

# Pojistné podmínky E.ON Servis+ (pro podnikatele) (PP-EONCZSME-1311)



## VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY (VPP-EONCZSME-1311)

### Článek 1 – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Pro toto skupinové pojištění asistenčních služeb platí zákon č. 37/2004 Sb. o pojištění smlouvě (dále jen „zákon“), občanský zákoník a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, tyto PP-EONCZSME-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 4 -8 Eden Quay, 4 Floory, Dublin 1, 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;

**obchodní podmínky:** obchodní podmínky pro dodávky elektřiny / plynu pro odběratele elektřiny / plynu;

**odběratel:** fyzická či právnická osoba, která má s Pojistníkem jako dodavatelem uzavřenou smlouvu o dodávce, na základě které odebírá elektřinu / zemní plyn za jiným účelem než 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 plynu do odběrného místa specifikovaného ve smlouvě o přistoupení k pojištění;

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

**oprávněná osoba:** osoba, které v důsledku pojištění události vznikne právo na pojištění plnění, je Pojištěný;

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

**Pojistná událost:** riziko vzniku finanční ztráty Pojištěného v důsledku havárie, zablokování dveří, živelní události či sporu, který vyvolává na straně Pojištěného potřebu poskytnutí asistenčních služeb ve smyslu pojištění smlouvy, je-li s touto skutečností spojena povinnost Pojistitele poskytnout pojištění plnění a/nebo asistenční služby;

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

**Pojistné riziko:** míra pravděpodobnosti vzniku pojištění události vyvolané pojištěným 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 pojištění smlouvě, za které se platí pojištění;

**Pojistný rok:** doba, která začíná běžet v 00.00 hodin dne uvedeného v pojištění 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 podnikatele) č. 303R011311 ve znění pozdějších dodatků, uzavřená mezi Pojistitelem a Pojistníkem, ve které se Pojistitel zejména zavazuje v případě vzniku pojištění události poskytnout ve sjednaném rozsahu pojištění plnění a Pojistník se zejména zavazuje platit pojištění;

**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 prodloužení 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;

**Smluvní dodavatel/dodavatel:** právnická či fyzická osoba, která poskytuje služby či provádí práce, které jsou budou uhrazeny Pojištěným; a vykonávány pro Pojištěného;

**Zajištění služeb / asistenční služby:** forma pojištění plnění, kdy Pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí služby Pojištěnému v rozsahu a dle limitů všeobecných a zvláštních podmínek pojištění smlouvy, přičemž náklady služeb přesahující stanovené limity a definice budou uhrazeny Pojištěným;

**Provozovna:** nebytový prostor, užívaný Pojištěným na adrese odběrného místa dle smlouvy o přistoupení k pojištění mezi Pojištěným a s Pojistníkem, užívaný Pojištěným za účelem podnikatelské činnosti řádně označený obchodní firmou nebo jménem a příjmením anebo názvem Pojištěného. Za součást prostoru provozovny se nepovažují společné prostory v budovách s více než jednou provozovnou, jako například společné chodby, schodiště, výtahy, společné pudy, sklepy, kočárkárny, balkóny, terasy nebo společné garáže, s výjimkou zde umístěné infrastruktury (rozvody energií, vody, odpadu apod.) sloužící provozu provozovny;

**Havárie:** nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání prostoru provozovny, v jejímž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání prostoru provozovny nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození prostor provozovny nebo jejich stavebních součástí v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání provozovny nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení prostoru provozovny;

**Zablokování dveří:** událost, při které došlo k uzamčení či zabouchnutí hlavních vchodových dveří od provozovny kdy klíče od prostor zůstaly v zámku, uvnitř uzamčených prostor či došlo k jejich ztrátě;

**Drobný materiál:** materiál použitý dodavatelem při řešení pojištění události jako zejména těsnění, těsnící vaty, šroubky, montážní pěny apod., nikoli však součástky nebo náhradní díly, za drobný materiál nejsou považovány náhradní zámkové klíče;

**Živelní událost:** událost nezávislá na vůli Pojištěného způsobená přírodními vlivy, která má za následek, že provoz provozovny není možný, či by její případný provoz znamenal ohrožení zaměstnanců Pojištěného.

