

## VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB AUTOCARE (VPP-ACCZ-1511)

### Článek 1 – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Pojištění asistenčních služeb AutoCare (dále jen „pojištění“) je pojištěním majetku, sjednává jej EUROP ASSISTANCE S.A. jako pojistitel, řídí se příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“), těmito Všeobecnými pojistnými podmínkami pro Pojištění asistenčních služeb AutoCare a Zvláštními pojistnými podmínkami pro Pojištění asistenčních služeb AutoCare,
- Všeobecné pojistné podmínky pro Pojištění asistenčních služeb AutoCare (dále jen „VPP-ACCZ-1511“) a Zvláštní pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb AutoCare (dále jen „ZPP-ACCZ-1511“) tvoří spolu s pojistnou smlouvou jednotný právní dokument, který je třeba číst a aplikovat ve vzájemné souvislosti a jednotně. Od VPP-ACCZ-1511 a ZPP-ACCZ-1511 se lze odchýlit v pojistné smlouvě, a to na základě písemného ujednání mezi pojistitelem a pojistníkem.

### Článek 2 – VÝKLAD POJMŮ

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

**pojistitel:** EUROP ASSISTANCE S.A. 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France registrovaná v Register of Commerce and Companies of Nanterre pod číslem B 403 147 903, a jednatelkou prostřednictvím EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH, 4 – 8 Eden Quay, Dublin 1, Irsko, registrovaná v Irish Company Registration Office pod číslem 907 089;

**pojistník:** osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu;

**asistenční centrála:** Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 87094;

**pojištěný:** osoba, na jejíž majetek, život, zdraví, odpovědnost za škodu či jiné hodnoty pojistného zájmu se pojištění vztahuje;

**oprávněná osoba:** oprávněný uživatel vozidla pojištěného v době pojistné události;

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

**pojistná událost:** nahodilá skutečnost související s nutností poskytnout asistenční služby pojištěnému, příp. oprávněné osobě, blíže specifikovaná v ZPP-ACCZ-1511, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění;

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

**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;

**hranice pojistného plnění:** ujednaná hranice pojistného plnění určená pojistnou částkou nebo limitem pojistného plnění;

**pojistný zájem:** oprávněná potřeba ochrany před následky pojistné události;

**pojistné nebezpečí:** možná příčina vzniku pojistné události;

**pojistné riziko:** míra pravděpodobnosti vzniku pojistné události vyvolaná pojistným nebezpečím;

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

**zajištění asistenčních služeb:** forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí asistenčních služeb pojištěnému v rozsahu a dle limitů VPP-ACCZ-1511 a ZPP-ACCZ-1511, přičemž náklady asistenčních služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným;

**práce:** asistenční služby, které má pojistitel prostřednictvím asistenční centrály zajistit pojištěnému, popř. oprávněné osobě, v případě pojistné události;

**vozidlo:** osobní, nebo nákladní motorové vozidlo s počtem nejvýše 9 míst k přepravě osob včetně místa řidiče a s nejvyšší povolenou hmotností 3 500 kg (kategorie M1 a N1 podle osvědčení o registraci vozidla), pokud vozidlo nemá na zadní nápravě dvojmontáž kol, které v kalendářním roce sjednání pojištění nebylo starší 14 let od roku prvního uvedení do provozu. Pojištění se vztahuje pouze pro vozidla registrovaná na území České republiky. Pro případné úpravy či speciální nástavby na vozidle je pojištěný povinný poskytnout pojistiteli dokumentaci úpravy či nástavby pro účely posouzení vstupu takto upraveného vozidla do pojištění;

**nehoda:** událost, při níž vlivem nárazu dojde k mechanickému poškození vozidla z vnější strany nebo ke zničení vozidla a v jejímž důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle obecně závazných právních předpisů s výjimkou nárazu, který byl způsoben vlivem povětrnostních podmínek či zivelné události;

**porucha:** stav, kdy je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle obecně závazných právních předpisů z důvodů opotřebení nebo poškození jeho součástí, způsobeného vlastní funkcí jednotlivých částí vozidla při běžném provozu, a z důvodů poruchy zařízení, tvořících povinně

vybavení vozidla pro jeho provoz (předepsaných vnějších světel vozidla). Za poruchu se považuje také poškození způsobené zvířetem.

