



# VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB (VPP ČEZ 120628)

## ČLÁNEK 1 – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Pro soukromé pojištění (dále jen „pojištění“) asistenčních služeb, které prostřednictvím pojistného agenta Europ Assistance s.r.o., se sídlem Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika sjednává Europ Assistance Holding se sídlem 7 boulevard Haussmann – 75009 Paris, Francie, registrována v Pařížském registru firem pod ref. číslem 632 016 382, prostřednictvím Europ Assistance Holding, Irish Branch se sídlem v 13-17 Dawson Street, Dublin 2, Irsko, vedená v Registru firem Irské vlády pod ref. číslem 905036 (dále jen „pojistitel“) pojištění jako pojištění škodové, dle platného zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě ve znění pozdějších předpisů a ustanovení, a řídí se obecně závaznými právními předpisy České republiky, uzavírá tyto Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb (dále jen VPP ČEZ 120628) a další ujednání pojistné smlouvy.

## ČLÁNEK 2 – VÝKLAD POJMŮ

Pro účely sjednáváného pojištění platí tento výklad pojmů:

- pojistníkem** je ČEZ Prodej, s.r.o. se sídlem Duhová 1/425, 14053 Praha 4;
- obchodními podmínkami** se pro účely tohoto pojištění rozumí obchodní podmínky pro dodávky energií pro odběratele energií v domácnosti;
- odběratel** se pro účely tohoto pojištění rozumí fyzická osoba, která nakupuje energie pro vlastní spotřebu v domácnosti, a tato neslouží k podnikatelské činnosti, a která se zavázala dodržovat obchodní podmínky;
- pojištěným** je odběratel pojistníka, který s pojistníkem uzavřel smlouvu o odběru energií, a na něhož se vztahuje pojištění sjednané dle VPP ČEZ 120628;
- oprávněnou osobou** je osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění; oprávněnou osobou je pojištěný a člen domácnosti;
- pojistnou událostí** je nahodilá skutečnost blíže určená v ZPP ČEZ 120628, která nastala v době trvání pojištění a s níž je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění;
- pojistným rizikem** je míra pravděpodobnosti vzniku pojistné události vyvolané pojistným nebezpečím;
- pojistným** je úplata za pojištění, kterou je pojistník povinen platit pojistiteli; jeho výše musí být stanovena v pojistné smlouvě;
- poplatkem za pojištění** je úplata, kterou pojištěný platí pojistníkovi; jeho výše je stanovena v sazebníku pojistníka nebo jinak odsouhlasena pojištěným;
- pojistnou dobou** je doba, na kterou bylo pojištění sjednáno;
- pojistným obdobím** je časové období dohodnuté v pojistné smlouvě, za které se platí pojistné;
- pojistným rokem** je 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;
- škodnou událostí** je skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění;
- pojistnou smlouvou** je smlouva o finančních službách 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 adresou** je 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 fikce 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;
- kontaktním spojením** je telefonické, e-mailové nebo jiné spojení, na které je pojistitel oprávněn zaslat svá sdělení nebo nabídky;
- hrubou nedbalostí** je: 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.

## ČLÁNEK 3 – VZNIK A TRVÁNÍ KAŽDÉHO JEDNOTLIVÉHO POJIŠTĚNÍ

- Pokud VPP ČEZ 120628 nestanoví jinak, sjednává se pojištění na dobu platnosti příslušného smluvního vztahu mezi pojistníkem a odběratelem pojistníka. Pojistné období je vždy jeden běžný rok.
- Jednotlivé pojištění se automaticky prodlužuje o další pojistné období v případě, že nedojde k jeho zrušení, výpovědi či odstoupení dle ustanovení VPP ČEZ 120628.
- Pojištění jednotlivého odběratele vzniká od 00:00 hodin prvního dne následujícího po datu, které pojistník oznámí pojistiteli jako datum počátku pojištění.

- Ustanovení zákona upravující přerušení pojištění v důsledku neuhrazení pojistného se pro pojištění sjednané dle VPP ČEZ 120628 nepoužijí.
- Pojištění se vztahuje na pojistné události, které nastanou v době trvání pojištění.
- Neuhrazení dohodnutého pojistného ve lhůtě 1 měsíce od data splatnosti pojistného za první pojistné období, nebo bylo-li dohodnuto placení ve splátkách, neuhrazení první splátky v uvedené lhůtě, se považuje za projev vůle pojištěného, že na pojištění nemá zájem a pojištění zaniká od počátku.
- Každé jednotlivé pojištění může vzniknout za předpokladu, že pojištěný splňuje podmínky pro vstup do pojištění:
  - má uzavřenou smlouvu o dodávce energií s pojistníkem a je tak odběratelem pojistníka,
- Pojištěný nemá právní nárok na přistoupení k pojištění, pokud nespĺňuje podmínky pro vstup do pojištění.