**Spor:** skutečná či domnělá situace konfliktu zájmů oprávněné osoby a zájmu třetí osoby, kde je oprávněná osoba nucena přikročit k vynucení a/nebo k ochraně svého práva, je-li jeho výkon narušen a/nebo upřen třetí stranou;

**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 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 platného a účinného smluvního vztahu mezi Pojistníkem 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.

4. Počátek pojištění nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti pojistné smlouvy.
5. Ustanovení zákona upravující přerušení pojištění v důsledku neuhrazení pojistného se pro pojištění sjednané dle PP-EONCZSME-1311 nepoužijí.
6. Pojištění se vztahuje na pojistné události, které nastanou v době trvání pojištění.

#### Článek 4 – ZÁNİK KAŽDÉHO JEDNOTLIVÉHO POJIŠTĚNÍ

1. Vedle způsobů stanovených zákonem nebo jinými právními předpisy jednotlivé pojištění zaniká:
  - a) zánikem smlouvy o přistoupení k pojištění uzavřené mezi Pojistníkem a Pojištěným;
  - b) 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;
  - c) dnem prohlášení úpadku na majetek Pojistníka nebo zamítnutím návrhu na prohlášení úpadku pro nedostatek majetku;
  - d) uplynutím doby, na kterou byla uzavřena smlouva o přistoupení k pojištění.
  - e) 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;
  - f) výpovědí smlouvy o přistoupení k pojištění ze strany Pojištěného anebo 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](http://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 PP-EONCZSME-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 jejích následků;
  - b) odmítnout plnění z pojištění, jestliže Pojištěný uvede při uplatňování práva na plnění z pojištění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkrácené 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 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

jejích 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 skutečností, na které byl při sjednávání pojištění Pojistitelem tázán, nebo skutečností 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 náklady 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 jedním 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 ŠKODNÉ A 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 jejích 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 Pojištění při vzniku škodné události zejména povinni:
  - a) neprodleně poté, co se o škodě dozvěděli, informovat Pojistitele způsobem definovaným v ZPP-EONCZSME-1311,
  - b) předložit Pojistiteli nezbytné doklady, především vyplněný a podepsaný škodní protokol, včetně všech příloh v něm uvedených.
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 neprodleně o reklamační řízení ve smyslu obchodních podmínek.
4. Pojištěný je povinen Pojistiteli před výplatou pojistného plnění prokázat, že mu svědčí 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 nároky na pojistné plnění. Tyto osoby rovněž odpovídají za plnění předepsaných povinností ke zmírnění škody a povinností směřujících k předcházení a odvrácení škod.

## **Článek 10 – ZMĚNY V POJIŠTĚNÍ**

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 použit 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 škodných resp. 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 připojit 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 zaslána 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 základy, případně jiným vhodným způsobem, není-li dohodnuto jinak.

2. Není-li adresát doporučené základy zastížen, ačkoliv se v místě doručení zdržuje, doručí se jiné dospělé osobě bydlící v témže bytě nebo v témže domě, působící v témže místě podnikání anebo zaměstnané na témže 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 základy 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 Pojistníkovi 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 Pojistníkovi 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**

1. Z pojištění nevzniká právo na pojistné plnění za škody vzniklé v důsledku:
  - a) 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;
  - b) zásahu státní moci nebo veřejné správy;
  - c) působení jaderné energie;
  - d) úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti Pojištěného.
2. Nárok Pojištěného na pojistné plnění nevzniká či může být omezen v následujících případech:
  - a) jsou-li služby organizovány jinak než přes asistenční centrálu,
  - b) popřípadě organizace služeb není předem odsouhlasena operátorem asistenční centrály;
  - c) kdy kvalitnímu a včasnému poskytnutí služeb brání skutečnosti nezávislé na vůli asistenční centrály, např. vliv vyšší moci;
  - d) změna právních předpisů v zemi události, rozhodnutí příslušných orgánů veřejné správy apod.
3. Pojistné plnění je splatné v ČR a v tuzemské měně, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak. Pro přepočtení cizí měny se použije devizový kurz ČNB platný pro den, ve kterém nastala pojistná událost.
4. 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).
5. Pojištění se nevztahuje na škodní události, ke kterým došlo před tím, než pojištění nabylo své platnosti a účinnosti.
6. Pojištění se nevztahuje na události nastalé před počátkem pojištění.

