

VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ DOMÁCI ASISTENCE (dále jen „VPPDA“)

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Práva a povinnosti z tohoto pojištění se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“), Všeobecnými pojistnými podmínkami (VPPDA) a případně smluvním ujednáním, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak. Dokumenty VPPDA a smluvní ujednání (souhrnně „Pojistné podmínky“) jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy. Obsahují-li pojistná smlouva nebo Pojistné podmínky v případech, kdy to zákon připouští, ujednání odchylná od zákona, platí ujednání v nich uvedená.
2. Pojištění podle těchto pojistných podmínek může být sjednáno pouze tehdy, pokud je na něm pojistný zájem. Pojistný zájem je oprávněná potřeba ochrany před následky pojistné události.
3. Pojistná smlouva a pojištění v ní sjednané se řídí podle českého práva a pro řešení sporů vzniklých v souvislosti s tímto pojištěním jsou příslušné soudy České republiky.
4. Pojistná smlouva musí být sjednána vždy písemně. Změny pojistné smlouvy musí být provedeny rovněž písemně.
5. Tyto pojistné podmínky platí po celou dobu trvání pojištění sjednaného pojistnou smlouvou.
6. Toto pojištění se sjednává jako pojištění škodové.
7. Tyto Pojistné podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 5. 2016.

Článek 2 Výklad pojmů

Domácí Asistence : asistenční služby v domácnostech a budovách či nebytových prostorech;

Pojistitel: AWP P&C SA se sídlem 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francouzská republika, registrační číslo 519 490 080 O.R.Bobigny, zapsaná u obchodního soudu v Bobigny pod správním č. 2016B01853, podnikající v České republice prostřednictvím

AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby se sídlem: Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 17000, IČ: 276 33 900, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 56112

(dále „pojistitel“ nebo „pojišťovna“);

Pojistný rok: doba ode dne počátku pojištění nebo od výročního dne počátku pojištění do následujícího výročního dne počátku pojištění.

Pojištěný: fyzická nebo právnická osoba (osoby), na jejíž majetek se pojištění vztahuje. Jménem pojištěného může s kontaktním centrem jednat i jím pověřená osoba;

Prodejce: prodejce výrobku, kterého pojistitel zplnomocnil ke sjednávání pojištění v souladu s těmito pojistnými podmínkami;

Servisní společnost: AWP Solutions ČR a SR, s. r. o. se sídlem: Jankovcova 1596/14b, Holešovice, 170 00 Praha 7, IČ: 256 22 871, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 55651 (dále „zprostředkovatel“)

Urgentní asistenční služby: služby zahrnující odvrácení stavu nouze (havarijní situace);

Stav nouze (havarijní situace):

- a) situace vyžadující bezodkladnou opravu pojištěného majetku, kterou není pojištěný schopný zabezpečit vlastními silami nebo jiným obvyklým způsobem,
- b) zabouchnutí klíčů, tj. situace, kdy nedošlo k poškození zámku vstupních dveří do nemovitosti a klient přesto není schopen obvyklým způsobem a vlastními prostředky dveře otevřít

Technická pohotovostní služba (dále jen „TPS“): fyzická nebo právnická osoba, zapsaná v databázi poskytovatelů služeb zprostředkovatele, která zasahuje v případě stavu nouze (havarijní situace);

Výrobek: výrobek zakoupený u smluvního prodejce pojistitele (dále jen „prodejce“);

Zhotovitel: fyzická nebo právnická osoba, zapsaná v databázi poskytovatelů zprostředkovatele, která poskytuje služby v rámci pojištění DOMÁCI ASISTENCE.

Článek 3 Územní platnost

Pojištění se vztahuje na pojistné události, které vzniknou v místě pojištění uvedeném v pojistné smlouvě.

Článek 4 Předmět pojištění

Předmětem pojištění jsou asistenční služby poskytované v případě havarijní situace.

