

## Poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Firma (PP-ZSEAS9-1509)

### Časť A – Všeobecná časť

#### Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1. Pre súkromné poistenie (ďalej len „**poistenie**“) asistenčných služieb, ktoré uzatvára EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Írsko, registrovaná v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089 (ďalej len „**poistiteľ**“), platí zákon č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v platnom znení, zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení, príslušné ustanovenia zákona č. 95/2002 Z. z., o poisťovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon**“) a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky, tieto **Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Firma** (ďalej len PP-ZSEAS9-1509) a ďalšie dohody poistnej zmluvy.
2. Tieto PP-ZSEAS9-1509 boli schválené poistiteľom a nadobúdajú účinnosť dňa 7.9.2014

#### Článok 2 – Výklad pojmov

1. Na účely uzatváraného poistenia platí tento výklad pojmov:
  - a. **poistníkom** je ZSE Energia, a. s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281;
  - b. **asistenčnou centrálou** je Europ Assistance s.r.o., so sídlom Na Pankráci 121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851;
  - c. **obchodnými podmienkami** sa na účely tohto poistenia rozumejú obchodné podmienky pre dodávky elektriny a/alebo plynu pre odberateľa prípadne iné relevantné zmluvy poistníka;
  - d. **odberateľom** sa na účely tohto poistenia rozumie právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ, klient poistníka, ktorá nakupuje elektrinu a/alebo plyn v kategórii podnikateľa, a ktorá sa zaviazala dodržiavať obchodné podmienky;
  - e. **poisteným** je odberateľ, ktorý s poistníkom uzavrel zmluvu o odbere elektrickej energie a/alebo plynu alebo inú zmluvu s poistníkom a na ktorého sa vzťahuje poistenie uzatvorené podľa PP-ZSEAS9-1509;
  - f. **oprávnenou osobou** je osoba, ktorej v dôsledku poistnej udalosti vzniká právo na poistné plnenie, je poistený, alebo oprávnený zástupca poisteného (štatutárny orgán), ak je právnickou osobou alebo iná osoba preukázateľne splnomocnená oprávneným zástupcom (štatutárny orgán) poisteného, ak je právnickou osobou;
  - g. **poistnou udalosťou** je náhodná skutočnosť bližšie určená v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509, ktorá nastala v čase trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poistiteľa poskytnúť poistné plnenie;
  - h. **poistným** je odmena za poistenie, ktorú je poistník povinný platiť poistiteľovi;
  - i. **poistnou dobou** je obdobie, na ktoré bolo poistenie uzatvorené;
  - j. **poistným obdobím** je časové obdobie dohodnuté v poistnej zmluve, za ktoré sa platí poistné;
  - k. **poistným rokom** je obdobie, ktoré začína plynúť o 00.00 hodine dňa uvedeného v poistnej zmluve ako začiatok poistenia a končí sa o 00.00 hodine dňa, ktorý sa svojím číslom zhoduje s dňom začiatku poistenia; ak nie je taký deň, prípadne koniec na posledný deň v mesiaci;
  - l. **škodovou udalosťou** je skutočnosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie;
  - m. **poistnou zmluvou** je zmluva o finančných službách uzatvorená medzi poistiteľom a poistníkom, v ktorej sa poistiteľ zaväzuje najmä v prípade vzniku poistnej udalosti poskytnúť v dohodnutom rozsahu poistné plnenie a poistník sa zaväzuje najmä platiť poistné;
  - n. **súhlasom s poistením vyjadreným písomne** je písomné vyjadrenie poisteného medzi ním a poistníkom o tom, že súhlasí s poistením uzatváraným podľa PP-ZSEAS9-1509, za písomný súhlas sa považuje takisto súhlas poisteného vyjadrený elektronicky prostredníctvom on-line aplikácií poistníka či iným prostriedkom elektronickej komunikácie (napr. e-mail) určeným poistníkom alebo za súhlas poisteného sa považuje aj nevyjadrenie nesúhlasu s poskytnutým produktom, ku ktorému je poistený vyzvaný poistníkom pri jeho bezplatnom poskytnutí;
  - o. **súhlasom s poistením vyjadreným telefonicky** je vyjadrenie poisteného poistníkov

o tom, že súhlasí s poistením uzatváraným podľa PP-ZSEAS9-1509 a tento súhlas je vyjadrený telefonicky prostredníctvom zákazníckej linky poistníka a je o tomto preukázateľný spätne určiteľný záznam;

- p. **korešpondenčnou adresou** je adresa trvalého bydliska alebo sídla, popr. iná adresa písomne oznámená poistiteľovi, na ktorú poistiteľ výhradne doručuje všetku písomnú korešpondenciu; so zasielaním na korešpondenčnú adresu je spojená fikcia doručenia. V prípade, že je poistiteľovi oznámená ako korešpondenčná adresa osoby odlišnej od poistníka alebo poisteného, nenesie poistiteľ zodpovednosť za dôsledky plynúce z prípadného omeškania pri odovzdaní korešpondencie medzi týmito osobami;
- q. **kontaktným spojením** je telefonické, e-mailové alebo iné spojenie, na ktoré je poistiteľ oprávnený zaslať svoje oznamy alebo ponuky.

#### Článok 3 – Vznik a trvanie každého jednotlivého poistenia

1. Ak PP-ZSEAS9-1509 nestanovia inak, uzatvára sa poistenie na obdobie platnosti príslušného zmluvného vzťahu medzi poistníkom a odberateľom. Poistné obdobie je vždy jeden bežný rok.
2. Poistenie jednotlivého odberateľa vzniká od 00.00 hodiny prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dátume, ktorý poistník oznámi poistiteľovi ako dátum začiatku poistenia.
3. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastanú v období trvania poistenia.
4. Každé jednotlivé poistenie môže vzniknúť za predpokladu, že poistený spĺňa podmienky pre vstup do poistenia (má uzatvorenú zmluvu o dodávke energií s poistníkom a je tak odberateľom poistníka) a zároveň
  - a. súhlasí s poistením vyjadreným písomne, a to odo dňa doručenia písomného vyjadrenia súhlasu s poistením poistníkovi alebo
  - b. súhlasí s poistením vyjadreným telefonicky, a to odo dňa telefonického vyjadrenia súhlasu s poistením poistníkovi.
  - c. je zaradený do zoznamu poistených osôb, ktorý oznamuje poistník poistiteľovi (platí aj pre poistených, pre ktorých poskytuje poistník poistenie ako benefit).
7. Poistený nemá právny nárok na pristúpenie k poisteniu, ak nespĺňa podmienky pre vstup do poistenia.

#### Článok 4 – Zánik každého jednotlivého poistenia

1. Popri spôsoboch stanovených zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi poistenie zaniká:
  - a. uplynutím poistnej doby, ak bolo poistenie uzavreté na čas určitý a to na dobu, po ktorú má odberateľ príslušný zmluvný vzťah s poistníkom;
  - b. pre neplatenie poistného v súlade s §801 Občianskeho zákonníka zo strany poisteného;
  - c. výpoveďou podľa ustanovenia §800 Občianskeho zákonníka;
  - d. odstúpením od poistenia v súlade s §802 ods. 1 Občianskeho zákonníka;
  - e. odmietnutím plnenia v súlade s §802 ods. 2 Občianskeho zákonníka;
  - f. jednostranným ukončením spôsobom uvedeným v podmienkach poistníka;
  - g. ďalšími spôsobmi uvedenými na inom mieste týchto poistných podmienok, v poistnej zmluve alebo stanovených zákonom.