**defekt:** jakékoliv poškození pneumatiky, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle obecně závazných právních předpisů;

**vandalismus:** poškození vozidla třetí osobou, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle obecně závazných právních předpisů;

**uživatelský incident a jiné:** stav, který znemožňuje užívání vozidla k provozu nebo působí jeho nepojízdnost nebo způsobilost k provozu na pozemních komunikacích podle obecně závazných právních předpisů. Takovými stavy se pro účely pojištění rozumí: ztráta, zlomení a zabouchnutí klíče od vozidla, zamrznutí, záměna a nedostatek paliva, zamrznutí ruční brzdy nebo zámku vozidla a vybití startovacího akumulátoru vozidla (baterie);

**krádež:** odcizení vozidla třetí osobou;

**silniční asistence:** výjezd smluvního dodavatele asistenční centrály na místo pojistné události, jehož cílem je odstranění příčiny pojistné události přímo v místě události;

**odtažení vozidla:** výjezd smluvního dodavatele asistenční centrály na místo pojistné události, jehož cílem je dopravení nepojízdného vozidla z místa pojistné události do nejbližšího autorizovaného servisu;

**dezén:** vzorek pneumatiky;

**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 fikce doručení;

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

**pojistné plnění:** peněžní či naturální plnění poskytnuté oprávněné osobě pojistitelem v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí asistenčních služeb pojištěnému nebo oprávněné osobě.

### Článek 3 – ROZSAH POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- Pojištění je pojištěním majetku a příslušných asistenčních služeb, je soukromým pojištěním a je sjednáváno jako pojištění škodové.
- Pojištění se sjednává na pojistné nebezpečí vzniku nahodilé události, které může vyvolat pojistnou událost. Pojištění se vztahuje na pojistné události, které vzniknou za doby trvání pojištění.
- Pojištění je možné sjednat pouze, pokud se vozidlo v době sjednání pojištění nachází na území České republiky.
- Nárok na pojistné plnění vzniká pouze z jednoho pojištění. Není možné sjednat vícenásobné pojištění na jedno vozidlo na stejné období u pojistitele a následně čerpat pojistné plnění z několika pojištění téhož pojistného rizika.
- Pojistné plnění poskytne pojistitel v rozsahu a v podobě naturálního nebo peněžního plnění dle příslušných ustanovení ZPP-ACCZ-1511.
- Limit pojistného plnění uvedený v tabulce Přehled pojistného plnění AutoCare, představuje nejvyšší možnou částku, kterou pojistitel poskytne za každou pojistnou událost, jež nastane v době trvání pojištění, není-li dále uvedeno jinak. V Přehledu pojistného plnění jsou rovněž uvedeny limity dílčích pojistných plnění.
- Pojistitel není povinen poskytnout plnění, projeví-li se v době trvání pojištění důsledky události nastalé před počátkem pojištění.
- Nárok na poskytování pojistného plnění vzniká za podmínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím asistenční centrály.
- Pojistné plnění je poskytováno formou přímého poskytnutí asistenčních služeb nebo úhrady asistenčních služeb, přičemž pro výpočet hodnoty pojistného plnění z cizí měny a pro výpočet hodnoty peněžní hotovosti na cizí měnu se použije devizový kurz vyhlášený ČNB platný pro den, ve kterém nastala pojistná událost.
- Limit pojistného plnění pro jednu pojistnou událost je 75 000 Kč.
- Pojistitel, resp. asistenční centrála má právo požadovat vrácení DPH v souladu s § 5 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

### Článek 4 – POČÁTEK, ZMĚNY, DOBA TRVÁNÍ A ZÁNIK POJIŠTĚNÍ

- Pojistná smlouva, všechna právní jednání týkající se pojistné smlouvy a sdělení týkající se pojištění musí mít písemnou formu, není-li dohodnuto jinak. V případě pojistných smluv uzavíraných formou obchodu na dálku je považováno za právní jednání postačující k uzavření pojistné smlouvy vyplnění elektronického formuláře včetně potvrzení souhlasu s VPP-ACCZ-1511 a ZPP-ACCZ-1511 a úhrada pojistného dle daných podmínek. Právo na pojistné plnění z pojistné události však vzniká pojištěnému a pojistitel má povinnost poskytnout mu pojistné plnění až po zaplacení pojistného, nejdříve však počátkem pojištění, a to ve vztahu ke škodné události, která nastala až po zaplacení pojistného, nejdříve však po počátku pojištění.
- Pojistná ochrana vzniká od 00:00 hodin dne uvedeného v pojistné smlouvě jako počátek pojištění a zaniká ve 24:00 hodin dne uvedeného v pojistné smlouvě jako konec pojištění.

