

ČÁST A – VŠEOBECNÁ ČÁST

Článek 1 – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Pro toto skupinové pojištění asistenčních služeb platí, občanský zákoník a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, tyto PP-ED-1605, pojistná smlouva a případná další písemná ujednání.
- Toto pojištění se uzavírá jako škodové.

Článek 2 – VÝKLAD POJMŮ

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

pojistitel: Europ Assistance S.A., se 1, promenade de la Bonette – 92230 Gennevilliers, Francie, registrována v Nanterreském registru firem pod ref. číslem B 403 147 903 prostřednictvím organizační složky Europ Assistance S.A. Irish Branch se sídlem v 13-17 Dawson Street, Dublin 2, Irsko, vedená v Registru firem Irské vlády pod ref. číslem 907 089;

pojistník: E.ON Energie, a.s., F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, Česká republika, IČO: 26078201;

asistenční centrála: Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 87094, která jménem a na účet pojistitele z jeho pověření poskytuje pojistné plnění pojištěným;

obchodní podmínky: obchodní podmínky pro dodávky elektřiny / plynu pro odběratele elektřiny / plynu v domácnosti;

odběratel: fyzická osoba, která má s pojistníkem jako dodavatelem uzavřenu smlouvu o dodávce, a která se zavázala dodržovat obchodní podmínky;

smlouva o dodávce: smluvní vztah, na jehož základě dochází k dodávkám elektřiny nebo plynu do odběrného místa specifikovaného ve smlouvě o přistoupení k pojištění;

pojištěný: odběratel, který s pojistníkem uzavřel smlouvu o přistoupení k pojištění E.ON Domov (dále také jen „smlouva o přistoupení k pojištění“), a na něhož se vztahuje pojištění sjednané dle PP-ED-1605;

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

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

pojistná událost: riziko vzniku finanční ztráty pojištěného v důsledku havárie či poruchy domácího spotřebiče, které vyvolává na straně pojištěného potřebu poskytnutí asistenčních služeb ve smyslu pojistné smlouvy, je-li s touto skutečností spojena povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění a/nebo asistenční služby;

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

pojistné riziko: míra pravděpodobnosti vzniku pojistné události vyvolané pojistným nebezpečím;

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

pojistná doba: doba, na kterou bylo pojištění sjednáno;

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

pojistný rok: doba, která začíná běžet v 00.00 hodin dne uvedeného v pojistné smlouvě jako počátek pojištění a končí v 00.00 hodin dne, který se svým číslem shoduje se dnem počátku pojištění; není-li takový den, případně konec na poslední den v měsíci;

pojistná smlouva: Skupinová pojistná smlouva o pojištění asistenčních služeb E.ON Domov č. 301R021605 ve znění pozdějších dodatků, uzavřená mezi pojistitelem a pojistníkem, ve které se pojistitel zejména zavazuje v případě vzniku pojistné události poskytnout ve sjednaném rozsahu pojistné plnění a pojistník se zejména zavazuje platit pojistné;

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

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

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

domácnost: je byt nebo rodinný dům, které jsou dle rozhodnutí stavebního úřadu určeny k bydlení a které jsou uvedeny jako odběrná místa ve smlouvě o přistoupení k pojištění mezi pojistníkem a pojištěným. Za domácnost se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako například společné chodby, schodiště a výtahy, dále pak společné půdy, sklepy, kočárkárny, balkóny a terasy nebo společné garáže;

zajištění služeb: forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů uvedených v Části B – Zvláštní části těchto PP-ED-1605, přičemž náklady služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným;

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

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

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

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

domácí spotřebiči: technické zařízení, které je instalováno v domácnosti, které spotřebovává elektrickou energii a dále pak technické zařízení, ve kterém se spaluje zemní plyn pro účely tepelné úpravy pokrmů. Domácími spotřebiči pro účely poskytování asistenčních služeb jsou tyto spotřebiče, v případě, že nejsou starší 10 let od data zakoupení jako nové věci v České republice, Slovenské republice, SRN, Rakousku, Polsku, a nepodléhají záručním podmínkám výrobce: lednice, chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, elektrický sporák, trouba (kromě samostatné mikrovlnné), digestoř, plynový sporák nebo vařiče, televize, set-top box a tepelné čerpadlo;

zdroje tepla: technické zařízení, které je instalováno v domácnosti pro účely vytápění a ohřevu užitkové vody. Zdroji tepla pro účely poskytování asistenčních služeb jsou tato zařízení, v případě, že nejsou starší 10 let od data zakoupení jako nové věci v České republice, Slovenské republice, SRN, Rakousku, Polsku, a nepodléhají záručním podmínkám výrobce: průtokový/zásobníkový ohřivač, plynový /elektrický ohřivač vzduchu, plynový kotel (atmosférický, atmosférický typu B, kondenzační), plynové topidlo centrální a lokální, plynový průtokový ohřivač vody (karma), elektrický kotel, kotel na tuhá paliva;

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

poplatek: poplatek, který se pojištěný zavázal pojistníkovi hradit na základě smlouvy o přistoupení k pojištění uzavřené mezi pojistníkem a pojištěným.