#### Článok 5 – Poistné plnenie a limit poistného plnenia

1. Limity poistného plnenia sú vymedzené v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509.
2. Poistné plnenie poskytne poistiteľ podľa podmienok a v rozsahu uvedenom v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509.
3. Právo poistné plnenie sa premlčí najneskôr za tri roky, premlčacia lehota práva na poistné plnenie začína plynúť jeden rok po vzniku poistnej udalosti.
4. Počet poistných udalostí počas roku trvania poistenia nie je obmedzený.

#### Článok 6 – Práva a povinnosti poistiteľa

1. Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je poistiteľ oprávnený najmä:
  - a. udeľovať poistníkovi, poistenému resp. oprávnenej osobe pokyny na odvrátenie

- poistnej udalosti alebo zmenšenie rozsahu jej následkov;
- b. odmietnuť plnenie z poistenia, ak oprávnená osoba uvedie pri uplatňovaní práva na plnenie z poistenia vedome nepravdivé alebo hrubo skreslené údaje týkajúce sa rozsahu poistnej udalosti alebo podstatné údaje týkajúce sa tejto udalosti zamlčí;
  - c. znížiť poistné plnenie až na nulovú hodnotu, ak oprávnená osoba poruší povinnosti uvedené v zákone a v ostatných právnych predpisoch a také porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na jej priebeh alebo na zväčšenie rozsahu jej následkov alebo na zistenie alebo určenie výšky poistného plnenia alebo na sťaženie alebo znemožnenie vykonať vlastné vyšetrovanie poisťiteľa na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie alebo rozsahu škody;
  - d. žiadať náhradu nákladov alebo škody, ak v dôsledku porušenia niektorej z povinností poisťníkom alebo poisteným alebo oprávnenou osobou vznikne poisťiteľovi škoda alebo poisťiteľ zbytočne vynaloží náklady. Poisťiteľ má právo na náhradu týchto nákladov alebo škody proti osobe, ktorá škodu spôsobila alebo vynaloženie nákladov vyvolala. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo regresu.

#### Článok 7 – Práva a povinnosti poisťníka a poisteného, resp. oprávnenej osoby počas platnosti poistnej zmluvy

1. Ak poisteného hrozí škoda, je povinný na jej odvrátenie zakročiť spôsobom primeraným okolnostiam.
2. Poistený je povinný dbať, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k zmenšeniu nebezpečenstva alebo k jeho odvráteniu, ktoré mu vyplývajú z právnych predpisov alebo na ich základe.
3. Ak zodpovie poisťník pri uzatváraní poistnej zmluvy úmyselne alebo z nedbalosti nepravdivo alebo neúplne písomné otázky poisťiteľa týkajúce sa uzatváraného poistenia, má poisťiteľ právo od poistnej zmluvy odstúpiť, ak pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok by poistnú zmluvu neuzavrel. Toto právo môže poisťiteľ uplatniť do dvoch mesiacov odo dňa, keď takú skutočnosť zistil, inak právo zanikne. To platí aj v prípade zmeny poistnej zmluvy.
4. Ak je konanie alebo vedomie poisteného právne významné, prihliada poisťovateľ pri zisťovaní porušení povinností stanovených právnymi predpismi tiež na konanie a vedomosti iných osôb konajúcich z podnetu poisteného alebo v jeho prospech.
5. Poistený alebo oprávnená osoba je povinný v prípade poistnej udalosti oznámiť poisťiteľovi, že je poistený u iného poisťiteľa proti tomu istému poistnému nebezpečenstvu; zároveň je povinný oznámiť názov tohto poisťiteľa a výšku limitu poistného plnenia.
6. Ďalšie povinnosti poisťníka alebo poisteného môžu byť stanovené poistnou zmluvou.

#### Článok 8 – Práva a povinnosti poisťníka, poisteného a oprávnenej osoby spojené so vznikom škodovej a poistnej udalosti.

1. Okrem ďalších povinností stanovených právnymi predpismi sú poistený, oprávnená osoba aj poisťník pri vzniku škodovej udalosti povinní najmä:
  - a. vykonať opatrenia vedúce k zmierneniu škody alebo všetky možné opatrenia smerujúce proti zväčšovaniu škody a zaistiť odvrátenie následných škôd, pritom postupovať podľa pokynov poisťiteľa;
  - b. dať poisťiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku škodovej udalosti a rozsahu jej následkov;
  - c. umožniť poisťiteľovi alebo ním povereným osobám vyšetrovania nevyhnutné pre posúdenie nároku na poistné plnenie, najmä preskúmať príčiny a rozsah škody pre stanovenie výšky poistného plnenia;
  - d. na základe žiadosti zaprotokolovať alebo písomne oznámiť a predložiť všetky potrebné informácie a dokumenty;
  - e. oznámiť bez zbytočného odkladu orgánom činným v trestnom alebo priestupkovom konaní vznik udalosti, ktorá nastala za okolností nasvedčujúcich spáchaniu trestného činu alebo priestupku, ďalej oznámiť poisťiteľovi bez zbytočného odkladu, že v súvislosti s poistnou udalosťou bolo proti nemu alebo jeho zamestnancovi začaté trestné konanie a informovať poisťiteľa o priebehu a výsledku tohto konania;
  - f. plniť oznamovaciu povinnosť uloženú všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Okrem ďalších povinností stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi sú poistený a oprávnená osoba pri vzniku škodovej udalosti povinní najmä:
  - a. bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o škode dozvedeli, informovať poisťiteľa spôsobom definovaným v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509,
  - b. predložiť poisťiteľovi na požiadanie nevyhnutné doklady, predovšetkým vyplnený a podpísaný škodový protokol, vrátane všetkých príloh v ňom uvedených.

3. Vyššie uvedené povinnosti platia primerane aj pre oprávnenú osobu, ak je odlišná od poisteného.
4. Všetky povinnosti vyplývajúce z poistnej zmluvy a z právnych predpisov, ktoré sa týkajú oprávnenej osoby alebo poisteného, sa primerane vzťahujú aj na všetky osoby, ktoré uplatňujú nároky na poistné plnenie. Tieto osoby takisto zodpovedajú za plnenie predpísaných povinností na zmiernenie škody a povinností smerujúcich k predchádzaniu a odvráteniu škôd.

#### Článok 9 – Forma právnych úkonov

1. Poistná zmluva a všetky ostatné právne úkony týkajúce sa poistenia musia mať písomnú alebo inak preukázateľnú formu.
2. Zmeny v poistnej zmluve je možné vykonávať iba písomnou formou, inak sú neplatné, ak poistná zmluva nestanoví inak.
3. Poisťiteľ je oprávnený použiť na vyjadrenie svojho prejavu vôle aj inú než písomnú formu, ak je toto v záujme ochrany poisťníka, poisteného alebo oprávnenej osoby. V tomto prípade poisťiteľ adresuje svoje úkony na kontaktné spojenia uvedené v poistnej zmluve.
4. Poisťiteľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, sms, fax) pre vzájomnú komunikáciu s poisťníkom, poisteným a oprávnenou osobou v súvislosti so správou poistenia, riešením škodových poistných udalostí. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, avšak nenahradzujú písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžaduje zákon alebo poistná zmluva. Poisťiteľ pri voľbe formy komunikácie prihliada na povinnosti stanovené príslušnými právnymi predpismi, na charakter oznamovaných informácií, okolností, ako aj potreby a záujmy poisťníka, poisteného a oprávnenej osoby.
5. Poisťiteľ je oprávnený k písomnému úkonu určenému poisťníkovi, poistenému alebo inému účastníkovi poistenia pripojiť doložku, že ak sa tento účastník nevyjadrí do 1 mesiaca od doručenia, predpokladá sa, že s úkonom poisťiteľa súhlasí.
6. Oznámenia poisteného, resp. oprávnenej osoby poisťiteľovi budú zasielané prostredníctvom poisťníka, prípadne priamo na kontaktnú adresu poisťiteľa.

