

VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY (VPP-RBAACZ-1210)

Článek 1 – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Pro toto skupinové pojištění asistenčních služeb platí zákon č. 37/2004 Sb. o pojištění smlouvě (dále jen „zákon“), občanský zákoník a ostatní obecné závazné právní předpisy České republiky, tyto PP-RBAACZ-1210, pojištná smlouva a případná další písemná ujednání.
- Toto pojištění se uzavírá jako škodové.

Článek 2 – VÝKLAD POJMŮ

Pro účely tohoto pojištění se níže uvedené pojmy vykládají vždy takto:

pojistitel: EUROP ASSISTANCE HOLDING S.A., se sídlem 7 boulevard Haussmann – 75009 Paris, Francie, registrována v Pařížském registru firem pod ref. číslem 632 016 382 prostřednictvím organizační složky Europ Assistance Holding Irish Branch se sídlem v 13-17 Dawson Street, Dublin 2, Irsko, vedená v Registru firem Irské vlády pod ref. číslem 905036;

pojistník: Raiffeisenbank a.s., Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, Česká republika, IČO: 49240901, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2051;

asistenční centrála: Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 87094;

pojištěný, dále v textu také jako „držitel karty“: držitel kreditní karty MC World s názvem DE LUXE vydané na základě smlouvy o vydání kreditní karty uzavřené s pojistníkem, na kterou se vztahuje pojištění sjednané dle PP-RBAACZ-1210;

oprávněná osoba: osoba, které v důsledku pojištné události vznikne právo na pojištné plnění, je pojištěný;

karta: je elektronický platební prostředek ve smyslu příslušných ustanovení obchodních podmínek pojistníka, ke které je nabízeno pojištění dle těchto PP-RBAACZ-1210;

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

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

pojištná událost: riziko vzniku finanční ztráty pojištěného v důsledku situací blíže specifikovaných ZPP-RBAACZ-1210, které vyvolává na straně pojištěného potřebu poskytnutí asistenčních služeb ve smyslu pojištné smlouvy, je-li s touto skutečností spojena povinnost pojistitele poskytnout pojištné plnění formou asistenčních služeb;

škodní událost: skutečnost, ze které vznikla škoda, a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojištné plnění z tohoto pojištění;

pojištné riziko: míra pravděpodobnosti vzniku pojištné události vyvolané pojištným nebezpečím;

pojištné: úplata za pojištění, kterou je pojistník povinen platit pojistiteli;

pojištná doba: doba, na kterou bylo pojištění sjednáno;

pojištné období: je časové období dohodnuté v pojištné smlouvě, za které se platí pojištné;

pojištný rok: doba, která začíná běžet v 00.00 hodin dne uvedeného v pojištné smlouvě jako počátek pojištění a končí v 00.00 hodin dne, který se svým číslem shoduje se dnem počátku pojištění; není-li takový den, případně konec na poslední den v měsíci;

pojištná smlouva: Smlouva na skupinové pojištění asistenčních služeb Auto Asistence uzavřená mezi pojistitelem a pojistníkem, ve které se pojistitel zejména zavazuje v případě vzniku pojištné události poskytnout ve sjednaném rozsahu pojištné plnění a pojistník se zejména zavazuje platit pojištné;

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

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

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

zajištění služeb / asistenční služby: forma pojištného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů všeobecných a zvláštních podmínek pojištné smlouvy, přičemž náklady služeb přesahující stanovené limity a definice budou uhrazeny pojištěným;

vozidlo: osobní automobil případně lehký užitkový automobil s max. počtem 9 sedadel včetně sedadla řidiče a max. celkovou hmotností 3 500 kg;

nehoda: událost, při níž vlivem nárazu dojde k mechanickému poškození vozidla z vnější strany nebo zničení vozidla, a v jejíž důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů;

porucha: stav, kdy je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích z důvodů opotřebení nebo poškození jeho součástí, způsobené vlastní funkcí jednotlivých částí vozidla při běžném provozu, a z důvodů poruchy zařízení, tvořících povinné vybavení vozidla pro jeho provoz (předepsaných vnějších světel vozidla). Za poruchu se považuje také záměna či nedostatek paliva, uzamčení klíčů ve voze či jejich ztráta a vybití autobaterie;

defekt: jakékoliv poškození pneumatiky, v jehož důsledku je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů;

vandalismus: poškození vozidla cizím subjektem, v důsledku kterého je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů;

krádež: odcizení vozidla cizím subjektem;

živelná událost: událost nezávislá na vůli pojištěného způsobená přírodními vlivy, která má za následek, že vozidlo je nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích dle platných právních předpisů;

silniční asistence: výjezd smluvního dodavatele asistenční centrály na místo pojištné události, jehož cílem je odstranění příčiny události přímo v místě události;

odtažení vozidla: výjezd smluvního dodavatele asistenční centrály na místo pojištné události, jehož cílem je dopravení nepojízdného vozidla z místa události do nejbližšího autorizovaného servisu.