- Počátek pojištění nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti pojistné smlouvy.
- Pojistitel má právo na pojistné za dobu trvání pojištění. Výše a splatnost pojistného je ujednána v pojistné smlouvě v české měně.
- Pojištění nelze přerušit, není-li ujednáno jinak.
- Pojištění zaniká na základě právního jednání pojistníka nebo pojistitele v souladu s platnou právní úpravou:
  - dohodou pojistitele a pojistníka,
  - výpovědí doručenou do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy, přičemž dnem doručení výpovědi počíná běžet osmidená výpovědní doba, jejímž uplynutím pojištění zanikne,
  - výpovědí ke konci pojistného období, bylo-li sjednáno pojištění s běžným pojistným, přičemž výpověď musí být doručena alespoň 6týdnu před uplynutím pojistného období,
  - výpovědí podanou do 3 měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události, přičemž dnem doručení výpovědi počíná běžet výpovědní doba v délce 1 měsíce, jejímž uplynutím pojištění zanikne,
  - nesouhlasem pojistníka se změnou výše pojistného uplatněným do 1 měsíce ode dne, kdy se o ní dozvěděl, v tom případě pojištění zanikne uplynutím pojistného období, na které bylo pojistné zapláceno,
  - odstoupením od pojistné smlouvy,
  - odmítnutím pojistného plnění ze strany pojistitele, v tom případě pojištění zanikne dnem doručení odmítnutí pojistného plnění, Pojistitel má v tomto případě právo na pojistné do konce pojistného období, v němž došlo k zániku pojištění; je-li pojištění stanoveno jako jednorázové, má v tomto případě právo na celé jednorázové pojistné.
- Pojištění dále zaniká:
  - uplynutím pojistné doby,
  - zánikem pojistného nebezpečí,
  - smrtí pojištěného,
  - dnem následujícím po marném uplynutí lhůty stanovené pojistitelem k zaplacení dlužného pojistného.
- V případě uzavření pojistné smlouvy formou obchodu na dálku dle občanského zákoníku může pojistník do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy od této pojistné smlouvy odstoupit, a to bez udání důvodu, pokud již nebylo poskytnuto pojistné plnění

### Článek 5 – POVINNOSTI PŘI POJISTNÉ UDÁLOSTI

- Kromě povinností uložených v ZPP-ACCZ-1511 je pojištěný zejména povinen:
  - učinít veškerá možná opatření k odvrácení či zamezení rozšíření jakékoli pojistné události;
  - bez zbytečného odkladu pojistiteli písemně oznámit, že nastala pojistná událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu;
  - spolu s oznámením pojistné události zaslat pojistiteli řádně vyplněný škodní protokol s originály dokladů, jež jsou uvedeny v záhlaví tohoto protokolu, případně předložit další doklady, které si vyžádá asistenční centrála, případně náklady s tím související nese pojistník, příp. oprávněná osoba;
  - oznámit pojistiteli, je-li totéž riziko pojištěno zároveň u jiného pojistitele, uvést jeho jméno a údaje o sjednaném pojištění;
  - zabezpečit vůči jinému právo na náhradu újmy způsobené pojistnou událostí.
- Doklady vystavené osobou, která je manželem, rodičem, dítětem pojištěného nebo jinou osobou pojištěnému blízkou, nestačí k doložení pojistné události. Totéž platí o dokladech, které si pojištěný vystavil sám.
- Mělo-li porušení povinnosti pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby, která má na pojistné plnění vliv, podstatný vliv na vznik pojistné události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění, má pojistitel prostřednictvím asistenční centrály právo snížit pojistné plnění úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah pojistitelovy povinnosti plnit.
- Pojistitel je oprávněn, prostřednictvím asistenční centrály, odmítnout pojistné plnění v celém rozsahu, jestliže příčinou pojistné události byla skutečnost, o které se dozvěděl až po vzniku pojistné události a kterou nemohl zjistit při sjednávání pojištění nebo jeho změně v důsledku úmyslné nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně zodpovězených písemných dotazů na skutečnosti, které mají význam pro pojistitelovo rozhodnutí, jak ohodnotit pojistné riziko, zda je pojistí a za jakých podmínek, a jestliže by při znalosti této skutečnosti v době uzavření pojistné smlouvy tuto smlouvu neuzavřel, nebo ji uzavřel za jiných podmínek. Dnem doručení oznámení o odmítnutí pojistného plnění z výše uvedených důvodů pojištění zanikne.

