

# Pojistné podmínky E.ON Servis+ (pro domácnosti)

## (PP-EONCZP-1311)

### ČÁST A – VŠEOBECNÁ ČÁST

#### Článek 1 – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Pro toto skupinové pojištění asistenčních služeb platí zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě (dále jen „zákon“), občanský zákoník a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, tyto PP-EONCZP-1311, 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, 370 49 České Budějovice, Česká republika, IČO: 26078201; asistenční centrála: Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 127, 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 Pojstitele z jeho pověření poskytuje pojistné plnění Pojištěným;

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

**Odběratel:** fyzická osoba, která má s Pojistníkem jako dodavatelem uzavřenu smlouvu o dodávce, na základě které odebírá elektřinu / zemní plyn k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů její domácnosti, a která se zavázala dodržovat obchodní podmínky;

**Smlouva o dodávce:** smluvní vztah, na jehož základě dochází k dodávkám elektřiny nebo zemního plynu do odběrného místa specifikovaného ve smlouvě o přístoupení k pojištění;

**Pojištěný:** odběratel, který s Pojistníkem uzavřel smlouvu o přístoupení k pojištění E.ON Servis+(pro domácnosti) (dále také jen „smlouva o přístoupení k pojištění“), a na něhož se vztahuje pojištění sjednané dle PP-EONCZP-1311;

**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 Pojstitele 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 Servis+ (pro domácnosti) č. 301R011311 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 prodlžení 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 přístoupení 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-EONCZP-1311, 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 spotřebič:** 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, vytápění, ohřevu užitkové vody. 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 výroby: 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, průtokový ohřivač, plynový / elektrický ohřivač vzduchu;

**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 zámký;

**Poplatek:** poplatek, který se Pojištěný zavázal Pojistníkovi hradit na základě smlouvy o přístoupení k pojištění uzavřené mezi Pojistníkem a Pojištěným.

#### Článek 3 – VZNIK A TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

- Každé jednotlivé pojištění může vzniknout na základě uzavření smlouvy o přístoupení k pojištění mezi Pojistníkem a Pojištěným.
- Počátek každého jednotlivého pojištění se stanoví:
  - 00:00 1. dne kalendářního měsíce následujícího po úhradě prvního Poplatku, je-li sjednána úhrada Poplatku prostřednictvím SIPO nebo byl Poplatek zaplacen do 15. dne kalendářního měsíce, který byl Pojistníkem stanoven pro jeho splatnost, jinak
  - 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 přístoupení 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 přístoupení 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-EONCZP-1311 nepoužijí.
- Pojištění se vztahuje na pojistné události, které nastanou v době trvání pojištění.

#### Článek 4 – ZÁNIK KAŽDÉHO JEDNOTLIVÉHO POJIŠTĚNÍ

- Vedle způsobů stanovených zákonem nebo jinými právními předpisy jednotlivé pojištění zaniká:
  - zánikem smlouvy o přístoupení 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 přístoupení k pojištění;

- e) 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;
  - f) v případě prodlení Pojištěného s úhradou Poplatku, kdy Poplatek nebyl Pojištěným zaplacen nejpozději do 22. dne kalendářního měsíce následujícího 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;
  - g) výpovědi smlouvy o přistoupení k pojištění Pojištěného anebo Pojistníka; výpovědní doba končí poslední den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhému účastníkovi. Pojištěný je povinen výpověď učinit prostřednictvím vzorového formuláře dostupného na stránkách Pojistníka (www.eon.cz).
2. Zánik pojištění jednotlivých Pojištěných se stanovuje na 24:00 hodin dne zániku smlouvy o přistoupení k pojištění, pokud není v těchto PP-EONCZP-1311, pojistné smlouvě nebo smlouvě o přistoupení k pojištění stanoveno jinak.
  3. Ukončení či zánik jednotlivého či jednotlivých pojištění nemá vliv na trvání ostatních pojištění.

#### Článek 5 - HORNÍ HRANICE POJISTNÉHO PLNĚNÍ

1. Podmínky získání nároku na pojistné plnění, horní hranice pojistného plnění a jednotlivé výše dílčích limitů pojistného plnění je vymezena dále v textu Části B - Zvláštní části těchto PP-EONCZP-1311.

#### Článek 6 - POJISTNÉ

1. Není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak, je pojistné považováno za běžné pojistné.
2. Pojistné 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 pojistné smlouvě.
3. Je-li pojistné hrazeno prostřednictvím peněžního ústavu, banky nebo provozovatele poštovních služeb, je pojistné považováno za uhrazené dnem připsání celé částky na účet určený Pojistitelem.
4. Zaplacené pojistné použije Pojistitel na úhradu pohledávek na pojistné v pořadí, v jakém po sobě vznikly.