#### Článok 10 – Doručovanie

1. Písomnosti súvisiace s poistením jednotlivého poisteného podľa týchto PP-ZSEAS9-1509 doručuje poisťovateľ na adresu v Slovenskej republike prostredníctvom subjektu oprávneného doručovať poštové zásielky (pošty) ako obyčajné alebo doporučené zásielky, prípadne iným vhodným spôsobom, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
2. Ak nie je adresát doporučenej zásielky zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia obvykle zdržiava, doručí sa zásielka inej dospeljej osobe bývajúcej v tom istom byte alebo v tom istom dome, pôsobiacej v rovnakom meste podnikania alebo zamestnanej na rovnakom pracovisku, pokiaľ je táto osoba ochotná zabezpečiť odovzdanie písomnosti. Ak nie je možné ani takto písomnosť doručiť, písomnosť sa uloží na pošte, ktorá adresáta vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť prevzal. Ak si adresát neprevzme zásielku do 10 dní od jej uloženia, považuje sa posledný deň tejto lehoty za deň doručenia, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel. Pokiaľ nie je preukázaný opak, má sa za to, že sa adresát v mieste doručenia zdržiaval.
3. Poisťiteľ je povinný prostredníctvom asistenčnej centrály poistenému poslať oznámenie o odmietnutí poistného plnenia formou doporučeného listu, doporučeného listu do vlastných rúk, alebo inou preukázateľnou formou (napr. E-mail) v prípade, že poistený alebo oprávnená osoba s doručovaním v tejto forme vyslovila súhlas.

#### Článok 11 – Územná platnosť

1. Poistenie sa vzťahuje iba na poistné udalosti, ktoré vznikli na území Slovenskej republiky.

#### Článok 12 – Výluky z poistenia

1. Z poistenia nevzniká právo na poistné plnenie za škody vzniknuté v dôsledku:
  - a. vojnových udalostí, vzbury, povstania alebo iných hromadných násilných nepokojov, štrajkov, výluk, teroristických aktov (t. j. násilných konaní motivovaných politicky, sociálne, ideologicky alebo nábožensky) vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
  - b. zásahu štátnej moci alebo verejnej správy;
  - c. zásahu vyššej moci alebo živeľnej udalosti;
  - d. pôsobenia jadrovej energie vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
  - e. úmyselného konania alebo hrubej nedbalosti poisteného a/alebo oprávnenej osoby;
  - f. manipulácie so zbraňami, výbušninami, horľavými a toxickými látkami;

- g. porušenia platných právnych predpisov, alebo nariadení.
- 2. Poistenie sa nevzťahuje na poistné udalosti, ku ktorým došlo pred dňom nadobudnutia účinnosti poistenia.
- 3. Ďalšie výluky môžu byť uvedené Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509.

### Článok 13 – Spracovanie osobných údajov

1. Na základe a v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení (ďalej len „ZOOÚ“), spoločnosť Europ Assistance s.r.o., so sídlom Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, konajúca v zastúpení poisťovateľa ako prevádzkovateľa osobných údajov na základe príslušnej dohody, spracúva ako sprostredkovateľ osobné údaje dotknutých osôb a informuje aj o právach dotknutých osôb a o povinnostiach prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa. Poistník ako sprostredkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb v mene poisťovateľa ako prevádzkovateľa v rozsahu a za podmienok stanovených v príslušnej dohode.
2. Osobné údaje považuje sprostredkovateľ za striktné dôverné a je povinný o nich zachovávať mlčanlivosť, rovnako ako o údajoch týkajúcich sa dojednaného poistenia asistenčných služieb podľa príslušných právnych predpisov. Túto povinnosť je možné prelomiť iba so súhlasom osoby, ktorej sa tieto údaje týkajú, a na písomné vyzhľadanie v právnych predpisoch uvedených orgánov verejnej správy, správnych orgánov a ďalších subjektov. Uzavretím poistnej zmluvy zjavuje poistený Europ Assistance s.r.o. mlčanlivosť o prípadných škodových udalostiach vo vzťahu k zaistovateľovi pre potreby zaistenia poisťovateľa.
3. Spracúvať osobné údaje bude sprostredkovateľ po dobu nevyhnutne potrebnú na zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich z poistnej zmluvy, a ďalej po dobu vyplývajúcu zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
4. Osobné údaje môžu byť za splnenia zákonných predpokladov poskytnuté subjektom medzinárodného koncernu Europ Assistance a jeho zaistovacím partnerom pre účely a na dobu uvedenú v predchádzajúcom odseku toto článku. K spracúvaniu bude dochádzať automatizovaným spôsobom aj manuálne.
5. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné, avšak nevyhnutné pre plnenie práv a povinností vyplývajúcich z poistnej zmluvy. Odvolaním súhlasu so spracúvaním osobných údajov poistenie jednotlivého poisteného zaniká, Europ Assistance s.r.o. ďalej nebude nevykonávať šetrenie škodových udalostí a poskytovanie poistného plnenia jednotlivému poistenému.
6. Sprostredkovateľ je povinný:
  - prijať také opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracovaniu, ako aj k inému neoprávnenému zneužitiu. Táto povinnosť platí aj po ukončení spracovania osobných údajov,
  - spracovávať iba pravdivé a presné osobné údaje,
  - zhromažďovať osobné údaje iba v nevyhnutnom rozsahu na stanovený účel,
  - nezdieľať osobné údaje, ktoré boli získané na rôzne účely,
  - pri spracovaní dbať na ochranu súkromného života subjektov údajov,
  - akékoľvek osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi (vrátane zamestnancov) sú povinné dodržiavať povinnosť mlčanlivosti ako o osobných údajoch samotných, tak aj o bezpečnostných opatreniach na ich ochranu, táto povinnosť trvá neobmedzene aj po skončení zamestnania alebo príslušného vzťahu,
  - poskytnúť na základe žiadosti subjektu údajov informácie o spracovaní jeho osobných údajov, a to za úhradu vecných nákladov s tým spojených.
7. V prípade, kedy sprostredkovateľ vykonáva spracúvanie osobných údajov v rozpore so zákonom alebo v rozpore s ochranou súkromného a osobného života dotknutých osôb, môže dotknutá osoba najmä žiadať sprostredkovateľa o vysvetlenie, požadovať odstránenie nevyhovujúceho stavu a v prípade nevyhovievania tejto žiadosti má možnosť obrátiť sa na príslušný úrad.
8. Ten, koho osobné údaje sú spracúvané alebo kto osobné údaje poskytol, je povinný bezodkladne nahlásiť prevádzkovateľovi akúkoľvek zmenu osobných údajov.

