



**SBERBANK**

Pojištění asistenčních služeb

# **Pojistná smlouva a Všeobecné pojistné podmínky**

č. EA001062-1811



# Obsah

<b>POJISTNÁ SMLOUVA Č. EA001062-1811</b>	<b>3</b>
Článek 1 Úvodní ustanovení	5
Článek 2 Předmět pojištění	5
Článek 3 Pojistná událost, pojistné plnění	5
Článek 4 Vznik a zánik každého jednotlivého pojištění	6
Článek 5 Oprávněná osoba	6
Článek 6 Hlášení škodních událostí	6
Článek 7 Povinnosti pojistníka	7
Článek 8 Povinnosti pojistitele	7
Článek 9 Pojistné	8
Článek 10 Adresy a oznámení	8
Článek 11 Mlčenlivost, obchodní a bankovní tajemství a předávání osobních údajů	8
Článek 12 Platnost smlouvy	9
Článek 13 Závěrečná ustanovení	10

## PŘÍLOHA Č. 1

<b>Všeobecné pojistné podmínky (VPP-SBBAS-1811)</b>	<b>12</b>
Článek 1 Úvodní ustanovení	12
Článek 2 Výklad pojmů	12
Článek 3 Rozsah pojistného plnění	14
Článek 4 Počátek, změny, doba trvání a zánik pojištění	14
Článek 5 Povinnosti při škodní události	15
Článek 6 Doručování	16
Článek 7 Výluky z pojištění	16

# Obsah

	<b>Zvláštní pojistné podmínky (ZPP-SBBAS-1811)</b>	<b>17</b>
I.	<b>AUTO ASISTENCE</b>	
Článek 1	Předmět pojištění	17
Článek 2	Výklad pojmů Auto Asistence	17
Článek 3	Definice pojistné události, oprávněná osoba	18
Článek 4	Hlášení pojistné události a povinnosti	18
Článek 5	ÚZEMNÍ PLATNOST	19
	<b>ROZSAH POSKYTOVANÝCH ASISTENČNÍCH SLUŽEB – POJISTNÉHO PLNĚNÍ</b>	
Článek 6	Technická pomoc	19
Článek 7	Výluky Auto Asistence	21
II.	<b>CONCIERGE – OSOBNÍ ASISTENT</b>	<b>23</b>
Článek 1	Postup pro objednání služeb a kontaktování asistenční centrály	23
Článek 2	rozsah a podmínky poskytování jednotlivých služeb	23
Článek 3	Územní platnost	25
Článek 4	Zvláštní ustanovení služby osobní asistent	25

# Pojistná smlouva č. EA001062-1811

(dále jen „pojistná smlouva“)

Pojistnou smlouvu uzavírají tyto **smluvní strany**:

<b>Pojistitel:</b>	<b>EUROP ASSISTANCE S.A.</b>
<b>se sídlem:</b>	1, promenade de la Bonette – 92230 Gennevilliers, Francie,
<b>společnost registrována</b>	v Nanterreském registru firem pod ref. číslem B 403 147 903 prostřednictvím Europ Assistance S.A. Irish Branch se sídlem v 4 – 8 Eden Quay, Dublin 1, Irsko
<b>vedená v:</b>	Registru firem Irské vlády pod ref. číslem 907 089
<b>dohled nad činností pojistitele vykonává</b>	Autorité de contrôle prudentiel (ACP), 61 rue Taitbout, 75436 Paris 09, Francie
<b>zastoupená:</b>	p. Markem Butlerem

zastoupení samostatným zprostředkovatelem

<b>Pojišťovací agentem:</b>	<b>Europ Assistance s.r.o.</b>
<b>se sídlem:</b>	Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika
<b>IČO:</b>	25287851
<b>zapsaný v:</b>	Spisová značka: C 87094 vedená u Městského soudu v Praze
<b>zastoupený:</b>	Ing. Vladimírem Fuchsem jednatelem
<b>dále jen:</b>	<b>„Europ Assistance“</b> nebo <b>„pojistitel“</b>

a

<b>Zprostředkovatel</b>	<b>Europ Assistance s.r.o.</b>
<b>se sídlem:</b>	Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika
<b>IČO:</b>	25287851
<b>zapsaný v:</b>	Spisová značka: C 87094 vedená u Městského soudu v Praze
<b>zastoupený:</b>	Ing. Vladimírem Fuchsem jednatelem
<b>dále jen:</b>	<b>„asistenční centrála“</b>
<b>Pojistník:</b>	<b>Sberbank CZ, a.s.</b>
<b>se sídlem:</b>	U Trezorky 921/2, Jinonice, 158 00 Praha 5
<b>IČO:</b>	25083325
<b>zapsaný v:</b>	Spisová značka B 4353 vedená u Městského soudu v Praze
<b>zastoupený:</b>	Dušanem Baranem, místopředsedou představenstva Danielem Krumpolcem, členem představenstva
<b>dále jen:</b>	<b>„pojistník“</b>

uzavírají následující Skupinovou pojistnou smlouvu  
č. EA001062-1811 (dále jen „smlouva“ či „pojistná smlouva“).