Článek 5 Právní úkony a doručování

1. Podmínky pojištění upravené v pojistné smlouvě a těchto VPPDA platné pro pojistníka platí přiměřeně i pro pojištěného. Povinností pojistníka, pokud jím není pojištěný, je seznámit pojištěného s pojistnou smlouvou a těmito VPPDA.
2. Pro právní úkony, týkající se pojištění, je potřebná písemná forma, není-li v těchto VPPDA nebo v pojistné smlouvě ujednáno jinak.
3. Písemnosti určené pojistiteli se považují za doručené dnem potvrzení převzetí písemnosti pojistitelem anebo oprávněným zástupcem pojistitele, není-li ujednáno jinak.
4. Písemnosti pojistitele určené účastníkům pojištění („adresát“) se doručují:
 - a) prostřednictvím držitele poštovní licence („doručovatel“), a to obyčejnou nebo doporučenou zásilkou na adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na poslední známou adresu účastníka pojištění,
 - b) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou odesílatele („pověřená osoba“),
 - c) elektronicky, pokud se tak pojistitel s adresátem dohodnou.
5. V případě, že adresát není zastížen, doručovatel uloží písemnost pojistitele v místě příslušné pošty. Pokud je doručováno pověřenou osobou, upozorní tato osoba písemně adresáta (upozornění vloží do schránky, nebo je předá důvěryhodné osobě, která adresáta zná), kde a do kdy si může písemnost vyzvednout. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do 15 dnů od jejího uložení, poslední den této lhůty se považuje za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Uvedené neplatí, pokud se adresát nedozvěděl o uložení zásilky, protože se nezdržoval na své adrese ze

- závažných důvodů a nemohl tak sdělit pojistiteli změnu adresy (např. náhlá hospitalizace, úraz, nemoc).
6. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy bylo její převzetí adresátem odepřeno.
 7. Pro doručování jakýchkoli písemností s využitím držitele poštovní licence platí, že se považují za doručené třetím dnem ode dne odeslání doporučené poštovní zásilky na kontaktní adresu pojistníka, pojištěného nebo pojišťovny, nebude-li prokázáno jiné datum doručení.
 8. Pro osobní doručování platí, že v momentu převzetí zásilky druhou smluvní stranou se tato považuje za doručenu. Smluvní strana je povinna toto převzetí a datum převzetí písemně potvrdit na kopii doručované písemnosti nebo na jejím druhopise.
 9. Doručování jakýchkoli písemností je možné i kurýrní službou, která umožňuje ověření doručení. Písemnosti odeslané tímto způsobem se považují za doručené okamžikem jejich převzetí druhou smluvní stranou.
 10. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy bylo její přijetí odepřeno.
 11. Byla-li doručovaná písemnost uložena a adresát si ji v úložní lhůtě nevyzvedl, považuje se písemnost za doručenu posledním dnem úložní lhůty. Pojistník a pojištěný, pokud je jiný než pojistník, uzavřením pojistné smlouvy udělují pojistiteli souhlas s pořizováním, použitím, jakož i následným archivováním zvukových záznamů telefonických hovorů uskutečněných mezi ním a pojistitelem, případně asistenční službou, a to v souvislosti s výkonem pojišťovací činnosti pojistitelem, zejména při správě pojištění a likvidaci pojistných událostí dle této pojistné smlouvy, a to na technických prostředcích umožňujících jejich zaznamenání, zachování a reprodukci. Pojistník a pojištěný uzavřením pojistné smlouvy udělují pojistiteli souhlas s tím, aby pojistitel použil tyto záznamy a jejich kopie při uplatňování práv a povinností z této pojistné smlouvy. Pojistitel je oprávněn uchovat tyto záznamy až do vypořádání všech práv a povinností souvisejících s pojištěním podle této pojistné smlouvy. Pojistitel bude tyto záznamy během doby jejich uchovávání chránit před neoprávněným přístupem třetích osob.
 12. Pojistitel je oprávněn využít alternativních komunikačních prostředků (telefon, e-mail, SMS, fax) k vzájemné komunikaci s pojistníkem, pojištěným nebo jimi zplnomocněnou osobou v souvislosti se správou pojištění, likvidací pojistných událostí a nabídkou produktů a služeb pojistitele. Tyto prostředky slouží k urychlení vzájemné komunikace, nenahrazují však písemnou formu úkonů v případech, kdy písemnou formu vyžadují obecně závazné právní předpisy nebo pojistná smlouva.
 13. Uplatnění práv vyplývajících z pojistné smlouvy náleží pojištěnému, pokud není těmito VPPDA stanoveno jinak, anebo není-li ujednáno jinak.
 14. Pojistník ani pojištěný nemá právo postoupit jakýkoliv nárok anebo právo vyplývající z pojistné smlouvy,

kteřou bylo sjednáno pojištění Domácí asistence podle těchto VPP, na třetí osobu anebo třetí osoby.

15. V pojistné smlouvě je možné odchýlit se od jednotlivých ustanovení těchto VPPDA. Jakákoliv odchylka od těchto VPPDA dohodnutá v pojistné smlouvě je účinná nejdříve v okamžiku, kdy se smluvní strany na této změně písemně dohodly.

