

**DOPLŇKOVÉ POJISTNÉ PODMÍNKY
PRO POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO OBČANY
DPP ASOB 1/25
s platností od 28. 2. 2025**

**Oddíl A
SPOLEČNÁ USTANOVENÍ**

Článek 1

Společná ustanovení

- Pro pojištění asistenčních služeb pro občany platí příslušná ustanovení Všeobecných pojistných podmínek pro pojištění majetku a odpovědnosti občanů VPP MAJOB 1/25, Doplnkových pojistných podmínek pojištění budov a ostatních staveb DPP STA 1/25, Doplnkových pojistných podmínek pojištění trvale obývané domácnosti DPP TDOM 1/25, Doplnkových pojistných podmínek pojištění rekreačně obývané domácnosti DPP RDOM 1/25, tyto doplňkové pojistné podmínky (dále jen „pojistné podmínky“) a příslušná ustanovení uvedená v pojistné smlouvě.
- Pojištění asistenčních služeb pro občany se automaticky sjednává stejnou pojistnou smlouvou k:
 - Pojištění budov a ostatních staveb (dále též „pojištěná nemovitost“),
nebo
 - Pojištění trvale obývané domácnosti (dále též „pojištěná domácnost“),
nebo
 - Pojištění rekreačně obývané domácnosti (dále též „pojištěná domácnost“).Dojde-li k zániku výše uvedených pojištění, zaniká k témuž dni i sjednané pojištění asistenčních služeb pro občany.
- Asistenční služby poskytuje pojistitel prostřednictvím smluvního partnera pojistitele, který jménem a v zastoupení pojistitele poskytuje oprávněné osobě pojistné plnění.

Článek 2

Rozsah pojištění

- Pojištění asistenčních služeb pro občany se sjednává ve variantě:
 - Standard,
nebo
 - Maxi.Rozsah a limity pojistného plnění jsou s ohledem na sjednanou variantu uvedeny v pojistné smlouvě.

Článek 3

Oprávněná osoba

- Pokud není pro některé pojistné nebezpečí ujednáno jinak, oprávněnou osobou, tj. osobou, která má nárok na pojistné plnění, je pojištěný (resp. pojištěná osoba dle Doplnkových

pojistných podmínek pojištění trvale obývané domácnosti DPP TDOM 1/25, resp. Doplnkových pojistných podmínek pojištění rekreačně obývané domácnosti DPP RDOM 1/25), tedy fyzická či právnická osoba, uvedená v pojistné smlouvě k pojištění, specifikovaném v Čl. 1, odst. 2. těchto doplňkových pojistných podmínek (dále jen „oprávněná osoba“).

- Jménem oprávněné osoby může jednat i jím pověřená osoba.

Článek 4

Pojistná událost

- Pojistnou událostí se rozumí vznik povinnosti pojistitele poskytnout asistenční služby oprávněné osobě podle těchto doplňkových pojistných podmínek.
Jedná se o události, při níž dojde k potřebě:
 - technické asistence – viz Oddíl B,
 - právní asistence – viz Oddíl C.

Článek 5

Plnění pojistitele, limity plnění

- Dojde-li k pojistné události z Pojištění asistenčních služeb pro občany, poskytne pojistitel prostřednictvím smluvního partnera pojistné plnění v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění, a to ve smyslu ustanovení těchto doplňkových pojistných podmínek a pojistné smlouvy.
- Horní hranici pojistného plnění formou úhrady dodavatelům služeb za pojistné události je limit pojistného plnění uvedený v pojistné smlouvě.
- Limity pojistného plnění se vztahují na jednu pojistnou událost s tím, že služby, u kterých je to v pojistné smlouvě výslovně uvedeno, může klient čerpat pouze v omezeném počtu a rozsahu opakování během pojistného roku.
- Část nákladů za službu dodavatele, která přesahuje limit pojistného plnění, není předmětem plnění a musí být uhrazena oprávněnou osobou z jejích vlastních prostředků. O této skutečnosti musí být oprávněná osoba před uskutečněním asistenčního zásahu informována.
- Pojistitel prostřednictvím smluvního partnera je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění, došlo-li k navýšení nákladů spojených s vyřizováním pojistné události zaviněním oprávněné osoby.

**Oddíl B
TECHNICKÁ ASISTENCE**

Článek 1

Rozsah technické asistence

- Asistenční služby technické asistence poskytuje pojistitel prostřednictvím smluvního partnera na území České republiky.
- Místem pojištění se rozumí místo pojištění uvedené v pojistné smlouvě v části „Pojištění budov a ostatních staveb“ nebo v části „Pojištění trvale obývané domácnosti“ nebo v části „Pojištění rekreačně obývané domácnosti“.
- Asistenční služby technické asistence jsou poskytovány 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, a to na základě telefonické žádosti oprávněné osoby na telefonním čísle smluvního partnera pojistitele uvedeném v pojistné smlouvě.
- Technickou asistencí** se rozumí poskytnutí asistenčních služeb oprávněné osobě v rozsahu vymezeném v těchto doplňkových pojistných podmínkách a v pojistné smlouvě, a to v případě:
 - stavu nouze, nebo
 - potřeby zabezpečení nouzového provozu, nebo
 - zablokování dveří nebo zámků, nebo
 - poruchy zdroje tepla, nebo
 - poruchy domácího elektrospotřebiče, nebo
 - potřeby IT asistence.
- Stavem nouze** se rozumí technická havárie (porucha technického zařízení, únik kapalin či plynů apod.), působení přírodních živlů (vichřice, pád stromu apod.) nebo výskyt většího počtu nežádoucího hmyzu či hlodavců v místě pojištění. Jedná se pouze o nahodilé a nepředvídatelné situace vyžadující bezodkladné řešení, neboť hrozí bezprostřední ohrožení místa pojištění nebo věcí movitých v místě pojištění, které není oprávněná osoba schopna zabezpečit vlastními silami nebo jiným obvyklým způsobem.
Dojde-li k pojistné události způsobené stavem nouze, poskytne pojistitel prostřednictvím smluvního partnera pojistné plnění takto:
 - zorganizuje a uhradí příjezd pracovníka dodavatele služeb do místa pojištění a následný odjezd,
 - zorganizuje práce a uhradí náklady (práce, drobný spotřební materiál s výjimkou celých náhradních dílů) potřebné k odstranění příčiny stavu nouze, a to až do limitu uvedeného v pojistné smlouvě. Náklady

na použité celé náhradní díly (např. vodovodní baterie) nese oprávněná osoba.