## **Článek 1 – Úvodní ustanovení**

1. Předmětem této pojistné smlouvy je:
  - a) rámcová úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran při pojišťování zákazníků pojistníka (dále jen „pojištění“ anebo jednotlivě „pojištěný“), kteří mají s pojistníkem uzavřenou smlouvu na některý z produktů pojistníka;
  - b) závazek pojistitele poskytnout v dohodnutém rozsahu pojištění a poskytnout plnění, v případě, že nastane náhodná událost dále specifikovaná v pojistné smlouvě a závazek pojistníka hradit dohodnuté pojistné.
2. Vzájemná práva a povinnosti se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (dále jen „občanský zákoník“), příslušnými ustanoveními ostatních právních předpisů České republiky a Pojistnými podmínkami pro pojištění asistenčních služeb (dále jen „PP-SBBAS-1811“), které se jako jednotný dokument skládají z Všeobecných pojistných podmínek (dále jen „VPP-SBBAS-1811“) a Zvláštních pojistných podmínek (dále jen „ZPP-SBBAS-1811“). PP-SBBAS-1811 tvoří nedílnou součást této pojistné smlouvy a jsou její Přílohou č. 1.
3. Pojištění asistenčních služeb (dále jen „pojištění“) se sjednává ve prospěch pojištěných – zákazníků pojistníka.
4. Pojmy definované v PP-SBBAS-1811 a pojmy definované touto pojistnou smlouvou mají totožný význam.

## **Článek 2 – Předmět pojištění**

1. Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění pojištěnému ve formě asistenčních služeb v rozsahu a způsobem definovaným v PP-SBBAS-1811, nastane-li pojistná událost definovaná v příslušných ustanoveních PP-SBBAS-1811.
2. Pojištění se vztahuje na pojistné události nastalé během doby trvání jednotlivého pojištění vztahujícího se na daného pojištěného.

## **Článek 3 – Pojistná událost, pojistné plnění**

1. Pojistnou událostí se rozumí nahodilá skutečnost uvedená v odstavcích ZPP-SBBAS-1811, která nastala v době trvání jednotlivého pojištění vztahujícího se na pojištěného a s níž je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.
2. V případě pojistné události je pojištěný či oprávněná osoba povinen tuto skutečnost bezodkladně nahlásit způsobem uvedeným v článku 5 této pojistné smlouvy.

3. Pojistné plnění ve formě výplaty pojistného plnění v penězích je splatné do 15 dnů po ukončení šetření nutného ke zjištění rozsahu povinnosti pojistitele plnit. Pojistné plnění ve formě poskytnutí asistenční služby bude poskytnuto neprodleně po ukončení šetření nutného ke zjištění rozsahu povinnosti pojistitele plnit, a to v době dle potřeby pojištěného. Šetření je skončeno, jakmile pojistitel sdělí jeho výsledky oprávněné osobě. Výplata pojistného plnění v penězích je prováděna pojistitelem na účet označený oprávněnou osobou.

## **Článek 4 – Vznik a zánik každého jednotlivého pojištění**

1. Počátek jednotlivého pojištění nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti této pojistné smlouvy.
2. Jednotlivé pojištění a pojistné krytí v rámci tohoto jednotlivého pojištění vzniká:
  - a) od 00:00 dne, který pojistník oznámí pojistiteli jako datum vzniku daného jednotlivého pojištění;
  - b) od 00:00 dne, kdy pojištěný vlastnoručně podepíše souhlas s přistoupením k této pojistné smlouvě a PP-SBBAS-1811, kdy takový souhlas bude obsažen ve Smlouvě o vydání platební karty / Rámcové smlouvě o poskytování bankovních produktů a služeb, kterou pojištěný uzavře s pojistníkem; nejdříve však v den aktivace karty, ke které se pojištění váže.
3. Jednotlivé pojištění zaniká, kromě způsobů uvedených ve PP-SBBAS-1811:
  - a) oznámením pojistníka pojistiteli s uvedením data, ke kterému příslušné jednotlivé pojištění zaniká.

## **Článek 5 – Oprávněná osoba**

1. Osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. Oprávněnou osobou je pojištěný, není-li v příslušných ZPP-SBBAS-1811 definováno jinak.

## **Článek 6 – Hlášení škodních událostí**

1. Vznik škodní události je pojištěný povinen oznámit bez zbytečného odkladu telefonicky na linku +420 221 586 729.
2. V případě, že pojištěný nebo oprávněná osoba požaduje poskytnutí pojistného plnění v rámci zpětné úhrady finančních nákladů vynaložených v souvislosti s pojistnou událostí, musí tak učinit písemně, a to zasláním vyplně-



ného tiskopisu pojistitele, který oprávněná osoba získá na vyžádání prostřednictvím telefonické linky +420 221 586 729, na adresu:

Europ Assistance s.r.o.  
Na Pankráci 1658 / 121  
140 00 Praha 4

## **Článek 7 – Povinnosti pojistníka**

1. Pojistník je povinný:
  - a) dodržovat všechny povinnosti uvedené v PP-SBBAS-1811 a v této pojistné smlouvě;
  - b) dohodnutým způsobem hradit pojistné;
  - c) seznámit pojištěného dohodnutým způsobem s rozsahem pojištění a podmínkami poskytování pojistného plnění a s jeho nároky a povinnostmi plynoucími z titulu pojištění sjednávaného dle této smlouvy a seznámit pojištěného s aktuálním zněním PP-SBBAS-1811;
  - d) informovat pojištěného o postupu hlášení pojistné události dle této pojistné smlouvy;
  - e) dohodnutým způsobem informovat pojistitele o jednotlivých nových pojištěních vzniklých dle této pojistné smlouvy a dále pak o zrušených jednotlivých pojištěních.
2. Další povinnosti pojistníka jsou uvedeny v PP-SBBAS-1811.