Článek 3 – VZNIK A TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

- Každé jednotlivé pojištění může vzniknout na základě uzavřené smlouvy o přistoupení k pojištění mezi pojistníkem a pojištěným.
- Počátek každého jednotlivého pojištění se stanoví:
 - 00:00 1. dne kalendářního měsíce následujícího po úhradě prvního poplatku, pokud byl poplatek zaplacen do 15. dne kalendářního měsíce, který byl pojistníkem stanoven pro jeho splatnost, nebo
 - 00:00 1. dne druhého kalendářního měsíce následujícího po úhradě prvního poplatku, pokud byl zaplacen po 15. dni kalendářního měsíce, který byl pojistníkem stanoven pro jeho splatnost, a to za podmínky, že první poplatek byl zaplacen nejpozději do posledního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, který byl pojistníkem stanoven pro splatnost prvního poplatku,

a to za podmínky, že současně dochází k dodávkám elektřiny nebo zemního plynu do odběrného místa specifikovaného ve smlouvě o přistoupení k pojištění na základě platné a účinného smluvního vztahu mezi pojistníkem jako a pojištěným. Zaplacením se rozumí připsání poplatku na účet pojistníka.
- Každé jednotlivé pojištění se sjednává na dobu určitou na období do konce 12. kalendářního měsíce od počátku pojištění a platí po dobu platnosti a účinnosti smlouvy o přistoupení k pojištění. Pojištění se automaticky prodlužuje o 12 kalendářních měsíců za předpokladu, že mezi pojistníkem a pojištěným je uzavřena platná a účinná smlouva o dodávce. Ustanovení o prodloužení se nepoužije, pokud jeden z účastníků (pojistník anebo pojištěný) zašle nejpozději měsíc před ukončením řádného smluvního období písemně sdělení druhému účastníku, že trvá na ukončení pojištění.
- Počátek pojištění nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti pojistné smlouvy.
- Ustanovení zákona upravující přerušení pojištění v důsledku neuhrazení pojistného se pro pojištění sjednané dle PP-ED-1605 nepoužijí.
- Pojištění se vztahuje na pojistné události, které nastanou v době trvání pojištění.

Článek 4 – ZÁNİK KAŽDÉHO JEDNOTLIVÉHO POJIŠTĚNÍ

- Vedle způsobů stanovených zákonem nebo jinými právními předpisy jednotlivé pojištění zaniká:
 - zánikem smlouvy o přistoupení k pojištění uzavřené mezi pojistníkem a pojištěným;
 - výpovědí pojistitele nebo pojistníka doručené druhé smluvní straně do 1 měsíce ode dne výplaty pojistného plnění; výpovědní lhůta je 1 měsíc, jejím uplynutím pojištění zanikne;
 - dnem prohlášení úpadku na majetek pojistníka nebo zamítnutím návrhu na prohlášení úpadku pro nedostatek majetku;
 - uplynutím doby, na kterou byla uzavřena smlouva o přistoupení k pojištění;
 - v případě prodlení pojištěného s úhradou poplatku, kdy poplatek nebyl pojištěným zaplacen nejpozději do 22. dne třetího kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž nastala splatnost příslušného poplatku, je-li ve smlouvě o přistoupení k pojištění sjednána úhrada poplatku prostřednictvím SIPO;
 - v případě prodlení pojištěného s úhradou poplatku, kdy poplatek nebyl pojištěným zaplacen nejpozději do 22. dne kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, v němž nastala splatnost příslušného poplatku, je-li ve smlouvě o přistoupení k pojištění sjednána úhrada poplatku přímým inkasem či příkazem k úhradě ;
 - výpovědí smlouvy o přistoupení k pojištění pojištěného nebo pojistníka; výpovědní doba končí poslední den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhému účastníku. Pojištěný je povinen výpověď učinit prostřednictvím vzorového formuláře dostupného na stránkách pojistníka (www.eon.cz)
- Zánik pojištění jednotlivých pojištěných se stanovuje na 24:00 hodin dne zániku smlouvy o přistoupení k pojištění, pokud není v těchto PP-ED-1605, pojištění smlouvě nebo smlouvě o přistoupení k pojištění stanoveno jinak.
- Ukončení či zánik jednotlivého či jednotlivých pojištění nemá vliv na trvání ostatních pojištění.

Článek 5 – HORNÍ HRANICE POJIŠTĚNÍ PLNĚNÍ

- Podmínky získání nároku na pojištění plnění, horní hranice pojistného plnění a jednotlivé výše dílčích limitů pojistného plnění je vymezena dále v textu Části B – Zvláštní části těchto PP-ED-1605.