Článek 6 Vznik a trvání pojištění

1. Pojistník svůj zájem o pojištění sdělí prodejci při koupi výrobku. Prodejce vystaví pojistníkovi pojistnou smlouvu. Úhradou pojistného uvedeného na pojistné smlouvě, v níž je uvedeno vybrané pojištění, vymezené v těchto pojistných podmínkách, pojistník a pojištěný stvrzuje, že s těmito pojistnými podmínkami a rozsahem pojištění z nich vyplývajícím byl seznámen a souhlasí s nimi.
2. Pojistník bere na vědomí, že toto pojištění nelze sjednat pro výrobky určené k výkonu povolání.
3. V případě změny vlastnictví nebo spoluvlastnictví pojištěné věci vstupuje nový vlastník do pojištění na místo pojistníka i pojištěného. Nesdělí-li nový vlastník ve lhůtě 90 dní od nabytí pojištěné věci tuto skutečnost pojišťovně, pojistná smlouva zanikne po uplynutí 90 dní od změny.
4. Návrh pojistné smlouvy (dále jen „návrh“) může pojistník přijmout zaplacením pojistného. Pojistná smlouva je uzavřena v okamžiku zaplacení pojistného, není-li v pojistné smlouvě uvedeno jinak.
5. Pojištění vzniká dnem uvedeným v jako počátek pojištění.
6. Je-li den počátku pojištění dle odstavce 5 tohoto článku shodný se dnem vyhotovení návrhu, pojištění vzniká v okamžiku zaplacení pojistného, není-li v pojistné smlouvě uvedeno jinak.
7. Za okamžik zaplacení pojistného se považuje den, hodina a minuta zaplacení příslušné částky pojistného:
 - a) v hotovosti prodejci anebo osobě, jejímž prostřednictvím prodejce doručí pojištěný výrobek pojištěnému,
 - b) vkladem anebo úhradou na platební účet prodejce prostřednictvím platebního prostředku, i když bude pojistné připsáno na platební účet prodejce později než v den vkladu, poukázání nebo úhrady pojistného.

Článek 7 Změna a zánik pojištění

1. Jakékoliv změny v pojistné smlouvě se provádějí se souhlasem obou smluvních stran, není-li těmito VPP stanoveno jinak.
2. **Zánik pojištění**
 - 2.1. Pojištění zaniká v souladu s příslušnými ustanoveními zákona:
 - a) uplynutím pojistné doby,
 - b) dnem ukončení vlastnického vztahu k pojištěnému výrobku, bez ohledu na to, jakým způsobem k němu dojde;
 - c) dnem ztráty pojištěného výrobku nahlášené pojištěným pojistiteli,
 - d) dnem zániku, krádeže nebo zničení pojištěného výrobku, bez ohledu na to, zda takovou krádež

anebo zničení pojistitel uznal jako pojistnou událost;

- e) dnem smrti pojištěného;
- f) v důsledku nezaplacení pojistného;
- g) výpovědí;
- h) odstoupením od pojištění;
- i) zamítnutím plnění;
- j) písemnou dohodou smluvních stran;
- k) dalšími způsoby uvedenými v jiném místě těchto VPP, v pojistné smlouvě nebo stanovenými zákonem.

2.2. V případě zániku pojištění výpovědí ze strany pojistitele z důvodu porušení povinnosti pojistníka oznámit zvýšení pojistného rizika, náleží pojistiteli jednorázové pojistné celé.

3. Zánik uplynutím pojistné doby

Pojištění zaniká uplynutím pojistné doby, a to ve 24.00 hodin dne dojednaného jako konec pojištění.

4. Zánik odstoupením od kupní smlouvy

V případě, že dojde k odstoupení od kupní smlouvy před dnem počátku pojištění, zaniká pojištění dnem odstoupení od kupní smlouvy. Pojistník má právo na vrácení pojistného za toto pojištění. Pojistník má právo na vrácení nespoteřebované části pojistného.

5. Zánik výpovědí

Pojistitel nebo pojistník může pojištění písemně vypovědět

- a) s osmidenní výpovědní dobou do dvou měsíců ode dne uzavření smlouvy, nebo
- b) s měsíční výpovědní dobou do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události,
- c) bez výpovědní doby do dvou měsíců ode dne, kdy se o zvýšení pojistného rizika dozvěděl, poruší-li pojistník nebo pojištěný povinnost oznámit zvýšení pojistného rizika.

6. Pojistník může kromě jiných důvodů stanovených zákonem odstoupit od pojištění do čtrnácti (14) dnů od data sjednání pojištění. Pojistník se musí dostavit do prodejny prodejce, kde mu bude v uvedené lhůtě 14 dnů pojistná smlouva stornována a vráceno pojistné. V případě sjednání pojistné smlouvy formou obchodu na dálku, musí pojištěný odeslat ve lhůtě 14 dnů prodejci písemné odstoupení od pojistné smlouvy s ověřeným podpisem. Odstoupením od pojistné smlouvy se smlouva ruší od počátku.