## **Článek 8 – Povinnosti pojistitele**

1. Pojistitel je povinen:
  - a) dodržovat všechny povinnosti uvedené v PP-SBBAS-1811 a plynoucí z této pojistné smlouvy;
  - b) poskytovat na základě žádosti pojistníka bezplatná školení pojistníka či jím zmocněných osob, které vstupují do kontaktu s pojištěnými, vztahující se k pojištění sjednávanému dle této smlouvy;
  - c) poskytnout pojistníkovi informace o okolnostech plynoucích z šetření jednotlivých pojistných událostí, pokud tyto informace mohou mít či mají za následek ukončení jednotlivého pojištění.
2. Další povinnosti pojistitele jsou uvedeny v PP-SBBAS-1811.
3. Pojistitel se zavazuje v případě kontroly pojistníka ze strany regulačních orgánů poskytnout nezbytnou součinnost a dokumentaci.

## **Článek 9 – Pojistné**

1. Pojistné je variabilní v závislosti na počtu sjednaných jednotlivých pojištění v příslušném měsíci a je sjednáno jako souhrn pojistného za jednotlivá pojištění.
2. Pojistník hradí pojistné měsíčně způsobem stanoveným v Prováděcí smlouvě k této pojistné smlouvě.

## **Článek 10 – Adresy a oznámení**

1. Pojistník je povinen zasílat písemnou korespondenci určenou pojistiteli na adresu sídla pojišťovacího agenta, která je uvedena v záhlaví této pojistné smlouvy. Pojistitel souhlasí s doručováním písemností jemu určeným prostřednictvím pojišťovacího agenta, kdy taková korespondence se považuje za doručenou okamžikem jejího doručení pojišťovacímu agentovi. V případě, že pojistitel, pojišťovací agent nebo pojistník změní adresu sídla, jsou povinni o této změně neprodleně informovat druhou smluvní stranu. Korespondence může taktéž být doručována osobně zaměstnanci smluvních stran nebo jinou osobou pověřenou danou smluvní stranou.
2. Všechna oznámení a žádosti týkající se pojištění musí mít písemnou formu.
3. Další podmínky adres, oznámení a doručování upravují PP-SBBAS-1811.

## **Článek 11 – Mlčenlivost, obchodní a bankovní tajemství a předávání osobních údajů**

1. Pojistitel a pojistník jsou povinni vzájemně zachovávat mlčenlivost o obchodním tajemství druhého z účastníků a o ostatních skutečnostech, o kterých se dozvěděli při výkonu činnosti podle této smlouvy. Zejména jsou povinni chránit informace a údaje o obchodních podmínkách a know-how druhého účastníka. Tato povinnost přetrvává i po dobu 10 let po skončení smluvního vztahu z této smlouvy.
2. Pojistník i pojistitel se zavazují vzájemně si předávat média a data – osobní údaje pojištěného a oprávněných osob – v šifrované nebo jinak zabezpečené podobě tak, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto médiím nebo datům, nebo k jakémukoliv zneužití neoprávněnou osobou. Dále se zavazují pojistník i pojistitel zajistit nejvyšší možné standardy technického a organizačního zabezpečení a přenosu dat, jaké lze s ohledem na předmět této smlouvy a postavení smluvních stran důvodně požadovat.

3. Pojistitel se zavazuje přijmout opatření zabraňující neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k poskytnutým osobním údajům pojistníkem nebo pojištěným, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, jejich jinému neoprávněnému zpracovávání, jakož i jinému zneužití. Pro účely splnění této povinnosti poskytuje pojistitel následující záruky technického a organizačního zabezpečení osobních údajů. Pod pojmem záruk organizačního zabezpečení se rozumí především zabezpečení kontroly přístupu k osobním údajům, omezení počtu zaměstnanců přicházejících do styku s osobními údaji podle této smlouvy na minimální možnou úroveň a prověření zaměstnanců pojistitele, kteří mají přístupové oprávnění k údajům. Pojistitel bude osobní údaje zpracovávat v písemné a elektronické podobě. Podklady s osobními údaji budou uloženy v uzamčeném objektu zajištěném proti vstupu nepovolaných osob. Pod pojmem záruk technického zabezpečení se rozumí především zabezpečení přístupu do systémů, ve kterých budou osobní údaje uloženy, a to na fyzické úrovni, nepřetržitá systémová kontrola, elektronické zabezpečení a ochrana pomocí osobního hesla (login). Pojistitel zajistí seznámení svých zaměstnanců se zněním právní úpravy na ochranu osobních údajů a přijme opatření, aby se s osobními údaji nemohly seznamovat nepovolané osoby, a bude osobní údaje uchovávat pouze po dobu nezbytnou k účelu jejich zpracování. Pojistitel není oprávněn zpřístupnit osobní údaje třetím osobám nebo je používat pro vlastní potřebu, zejména pro marketingové účely.