Předmětem pojištění jsou práce: instalatérské, topenářské, plynářské, sklenářské, elektrikářské, pokrývačské, kominické, čištění kanalizací, desinsekce a deratizace.

6. **Zabezpečením nouzového provozu** se rozumí zabezpečení oprávněné osoby a ochrana, pojištěné nemovitosti / domácnosti v případě stavu nouze. Pokud podle zjištění smluvního partnera pojištěte se pojištěná nemovitost / domácnost, staly v důsledku stavu nouze neobyvatelnými, poskytne pojišťitel prostřednictvím smluvního partnera pojištění plnění takto:

- a) zorganizuje a do příslušného limitu uhradí náhradní ubytování oprávněné osoby v zařízení hotelového typu,
- b) zorganizuje a do příslušného limitu uhradí přepravu oprávněné osoby do místa náhradního ubytování a zpět,
- c) pokud je v pojistné smlouvě ujednáno, zorganizuje a do příslušného limitu uhradí ostrahu pojištěné nemovitosti / domácnosti, které by jinak zůstaly nezabezpečeny proti vstupu cizích osob,
- d) pokud je v pojistné smlouvě ujednáno, zorganizuje a do příslušného limitu uhradí přepravu mobiliáře z pojištěné nemovitosti / domácnosti, do určeného skladu a zpět,
- e) pokud je v pojistné smlouvě ujednáno, zorganizuje a do příslušného limitu uhradí uskladnění mobiliáře pojištěné nemovitosti / domácnosti, v nejbližším vhodném skladu.

7. **Zablokováním dveří nebo zámků** se rozumí situace, kdy:

- a) uzavřené hlavní vchodové dveře do pojištěné nemovitosti / domácnosti, není možno otevřít z důvodu zablokování dveří, nebo je není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty příslušného klíče, zlomení klíče, poškození vložky zámku nebo z důvodu zabouchnutí klíče uvnitř pojištěné nemovitosti / domácnosti, nebo
- b) otevřené hlavní vchodové dveře do pojištěné nemovitosti / domácnosti není možno uzavřít z důvodu zablokování dveří, nebo je není možno uzamknout příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty příslušného klíče, zlomení klíče, nebo poškození vložky zámku.

Dojde-li k pojistné události způsobené zablokováním dveří nebo zámků, poskytne pojišťitel prostřednictvím smluvního partnera pojištění plnění takto:

- a) zorganizuje a uhradí příjezd pracovníka dodavatele služeb do místa pojištění a následný odjezd,
- b) zorganizuje práce a uhradí náklady (práce, spotřební materiál kromě celých náhradních dílů) potřebné k otevření nebo uzavření a uzamčení hlavních vchodových

dveří, a k zajištění funkčnosti jejich odemykání a zamykání včetně případné výměny zámků, a to až do limitu uvedeného v pojistné smlouvě. Náklady na použité celé náhradní díly (např. vložka zámku) nese oprávněná osoba.

8. **Poruchou zdroje tepla** se rozumí vada zdroje tepla (pouze tepelné čerpadlo / klimatizace) způsobená výhradně únavou materiálu, v jejímž důsledku je zdroj tepla nemožné používat k účelu, ke kterému je určen, tj. faktická nefunkčnost. Pojistnou událostí je v tomto případě taková faktická nefunkčnost, která je předmětem zákonné odpovědnosti za vady výrobce, která se ale vyskytne až po jejím uplynutí.

Zdrojem tepla se rozumí výhradně tepelné čerpadlo nebo klimatizační jednotka, které jsou součástí pojištěné nemovitosti / domácnosti, a zároveň nejsou starší 10 let.

V případě poruchy zdroje tepla poskytne pojišťitel prostřednictvím smluvního partnera pojištění plnění takto:

- a) zorganizuje a uhradí příjezd pracovníka dodavatele služeb do místa pojištění a následný odjezd,
- b) zorganizuje práce a uhradí náklady (práce, drobný spotřební materiál s výjimkou celých náhradních dílů) potřebné k opravě porouchaného zdroje tepla, a to až do limitu uvedeného v pojistné smlouvě. Náklady na použité celé náhradní díly nese oprávněná osoba.

9. **Poruchou domácího elektrospotřebiče** se rozumí vada domácího elektrospotřebiče způsobená výhradně únavou materiálu, v jejímž důsledku je domácí elektrospotřebič nemožné používat k účelu, ke kterému je určen, tj. faktická nefunkčnost. Pojistnou událostí v tomto případě je taková faktická nefunkčnost, která je předmětem zákonné odpovědnosti za vady výrobce, která se ale vyskytne až po jejím uplynutí.

Domácím elektrospotřebičem se rozumí výhradně chladnička, mraznička, kombinovaná chladnička s mrazničkou, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, elektrický sporák, trouba (kromě mikrovlnné), plynový sporák, televize. Domácí elektrospotřebič musí být prokazatelně součástí vybavení pojištěné domácnosti, byl zakoupen jako nový na území ČR a zároveň není starší 7 let.

V případě poruchy domácího elektrospotřebiče poskytne pojišťitel prostřednictvím smluvního partnera pojištění plnění takto:

- a) zorganizuje a uhradí příjezd pracovníka dodavatele služeb do místa pojištění a následný odjezd. Pokud vyřešení problému v místě pojištění není možný, zorganizuje a uhradí dopravu nefunkčního domácího elektrospotřebiče k dodavateli

služeb a po odstranění poruchy zpět do místa pojištění.

b) zorganizuje práce a uhradí náklady (práce, drobný spotřební materiál s výjimkou celých náhradních dílů) potřebné k opravě porouchaného domácího elektrospotřebiče, a to až do limitu uvedeného v pojistné smlouvě. Náklady na použité celé náhradní díly nese oprávněná osoba.

10. **IT asistenci** se rozumí poskytnutí odborné rady nebo odborné konzultace při využívání různých hardwarových a softwarových systémů.

Za podmínky, že oprávněná osoba disponuje funkčním připojením k internetu, poskytne pojišťitel prostřednictvím smluvního partnera pojištění plnění takto:

- a) poskytne poradenství při instalaci a využívání jakéhokoliv hardwaru a zařízení jako jsou např. stolní počítače, tablety, mobilní telefony, televizory, digitální videokamery apod., a to pouze za podmínky, že lze k danému zařízení stáhnout na internetu návod k použití v českém nebo anglickém jazyce,
- b) poskytne podporu při instalaci, nastavení a používání běžného softwaru jako jsou tabulkové či textové procesory, internetové prohlížeče, antivirové programy, programy pro přehrávání videa či hudby apod., a to pouze za podmínky, že je oprávněnou osobou požadována podpora k verzi softwaru, která je v okamžik vzniku pojistné události podporována výrobcem či tvůrcem daného softwaru,
- c) pokud je v pojistné smlouvě ujednáno a pokud vyřešení problému přes vzdálený přístup není možné, zorganizuje a do příslušného limitu uhradí náklady na příjezd, odjezd, práce, drobný spotřební materiál, zásah pracovníka dodavatele služeb v pojištěné domácnosti nebo dopravu nefunkčního zařízení k dodavateli služeb a následné odstranění problému. Náklady na použité celé náhradní díly nese oprávněná osoba.