### Časť B – Osobitná časť

#### Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1. Predmetom poistenia asistenčných služieb je poskytnutie poistného plnenia formou asistenčných služieb v rozsahu a podľa podmienok poistnej zmluvy a týchto PP-ZSEAS9-1509.

#### Článok 2 – Výklad osobitných pojmov

1. Osobitné pojmy sa vykladajú takto:
  - a. **prevádzka** je nebytový priestor, užívaný poisteným na adrese uvedenej v zmluve o zriadení a vedení účtu s poistníkom, prípadne iný nebytový priestor, užívaný poisteným za účelom podnikateľskej činnosti riadne označený menom či názvom poisteného. Za súčasť priestoru prevádzky sa nepovažujú spoločné priestory v budovách s viac ako jednou prevádzkou, ako napríklad spoločné chodby, schodiská, výťahy, pivnice, kočíkárne, balkóny, terasy alebo spoločné garáže, s výnimkou v nich umiestnené infraštruktúry (rozvody energií, vody, odpadu a pod.) slúžiaca prevádzke;
  - b. **zaistenie služieb** je forma poistného plnenia, keď poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály vykoná úkony potrebné na poskytnutie služby oprávnenej osobe v rozsahu a podľa limitov a podmienok poistnej zmluvy, pričom náklady služieb presahujúce stanovené finančné limity budú uhradené poisteným;
  - c. **zmluvný dodávateľ/dodávateľ** je právnická či fyzická osoba, ktorá poskytuje služby či vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre oprávnenú osobu;
  - d. **práce** sú služby, ktoré má poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zaistiť poistenému v prípade poistnej udalosti;
  - e. **havária** je náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného na privod, akumuláciu alebo odvod energií a médií nutných na obvyklé používanie prevádzky, v dôsledku ktorej došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie prevádzky alebo k úniku kvapalín či plynov, ktorý spôsobil poškodenie prevádzky alebo jeho stavebných súčastí v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie prevádzky alebo ktorý by následne mohol spôsobiť škody na zdraví alebo škodu väčšieho rozsahu na vybavení prevádzky a ktorá vyžaduje neodkladný zásah na odstránenie alebo zmiernenie vzniknutých škôd;
  - f. **spor** je situácia konfliktu záujmov poisteného a záujmu tretej osoby, kde je poistený nútený prikróčiť k vynúteniu a/alebo k ochrane svojho práva, ak je jeho výkon narušený a/alebo upretý treťou stranou.
  - g. **obnova dát**: služba, ktorú poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zaistí poistenému v prípade poškodenia dátového nosiča a dát na ňom uložených. Služba zahŕňa posúdenie a diagnostiku poškodeného nosiča, obnovenie stratených/poškodených dát, náhradu nosiča s rovnakými alebo vyššími charakteristikami ako poškodený nosič, ak tento už nebude použiteľný. Služba ďalej zahŕňa dopravu nosiča z bydliska klienta do laboratória a naspäť;
  - h. **poškodenie dátového nosiča**: udalosť, pri ktorej dôjde k poškodeniu nosiča dát spôsobeným poškodením ako je nehoda, pád, požiar alebo poškodenie vodou, ľudskou chybou, počítačovým vírusom, chybou softvéru alebo chybou hardvéru;
  - i. **vzdialená asistencia**: služba, ktorá umožňuje používateľovi spojiť sa telefonicky alebo cez internet s kvalifikovaným technikom s cieľom získania podpory pri použití osobného počítača, alebo technologického zariadenia.

#### Článok 3 – Poistná udalosť

1. Poistnou udalosťou z titulu poistenia asistenčných služieb je vznik potreby oprávnenej osoby čerpať asistenčné služby plynúci z titulu havárie, sporu, na zaistenie, zorganizovanie a úhradu nákladov a súvisiacich asistenčných služieb asistenčnou centrálou z dôvodu potreby vzdialenej IT asistencie, telefonické asistencia pre technologické zariadenia a obnovy dát.

#### Článok 4 – Hlásenie poistnej udalosti

1. V prípade poistnej udalosti je poistený povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať asistenčnú centrálu na telefónnom čísle: **0850 003 800**, ktoré je k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
2. Pri kontaktovaní asistenčnej centrály je poistený povinný oznámiť nasledujúce informácie:
  - IČO alebo číslo obchodného partnera (nájdete ho na Vašej faktúre, alebo na zmluve o dodávke energií, je 10-miestne a začína číslom 5);
  - adresu prevádzky, v ktorej došlo k poistnej udalosti;
  - popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti;
  - popis podstaty sporu pre prípad právnej a daňovej asistencie.

## Článok 5 – Rozsah poskytovaných služieb

1. V rámci poistenia asistenčných služieb sú asistenčnou centrálou poskytované nasledujúce služby:
  - a. pomoc v prípade havárie – čl. 6 sekcie B - Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509;
  - b. zabezpečenie dodávateľa pre opravy a údržbu – čl. 7 sekcie B - Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509;
  - c. osobná asistencia Concierge – čl. 8 sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509.
  - d. daňovo – právna asistencia – čl. 9 sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509.
  - e. pomoc v prípade potreby vzdialenej asistencie – čl. 10 sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509.
  - f. telefonická asistencia pre technologické zariadenia – čl. 11 sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509.
  - g. pomoc v prípade potreby obnovy dát – čl. 12 sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509.
  - h. informačné služby – čl. 13 sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509.

## Článok 6 – Pomoc v prípade havárie

1. V prípade havárie zabezpečí asistenčná centrála okamžitú pomoc – príjazd zmluvného dodávateľa na miesto udalosti do dvoch hodín od overenia platnosti poistenia a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny havárie. Špecializácia zmluvných dodávateľov, ktorých v rámci poskytovania poistenia asistenčná centrála zabezpečí, sú: elektrikár, plynár, inštalatér, kúrenár, sklenár.
2. Príslušný zmluvný vzťah v prípadoch podľa tohto článku vzniká medzi dodávateľom služby a oprávnenou osobou.
3. Náklady na zásahy dodávateľov v tomto prípade hradí v celej výške poistený alebo oprávnená osoba.

## Článok 7 – Zabezpečenie dodávateľa pre opravy a údržbu – Informačné služby

1. V rámci poistenia asistenčných služieb má poistený nárok na to, aby asistenčná centrála zabezpečila vyslanie zmluvných dodávateľov podľa potrieb a požiadaviek poisteného do prevádzky i v iných prípadoch, než sú prípady uvedené v čl. 6 sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509.
2. Asistenčná centrála vyhladá vhodného zmluvného dodávateľa služieb a vyšle ho do miesta zásahu na základe požiadaviek poisteného.
3. Príslušný zmluvný vzťah v prípadoch podľa tohto článku vzniká medzi dodávateľom služby a poisteným. Náklady na zásahy dodávateľov v tomto prípade hradí v celej výške poistený.
4. Služby podľa tohto článku 7 sa týkajú profesií: obkladač, pokrývač, klmpiar, podlahár, stolár, štukatér, maliar, lakovač, kominár, murár, pokrývač, upratovacie práce, sťahovacie služby, služby spojené s dezinfekciou, dezinsekciou, deratizácia.