## **Článek 12 – Platnost smlouvy**

1. Tato pojistná smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti dnem 15. 7. 2019. Pojistná smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2019. Nadále se trvání a účinnost této smlouvy prodlužuje automaticky vždy o období jednoho kalendářního roku, pokud nedojde z jedné či druhé strany k oznámení, že tato strana netrvá na prodloužení trvání a účinnosti této smlouvy. Oznámení dle předchozí věty musí být doručeno druhé smluvní straně písemně formou doporučeného dopisu, a to nejméně jeden kalendářní měsíc před stanoveným koncem účinnosti této smlouvy. Je-li oznámení doručeno druhé smluvní straně, nelze jej odvolat bez jejího souhlasu.
2. Pojistná smlouva může být vypovězena kteroukoliv smluvní stranou, a to při dodržení dvouměsíční výpovědní lhůty. Výpovědní lhůta začíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

3. Neprodlení smlouvy nebo výpověď učiněná kteroukoliv smluvní stranou nemá vliv na trvání jednotlivého pojištění. K zániku pojistné smlouvy neprodlením nebo výpovědí dojde teprve okamžikem zániku posledního jednotlivého pojištění založeného na základě této pojistné smlouvy. Po doručení oznámení o neprodlení této smlouvy nebo po doručení výpovědi této pojistné smlouvy nelze uzavírat nová nebo prodlužovat již existující jednotlivá pojištění.
4. První pojistné období jednotlivého pojištění je od 00:00 dne, kdy pojištěný platně a účinně přistoupil ke skupinovému pojištění, do posledního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci přistoupení ke skupinovému pojištění. Druhé a další pojistné období jednotlivého pojištění jsou kalendářní měsíce.
5. Smluvní strany shodně prohlašují, že ustanovení § 2804 a § 2805 písm. b) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník stejně jako příslušná ustanovení PP-SBBAS-1811 nelze aplikovat na tuto pojistnou smlouvu jako celek, ale pouze ve vztahu k jednotlivému pojištění, tj. např. pojistná smlouva jako celek nemůže zaniknout pro neplacení pojistného ve vztahu k jednotlivému pojištění ani žádná smluvní strana není oprávněna vypovědět tuto pojistnou smlouvu jako celek v případě pojistné události týkající se jednotlivého pojištění.

## **Článek 13 – Závěrečná ustanovení**

1. Pojistník prohlašuje, že převzal a před uzavřením této pojistné smlouvy byl seznámen se zněním pojistných podmínek pro pojištění asistence PP-SBBAS-1811, jejich obsahu rozumí a s obsahem souhlasí. Dále pojistník prohlašuje, že mu byly poskytnuty před uzavřením pojistné smlouvy přesným, jasným způsobem, písemně a v českém jazyce informace o pojistiteli a informace o pojistném vztahu ve smyslu § 1843 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Pojistník si je vědom své povinnosti pravdivě a úplně odpovědět na všechny dotazy pojistitele a uvést všechny informace, s výjimkou případů, kdy je vázán povinností mlčenlivosti.
3. Veškerá práva a povinnosti stran vyplývající z této pojistné smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
4. V případě rozporu mezi ustanoveními této pojistné smlouvy a PP-SBBAS-1811 mají přednost ustanovení této pojistné smlouvy.

5. Tato pojistná smlouva se pro potřeby smluvních stran vyhotovuje ve třech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Pojistitel obdrží dvě vyhotovení, pojistník obdrží jedno vyhotovení.
6. Tato smlouva může být měněna, doplňována nebo upřesňována pouze oboustranně odsouhlasenými, písemnými a očíslovanými dodatky v listinné podobě.
7. Na uzavření této pojistné smlouvy nebo jejích případných dodatků či jiných dohod na pojistnou smlouvu navazujících se neaplikuje možnost modifikované akceptace dle ustanovení § 1740 odst. 3 věty první zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Nabídku uzavření pojistné smlouvy tedy není možné platně přijmout se změnou či odchylkou, která mění podmínky nabídky.
8. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich svobodné vůle, určitě a srozumitelně, že nebyla uzavřena v tísní ani za jinak nevýhodných podmínek.

**Nedílnou součástí této pojistné smlouvy jsou následující přílohy:**

Příloha č. 1: PP-SBBAS-1811 – Pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb Auto Asistence

# PP-SBBAS-1811 – POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB AUTO ASISTENCE

## VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY (VPP-SBBAS-1811)

### Článek 1 – Úvodní ustanovení

1. Toto pojištění se řídí právním řádem České republiky. Platí pro něj příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a ustanovení všeobecných a zvláštních pojistných podmínek, případně další ujednání pojistné smlouvy uzavřené mezi pojistitelem a pojistníkem.
2. Všeobecné a zvláštní pojistné podmínky tvoří spolu s pojistnou smlouvou jednotný právní dokument, který je třeba číst a aplikovat ve vzájemné souvislosti a jednotě. V případě rozporu mezi všeobecnými pojistnými podmínkami na straně jedné a zvláštními pojistnými podmínkami na straně druhé mají přednost příslušná ustanovení zvláštních pojistných podmínek. Od všeobecných a zvláštních pojistných podmínek se lze odchýlit v pojistné smlouvě.