Článek 2

Postup v případě potřeby technické asistence

1. Nastane-li pojistná událost, oprávněná osoba je povinna se neprodleně telefonicky spojit (telefonní číslo uvedeno v pojistné smlouvě) se smluvním partnerem pojištětele zajišťujícím poskytování asistenčních služeb, oznámit tuto skutečnost a sdělit následující informace :

- jméno a příjmení oprávněné osoby,
- číslo pojistné smlouvy,
- datum narození nebo rodné číslo oprávněné osoby,
- adresu místa pojištění, kde došlo ke vzniku pojistné události,
- kontaktní telefonní číslo oprávněné osoby, resp. jiné osoby pověřené oprávněnou osobou,

- stručný popis pojistné události nebo nastalého problému,
 - další informace, o které smluvní partner pojistitele požádá a které s pojistnou událostí souvisejí.
2. Dojde-li k pojistné události způsobené zablokováním dveří, pak v souvislosti s poskytnutím této služby a v zájmu ochrany místa pojištění, je osoba, která požaduje poskytnutí tohoto plnění, povinná poskytnout smluvnímu partnerovi pojistitele součinnost při ověření totožnosti a prokázat, že se nejedná o nelegální vniknutí do místa pojištění. Smluvní partner pojistitele není povinen poskytnout tuto službu, nejsou-li vyloučeny pochybnosti o oprávněnosti této osoby ke vstupu do místa pojištění.
 3. Smluvní partner pojistitele bez zbytečného prodlení vyhledá vhodného dodavatele služeb a vyšle ho do místa zásahu. Telefonicky se spojí s oprávněnou osobou a informuje ji o předpokládaném času příjezdu dodavatele služeb a předá jí identifikační údaje dodavatele služeb (název firmy apod.).
 4. Dodavatel služeb je oprávněn vyžádat si od oprávněné osoby a smluvního partnera pojistitele veškeré informace, které mohou být potřebné k zabezpečení asistenčních služeb.
 5. Dodavatel služeb po příjezdu na místo zásahu zhodnotí situaci a určí, jaké nutné úkony pro odstranění příčiny stavu nouze nebo odblokování dveří bude potřeba učinit. Současně sdělí oprávněné osobě předpokládanou cenu za práci a použitý materiál.
 6. Pokud oprávněná osoba vysloví souhlas s rozsahem opravy, tj. cenou za práci a materiál, uzavírá tím ústní smlouvu o dílo a jen tehdy je dodavatel služby oprávněn asistenční zásah provést. V opačném případě není dodavatel služeb oprávněn zasáhnout a dílo vyhotovit.
 7. V případě, že cena nutných úkonů pro odstranění příčiny stavu nouze nebo odblokování dveří nepřesáhne limit na pojistné plnění asistence sjednané v pojistné smlouvě, provede dodavatel služeb tyto úkony, aniž by po oprávněné osobě požadoval finanční úhradu.
 8. Jestliže po zhodnocení situace zasahujícím dodavatelem služeb vyplývá, že cena nutných úkonů pro odstranění příčiny stavu nouze nebo odblokování dveří přesáhne limit na pojistné plnění sjednané v pojistné smlouvě, upozorní na to smluvního partnera pojistitele i oprávněnou osobu, která bude povinná uhradit rozdíl mezi cenou a limitem pojistného plnění, nedohodne-li se s dodavatelem služeb na provedení pouze těch úkonů, které odstraní hlavní příčinu havárie a které pokryje limit pojistného plnění asistenčních služeb.
 9. Po ukončení zásahu smluvní partner pojistitele telefonicky ověří u oprávněné osoby jeho řádné provedení.
 10. V případě požáru, úniku plynu apod. může být technická asistence poskytnuta až po zásahu veřejných pohotovostních zásahových jednotek (policie, hasiči atd.).
 11. V některých případech, zvláště v případě živelních událostí většího rozsahu (povodně, vichřice apod.), nebude dodavatel schopen zorganizovat výjezd pracovníka na místo stavu nouze bezprostředně po jeho nahlášení, ale učiní tak v nejbližším možném dohodnutém termínu.
 12. V případech, kdy dodavatel nebude schopen zajistit bezprostřední zásah a oprávněná osoba nebude moci čekat do doby, než dodavatel zajistí zásah, dodavatel proplatí odstranění stavu nouze, které si oprávněná osoba zajistí vlastními silami, a to až do výše limitu uvedeného v pojistné smlouvě. Podmínkou tohoto postupu je předchozí projednání se smluvním partnerem pojistitele.
 13. V případě, že oprávněná osoba neovládá český jazyk a pracovník dodavatele služby nebo specialista neovládají jazyk anglický, smluvní partner pojistitele zprostředkuje prostřednictvím telefonního hovoru překlad komunikace do anglického jazyka.
- ### Článek 3
- #### Výluky z technické asistence
1. V případě **stavu nouze** či **zablokování dveří nebo zámků** smluvní partner pojistitele neposkytne pojistné plnění za:
 - a) běžné opravy, údržbu nebo preventivní opravy,
 - b) případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady,
 - c) opravy a úkony doporučené smluvním partnerem pojistitele po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení nebylo oprávněnou osobou zajištěno, a proto opakovaně požaduje asistenční služby stejné nebo obdobné povahy,
 - d) úkony požadované oprávněnou osobou, spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází místo pojištění,
 - e) odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby,
 - f) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy,
 - g) odstraňování následků škod vzniklých v důsledku provádění jakýchkoliv stavebních oprav nebo úprav,
 - h) jiné škody vzniklé v souvislosti se škodami na movitých věcech, které tvoří vybavení nebo zařízení místa pojištění.
 2. V případě stavu nouze či zablokování dveří nebo zámků jsou vyloučeny jakékoliv práce prováděné v:
 - a) nebytových prostorech určených pro komerční využití,
 - b) společných prostorech nebo na společných rozvodech médií a energií v bytových domech,
 - c) prostorech, které se z důvodu zanedbané údržby nacházejí ve výrazně nevyhovujícím technickém stavu.
 3. V případě **poruchy zdroje tepla / domácího elektrospotřebiče** smluvní partner pojistitele neposkytne pojistné plnění pokud:
 - a) nefunkčnost zdroje tepla / domácího elektrospotřebiče byla způsobena jakýmkoliv jiným způsobem než poruchou definovanou těmito doplňkovými pojistnými podmínkami,
 - b) oprávněná osoba není schopna doložit stáří zdroje tepla / domácího elektrospotřebiče účtem, záručním listem či jiným obdobným dokladem;
 - c) porucha byla způsobena díly a částmi, které podléhají zvýšenému opotřebení (např. baterie, těsnění, ložiska, umělohmotné či gumové hadice, úchytky atp.),
 - d) se jedná pouze o estetické škody, které nemají vliv na funkčnost (např. škrábance),
 - e) se jedná o jakékoliv následné škody, které s poruchou zdroje tepla / domácího elektrospotřebiče přímo či nepřímo souvisejí;
 - f) oprávněná osoba postupovala při obsluze zdroje tepla / domácího elektrospotřebiče v rozporu s návodem k použití, s doporučením výrobce či prodejce (např. když oprávněná osoba nezajistí doporučené pravidelné revize) či v rozporu s obecně platnými právními předpisy,
 - g) se jedná o poruchu způsobenou přepětím, podpětím, přerušením dodávky elektřiny, plynu či vody.
 4. V případě **IT asistence** smluvní partner pojistitele neposkytne pojistné plnění pokud:
 - a) oprávněná osoba požaduje podporu k softwaru, který nebyl pořízen legálně,
 - b) se jedná o specificky vyvinuté servery, programy a aplikace či software se specifickou správou,
 - c) se jedná o problémy s internetovým připojením, které jsou způsobeny poruchou připojení či externího zařízení (např. modemu) na straně poskytovatele internetového připojení,
 - d) se jedná o nákup nového hardwaru, náhradních dílů či softwaru, které jsou nutné k odstranění problému či nefunkčnosti zařízení.
 5. Oprávněná osoba nemá nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednala bez předchozího souhlasu smluvního partnera pojistitele.