Článek 3 – VZNIK A TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

- Počátek a vznik jednotlivého pojištění každého pojištěného dle této smlouvy se stanoví okamžikem aktivace karty u nově vydaných karet a v případě, že pojištění bylo sjednáno v průběhu trvání platnosti aktivované karty na 00.00 hodin dne následujícího po dni dodatečného sjednání pojištění.
- Počátek pojištění nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti této pojištné smlouvy.
- Ustanovení zákona upravující přerušení pojištění v důsledku neuhrazení pojištného se pro pojištění sjednané dle PP-RBAACZ-1210 nepoužijí.
- Pojištění se vztahuje na pojištné události, které nastanou v době trvání pojištění.

Článek 4 – ZÁNÍK KAŽDÉHO JEDNOTLIVÉHO POJIŠTĚNÍ

- Vedle způsobů stanovených zákonem nebo jinými právními předpisy pojištění zaniká:
 - písemným odstoupením pojištěného doručeným pojistníkovi do 30 dnů od vzniku pojištění; pojištění zanikne ke dni vzniku pojištění;
 - dohodou mezi pojistníkem a pojištěným; v této dohodě musí být určen okamžik zániku pojištění a způsob vzájemného vyrovnání závazků;
 - písemným odstoupením pojištěného doručeným pojistníkovi po uplynutí více jak 30 dní od vzniku pojištění; v takovém případě pojištění zanikne ke dni doručení písemného odstoupení pojištěného pojistníkovi;
 - výpovědí pojistitele nebo pojistníka doručenou do 1 měsíce ode dne výplaty pojištného plnění; výpovědní lhůta je 1 měsíc, jejím uplynutím pojištění zanikne;
 - dnem smrti pojištěného;
 - dnem prohlášení úpadku na majetek pojistníka nebo zamítnutím návrhu na prohlášení úpadku pro nedostatek majetku;
 - uplynutím pojištné doby, bylo-li pojištění sjednáno na dobu určitou;
 - konec pojištění se stanoví na okamžik zániku smluvního vztahu mezi pojištěným a bankou týkající se pojištné platební karty. Pojištění může rovněž skončit kdykoli v průběhu trvání smluvního vztahu mezi držitelem karty a bankou, a to způsoby a ve lhůtách stanovených v odst. c) a odst. d) této smlouvy.
- Zánik pojištění jednotlivých pojištěných se stanovuje na 24:00 hodin dne uvedeného v Seznamu pojištěných osob jako datum konce pojištění.
- Ukončení či zánik jednotlivého či jednotlivých pojištění nemá vliv na trvání ostatních pojištění.

Článek 5 – HORNÍ HRANICE POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- Podmínky získání nároku na pojištné plnění, horní hranice pojištného plnění a jednotlivé výše dílčích limitů pojištného plnění je vymezena dále v textu ZPP-RBAACZ-1210.

Článek 6 – POJISTNÉ

- Není-li v pojištné smlouvě ujednáno jinak, je pojištné považováno za běžné pojištné.
- Pojištné stanoví pojistitel tak, aby zejména zabezpečil trvalou splnitelnost závazků pojistitele vzniklých provozováním pojišťovací činnosti podle zákona o pojišťovnictví, dále podle ohodnocení rizika, výše limitu pojištného plnění a případně dalších faktorů uvedených v pojištné smlouvě.
- Je-li pojištné hrazeno prostřednictvím peněžního ústavu, banky nebo provozovatele poštovních služeb, je pojištné považováno za uhrazené dnem připsání celé částky na účet určený pojistitelem.

