

Informace o rozsahu poskytovaných asistenčních služeb k pojištění JISTOTA

Cílem tohoto pojištění je zajistit vám rychlou pomoc nejen v případě řešení nouzové situace.

Asistenční služby jsou poskytovány 24 hodin denně 7 dní v týdnu, a to na základě telefonické žádosti.

Asistenční služby jsou poskytovány pro případ řešení technických havárií v pojištěné provozovně a zároveň je lze rozšířit i o právní a IT asistence.

Kontakt na asistenční centrálu:

(+420) 241 114 114,
nepřetržitě, 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

Varianta pojištění Standard (technické asistence)

1. Pomoc řemeslníka v případě havárie v prostorách provozovny (instalatér, topenář, plynář, elektrikář, sklenář, pokrývač, klempíř).
2. Pomoc zámečníka v případě zablokování dveří provozovny.
3. Zajištění ostrahy provozovny.
4. Zajištění náhradních prostor.
5. Zjištění odborníka na opravu a údržbu.

Varianta pojištění Nadstandard (zahrnuje variantu Standard a právní asistence)

1. Zajištění obecných právních informací.
2. Zajištění právního zastoupení.

Počet zásahů pro obě varianty není omezen a limity plnění jsou uvedeny v tabulce – Přehled plnění.

Varianta pojištění IT Asistence

1. Zajištění vzdálené pomoci.
2. Zajištění obnovy dat.
3. Kyberasistence.
4. Právní asistence.

Počty zásahů a limity plnění jsou uvedeny v tabulce - Přehled plnění.

Asistenční služba na žádost pojištěného dále vyhledá a předá informace o dodavatelích se specializací zedník, obkládač, pokrývač, klempíř, podlahář, truhlář, štukatér, malíř, lakýrník, kominík, úklidové práce, stěhovací služby, služby spojené s dezinfekcí, dezinfekcí, apod.

DOPLŇKOVÉ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB DPPASP-P-01/2020

A. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

Článek 1 Úvodní ustanovení

Tyto Doplnkové pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb DPPASP-P-01/2020 (dále jen „DPP“) doplňují ustanovení Všeobecných pojistných podmínek pro pojištění majetku a odpovědnosti, kterými se pojištění řídí a jsou účinné od 1. 1. 2020.

Článek 2 Varianty pojištění asistenčních služeb

- Pojištění asistenčních služeb nelze sjednat samostatně, vždy se jedná o doplňkové pojištění. Pojištění asistenčních služeb zaniká nejpozději spolu se zánikem základního pojištění, k němuž bylo sjednáno.
- Varianty pojištění asistenčních služeb jsou:
 - Standard;
 - Nadstandard;
 - IT Asistence.
- Varianta sjednaného pojištění asistenčních služeb (dále jen „varianta asistence“) je uvedena v pojistné smlouvě.

Článek 3 Rozsah pojištění asistenčních služeb

- Ve variantě asistence Standard a Nadstandard jsou poskytovány asistenční služby v rozsahu **technická asistence**:
 - asistence při technické havárii;
 - asistence při zablokování dveří;
 - zajištění ostrahy provozovny;
 - zajištění náhradních prostor;
 - zajištění odborníka na opravy a údržbu.
- Ve variantě asistence Nadstandard jsou dále poskytovány asistenční služby v rozsahu **právní asistence**:
 - zajištění obecných informací;
 - zajištění právního zastoupení.
- Ve variantě asistence IT asistence jsou poskytovány asistenční služby v rozsahu **IT Asistence**:
 - zajištění vzdálené pomoci;
 - zajištění obnovy dat;
 - kyberasistence;
 - právní asistence internetových rizik.

Rozsah asistenčních služeb a limity plnění jsou uvedeny u jednotlivých asistenčních služeb a v Tabulce – Přehled plnění. Limity plnění se vztahují na jednu pojistnou událost. Asistenční služby, u kterých je tak výslovně uvedeno, lze čerpat pouze v omezeném počtu během jednoho pojistného roku, a to v počtu uvedeném u dané asistenční služby. U ostatních asistenčních služeb není počet čerpání omezen.