V případě odstoupení od pojistné smlouvy má pojistitel právo snížit výši nespoteřebovaného pojistného o manipulační administrativní poplatek. Ten činí maximálně 1/12 pojistného měsíčně.

7. V případě změny vlastnictví nebo spoluvlastnictví pojištěného výrobku vstupuje nový vlastník do pojištění na místo pojistníka i pojištěného. Nesdělí-li nový vlastník ve lhůtě 30 dní od nabytí pojištěného výrobku tuto skutečnost pojišťovně, pojistná smlouva zanikne po uplynutí 30 dní od změny.

8. Pojištění zaniká v důsledku té ze skutečností, uvedených v tomto článku, která nastane jako první.

II. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Článek 8 Doba pojištění

Pojištění Domácí Asistence se sjednává na dobu určitou, a to na 12 měsíců (1 pojistný rok) ode dne sjednaného v pojistné smlouvě jako počátek pojištění.

Článek 9 Rozsah pojištění

V případě vzniku pojistné události zprostředkovatel zajistí poskytnutí asistenčních služeb v uvedeném rozsahu:

1. zprostředkovatel zajistí vyslání technické pohotovostní služby do místa pojištění. TPS provede opatření nezbytná k odvrácení stavu nouze.
2. Technická pohotovostní služba zahrnuje tyto profese: instalatér, topenář, plynář, zámečnick, elektrikář, sklenář, pokrývač.
3. V případě požáru, úniku plynu apod. mohou být Urgentní asistenční služby poskytnuty až po zásahu veřejných pohotovostních zásahových jednotek (hasiči, policie apod.).
4. Zprostředkovatel může zajistit vyslání technické pohotovostní služby do místa pojištění i v případě, že se podle těchto VPPDA nejedná o stav nouze (havarijní situaci).
5. Rozhodne-li pojistitel, že se pojištěná domácnost stala po pojistné události neobyvatelnou, zprostředkovatel zorganizuje přepravu členů domácnosti a jejich náhradní ubytování, v rozsahu upraveném čl. 9.
6. Pojištěný má nárok na bezplatné využití 2 asistenčních zásahů v rámci Urgentních asistenčních služeb v jednom pojistném roce, a to až do výše limitu stanoveného podle sjednané varianty pojištění.

Postup při využívání asistenčních služeb

7. Ihned po zjištění stavu nouze (havarijní situace) pojištěný kontaktuje zprostředkovatele na telefonním č. +420 283 002 823 a uvede následující údaje:
 - jméno a příjmení pojištěného,
 - telefonní číslo, na kterém je pojištěného možné kontaktovat,
 - číslo pojistné smlouvy,
 - podrobný popis stavu nouze (havarijní situace),
 - přesnou adresu a místo,
 - případně další informace, o které operátor zprostředkovatele požádá.
8. Krátce poté operátor telefonicky znovu kontaktuje pojištěného a sdělí mu identifikační údaje TPS a předpokládanou dobu jejího příjezdu.
9. Bezprostředně poté vyšle zprostředkovatel na místo TPS; TPS se pojištěnému představí jako partner zprostředkovatele. Pojištěný zkontroluje podle identifikačních údajů, že se jedná o firmu, jejíž příjezd mu byl zprostředkovatelem oznámen, pokud tomu tak není, ihned jej bude kontaktovat.

10. V některých případech, zvláště v případech živelních událostí většího rozsahu, např. větrných smrští, jež způsobí škody na větším území, nebude zprostředkovatel schopný zorganizovat výjezd TPS (zejména sklenáře a pokrývače) na místo stavu nouze (havarijní situace) bezprostředně po jeho nahlášení. Učiní tak ale v nejbližším možném dohodnutém termínu.
11. TPS pojištěnému po příjezdu a po zhodnocení situace sdělí, jaká opatření či opravy bude nutné uskutečnit, dále předpokládanou cenu za práci a použitý materiál. Pokud pojištěný vysloví souhlas s rozsahem opravy, cenou za práci a použitý materiál, uzavírá tímto s TPS ústní smlouvu o dílo. V opačném případě není TPS oprávněna zasáhnout a dílo vyhotovit.
12. TPS je následně oprávněna:
 - a) odstranit příčinu vzniku stavu nouze (havarijní situace),
 - b) zprovoznit nefunkční systémy nezbytné pro provoz domácnosti pojištěného, budovy či nebytového prostoru,
 - c) pokud již škoda vznikla, provést nezbytná opatření ke zmírnění jejích následků nebo k zabránění vzniku škod následných,
13. Pokud konkrétní situace neumožní bezprostřední zásah, TPS se spojí se zprostředkovatelem, který rozhodne o dalším postupu.
14. Po provedení opravy je TPS povinná vystavit na místě protokol o zásahu. Po přečtení ho pojištěný podepíše. Tento protokol zároveň slouží jako záruční listina na provedené práce. Jedno vyhotovení protokolu bude ponecháno pojištěnému, druhé zůstává TPS.
15. V případě, že pojištěný neovládá český jazyk a TPS neovládá jazyk anglický, zprostředkovatel zajistí prostřednictvím telefonního hovoru překlad komunikace do anglického jazyka.
16. Pojištěný může využívat všechny asistenční služby opakovaně, 24 hodin denně, 365 dní v roce.