- Zaplacené pojistné použije pojistitel na úhradu pohledávek na pojistné v pořadí, v jakém po sobě vznikly.
- Pojistitel má právo nově upravit výši běžného pojistného na další pojistné období, pokud dojde ke změně následujících podmínek rozhodných pro jeho stanovení:
 - změnil-li se obecně závazné právní předpisy, kterými se řídí náhrada škody nebo které mají vliv na stanovení výše pojistného plnění;
 - není-li pojistné dostatečné k zabezpečení trvalé splnitelnosti závazků pojistitele podle zákona o pojišťovnictví.
- Pojistitel je povinen nově stanovenou výši pojistného sdělit pojistníkovi nejpozději ve lhůtě 2 měsíců před splatností pojistného za pojistné období, ve kterém se má výše pojistného změnit. Pokud pojistník se změnou výše pojistného nesouhlasí, musí svůj nesouhlas uplatnit do 1 měsíce ode dne, kdy se o navrhované změně výše pojistného dozvěděl; v tom případě pak pojištění zanikne uplynutím pojistného období, na které bylo pojistné zaplacené. Pojistitel je povinen ve sdělení o nově stanovené výši pojistného pojistníka na tento následek upozornit. Došlo-li k zániku pojištění před uplynutím pojistné doby, náleží pojistiteli pojistné do konce kalendářního měsíce, v němž pojištění zaniklo.

Článek 7 – PRÁVA A POVINNOSTI POJISTITELE

- Kromě dalších práv stanovených právními předpisy je pojistitel oprávněn zejména:
 - udělovat pojistníkovi, pojištěnému pokyny k odvrácení pojistné události nebo zmenšení rozsahu jejích následků;
 - odmítnout plnění z pojištění, jestliže pojištěný uvede při uplatňování práva na plnění z pojištění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje týkající se této události zamlčí;
 - snižít pojistné plnění až na nulovou hodnotu, pokud pojištěný poruší povinnosti uvedené v zákoně a v ostatních právních předpisech a takové porušení mělo podstatný vliv na vznik pojistné události nebo na její průběh nebo na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění nebo určení výše pojistného plnění nebo na ztížení nebo znemožnění provést vlastní šetření pojistitele ke zjištění oprávněnosti nároku na pojistné plnění nebo rozsahu škody;
 - žádat náhradu nákladů nebo škody, pokud v důsledku porušení některé z povinností pojistníkem nebo pojištěným vznikne pojistiteli škoda nebo pojistitel zbytečně vynaloží náklady. Pojistitel má právo na náhradu těchto nákladů nebo škody proti osobě, která škodu způsobila nebo vynaložení nákladů vyvolala. Tímto ustanovením není dotčeno právo regresu.
- Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy je pojistitel povinen zejména:
 - zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se pojištění fyzických a právnických osob, jakož i o skutečnostech, které se dozví při sjednávání pojištění, jeho správě a při likvidaci pojistných událostí. Pojistitel může poskytnout tyto informace jen se souhlasem pojištěného nebo pojistníka, nebo pokud tak stanoví zvláštní právní předpis;
 - poskytnout jasným a přesným způsobem, písemně a v českém jazyce informace o pojistiteli nebo o pojistném vztahu dle § 66 a § 67 zákona;
 - zabezpečit identifikaci účastníka pojištění v rozsahu stanoveném zákonem a příp. dalšími zvláštními právními předpisy.

Článek 8 – PRÁVA A POVINNOSTI POJISTNÍKA A POJIŠTĚNÉHO PŘI UZAVÍRÁNÍ POJISTNÉ SMLOUVY A V PRŮBĚHU PLATNOSTI POJISTNÉ SMLOUVY

- Pojistník je při uzavírání pojistné smlouvy povinen odpovědět pravdivě a úplně na všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávajícího pojištění. Pojistník je rovněž povinen písemně oznámit pojistiteli všechny jemu známé okolnosti, které jsou podstatné pro převzetí rizika. To platí i v případě, že jde o změnu pojištění. Za podstatné se považují ty rizikové okolnosti, které mají vliv na rozhodnutí pojistitele o podmínkách uzavření pojistné smlouvy.
- Pojistník je povinen písemně oznámit bez zbytečného odkladu pojistiteli všechny změny týkající se skutečností, na které byl při sjednávání pojištění pojistitelem tázán, nebo skutečností uvedených v pojistné smlouvě.
- Zodpoví-li pojistník při sjednávání pojistné smlouvy úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávajícího pojištění, má pojistitel právo od pojistné smlouvy odstoupit, jestliže při pravdivém a úplném zodpovězení dotazů by pojistnou smlouvou neuzavřel. Toto právo může pojistitel uplatnit do dvou měsíců ode dne, kdy takovou skutečnost zjistil, jinak právo zanikne. To platí i v případě změny pojistné smlouvy.
- Stejně právo odstoupit od pojistné smlouvy jako pojistitel má za podmínek podle odstavce 4 také i pojistník, jestliže mu pojistitel nebo jím zmocněný zástupce nepravdivě nebo neúplně zodpověděl jeho písemné dotazy týkající se sjednávajícího pojištění.
- Odstoupením od smlouvy se pojistná smlouva od počátku ruší. Pojistitel je povinen nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne odstoupení od pojistné smlouvy vrátit zaplacené pojistné, od kterého odečte částku, kterou již z pojištění plnil. V případě odstoupení kteroukoli ze smluvních stran je

pojistitel oprávněn odečíst od zaplaceného pojistného náklady spojené se vznikem a správou pojištění.