Článek 4 Pojistná událost z pojištění asistenčních služeb

- Pojistnou událostí z pojištění asistenčních služeb ve variantě asistence Standard a Nadstandard jsou:
 - Technická havárie**, kterou se rozumí, rozumí nahodilá a nepředvídatelná závada technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k užívání provozovny obvyklým způsobem, v jejímž důsledku došlo k přerušení dodávky energií a médií v rozsahu znemožňujícím užívání provozovny, nebo k úniku kapalin, nebo plynů v rozsahu znemožňujícím užívání provozovny, nebo ke vzniku nebezpečí újm na zdraví nebo větší škody na vybavení provozovny, a která vyžaduje okamžitou opravu.
 - Zablokování dveří**, kterým se rozumí nahodilá a nepředvídatelná nemožnost otevřít hlavní vchodové dveře provozovny příslušným klíčem z důvodu jeho zabouchnutí, ztráty či poškození, nebo z důvodu poškození zámků hlavních vchodových dveří provozovny.
- Pojistnou událostí z pojištění asistenčních služeb ve variantě asistence Nadstandard jsou dále:
 - právní spor**, kterým se rozumí skutečný, nebo domnělý zásah třetích osob do práv a oprávněných zájmů pojištěného souvisejících s jeho podnikáním nebo provozovnou;
 - správné řízení**, kterým se rozumí skutečné, nebo domnělé nedbalostní porušení právních povinností pojištěným souvisejících s podnikáním nebo provozovnou pojištěného, pro které je s pojištěným vedeno správní, daňové nebo jiné obdobné řízení.

- Pojistnou událostí z pojištění asistenčních služeb ve variantě asistence IT Asistence jsou:

- poškození datového nosiče**, kterým se rozumí nahodilá a nepředvídatelná závada nosiče dat vzniklá působením vnějších mechanických sil (např. nehoda, pád, požár, poškození vodou apod.), lidskou chybou, počítačovým virem, chybou softwaru nebo chybou hardwaru, která znemožňuje přístup k informacím uloženým na datovém nosiči;
- napadení počítače**, kterým se rozumí skutečné, nebo domnělé selhání nebo prolomení zabezpečení počítače pojištěného v provozovně (např. antivirové ochrany, firewall apod.), nebo uživatelských účtů pojištěného souvisejících s jeho podnikáním (např. hesla uživatelských profilů, e-mailu, webových stránek apod.), které mělo, nebo by mohlo mít za následek poškození dat nebo zneužití uživatelských účtů pojištěného;
- právní spor z internetových rizik**, kterým se rozumí skutečný, nebo domnělý zásah třetích osob do práv a oprávněných zájmů pojištěného souvisejících s jeho podnikáním nebo provozovnou spočívající v poškození pověsti, urážce, nebo zveřejnění důvěrných informací na internetu nebo sociálních sítích.

Článek 5 Oprávněná osoba v pojištění asistenčních služeb

- Oprávněnými osobami v pojištění asistenčních služeb jsou pojištěný, pojištěným pověřený členové jeho orgánů a pojištěným pověřené, nebo zplnomocněné osoby v zaměstnaneckém, nebo jiném obdobném poměru.
- Osoba rozdílná od pojištěného, která se prohlašuje za oprávněnou osobu, je povinna poskytovateli asistence na jeho vyzvu prokázat své pověření, nebo zplnomocnění pojištěným.

Článek 6 Čerpání asistenčních služeb

- Pojistitel poskytuje asistenční služby výhradně prostřednictvím společnosti Europ Assistance s.r.o., sídlem Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, IČO: 25287851, (dále jen „poskytovatel asistence“).
- Oprávněná osoba oznámí poskytovateli asistence vznik pojistné události z pojištění asistenčních služeb bez zbytečného odkladu telefonicky na telefonním čísle (+420) 241 114 114, které je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, včetně víkendů a svátků.
- Oprávněná osoba poskytne poskytovateli asistence potřebnou součinnost, zejména sdělí: své jméno a příjmení a kontaktní telefonní číslo, jméno a příjmení, nebo název pojištěného a pojistníka, IČO pojištěného, číslo pojistné smlouvy, adresu místa pojištění, povahu a rozsah události, případně další skutečnosti důležité pro určení nejvhodnějšího postupu při poskytnutí asistenčních služeb.
- Oprávněná osoba na místě asistenčního zásahu při poskytnutí asistenční služby potvrdí na zakázkovém listě, případně na vystaveném daňovém dokladu rozsah a cenu poskytnuté služby.
- Oprávněná osoba uhradí dodavateli případně vzniklé náklady nad rámec rozsahu asistence nebo přesahují limit plnění.
- O účelnosti, možnosti, způsobu, přiměřenosti a rozsahu poskytnutých asistenčních služeb rozhoduje pojistitel prostřednictvím poskytovatele asistence.

Článek 7 Místo pojištění asistenčních služeb

- Místem pojištění asistenčních služeb je provozovna, kterou se pro účely tohoto pojištění rozumí nebytový prostor užívaný pojištěným výlučně k podnikání (dílň, prodejny, kanceláře apod.), který je uveden v pojistné smlouvě a který je viditelně označen jménem, názvem, nebo firmou pojištěného. Za součást provozovny se považují i další nebytové prostory v téže budově užívané pojištěným v přímé souvislosti s podnikáním (sklady, technické zázemí, zázemí zaměstnanců, sociální zařízení apod.) Za součást provozovny se nepovažují bytové prostory v téže budově, a dále nebytové prostory v téže budově, které neslouží výlučně podnikání pojištěného (společné chodby, schodiště, výtahy, společné sklepy a půdy, garáže, balkony a terasy), s výjimkou zde umístěných technických zařízení sloužících výlučně provozovně.
- Služba právní asistence je poskytována telefonicky nebo písemně. Služba IT Asistence je poskytována telefonicky nebo vzdáleným elektronickým přístupem.