#### Článek 7 - PRÁVA A POVINNOSTI POJISTITELE

1. Kromě dalších práv stanovených právními předpisy je Pojistitel oprávněn zejména:
  - a) udělovat Pojistníkovi, Pojištěnému pokyny k odvrácení pojistné události nebo zmenšení rozsahu jejich následků;
  - b) odmítnout plnění z pojištění, jestliže Pojištěný uvede při uplatňování práva na plnění z pojištění vědomě nepravdivě nebo hrubě zkrleslé údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje týkající se této události zamlčí;
  - c) snížit pojistné plnění až na nulovou hodnotu, pokud Pojištěný poruší své zákonné povinnosti a takové porušení mělo podstatný vliv na vznik pojistné události nebo na zvětšení rozsahu jejich následků nebo na zjištění nebo určení výše pojistného plnění nebo na ztížení nebo znemožnění provést vlastní šetření Pojistitele ke zjištění oprávněnosti nároku na pojistné plnění nebo rozsahu škody;
  - d) 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.
2. Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy je Pojistitel povinen zejména:
  - a) 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 pojistných událostí. Pojistitel může poskytnout tyto informace jen se souhlasem Pojištěného nebo Pojistníka, nebo pokud tak stanoví zvláštní právní předpis;
  - b) poskytnout jasným a přesným způsobem, písemně a v českém jazyce informace o Pojistiteli nebo o pojistném vztahu dle § 66 a § 67 zákona;
  - c) zabezpečit identifikaci účastníka pojištění v rozsahu stanoveném zákonem a příp. dalšími zvláštními právními předpisy.

#### Článek 8 - PRÁVA A POVINNOSTI POJISTNÍKA A POJIŠTĚNÉHO PŘI UZAVÍRÁNÍ POJISTNÉ SMLOUVY A V PRŮBĚHU PLATNOSTI POJISTNÉ SMLOUVY

1. Pojistník je při uzavírání pojistné smlouvy povinen odpovědět pravdivě a úplně na všechny písemné dotazy Pojistitele týkající se sjednávajícího pojištění. Pojistník je rovněž povinen písemně oznámit Pojistiteli všechny jemu známé okolnosti, které jsou podstatné pro převzetí rizika. To platí i v případě, že jde o změnu pojištění. Za podstatné se považují ty rizikové okolnosti, které mají vliv na rozhodnutí Pojistitele o podmínkách uzavření pojistné smlouvy.
2. Pojistník je povinen písemně oznámit bez zbytečného odkladu Pojistiteli všechny změny týkající se skutečnosti, na které byl při sjednávání pojištění Pojistitelem tázán, nebo skutečnosti uvedených v pojistné smlouvě.
3. Zodpoví-li Pojistník při sjednávání pojistné smlouvy úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně písemné dotazy Pojistitele týkající se sjednávajícího pojištění, má Pojistitel právo od pojistné smlouvy odstoupit, jestliže při pravdivém a úplném zodpovězení dotazů by pojistnou smlouvu neuzavřel. Toto právo může Pojistitel uplatnit do dvou měsíců ode dne, kdy takovou skutečnost zjistil, jinak právo zanikne. To platí i v případě změny pojistné smlouvy.
4. Stejně právo odstoupit od pojistné 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.
5. Odstoupením od smlouvy se pojistná smlouva od počátku ruší. Pojistitel je povinen nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne odstoupení od pojistné smlouvy vrátit zaplacené pojistné, od kterého odečte částku, kterou již z pojištění plnil. V případě odstoupení kteroukoli ze smluvních stran je Pojistitel oprávněn odečíst od zaplaceného pojistného nákladu spojené se vznikem a správou pojištění.
6. Pojištěný je povinen oznámit Pojistiteli, že je pojištěn u jiného Pojistitele proti témuž pojistnému nebezpečí; zároveň je povinen sdělit název tohoto Pojistitele a výši limitu pojistného plnění.
7. Pojistník je povinen oznámit Pojistiteli bez zbytečného odkladu změnu nebo zánik pojistného rizika.

8. Pokud Pojištěnému hrozí škoda, je povinen k jejímu odvrácení zakročit způsobem přiměřeným okolnostem.
9. Pojištěný je povinen dbát, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující ke zmenšení nebezpečí nebo k jeho odvrácení, které jsou mu uloženy právními předpisy nebo na jejich základě, anebo které vyplývají z obchodních podmínek Pojistníka. Pojištěný nesmí strpět ani podobná jednání třetích osob.
10. Je-li jednání nebo vědomost Pojistníka nebo Pojištěného právně významné, přihlíží Pojistitel při zjišťování porušení povinností právním předpisem nebo obchodními podmínkami Pojistníka také k jednání a vědomosti dalších osob jednajících z podnětu Pojistníka nebo Pojištěného nebo v jeho prospěch.
11. Pojistník ani Pojištěný nemůže postoupit pohledávku na pojistné plnění.
12. Další povinnosti Pojistníka nebo Pojištěného mohou být stanoveny pojistnou smlouvou.