## Článok 8 – Osobná asistencia Concierge

1. V rámci tohto poistenia má oprávnená osoba nárok využiť služby asistenčnej centrály pre organizáciu:
    - a. Kultúrnych informácií:
      - i. vyhľadanie a odovzdanie informácií o kultúrnych či športových akciách v lokalite či blízkosti lokality definovanej opravenou osobou;
      - ii. vyhľadanie a odovzdanie kontaktov kultúrnych, zábavných a športových stredísk vr. informácií o ich programe prípadne akciách, ktorá tieto strediská organizujú;
      - iii. vyhľadanie a odovzdanie informácií o v budúcnosti plánovaných kultúrnych, športových či zábavných podujatiach podľa požiadavky oprávnenej osoby.
- Vyhľadávanie informácií bude vykonané pomocou verejne dostupných informačných zdrojov.
- b. Rezervačných služieb:
    - i. vyhľadanie príslušného leteckého, vlakovej, autobusovej či iného spojenia v požadovanej destinácii, prípadne zabezpečenie rezervácie požadovaného spoja. Poskytovanie tejto služby sa vzťahuje iba na pravidelné letecké a iné dopravné spojenie;
    - ii. vyhľadanie a odovzdanie kontaktov na spoločnosti poskytujúce služby zapožičanie vozidiel, prípadne prepravnej služby. Ďalej prípadné zaistenie zapožičanie vozidla na požadovanú dobu a iné dopravné služby;
    - iii. vyhľadanie a odovzdanie kontaktov na stravovacie zariadenia (reštaurácie, kaviarne) v destinácii uvedenej klientom. Ďalej podľa požiadavky oprávnenej osoby zaistiť asistenčná centrála rezerváciu miesta vo zvolenom stravovacom zariadení;

- iv. vyhľadanie a odovzdanie kontaktov na ubytovacie zariadenia (hotely, motely, apartmány) v požadovanej destinácii, prípadne zabezpečenie rezervácie požadovaného ubytovania (na súkromné alebo obchodné účely);
- v. vyhľadanie a odovzdanie informácií o kultúrnych a športových podujatiach podľa požiadavky oprávnenej osoby, prípadne zabezpečenie rezervácie vstupeniek na požadovanú akciu;
- vi. vyhľadanie, odovzdanie kontaktov či rezervácie služieb na tlmočníka, prekladateľa, sprievodcu a zabezpečenie ďalších sprievodných služieb podľa požiadavky oprávnenej osoby.

Vyhľadávanie informácií v zmysle ods. 2. tohto článku bude vykonané pomocou verejne dostupných informačných zdrojov.

- c. Doručovacie služby:
  - i. Kvetý: obstarávanie a doručenie kvetov na akúkoľvek adresu v Slovenskej republike, prípadne na adresu v rámci hlavných európskych metropol.
  - ii. Darčeky: obstarávanie a doručenie darčiekov na požadovanú adresu. Doručenie darčiekov sa riadi príslušnými colnými a inými platnými právnymi predpismi.
  - iii. Kuriérske služby: zaistenie doručenia vstupeniek, lístkov a iných dokumentov, ktoré asistenčná centrála zaistovala oprávnenej osoby na základe jeho predchádzajúcej požiadavky.
2. Príslušný zmluvný vzťah v prípadoch zaistenia služieb podľa tohto článku vzniká medzi dodávateľom služby a oprávnenou osobou.
3. Náklady na objednané služby hradí v celej výške poistený alebo oprávnená osoba.

## Článok 9 – Daňovo – Právna asistencia

### Telefonická asistencia

1. Na využitie asistenčných služieb v podobe telefonickej právnej asistencie má poistený alebo oprávnená osoba nárok v prípadoch:
  - a. skutočného alebo domnelého porušenia právnych predpisov a/alebo právnych povinností zo strany tretích osôb, ktorého následkom boli narušené oprávnené záujmy poisteného vzťahujúce sa na jeho/jej podnikanie, ak k tomuto porušeniu právnych predpisov a/alebo právnych povinností a narušeniu oprávnených záujmov poisteného došlo alebo malo dôjsť v čase trvania poistenia;
  - b. skutočného alebo domnelého spáchania skutku, pre ktoré je vedené trestné alebo správne konanie voči poistenému vzťahujúce sa na jeho/jej predmet podnikania, ak k spáchaniu takeého skutku a začatiu trestného alebo správneho konania voči poistenému došlo alebo malo dôjsť v čase trvania poistenia;
  - c. keď poistený potrebuje ochrániť svoje oprávnené právne nároky vzťahujúce predmet svojho podnikania vr. oblasti platenia daní a iných finančných povinností.
2. V prípadoch udalostí, keď poistený alebo oprávnená osoba potrebujú ochrániť svoje oprávnené právne nároky, poskytne asistenčná centrála:
  - a. všeobecné informácie o právnych a daňových predpisoch a ich znení;
  - b. všeobecné informácie o vzťahu podnikateľ vs. súd – informácie o vecnej a miestnej príslušnosti súdu, náležitosti podania, zastupovaní, nákladoch súdneho konania, odmenách znalcov, tlmočníkov, advokátov;
  - c. všeobecné informácie o riešení záväzkových či spotrebiteľských vzťahov (zodpovednosť, zmluvné pokuty, úroky, riešenie reklamácií, dodacích lehôt);
  - d. všeobecné informácie o postupoch pri riešení problémových situácií spojených s podnikaním;
  - e. všeobecné informácie o vzťahu podnikateľ vs. finančná správa – informácie o vecnej a miestnej príslušnosti daňových a colných úradov, daňových a colných povinnostiach a termínoch podaní, tlačivách, a pod;
  - f. poskytnutie kontaktu na advokáta s cieľom právnej konzultácie pri spisovaní nájomných a podnájomných zmlúv a ďalej pri otázkach týkajúcich sa výpovede z nájmu bytu (týka sa aj problematiky všeobecného bývania);
  - g. poskytnutie kontaktu na advokáta s cieľom právnej konzultácie pri spisovaní nájomných a podnájomných zmlúv a ďalej pri otázkach týkajúcich sa výpovede z nájmu nebytových priestorov;
  - h. všeobecné daňové informácie, a to v oblasti daň z príjmu právnických osôb, daň z príjmu fyzických osôb, daň z pridanej hodnoty, daňová a účtovná administratíva, poradenstvo v colných veciach, účtovanie účtovných položiek v podvojnóm účtovníctve, daňové priznania, pričom predmetom telefonickej konzultácie v zmysle tohto písmena nie je telefonické vyplňovanie celých dokumentov alebo napr. spracovanie daňových priznaní ako celku.
3. Asistenčné služby uvedené pod písmenami a) až h) ods. 2. tohto článku sa vzťahujú

na maximálne 1 hodinu daňovo – právne konzultácie bez obmedzenia počtu poistných udalostí za rok trvania poistenia.

#### Asistencia s finančným plnením

4. Poistnými nebezpečenstvami pre právnu asistenciu s finančným plnením sú:

- spory týkajúci sa reklamačného konania v rámci predmetu podnikania poisteného v súvislosti s kúpou, údržbou, nájmom alebo opravou hnutelných vecí, ktoré sú vo vlastníctve poisteného, kedy sú oprávnené záujmy poisteného porušené predajcom alebo dodávateľom služieb;
- spory, ktoré sa týkajú nároku poisteného na náhradu škody spôsobenej treťou osobou na veci, ktorá je vo vlastníctve poisteného;
- spory so zamestnancami poisteného, spory vyplývajúce z požiadaviek štátnej správy;
- spory poisteného s dodávateľmi služieb súvisiace s plnením zmlúv o dodávke vody, elektriny, plynu, zmlúv o odvoze odpadových vôd, odvoz domového odpadu alebo zmlúv s operátormi telekomunikačných sietí (káblková TV, telefón , pripojenie internetu a pod.) alebo iných písomných zmlúv;
- správne konanie, ktoré voči poistenému začala inštitúcie z oblasti daňovej a finančnej správy.