### Článek 6 – DORUČOVÁNÍ

- Písemnosti si smluvní strany doručují prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na poštovní adresu, na níž se smluvní strana zdržuje, uvedenou v pojistné smlouvě, prokazatelně sdělenou druhou smluvní stranou po uzavření pojistné smlouvy nebo prostřednictvím elektronické pošty na

elektronickou adresu. Pojistitel doručuje pojistníkovi písemnosti pouze na adresu v České republice.

- Není-li adresát doporučené zásilky zastížen, ačkoliv se v místě doručení zdržuje a písemnost se nepodařilo doručit, písemnost se uloží v místě příslušné provozovně provozovatele poštovních služeb a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Písemnost se považuje za doručenu dnem uložení, i když se adresát o uložení zásilky nedozvěděl. Pokud se adresát v místě doručení nezdržuje, aniž by o tom informoval pojistitele, je písemnost doručena dnem, kdy byla zásilka pojistiteli vrácena jako nedoručitelná. Odmítne-li adresát přijetí písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy adresát její přijetí odmítl.
- Pojistník a pojištěný jsou povinni neprodleně pojistiteli prostřednictvím asistenční centrály písemně oznámit změnu adresy pro doručování s tím, že není-li změna adresy oznámena, má se za to, že se adresát zdržuje na uvedené adrese, není-li jím prokázán opak.

### Článek 7 – VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

- Pojistitel není povinen poskytnout pojistné plnění, dojde-li k pojistné události v souvislosti či v důsledku:
  - válečných událostí, občanské války, občanských nepokojů, 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 či v přímé souvislosti s těmito událostmi;
  - spáchání trestného činu spáchaného pojištěným nebo oprávněnou osobou
  - rozhodnutí orgánu veřejné moci
  - působení jaderné energie nebo ionizujícího záření;
  - úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti pojištěného.
- Pojištění se nevztahuje na:
  - náklady, které vynaložily složky integrovaného záchranného systému v rámci plnění povinností stanovených zákonem;
  - náklady ze škod, které vznikly následkem použití alkoholu nebo návykových látek;
  - náklady vyplývající se škod vzniklých účastí vozidla na závodech, přehlídkách a soutěžích a náklady vyplývající se škod, které vznikly v důsledku hry a sázky;
  - náklady vyplývající ze škod, které vznikly v důsledku dopravní nehody úmyslně zaviněné pojištěným nebo oprávněnou osobou, či v důsledku sebevraždy pojištěného nebo oprávněné osoby nebo pokusu o ni;
  - náklady spojené s poskytnutím asistenčních služeb vozidlu, jehož provoz na pozemních komunikacích byl zakázán nebo které (v době bezprostředně před škodnou událostí) pro vážné nebo nebezpečné závady v technickém stavu nebo z důvodu provedených neschválených změn nebylo k provozu technicky způsobilé;
  - vozidla, která jsou upravena nebo obměněna tak, že nesplňují podmínky pro poskytování standardních asistenčních služeb (např. závodní automobily, vozidla s právem přednostní jízdy, vozidla určená pro přepravu nebezpečných věcí, historická vozidla, vozidla taxislužby);
  - pravidelnou výměnu dílů, hmot a doplňků, periodickou a jinou údržbu a prohlídky, související s běžným provozem vozidla a dále nedostatky v povinné výbavě a příslušenství, jakož i poruchy nebo selhání přívěsů vozidla a zařízení pro jejich připojení;
  - pojistné události, které se staly mimo pozemní komunikaci, zejména v terénu, který brání kvalitnímu a včasnému poskytnutí asistenčních služeb.
- Nárok pojištěného na pojistné plnění nevzniká či může být omezen v následujících případech:
  - jsou-li služby organizovány jinak než přes asistenční centrálu, popřípadě organizace služeb není předem odsouhlasena operátorem asistenční centrály;
  - kdy kvalitnímu a včasnému poskytnutí asistenčních služeb brání skutečnosti nezávislé na vůli asistenční centrály, např. vliv vyšší moci, změna právních předpisů v zemi události, rozhodnutí příslušných orgánů veřejné moci apod.