Článek 10 Výluky z pojištění DOMÁČÍ ASISTENCE

Pojištění se nevztahuje na:

1. škody, jejichž příčina nebo příznaky vznikly před uzavřením pojistné smlouvy a pojištěný o tom věděl nebo mohl vědět, nebo za škody, jejichž vznik bylo možno důvodně předpokládat nebo o nichž bylo známo či jisto, že nastanou, již před či při uzavírání pojistné smlouvy;
2. škody, které jsou důsledkem nebo vznikly v souvislosti s protiprávním jednáním pojištěného;
3. škody, způsobené přímým nebo nepřímým působením jaderné energie, ionizujícím zářením nebo kontaminací radioaktivitou;
4. škody způsobené úmyslně, hrubou nedbalostí nebo pod vlivem alkoholu, omamných látek či drog pojištěným nebo osobami, které využívají předmět pojištění;
5. škody způsobené přímo nebo nepřímo povstáním, vnitřními nepokoji nebo stávkou, teroristickým činem, válečnými událostmi, zásahem úřední nebo státní moci, vyšší moci, sabotáží, represivními zásahy státních orgánů;

6. náklady vynaložené bez souhlasu pojistitele;
7. náklady, které se nevztahují k odvrácení stavu nouze;
8. události, které si pojištěný způsobil úmyslně sám, nebo mu ji způsobila s jeho souhlasem jiná osoba;
9. Z tohoto pojištění je vyloučen nárok na pojistné plnění za následné škody všeho druhu a za jakékoliv nepřímé škody (např. ušlý výdělek, ušlý zisk, pokuty, manka, nemožnost používat výrobek) a za vedlejší výlohy (expresní příplatky jakéhokoliv druhu, náklady právního zastoupení apod.).
10. Pojistitel neposkytuje pojistné plnění za duševní, citové a morální újmy a újmy, k nimž došlo neoprávněným zásahem do práva na ochranu osobnosti.
11. Pojistitel není odpovědný za důsledky nevhodně, nesprávně nebo opožděně poskytnutých asistenčních služeb a nehradí náklady na Urgentní asistenční služby v případě, pokud pojištěný podal nepřesné, neúplné nebo úmyslně zkreslené informace.

Článek 11 Limit pojistného plnění

1. Limit na jeden asistenční zásah činí 2 000 Kč. Do tohoto limitu jsou zahrnuty náklady spojené s příjezdem TPS, práce, materiál i náklady spojené s následným odjezdem.

Článek 12 Pojistné

1. Pojistné je cena za pojištění. Pojistné se stanovuje podle rozsahu pojištění a jeho výše je uvedená v pojistné smlouvě.
2. U pojištění sjednaného na dobu určitou je pojistné splatné najednou za celou dobu pojištění (jednorázové pojistné). Jednorázové pojistné je splatné v den počátku pojištění.
3. Pojistitel má právo na pojistné za dobu do zániku pojištění.
4. Pokud pojištění zaniklo podle čl. 7 odst. 2.2 těchto VPPDA, náleží pojistiteli pojistné do konce doby pojištění.

Článek 13 Pojistná událost

1. Pojistnou událostí je jakákoliv nepředvídaná a nahodilá škodní událost, se kterou je podle těchto VPPDA spojená povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění.