Článek 8 Obecné výluky z pojištění asistenčních služeb

- 1 Kromě obecných výluk z pojištění se pojištění asistenčních služeb nevztahuje na škodnou událost vzniklou v důsledku:
 - a válečných událostí, vzpoury, povstání, nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávků, výluky, teroristických činů, to je násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky;
 - b chemické, nebo biologické kontaminace, působením jaderné energie, nebo ionizujícího záření;
 - c zásahu orgánů veřejné moci;
 - d úmyslného jednání, nebo hrubé nedbalosti pojištěného, členů jeho orgánů nebo osob v zaměstnaneckém, nebo jiném obdobném poměru;
 - e spáchání úmyslného trestného činu pojištěným, nebo osobami, jejichž trestný čin je pojištěnému přičitatelný.
- 2 Z pojištění asistenčních služeb nevzniká právo na pojistné plnění za:
 - a škody nastalé před počátkem pojištění;
 - b škody nastalé následkem vady, kterou měl předmět pojištění již v době uzavření pojistné smlouvy, a která měla a mohla být pojistníkovi známa, bez ohledu na to, zda byla známa pojistiteli;
 - c škody, které oprávněná osoba mohla s ohledem na veškeré okolnosti očekávat nebo mohla jejímu vzniku zabránit a neučinila tak;
 - d jakékoli následné újmy, čistě finanční újmy, nepřímé újmy všeho druhu (např. ušlý výdělek, ušlý zisk, manka, pokuty, sankce orgánů veřejné moci apod.) a za vedlejší výlohy (např. příplatky jakéhokoliv druhu apod.).
- 3 Pojištění asistenčních služeb se nevztahuje na úhradu nákladů služeb objednaných nebo zaplacených bez předchozího souhlasu poskytovatele asistence s výjimkou případů, kdy oprávněná osoba prokáže, že se z objektivních důvodů nemohla spojit s poskytovatelem asistence.

Článek 9 Ostatní ujednání

- 1 Pojištěný nebo oprávněná osoba jsou společně a nerozdílně povinni zaplatit pojistiteli, nebo poskytovateli asistence částku, která byla pojistitelem, nebo poskytovatelem asistence vynaložena za služby poskytnuté oprávněné osobě bez právního důvodu.
- 2 V případě poskytnutí pojistného plnění v zahraniční měně se pro přepočet na českou měnu použije směnný kurz devizového trhu vyhlášený Českou národní bankou ke dni čerpání, nebo zaplacení služby.

B. TECHNICKÁ ASISTENCE

Článek 10 Asistence při technické havárii

- 1 V případě technické havárie poskytovatel asistence zajistí dodavatele se specializací elektrikář, instalatér, topenář, plynář, sklenář, pokrývač, klempíř.
- 2 Pojištění se vztahuje na dopravu smluvního dodavatele na místo události a dále na úhradu nákladů spojených s odstraněním bezprostřední příčiny technické havárie do celkové výše 10 000 Kč vynaložených na:
 - a práce dodavatele, kterými se rozumí úkony nezbytné k odstranění bezprostředních příčin technické havárie;
 - b materiál a náhradní díly, kterými se rozumí těsnicí, montážní a instalační materiál (např. šrouby, těsnění, potrubí, kabely) a náhradní díly (např. zásuvky, vypínače, kohouty, ventily) střední jakosti nezbytně použité k odstranění bezprostředních příčin technické havárie, nikoliv však celé spotřebiče, zařízení a předměty (např. umývadla, toalety, vany), technická a technologická zařízení (např. bojler, kotle, topná tělesa) apod.
- 3 Technická havárie se považuje za odstraněnou, pokud je po vykonaném zásahu dodavatele možné užívat provozovnu obvyklým způsobem; předmětem pojištění není uvedení provozovny do původního stavu.

Článek 11 Asistence při zablokování dveří

- 1 V případě zablokování dveří poskytovatel asistence zajistí dodavatele se specializací zámečnick, nebo je-li to možné a účelné dovoz náhradních klíčů na místo pojištění.
- 2 Pojištění se vztahuje na dopravu smluvního dodavatele na místo události a dále na úhradu nákladů spojených s otevřením hlavních vchodových dveří provozovny do celkové výše 5 000 Kč vynaložených na:
 - a práce dodavatele, kterými se rozumí úkony nezbytné k otevření dveří;
 - b materiál a náhradní díly, kterými se rozumí těsnicí a montážní materiál (např. šrouby, těsnění) a náhradní díly (např. kování, zámková vložka, sada klíčů) střední jakosti nezbytně použité k odstranění zablokování dveří, nikoliv však celé dveře, zárubně, zámkové systémy apod.
- 3 Zablokování dveří se považuje za odstraněné jejich otevřením a případnou instalací nové zámkové vložky; předmětem pojištění není uvedení dveří do původního stavu.