### 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 registrován v Register of Commerce and Companies of Nanterre pod číslem B 403 147 903, a jednající prostřednictvím EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH 4-8 Eden Quay, Dublin 1, IRELAND registrován v Irish Company Registration Office pod číslem 907 089;

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

**pojistník:** Sberbank CZ, a.s., U Trezorky 921/2, 158 00 Praha 5, Česká republika, IČO: 25083225, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 4353;

**karta:** je elektronický platební prostředek ve smyslu příslušných ustanovení obchodních podmínek pojistníka, ke které je sjednáno pojištění dle těchto PP-SBBAS-1811;

**obchodní podmínky:** obchodní podmínky pojistníka pro vydávání a používání kreditních karet;

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

**oprávněná osoba:** osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. Definice oprávněné osoby je dále uvedena v příslušných zvláštních podmínkách;

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

**pojištění obnosové:** pojištění, jehož účelem je poskytnutí jednorázového nebo opakovaného pojistného plnění v ujednaném rozsahu bez ohledu na vznik nebo rozsah škody;

**pojistná událost:** nahodilá skutečnost, ke které došlo nejdříve po začátku pojištění, blíže specifikovaná v příslušné části ZPP-SBBAS-1811, která vyvolává na straně pojištěného potřebu poskytnutí asistenčních služeb ve smyslu pojistné smlouvy, je-li s touto skutečností spojena povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění nebo asistenční služby;

**škodní událost:** skutečnost, ze které vznikla škoda, ke které došlo nejdříve po počátku pojištění, 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;

**korespondenční adresa:** adresa trvalého bydliště nebo sídla, popř. jiná adresa písemně sdělená pojistiteli, na kterou pojistitel výhradně doručuje veškerou písemnou korespondenci; se zasíláním na korespondenční adresu je spojena fikce doručení. V případě, že je pojistiteli sdělena jako korespondenční adresa osoby odlišné od pojistníka nebo pojištěného, nenese pojistitel odpovědnost za důsledky plynoucí z případného prodlení při předání korespondence mezi těmito osobami;

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

**smluvní dodavatel/dodavatel:** právnická či fyzická osoba, která poskytuje služby, které jsou objednány asistenční centrálou a vykonávány pro pojištěného;

**zajištění služeb:** forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů zvláštních podmínek pojistné smlouvy, přičemž náklady služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným;

## **Článek 3 – Rozsah pojistného plnění**

1. Pojistné plnění poskytne pojistitel v rozsahu těchto PP-SBBAS-1811 a podmínek pojistné smlouvy, přičemž náklady služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným či oprávněnou osobou.
2. Limity pojistného plnění uvedené v příslušné části ZPP-SBBAS-1811 představují nejvyšší možnou částku, kterou pojistitel poskytne na každou pojistnou událost, jež nastane v době trvání pojištění, není-li dále uvedeno jinak.
3. Nárok na poskytování pojistného plnění vzniká pouze v případě, že jsou služby zajištěny prostřednictvím asistenční centrály. V případech, kdy je zajištění asistenčních služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrálou, je pojistitel oprávněn odmítnout vzniklé náklady pojištěnému zpětně uhradit, případně může jejich výši krátit do výše nákladů, které by pojistitel hradil, pokud by služby byly poskytnuty dodavatelem asistenční centrály.

## **Článek 4 – Počátek, změny, doba trvání a zánik pojištění**

1. Pojistná smlouva, všechna právní jednání týkající se pojistné smlouvy a sdělení týkající se pojištění musí mít písemnou formu, není-li dohodnuto jinak. Právo na pojistné plnění z pojistné události vzniká pojištěnému či oprávněné osobě.
2. Počátek a vznik jednotlivého pojištění každého pojištěného se stanoví okamžikem aktivace karty u nově vydaných karet a v případě, že pojištění bylo sjednáno v průběhu trvání platnosti aktivované karty na 00.00 hodin dne do datečného sjednání pojištění:
3. Počátek pojištění nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti pojistné smlouvy.
4. Pojištění nelze přerušit, není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak.
5. Kromě dalších způsobů stanovených zákonem a těmito pojistnými podmínkami zaniká jednotlivé pojištění:
  - a. dohodou smluvních stran;
  - b. uplynutím pojistné doby, bylo-li pojištění sjednáno na dobu určitou;
  - c. výpovědí pojistitele podanou pojistníkovi do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události; výpovědní lhůta činí jeden měsíc;



- d. odstoupením ze strany pojistitele, porušil-li pojištěný úmyslně nebo z nedbalosti povinnost stanovenou v § 2788 občanského zákoníku, prokáže-li pojistitel, že by po pravdivém a úplném zodpovězení dotazů nepřijal pojištěného do skupinového pojištění;
- e. odmítnutím pojistného plnění podle ustanovení § 2809 občanského zákoníku.