### Článek 8 – ÚZEMNÍ ROZSAH

Pojištění se vztahuje na škodné události nastalé na území České republiky a v zahraničí v zemích, které jsou součástí mezinárodní dohody o vzájemném uznání pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem motorového vozidla, přičemž členství těchto zemí není ke dni škodné události pozastaveno. (Albánie, Andorra, Belgie, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Itálie, Irsko, Island, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie (F.Y.R.O.M), Malta, Monako, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovenská republika, Slovinsko, Spojené království Velké Británie a Severního Irsku, Srbská republika, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Turecko, Ukrajina, Vatikán, Bělorusko, Írán, Izrael, Moldavsko, Maroko, Rusko (evropská část), Tunisko.

#### Článek 9 – ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Právní jednání týkající se pojištění vyžaduje písemnou formu.
2. Právním jednáním ve smyslu odst. 1 se rozumí zejm. všechna jednání nutná k uzavření pojistné smlouvy, změny a dodatky pojistné smlouvy, jednání týkající se zániku pojištění, jakož i písemné dotazy na toho, kdo s pojistitelem uzavírá pojistnou smlouvu, tak i odpovědi na ně.
3. Jakýkoli spor vyplývající z pojištění bude řešen u obecného soudu České republiky podle českého práva.
4. Na základě a v souladu se zákonem č. 101/200 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, pojistitel (jako správce) i asistenční centrála (jako zpracovatel), zpracovávají osobní údaje fyzických osob (pojistníků, pojištěných, oprávněných osob) a informují je o jejich právech jakožto subjektů údajů a o povinnostech správce nebo zpracovatele.
5. Osobní údaje a citlivé osobní údaje (dále jen jako „osobní údaje“), které pojistitel i asistenční centrála zpracovávají, jsou důvěrné a jsou povinni o nich zachovávat mlčenlivost, stejně jako o údajích týkajících se sjednaného pojištění podle příslušných platných právních předpisů. Tato povinnost se mohou zbavit pouze se souhlasem osoby, již se tyto osobní údaje týkají, a na písemné vyžádání příslušných státních orgánů, správních úřadů a dalších subjektů. Tím není dotčeno právo pojistitele informovat prostřednictvím asistenční centrály o případných škodných a pojistných událostech zajišťovatele, příp. subjekty mezinárodního koncernu Europ Assistance.
6. Zpracovávat osobní údaje bude pojistitel i asistenční centrála po dobu nezbytně nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích z pojistného 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.).
7. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, avšak nezbytné pro uzavření pojištění a pro plnění práv a povinností z něho vyplývajících. Odvoláním souhlasu se zpracováním osobních údajů pojištění zaniká.
8. Pojistitel i asistenční centrála se zavazují učinit veškerá potřebná opatření k tomu, aby bylo zabráněno neoprávněnému a nahodilému přístupu jiných osob k osobním údajům, změně, zničení a ztrátě, neoprávněným přenosům, zpracování nebo jinému zneužití osobních údajů pojistníka, pojištěného i oprávněné osoby.
9. Pojistitel i asistenční centrála poskytují při zpracovávání osobních údajů zejména níže uvedené záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů ve smyslu obsahu ustanovení § 6 zákona o ochraně osobních údajů, tj. záruky:
  - a. počítačové bezpečnosti, tzn., že bude ke zpracování osobních údajů používat takové technické a programové prostředky, jejichž používání při vyloučení nepředvídatelných okolností eliminuje možnost zneužití osobních údajů,
  - b. komunikační bezpečnosti, tzn., že bude dodržovat taková opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů při jejich přenosu telekomunikačními kanály, jejichž povaha eliminuje při vyloučení nepředvídatelných okolností možnost zneužití osobních údajů,
  - c. konkrétní místo, kde budou zpracovávány osobní údaje, bude zabezpečeno před možností zneužití osobních údajů, tedy dostatečně zamezen přístup neoprávněných osob.

## ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB AUTOCARE (ZPP-ACCZ-1511)

### Článek 1 – PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ

- Pojištění asistenčních služeb AutoCare je soukromým pojištěním majetku ve smyslu § 2849 a násl. občanského zákoníku a je sjednáváno jako škodové.
- Pro pojištění asistenčních služeb AutoCare (dále jen „pojištění“), které sjednává EUROP ASSISTANCE S.A. jako pojistitel, platí Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb AutoCare (dále jen „VPP-ACCZ-1511“) a tyto Zvláštní pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb AutoCare (dále jen „ZPP-ACCZ-1511“).
- Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb nebo peněžitého plnění v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy, VPP-ACCZ-1511 nebo ZPP-ACCZ-1511.

### Článek 2 – DEFINICE POJISTNÉ UDÁLOSTI

Pojistnou událostí z tohoto pojištění je důvodná a objektivní potřeba pojištěného zajištění, zorganizování a úhrady nákladů a souvisejících asistenčních služeb asistenční centrálou z důvodu nehody, poruchy, vandalizmu, defektu, uživatelského incidentu pojištěného vozidla nebo jiné skutečnosti související s odstraněním následků pojistné události. Pro účely těchto ZPP-ACCZ-1511 je v případě nároku a poskytnutí pojistného plnění pojištěným myšlena i oprávněná osoba.

### Článek 3 – HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI A POVINNOSTI POJIŠTĚNÉHO

- V případě pojistné události je pojištěný, popř. oprávněná osoba, povinen o této skutečnosti neprodleně informovat asistenční centrálu na telefonním čísle: **(+420) 221 586 658**, 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;
  - číslo pojistné smlouvy;
  - kontaktní telefonní číslo;
  - model, barvu a registrační značku (státní poznávací značku) vozidla;
  - místo, kde se nachází nepojízdné vozidlo
  - důvod nepojízdnosti vozidla a okolnosti důležité k určení nevhodnějšího řešení pojistné události.
- Při poskytování asistenčních služeb spojených s pojistnou událostí je pojištěný popř. oprávněná osoba povinen poskytnout asistenční centrále součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok pojištěného na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou mu tyto asistenční služby poskytovány.

### ROZSAH POSKYTOVANÝCH ASISTENČNÍCH SLUŽEB – POJISTNÉHO PLNĚNÍ

#### Článek 4 – TELEFONICKÉ INFORMAČNÍ SLUŽBY

- Asistenční centrála poskytne informace nebo konzultace v následujícím rozsahu:
  - vyhledání a sdělení kontaktu nejbližšího autorizovaného servisu značky vozidla podle požadavku oprávněné osoby;
  - zajištění konferenčního hovoru s technickým specialistou asistenční centrály, případně spojení s technikem autorizovaného servisu ke konzultaci otázek technického charakteru, týkajících se provozu vozidla.

#### Článek 5 – TECHNICKÁ POMOC

- V případech, kdy na vozidle dojde k pojistné události, zajistí pojistitel, prostřednictvím asistenční centrály:
  - silniční asistenci k odstranění závady na vozidle na místě události, je-li to vzhledem k její povaze možné a účelné. V těchto případech asistenční centrála zajistí prostřednictvím svého dodavatele opravu vozidla na místě události; cenu použitých náhradních dílů, součástek a provozních kapalin uhradí pojištěný, popř. oprávněná osoba na místě dodavatelé;
  - odtah vozidla, včetně nezbytné manipulace s vozidlem při jeho naložení a složení anebo vyproštění vozidla z terénu na vozovku, a dále přepravu posádky vozidla do autorizovaného servisu nebo jiného vhodného zařízení v max. vzdálenosti 50 km od místa pojistné události, pokud není možné provést opravu přímo v místě pojistné události do 60 minut od příjezdu dodavatele asistenční centrály k vozidlu;
  - uschování vozidla do doby převzetí vozidla autoservisem v případě, že je cílový autoservis nebo dílna v době odtahu uzavřen, nejvýše však po dobu 5 dní.
  - silniční asistenci v případě nedostatku paliva k dovezení dostatečného množství paliva na místo události; cenu paliva uhradí pojištěný, popř. oprávněná osoba na místě dodavatelé

e. v případě záměny paliva odtah vozidla, včetně nezbytné manipulace s vozidlem při jeho naložení a složení, a dále přepravu posádky vozidla do autorizovaného servisu nebo jiného vhodného zařízení v max. vzdálenosti 50 km od místa pojistné události.