5. Poistnou udalosťou z daňovo-právnej asistencie s finančným plnením sa rozumie:

- skutočné alebo údajné porušenie právnych predpisov a/alebo právnych povinností zo strany tretích osôb, následkom ktorého boli narušené oprávnené záujmy poisteného alebo oprávnenej osoby v situáciách a v prípadoch uvedených v týchto poistných podmienkach,
- skutočné alebo údajné spáchanie skutku, pre ktoré je vedené správne konanie voči oprávnenej osobe, ak k nim došlo alebo malo dôjsť v čase trvania poistenia a v súvislosti s poistným nebezpečenstvom uvedeným vyššie.

6. Cieľom daňovo-právnej asistencie s finančným plnením je ochrana oprávnených právnych záujmov poisteného v prípadoch, v rozsahu a za podmienok stanovených v týchto doplnkových poistných podmienkach.

7. Poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály v súvislosti s plnením svojich záväzkov poskytuje oprávnenej osobe:

- daňovo-právnu asistenčnú službu poskytujúcu pomoc, podporu a rady s cieľom nájdenia riešenia poistnej udalosti mimosúdnyim zmerom a/alebo dohodou,
- daňovo- právnu asistenčnú službu poskytujúcu pomoc, podporu, rady a právnu asistenciu s cieľom nájdenia riešenia poistnej udalosti v súdnom konaní, prípadne ďalej v exekučnom konaní, a to najmä poverením dodávateľa služieb právnym zastúpením.

8. Rozsah plnenia z poistenia právnej asistencie s finančným plnením je, že poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zorganizuje a uhradí náklady daňovej konzultácie do maximálneho limitu 1 500 € a právnej konzultácie do maximálneho limitu 1 500 € počas roku trvania poistenia.

9. Podmienky poskytovania daňovo-právnej asistencie s finančným plnením:

- asistenčná centrála poskytne poistenému alebo oprávnenej osobe základné informácie o jej právach a povinnostiach, ich obsahu, rozsahu a o možnostiach riešenia prípadu.
- asistenčná centrála oznámi poistenému alebo oprávnenej osobe informácie o rozsahu dokumentácie potrebné na uplatnenie prostriedkov ochrany jej práv.

10. Analýza vyhládok na úspešné vybavenie prípadu:

- po nahlásení poistnej udalosti asistenčná centrála najprv preverí právnu situáciu poisteného alebo oprávnenej osoby a urobí analýzu jej vyhládok na úspešné vybavenie prípadu. V prípade potreby robí asistenčná centrála analýzu aj v priebehu jednotlivých štádií riešenia prípadu.

11. Vybavovanie prípadu asistenčnou centrálou:

- ak asistenčná centrála uzná na základe urobenej analýzy, že vyhládky na úspešné vybavenie prípadu sú dostatočné, sú poistený alebo oprávnená osoba po predchádzajúcom súhlase poisťovne oprávnení zvoliť vhodného dodávateľa služieb (advokáta alebo daňového poradcu), aby viedol v mene oprávnenej osoby potrebné rokovania s cieľom dosiahnuť najlepšie možné vyriešenie prípadu.
- ak poistený alebo oprávnená osoba porušia povinnosť získať súhlas poisťovne na poverenie dodávateľa služieb (advokáta alebo daňového poradcu), je asistenčná centrála oprávnená poistné plnenie primerane znížiť. Asistenčná centrála neznižuje poistné plnenie v prípade, že poistený alebo oprávnená osoba doložia, že k povereniu dodávateľa došlo v situácii nutnosti bezprostredného odvrátenia vzniku škody.
- asistenčná centrála je oprávnená primerane znížiť poistné plnenie aj v prípade, že poistený alebo oprávnená osoba neskorým alebo pomalým prístupom spôsobili zvýšenie nákladov za úkony, ktorých úhrada má byť súčasťou poistného plnenia.

d. poistený alebo oprávnená osoba zmocní svojho dodávateľa služieb (advokáta alebo daňového poradcu), aby priebežne informoval asistenčnú centrálu o vývoji riešenia prípadu. O jednotlivých zamýšľaných podstatných krokoch sú poistený alebo oprávnená osoba, resp. ich dodávateľ, povinní informovať asistenčnú centrálu a pred ich vykonaním získať jej písomný súhlas. Ak poistený alebo oprávnená osoba porušia túto povinnosť, je poisťovňa oprávnená poistné plnenie primerane znížiť.

12. Pozastavenie poistného plnenia:

- ak asistenčná centrála uzná, že vyhládky na úspešné vybavenie prípadu nie sú dostatočné, je povinná bez zbytočného odkladu písomnou formou oznámiť poistenému alebo oprávnenej osobe, že na základe vykonanej analýzy ďalšie poistné plnenie k danej poistnej udalosti pozastavuje, uviesť dôvody svojho rozhodnutia a vysvetliť ich.
- v prípade, že sa poistený alebo oprávnená osoba – po tom, čo bolo poistné plnenie pozastavené – rozhodne v riešení prípadu pokračovať na svoje náklady a v pokračujúcom spore sa jej podarí dosiahnuť kvalitatívne alebo kvantitatívne priaznivejší výsledok, než aký zodpovedá stavu prípadu ku dňu, keď poisťovňa na základe svojho rozhodnutia poistné plnenie pozastavila, a ak poistený alebo oprávnená osoba doložia túto skutočnosť poisťovní, poisťovňa uhradí náklady poisteným alebo oprávnenou osobou účelne vynaložené na pokračovanie prípadu po pozastavení plnenia, a to až do výšky limitu poistného plnenia a s ohľadom na poistné plnenie poskytnuté pred jeho pozastavením.

13. Povinnosť súčinnosti poisteného a oprávnenej osoby:

- poistený alebo oprávnená osoba sú povinní urobiť všetko, čo by mohlo prispieť k objasneniu skutkového stavu veci. Poistený alebo oprávnená osoba sú povinní vylúčiť všetko, čo by mohlo spôsobiť zvýšenie nákladov v rámci poistného plnenia. Pri vyrovnaní alebo dohode o riešení prípadu nesmie byť otázka nákladov usporiadaná nevýhodnejšie, než ako to zodpovedá pomeru úspechu a neúspechu zúčastnených strán vo veci. Poistený a oprávnená osoba sa preto zaväzujú, že bez predchádzajúceho súhlasu poisťovne neuzavrú žiadnu dohodu o vyrovnaní. Ak poistený alebo oprávnená osoba porušia túto povinnosť, je poisťovňa oprávnená poistné plnenie primerane znížiť. Poistený a oprávnená osoba sú povinní o tomto svojom záväzku aj o svojich ostatných povinnostiach plynúcich z poistnej zmluvy informovať svojho dodávateľa služieb (advokáta alebo daňového poradcu);
- poistený a oprávnená osoba sú povinní poskytnúť poisťovní súčinnosť pri mimosúdnom aj súdnom vymáhaní nákladov vynaložených v rámci poistného plnenia poisťovňou a pri vymáhaní náhrady škody od protistrany;
- poistený a oprávnená osoba sú povinní vyčkat' so súdnym uplatňovaním svojich nárokov, kým rozhodnutie v prípadnom inom konaní, ktoré môže mať význam pre zamýšľané súdne konanie, nenadobudne právnu moc, prípadne v súlade s pokynmi poisťovne uplatniť najprv len časť svojich nárokov a do nadobudnutia právnej moci rozhodnutia s uplatnením zostávajúcich nárokov vyčkat'. Toto však neplatí, ak by poistenému alebo oprávnenej osobe v dôsledku omeškania priamo hrozil vznik škody;
- možnosť konečného uplatnenia nárokov poisteného alebo oprávnenej osoby v plnom rozsahu tým nie je dotknutá. Ak poistený alebo oprávnená osoba porušia túto povinnosť, je poisťovňa oprávnená poistné plnenie primerane znížiť;