Článek 6 – POJIŠTNĚ

- Není-li v pojištní smlouvě ujednáno jinak, je pojištné považováno za běžné pojištné.
- Pojištné stanoví pojistitel tak, aby zejména zabezpečil trvalou splnitelnost závazků pojistitele vzniklých provozováním pojišťovací činnosti podle zákona o pojišťovnictví, dále podle ohodnocení rizika, výše limitu pojistného plnění a případně dalších faktorů uvedených v pojištní smlouvě.
- Je-li pojištné hrazeno prostřednictvím peněžního ústavu, banky nebo provozovatele poštovních služeb, je pojištné považováno za uhrazené dnem připsání celé částky na účet určený pojistitelem.
- Zaplacené pojištné použije pojistitel na úhradu pohledávek na pojištné v pořadí, v jakém po sobě vznikly.

Článek 7 – PRÁVA A POVINNOSTI POJIŠTITELE

- Kromě dalších práv stanovených právními předpisy je pojistitel oprávněn zejména:
 - udělovat pojistníkovi, pojištěnému pokyny k odvrácení pojištní události nebo zmenšení rozsahu jejích následků;
 - odmítnout plnění z pojištění, jestliže pojištěný uvede při uplatňování práva na plnění z pojištění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje týkající se rozsahu pojištní události nebo podstatné údaje týkající se této události zamíčí;
 - snížit pojištní plnění až na nulovou hodnotu, pokud pojištěný poruší své zákonné povinnosti a takové porušení mělo podstatný vliv na vznik pojištní události nebo na její průběh nebo na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění nebo určení výše pojištního plnění nebo na ztížení nebo znemožnění provést vlastní šetření pojistitele ke zjištění oprávněnosti nároku na pojištní plnění nebo rozsahu škody;
 - žádat náhradu nákladů nebo škody, pokud v důsledku porušení některé z povinností pojistníkem nebo pojištěným vznikne pojistiteli škoda nebo pojistitel zbytečně vynaloží náklady. Pojistitel má právo na náhradu těchto nákladů nebo škody proti osobě, která škodu způsobila nebo vynaložení nákladů vyvolala. Tímto ustanovením není dotčeno právo regresu.
- Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy je pojistitel povinen zejména:
 - zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se pojištění fyzických a právnických osob, jakož i o skutečnostech, které se dozví při sjednávání pojištění, jeho správě a při likvidaci pojištních událostí. Pojistitel může poskytnout tyto informace jen se souhlasem pojištěného nebo pojistníka, nebo pokud tak stanoví zvláštní právní předpis;
 - poskytnout jasným a přesným způsobem, písemně a v českém jazyce informace o pojištění nebo o pojistném vztahu dle § 66 a § 67 zákona;
 - zabezpečit identifikaci účastníka pojištění v rozsahu stanoveném zákonem a příp. dalšími zvláštními právními předpisy.

Článek 8 – PRÁVA A POVINNOSTI POJISTNÍKA A POJIŠTĚNÉHO PŘI UZAVÍRÁNÍ POJIŠTNÍ SMLOUVY A V PRŮBĚHU PLATNOSTI POJIŠTNÍ SMLOUVY

- Pojistník je při uzavírání pojištní smlouvy povinen odpovědět pravdivě a úplně na všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávajícího pojištění. Pojistník je rovněž povinen písemně oznámit pojistiteli všechny jemu známé okolnosti, které jsou podstatné pro převzetí rizika. To platí i v případě, že jde o změnu pojištění. Za podstatné se považují ty rizikové okolnosti, které mají vliv na rozhodnutí pojistitele o podmínkách uzavření pojištní smlouvy.
- Pojistník je povinen písemně oznámit bez zbytečného odkladu pojistiteli všechny změny týkající se skutečností, na které byl při sjednávání pojištění pojistitelem tázán, nebo skutečností uvedených v pojištní smlouvě.
- Zodpoví-li pojistník při sjednávání pojištní smlouvy úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávajícího pojištění, má pojištní právo od pojištní smlouvy odstoupit, jestliže při pravdivém a úplném zodpovězení dotazů by pojištní smlouva neuzavřel. Toto právo může pojistitel uplatnit do dvou měsíců ode dne, kdy takovou skutečnost zjistil, jinak právo zanikne. To platí i v případě změny pojištní smlouvy.