f. v případě defektu silniční asistenci k výměně poškozeného kola za rezervní kolo nacházející se ve vozidle

g. v případě ztráty, zalomení a zabouchnutí klíčů a zamrznutí zámku vozidla silniční asistenci k otevření vozidla, nebo k dovezení rezervního klíče od vozidla, je-li to možné a účelné; cenu výměny zámku, případně použitý materiál a náhradní díly uhradí pojištěný, popř. oprávněná osoba na místě dodavatelé

- V případech události ztráta, zlomení a zabouchnutí klíčů od vozidla, zamrznutí, záměna a nedostatek paliva, zamrznutí ruční brzdy nebo zámku vozidla a vybití startovacího akumulátoru vozidla (baterie) jsou poskytovány pouze služby silniční asistence, odtah vozidla a uschovy vozidla; nárok na služby podle čl. 6 a 7 nevzniká.

#### Článek 6 – NÁHRADNÍ UBYTOVÁNÍ ČI DOPRAVA

- Jestliže v případech nehody, poruchy, vandalizmu vozidla nebude možné během 4 hodin od oznámení události asistenční centrále vozidlo uvést zpět do provozu, a dále v případech krádeže vozidla, zajistí pojistitel prostřednictvím asistenční centrály:

a. ubytování pojištěného, popř. oprávněných osob (posádky vozidla v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu vozidla) na jednu noc včetně snídaně v hotelu kategorie \*\*\* a včetně jejich přepravy do daného hotelu; tuto asistenční službu je možné kombinovat s asistenční službou dle písmene b, a c. tohoto odstavce a asistenční službou dle článku 7 těchto ZPP-ACCZ-1511;

b. přepravu pojištěného, popř. oprávněných osob (posádky vozidla v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu vozidla) autobusem nebo vlakem I. třídy do cíle cesty, či do místa bydliště;

nebo

c. pronájem náhradního vozidla kategorie nižší střední třídy (např. Škoda Fabia) nebo střední třídy (např. Škoda Octavia) po dobu pěti po sobě bezprostředně následujících dnů, přičemž doba zapůjčení nesmí přesáhnout dobu opravy vozidla autorizovaným servisem. Kategorie náhradního vozidla bude zvolena dle kategorie nejbližší nižší nebo stejné ve vztahu k pojištěnému vozidlu.

- Předmětem poskytnutých asistenčních služeb dle odst. 1 písm. c. tohoto článku jsou náklady přistavení a pronájmu vozidla. Náklady spojené s odstavením náhradního vozidla jsou hrazeny ve výši ekvivalentních nákladů odstavení náhradního vozidla v servise, do něhož bylo pojištěné vozidlo odtazeno. Náklady spojené s provozem pronajatého vozidla (jako např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodou na tomto vozidle pojistitel nehradí.

#### Článek 7 – REPATRIACE VOZIDLA

- Na žádost pojištěného popř. oprávněné osoby v případech, kdy během 24 hodin od oznámení závady na vozidle asistenční centrále nebude možné vozidlo uvést zpět do provozu, zajistí asistenční centrála odtah vozidla do autorizovaného servisu popř. jiného vhodného zařízení nejbližšího místu bydliště pojištěného, a to v časovém horizontu, určeném asistenční centrálou, nejdéle však do 14 dní, přičemž asistenční centrála má povinnost pojištěného, popř. oprávněnou osobu o této skutečnosti informovat. Tato služba je poskytována i pro vozidla, která jsou zajištěna v zahraničí po jejich odcestování a to na základě doložení policejního protokolu o nalezání vozidla a ukončení šetření V případě využití této asistenční služby ztrácí pojištěný, popř. oprávněná osoba nárok na využití dalších asistenčních služeb uvedených v článku 6. bod b), a bod c), a článku 8. dle těchto ZPP-ACCZ-1511. V rámci repatriace vozidla má klient možnost využít zapůjčení náhradního vozidla pouze za účelem dopravy do České republiky po nezbytné nutnou dobu.
- Využití asistenční služby dle odst. 1 tohoto článku je podmíněno skutečností, že odtazeno vozidlo je organizováno asistenční centrálou.