- 4 Povinnost oprávněné osoby prokázat svou totožnost
Oprávněná osoba je povinna dodavateli prokázat svou totožnost a oprávnění vstupu do provozovny za účelem zjištění, zda by otevřením dveří provozovny nedošlo k neoprávněnému vniknutí; v případě důvodných pochybeností o totožnosti oprávněné osoby, nebo jejího oprávnění vstupu do provozovny nebudou asistenční služby poskytnuty.

Článek 12 Zajištění ostrahy provozovny

- 1 V případě vzniku bezprostředního nebezpečí vniknutí neoprávněných osob do provozovny poskytovatel asistence zajistí dodavatele pro ostrahu provozovny, která zůstala v důsledku technické havárie (např. rozbitá výplň okna), nebo zablokování dveří (např. poškozený zámeček) nezabezpečena.
- 2 Pojištění se vztahuje na úhradu nákladů spojených s ostrahou provozovny po nezbytně nutnou dobu, nejvýše však 48 hod., do výše 2 000 Kč.

Článek 13 Zajištění náhradních prostor

- 1 V případě bezprostřední potřeby pojištěného v rámci jeho podnikání pokračovat ve výrobě či poskytování služeb, zajistí uskladnění zboží či materiálu apod., protože v důsledku technické havárie, nebo zablokování dveří není možné užívání provozovny, poskytovatel asistence vyhledá a pojištěnému předá informace o v místě a čase dostupných náhradních prostorech.
- 2 Náklady spojené s nájmem, užíváním, stěhováním, vybavením náhradních prostor, ani jiné obdobné náklady nejsou předmětem pojištění.

Článek 14 Zajištění odborníka na opravy a údržbu

- 1 Na žádost pojištěného za účelem provedení údržby nebo běžných oprav v provozovně poskytovatel asistence zajistí dodavatele se specializací elektrikář, instalatér, topenář, plynář, sklenář, zámečnick, a dále vyhledá a pojištěnému předá informace o dodavatelích se specializací zedník, obkládač, pokrývač, klempíř, podlahář, truhlář, štukatér, malíř, lakýrník, kominík, úklidové práce, stěhovací služby, služby spojené s dezinfekcí, dezinfekcí, deratizací, apod.
- 2 Náklady spojené s provedením běžných oprav a údržby nejsou předmětem pojištění a uhradí je pojištěný.

Článek 15 Zvláštní výluky z technické asistence

Kromě obecných výluk z pojištění asistenčních služeb není technická asistence poskytována:

- a v zestavěných budovách, nebo budovách v rekonstrukci;
- b při provádění údržby, běžných oprav nebo preventivních oprav;
- c při odstraňování následků události způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy pojištěného, členů jeho orgánů a osob v zaměstnaneckém, nebo jiném obdobném poměru;
- d mimo státní území České republiky.

C. PRÁVNÍ ASISTENCE

Článek 16 Zajištění obecných informací

Poskytovatel asistence pojištěnému zajistí vyhledání a předání právních informací:

- a obecné informace o právních předpisech a jejich znění;
- b obecné informace o úřadech a soudech, včetně kontaktů a informací o věcné a místní příslušnosti, náležitostech podání, soudních a správních poplatcích apod.;
- c obecné informace o advokátech, notářích, exekutorech, daňových poradcích, tlumočnících a soudních znalcích, včetně kontaktů a informací o tarifních odměnách apod.;
- d obecné informace o problematice obchodních společností a živnostenského podnikání;
- e obecné informace o povinnostech podnikatele ve vztahu ke spotřebitelům.

Článek 17 Zajištění právního zastoupení

V případě právního sporu, nebo správního řízení poskytovatel asistence zajistí pojištěnému advokáta, notáře, exekutora, daňového poradce (dále jen „právní zástupce“), a dále soudního znalce, tlumočnicka za účelem pomoci, podpory a rady při pokusu o dosažení dohody, mimosoudního smíru, nebo k zastoupení pojištěného v soudním, nebo správním řízení (dále jen, „právní pomoc“).

- 1 Pojištění se vztahuje na úhradu nákladů právní pomoci v následujících případech:
 - a spory o náhradu škody, kterými se rozumí uplatnění nároků pojištěného na náhradu škody způsobenou v souvislosti s jeho podnikáním, na provozovně nebo jejím vybavení;