## ČLÁNEK 4 – ZÁNİK KAŽDÉHO JEDNOTLIVÉHO POJIŠTĚNÍ

Vedle způsobů stanovených zákonem nebo jinými obecně závaznými právními předpisy pojištění zaniká:

- pisemným odstoupením pojištěného doručeným pojistníkovi do 30 dnů od vzniku pojištění; pojištění zanikne ke dni vzniku pojištění;
- dohodou mezi pojistníkem a pojištěným; v této dohodě musí být určen okamžik zániku pojištění a způsob vzájemného vyrovnání závazků;
- pisemným odstoupením pojištěného doručeným pojistníkovi po uplynutí více jak 30 dnů od vzniku pojištění; v takovém případě pojištění zanikne ke dni doručení písemného odstoupení pojištěného pojistníkovi;
- pro neplacení pojistného v souladu s právními předpisy;
- výpovědí pojistitele nebo pojistníka doručenou 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 pojistné doby, bylo-li pojištění sjednáno na dobu určitou.
- Zánik pojištění jednotlivých pojištěných se stanovuje na 24:00 hodin dne uvedeného v Seznamu pojištěných osob jako datum konce pojištění.

Ukončení či zánik jednotlivého či jednotlivých pojištění nemá vliv na trvání ostatních pojištění.

## ČLÁNEK 5 – HORNÍ HRANICE POJISTNÉHO

Horní hranice pojistného plnění a jednotlivé výše dílčích limitů pojistného plnění je vymezena v ZPP ČEZ 120628.

## ČLÁNEK 6 – VÍCENÁSOBNÉ POJIŠTĚNÍ

Jestliže souhm limitů pojistného plnění přesáhne skutečnou výši vzniklé škody, jedná se o vícenásobné pojištění. Vznikne-li vícenásobné pojištění, má pojištěný povinnost neprodleně oznámit pojistiteli názvy dalších pojistitelů a limity pojistných plnění sjednané v ostatních pojistných smlouvách.

## ČLÁNEK 7 – POJISTNÉ

- Není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak, je pojistné považováno za běžné pojistné.
- Pojistník hradí roční pojistné formou splátek. Pojistník hradí pojistné hromadně za všechna platná pojištění.
- Bylo-li pojištění sjednáno po prvním dni v měsíci, náleží pojistiteli pojistné od počátku měsíce, v němž vzniklo pojištění.
- V případě zániku pojištění před koncem pojistného období náleží pojistiteli pojistné do konce kalendářního měsíce, v němž pojištění zaniklo.
- 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.
- Zaplaceným pojistným uhrazuje pojistitel své pohledávky na pojistné v pořadí, v jakém po sobě vznikly.
- Pojistitel má právo nově upravit výši běžného pojistného na další pojistné období, pokud dojde ke změně následujících podmínek rozhodných pro jeho stanovení:
  - změní-li se obecně závazné právní předpisy, kterými se řídí náhrada škody nebo které mají vliv na stanovení výše pojistného plnění;
  - není-li pojistné dostatečné k zabezpečení trvalé splnitelnosti závazků pojistitele podle zákona o pojišťovnictví.

Pojistitel je povinen nově stanovenou výši pojistného sdělit pojistníkovi nejpozději ve lhůtě 2 měsíců před splatností pojistného za pojistné období, ve kterém se má výše pojistného změnit. Pokud pojistník se změnou výše pojistného nesouhlasí, musí svůj nesouhlas uplatnit do 1 měsíce ode dne, kdy se o navrhované změně výše pojistného dozvěděl; v tom případě pak pojištění jednotlivých karet zaniknou uplynutím pojistného období, na které bylo pojistné zapláceno. Pojistitel je povinen ve sdělení o nově stanovené výši pojistného pojistníka na tento následek upozornit.

- Došlo-li k pojistné události, pojistiteli náleží pojistné do konce kalendářního měsíce, v němž došlo k pojistné události.
- Došlo-li k zániku pojištění před uplynutím pojistné doby, náleží pojistiteli pojistné do konce kalendářního měsíce, v němž pojištění zaniklo.