#### Článek 9 - PRÁVA A POVINNOSTI POJISTNÍKA A POJIŠTĚNÉHO SPOJENÉ SE VZNIKEM ŠKODNĚA POJISTNÉ UDÁLOSTI

1. Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy je Pojištěný při vzniku škodné události zejména povinen:
  - a) vykonat opatření vedoucí ke zmírnění škody nebo veškerá možná opatření směřující proti zvětšování škody a zajistit odvrácení následných škod, přitom postupovat podle pokynů Pojistitele;
  - b) dát Pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku škodné události a rozsahu jejich následků;
  - c) umožnit Pojistiteli nebo jím pověřeným osobám šetření nezbytná pro posouzení nároku na pojistné plnění, zejména prozkoumat příčiny a rozsah škody pro stanovení výše pojistného plnění;
  - d) na základě žádosti zaprotokolovat nebo písemně sdělit a předložit všechny potřebné informace a dokumenty;
  - e) oznámit bez zbytečného odkladu orgánům činným v trestním nebo přestupkovém řízení vznik události, která nastala za okolností nasvědčujících spáchání trestného činu nebo přestupku, dále sdělit Pojistiteli bez zbytečného odkladu, že v souvislosti s pojistnou událostí bylo proti němu nebo jeho zaměstnanci zahájeno trestní řízení a informovat Pojistitele o průběhu a výsledku tohoto řízení;
  - f) plnit oznamovací povinnost uloženou obecně závaznými právními předpisy.
2. Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy jsou pojištěni při vzniku škodné události zejména povinni:
  - a) neprodleň poté, co se o škodě dozvěděli, informovat Pojistitele způsobem definovaným Částí B - Zvláštní části těchto PP-EONCZP-1311,
  - b) předložit Pojistiteli nezbytné doklady, především vyplněný a podepsaný škodní protokol, včetně všech příloh v něm uvedených v případě, že Pojištěný po Pojistiteli požaduje pojistné plnění formou zpětné úhrady nákladů vynaložených v rámci pojistné události.
3. Pojištěný i Pojistník jsou povinni postupovat tak, aby Pojistitel mohl vůči jinému uplatnit právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí nebo jiné obdobné právo. V případě zjištění provedení neoprávněných transakcí je oprávněná osoba povinna požádat Pojistníka neprodleň o reklamaci řízení ve smyslu obchodních podmínek.
4. Pojištěný je povinen Pojistiteli před výplatou pojistného plnění prokázat, že mu náleží právo na pojistné plnění.
5. Všechny povinnosti vyplývající z pojistné smlouvy a z právních předpisů, které se týkají Pojištěného, se přiměřeně vztahují i na všechny osoby, které uplatňují nárok na pojistné plnění. Tyto osoby rovněž odpovídají za plnění předepsaných povinností ke zmírnění škody a povinnosti směřujících k předcházení a odvrácení škod.

#### Článek 10 - ZMĚNY V POJISTĚNÍ

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

#### Článek 11 - FORMA PRÁVNÍCH ÚKONŮ

1. Pojistná smlouva a všechny ostatní právní úkony týkající se pojištění musí mít písemnou formu.
2. Pojistitel je oprávněn určit, které jeho úkony, příp. úkony Pojistníka, Pojištěného nemusí mít písemnou formu.
3. Pojistitel je oprávněn použít pro vyjádření svého projevu vůle i jinou než písemnou formu, je-li toto v zájmu ochrany spotřebitele nebo Pojistitele. V tomto případě Pojistitel adresuje své úkony na kontaktní spojení uvedená v pojistné smlouvě.
4. 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 škodních respektive pojistných událostí. Tyto prostředky slouží k urychlení vzájemné komunikace, avšak nenahrazují písemnou formu úkonů v případech, kdy písemnou formu vyžaduje zákon nebo pojistná smlouva. Pojistitel při volbě formy komunikace přihlíží k povinnostem stanoveným příslušnými právními předpisy, charakteru sdělovaných informací, okolnostem, jakož i potřebám a zájmům Pojistníka, Pojištěného a oprávněné osoby.
5. Pojistitel je oprávněn k písemnému úkonu určenému Pojistníkovi, Pojištěnému nebo jinému účastníkovi pojištění přijmout doložku, že nevyjádří-li se tento účastník do 1 měsíce od doručení, má se za to, že s úkonem Pojistitele souhlasí.
6. Sdělení Pojištěného Pojistiteli budou zasílána prostřednictvím Pojistníka nebo přímo Pojistiteli dle jeho instrukcí.