- b spory s dodavateli**, kterými se rozumí spory s dodavateli zboží nebo služeb pojištěnému v souvislosti s jeho podnikáním;
 - c spotřebitelské spory**, kterými se rozumí spory pojištěného jako podnikatele se zákazníky jako spotřebiteli;
 - d pracovněprávní spory**, kterými se rozumí spory pojištěného jako zaměstnavatele se zaměstnanci;
 - e správní řízení**, kterým se rozumí správní, daňové, celní, nebo jiné obdobné řízení zahájené proti pojištěnému jako podnikateli v souvislosti s jeho podnikáním.
- 2 Pojištění se vztahuje na úhradu nákladů právní pomoci do celkové výše 50 000 Kč vynaložených na:
- a odměnu právního zástupce**, kterou se rozumí obvyklá a přiměřená odměna, náhrada ztraceného času a hotové výdaje advokáta, notáře, nebo daňového poradce;
 - b vyhotovení znaleckého posudku**, kterým se rozumí obvyklá a přiměřená odměna, náhrada ztraceného času a hotové výdaje soudního znalce, nebo tlumočnicka;
 - c náklady řízení**, kterými se rozumí soudní a správní poplatky, a dále náklady řízení, které je pojištěný povinen uhradit;
 - d výkon rozhodnutí**, kterým se rozumí provedení jednoho výkonu rozhodnutí na základě exekučního titulu souvisejícího s pojistným plněním.

Článek 21 Zvláštní výluky z právní asistence

- 1 Kromě obecných výluk z pojištění asistenčních služeb není právní asistence poskytována v případech:
- a** souvisejících se spácháním úmyslného trestného činu oprávněnou osobou, úmyslného přestupku, nebo jiného správního deliktu, nebo úmyslného způsobení újmy;
 - b** souvisejících s náhradou újmy vzniklé v důsledku nesplněných nebo neplněných závazků nebo dluhů oprávněné osoby, včetně jejich příslušenství;
 - c** sporů mezi pojistitelem, pojistníkem a pojištěným navzájem;
 - d** sporů mezi oprávněnými osobami, vyjma sporu mezi pojištěným a jeho zaměstnanci, zejména statutárních sporů, sporů mezi společníky obchodní společnosti, nebo družstva, orgány pojištěného, spoluvlastníky provozovny apod.;
 - e** sporů týkajících se koupě, držení nebo zcizování podílů v obchodních společnostech;
 - f** sporů či řízení týkajících se oblasti sociálního zabezpečení či veřejného zdravotního pojištění;
 - g** sporů či řízení týkajících se stavebních nebo inženýrských prací;
 - h** sporů či řízení týkajících se autorských práv a práv duševního a průmyslového vlastnictví;
 - i** sporů či řízení týkajících se škody na životním prostředí, nebo porušení právních předpisů o ochraně životního prostředí;
 - j** sporů či řízení týkajících se dědictví, rodinného a manželského práva;
 - k** sporů či řízení týkajících se oprávněné osoby jako řidiče motorového vozidla;
 - l** sporů s mezinárodním prvkem;
 - m** disciplinárních řízení;
 - n** sporů, jejichž předmětem je nárok, který byl na pojištěného převeden třetí osobou, nebo nárok který pojištěný uplatňuje pro třetí osobu;
 - o** sporů, jejichž hodnota vyjádřená v penězích nepřesáhne 5 000 Kč.
- 2 Poskytovatel asistence je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění i v případech:
- a** pozdního nebo liknavého přístupu pojištěného, který způsobil zvýšení nákladů;
 - b** porušení povinností pojištěného stanovené v článku 18 těchto pojistných podmínek.

Článek 18 Analýza vyhlídek na úspěch

- 1 Po oznámení pojistné události poskytovatel asistence prověří právní situaci pojištěného a provede analýzu jeho vyhlídek na úspěšné vyřízení případu; v případě potřeby provádí poskytovatel asistence analýzu též v průběhu jednotlivých stádií řešení případu.
- 2 Shledá-li poskytovatel asistence, že vyhlídky na úspěšné vyřízení případu nejsou dostatečné, je povinna o tom bez zbytečného odkladu informovat oprávněnou osobu a pojistné plnění pozastavit.
- 3 Pokud se pojištěný poté, co bylo pojistné plnění pozastaveno, rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se mu podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídal stavu případu ke dni, kdy bylo pojistné plnění pozastaveno, a doloží-li tuto skutečnost, poskytovatel asistence uhradí náklady vynaložené na pokračování případu, a to až do výše limitů pojistného plnění.