#### ČLÁNEK 8 – PRÁVA A POVINNOSTI POJISTITELE

- Kromě dalších práv stanovených právními předpisy je pojistitel oprávněn zejména:
  - udělovat pojistníkovi, pojištěnému resp. oprávněné osobě pokyny k odvrácení pojistné události nebo zmenšení rozsahu jejich následků;
  - odmítnout plnění z pojištění, jestliže oprávněná osoba uvede při uplatňování práva na plnění z pojištění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkrleslé údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje týkající se této události zamlčí;
  - snižovat plnění až na nulovou hodnotu, pokud oprávněná osoba poruší povinnosti uvedené v zákoně a v ostatních právních předpisech a takové porušení mělo podstatný vliv na vznik pojistné události nebo na její průběh 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;
  - dát náhradu nákladů nebo škody, pokud v důsledku porušení některé z povinností pojistníkem nebo pojištěným nebo oprávněnou osobou 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 pojistných událostí. Pojistitel může poskytnout tyto informace jen se souhlasem pojištěného nebo pojistníka nebo pokud tak stanoví zvláštní právní předpis;
  - zabezpečit identifikaci účastníka pojištění v rozsahu stanoveném zákonem a zvláštním právním předpisem.

#### ČLÁNEK 9 – PRÁVA A POVINNOSTI POJISTNÍKA A POJIŠTĚNÉHO, RESP. OPRAVNĚNÉ OSOBY PŘI UZAVÍRÁNÍ POJISTNÉ SMLOUVY A V PRŮBĚHU PLATNOSTI POJISTNÉ SMLOUVY

- Pojistník a pojištěný je při uzavírání pojistné smlouvy povinen odpovědět pravdivě a úplně na všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávajícího pojištění. Pojistník a pojištěný 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.
- Pojistník je povinen písemně oznámit bez zbytečného odkladu pojistiteli všechny změny týkající se skutečností, na které byl při sjednávání pojištění pojistitelem tážán, nebo skutečností uvedených v pojistné smlouvě.
- 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.
- Stejně právo odstoupit od pojistné smlouvy jako pojistitel má za podmínky podle odstavce 3 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 pojistná smlouva od počátku ruší. Pojistitel je povinen nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne odstoupení od pojistné smlouvy vrátit zaplácené pojistné, od kterého odečte to, co již z pojištění plnil. V případě odstoupení kteroukoli ze smluvních stran je pojistitel oprávněn odečíst od zapláceného pojistného náklady spojené se vznikem a správou pojištění.
- Pojištěný je povinen prostřednictvím pojistníka oznámit pojistiteli, že je pojištěn u jiného pojistitele proti témuž pojistnému nebezpečí; zároveň je povinen sdělit název tohoto pojistitele a výši limitu pojistného plnění.
- Pojistník je povinen oznámit pojistiteli bez zbytečného odkladu změnu nebo zánik pojistného rizika.
- Pokud pojištěnému hrozí škoda, je povinen k jejímu odvrácení zakročit způsobem přiměřeným okolnostem.
- 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.
- Je-li jednání nebo vědomost pojistníka, pojištěného nebo oprávněné osoby 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, pojištěného či oprávněné osoby nebo v jeho prospěch.

- Oprávněná osoba nemůže postoupit pohledávku na pojistné plnění.
- Další povinnosti pojistníka nebo pojištěného mohou být stanoveny pojistnou smlouvou.

#### ČLÁNEK 10 – PRÁVA A POVINNOSTI POJISTNÍKA, POJIŠTĚNÉHO A OPRAVNĚNÉ OSOBY SPOJENÉ SE VZNIKEM ŠKODNÉ A POJISTNÉ UDÁLOSTI

- Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy jsou pojištěný, oprávněná osoba i pojistník při vzniku škodné události zejména povinni:
  - 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 jejich následků;
  - 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;
  - 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 pojistnou 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 obecně závaznými právními předpisy jsou pojištěný a oprávněná osoba při vzniku škodné události zejména povinni:
  - neprodleně poté, co se o škodě dozvěděli, informovat pojistitele způsobem definovaným v ZPP ČEZ 120628,
  - předložit pojistiteli nezbytné doklady, především vyplněný a podepsaný škodní protokol, včetně všech příloh v něm uvedených.Výše uvedené povinnosti platí přiměřeně také pro oprávněnou osobu, je-li odlišná od pojištěného.
- Oprávněná osoba, pojištěný i pojistník jsou povinni postupovat tak, aby pojištěný 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 neprodleně o reklamační řízení ve smyslu obchodních podmínek.
- Oprávněná osoba je povinna pojistiteli před výplatou pojistného plnění prokázat, že jí svěřil právo na pojistné plnění.
- Všechny povinnosti vyplývající z pojistné smlouvy a z právních předpisů, které se týkají oprávněné osoby nebo pojištěného, se přiměřeně vztahují i na všechny osoby, které uplatňují nároky na pojistné plnění. Tyto osoby rovněž odpovídají za plnění předepsaných povinností ke zmírnění škody a povinností směřujících k předcházení a odvrácení škod.
- Je-li jednání nebo vědomost pojistníka, pojištěného nebo oprávněné osoby právně významné, přihlíží pojistitel při zjišťování porušení povinností uložených pojistnou smlouvou nebo právním předpisem také k jednání a vědomosti pojistníka, pojištěného a oprávněné osoby nebo osob jednajících z jejich podnětu nebo v jejich prospěch.