- Stejně právo odstoupit od pojištní smlouvy jako pojistitel má za podmínek podle odstavce 4 také i pojistník, jestliže mu pojistitel nebo jím zmocněný zástupce nepravdivě nebo neúplně zodpověděl jeho písemné dotazy týkající se sjednávajícího pojištění.
- Odstoupením od smlouvy se pojištní smlouva od počátku ruší. Pojistitel je povinen nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne odstoupení od pojištní smlouvy vrátit zaplacené pojištné, od kterého odečte částku, kterou již z pojištění plnil. V případě odstoupení kteroukoli ze smluvních stran je pojistitel oprávněn odečíst od zaplaceného pojištního nákladů spojené se vznikem a správou pojištění.
- Pojištěný je povinen oznámit pojistiteli bez zbytečného odkladu změnu nebo zánik pojištního rizika.
- Pokud pojištěnému hrozí škoda, je povinen k jejímu odvrácení zakročit způsobem přiměřeným okolnostem.
- Pojištěný je povinen dbát, aby pojištní událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující ke zmenšení nebezpečí nebo k jeho odvrácení, které jsou mu uloženy právními předpisy nebo na jejich základě, anebo které vyplývají z obchodních podmínek pojistníka. Pojištěný nesmí strpět ani podobná jednání třetích osob.
- Je-li jednání nebo vědomost pojistníka nebo pojištěného právně významné, přilhlí pojistitel při zjišťování porušení povinností právním předpisem nebo obchodními podmínkami pojistníka také k jednání a vědomosti dalších osob jednajících z podnětu pojistníka nebo pojištěného nebo v jeho prospěch.
- Pojištěný ani pojištěný nemůže postoupit pohledávku na pojištní plnění.
- Další povinnosti pojistníka nebo pojištěného mohou být stanoveny pojištní smlouvou.

Článek 9 – PRÁVA A POVINNOSTI POJISTNÍKA A POJIŠTĚNÉHO SPOJENÉ SE VZNIKEM ŠKODNÉ A POJIŠTNÍ UDÁLOSTI

- Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy je pojištěný při vzniku škodné události zejména povinen:
 - vykonat opatření vedoucí ke zmírnění škody nebo veškerá možná opatření směřující proti zvětšování škody a zajistit odvrácení následných škod, přitom postupovat podle pokynů pojistitele;
 - dát pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku škodné události a rozsahu jejích následků;
 - umožnit pojistiteli nebo jím pověřeným osobám šetření nezbytná pro posouzení nároku na pojištní plnění, zejména prozkoumat příčiny a rozsah škody pro stanovení výše pojištního plnění;
 - na základě žádosti zaprotokolovat nebo písemně sdělit a předložit všechny potřebné informace a dokumenty;
 - oznámit bez zbytečného odkladu orgánům činným v trestním nebo přestupkovém řízení vznik události, která nastala za okolností nasvědčujících spáchání trestného činu nebo přestupku, dále sdělit pojistiteli bez zbytečného odkladu, že v souvislosti s pojištní událostí bylo proti němu nebo jeho zaměstnanci zahájeno trestní řízení a informovat pojistitele o průběhu a výsledku tohoto řízení;
 - plnit oznamovací povinnost uloženou obecně závaznými právními předpisy.
- Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy jsou pojištění při vzniku škodné události zejména povinni:
 - neprodleně poté, co se o škodě dozvěděli, informovat pojistitele způsobem definovaným Částí B – Zvláštní částí těchto PP-ED-1605, b) předložit pojistiteli nezbytné doklady, především vyplněný a podepsaný škodní protokol, včetně všech příloh v něm uvedených v případě, že pojištěný po pojistiteli požaduje pojištní plnění formou zpětné úhrady nákladů vynaložených v rámci pojištní události.
- Pojištěný i pojistník jsou povinni postupovat tak, aby pojistitel mohl vůči jinému uplatnit právo na náhradu škody způsobené pojištní událostí nebo jiné obdobné právo. V případě zjištění provedení neoprávněných transakcí je oprávněná osoba povinna požádat pojistníka neprodleně o reklamační řízení ve smyslu obchodních podmínek.
- Pojištěný je povinen pojistiteli před výplatou pojištního plnění prokázat, že mu náleží právo na pojištní plnění.
- Všechny povinnosti vyplývající z pojištní smlouvy a z právních předpisů, které se týkají pojištěného, se přiměřeně vztahují i na všechny osoby, které uplatňují nárok na pojištní plnění. Tyto osoby rovněž odpovídají za plnění předepsaných povinností ke zmírnění škody a povinnosti směřujících k předcházení a odvrácení škod.

Článek 10 – ZMĚNY V POJIŠTĚNÍ

- Změny v pojištní smlouvě lze provádět pouze písemnou formou, jinak jsou neplatné, pokud pojištní smlouva nestanoví jinak.