Článek 19 Povinnost součinnosti

- 1 Pojištěný je oprávněn po předchozím souhlasu poskytovatele asistence zvolit vhodného právního zástupce.
- 2 Kromě obecných povinností je pojištěný povinen:
- a** učinit vše, co by mohlo přispět k objasnění skutkového stavu věci;
 - b** zprostit svého právního zástupce povinností mlčenlivosti vůči poskytovateli asistence v rozsahu, který umožňuje jeho průběžné informování o vývoji řešení případu;
 - c** informovat poskytovatele asistence o zamýšlených podstatných krocích v případě a před jejich provedením vyžádat jeho souhlas;
 - d** vyloučit vše, co by mohlo způsobit zvýšení nákladů v rámci pojistného plnění, zejména při vyrovnání nebo dohodě o řešení případu nesmí být otázka nákladů uspořádána nevýhodněji, než jak to odpovídá poměru úspěchu a neúspěchu zúčastněných stran ve věci;
 - e** poskytnout pojistiteli a poskytovateli asistence součinnost při mimosoudním i soudním vymáhání nákladů vynaložených v rámci pojistného plnění a při vymáhání náhrady škody od protistrany;
 - f** vyčkat se soudním uplatňováním svých nároků, dokud rozhodnutí v případném jiném řízení, které může mít význam pro zamýšlené soudní řízení, nenabude právní moci, případně v souladu s pokyny poskytovatele asistence uplatnit nejprve jen část svých nároků a do nabytí právní moci rozhodnutí s uplatněním zbývajících nároků vyčkat, ledaže by pojištěnému v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody.

Článek 20 Náhrada nákladů

- 1 Pokud pojištěný na základě rozhodnutí soudu nebo správního orgánu obdržel náhradu nákladů řízení, je povinen vrátit tuto náhradu poskytovateli asistence v rozsahu, v jakém se poskytovatel asistence na úhradě nákladů řízení v rámci pojistného plnění podílil.
- 2 Pokud pojištěný obdržel za vzniklé výlohy, které by byly předmětem pojistného plnění, náhradu od třetí strany nebo cestou jiného právního vztahu, je poskytovatel asistence oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění o částku, kterou pojištěný jako náhradu obdržel.

Článek 22 Zajištění vzdálené pomoci

- 1 V případě potřeby pojištěného poskytovatel asistence zajistí dodavatele pro vzdálenou pomoc, která je poskytována v pracovní dny od 8.00 hod. do 20.00 hod (dále jen „pracovní doba“).
- 2 Dodavatel telefonicky kontaktuje oprávněnou osobu nejpozději do 30 minut od přijetí požadavku v pracovní době, případně v pozdějším čase v pracovní době určeném oprávněnou osobou; v případě požadavku mimo pracovní dobu v nejbližší následující pracovní dobu.
- 3 Vzdálená pomoc je poskytována telefonicky, případně připojením k vzdálené ploše pro stolní počítač, přenosný počítač a jejich periferní zařízení (dále jen „počítač“) v rozsahu:
- a** podpora při instalaci a používání hardwaru;
 - b** podpora při nastavení počítače a instalaci, používání a odinstalování běžně dostupného a výrobcem počítače podporovaného softwaru a operačních systémů MS Windows a Apple;
 - c** poradenství ohledně požadavků na hardware a software pro běžně dostupné aplikace;
 - d** aktualizace verzí pro běžný a výrobcem podporovaný software, pokud má uživatel k dispozici příslušnou licenci nebo je aktualizace zdarma;
 - e** podpora a rada při používání běžně dostupných a výrobcem podporovaných prohlížečů internetu a elektronické pošty, používání elektronické pošty, vyhledávačů na internetu, nakupování po internetu a informace o bezpečných platbách na internetu.
- 4 Vzdálená pomoc je dále poskytována telefonicky pro televizor, přehrávač Blu-ray/DVD, set-top box, digitální fotoaparát, digitální kamery, digitální fotorámečky, mobilní telefon, tablet (dále jen „elektronické zařízení“) v rozsahu instalace, nastavení a používání elektronického zařízení.
- 5 Pojištění se vztahuje na úhradu nákladů spojených se vzdálenou pomocí v rozsahu 120 minut práce smluvního partnera. Nejvyšší počet využití asistenčních služeb vzdálená pomoc je 3x za pojistné období (1 rok).
- 6 Vzdálená asistence pro počítače je poskytována v případě, že oprávněná osoba disponuje funkčním připojením k internetu.
- 7 Vzdálená pomoc je poskytována v případě, že uživatelská příručka/manuál elektronického zařízení v českém nebo anglickém jazyce je veřejně k dispozici na internetu nebo je schopna ji poskytnout oprávněná osoba.

D. IT ASISTENCE

- 8 Pokud bude nutné použití instalačního média s originálním softwarem zařízení a toto médium nebude mít oprávněná osoba k dispozici, smluvní dodavatel vyhledá a stáhne software na internetu, pokud to bude možné a pokud bude mít oprávněná osoba příslušnou licenci.
- 9 Oprávněná osoba musí před zahájením vzdálené pomoci pořídit bezpečnostní kopie dat, softwaru a dalších souborů uložených na discích svého počítače nebo jiných nosičích.