## **Článek 14 – ÚZEMNÍ ROZSAH**

1. Pojištění se vztahuje na škodné události nastalé na území České republiky.

## **Článek 15 – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ – POUČENÍ SUBJEKTU ÚDAJŮ**

1. Původní znění tohoto článku obsahující text souhlasu se zpracováním osobních údajů a informace o zpracování osobních údajů se neuplatňuje z důvodu zajištění souladu s obecně závaznými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

## **ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY (ZPP-EONCZSME-1311)**

### **Článek 1 – PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ**

1. Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy, všeobecných pojistných podmínek a zvláštních podmínek pojištění.

### **Článek 2 – HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI**

1. V případě pojistné události je Pojištěný či oprávněná osoba povinna o této skutečnosti neprodleně informovat asistenční centrálu na telefonním čísle: **800 77 33 44**, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

- Při kontaktování asistenční centrály je oprávněná osoba povinna sdělit následující informace:
  - jméno, příjmení a kontaktní telefonní číslo;
  - IČ Pojištěného;
  - adresu provozovny;
  - popis události a okolností důležitých 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 Pojistitel na adresu:
 

Europ Assistance s.r.o.  
E.ON Servis  
Na Pankráci 121, 140 00 Praha 4

#### Článek 4 – POMOC V PŘÍPADĚ HAVÁRIE

- Pro řešení havárie asistenční centrála zajistí okamžitou pomoc – 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, topenář, plynář, sklenář, elektrikář, pokrývač, kominík.
- Pojištění se vztahuje na náklady spojené s prací a drobným materiálem smluvního dodavatele, spojené s odstraněním příčin havárie, maximálně však do výše 5 000 Kč. Náklady příjezdu a odjezdu smluvního dodavatele jsou asistenční centrálou hrazeny v plné výši. Náklady přesahující finanční limit budou uhrazeny dodavateli Pojištěným, případně oprávněnou osobou.

#### Článek 5 – POMOC ZÁMEČNÍKA V PŘÍPADĚ ZABLOKOVÁNÍ DVEŘÍ

- V případě, že uzavřené hlavní vchodové dveře prostoru provozovny není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty tohoto klíče, zajistí asistenční centrála příjezd smluvního dodavatele na místo události a práci smluvního dodavatele spojenou s odemknutím dveří či dovozem náhradních klíčů, přičemž pro řešení této situace se pojištění vztahuje práci smluvního dodavatele, maximálně však do výše 5 000 Kč. Náklady příjezdu a odjezdu smluvního dodavatele jsou asistenční centrálou hrazeny v reálné výši. Náklady přesahující finanční limit budou uhrazeny dodavateli Pojištěným, případně oprávněnou osobou.
- Náklady na použitý materiál (např. nový zámek, klíče) nejsou asistenční centrálou hrazeny.
- Na požádání smluvního dodavatele je Pojištěný povinen prokázat součinnost při ověření totožnosti ke zjištění zda se nejedná o nelegální vniknutí do provozovny. Asistenční centrála není povinen poskytnout služby, nejsou-li odstraněny pochybnosti o oprávněnosti ke vstupu do provozovny.