14. Poistné plnenie, do max. výšky uvedenej v ods. 8 tohto článku, zahŕňa úhradu finančných nákladov, ktoré je nutné vynaložiť podľa rozhodnutia asistenčnej centrály v súvislosti s presadzovaním oprávnených záujmov poisteného alebo oprávnenej osoby, a to:

- náklady na služby dodávateľa služieb (obvyklé a primerané výdavky právneho zástupcu, daňového poradcu, tlmočníka, prekladateľa, znalca, náklady na vykonanie jedného výkonu rozhodnutia na základe exekučného titulu súvisiaceho s poistným plnením);
- náklady na súdne poplatky;
- náklady na cestu a ubytovanie poisteného alebo oprávnenej osoby na súdne konanie, ak je jej prítomnosť nariadená súdom;
- náklady na cestu a ubytovanie svedka na súdne konanie, ak je jeho prítomnosť nariadená súdom;
- náklady a výdavky protistrany a/alebo štátu, ktoré sú poistený alebo oprávnená osoba povinní uhradiť na základe súdneho rozhodnutia, ak bola na základe písomného súhlasu poisťovne navrhovateľom súdneho konania.

#### Článok 10 – Pomoc v prípade potreby vzdialenej asistencie

1. V prípade potreby vzdialenej asistencie zaistí asistenčná centrála spojenie zmluvného dodávateľa s oprávnenou osobou.

2. Služba vzdialenej asistencie je poskytovaná v pracovných dňoch od 8:00 do 20:00 hod.
3. Zmluvný dodávateľ telefonicky kontaktuje oprávnenú osobu najneskôr do 30 minút od prijatia požiadavky zo strany oprávnenej osoby. V prípade, že bude oprávnená osoba požadovať spätný kontakt neskôr ako do 30 minút, dodávateľ sa v tomto čase s oprávnenou osobou spojí, ak tento čas bude vo vyššie uvedených pracovných hodinách. V prípade požiadavky na vzdialenú asistenciu mimo vyššie uvedených pracovných hodín bude zmluvný dodávateľ kontaktovať oprávnenú osobu v najbližšom možnom pracovnom dni medzi 8:00 a 20:00 hod.
4. Vzdialená asistencia pre osobné počítače a technologické zariadenia je poskytovaná v tomto rozsahu:
  - a. podpora pri používaní nasledujúceho hardvéru: stolové počítače, prenosné počítače, periférne zariadenia;
  - b. podpora pri používaní, inštalácii a nastavení periférnych zariadení ako tlačiarne a skenery;
  - c. podpora pri nastavení počítača a používanie, inštaláciu a odinštalovanie nasledujúceho softvéru: MS Windows 2000 / XP / Vista / 7/8, MS Outlook, Outlook Express, MS Internet Explorer, MS Word, MS Excel, MS Access, MS PowerPoint, McAfee Antivirus, Norton Antivirus, Panda Antivirus, Symantec Antivirus, TrendMicro Internet Security, Acrobat Reader, Windows Live Messenger, Skype, Cyberlink Power DVD, Intervideo WinDVD, Audioner NewDJ, Apple QuickTime, Ulead Photo Explorer, Nero, Easy CD Creator, Winona CD, WinZip, WinRAR, WinAce;
  - d. poradenstvo týkajúce sa požiadaviek na hardvér a softvér pre podporované aplikácie;
  - e. aktualizácie verzií pre podporovaný softvér, ak má užívateľ k dispozícii príslušnú licenciu, alebo je aktualizácia zadarmo;
  - f. podpora a rady pri používaní elektronickej pošty, používanie internetových vyhľadávačov, nakupovanie cez internet a informácie o bezpečných platbách na internete;
  - g. podporované operačné systémy sú: Microsoft Windows 10, Microsoft Windows 8, Microsoft Windows 7, Microsoft Windows Vista, Microsoft Windows XP a Microsoft Windows 2000;
  - h. Minimálne požadované vyhľadávače sú: Internet Explorer 6, Netscape 6, Firefox 1.0, Opera 9.0 a Safari 1.0.
5. Vzdialená asistencia je poskytovaná v prípade, že oprávnená osoba disponuje funkčným pripojením k internetu.
6. Limit poistného plnenia pre službu vzdialenej asistencie je:
  - a. 60 minút konzultácie s dodávateľom na jednu poistnú udalosť;
  - b. počet konzultácií za poistné obdobie je 10 konzultácií počas roka trvania poistenia;
  - c. služba vzdialenej asistencie sa poskytuje maximálne pre dva počítače a technologické zariadenia v držbe poisteného.
- a. pevné disky (IDE, IDE na RAID0, SATA, SATA na RAID0, USB/FireWire, Microdrive, PCMCIA);
- b. vyberateľné USB zariadenia;
- c. pamäťové karty (Flash, PCMCIA, Memory Stick, Microdrive);
- d. fotografické karty (SD, MMC);
- e. CD, DVD, Blu-ray;
- f. Tablety;
- g. dokumenty MS Office;
- h. komprimované súbory (zip, arj, rar);
- i. súbory pošty pre programy Outlook a Outlook Express;
4. Podporované operačné systémy sú: Microsoft Windows 10, Microsoft Windows 8, Microsoft Windows 7, Microsoft Windows Vista, Microsoft Windows XP a Microsoft Windows 2000;
5. Oprávnená osoba poskytne písomné povolenie na prístup k obsahu nosiča.
6. Asistenčná centrála a zmluvný dodávateľ neručia za výsledok, ani nebude poskytnuté žiadne odškodnenie alebo kompenzácia, ak sa obnovenie dát na nosiči čiastočne alebo vôbec nepodarí, alebo bude spôsobené poškodenie dátového nosiča.
7. Oprávnená osoba berie na vedomie, že obnovenie dát môže spôsobiť väčšie poškodenie nosiča alebo zariadenia i jeho úplné zničenie alebo definitívnu stratu obsiahnutých dát.
8. Zmluvný dodávateľ a oprávnená osoba budú považovať všetky informácie, dáta, metódy a dokumentáciu, s ktorou by sa mohli v dôsledku využitia služby zoznámiť, za striktné dôverné.
9. Oprávnená osoba po dohode so zmluvným dodávateľom vyplní objednávkový formulár na webových stránkach dodávateľa, kde uvedie:
  - a. osobné údaje;
  - b. typ dátového nosiča;
  - c. popis poruchy;
  - d. metódu doručenia dátového nosiča dodávateľovi, oprávnená osoba môže zvoliť medzi osobným doručením, zaslaním poštou alebo vyzdvihnutím zadarmo zo strany zmluvného dodávateľa;
10. Zmluvný dodávateľ prevezme od oprávnenej osoby poškodený nosič vrátane hesiel pre prístup do systému, k priečinkom a programom potrebným na spustenie súborov, ktoré je potrebné obnoviť.
11. Zmluvný dodávateľ je vyňatý z akejkoľvek zodpovednosti za stratu alebo škody, ktoré môže nosič utrpieť počas zasielania alebo dopravy do alebo z akéhokoľvek miesta, rovnako ako za stratený zisk alebo akýkoľvek iný vyplývajúci dôsledok.
12. V okamihu, keď zmluvný dodávateľ prevezme poškodený nosič, pristúpi k jeho okamžitej analýze a diagnostikovaní s cieľom začať proces obnovenia obsiahnutých dát.
13. Po skončení procesu obnovenia dát z poškodeného nosiča zašle zmluvný dodávateľ dáta klientovi na novom nosiči.
14. S cieľom pokrytia novej straty počas zasielania odovzdávacieho nosiča bude nahraná a uložená na bezpečnom mieste kópia obnovených informácií. Po uplynutí pätnástich dní od dátumu zaslania nového nosiča používateľovi bude táto bezpečnostná kópia definitívne zničená.
15. Limit poistného plnenia pre službu obnovy dát je 1 500 € vr. DPH na jednu poistnú udalosť. Limit sa vzťahuje sa na prácu, dopravu zariadenia do a z laboratória formou zásielkovej služby, náhradný nosič vo forme DVD (max. 5 ks), či prenositeľný disk (1 ks) do výšky 100 €, maximálny počet udalostí v jednom poistnom roku je 2.