Článek 11 – FORMA PRÁVNÍCH ÚKONŮ

- Pojištní smlouva a všechny ostatní právní úkony týkající se pojištění musí mít písemnou formu.
- Pojistitel je oprávněn určit, které jeho úkony, příp. úkony pojistníka, pojištěného nemusí mít písemnou formu.
- Pojistitel je oprávněn použít pro vyjádření svého projevu vůle i jinou než písemnou formu, je-li toto v zájmu ochrany spotřebitele nebo pojistitele. V tomto případě pojistitel adresuje své úkony na kontaktní spojení uvedená v pojištní smlouvě.
- Pojistitel je oprávněn využít alternativní komunikační prostředky (telefon, e-mail, sms, fax) pro vzájemnou komunikaci s pojistníkem a pojištěným v souvislosti se správou pojištění, řešením škodných resp. pojištních událostí. Tyto prostředky slouží k urychlení vzájemné komunikace, avšak nenahrazují písemnou formu úkonů v případech, kdy písemnou formu vyžaduje zákon nebo pojištní smlouva. Pojistitel při volbě formy komunikace přilhlí k povinnostem stanoveným příslušnými právními předpisy, charakteru sdělovaných informací, okolnostem, jakož i potřebám a zájmům pojistníka, pojištěného a oprávněné osoby.
- Pojistitel je oprávněn k písemnému úkonu určenému pojištěnému nebo jinému účastníku pojištění (nikoliv však pojistníkovi) připojit doložku, že nevyjádří-li se tento účastník do 1 měsíce od doručení, má se za to, že s úkonem pojistitele souhlasí.
- Sdělení pojištěného pojistiteli budou zasílána prostřednictvím pojistníka nebo přímo pojistiteli dle jeho instrukcí.

Článek 12 – DORUČOVÁNÍ

- Písemnosti doručuje pojistitel na adresu v České republice prostřednictvím držitele poštovní licence (pošty) jako obvyčejné či doporučené zásilky, případně jiným vhodným způsobem, není-li dohodnuto jinak.
- Není-li adresát doporučené zásilky zastížen, ačkoliv se v místě doručení zdržuje, doručí se jiné dospělé osobě bydlící v téže bytě nebo v téže domě, působilí v téže místě podnikání anebo zaměstnané na téže pracovišti, je-li ochotna obstarat odevzdání písemnosti. Není-li možno ani takto doručit, písemnost se uloží u pošty, jež adresáta vhodným způsobem vyvze, aby si písemnost vyzvedl.

Nevyzvedne-li se adresát zásilku do 10 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Není-li zjištěn opak, má se za to, že se adresát v místě doručení zdržoval.

- Pojistitel a pojistník se dohodli na tom, že pokud bude dopisem doručována pojistitelem prostřednictvím asistenční centrály pojistníkoví nebo pojištěnému výpověď odstoupení od této smlouvy nebo oznámení o odmítnutí pojistného plnění a tento dopis se vrátí pojistiteli prostřednictvím asistenční centrály jako nedoručený rozvazuje se pojistná smlouva dnem, kdy se tento dopis pojistiteli prostřednictvím asistenční centrály vrátí.
- Pojistitel je povinen prostřednictvím asistenční centrály pojistníkoví nebo pojištěnému zaslat výpověď, odstoupení od smlouvy nebo oznámení o odmítnutí pojistného plnění formou doporučeného dopisu nebo doporučeného dopisu do vlastních rukou.

Článek 13 – VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

- Z pojištění nevzniká právo na pojistné plnění za škody vzniklé v důsledku:
 - válečných událostí, vzpoury, povstání, nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávků, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické nebo biologické kontaminace;
 - zásahu státní moci nebo veřejné správy;
 - působení jaderné energie;
 - úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti pojištěného.
- Z pojištění nevzniká také právo na pojistné plnění za jakékoli jiné než přímé škody, zejména se nevztahuje na jakékoli následné či související škody (např. smluvní či jiné pokuty, úroky z prodlení a jiné obdobné sankce).
- Pojištění se nevztahuje na pojistné události, ke kterým došlo před tím, než pojištění nabylo své platnosti a účinnosti.
- Pojištění se nevztahuje na události nastalé před počátkem pojištění.

Článek 14 – ÚZEMNÍ ROZSAH

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

Článek 15 – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ POJISTITELEM – POUČENÍ SUBJEKTU ÚDAJŮ