#### ČLÁNEK 11 – ZMĚNY V POJIŠTĚNÍ

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

#### ČLÁNEK 12 – FORMA PRÁVNÍCH ÚKONŮ

- Pojistná smlouva a všechny ostatní právní úkony týkající se pojištění musí mít písemnou formu.
- Pojistitel je oprávněn určit, které jeho úkony, příp. úkony pojistníka, pojištěného nebo oprávněné osoby 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 pojistné smlouvě.
- Pojistitel je oprávněn využít alternativní komunikační prostředky (telefon, e-mail, sms, fax) pro vzájemnou komunikaci s pojistníkem, pojištěným a oprávněnou osobou v souvislosti se správou pojištění, řešením škodných resp. pojistných událostí a nabídkou produktů a služeb pojistitele, členů mezinárodního koncernu Europ Assistance a spolupracujících obchodních partnerů. 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.
- Pojistitel je oprávněn k písemnému úkonu určenému pojistníkovi, pojištěnému nebo jinému účastníkovi pojištění připojit doložku, že nevýjádřil se tento účastník do 1 měsíce od doručení, má se za to, že s úkonem pojistitele souhlasí.
- Sdělení pojištěného, resp. oprávněné osoby pojistiteli budou zasílána prostřednictvím pojistníka, případně přímo na kontaktní adresu pojistitele.

## ČLÁNEK 13 – POJISTNÉ PLNĚNÍ

- Pojistné plnění poskytne pojistitel dle podmínek a v rozsahu uvedených v ZPP ČEZ 120628.
- Pojistné plnění je splatné do 15 dnů po ukončení šetření nutného ke zjištění rozsahu povinnosti pojistitele plnit. Šetření je skončeno, jakmile pojistitel sdělí jeho výsledky oprávněné osobě.
- Šetření musí být zahájeno bez zbytečného odkladu. Nezbytnou podmínkou zahájení šetření je doručení dokladů nezbytných pro určení oprávněné osoby a dokladů specifikovaných v článku 10 bod 2b) VPP ČEZ 120628 pojistiteli. Pokud předané podklady neumožňují přesvědčivě zjistit, zda existuje nárok na pojistné plnění dle podmínek pojištění, je pojistitel oprávněn požadovat předložení dalších dokladů, za předpokladu, že tyto doklady jsou nezbytné pro posouzení nároku na pojistné plnění nebo jeho výše. Pokud nemůže být skončeno toto šetření do tří měsíců od oznámení pojistné události, je pojistitel povinen sdělit oprávněné osobě důvody, pro které nelze šetření ukončit, a poskytnout jí na její písemnou žádost přiměřenou zálohu. Tato lhůta nebezí, je-li šetření znemožněno nebo ztíženo z viny oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného anebo je-li v důsledku vzniku škodné události vedeno vyšetřování orgány policie, hasičského záchranného sboru nebo dalších příslušných orgánů anebo je-li vedeno trestní stíhání oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného, a to až do okamžiku skončení takového vyšetřování nebo trestního stíhání.
- Pojistitel poskytuje pojistné plnění v měně CZK, pokud není ujednáno jinak.
- Má-li pojištěný, resp. oprávněná osoba při provádění opravy nebo náhrady související s pojistnou událostí ze zákona nárok na odpočet daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“), poskytne pojistitel plnění ve výši vycílené bez DPH. V případech, kdy pojištěný, resp. oprávněná osoba tento nárok nemá, poskytne pojistitel plnění ve výši vycílené včetně DPH.
- Je-li pojistník v prodlení s placením pojistného po dobu delší než 1 měsíc, není pojistitel povinen poskytnout pojistné plnění z pojistných událostí, které nastaly v době prodlení.
- Pojistitel je oprávněn výplatu pojistného plnění, resp. zálohu na pojistné plnění odložit, jestliže existuje pochybnost o oprávněnosti výplaty pojistného plnění oprávněné osobě, a to až do dodání potřebných důkazů:
  - orgány činné v trestním řízení zahájily proti pojistníkovi, pojištěnému nebo oprávněné osobě řízení v souvislosti se škodou, a to až do skončení tohoto řízení;
  - pojistitel neobdržel oznámení škody způsobem definovaným ve VPP ČEZ 120628, resp. ZPP ČEZ 120628.
- Pojistitel není v prodlení, existují-li pochybnosti o vlastnictví, popř. o pojistném zájmu.
- V případě pojistné události poskytne pojistitel pojistné plnění max. do výše limitů pojistného plnění.
- Výplata pojistného plnění je prováděna pojistitelem na účet oprávněné osoby.