#### Článek 8 – SLUŽBY EUROP BENEFIT

- V případech finanční nouze pojištěného (například pro vykradení vozidla, nutnost úhrady opravy v servisu, složení kauce apod.) v zahraničí, kdy situace neumožňuje pokračování v cestě, zajistí pojistitel prostřednictvím asistenční centrály bezplatné doručení hotovosti pojištěnému, popř. oprávněné osobě. Bezplatné doručení hotovosti je podmíněno složením 100% jistoty ze strany pojištěného, popř. oprávněné osoby nebo třetí osoby nebo jiným dohodnutým způsobem.
- Na žádost pojištěného, popř. oprávněné osoby zajistí pojistitel prostřednictvím asistenční centrály cestu pojištěného popř. jím pověřené osoby do zahraničí za účelem vyvednutí vozidla po dokončení opravy v autorizovaném či jiném servisu. Poskytování asistenční služby vyvednutí vozidla v zahraničí je omezeno finančním limitem 10 000 Kč na jednu pojistnou událost.
- Využití asistenční služby vyvednutí vozidla v zahraničí dle tohoto článku lze kombinovat pouze s asistenční službou dle článku 6 odst. 1 písm. a. a písm. b. těchto ZPP-ACCZ-1511.

**Článek 9 – POJIŠTĚNÍ NÁKLADŮ V SOUVISLOSTI S NÁHODNÝM POŠKOZENÍM PNEUMATIKY DEFEKTEM**

- V případě defektu, nebo události spojené s náhodným poškozením pneumatiky na vozidle pojištěného, popř. oprávněné osoby způsobeným defektem, poskytne pojistitel pojistné plnění:
  - formou úhrady nákladů na opravu poškozené pneumatiky nebo,
  - v případě, že pneumatiku není možné opravit, formou úhrady nákladů na novou pneumatiku. Základem pro určení výše plnění je pořizovací cena nové pneumatiky, nejvýše však 2.000 Kč pro každou jednu pneumatiku.
- V případě poskytnutí plnění dle odst. 1 tohoto článku v závislosti na opotřebenění pneumatiky (hloubce dezénu) sníží pojistitel výši přiznaného pojistného plnění o následující výši spoluúčasti:

| Hloubka dezénu | Výše spoluúčasti |
|----------------|------------------|
| <= 2 mm        | 100%             |
| > 2 až <= 4 mm | 65%              |
| > 4 až <= 6 mm | 35%              |
| > 6 mm         | 0%               |

- Oprávněnou osobou pro pojištění nákladů v souvislosti s náhodným poškozením pneumatiky defektem je vždy jen pojištěný.
- V případě pojistné události na pojištěné pneumatice je pojištěný, případně oprávněná osoba, povinen bez zbytečného odkladu oznámit vznik události pojistiteli a postoupit pojistiteli formulář "Oznámení škodné události" společně s ve formuláři požadovanými dokumenty - originální fakturu s originálním dokladem o zaplacení za opravu nebo výměnu pojištěné pneumatiky. Pojištěný je dále povinen předložit asistenční centrále fotodokumentaci poškození pneumatiky s viditelným názvem výrobce, modelem a rozměrem pneumatiky, detailním poškozením pneumatiky a s viditelnou změnou hloubkou dezénu. V případě, kdy není možné pneumatiku opravit, je nutné navíc přiložit potvrzení servisu, že není možné opravit stávající pojištěnou pneumatiku.

Tabulka: Přehled pojistného plnění AutoCare

| Pojistné plnění / událost<br>75 000 Kč |                                     |  | ÚZEMNÍ ROZSAH |           |
|--|-------------------------------------|--|---------------|-----------|
|  |                                     |  | ČR            | Zahraníčí |
| A                                      | Telefonické<br>informační<br>služby | vyhledání nejbližšího<br>servisu   | +             | +         |
|  |                                     | technická konzultace po<br>telefonu  | +             | +         |
| B                                      | Technická<br>pomoc                  | silniční asistence   | +             | +         |
|  |                                     | odtah vozidla  | +             | +         |
|  |                                     | uschování vozidla  | +             | +         |
| C                                      | Náhradní<br>ubytování či<br>doprava | náhradní vozidlo (5 dní)<br><i>nebo</i><br>náhradní doprava <i>nebo</i><br>hotel | +             | +         |
| D                                      | Repatriace<br>vozidla               | odtah vozidla do<br>domovského servisu   | +             | +         |
| E                                      | EUROP<br>Benefit                    | vyzvednutí vozidla   |               | 10 000 Kč |
|  |                                     | finanční hotovost v případě<br>nouze   |               | +         |
| F                                      | Náhodné<br>poškození<br>pneumatiky  | úhrada nákladů na opravu<br>pneumatiky či pořízení nové<br>pneumatiky            | +             | +         |