelské spory - reklamace	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	
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. a 2. instance - civilní spor	
Základní informace o procesních možnostech pojištěného	
Zahájení soudního řízení prostřednictvím právního zástupce	
Úhrada správních, soudních poplatků, cestovního a ostatních poplatků podle pojistných podmínek	
Posouzení soudního rozhodnutí - 1. instance a 2. instance	
Informace o opravných prostředcích	

Článek 15. Povinnosti pojištěného a oprávněné osoby

1. Vznik škodní události je pojištěný či oprávněná osoba povinna nahlásit bez zbytečného odkladu prostřednictvím telefonického střediska asistenční služby pojistitele, které je v provozu 24 hodin denně, 365 dní v roce. V případě, že tuto svou povinnost nesplní, zaniká její právo na poskytnutí pojistného plnění.
2. Telefonické číslo telefonického střediska asistenční služby pojistitele: + 420 292 292 201
3. Při spojení s telefonickým střediskem asistenční služby pojistitele nebo při jakémkoliv jiném spojení je pojištěný nebo oprávněná osoba povinna sdělit pracovníkům asistenční služby pojistitele následující informace
 - a) jméno a příjmení pojištěného/oprávněné osoby
 - b) číslo pojistky
 - c) adresu pojištěné domácnosti
 - d) kontaktní telefonní číslo pojištěného/oprávněné osoby
 - e) stručný popis škodné události nebo nastalého problému
 - f) další informace, o které pracovníci pojistitele požádají a které se škodnou událostí souvisejí

Článek 16. Výluhy

1. Pojistitel neposkytne pojistné plnění v případech, které přímo či nepřímo souvisejí se stávkou, válečným konfliktem, invazí, napadením (ať již válka byla vyhlášena či nikoliv) občanskou válkou, vzpourou, povstáním, terorismem, násilným nebo vojenským uchvacím moci, občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoliv jiným zásahem vyšší moci.
2. 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.

3. Technická havárie, zablokování dveří a zámků, výskyt nežádoucího hmyzu a hlodavců – výluky
- a) Z prací jejich úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny jakékoliv práce prováděné v:
- nebytových prostorech určených pro komerční využití (jako např. výrobní, průmyslové, obchodní, kancelářské prostory atp.)
 - společných prostorech v bytových domech a nemovitostech s více než jedním bytem, jako např. chodby, schodiště, společné půdy, sklepy, kočárkárny, nebo společné garáže
 - prostorech, které se nachází v objektech neurčených nebo nezpůsobitelných k bydlení
 - prostorech, které se z důvodu zanedbané údržby nacházejí ve výrazně nevyhovujícím technickém stavu
 - rozvody médií a energií, jež nejsou součástí pojištěné domácnosti (např. rozvody, jež jsou společnými částmi budovy, rozvody médií pro společné prostory nemovitosti apod.)
- b) Z prací a úkonů prováděných v asistované domácnosti nebo jejich stavebních součástech, jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru:
- běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy
 - případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady
 - odstraňování škod, jejichž vznik byl způsoben zaviněním třetí osoby
 - 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 úkony a práce požadované pojištěným spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se pojištěná domácnost nachází
 - odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy ze strany člena pojištěné domácnosti nebo ze strany třetí osoby
 - odstraňování následků škod vzniklých v důsledku provádění jakýchkoliv stavebních oprav nebo úprav
 - odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby rozvodů inženýrských sítí
 - odstraňování následků škod vzniklých jednáním s úmyslem způsobit škodu na majetku nebo na zdraví třetí osoby nebo s úmyslem poškodit její práva nebo vandalismem
- c) 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. Porucha domácího spotřebiče – výluky
- a) pojistitel neposkytne pojistné plnění
- v případě, že se na domácí spotřebič vztahuje záruka poskytovaná výrobcem nebo prodejcem;
 - v případě, že domácí spotřebič je starší čtyř let, počítáno od data prodeje;
 - v případě, že domácí spotřebič nebyl zakoupen jako nový na území ČR;
 - v případě, že oprávněná osoba nebude moci doložit stář domácího spotřebiče, údaje o jeho zakoupení a prodejci účtenkou, záručním listem nebo jiným obdobným dokladem;
 - v případě, že porucha domácího spotřebiče byla způsobena neoprávněným a neodborným zásahem oprávněné osoby nebo další zúčastněné osoby či osob;
 - v případě, že poškození domácího spotřebiče nemá vliv na jeho funkci (např. škrábance, praskliny atp.);
 - v případě, že poškození domácího spotřebiče nebylo způsobeno poruchou ve smyslu ustanovení PP-D-MB.
5. Poškození klíčů a zámků pojištěného vozidla – výluky
- a) pojistitel neposkytne pojistné plnění:
- v případě, že vozidlo v okamžik pojištěné události řídila osoba bez příslušného řidičského oprávnění
 - v případě účasti pojištěného vozidla na motoristických přehlídkách, srazech a závodech všeho druhu
6. Právní asistence – výluky
- a) Pojistitel neposkytne pojistné plnění:
- ve sporech mezi pojištěnými osobami;
 - ve sporech mezi blízkými osobami;
 - ve sporech, u nichž hodnota předmětu sporu nepřesáhne 3 000 Kč (tato výluka se nevztahuje na situace dle čl. 13., odst. 4 PP-D-MB);
 - v případě sporů vyplývajících z účasti na motoristických závodech, soutěžích, tréninkových a testovacích jízdách, nebo při výkonu jakékoliv profesionální sportovní činnosti;
 - ve sporech souvisejících s náhradou škody nebo újmy vzniklé v důsledku nesplnění nebo neplnění závazků nebo dluhů pojištěného, včetně jejich příslušenství;
 - ve sporech souvisejících s podnikatelskou činností pojištěného;
 - ve sporech týkajících se autorských práv a duševního vlastnictví;
 - ve sporech týkajících se koupě, držení nebo zcizování podílů nebo jiné formy účasti v obchodních společnostech, korporacích, fundacích či ústavách apod.;
 - pokud pojištěný pověřil zástupce prosazováním svých oprávněných zájmů bez předchozího schválení pojistitelem, nikoli však v případě nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody nebo újmy,
 - pokud pojištěný nedoručil pojistiteli dokumentaci nezbytnou k prosazování jeho oprávněných zájmů, požadovanou a specifikovanou pojistitelem
- b) Pojištění se dále nevztahuje na spory
- mezi pojistníkem a pojištěným,
 - mezi pojistitelem a pojištěným,
 - jejichž předmětem je nárok, který byl na pojištěného převeden od třetí osoby nebo byl na pojištěného postoupen třetí osobou nebo nárok, který pojištěný uplatňuje pro třetí osobu.
 - kdy skutečnosti směřující k narušení právních zájmů pojištěného byly pojištěnému známy již v době, kdy se pojištěný stal účastníkem tohoto pojištění,
 - kdy pojištěný mohl vznik škodné události s ohledem na veškeré okolnosti očekávat nebo mohl jejím vzniku zabránit a neučinil tak.