#### Článok 11 – Telefonická asistencia pre technologické zariadenia

1. Telefonická asistencia pre technologické zariadenia je poskytovaná v tomto rozsahu:
  - a. podpora pri používaní, nastavení a inštalácii nasledujúcich zariadení: televízor, prehrávač blu-ray / dvd, set-top box, digitálny fotoaparát, digitálna kamera, digitálny fotorámček, mobilný telefón, tablet;
  - b. aby bolo možné túto službu poskytnúť, je nevyhnutnou podmienkou, aby bola príručka na použitie zariadenia, ku ktorej oprávnená osoba žiada o asistenciu, k dispozícii na internete v slovenskom alebo anglickom jazyku.
2. Limit poistného plnenia pre službu telefonической asistencie je:
  - a. 60 minút konzultácie s dodávateľom na jednu poistnú udalosť;
  - b. počet konzultácií za poistné obdobie je 10 konzultácií počas roka trvania poistenia.

#### Článok 12 – Pomoc v prípade potreby obnovy dát

1. V prípade potreby obnovy dát zaistí asistenčná centrála spojenie zmluvného dodávateľa s oprávnenou osobou.
2. Oprávnená osoba je povinná vždy po vzniku poistnej udalosti kontaktovať asistenčnú centrálu a takú udalosť nahlásiť v rozsahu podľa článku 4. V prípade súhlasu asistenčnej centrálou s obnovou dát iným ako preferovaným dodávateľom, môžu byť vzniknuté náklady poistenému spätne hradené. Ich výška môže byť ale krátená, a to do výšky nákladov, ktoré by asistenčná centrála hradila, ak by služby boli poskytnuté jej zmluvným dodávateľom.
3. Zmluvný dodávateľ poskytne službu obnovenia dát pre poškodené dátové nosiče vo vlastníctve používateľa, ktorým poškodenie znemožní prístup k informáciám uloženým na poškodenom nosiči. Ide o tieto typy dátových nosičov:

#### Článok 13 – Informačné služby

1. Asistenčná centrála ďalej poskytne oprávnenej osobe informačné služby súvisiace s:
  - a. poradenstvom pri nakupovaní PC a mobilných zariadení;
  - b. dohľadom kontaktov na servisy a predajcu zariadení;
  - c. poradenstvom pre oblasť reklamácií - ako postupovať, aké podklady zaslať, vysvetlenie reklamačného poriadku predajcov.

#### Článok 14 – Osobitné výluky a ustanovenia

1. Výluky pre službu vzdialenej asistencie:
  - a. je vylúčená asistencia pre zariadenia alebo programy mimo okruhu pokrytého týmito podmienkami rovnako ako pre servery. Táto služba nezahŕňa podporu aplikácií vyvinutých špecificky pre produkty MS Office alebo iný softvér so špecifickou správou.

## 2. Výluky pre službu obnovy dát:

- a. obnova dát požadovaná najmä z dôvodu nedodržania prijatých odporúčaní v súvislosti s predošlou či predošlými poistnými udalosťami, ktorými sa oprávnená osoba bez dôvodu zreteľa hodného neriadila, a preto opakovane požaduje poistné plnenie rovnakej alebo obdobnej povahy;
- b. ak poškodenie dátového nosiča vzniklo následkom zanedbanej údržby alebo následkom výrazne nevyhovujúceho technického stavu, je poisťovateľ oprávnený poistné plnenie znížiť alebo odmietnuť;
- c. sú vylúčené súbory a zariadenia mimo okruhu pokrytého týmito podmienkami a v každom prípade sa zo služby vylučujú komplexné ukladacie systémy, aplikačné servery, pásky back-up a webové servery;
- d. do služby nie sú zahrnuté rekonfigurácie alebo preinštalovania nosičov;
- e. sú vylúčené obnovenia ukladacích nosičov, s ktorými bolo manipulované pred ich odovzdaním zmluvnému dodávateľovi;
- f. obnova dát nie je možná v prípade poškodenia kyselinou a podobnými látkami, v prípade prepísania nosiča alebo v prípade straty magnetického filmu;
- g. je vylúčené obnovenie originálnych filmov, CD, hier a ďalších aplikácií;
- h. pravdepodobnosť obnovenia dát sa znižuje v prípade: manipulácie neodborným

personálom, požiarov, straty stôp (prepísanie interného nastavenia disku), prepísania informácií (formátovanie alebo preinštalovanie) a nárazov.

2. Z tohto poistenia nevzniká nárok na poistné plnenie v akejkoľvek súvislosti so škodami na hnutelných veciach, ktoré tvorí vybavenie alebo zariadenie prevádzky.
3. V prípadoch, keď je zabezpečenie služieb vykonávané bez predchádzajúceho nahlásenia a schválenia asistenčnou centrálou, nebudú vzniknuté náklady poistenému spätne hradené; výnimočne ich výška môže byť krátená, a to do výšky nákladov, ktoré by poisťiteľ hradil, ak by služby boli poskytnuté jej zmluvným dodávateľom.
4. Toto poistenie a príslušný záväzok poisťiteľa a asistenčnej centrály poskytnúť v prípade poistnej udalosti oprávnenej osobe asistenčné služby a poistné plnenie nenahradzuje a ani nemôže nahradiť poslanie útvarov či zborov zriadených zo zákona štátnymi alebo miestnymi orgánmi na zabezpečovanie záchranných zdravotníckych, hasičských, vyslobodzovacích alebo prieskumných úloh a za prípadné zásahy týchto útvarov nie je z tohto poistenia poskytovaná žiadna finančná ani iná forma kompenzácie.
5. Náklady služieb presahujúce finančné limity uvedené v článkoch 9, 10, 11 a 12 Sekcie B - Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS9-1509 budú uhradené poisteným alebo oprávnenou osobou.