Článek 14 Povinnosti pojištěného a pojistníka

1. Pojistník a pojištěný mají, kromě jiného, povinnost:
 - a) dodržovat povinnosti stanovené zákonem a ostatními obecně závaznými právními předpisy;
 - b) pravdivě a úplně zodpovědět všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávaného pojištění anebo pojistné události;
 - c) oznámit pojistiteli skutečnost, že pojištěný pojistil výrobek i u jiného pojistitele, anebo že uzavřel obdobné pojištění i u jiného pojistitele;
 - d) oznámit pojistiteli bezodkladně písemně změnu vlastníka pojištěného výrobku;
 - e) oznámit pojistiteli písemně jakoukoliv změnu údajů včetně adresy a osobních údajů, které byly podkladem během uzavírání pojistné smlouvy, a to nejpozději do 7 dní od této změny,

- f) dbát, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující k odvrácení nebo zmenšení nebezpečí, Pojistník nesmí bez pojistitelova souhlasu učinit nic, co zvyšuje pojistné nebezpečí, ani to třetí osobě dovolit; zjistí-li až dodatečně, že bez pojistitelova souhlasu dopustil, že se pojistné nebezpečí zvýšilo, pojistiteli to bez zbytečného odkladu oznámí. Zvýší-li se pojistné nebezpečí nezávisle na pojistníkovi vůli, oznámí to pojistník pojistiteli bez zbytečného odkladu poté, co se o tom dozvěděl.
- g) pokud nastala pojistná událost, učinit nutná opatření ke zmírnění jejich následků a podle možnosti si k tomu vyžádat pokyny kontaktního centra a postupovat v souladu s nimi;
- h) zabezpečit vůči jinému práva, která na pojistitele přecházejí, zejména právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo.
2. Dále je pojistník a pojištěný povinen:
- jakmile se dozví o vzniku vícenásobného pojištění, oznámit pojistiteli jeho vznik, uvést ostatní pojistitele a parametry ostatních pojistných smluv;
 - bez zbytečného odkladu oznámit pojišťovně změnu nebo zánik pojistného rizika;
 - plnit další povinnosti uložené mu zákonem, doplňkovými pojistnými podmínkami nebo pojistnou smlouvou.
3. Nastane-li událost, se kterou ten, kdo se pokládá za oprávněnou osobu, spojuje požadavek na pojistné plnění, oznámí to kontaktnímu centru bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů, a zároveň mu podá pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu této události, o právech třetích osob a o jakémkoliv vícenásobném pojištění. Není-li současně pojistníkem nebo pojištěným, mají tyto povinnosti i pojistník a pojištěný. Stejně oznámení může učinit jakákoliv osoba, která má na pojistném plnění právní zájem.
4. Dále je pojistník nebo pojištěný povinen v případě pojistné události
- předložit Pojistiteli veškeré potřebné doklady ke zjištění okolností rozhodných pro posouzení nároku na plnění a jeho výše, které si Pojistitel vyžádá, a umožnit pojistiteli pořízení kopií těchto dokladů, a postupuje způsobem ujednaným ve smlouvě.
 - Poskytnout Poskytovateli veškeré podklady, o něž jej Poskytovatel požádá a jež jsou pro Poskytovatele nezbytné k poskytnutí zásahu.

Článek 15 Práva a povinnosti pojistitele

- Pojistitel je povinen:
 - dodržovat povinnosti vyplývající pro něj ze zákona, ostatních obecně závazných předpisů a těchto VPPDA;
 - projednat s pojištěným výsledky šetření pojistné události, pokud o to pojištěný písemně požádá;
 - zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se pojištění a o skutečnostech, které

se dozvěděl při uzavření pojistné smlouvy, její správě anebo likvidaci pojistné události; to neplatí, dá-li pojistník anebo pojištěný písemný souhlas k poskytnutí informací, anebo pokud poskytnutí informace ukládá nebo povoluje zákon;

- poskytnout pojistné plnění, pokud vzniklo právo na pojistné plnění, do 15 dní po skončení šetření pojistné události potřebného ke zjištění rozsahu povinnosti pojistitele plnit.
- Pojistitel má právo ověřovat si pravdivost a úplnost údajů potřebných pro výpočet pojistného a pojistného plnění a používat zjištěné údaje k účelům správy pojištění a likvidace pojistných událostí.
 - Pojistitel má právo snížit pojistníkovi či pojištěnému pojistné plnění v případě, kdy dojde ze strany pojistníka/pojištěného k porušení povinnosti uvedené v článku 14.1, bod b).