Článek 17. Ostatní ustanovení

1. V případě, že pojištěný/oprávněná osoba nesplní povinnost součinnosti s pojistitelem nebo asistenční službou pojistitele specifikovanou v čl. 13 těchto pojistných podmínek, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit nebo i odmítnout.
2. Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění, došlo-li k navýšení nákladů spojených s vyřizováním pojistné události zaviněním pojištěného/oprávněné osoby.
3. V případě, že pojištěný obdržel za vzniklé výlohy, které 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.
4. 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 výplatu 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.
5. 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 placení.
6. V případě, že pojištěný neuhradí pojistníkovi poplatek za pojištění, pojistník začne 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.
7. Případné stížnosti pojištěného nebo oprávněné osoby je možné písemně doručit na adresu INTER PARTNER ASSISTANCE, Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4. Pojistník, pojištěný nebo oprávněná osoba má dále možnost obrátit se se svou stížností na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1
8. Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele poskytnout v případě pojistné události pojištěnému nebo oprávněné osobě plnění formou asistenčních služeb, nenahrazuje a ani nemůže, posláním 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.

Článek 18. Ustanovení o osobních údajích

1. Pojištěný dává pojistiteli souhlas ke zpracování svých osobních údajů v souladu s ustanovením zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění (dále jen „zákon č. 101/2000 Sb.“) uplatněním nároku na poskytnutí pojistného plnění. Pro účely ustanovení zákona č. 101/2000 Sb. má pojistitel postavení správce osobních údajů.
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.).
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 2 tohoto článku.
4. Správce je povinen:
 - a) 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;
 - b) zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje;
 - c) shromažďovat osobní údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu;
 - d) nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
 - e) při zpracování osobních údajů dbát na ochranu soukromého života subjektu údajů;
 - f) poskytnout na žádost subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů, pojistitel je oprávněn požadovat úhradu nákladů s tím spojených.
 - g) Pojistitel je oprávněn předávat osobní údaje pro účely a po dobu stanovenou v ustanovení odstavce 2 tohoto článku i dalším subjektům (dále také jen „zpracovatel“), a to na základě zvláštní písemné smlouvy o zpracování osobních údajů.
 - h) 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 právního vztahu.

Článek 19. Forma právního jednání a doručování

1. Právní jednání směřující ke změně nebo zániku pojistné smlouvy musí být učiněna v písemné formě.

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.
3. Požádá-li o to osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, sdělí pojistitel výsledek šetření pojistné události v písemné formě.
4. Právní jednání, které musí být učiněno v písemné formě, musí být druhému účastníku doručeno v souladu s ustanovením tohoto článku.
5. Právní jednání v písemné formě (dále 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;
 - b) elektronicky podepsané podle zvláštních právních předpisů nebo
 - c) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou pojistitele.
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.
7. Neby-li adresát zastížen, bude písemnost uložena u držitele poštovní licence. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do 15 kalendářních dní ode dne jejího uložení, poslední den této lhůty se považuje za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl.
8. Bylo-li přijetí písemnosti adresátem odmítnuto, považuje se písemnost za doručenu dnem odmítnutí přijetí.
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.
10. Veškeré právní jednání a oznámení týkající se pojištění musí být učiněna v českém jazyce.

Tyto pojistné podmínky vstupují v platnost dne 01. 11. 2015