#### Článek 12 - DORUČOVÁNÍ

1. 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.
2. 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, působil 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 vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si 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.
3. 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 rozvažuje se pojistná smlouva dnem, kdy se tento dopis Pojistiteli prostřednictvím asistenční centrály vrátí.
4. 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, vzpory, povstání, nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávky, 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 jakékoliv 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 – POUČENÍ SUBJEKTU ÚDAJŮ

- Na základě a v souladu se zákonem č. 101/200 Sb. o ochraně osobních údajů, Europ Assistance s.r.o., se sídlem Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851 jednající v zastoupení Pojstitele, jakožto správce zpracovává osobní údaje fyzických osob a informuje i 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 zprošťuje Pojištěný Europ Assistance s.r.o. mlčenlivosti o sjednaném pojištění a o případných škodných událostech ve vztahu k zajištění pro potřeby zajištění Pojstitele.
- 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 koncernu Europ Assistance a jeho zajišťovacím 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.

### ČÁST B – ZVLÁŠTNÍ ČÁST

#### Článek 1 – PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ

- Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy, všeobecně a zvláštní části těchto PP-EONCZP-1311.

#### Článek 2 – HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI A POVINNOSTI POJIŠTĚNÉHO

- V případě pojistné události je Pojištěný povinen, kromě povinností uvedených v článku 9 Části A – Všeobecné části těchto PP-EONCZP-1311, oznámit pojistnou událost asistenční centrále bez zbytečného odkladu telefonicky na číslo 840 113 114, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- 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 nevhodnějšího řešení pojistné události
- 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 Pojstitel na adresu:
    - Europ Assistance s.r.o.
    - E.ON Servis
    - Na Pankráci 127
    - 140 00 Praha 4

#### Článek 3 – ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB – POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- V rámci pojištění asistenčních služeb dle těchto PP-EONCZP-1311 jsou asistenční centrálou poskytovány následující služby:
  - pomoc v případě havárie – článek 5 Části B – Zvláštní části těchto PP-EONCZP-1311;
  - pomoc v případě poruchy domácích spotřebičů – článek 6 Části B – Zvláštní části těchto PP-EONCZP-1311.

#### Článek 4 – POMOC V PŘÍPADĚ HAVÁRIE

- 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, zámečník.
- 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 PORUCHY DOMÁCÍCH SPOTŘEBIČŮ

- V případě poruchy domácího spotřebiče zajistí asistenční centrála dodavatele pro opravu domácího spotřebiče.
- Nárok na poskytnutí služeb vzniká za současného splnění následujících podmínek:
  - porucha, která na domácím spotřebiči vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben;
  - na spotřebič se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem;
  - elektrospotřebič není starší 10 let, počítáno od data zakoupení spotřebiče jako nové věci;
- Asistenční centrála uhradí za Pojištěného náklady spojené s prací smluvního dodavatele a drobný materiál, spojené s odstraněním příčin poruchy domácího spotřebiče, maximálně však do výše 2 000 Kč vč. DPH. Náklady spojené s příjezdem a odjezdem smluvního dodavatele jsou hrazeny asistenční centrálou v plné výši.

#### Článek 6 – ZVLÁŠTNÍ VÝLUKY A UJEDNÁNÍ

- Z prací a úkonů prováděných v pojištěné domácnosti, jejichž úhrada je předmětem plnění asistenční centrály dle příslušných ustanovení Sekce B těchto podmínek, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru (u těchto prací poskytne asistenční centrála pouze asistenci spočívající v zorganizování příslušných prací – úhradu služeb provádí oprávněná osoba):
  - běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy;
  - případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady;
  - 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;
  - úkony požadované oprávněnou osobou spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází domácnost;
  - odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby domácnosti;
  - odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním člena pojištěné domácnosti či třetí osoby.
- Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na movitých věcech, které tvoří vybavení nebo zařízení domácnosti.
- 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 Pojstitele a asistenční centrály poskytnout v případě pojistné události oprávněné osobě asistenční služby a pojistné plnění nenahrazuje a ani nemůže nahradit poslání útvárů či sborů zřízených ze zákona státními nebo místními orgány k zajišťování záchranných zdravotnických, hasičských, vyprošťovacích nebo průzkumných úkolů a za případné zásahy těchto útvárů není z tohoto pojištění poskytována žádná finanční ani jiná forma kompenzace.
- Náklady přesahující limity pojistných plnění uvedené v textu Části B – Zvláštní části těchto PP-EONCZP-1311 budou uhrazeny Pojištěným či oprávněnou osobou.
- V případě, že dojde mezi Pojištěným a Pojistníkem nebo mezi Pojištěným a Pojstitelem 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](http://www.coi.cz)).