- Pojištěný je povinen oznámit pojistiteli, že je pojištěn u jiného pojistitele proti témuž pojistnému nebezpečí; zároveň je povinen sdělit název tohoto pojistitele a výši limitu pojistného plnění.
- Pojistník je povinen oznámit pojistiteli bez zbytečného odkladu změnu nebo zánik pojistného rizika.
- Pokud pojištěnému hrozí škoda, je povinen k jejímu odvrácení zakročit způsobem přiměřeným okolnostem.
- Pojištěný je povinen dbát, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující ke zmenšení nebezpečí nebo k jeho odvrácení, které jsou mu uloženy právními předpisy nebo na jejich základě, anebo které vyplývají z obchodních podmínek pojistníka. Pojištěný nesmí strpět ani podobná jednání třetích osob.
- Je-li jednání nebo vědomost pojistníka nebo pojištěného právně významné, přihlíží pojistitel při zjišťování porušení povinností právním předpisem nebo obchodními podmínkami pojistníka také k jednání a vědomosti dalších osob jednajících z podnětu pojistníka nebo pojištěného nebo v jeho prospěch.
- Pojistník ani pojištěný nemůže postoupit pohledávku na pojistné plnění.
- Další povinnosti pojistníka nebo pojištěného mohou být stanoveny pojistnou smlouvou.

Článek 9 – PRÁVA A POVINNOSTI POJISTNÍKA A POJIŠTĚNÉHO SPOJENÉ SE VZNIKEM ŠKODNÉ A POJISTNÉ UDÁLOSTI

- Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy je pojištěný při vzniku škodné události zejména povinen:
 - vykonat opatření vedoucí ke zmírnění škody nebo veškerá možná opatření směřující proti zvětšování škody a zajistit odvrácení následných škod, přitom postupovat podle pokynů pojistitele;
 - dát pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku škodné události a rozsahu jejích následků;
 - umožnit pojistiteli nebo jím pověřeným osobám šetření nezbytná pro posouzení nároku na pojistné plnění, zejména prozkoumat příčiny a rozsah škody pro stanovení výše pojistného plnění;
 - na základě žádosti zaprotokolovat nebo písemně sdělit a předložit všechny potřebné informace a dokumenty;
 - oznámit bez zbytečného odkladu orgánům činným v trestním nebo přestupkovém řízení vznik události, která nastala za okolností nasvědčujících spáchání trestného činu nebo přestupku, dále sdělit pojistiteli bez zbytečného odkladu, že v souvislosti s pojistnou událostí bylo proti němu nebo jeho zaměstnanci zahájeno trestní řízení a informovat pojistitele o průběhu a výsledku tohoto řízení;
 - plnit oznamovací povinnost uloženou obecně závaznými právními předpisy.
- Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy jsou pojištěný při vzniku škodné události zejména povinni:
 - neprodleně poté, co se o škodě dozvěděli, informovat pojistitele způsobem definovaným v ZPP-RBAACZ-1210,
 - předložit pojistiteli nezbytné doklady, především vyplněný a podepsaný škodní protokol, včetně všech příloh v něm uvedených.
- Pojištěný i pojistník jsou povinni postupovat tak, aby pojistitel mohl vůči jinému uplatnit právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí nebo jiné obdobné právo. V případě zjištění provedení neoprávněných transakcí je oprávněná osoba povinna požádat pojistníka neprodleně o reklamační řízení ve smyslu obchodních podmínek.
- Pojištěný je povinen pojistiteli před výplatou pojistného plnění prokázat, že mu svédčí právo na pojistné plnění.
- Všechny povinnosti vyplývající z pojistné smlouvy a z právních předpisů, které se týkají pojištěného, se přiměřeně vztahují i na všechny osoby, které uplatňují nároky na pojistné plnění. Tyto osoby rovněž odpovídají za plnění předepsaných povinností ke zmírnění škody a povinností směřujících k předcházení a odvrácení škod.
- Je-li jednání nebo vědomost pojistníka nebo pojištěného právně významné, přihlíží pojistitel při zjišťování porušení povinností uložených pojistnou smlouvou nebo právním předpisem také k jednání a vědomosti pojistníka a pojištěného nebo osob jednajících z jejich podnětu nebo v jejich prospěch.