## **Článek 5 – Povinnosti při škodní události**

1. Kromě povinností uložených zvláštními pojistnými podmínkami a právními předpisy, je pojištěný zejména povinen:
  - a. učinit veškerá možná opatření k odvrácení či zamezení zvětšení rozsahu jakékoli škodné události;
  - b. bez zbytečného odkladu pojistiteli písemně či telefonicky oznámit, že nastala škodní událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu;
  - c. spolu s oznámením škodní události zaslat asistenční centrále všechny originály dokladů, které si v souvislosti s hlášením škodní události asistenční centrála vyžádá;
  - d. oznámit asistenční centrále, je-li totéž riziko pojištěno zároveň u jiného pojistitele, uvést jeho jméno a údaje o sjednaném pojištění;
  - e. zabezpečit vůči jinému právo na náhradu újmy způsobené pojistnou událostí.
2. Mělo-li porušení povinnosti pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby, která má na pojistné plnění právo, 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.
3. 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 úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně zodpovězených písemných dotazů na skutečnosti, které mají význam pro pojistitelovo rozhodnutí, jak ohodnotí 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 pojištění zanikne.

4. Pojistitel si vyhrazuje v souvislosti šetřením pojistné události právo požadovat od pojištěného i jiné doklady včetně lékařských zpráv a výpisu ze zdravotní dokumentace na náklady pojištěného a další doklady, které považuje za potřebné pro přezkoumání skutečností, které pojistitel považuje za nutné ke zjištění své povinnosti plnit.

## **Článek 6 – Doručování**

1. Písemnosti doručuje pojistitel na adresu v České republice prostřednictvím držitele poštovní licence (pošty) jako doporučené zásilky, případně jiným vhodným způsobem, není-li dohodnuto jinak.
2. Pojistitel je povinen prostřednictvím asistenční centrály pojistníkovi nebo pojištěnému zaslat výpověď, odstoupení od smlouvy nebo oznámení o odmítnutí pojistného plnění formou doporučeného dopisu.

## **Článek 7 – 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, stávk, 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;
  - e. epidemie nebo pandemie.
2. Další výluky jsou uvedeny v příslušných částech ZPP-SBBAS-1811.

# ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY (ZPP-SBBAS-1811)

## I. AUTO ASISTENCE

### 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, nastane-li pojistná událost.

### Článek 2 – Výklad pojmů auto asistence

**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. Pojištění se vztahuje pouze pro vozidla registrovaná na území České republiky;

**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 živelné události;

**porucha:** stav, kdy je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé 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 povinné 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:** stav, který znemožňuje užívání vozidla k provozu nebo působí jeho nepojízdnost nebo nezpůsobilost k provozu na pozemních komunikacích podle obecně závazných právních předpisů. Takovými stavy se pro účely pojištění rozumí: ztráta, zlomení a zabouchnutí klíčů 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, a následný návrat smluvního dodavatele asistenční centrály zpět do místa svého sídla nebo provozovny;

**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.

### **Článek 3 – Definice pojistné události, oprávněná osoba**

1. Pojistnou událostí je nehoda, porucha, defekt, vandalismus, uživatelský incident nebo krádež vozidla, ve kterém pojištěný cestuje.
2. Oprávněnou osobou pro služby Auto Asistence je pojištěný za předpokladu, že se v době vzniku škodní události, ohlášení škodní události a následného poskytnutí služeb nachází ve vozidle nebo v jeho bezprostřední blízkosti.

### **Článek 4 – Hlášení pojistné události a povinnosti**

1. V případě pojistné události je pojištěný, popř. oprávněná osoba, povinen o této skutečnosti neprodleně informovat asistenční centrálu na telefonním čísle: (+420) 221 586 729, které je k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
2. Při kontaktování asistenční centrály je volající povinen sdělit následující informace:
  - jméno a příjmení;
  - 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 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.

## Článek 5 – Územní platnost

1. 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 (státy tzv. Zelené karty).

## ROZSAH POSKYTOVANÝCH ASISTENČNÍCH SLUŽEB – POJISTNÉHO PLNĚNÍ

### Článek 6 – Technická pomoc

1. V případech, kdy na vozidle dojde k pojistné události, zajistí pojistitel, prostřednictvím asistenční centrály a uhradí do výše limitu finančního plnění dle odst. 4 tohoto článku (není-li stanoveno, že určité plnění hradí přímo oprávněná osoba):
  - a. 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 dodavateli;
  - b. 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;
  - c. uschování vozidla po dobu 3 dní, resp. do doby převzetí vozidla autoservisem v případě, že je cílový autoservis nebo dílna v době odtahu uzavřen;
  - d. silniční asistenci v případě vybití baterie;
  - e. silniční asistenci v nedostatku paliva k dovezení dostatečného množství paliva na místo události; cenu paliva uhradí pojištěný, popř. oprávněná osoba na místě dodavateli;
  - f. 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;

- g. v případě defektu silniční asistenci k výměně poškozeného kola za rezervní kolo nacházející se ve vozidle;
- h. 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 zámků, případně použitý materiál a náhradní díly uhradí pojištěný, popř. oprávněná osoba na místě dodavatelí.