6. Nárok na poskytnutí asistenčních služeb pro občany nevzniká v případě potřeby jejich poskytnutí vyvolané:

- a) v souvislosti s jadernou energií,
- b) v souvislosti s válečnými událostmi,
- c) v souvislosti s vnitřními nepokoji,
- d) v souvislosti s teroristickými útoky nebo represivními zásahy státních orgánů,
- e) úmyslně, hrubou nedbalostí nebo pod vlivem alkoholu, omamných látek či drog oprávněnou osobou.

7. Pojistitel nehradí rovněž následné finanční škody, zejména ztrátu na výdělků a ušlý zisk.

8. Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele poskytnout v případě pojistné události oprávněným osobám asistenční služby nenahrazuje činnost útvarů či sborů zřízených ze zákona státními nebo místními orgány k zajišťování záchranných zdravotnických, hasičských, vyprošťovacích nebo průzkumných úkolů; za případné zásahy těchto útvarů není z tohoto pojištění poskytována žádná finanční ani jiná forma kompenzace.

Článek 4

Výklad pojmů k technické asistenci

Vymezení společných pojmů uvedených ve všeobecných pojistných podmínkách se pro účely tohoto pojištění doplňuje takto:

1. Zorganizováním a úhradou služby se rozumí forma pojistného plnění, kdy smluvní partner pojistitele provede úkony umožňující poskytnutí služby oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě a v těchto doplňkových pojistných podmínkách a současně uhradí náklady na poskytnutí této služby dodavatelem služeb až do výše limitu pojistného plnění. Případnou část nákladů spojených s poskytnutím služeb dodavatelem služeb přesahující limit pojistného plnění nese oprávněná osoba.
2. Prací se rozumí služby, které má smluvní partner pojistitele zorganizovat nebo zorganizovat a uhradit oprávněné osobě v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se oprávněná osoba dohodla s dodavatelem služeb.
3. Dodavatelem služeb se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované smluvním partnerem pojistitele vykoná pro oprávněnou osobu.
4. Drobným spotřebním materiálem se rozumí drobný materiál, který je nezbytný k opravě poškozeného předmětu krytého tímto pojištěním – např. šrouby, vruty, dráty, těsnění apod. Za drobný materiál se nepovažují celé náhradní díly (např. vodovodní baterie, vložky zámků apod.).

Oddíl C PRÁVNÍ ASISTENCE

Článek 1

Rozsah právní asistence

1. Asistenční služby právní asistence poskytuje pojistitel prostřednictvím smluvního partnera na území České republiky a dále na evropském území Německa, Rakouska, Polska, Slovenska, Maďarska, Litvy, Lotyšska, Estonska, Finska, Švédska, Dánska, Lucemburska, Belgie, Nizozemska, Francie, Velké Británie, Irska, Portugalska, Španělska, Itálie, Řecka, Bulharska, Rumunska, Slovinska, Chorvatska, Malty a Kyprské republiky, nestanoví-li pojistná smlouva jinak.
2. **Právní asistenci** se rozumí ochrana oprávněných právních zájmů oprávněné osoby a úhrada nákladů spojených s uplatněním jejích práv v rozsahu vymezeném v těchto doplňkových pojistných podmínkách a v pojistné smlouvě.
3. Pojistnou událostí se rozumí:
 - a) skutečné nebo údajné porušení právních předpisů a/nebo právních povinností ze strany třetích osob, jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy oprávněné osoby,
 - b) v případě, že oprávněná osoba uplatňuje nárok na náhradu škody nebo újmy, rozumí se pojistnou událostí vznik škody nebo újmy, případně okamžik, kdy došlo k porušení, nebo kdy začalo docházet k porušování právních předpisů a/nebo právních povinností;
 - c) v případě, že je vůči oprávněné osobě zahájeno trestní nebo správní řízení, rozumí se pojistnou událostí skutečné nebo údajné spáchání skutku, pro které je toto řízení vedeno; za okamžik vzniku pojistné události se považuje okamžik spáchání tohoto činu nebo skutku.
4. Pojistitel poskytne prostřednictvím smluvního partnera pojistitele pojistné plnění oprávněné osobě až do limitu uvedeném v pojistné smlouvě, a to následující formou:
 - a) telefonickým právním poradenstvím,
 - b) službou právní asistence,
 - c) náhradou utrpěné škody (pouze v případech definovaných v Oddíle C, Čl. 4 těchto doplňkových pojistných podmínek).
5. V případě, že oprávněná osoba obdrží za vzniklé výlohy, které by byly předmětem pojistného plnění z právní asistence, náhradu od třetí strany nebo cestou jiného právního vztahu, je smluvní partner pojistitele oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění o částku, kterou oprávněná osoba jako náhradu obdržela.
6. Vzniklo-li v souvislosti s hrozící nebo nastalou pojistnou událostí oprávněné osobě nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, proti jinému právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo, přechází výplatu pojistného

plnění z právní asistence toto právo na pojistitele, a to až do výše částek, které pojistitel ze soukromého pojištění oprávněné osobě nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, vyplatil.