Článek 16 Pojistné plnění

- Vznikla-li pojistiteli povinnost plnit, je pojistitel povinen poskytnout pojistné plnění podle těchto VPP a podmínek dojednaných v pojistné smlouvě pojištěnému, není-li těmito VPP stanoveno jinak, anebo pokud není v pojistné smlouvě ujednáno jinak.
- Právo na pojistné plnění může pojištěný uplatnit pouze na území uvedeném v pojistné smlouvě jako místo pojištění.
- Nárok na využívání asistenčních služeb vzniká pojištěnému dnem účinnosti pojistné smlouvy, jejíž součástí jsou tyto VPPDA.
- Nárok na využívání asistenčních služeb – Domácí Asistence a úhradu nákladů dle článku 9 může pojištěný uplatnit, dodržuje-li ustanovení VPPDA a pokyny operátorů zprostředkovatele. V opačném případě pojištěný tento nárok ztrácí.
- Nárok na využívání asistenčních služeb – Domácí Asistence a s tím spojených výhod vzniká pojištěnému pouze v případě, pokud pro něj zhotovitelé provádějí díla, jež zajistil zprostředkovatel.
- Rozhodnutí, zda se jedná o stav nouze (havarijní situaci), při kterém vzniká pojištěnému nárok na úhradu nákladů za urgentní služby v rozsahu dle čl. 9 těchto VPPDA, přísluší plně operátorům zprostředkovatele.
- Pojistné plnění pojistitel poskytne formou zajištění asistenčního zásahu prostřednictvím zprostředkovatele, v rozsahu uvedeném v Článku 9 a úhrady jeho nákladů. Pojistná ochrana se nevztahuje na nové pojistné události vzniklé po datu konce pojištění, tak, jak je uvedeno na pojistné smlouvě pojištěného.
- Veškeré náklady spojené s asistenčním zásahem, které přesahují limit uvedený v odst. 1 čl. 11, jsou hrazeny pojištěným.
- Pojištěný hradí rovněž náklady na třetí a další asistenční zásah v jednom pojistném roce.
- Pojištěný hradí rovněž veškeré náklady, včetně těch uvedených v odst. 1 čl. 11, spojených s asistenčním zásahem, které nesouvisí se stavem nouze (havarijní situací).

V případech, kdy zprostředkovatel nebude schopný zajistit bezprostřední zásah v rámci Urgentních asistenčních služeb dle čl. 9 a pojištěný nebude moci čekat do doby, než bude zajištěn zásah, proplatí zprostředkovatel odstranění stavu nouze (havarijní situace), které si pojištěný zajistil vlastními silami, a to až do výše limitu uvedeného v odst. 1 čl. 11. Podmínkou tohoto postupu je předchozí projednání s operátorem zprostředkovatele a zaslání originálu účtu likvidačnímu oddělení pojistitele na adresu AWP P&C Česká republika – likvidační oddělení, Jankovcova 1596/14b, 170 00, Praha 7.

Rozhodne-li pojistitel, že se pojištěná domácnost stala po pojistné události ve smyslu příslušných VPP neobyvatelnou, zprostředkovatel uhradí přepravu členů takové domácnosti k jejich nejbližším příbuzným nebo přepravu do ubytovacího zařízení hotelového typu. Náklady na pobyt v ubytovacím zařízení hotelového typu jsou hrazeny v rozsahu platné pojistné smlouvy uzavřené s pojistitelem. O způsobu přepravy (taxi, autobus, vlak atd.) a o kategorii ubytovacího zařízení rozhoduje zprostředkovatel.

Článek 17 Snížení a zamítnutí pojistného plnění

1. Porušil-li pojištěný povinnosti stanovené zákonem, ostatními obecně závaznými právními předpisy anebo povinnosti uvedené ve VPP, zejména v čl. 13 a toto porušení mělo podstatný vliv na vznik pojistné události anebo na zvětšení rozsahu jejích následků, pojistitel má právo plnění z pojistné události snížit podle toho, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah jeho povinnosti plnit.
2. Pojistitel má právo plnění z pojistné události přiměřeně snížit, pokud na základě vědomě nepravdivých nebo neúplných údajů, které pojistník anebo pojištěný uvedl při sjednávání pojištění, stanovil nižší pojistné.
3. Pojistitel má právo zamítnout plnění z pojistné smlouvy, pokud se až po pojistné události dozví, že její příčinou je skutečnost, kterou pro vědomě nepravdivé anebo neúplné odpovědi pojistníka anebo pojištěného nemohl zjistit při sjednávání pojištění a která byla pro uzavření pojistné smlouvy podstatná.
4. Pojistitel má právo zamítnout plnění z pojistné události, pokud pojištěný úmyslně uvede pojistitele v omyl o podstatných okolnostech týkajících se vzniku nároku na pojistné plnění anebo výše nároku.
5. Pokud pojištěný způsobí pojistiteli zvýšení nákladů tím, že v důsledku jeho jednání je nutné rozhodující skutečnosti zjišťovat opakovaně, pojistitel má právo snížit plnění z pojistné události o výši takto vzniklých nákladů.