#### Článek 6 – POMOC V PŘÍPADĚ ŽIVELNÍ UDÁLOSTI

- V případě, kdy následkem živelní události – požáru, vytopení (vyjímá povodní), dojde ke stavu, kdy provoz provozovny není možný, či by její případný provoz znamenal ohrožení zaměstnanců Pojištěného, zajistí asistenční centrála:
  - ostrahu provozovny**, která by jinak zůstala nezabezpečena proti vstupu cizích osob po dobu 48 h/ událost;
  - stěhovací služby** spočívající v přepravě Pojištěného či oprávněné osoby a zaměstnanců Pojištěného do prostoru provozovny do místa náhradního provozu, uskladnění mobiliáře prostoru provozovny v nejbližším vhodném skladu, jestliže to rozsah živelní události vyžaduje. Náklady stěhovacích služeb jsou asistenční centrálou hrazeny do limitu 20 000 Kč / pojistná událost;
  - nouzový telefonický provoz** po dobu nejdéle 7 dní ode dne události, spočívající v přesměrování linek provozovny na linku asistenční centrály, na které budou přijímány vzkazy pro Pojištěného a volající budou informováni o tom, že u Pojištěného nastala nouzová situace spojená s nouzovým provozem provozovny; Pojištěný, či oprávněná osoba mohou tyto telefonické vzkazy vyzvedávat max. 2x denně; Pojištěný, či oprávněná osoba musí asistenční centrále prokázat technickou součinnost nutnou pro přesměrování telefonních linek – technické zajištění přesměrování na straně provozovny není pojištěním kryto.
  - vyhledání náhradních prostor provozovny** spočívající ve vyhledání a předání podmínek pronájmu náhradních prostor provozovny dle zadání specifik Pojištěného; asistenční centrála vyhledá a předá Pojištěnému max. 3 nabídky prostor. Náklady pronájmu prostor nejsou předmětem pojištění.

#### Článek 7 – TELEFONICKÁ PRÁVNÍ ASISTENCE

- Na využití asistenčních služeb v podobě telefonické právní asistence v délce trvání nejvýše 60 min. na jednu pojistnou událost, má Pojištěný nebo oprávněná osoba nárok v případech:
  - skutečného nebo domnělého porušení právních předpisů a/nebo právních povinností ze strany třetích osob, jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy Pojištěného nebo oprávněné osoby vztahující se k jeho/její předmětu podnikání, pokud k tomuto porušení právních předpisů a/nebo právních povinností a narušení oprávněných zájmů Pojištěného nebo oprávněné osoby došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění;
  - skutečného nebo domnělého spáchání skutku, pro které je vedeno trestní nebo správní řízení vůči Pojištěnému nebo oprávněné osobě vztahující se k jeho/její předmětu podnikání, pokud ke spáchání takového skutku a zahájení trestního nebo správního řízení vůči Pojištěnému nebo oprávněné osobě došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění.
- V případech událostí, kdy Pojištěný nebo oprávněná osoba potřebují ochránit své oprávněné právní nároky, poskytne asistenční centrála:
  - obecné informace o právních předpisech a jejich znění;
  - obecné informace o vztahu občan vs. soud – informace o věcné a místní příslušnosti soudu, náležitosti podání, zastupování, nákladech soudního jednání, odměnách znalců, tlumočnicků, advokátů;
  - obecné informace o řešení závazkových či spotřebitelských vztahů (odpovědnost, smluvní pokuty, úroky, řešení reklamací, dodacích lhůt);
  - obecné informace o náležitostech a postupech spojených se založením společnosti s ručením omezeným, získáním živnostenského oprávnění, založením bytového družstva a společenství vlastníku nemovitosti;
  - poskytnutí kontaktu na advokáta za účelem právní konzultace při sepisování smluv a dále při dalších otázkách týkajících se podnikání Pojištěného.