Článek 23 Zajištění obnovy dat

- 1 V případě poškození datového nosiče pojištěného poskytovatel asistence zajistí dodavatele pro obnovu dat.
- 2 Obnova dat je poskytována z datových nosičů: pevné disky (IDE, IDE na RAID0, SATA, SATA na RAID0, USB/FireWire, Microdrive, PCMCIA, SSD), vyjímatelná USB zařízení, paměťové karty (Flash, PCMCIA, Memory Stick, Microdrive), fotografické karty (SD, MMC), CD, DVD, Blu-ray. Obnova dat je poskytována pro data: textové, tabulkové a podobné soubory, zvukové, obrazové, video a jiné multimediální soubory, komprimované soubory (zip, arj, rar), soubory elektronické pošty. Obnova dat je poskytována z datových nosičů, které jsou podporovány výrobcem a operačními MS Windows a Apple.
- 3 Pojištění se dále vztahuje na obnovu dat z pokladního zařízení k elektronické evidenci tržeb (dále jen „EET“). V případě poškození datového nosiče EET poskytovatel asistence pojištěnému zpětně uhradí nezbytně a účelně vynaložené náklady obnovy dat, kterou si pojištěný zajistil u dodavatele nebo provozovatele systému EET.
- 4 Oprávněná osoba po domluvě s dodavatelem vyplní objednávkový formulář, kde uvede své kontaktní údaje, typ datového nosiče, popis závady, metodu doručení datového nosiče dodavateli, přičemž oprávněná osoba může zvolit mezi osobním doručením, zasláním poštou, nebo vyzvednutím dodavatelem. Oprávněná osoba dále poskytne dodavateli na vyžádání písemné svolení k přístupu k obsahu nosiče.
- 5 Dodavatel převezme od oprávněné osoby poškozený nosič včetně hesel pro přístup do systému, k adresářům a programům potřebným pro spuštění souborů, které je potřeba obnovit. Následně přistoupí k analýze a diagnostikování závady s cílem zahájit proces obnovy obsažených dat. Po skončení procesu obnovy dat z poškozeného nosiče zašle smluvní dodavatel data klientovi na novém nosiči.
- 6 Za účelem pokrytí možné ztráty dat během zaslání předávacího nosiče bude nahrána a uložena na bezpečném místě kopie informací. Po uplynutí patnácti dnů od data zaslání nového nosiče uživateli bude tato bezpečnostní kopie definitivně zničena.
- 7 Dodavatel i oprávněná osoba budou považovat veškeré informace, data, metody a dokumentaci, s nimiž by se mohli v důsledku využití služby seznámit, za důvěrné.
- 8 Pojištění se vztahuje na úhradu nákladů spojených s obnovou dat do celkové výše 20 000 Kč vynaložených na:
 - a dopravu datového nosiče k dodavateli a zpět;
 - b práce dodavatele;
 - c náhradní nosič dat, kterým se rozumí DVD v počtu nejvýše 5 ks, nebo vyjímatelné USB zařízení do ceny 1 500 Kč.

Nejvyšší počet využití asistenční služby obnova dat je 2x za pojistné období (1 rok).

- 9 Pojištěný bere na vědomí, že obnova dat může způsobit větší poškození nosiče nebo zařízení i jeho úplné zničení nebo definitivní ztrátu obsažených dat. Poskytovatel asistence, ani dodavatel neručí za výsledek pokusu o obnovu dat. Pojištěný bere na vědomí, že pravděpodobnost obnovy dat se zmenšuje v případě manipulace neodborným personálem, požárů, ztráty stop (přepsání interního nastavení disku), přepsání informací (formátování nebo přeinstalování) a nárazů.

Článek 24 Kyberasistence

- 1 V případě napadení počítače pojištěného poskytovatel asistence zajistí dodavatele pro kyberasistenci, která je poskytována v pracovní dny od 8.00 hod. do 20.00 hod (dále jen „pracovní doba“).
- 2 Dodavatel telefonicky kontaktuje oprávněnou osobu nejpozději do 30 minut od přijetí požadavku v pracovní době, případně v pozdějším čase v pracovní době určeném oprávněnou osobou; v případě požadavku mimo pracovní dobu v nejbližší následující pracovní dobu.
- 3 Kyberasistence je poskytována v rozsahu:
 - a kontroly a zabezpečení počítače, kterou se rozumí:
 - a.a kontrola nových a stávajících zařízení online (pokud to zařízení umožňuje);
 - a.b kontrola zabezpečení uživatelského účtu na počítači;
 - a.c kontrola zabezpečení domácí Wi-Fi sítě;

- a.d kontrola instalovaného bezpečnostního software na počítači;
 - a.e nastavení bezpečnostní politiky;
 - a.f vygenerování seznamu bezpečných hesel;
 - a.g seznámení s možností dvoustupňové ochrany přihlašování ve službách jako Gmail nebo Facebook;
 - a.h instruktáž k používání ukládání hesel a superhesel;
 - a.i instruktáž k používání e-mailu a rozlišení spamu;
 - a.j instruktáž k rozpoznání závadného obsahu na webových stránkách;
 - a.k instruktáž k rozpoznání závadných aplikací v Google Play Store;
- b pomoci při zneužití dat z počítače nebo online účtů nebo zneužití samotných online účtů, kterou se rozumí:
 - b.a kontrola počítače, odvírování počítače, odstranění spyware a malware;
 - b.b obnovení smazaných souborů z počítače, je-li to možné;
 - b.c vyhledání serverů, kde jsou odcizená data použita, je-li to možné;
 - b.d aktivní blokování zneužitých dat na serverech, je-li to možné a účelné;
 - b.e blokáce zneužitých účtů, je-li to možné a účelné;
 - b.f obnova hesel.
- 4 Pojištění se vztahuje na úhradu nákladů spojených s kyberasistencí v rozsahu 120 minut. Nejvyšší počet využití asistenční služby vzdálená pomoc je 2x za pojistné období (1 rok).