7. Vyvolá-li pojistník nebo oprávněná osoba náklady šetření nebo jejich zvýšení porušením své povinnosti, má smluvní partner pojistitele vůči němu právo na přiměřenou náhradu.
8. Obsahuje-li oznámení škodní události vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené podstatné údaje týkající se rozsahu oznámené škodní události, anebo zamlčí-li se v něm vědomě údaje týkající se této události, má smluvní partner pojistitele právo odmítnout pojistné plnění.

Článek 2

Telefonické právní poradenství

1. **Telefonickým právním poradenstvím** se rozumí smluvním partnerem pojistitele poskytnutá:
 - a) telefonická služba právních informací, na kterou se oprávněná osoba může obrátit s jakýmkoli dotazy, které se týkají zejména obecných právních otázek, nejasností nebo v rámci prevence sporů, problémů v oblasti vztahů s úřady, institucemi a poskytovateli služeb,
 - b) vyhledání příslušného formuláře a pomoc při jeho vyplnění a odeslání.

Článek 3

Postup v případě potřeby služeb právní asistence

1. **Službou právní asistence** se rozumí smluvním partnerem pojistitele poskytnutá pomoc, podpora a rady oprávněné osobě za účelem nalezení řešení její pojistné události mimosoudním smírem a/nebo dohodou, a dále za účelem nalezení řešení její pojistné události v soudním řízení, a to zejména pověřením dodavatele služeb právním zastoupením oprávněné osoby.
2. **Oznámení škodní události:**
 - 2.1. Oprávněná osoba je povinna u smluvního partnera pojistitele oznámit škodní událost bez zbytečného odkladu telefonicky (telefonní číslo uvedeno v pojistné smlouvě) - a to pravdivě a úplně oznámit a objasnit situaci a veškeré okolnosti související se škodní událostí. Na výzvu smluvního partnera pojistitele je oprávněná osoba povinna doručit mu oznámení škodní události v písemné formě, a přiložit všechny doklady a dokumenty týkající se škodní události, které oprávněná osoba získala nebo získat může.
 - 2.2. Pokud to povaha škodní události vyžaduje, případně na žádost smluvního partnera pojistitele, je oprávněná osoba povinna nahlásit vznik škody příslušnému

- správnímu orgánu (např. policii), nebo správci účtu (např. bance).
- 2.3. Smluvní partner pojistitele poskytne oprávněné osobě základní informace o jeho právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení škodné události.
- 2.4. Smluvní partner pojistitele sdělí oprávněné osobě informace o rozsahu dokumentace potřebné k uplatnění prostředků ochrany práv oprávněné osoby.
- 2.5. Oprávněná osoba je povinna doručit smluvnímu partnerovi pojistitele všechny podklady, jako např. korespondenci, rozhodnutí, posudky, faktury, předávací protokoly a další podklady vyžádané v případě potřeby pojistitelem a týkající se škodné události, jakmile je obdržel nebo jakmile jsou mu dostupné.
3. Analýza vyhlídek na úspěšné vyřízení škodní události:
Po nahlášení škodní události oprávněnou osobou smluvní partner pojistitele nejprve prověří právní situaci oprávněné osoby a provede analýzu jeho vyhlídek na úspěšné vyřízení škodní události. O výsledku této analýzy informuje oprávněnou osobu. V případě potřeby provádí smluvní partner pojistitele analýzu též v průběhu jednotlivých stádií řešení pojistné události.
4. Vyřizování pojistné události smluvním partnerem pojistitele:
4.1. Shledá-li smluvní partner pojistitele na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení pojistné události jsou dostatečné, vyžádá si souhlas a písemnou plnou moc oprávněné osoby a poté vede potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení pojistné události. Smluvní partner pojistitele zastupuje oprávněnou osobu ve věcech mimosoudních a je oprávněn inkasovat plnění náležející oprávněné osobě, které je povinen předat oprávněné osobě bez zbytečného odkladu. Smluvní partner pojistitele bude průběžně informovat oprávněnou osobu o průběhu vyřizování pojistné události.
- 4.2. Oprávněná osoba není bez předchozího souhlasu smluvního partnera pojistitele oprávněna pověřit jinou osobu (např. dodavatele služeb) zastoupením při vyřizování pojistné události, s výjimkou případů, kdy by jí v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody nebo újmy. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.
5. Pověření dodavatele služeb:
5.1. Pokud k řádnému vyřízení pojistné události bude nezbytné pověřit dodavatele služeb, je oprávněná osoba po předchozím souhlasu smluvního partnera pojistitele oprávněna zvolit si vhodného dodavatele

- služeb, aby vedl jménem oprávněné osoby potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení pojistné události. Vyžadovaný souhlas smluvního partnera pojistitele nebude bez zřetelného důvodu oprávněné osobě odepřen.
- 5.2. Poruší-li oprávněná osoba povinnost získat souhlas smluvního partnera pojistitele k pověření dodavatele služeb, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit. Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění i v případě, že oprávněná osoba pozdním nebo liknavým přístupem způsobila zvýšení nákladů za úkony, jejichž úhrada má být součástí pojistného plnění.
- 5.3. Oprávněná osoba je povinna zajistit, aby jeho právní zástupce průběžně informoval smluvního partnera pojistitele o vývoji řešení pojistné události a za tímto účelem jej zprostit mlčenlivosti ohledně pojistné události. O jednotlivých zamýšlených podstatných krocích je oprávněná osoba sama nebo prostřednictvím svého právního zástupce povinna informovat smluvního partnera pojistitele a před jejich provedením získat jeho písemný souhlas. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.
6. Pozastavení pojistného plnění:
6.1. Shledá-li smluvní partner pojistitele na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení pojistné události nejsou dostatečné, je povinen bez zbytečného odkladu písemnou formou sdělit oprávněné osobě, že na základě provedené analýzy další pojistné plnění k dané pojistné události pozastavuje, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je.
- 6.2. V případě, že se oprávněná osoba poté, co pojistné plnění bylo pozastaveno, rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se jí podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídal stavu vyřizování pojistné události ke dni, kdy smluvní partner pojistitele na základě svého rozhodnutí pojistné plnění pozastavil, a doloží-li oprávněná osoba tuto skutečnost smluvnímu partnerovi pojistitele, uhradí smluvní partner pojistitele náklady oprávněnou osobou účelně vynaložené na pokračování vyřizování pojistné události po pozastavení plnění, a to až do výše limitů pojistného plnění stanovených pro tuto pojistnou událost pojistnou smlouvou a s ohledem na pojistné plnění poskytnuté před jeho pozastavením.
7. Součinnost oprávněné osoby se smluvním partnerem pojistitele:
7.1. Oprávněná osoba je povinna učinit vše, co by mohlo přispět k objasnění skutkového stavu věci. Oprávněná osoba je povinna vyloučit vše, co by mohlo způsobit zvýšení