#### Článek 8 – PRÁVNÍ ASISTENCE S FINANČNÍM PLNĚNÍM

- Pojistnou událostí z právní asistence s finančním plněním se rozumí:
  - skutečné nebo údajné porušení právních předpisů a/nebo právních povinností ze strany třetích osob, jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy Pojištěného nebo oprávněné osoby v situacích a v případech uvedených v těchto pojistných podmínkách;
  - skutečné nebo údajné spáchání skutku, pro které je vedeno správní řízení vůči oprávněné osobě, pokud k nim došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění.
- Účelem právní asistence s finančním plněním je ochrana oprávněných právních zájmů oprávněné osoby v případech, v rozsahu a za podmínek stanovených v těchto doplňkových pojistných podmínkách.
- Asistenční centrála poskytne oprávněné osobě:
  - právní asistenční službu poskytující pomoc, podporu a rady za účelem nalezení řešení pojistné události mimosoudním smírem a/nebo dohodou;
  - právní asistenční službu poskytující pomoc, podporu, rady a právní asistenci za účelem nalezení řešení pojistné události v soudním řízení, případně dále v exekučním řízení, a to zejména pověřením dodavatele služeb právním zastoupením.
- Asistenční centrála zorganizuje a uhradí náklady dále specifikované pod písm. a) až c) tohoto bodu, a to až do výše maximálního limitu 20 000 Kč na jednu pojistnou událost za podmínky že hodnota předmětného sporu (pojistné události je vyšší než 5 000 Kč).
  - Spotřebitelské spory týkající se předmětu podnikání Pojištěného – tj. občanskoprávní spory týkající se reklamačního řízení v souvislosti s koupí, údržbou, nájmem.
  - Spory týkající se předmětu podnikání Pojištěného související s opravou věci movité, která je ve vlastnictví pojištěné osoby a je součástí vybavení provozovny, kdy oprávněné zájmy Pojištěného nebo oprávněné osoby porušuje prodejce nebo dodavatel opravárenských prací.
  - Spory o náhradu škody – tj. spory, které se týkají nároku Pojištěného na náhradu škody způsobené třetí osobou na věci, jež je majetkem Pojištěného.
  - Spory s dodavateli služeb – tj. učinění kroků k hájení zájmů Pojištěného v situaci sporu, který souvisí s plněním smluv o dodávce vody, smluv o odvodu odpadních vod, odvozu domovního odpadu nebo smluv s operátory telekomunikačních sítí (kabelová TV, telefon, připojení internetu apod.) nebo jiných písemných smluv.