- Na základě a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, Europ Assistance s.r.o., se sídlem Na Pankráci 121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851 jednajícím v zastoupení pojistitele, jakožto správce zpracovává osobní údaje fyzických osob a informuje je o právech subjektu údajů a o povinnostech správce nebo zpracovatele.
- Osobní údaje považuje Europ Assistance s.r.o. striktně za důvěrné a je povinna o nich zachovávat mlčenlivost, stejně jako o údajích týkajících se sjednaného pojištění podle příslušných platných právních norem. Tuto povinnost lze prolomit pouze se souhlasem osoby, již se tyto údaje týkají, a na písemné vyžádání v právních předpisech uvedených orgánů veřejné správy, správních úřadů a dalších subjektů. Uzavřením pojistné smlouvy zprůjeňuje pojištěný Europ Assistance s.r.o. mlčenlivosti o sjednaném pojištění a o případných škodných událostech ve vztahu k zajistiteli pro potřeby zajištění pojistitele.
- Zpracovávat adresní a identifikační osobní údaje bude Europ Assistance s.r.o. po dobu nezbytně nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích ze závazkového právního vztahu, a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. zákon o archivnictví, zákon proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, účetní a daňové předpisy apod.).
- Osobní údaje mohou být za splnění zákonných předpokladů předávány subjektům mezinárodního concernu Europ Assistance a jeho zajišťovacími partnerům pro účely a dobu uvedenou v předchozím odstavci. Ke zpracování bude docházet automatizovaným způsobem i manuálně.
- Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, avšak nezbytné pro uzavření pojistné smlouvy a pro plnění práv a povinností z ní vyplývajících, jakož i pro plnění povinností a výkon práv z jiných právních vztahů. Odvoláním souhlasu se zpracováním osobních údajů pojistná smlouva zaniká, Europ Assistance s.r.o. dále neprovádí šetření škodných událostí a výplaty pojistných plnění. Europ Assistance s.r.o. má v tomto případě právo na pojistné do konce pojistného období, v němž došlo k zániku pojištění; je-li pojistné stanoveno jako jednorázové, má v tomto případě právo na celé jednorázové pojistné.
- Europ Assistance s.r.o. a zpracovatel jsou povinni:
 - přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému neoprávněnému zneužití. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů,
 - zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje,
 - shromažďovat údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu,
 - nesdružovat osobní údaje, které byly získány k různým účelům,
 - při zpracování dbát na ochranu soukromého života subjektů údajů,
 - jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji (včetně zaměstnanců správce nebo zpracovatele) jsou povinny dodržovat povinnost mlčenlivosti jak o osobních údajích samotných, tak i o bezpečnostních opatřeních k jejich ochraně, tato povinnost trvá neomezeně i po skončení zaměstnání nebo příslušného vztahu,
 - poskytnout k žádosti subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů, a to za úhradu věcných nákladů s tím spojených.
- V případě, kdy Europ Assistance s.r.o. nebo zpracovatel provádí zpracování osobních údajů v rozporu se zákonem nebo v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů, může subjekt údajů zejména žádat Europ Assistance s.r.o. nebo zpracovatele o vysvětlení, požadovat odstranění závadného stavu a v případě nevyhovění této žádosti má možnost obrátit se na příslušný úřad.
- Ten, jehož osobní údaje jsou zpracovávány nebo který osobní údaje poskytl, je povinen bezodkladně nahlásit správci jakoukoli změnu osobních údajů.

Článek 16 – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ POJISTNÍKEM

- Pojištěný uděluje pojistníkoví uzavřením smlouvy o přistoupení k pojištění v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., v platném znění (zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, dále jen „zákon“) souhlas se zpracováváním jeho osobních údajů pro:
 - marketingové účely pojistníka, tj. zejména pro nabízení výrobků a služeb (ať již vlastních či cizích), zaslání informací o pořádaných akcích, výrobcích, službách a jiných aktivitách, kontaktování zákazníka za účelem průzkumu trhu a za účelem marketingových výzkumů, kdy je pojištěný kontaktován elektronickou poštou či telefonicky, jakož i zaslání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění, ať již jsou tyto marketingové účely realizovány jak pojistníkem, tak subjekty, které jsou vůči pojistníkoví osobami ovládanými stejnou ovládací osobou jako pojistník ve smyslu zák. č. 90/2012 Sb., zák. o obchodních korporacích (dále jen „propojené osoby“) nebo dalšími subjekty, které pojistník realizací těchto marketingových subjektů pověří;
 - účely případného postoupení splatných pohledávek pojistníka vůči pojištěnému ze smlouvy o přistoupení k pojištění třetím subjektům;
 - účely analýz osobních údajů zákazníků pojistníka umožňujících přímé oslovení konkrétních zákazníků a určitých skupin zákazníků (tzv. direct mailing);
 - účely pořádání, organizování a vyhodnocení různých typů soutěží, anket, a jiných akcí, které nejsou spotřebitelskými loteriemi, ať již s možností zákazníka obdržet věcnou či finanční cenu nebo bez této možnosti, když tyto soutěže, ankety či jiné akce mohou být pořádány jak pojistníkem, tak propojenými osobami nebo dalšími subjekty, které pojistník pořádáním, organizováním či vyhodnocením různých typů soutěží pověří.
- Osobními údaji se rozumí údaje uvedené o pojištěném ve smlouvě o přistoupení k pojištění a historie těchto údajů, dále bydliště pojištěného (trvalé, popř. přechodné), jeho datum narození, rodné číslo, věk, pohlaví, bankovní spojení, telefonní číslo, kontaktní údaje pojištěného včetně údajů o elektronickém kontaktu pojištěného a včetně adresy pro doručování korespondence, osobní údaje obsažené v záznamech komunikace s pojistníkem a jejich historie, výše pohledávek pojistníka a datum jejich splatnosti a jejich historie, údaje o osobě oprávněné zastupovat pojištěného a údaje o kontaktní osobě pojištěného.
- Souhlas uděluje pojistníkoví (dále také „správce“), a bere na vědomí, že správce bude osobní údaje zpracovávat přímo prostřednictvím svých zaměstnanců a dále zpracovatelů pověřených správcem, zejména pak prostřednictvím společnosti E.ON Česká republika, s.r.o., se sídlem F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, E.ON Business Services Czech republic, s. r. o., se sídlem F. A. Gerstnera 2151/6, 370 01 České Budějovice, a dále prostřednictvím subjektů, které budou správcem pro zpracování osobních údajů pověřeny, a to na základě smluv uzavřených podle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zejména prostřednictvím subjektů, které jsou vůči správce propojenými osobami ve smyslu § 66a odst. 9 zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku. Zpracování osobních údajů bude probíhat manuálně i automaticky a rozumí se jím následující nakládání s osobními údaji ve smyslu § 4 písm. e) zákona: jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, úprava, aktualizace, vyhledávání, používání, předávání, uchování, třídění, analyzování, kombinování, blokování či likvidace. Zákazník uděluje souhlas se zpracováváním svých osobních údajů po dobu trvání jeho smluvního vztahu s pojistníkem a po dobu maximálně 10 let po jeho ukončení nebo po odvolání souhlasu.
- Jedná se o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Pojistník má na základě zákona právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaných správcem ve smyslu § 12 zákona (zejména právo na poskytnutí informace o účelu zpracování, rozsahu zpracovávaných osobních údajů a jejich zdroji, povaze zpracování a příjemci či příjemcích osobních údajů). Dále má v případě, že zpracování jeho osobních údajů je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, právo požadovat od správce nebo jím pověřeného zpracovatele vysvětlení a odstranění takto vzniklého stavu. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Pojištěný má současně právo kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Požádá-li pojištěný o informaci o zpracování svých osobních údajů, pojistník mu tuto informaci bez zbytečného odkladu za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace předá.
- Pojištěný dále ve smyslu § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění, poskytuje pojistníkoví souhlas, aby pojistník nebo jím pověřená osoba, zejména společnost E.ON Česká republika, s.r.o., využívali podrobnosti elektronického kontaktu pojištěného za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky, které se týkají jak z pohledu pojistníka vlastních, tak cizích výrobků a služeb.