- nákladů v rámci pojistného plnění. Oprávněná osoba je povinna informovat smluvního partnera pojistitele bez zbytečného odkladu o všech okolnostech, které mohou mít vliv na povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění, v případě porušení této povinnosti má pojistitel právo odmítnout poskytnutí pojistného plnění. Při vyrovnání nebo dohodě o řešení pojistné události nesmí být otázka nákladů uspořádána nevýhodněji, než jak to odpovídá poměru úspěchu a neúspěchu zúčastněných stran ve věci. Oprávněná osoba se proto zavazuje, že bez předchozího souhlasu smluvního partnera pojistitele neuzavře žádnou dohodu o narovnání, smír ani jinou obdobnou dohodu. Vyžadovaný souhlas smluvního partnera pojistitele nebude bez zřetelného důvodu oprávněné osobě odepřen. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit, případně odmítnout. Oprávněná osoba je povinna o tomto svém závazku i o svých ostatních povinnostech plynoucích z pojistné smlouvy informovat svého právního zástupce.
- 7.2. Oprávněná osoba je povinna poskytnout smluvnímu partnerovi pojistitele součinnost při mimosoudním i soudním vymáhání nákladů vynaložených v rámci pojistného plnění pojistitelem a při vymáhání náhrady škody nebo újmy od protistrany.
- 7.3. Oprávněná osoba je povinna 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 smluvního partnera pojistitele uplatnit nejprve jen část svých nároků a do nabytí právní moci rozhodnutí s uplatněním zbývajících nároků vyčkat. Toto však neplatí, pokud by oprávněné osobě v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody nebo újmy. Možnost konečného uplatnění nároků oprávněné osoby v plném rozsahu tím není dotčena. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.
8. Úhrada finančních nákladů:
Pojistné plnění zahrnuje, až do výše limitu pojistného plnění uvedeného v pojistné smlouvě, úhradu účelně vynaložených finančních nákladů, jež je nutné vynaložit dle rozhodnutí pojistitele, resp. smluvního partnera pojistitele, v souvislosti s prosazováním oprávněných zájmů oprávněné osoby, a to:
a) náklady na služby dodavatele služeb, a to ve výši stanovené dle příslušných právních předpisů (obvyklé a přiměřené výlohy právního zástupce, tlumočnicka, překladatele, znalce, náklady na provedení

- jednoho výkonu rozhodnutí, na základě exekučního titulu souvisejícího s pojistným plněním v rozsahu stanoveném pojistnou smlouvou); za účelně vynaložené náklady dodavatele služeb nelze považovat cestovné, pokud bylo možné zvolit dodavatele služeb, který má svoji kancelář v místě soudu příslušného k projednání věci v prvním stupni,
- b) náklady na soudní poplatky,
 - c) náklady na cestu a ubytování oprávněné osoby k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nezbytná a je nařízena soudem (např. v případě výslechu apod.),
 - d) náklady na cestu a ubytování svědka k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařízena soudem,
 - e) náklady a výdaje protistrany a/nebo státu, které je oprávněná osoba povinna uhradit na základě soudního rozhodnutí, byla-li oprávněná osoba na základě písemného souhlasu pojistitele navrhovatelem soudního řízení.

Článek 4

Internetová pojistná nebezpečí, náhrada utrpěné škody

1. Zneužití identity oprávněné osoby na internetu
 - 1.1. V případě, že třetí osoba neoprávněně použila na internetu identifikační či autorizační údaje oprávněné osoby za účelem spáchání podvodu, v jehož důsledku vznikla oprávněné osobě škoda, smluvní partner pojistitele podnikne kroky k hájení zájmů oprávněné osoby vůči osobě, která se výše uvedeného jednání dopustila, tak i vůči osobě, která po oprávněné osobě vyžaduje splnění či plnění závazků, které za neoprávněného použití identifikačních či autorizačních údajů oprávněné osoby podvodně uzavřela třetí osoba (např. plnění smlouvy o úvěru, kterou za neoprávněného využití identifikačních či autorizačních údajů oprávněné osoby sjednala jiná osoba).
 - 1.2. Identifikačními údaji jsou osobní údaje oprávněné osoby - např. adresa, telefonní číslo, občanský průkaz, cestovní pas, řidičský průkaz, technický průkaz nebo osvědčení o registraci vozidla, jehož je oprávněná osoba vlastníkem či oprávněným leasingovým nájemcem, bankovní údaje, rodné číslo.
 - 1.3. Autorizačními údaji jsou např. uživatelská jména, přihlašovací údaje (log-in), hesla, IP adresy, e-mailové adresy, čísla bankovních karet (pokud nebylo nic připsáno na vrub bankovního účtu, k němuž byla karta vydána), otisky prstů.
 - 1.4. V případě, že se spor postupem dle odstavce 1.1. tohoto článku nepodaří vyřešit do 5 měsíců od chvíle, kdy oprávněná osoba oznámila škodní událost smluvnímu partnerovi pojistitele a poskytl

mu veškeré nezbytné doklady k řešení pojistné události, pojistitel prostřednictvím smluvního partnera pojistitele uhradí oprávněné osobě na základě vyžádaných dokladů, a to až do limitu pojistného plnění uvedeném v pojistné smlouvě, tyto náklady (utrpenou škodu):

- a) za podvodnou transakci realizovanou k tíži oprávněné osoby,
- b) nezbytné poštovní náklady vynaložené oprávněnou osobou, které bezprostředně souvisí s pojistnou událostí,
- c) telefonní poplatky vynaložené oprávněnou osobou, které bezprostředně souvisí s pojistnou událostí,
- d) nezbytné náklady na získání nových dokladů totožnosti oprávněné osoby,
- e) nezbytné bankovní poplatky za vydání nové bankovní karty oprávněné osobě.