V případech pojistných událostí 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 úschovy vozidla.

- 2. Jestliže v případech nehody, poruchy, vandalismu vůči vozidlu nebude možné během 12 hodin od oznámení události asistenční centrále vozidlo uvést zpět do provozu, a dále v případech krádeže vozidla, zajistí pojistitel prostřednictvím asistenční centrály a uhradí:
  - 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;
  - b. přepravu pojištěného, popř. oprávněných osob (posádky vozidla v maximálním počtu uvedeném v technickém průkazu vozidla) autobusem nebo vlakem I. třídy, popř. letecky economy třídou, pokud k pojistné události dojde mimo území České republiky a celková délka cesty jinými prostředky přesáhne 10 hod do cíle cesty, či do místa bydliště;

nebo

- c. pronájem náhradního vozidla kategorie střední třídy (např. Škoda Octavia) po dobu pěti (5) 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.
- 3. Předmětem asistenčních služeb dle odst. 2 písm. c. tohoto článku je rovněž organizace přistavení vozidla a úhrada pronájmu vozidla v rámci celkového limitu finančního plnění podle odst. 4 tohoto článku. Náklady spojené s odstavením náhradního vozidla jsou hrazeny ve výši ekvivalentních nákladů odstavení náhradního vozidla v servise, do něhož bylo pojištěné vozidlo odtaženo. Náklady spo-

jené s provozem pronajatého vozidla (jako např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodou na tomto vozidle pojistitel nehradí. Službu lze čerpat pouze za předpokladu, že prostřednictvím asistenční centrály byly zajištěny služby dle Článku 6 – Technická pomoc.

4. Na žádost pojištěného popř. oprávněné osoby v případech, kdy během 48 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 v České republice, a to v časovém horizontu, určeném asistenční centrálou, nejdéle však do 7 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 odcizení, a to na základě doložení policejního protokolu o nalezení vozidla a ukončení šetření. Celkový limit finančního plnění za všechny služby poskytnuté dle tohoto článku je max. 25 000 Kč (vč. DPH) na jednu pojistnou událost.

## **Článek 7 – Výluky auto asistence**

1. Pojištění se nevztahuje na:
  - a. náklady, které vynaložily složky integrovaného záchraného systému v rámci plnění povinností stanovených zákonem;
  - b. náklady ze škod, které vznikly následkem požití alkoholu nebo návykových látek;
  - c. náklady vyplývající ze škod vzniklých účastí vozidla na závodech, přehlídkách a soutěžích a náklady vyplývající ze škod, které vznikly v důsledku hry a sázky;
  - d. 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 ní;
  - e. 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;
  - f. vozidla, která jsou upravena nebo obměněna tak, že nespĺňují podmínky pro poskytování standardních asistenčních služeb (např. závodní automobily, vozidla

s právem přednostní jízdy, vozidla určená pro přepravu nebezpečných věcí, historická vozidla);

- g. pravidelnou výměnu dílů, hmot a doplňků, periodic-  
kou 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;
  - h. pojistné události, které se staly mimo pozemní komuni-  
kaci, zejména v terénu, který brání kvalitnímu a včas-  
nému poskytnutí asistenčních služeb.
3. Nárok pojištěného na pojistné plnění nevzniká či může být omezen v následujících případech:
- a. jsou-li služby organizovány jinak než přes asistenční  
centrálu, popřípadě organizace služeb není předem  
odsouhlasena operátorem asistenční centrály;
  - b. 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.
4. Nárok na poskytování pojistného plnění vzniká za pod-  
mínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím asis-  
tenční centrály.



## II. CONCIERGE – OSOBNÍ ASISTENT

### **Článek 1 – Postup pro objednání služeb a kontaktování asistenční centrály**

1. Požadavky na poskytnutí asistenčních služeb je nutné směřovat na telefonické středisko asistenční centrály: (+420) 221 586 729.
2. Telefonické středisko asistenční centrály je k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně / 7 dní v týdnu.
3. Při zadání požadavku na poskytnutí asistenčních služeb musí pojištěný vždy uvést poslední 4 čísla své karty, jméno a příjmení.

### **Článek 2 – Rozsah a podmínky poskytování jednotlivých služeb**

#### **1. Kulturní informace**

Na základě požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála následující služby:

- a) vyhledání a předání informací o kulturních či sportovních akcích v lokalitě či poblíž lokality definované pojištěným (celosvětově);
- b) vyhledání a předání kontaktů kulturních, zábavních a sportovních středisek vč. informací o jejich programu případně akcích, která tato střediska pořádají (celosvětově);
- c) vyhledání a předání informací o v budoucnu plánovaných kulturních, sportovních či zábavných akcích dle požadavku pojištěného (celosvětově).

Vyhledávání informací bude provedeno prostřednictvím veřejně dostupných informačních zdrojů.