ČÁST B – ZVLÁŠTNÍ ČÁST

Článek 1 – PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ

1. Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy, všeobecně a zvláštní části těchto PP-ED-1605.

Článek 2 – HLÁŠENÍ POJIŠTĚNÉ UDÁLOSTI A POVINNOSTI POJIŠTĚNÉHO

1. V případě pojistné události je pojištěný povinen, kromě povinností uvedených v článku 9 Části A – Všeobecné části těchto PP-ED-1605, oznámit pojistnou událost asistenční centrále bez zbytečného odkladu telefonicky na číslo **840 11 33 22**, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Pojištěný bere na vědomí, že uvedená telefonní linka je zpoplatněna vnitrostátní sazbou dle konkrétního tarifu poskytovatele telekomunikačních služeb, jehož služby volající využívá.
2. Při kontaktování asistenční centrály je volající povinen sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení;
 - adresu odběrného místa (domácnosti);
 - kontaktní telefonní číslo;
 - popis události a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení pojistné události
3. V případě, kdy pojištěný požaduje poskytnutí pojistného plnění v rámci zpětné úhrady finančních nákladů vynaložených v souvislosti s pojistnou událostí, musí tak učinit písemně a to zasláním vyplněného formuláře, který mu na jeho žádost poskytne pojistitel na adresu:

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

Článek 3 – ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB – POJIŠTĚNÉHO PLNĚNÍ

1. V rámci pojištění asistenčních služeb dle těchto PP-ED-1605 jsou asistenční centrálou poskytovány následující služby:
 - a) pomoc v případě havárie – článek 4 Části B – Zvláštní části těchto PP-ED-1605;
 - b) pomoc v případě pozáručních oprav domácích spotřebičů – článek 5 Části B – Zvláštní části těchto PP-ED-1605.
 - c) pomoc v případě pozáručních oprav zdrojů tepla a ovládacích prvků – článek 6 Části B – Zvláštní části těchto PP-ED-1605.

Článek 4 – POMOC V PŘÍPADĚ HAVÁRIE

1. V případě havárie zajistí asistenční centrála příjezd smluvního dodavatele na místo události a práce dodavatele, které jsou spojeny s odstraněním příčiny havárie. Specializace smluvních dodavatelů, které v rámci poskytování této služby asistenční centrála zajistí, jsou: instalatér, elektrikář, topenář, plynář, sklenář, zámečnick, pokrývač.
2. Asistenční centrála uhradí za pojištěného náklady spojené s prací a drobným materiálem smluvního dodavatele, spojené s odstraněním příčin havárie, maximálně však do výše 5 000 Kč vč. DPH. Náklady spojené s příjezdem a odjezdem smluvního dodavatele jsou hrazeny asistenční centrálou v plné výši.