2. Zneužití platebního prostředku

2.1. V případě zneužití platebního prostředku třetí osobou za účelem spáchání podvodu, v jehož důsledku vznikne oprávněné osobě škoda nebo jiná majetková újma, smluvní partner pojistitele podnikne kroky k hájení oprávněných zájmů oprávněné osoby vůči osobě, která se zneužití platebního prostředku dopustila.

2.2. Za zneužití platebního prostředku se pro účely tohoto pojištění považuje:

- a) neoprávněné použití šeků oprávněné osoby (s výjimkou cestovních šeků),
- b) neoprávněné použití bankovních karet (kreditních i debetních) oprávněné osoby,
- c) neoprávněné použití elektronických peněz oprávněné osoby, pokud jsou vedeny v jakékoli oficiální měně. Za oficiální měnu se považuje pouze měna, v níž oficiální emisní banka daného státu vydává peníze a která je oficiální měnou daného státu (např. Kč, Euro, USD apod.).

2.3. Pojistitel poskytne prostřednictvím smluvního partnera pojistitele na základě vyžádaných dokladů pojistné plnění oprávněné osobě až do limitu pojistného plnění uvedeném v pojistné smlouvě, a to formou úhrady těchto nákladů (utrpené škody):

- a) za podvodnou transakci realizovanou na internetu,
- b) nezbytné poštovní náklady vynaložené oprávněnou osobou, které bezprostředně souvisí s pojistnou událostí,
- c) telefonní poplatky vynaložené oprávněnou osobou, které bezprostředně souvisí s pojistnou událostí,

- d) nezbytné náklady na získání nových dokladů totožnosti oprávněné osoby,
- e) nezbytné bankovní poplatky za vydání nového platebního prostředku oprávněné osobě.

3. Poškození on-line pověsti

3.1. V případě poškození on-line pověsti, tj. pověsti oprávněné osoby na internetu nebo sociálních sítích, pojistitel prostřednictvím smluvního partnera pojistitele:

- a) podnikne kroky k hájení oprávněných zájmů oprávněné osoby jak vůči osobě, která negativní informace o oprávněné osobě zveřejnila, tak i vůči vydavateli nebo web hostingové službě, na jejichž stránkách byly negativní informace o oprávněné osobě zveřejněny.
- b) zorganizuje a uhradí dodavatele služeb, jehož úkolem je odstranit či znesnadnit přístup k negativním informacím o oprávněné osobě, a to až do limitu pojistného plnění uvedeném v pojistné smlouvě. Při poskytování pojistného plnění se smluvní partner pojistitele i dodavatel služeb zavazují vyvinout max. úsilí, aniž by však bylo zaručeno, že bude dosaženo očekávaného výsledku.

3.2. Za poškození on-line pověsti se pro účely tohoto pojištění považuje výhradně pomluva, urážka, nebo nezákonné vyžádání informací o soukromém životě oprávněné osoby.

4. Nákup zboží na internetu

4.1. V případě, že v důsledku nedodání, částečného dodání nebo neúplného dodání zboží zakoupeného na internetu dojde ke sporu mezi oprávněnou osobou a provozovatelem internetového obchodu, smluvní partner pojistitele podnikne kroky k hájení oprávněných zájmů oprávněné osoby.

4.2. Zboží, jež je předmětem tohoto sporu, musí splňovat současně následující parametry:

- a) bylo zakoupeno jako nové, a zároveň
- b) jeho cena (hodnota sporu) v okamžik nákupu byla vyšší než 1000 Kč a nižší nebo rovna 50 000 Kč, a zároveň
- c) bylo doručeno (resp. mělo být doručeno) z území států, které jsou kryty tímto pojištěním.

4.3. Zboží, jež je předmětem tohoto sporu, musí zároveň splňovat některý z následujících parametrů:

- a) nebylo doručeno, nebo
- b) bylo doručeno poškozené, nebo
- c) bylo doručeno neúplné, nebo
- d) bylo doručeno vadné, nebo
- e) neodpovídá referenčnímu číslu výrobce či prodejce uvedenému na objednávkě, nebo
- f) nebylo bez předchozího upozornění internetového obchodu doručeno ve

lhůtě pěti kalendářních dnů od uplynutí dodací lhůty uvedené na objednávce.

- 4.3. V případech dle odst. 4.3., písm. a) až e) tohoto článku, pokud se pojistnou událost postupem dle odstavce 4.1. tohoto článku nepodaří vyřešit do 3 měsíců od chvíle, kdy oprávněná osoba oznámila škodní událost smluvnímu partnerovi pojistitele a poskytla mu veškeré nezbytné doklady k řešení pojistné události, pojistitel prostřednictvím smluvního partnera pojistitele na základě vyžádaných dokladů poskytne pojistné plnění oprávněné osobě formou úhrady ceny objednaného zboží, a to až do limitu pojistného plnění uvedeném v pojistné smlouvě.
5. Nákup či objednání služeb na internetu
- 5.1. V případě, že v důsledku neposkytnutí, nebo nekvalitního poskytnutí služby zakoupené na internetu, dojde ke sporu mezi oprávněnou osobou a poskytovatelem dané služby, smluvní partner pojistitele podnikne kroky k hájení oprávněných zájmů oprávněné osoby.
- 5.2. Služba, jež je předmětem tohoto sporu, musí současně splňovat následující parametry:
- byla zakoupena on-line, a zároveň
 - byla zakoupena od právnické osoby se sídlem nebo fyzické osoby s místem podnikání na území České republiky, a zároveň
 - cena služby (hodnota sporu) v okamžik nákupu byla vyšší než 1 000 Kč.

Článek 5

Výluky z právní asistence

1. Smluvní partner pojistitele neposkytne pojistné plnění v těchto případech:
- pokud oprávněná osoba pověřila zástupce prosazováním svých oprávněných zájmů bez předchozího schválení smluvním partnerem pojistitelem, nikoli však v případě nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody nebo újmy,
 - pokud oprávněná osoba nedoručila smluvnímu partnerovi pojistitele dokumentaci nezbytnou k prosazování jeho oprávněných zájmů, požadovanou a specifikovanou smluvním partnerem pojistitele.
2. Pojištění se nevztahuje na spory:
- mezi pojistníkem a oprávněnou osobou,
 - mezi pojistitelem a oprávněnou osobou,
 - mezi oprávněnými osobami,
 - mezi pojistníkem a pojistitelem,
 - mezi oprávněnou osobou a osobou blízkou,
 - jejichž předmětem je nárok, který byl na oprávněnou osobu převeden od třetí osoby nebo byl na oprávněnou osobu postoupen třetí osobou anebo nárok, který oprávněná osoba uplatňuje pro třetí osobu.