5. Podmínky poskytování právní asistence s finančním plněním:
  - a) Asistenční centrála poskytne Pojištěnému nebo oprávněné osobě základní informace o jejich právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení případu.
  - b) Asistenční centrála sdělí Pojištěnému nebo oprávněné osobě informace o rozsahu dokumentace potřebné k uplatnění prostředků ochrany jejich práv.
  - c) Po nahlášení pojistné události Pojistitel nejprve prověří právní situaci Pojištěného nebo oprávněné osoby a provede analýzu jejich vyhlídek na úspěšné vyřízení případu a o výsledku této analýzy ji Pojistitel informuje. V případě potřeby provádí Pojistitel analýzu též v průběhu jednotlivých stadií řešení případu.
  - d) Shledá-li asistenční centrála na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení případu jsou dostatečné, jsou Pojištěný nebo oprávněná osoba po předchozím souhlasu asistenční centrály oprávněni zvolit vhodného dodavatele služeb, který má svoji kancelář v místě soudu nebo správního orgánu, příslušného k projednání věci v prvním stupni, aby vedl jménem oprávněné osoby potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení případu.
  - e) Poruší-li Pojištěný nebo oprávněná osoba povinnost získat souhlas asistenční centrály k pověření dodavatele služeb, je Pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit. Pojistitel nesníží pojistné plnění v případě, že Pojištěný nebo oprávněná osoba doloží, že k pověření právního zástupce došlo v situaci nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody.
  - f) Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění i v případě, že Pojištěný nebo oprávněná osoba pozdním nebo liknavým přístupem způsobili zvýšení nákladů za úkony, jejichž úhrada má být součástí pojistného plnění.
  - g) Pojištěný nebo oprávněná osoba zmocní svého právního zástupce, aby průběžně informoval Pojistitele o vývoji řešení případu. O jednotlivých zamýšlených podstatných krocích jsou Pojištěný nebo oprávněná osoba, resp. jejich právní zástupce, povinni informovat Pojistitele a před jejich provedením získat její písemný souhlas. Poruší-li Pojištěný nebo oprávněná osoba tuto povinnost, je asistenční centrála oprávněna pojistné plnění přiměřeně snížit.
  - h) Shledá-li pojišťovna, že vyhlídky na úspěšné vyřízení případu nejsou dostatečné, je povinna bez zbytečného odkladu písemnou formou sdělit Pojištěnému nebo oprávněné osobě, že na základě provedené analýzy další pojistné plnění k dané pojistné události pozastavuje, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je.
  - i) V případě, že se Pojištěný nebo oprávněná osoba – poté, co pojistné plnění bylo pozastaveno – rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se jí podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídal stavu případu ke dni, kdy asistenční centrála na základě svého rozhodnutí pojistné plnění pozastavila, a doloží-li Pojištěný nebo oprávněná osoba tuto skutečnost pojišťovně asistenční centrále, asistenční centrála uhradí náklady Pojištěným nebo oprávněnou osobou účelně vynaložené na pokračování případu po pozastavení plnění, a to až do výše limitu pojistného plnění a s ohledem na pojistné plnění poskytnuté před jeho pozastavením.
6. Povinnost součinnosti Pojištěného a oprávněné osoby s asistenční centrálou z titulu právní asistence s finančním plněním:
  - a) Pojištěný nebo oprávněná osoba jsou povinni učinit vše, co by mohlo přispět k objasnění skutkového stavu věci. Pojištěný nebo oprávněná osoba jsou povinni vyloučit vše, co by mohlo způsobit zvýšení nákladů v rámci pojistného plnění. Při vyrovnání nebo dohodě o řešení případu nesmí být otázka nákladů uspořádána nevýhodněji, než jak to odpovídá poměru úspěchu a neúspěchu zúčastněných stran ve věci. Pojištěný a oprávněná osoba se proto zavazují, že bez předchozího souhlasu asistenční centrály neuzavřou žádnou dohodu o vyrovnání. Poruší-li Pojištěný nebo oprávněná osoba tuto povinnost, je asistenční centrála oprávněna pojistné plnění přiměřeně snížit. Pojištěný a oprávněná osoba jsou povinni o tomto svém závazku i o svých ostatních povinnostech plynoucích z pojistné smlouvy informovat svého právního zástupce.
  - b) Pojištěný a oprávněná osoba jsou povinni poskytnout asistenční centrále součinnost při mimosoudním i soudním vymáhání nákladů vynaložených v rámci pojistného plnění asistenční centrálou a při vymáhání náhrady škody od protistrany.
    - c) Pojištěný a oprávněná osoba jsou povinni vyčkat se soudním uplatňováním svých nároků, dokud rozhodnutí v případném jiném řízení, které může mít význam pro zamýšlené soudní řízení, nenabude právní moci, případně v souladu s pokyny asistenční centrály uplatnit nejprve jen část svých nároků a do nabytí právní moci rozhodnutí s uplatněním zbývajících nároků vyčkat. Toto však neplatí, pokud by Pojištěnému nebo oprávněné osobě v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody.
    - d) Možnost konečného uplatnění nároků Pojištěného nebo oprávněné osoby v plném rozsahu tím není dotčena. Poruší-li Pojištěný nebo oprávněná osoba tuto povinnost, je asistenční centrála oprávněna pojistné plnění přiměřeně snížit.
7. Pojistné plnění zahrnuje úhradu finančních nákladů, jež je nutné vynaložit dle rozhodnutí asistenční centrály v souvislosti s prosazováním oprávněných zájmů Pojištěného nebo oprávněné osoby, a to:
  - a) náklady na služby dodavatele služeb (obvyklé a přiměřené výlohy právního zástupce, tlumočnicka, překladatele, znalce, náklady na provedení jednoho výkonu rozhodnutí na základě exekučního titulu souvisejícího s pojistným plněním),
  - b) náklady na soudní poplatky,
  - c) náklady na cestu a ubytování Pojištěného nebo oprávněné osoby k soudnímu řízení, pokud je její přítomnost nařízena soudem,
  - d) náklady na cestu a ubytování svědka k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařízena soudem,
  - e) náklady a výdaje protistrany a/nebo státu, které jsou Pojištěný nebo oprávněná osoba povinni uhradit na základě soudního rozhodnutí, byla-li na základě písemného souhlasu asistenční centrály navrhovatelem soudního řízení.

#### Článek 9 – ZVLÁŠTNÍ VÝLUKY

1. Z prací a úkonů prováděných v provozovně, jejichž úhrada je předmětem plnění asistenční centrály dle příslušných ustanovení Článků 4, 5, 6 těchto podmínek, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru (u těchto prací poskytne asistenční centrála pouze asistenci spočívající v zorganizování příslušných prací – úhradu služeb provádí Pojištěný či oprávněná osoba):
  - a) běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy,
  - b) případy, kdy oprava byla předepsána správními 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 provozovna,
  - e) odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby provozovny,
  - f) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním Pojištěného či oprávněné osoby.

#### Článek 10 – ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

1. 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 Pojistitel hradil, pokud by služby byly poskytnuty jejím smluvním dodavatelem.