#### **2. Rezervační služby**

Na základě požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála následující služby rezervačního charakteru:

- d) Vyhledání příslušného leteckého, vlakového, autobusového či jiného spojení v požadované destinaci, případně zajištění rezervace požadovaného spoje včetně úhrady z karty pojištěného. Poskytování této služby se vztahuje pouze na pravidelné letecké a jiné dopravní spoje.
- e) Vyhledání a předání kontaktů na společnosti poskytující služby zapůjčení vozidel, případně přepravní služby. Dále případné zajištění zapůjčení vozidla na požadovanou dobu a jiné dopravní služby včetně úhrady z karty pojištěného.

- f) Vyhledání a předání kontaktů na stravovací zařízení (restaurace, kavárny) v destinaci uvedené pojištěným. Dále dle požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála rezervaci místa ve zvoleném stravovacím zařízení. Vyhledávání informací o stravovacích zařízeních bude provedeno prostřednictvím veřejně dostupných informačních zdrojů.
- g) Vyhledání a předání kontaktů na ubytovací zařízení (hotely, motely, apartmány) v požadované destinaci, případně zajištění rezervace požadovaného ubytování (pro soukromé či obchodní účely) včetně případné úhrady z karty pojištěného. Vyhledávání informací o ubytování bude provedeno prostřednictvím veřejně dostupných informačních zdrojů.
- h) Vyhledání a předání informací o kulturních a sportovních akcích dle požadavku pojištěného, případně zajištění rezervace vstupenek na požadovanou akci, včetně případné úhrady z karty pojištěného.
- i) Vyhledání, předání kontaktů či rezervace služeb na tlumočnicka, překladatele, průvodce a zajištění dalších doprovodných služeb dle požadavku pojištěného, včetně případné úhrady z karty pojištěného.

### **3. Doručovací služby**

Na základě požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála následující služby doručovacího charakteru:

#### **Květiny**

Zajištění nákupu a doručení květin na jakoukoli na adresu v České republice, případně na adresu v rámci hlavních evropských metropolí včetně úhrady z karty pojištěného.

#### **Dárky**

Zajištění nákupu a doručení dáreků na požadovanou adresu, včetně úhrady z karty pojištěného. Doručení dáreků se řídí příslušnými celními a jinými platnými právními předpisy.

#### **Kurýrní služby**

Zajištění doručení vstupenek, lístků a dalších dokladů, které asistenční centrála zajišťovala pojištěnému na základě požadavku dle odst. 2 tohoto článku.

#### **4. Business services**

Na základě požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála jednu, případně kombinaci následujících služeb včetně případné úhrady služby prostřednictvím karty pojištěného:

- a) rezervace prostor pro obchodní jednání,
- b) služby osobního asistenta (příjem Vašich hovorů po dobu max. 24 hod/událost a předání vzkazů),
- c) zajištění osobního tlumočení během jednání,
- d) zajištění cateringu,
- e) zajištění kancelářského zařízení potřebného pro jednání,
- f) zajištění služeb osobního průvodce.

### **Článek 3 – Územní platnost**

Územní platnost služby Concierge – Osobní asistent je celý svět.

### **Článek 4 – Zvláštní ustanovení služby osobní asistent**

1. Poskytování služeb Concierge – Osobní asistent zajišťuje asistenční centrála formou zprostředkování. Zprostředkování služeb Concierge – Osobní asistent je oprávněné osobě poskytováno bezúplatně. Případný smluvní či závazkový vztah vzniká mezi pojištěným a výsledným dodavatelem služeb. Oprávněná osoba hradí pouze samotnou cenu služby zprostředkované asistenční centrálou.
2. Informace o poskytovatelích služeb se vyhledávají z veřejně dostupných informačních zdrojů.
3. V případech, kdy pojištěný požaduje úhradu služby prostřednictvím své karty, asistenční centrála tuto platbu zajistí prostřednictvím řešení elektronického obchodu pouze na základě výslovného souhlasu klienta s částkou a provedením platby.
4. V případě, že pro rezervaci služeb bude požadováno složení kauce (např. zapůjčení vozu či hotelová rezervace), bude tato kauce poskytnuta prostřednictvím karty pojištěného a pojištěný s tímto musí výslovně souhlasit.
5. Asistenční centrála ani pojistník nenesou odpovědnost za možné zrušení rezervace, spoje, či služeb ze strany poskytovatele služeb a za případné nesrovnalosti způsobené rozdíly mezi subjektivním očekáváním pojištěného a výslednou službou.

6. V případě, že se na poskytování služeb (např. doručování dárků) vztahují zvláštní celní předpisy, případně jiné právní předpisy platné pro doručování zboží či poskytování služeb, nenese asistenční centrála ani pojistník odpovědnost za jakékoliv finanční škody vzniklé v souvislosti s těmito celními předpisy.







Informace obsažené v tomto materiálu nejsou veřejnou nabídkou, výzvou k podávání nabídek ani nabídkou na uzavření smlouvy. K získání a využívání služeb Sberbank je nutné nejdříve uzavřít příslušnou smlouvu a splnit podmínky v ní uvedené. Kompletní nabídku služeb a produktů naleznete na [www.sberbank.cz](http://www.sberbank.cz) nebo na kterékoliv pobočce.

07/2019



[sberbank.cz](http://sberbank.cz)

800 133 444

Váš příběh. Vaše banka.