3. Pojištění se dále nevztahuje na spory související:
- se spácháním úmyslného trestného činu, úmyslného přestupku nebo úmyslného způsobení škody nebo újmy oprávněnou osobou,
 - s náhradou škody nebo újmy vzniklé v důsledku nesplnění a/nebo neplnění závazků nebo dluhů oprávněné osoby včetně jejich příslušenství,
 - s případy, kdy skutečnosti směřující k narušení právních zájmů oprávněné osoby byly oprávněné osobě známy již v době, kdy se oprávněná osoba stala účastníkem tohoto pojištění,
 - s celním řízením, daňovým řízením,
 - s případy, kdy oprávněná osoba mohla vznik škodní události s ohledem na veškeré okolnosti očekávat, nebo mohla jejím vznikem zabránit a neučinil tak,
 - s účastí na provozování nebo řízení společnosti nebo podniku,
 - s placenou nebo profesionální činností, spolkovou nebo politickou činností, či s jakoukoli volenou funkcí,
 - na situace, kdy by se pojistitel poskytnutím pojistného plnění vystavoval riziku sankcí v důsledku porušení rezoluce OSN, ekonomických sankcí, právních předpisů či nařízení Evropské unie, USA či Spojeného království Velké Británie a Severního Irsku.
4. V případě poškození on-line pověsti smluvní partner pojistitele neposkytne pojistné plnění v případě sporů, které se týkají:
- on-line pověsti, kterou si oprávněná osoba vybudovala sama;
 - poškození on-line pověsti na jiném komunikačním mediu než je blog, diskusní fórum, sociální síť nebo webová stránka,
 - důsledků poškození on-line pověsti, tj. jakéhokoli sporu se snahou získat náhradu škody nebo jiné újmy, které oprávněné osobě vznikla v důsledku poškození on-line pověsti,
 - poškozením on-line pověsti prostřednictvím zpravodajských médií.
5. Smluvní partner pojistitele neposkytne pojistné plnění v případě sporů vyplývajících z nákupu:
- zvířat a rostlin,
 - bižuterie, šperků, starožitností, uměleckých děl, cenných kovů apod.,
 - směnek, cenných papírů, akcií, hotovosti, kupónů, certifikátů, poštovní a dálniční známek, kolků, vstupenek, cestovních jízdenek, letenek, kryptoměn apod.,
 - rychle se kazícího zboží a potravin všeho druhu,
 - léků, léčiv, zdravotnických potřeb a doplňků stravy,
 - zbraní všeho druhu,
 - motorových vozidel, letadel a lodí,
 - digitálních dat jakéhokoli druhu,

- zboží a služeb sloužících ke komerčnímu využití,
- zboží nebo služeb na aukčním portálu,
- zboží nebo služeb, které jsou dle platných českých zákonů nelegální, nebo jejichž nákup, držení či jakékoli jiné nakládání s nimi je nelegální,
- zboží nebo služeb, které lze charakterizovat jako násilné, pornografické, diskriminující či znevažující lidskou důstojnost či podněcující nebo sloužící ke spáchání trestného činu nebo jiného protiprávního jednání.

Článek 6

Výklad pojmů k právní asistenci

Vymezení společných pojmů uvedených ve všeobecných pojistných podmínkách se pro účely tohoto pojištění doplňuje takto:

- Sporem se rozumí situace konfliktu zájmu oprávněné osoby a zájmu třetí osoby, kdy je oprávněná osoba nucena přikročit k vynucení a/nebo k ochraně svého práva, je-li jeho výkon narušen a/nebo upřen třetí stranou.
- Hodnotou předmětu sporu se rozumí peněží vyjádřitelná hodnota objektu sporu, přičemž se do hodnoty předmětu sporu nezapočítává příslušenství (úrok, úrok z prodlení, poplatky z prodlení) nebo smluvní pokuta.
- Dodavatelem služeb se rozumí subjekt způsobilý a oprávněný poskytnout oprávněné osobě odborné služby za účelem vyřízení jeho pojistné události (např. advokát, znalec, tlumočník apod.).
- Osobou blízkou se rozumí příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo registrovaný partner, osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní.
- Internetem se rozumí systém vzájemně propojených počítačových sítí využívající standardní sadu internetových protokolů, poskytující informace prostřednictvím různých médií (e-mail, chat, webové stránky, blogy, diskusní fóra, sociální sítě apod.).
- Podvodem se rozumí jednání třetí osoby/osob, kterým uvede oprávněnou osobu v omyl, využije omylu oprávněné osoby, nebo zamlčí oprávněné osobě podstatné skutečnosti, a to za účelem získání majetkového či jiného prospěchu.
- Aukčním portálem se rozumí druh prodeje prostřednictvím internetu, v jehož rámci několik osob podává nabídky za účelem koupě určitého předmětu či služby.
- Poškozeným zbožím se rozumí situace, kdy je zboží, které si oprávněná osoba zakoupila, poškozeno, ale poškození nebrání jeho používání k účelu, ke kterému je určeno (např. různé škrábance, praskliny, vadný nátěr atp.).

9. Vadným zbožím se rozumí situace, kdy zboží, které si oprávněná osoba zakoupila, je natolik poškozeno, že ho nelze využívat k účelu, ke kterému je určeno.
10. Pomluvou se rozumí jednání, kterým někdo o oprávněné osobě sdělí nepravdivý údaj, který je způsobilý značnou měrou ohrozit její vážnost u spoluobčanů, zejména narušit její rodinné vztahy nebo způsobit jí jinou vážnou újmu.
11. Urážkou se rozumí zejména urážlivé vyjádření o oprávněné osobě, použití hanlivého nebo vulgárního výrazu o oprávněné osobě, případně jiné verbální či neverbální vyjádření včetně obrazového vyjádření týkající se oprávněné osoby, které znevažuje či snižuje nebo může znevážit či snížit důstojnost, dobrou pověst či jiné chráněné zájmy oprávněné osoby.
12. Nezákonným vyzrazením informací o soukromém životě se rozumí vyzrazení takových informací o oprávněné osobě, které se týkají především jejího citového života, národnostního, rasového nebo etnického původu, politických postojů, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofického přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotního stavu či jejího sexuálního života nebo práva na podobu oprávněné osoby apod.