Článek 10 – ZMĚNY V POJIŠTĚNÍ

- Změny v pojistné smlouvě lze provádět pouze písemnou formou, jinak jsou neplatné, pokud pojistná smlouva nestanoví jinak.

Článek 11 – FORMA PRÁVNÍCH ÚKONŮ

- Pojistná smlouva a všechny ostatní právní úkony týkající se pojištění musí mít písemnou formu.
- Pojistitel je oprávněn určit, které jeho úkony, příp. úkony pojistníka, pojištěného nemusí mít písemnou formu.

- Pojistitel je oprávněn použít pro vyjádření svého projevu vůle i jinou než písemnou formu, je-li toto v zájmu ochrany spotřebitele nebo pojistitele. V tomto případě pojistitel adresuje své úkony na kontaktní spojení uvedená v pojistné smlouvě.
- Pojistitel je oprávněn využít alternativní komunikační prostředky (telefon, e-mail, sms, fax) pro vzájemnou komunikaci s pojistníkem a pojištěným v souvislosti se správou pojištění, řešením škodných resp. pojistných událostí. Tyto prostředky slouží k urychlení vzájemné komunikace, avšak nenahrazují písemnou formu úkonů v případech, kdy písemnou formu vyžaduje zákon nebo pojistná smlouva. Pojistitel při volbě formy komunikace přihlíží k povinnostem stanoveným příslušnými právními předpisy, charakteru sdělovaných informací, okolnostem, jakož i potřebám a zájmům pojistníka, pojištěného a oprávněné osoby.
- Pojistitel je oprávněn k písemnému úkonu určenému pojistníkoví, pojištěnému nebo jinému účastníkovi pojištění připojit doložku, že nevyjádří-li se tento účastník do 1 měsíce od doručení, má se za to, že s úkonem pojistitele souhlasí.
- Sdělení pojištěného pojistiteli budou zaslána prostřednictvím pojistníka nebo přímo pojistiteli dle jeho instrukcí.

Článek 12 – DORUČOVÁNÍ

- Písemnosti doručuje pojistitel na adresu v České republice prostřednictvím držitele poštovní licence (pošty) jako obvyčejné či doporučené zásilky, případně jiným vhodným způsobem, není-li dohodnuto jinak.
- Není-li adresát doporučené zásilky zastížen, ačkoliv se v místě doručení zdržuje, doručí se jiné dospělé osobě bydlící v téže bytě nebo v téže domě, působící v téže místě podnikání nebo zaměstnané na téže pracovišti, je-li ochotna obstarat odevzdání písemnosti. Není-li možno ani takto doručit, písemnost se uloží u pošty, jež adresáta vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát zásilku do 10 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nezodvzděl. Není-li zjištěn opak, má se za to, že se adresát v místě doručení zdržoval.
- Pojistitel a pojistník se dohodli na tom, že pokud bude dopisem doručována pojistitelem prostřednictvím asistenční centrály pojistníkoví nebo pojištěnému výpověď odstoupení od této smlouvy nebo oznámení o odmítnutí pojištění plnění a tento dopis se vrátí pojistiteli prostřednictvím asistenční centrály jako nedoručení rozvazuje se pojistná smlouva dnem, kdy se tento dopis pojistiteli prostřednictvím asistenční centrály vrátí.
- Pojistitel je povinen prostřednictvím asistenční centrály pojistníkoví nebo pojištěnému zaslat výpověď, odstoupení od smlouvy nebo oznámení o odmítnutí pojištění plnění formou doporučeného dopisu nebo doporučeného dopisu do vlastních rukou.