## ČLÁNEK 14 – DORUČOVÁNÍ PÍSEMNOSTI

- Písemnosti pojistitele určené pojištěnému a každé další osobě, které z pojištění vzniklo právo nebo povinnost (dále jen „adresát“), se doručují prostřednictvím držitele poštovní licence (dále jen „pošta“) formou obyčejné nebo doporučené zásilky na korespondenční adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na korespondenční adresu písemně oznámenou pojistiteli. V případě, že je pojistitel sdělila jako korespondenční adresa osoby odlišné od pojistníka, nenese pojistitel odpovědnost za důsledky plynoucí z případného prodlení při předání korespondence mezi těmito osobami. Písemnosti mohou být doručovány rovněž zaměstnanci pojistitele nebo jinou pojistitelem pověřenou osobou.
- Písemnost pojistitele odeslaná obyčejnou poštou adresátovi se považuje za doručenu třetí den po prokazatelném odeslání zásilky na korespondenční adresu, i když se adresát o doručení nedozvěděl.
- Písemnost pojistitele odeslaná doporučenou poštou adresátovi se považuje za doručenu, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, desátý den po prokazatelném odeslání zásilky.
- Písemnost pojistitele odeslaná adresátovi doporučenou zásilkou s dodejkou se považuje za doručenu, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, dnem převzetí uvedeným na dodejce.
- Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, písemnost se považuje za doručenu dnem, kdy bylo její přijetí adresátem odepřeno.
- Nebyl-li adresát zastižen a písemnost pojistitele odeslaná poštou doporučenou zásilkou byla uložena doručovatelem na poště, písemnost se považuje za doručenu posledním dnem úložní lhůty, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Připadá-li však poslední den této lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.
- Písemnost pojistitele odeslaná poštou se považuje za doručenu dnem vrácení zásilky jako nedoručitelné z jiných důvodů.

## ČLÁNEK 15 – ROZHODNÉ PRÁVO

- Pojistná smlouva a právní vztahy z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky, ať již bude tento vztah posouzen z jakéhokoli právního titulu.
- Při vzniku sporu mezi účastníky tohoto pojištění použijí obě smluvní strany všechny dostupné možnosti k tomu, aby byl spor vyřešen smírnou cestou. Jestliže se nepodaří vyřešit spor smírnou cestou, může se obrátit oprávněný účastník na příslušný soud České republiky.

## ČLÁNEK 16 – PROMLČENÍ

Právo na plnění z pojištění se promlčí nejpozději za tři roky, promlčecí doba práva na pojistné plnění počíná běžet za jeden rok po vzniku pojistné události.

## ČLÁNEK 17 – ÚZEMNÍ PLATNOST POJIŠTĚNÍ

Územní platnost pojištění je definována v čl. 11 ZPP ČEZ 120628.

## ČLÁNEK 18 – VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

- Z pojištění nevzniká právo na pojistné plnění za škody vzniklé v důsledku:
  - válečných událostí, vzpoury, 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;
  - zásahu vyšší moci nebo živelné události, jako např. blesk, krupobití, vichřice, povodeň a další;
  - působení jaderné energie;
  - úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti pojištěného a / nebo oprávněné osoby.
- 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 nabýlo své platnosti a účinnosti.
- Pojištění se nevztahuje na události nastalé před počátkem pojištění.

## ČLÁNEK 19 – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ – POUČENÍ SUBJEKTU ÚDAJŮ

Na základě a v souladu se zákonem č. 428/2002 z.z., 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 pojistitele, 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 zprostředkuje pojištěný Europ Assistance s.r.o. mlčenlivosti o sjednaném pojištění a o případných škodných událostech ve vztahu k zajištění 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 koncernu 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 pojištná 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 jakoukoliv změnu osobních údajů.