III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 18 Informace o ochraně a zpracování osobních údajů

1. Pojistník uzavřením pojistné smlouvy dává pojistiteli souhlas, aby jeho osobní údaje (tj. jméno, příjmení, adresu, telefonní číslo, adresu elektronické pošty a další) dále zpracovával po dobu

správy sjednaného pojištění a plnění všech závazků z pojištění.

2. Tento souhlas se uděluje i pro předávání údajů do jiných států zajistitelům pojistitele a subjektům v rámci finanční skupiny pojistitele, jakož i ostatním subjektům v pojišťovnictví, bankovníctví a dalších finančních službách a asociacím těchto subjektů. Pojistník uzavřením pojistné smlouvy potvrzuje, že byl řádně informován o svých právech. Pojistník prohlašuje, že si je vědom toho, že v případě, kdy svůj souhlas odvolá, a tím znemožní řádnou správu pojištění, dojde k zániku pojistné smlouvy pro nemožnost plnění.
3. Osobní údaje pojistitel zpracovává a uchovává po dobu nezbytně nutnou k zajištění všech práv a povinností plynoucích ze závazkového vztahu, tj. vždy minimálně po dobu trvání příslušného vztahu, a dále po dobu, po kterou je správce povinen údaje uchovávat podle obecně závazných právních předpisů nebo na kterou mu pojistník ke zpracování udělil souhlas. V případě udělení souhlasu tato doba činí 5 let od skončení smluvního vztahu, v ostatních případech vyplývá doba zpracování z účelu zpracování anebo je dána právními předpisy.
4. Pojistnou smlouvou je možné dohodnout souhlas fyzické osoby pojistníka se zpracováním jeho osobních údajů pojistitelem v rozsahu jméno, příjmení, adresa, datum narození, kontaktní údaje, podrobnosti elektronického kontaktu a údaje pojištění (vyjma citlivých údajů) pro marketingové účely a pro účely nabídky produktů pojistitele, dceřiných a sesterských společností pojistitele a jiných poskytovatelů finančních služeb, s nimiž pojistitel spolupracuje, a to na dobu na dobu trvání závazků ze smluvního vztahu a 5 let po jeho skončení. Udělení souhlasu je dobrovolné a není podmínkou uzavření smlouvy.
5. Právo na opravu osobních údajů
 - 5.1. Každý, jehož osobní údaje pojistitel zpracovává, může požadovat informaci o zpracovávání svých osobních údajů. Za poskytnutí informace má pojistitel právo požadovat přiměřenou úhradu.
 - 5.2. V případě, že pojistník a/nebo pojištěný zjistí nebo se domnívá, že se zpracování osobních údajů provádí v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, může:
 - požádat správce nebo i zpracovatele o vysvětlení,
 - požadovat, aby pojistitel odstranil takto vzniklý stav, zejména může požadovat blokaci, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.
6. O vyřízení jeho žádosti jej pojistitel bez odkladu informuje.
7. Pojistník má též právo kdykoliv se obrátit se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Článek 19 Způsob vyřizování stížností

1. Komunikačním jazykem je čeština, slovenština a angličtina.

Verze 3

2. V případě dotazů nebo stížností se může pojištěný obrátit na pojistitele: AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby, Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika.
3. Pojistitel přijímá stížnosti proti jeho postupu podané ústně nebo písemně. Ústně podanou stížnost pojistitel zaznamená. Písemnou stížnost může stěžovatel podat osobně, nebo zaslat poštou na adresu sídla pojistitele.
4. Ze stížnosti musí být zřejmé datum jejího podání, kdo ji podává, čeho se týká (předmět stížnosti) a čeho se stěžovatel domáhá. Pokud je stěžovatelem fyzická osoba, stížnost musí obsahovat jméno, příjmení a adresu bydliště fyzické osoby. Pokud je stěžovatelem právnická osoba, stížnost musí obsahovat název nebo obchodní název a adresu sídla právnické osoby.
5. Pojistitel je povinen prošetřit stížnost a informovat stěžovatele o způsobu vyřízení jeho požadavků či důvodech jejich zamítnutí do 30 dní ode dne jejího doručení. Pokud si vyřízení stížnosti vyžaduje delší období, lze lhůtu podle předchozí věty prodloužit, o čemž bude stěžovatel bezodkladně zpraven.
6. Spory mezi spotřebitelem (Vámi) a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem (prodejcem) z pojistné smlouvy neživotního pojištění lze také řešit mimosoudní cestou prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

V Praze, schváleno dne 27.4 2016