Článek 25 Právní asistence internetových rizik

- 1 V případě právního sporu z internetových rizik poskytovatel asistence zajistí pojištěnému advokáta, exekutora (dále jen „právní zástupce“), a dále soudního znalce, tlumočnicka za účelem pomoci, podpory a rady při pokusu o dosažení dohody, mimosoudního smíru, nebo k zastoupení pojištěného v soudním řízení. (dále jen, „právní pomoc“).
- 2 Pojištění se vztahuje na úhradu nákladů právní pomoci v následujících případech:
 - a **poškození pověsti**, kterou se rozumí jednání třetí osoby spočívající ve sdělení nebo zveřejnění nepravdivého údaje na internetu nebo sociálních sítích způsobitelného významně ohrozit dobrou pověst nebo vážnost pojištěného, nebo mu způsobit jinou vážnou újmu;
 - b **urážky**, kterou se rozumí jednání třetí osoby spočívající v hrubém znevažení pojištěného slovem, písmem nebo obrazem na internetu nebo sociálních sítích způsobitelného významně ohrozit dobrou pověst nebo vážnost pojištěného;
 - c **zveřejnění důvěrných informací**, kterým se rozumí jednání třetí osoby spočívající v neoprávněném zveřejnění nebo zpřístupnění na internetu nebo sociálních sítích konkurenčně významných, určitelných, ocenitelných a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupných skutečnosti o podnikání pojištěného.
- 3 Pojištění se vztahuje na úhradu nákladů právní pomoci do celkové výše 50 000 Kč vynaložených na:
 - a **odměnu právního zástupce**, kterou se rozumí obvyklá a přiměřená odměna, náhrada ztraceného času a hotové výdaje advokáta;
 - b **vyhotovení znaleckého posudku**, kterým se rozumí obvyklá a přiměřená odměna, náhrada ztraceného času a hotové výdaje soudního znalce, nebo tlumočnicka;
 - c **náklady řízení**, kterými se rozumí soudní poplatky, a dále náklady řízení, které je pojištěný povinen uhradit;
 - d **výkon rozhodnutí**, kterým se rozumí provedení jednoho výkonu rozhodnutí na základě exekučního titulu souvisejícího s pojistným plněním.
- 4 Ustanovení části C) Právní asistence se použijí obdobně. Pro právní asistenci internetových rizik se použijí Zvláštní výluky z právní asistence uvedené v článku 21 obdobně.

Článek 26 Zvláštní výluky z IT asistence

- 1 Kromě obecných výluk z pojištění asistenčních služeb není IT asistence poskytována:
 - a pro zařízení nebo programy neuvedené v těchto pojistných podmínkách, zejména nezahrnuje podporu aplikací vyvinutých specificky pro produkty MS Office nebo jiný software se specifickou správou;
 - b pro soubory a zařízení neuvedené v těchto pojistných podmínkách, zejména pro komplexní ukládací systémy, aplikační servery, pásky back-up a webové servery;
 - c pro rekonfiguraci nebo přeinstalování nosičů;
 - d pro obnovení ukládacích nosičů, s nimiž bylo manipulováno před jejich předáním dodavateli;
 - e pro obnovení originálních filmů, her a aplikací;
 - f v případě poškození kyselinou a podobnými látkami, v případě přepsání nosiče nebo v případě ztráty magnetického filmu.

E. Tabulka – Přehled plnění

		Standard	Nadstandard
Technická asistence	asistence při technické havárii	10 000 Kč	10 000 Kč
	asistence při zablokování dveří	5 000 Kč	5 000 Kč
	zajištění ostrahy provozovny	2 000 Kč, max. 48 hod.	2 000 Kč, max. 48 hod.
	zajištění náhradních prostor	organizace, bez limitu	organizace, bez limitu
	zajištění odborníka na opravy a údržbu	organizace, bez limitu	organizace, bez limitu
Právní asistence	zajištění obecných informací	–	organizace, bez limitu
	zajištění právního zastoupení	–	50 000 Kč
IT asistence	vzdálená pomoc	120 min. / max. 3x za pojistné období (1 rok)	
	obnova dat	20 000 Kč / max. 2x za pojistné období (1 rok)	
	kyberasistence	120 min. / max. 2x za pojistné období (1 rok)	
	právní asistence internetových rizik		50 000 Kč