Článek 5 – POMOC V PŘÍPADĚ POZÁRUČNÍCH OPRAV DOMÁCÍCH SPOTŘEBIČŮ

1. V případě poruchy domácího spotřebiče zajistí asistenční centrála dodavatele pro opravu domácího spotřebiče.
2. Nárok na poskytnutí služeb vzniká za současného splnění následujících podmínek:
 - a) porucha, která na domácím spotřebiči vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben;
 - b) na spotřebič se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem;
 - c) elektrospotřebič není starší 10 let, počítáno od data zakoupení spotřebiče jako nové věci;
3. Asistenční centrála uhradí za pojištěného náklady spojené s prací smluvního dodavatele a náhradní díly, spojené s odstraněním příčin poruchy domácího spotřebiče, maximálně však do výše 10.000 Kč vč. DPH. Náklady spojené s příjezdem a odjezdem smluvního dodavatele jsou hrazeny asistenční centrálou v plné výši.
4. V případě, že dodavatel vyslaný asistenční centrálou potvrdí, že domácí spotřebič je následkem poruchy neopravitelný, popř. není ekonomické vykonat opravu (pokud náklady na případnou opravu domácího spotřebiče jsou vyšší než je jeho časová cena), uhradí asistenční centrála pojištěnému, popř. oprávněné osobě pojistné plnění ve výši časové hodnoty domácího spotřebiče max. však do výše 10.000 Kč včetně DPH.
5. Časovou cenou domácího spotřebiče se pro účely této služby rozumí hodnota, která se vypočítá jako rozdíl mezi pořizovací cenou nového spotřebiče v době jeho zakoupení, kterou pojištěný prokáže dokladem o zaplacení a částkou, odpovídající stupni opotřebení, která je stanovena jako 0,5 % ceny nového spotřebiče za každý měsíc jeho používání.

Článek 6 – POMOC V PŘÍPADĚ POZÁRUČNÍCH OPRAV ZDROJŮ TEPLA A OVLÁDACÍCH PRVKŮ

1. V případě poruchy zdroje tepla zajistí asistenční centrála dodavatele pro opravu zdroje tepla.
2. Nárok na poskytnutí služeb vzniká za současného splnění následujících podmínek:
 - a) porucha, která na zdroji tepla vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben;
 - b) na zdroj tepla se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem;
 - c) zdroj tepla není starší 10 let, počítáno od data zakoupení zařízení jako nové věci;
3. Asistenční centrála uhradí za pojištěného náklady spojené s prací smluvního dodavatele a náhradní díly, spojené s odstraněním příčin poruchy zdroje tepla, maximálně však do výše 20 000 Kč vč. DPH. Náklady spojené s příjezdem a odjezdem smluvního dodavatele jsou hrazeny asistenční centrálou v plné výši.

Článek 7 – ZVLÁŠTNÍ VÝLUKY A UJEDNÁNÍ

1. Z prací a úkonů prováděných v pojištěné domácnosti, jejichž úhrada je předmětem plnění asistenční centrály dle příslušných ustanovení Sekce B těchto podmínek, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru (u těchto prací poskytne asistenční centrála pouze asistenční spočívající v zorganizování příslušných prací – úhradu služeb provádí oprávněná osoba):
 - a) běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy;
 - b) případy, kdy oprava byla předešlá správnými úřady;
 - c) opravy a úkony doporučené asistenční centrálou po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení nebylo oprávněnou osobou zajištěno, a proto opakovaně požaduje asistenční služby stejné nebo obdobné povahy;
 - d) úkony požadované oprávněnou osobou spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází domácnost;
 - e) odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby domácnosti;
 - f) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním člena pojištěné domácnosti či třetí osoby.
2. Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na movitých věcech, které tvoří vybavení nebo zařízení domácnosti.
3. V případech, kdy je zajištění služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrálou, nebudou vzniklé náklady pojištěnému zpětně hrazeny; výjimečně jejich výše může být krácena, a to do výše nákladů, které by asistenční centrála hradila, pokud by služby byly poskytnuty jejím smluvním dodavatelem. Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele a asistenční centrály poskytnout v případě pojistné události oprávněné osobě asistenční služby a pojistné plnění nenahrazuje a ani nemůže nahradit poslání útvary či sborů zřízených ze zákona státními nebo místními orgány k zajišťování záchranných zdravotnických, hasičských, vyprošťovacích nebo průzkumných úkolů a za případné zásahy těchto útvarů není z tohoto pojištění poskytována žádná finanční ani jiná forma kompenzace.
4. Náklady přesahující limity pojistných plnění uvedené v textu Části B – Zvláštní části těchto PP-ED-1605 budou uhrazeny pojištěným či oprávněnou osobou.
5. V případě, že dojde mezi pojištěným a pojistníkem nebo mezi pojištěným a pojistitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může pojištěný podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).