Článek 13 – VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

- Z pojištění nevzniká právo na pojistné plnění za škody vzniklé v důsledku:
 - válečných událostí, vzpoury, povstání, nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávků, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické nebo biologické kontaminace;
 - zásahu státní moci nebo veřejné správy;
 - působení jaderné energie;
 - úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti pojištěného.
 - vozidla, která jsou upravena nebo obměněna tak, že nesplňují podmínky pro poskytování standardních asistenčních služeb (např. závodní automobily, vozidla s právem přednostní jízdy, vozidla určená pro přepravu nebezpečných věcí, historická vozidla, vozidla taxislužby);
 - pravidelnou výměnu dílů, hmot a doplňků, periodickou a jinou údržbu a prohlídky, související s běžným provozem vozidla a dále nedostatky v povinné výbavě a příslušenství, jakož i poruchy nebo selhání přívěsů vozidla a zařízení pro jejich připojení;
 - pojistné události, které se staly mimo pozemní komunikaci, popř. v terénu, který brání kvalitnímu a včasnému poskytnutí služeb.
- Nárok pojištěného na pojistné plnění nevzniká či může být omezen v následujících případech:
 - jsou-li služby organizovány jinak než přes asistenční centrálu,
 - popřípadě organizace služeb není předem odsouhlasena operátorem asistenční centrály;
 - kdy kvalitnímu a včasnému poskytnutí služeb brání skutečnosti nezávislé na vůli asistenční centrály, např. vliv vyšší moci;
 - změna právních předpisů v zemi události, rozhodnutí příslušných orgánů veřejné správy apod.
- V případech událostí spojených s nedostatkem paliva, záměnou paliva, vybitím baterie, uzamčením klíčů ve vozidle, ztrátou klíčů a defektem pneumatiky jsou pojistitelem poskytovány pouze služby silniční asistence, odtažení a úschovy vozidla.
- Pojistné plnění je splatné v ČR a v tuzemské měně, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak. Pro přepočítání cizí měny se použije devizový kurz ČNB platný pro den, ve kterém nastala pojistná událost.

- Z pojištění nevzniká také právo na pojistné plnění za jakékoli jiné než přímé škody, zejména se nevztahuje na jakékoliv následné či související škody (např. smluvní či jiné pokuty, úroky z prodlení a jiné obdobné sankce).
- Pojištění se nevztahuje na škodní události, ke kterým došlo před převzetím karty držitelem karty.
- Pojištění se nevztahuje na události nastalé před počátkem pojištění.

Článek 14 – ÚZEMNÍ ROZSAH

- Pojištění se vztahuje na škodné události nastalé na území České republiky a v zahraničí v zemích, které jsou součástí mezinárodní dohody o vzájemném uznání pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem motorového vozidla, přičemž členství těchto zemí není ke dni škodné události pozastaveno.

Článek 15 – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ – POUČENÍ SUBJEKTU ÚDAJŮ

Na základě a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, Europ Assistance s.r.o., se sídlem Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851 jednající v zastoupení pojistitele, jakožto správce zpracovává osobní údaje fyzických osob a informuje i o právech subjektu údajů a o povinnostech správce nebo zpracovatele.

Osobní údaje považuje Europ Assistance s.r.o. striktně za důvěrné a je povinna o nich zachovávat mlčenlivost, stejně jako o údajích týkajících se sjednaného pojištění podle příslušných platných právních norem. Tuto povinnost lze prolomit pouze se souhlasem osoby, již se tyto údaje týkají, a na písemně vyžádání v právních předpisech uvedených orgánů veřejné správy, správních úřadů a dalších subjektů. Uzavřením pojistné smlouvy zprůhožuje pojištěný Europ Assistance s.r.o. mlčenlivosti o sjednaném pojištění a o případných škodných událostech ve vztahu k zajištění po potřeby zajištění pojistitele.

Zpracovává adresní a identifikační osobní údaje bude Europ Assistance s.r.o. po dobu nezbytně nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích ze závazkového právního vztahu, a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. zákon o archivnictví, zákon proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, účetní a daňové předpisy apod.).

Osobní údaje mohou být za splnění zákonných předpokladů předávány subjektům mezinárodního koncernu Europ Assistance a jeho zajišťovacím partnerům pro účely a dobu uvedenou v předchozím odstavci. Ke zpracování bude docházet automatizovaným způsobem i manuálně.

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, avšak nezbytné pro uzavření pojistné smlouvy a pro plnění práv a povinností z ní vyplývajících, jakož i pro plnění povinností a výkon práv z jiných právních vztahů. Odvoláním souhlasu se zpracováním osobních údajů pojistná smlouva zaniká, Europ Assistance s.r.o. dále neprovádí šetření škodných událostí a výplaty pojistných plnění. Europ Assistance s.r.o. má v tomto případě právo na pojistné do konce pojistného období, v němž došlo k zániku pojištění; je-li pojistné stanoveno jako jednorázové, má v tomto případě právo na celé jednorázové pojistné.

Europ Assistance s.r.o. a zpracovatel jsou povinni:

- přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému neoprávněnému zneužití. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů,
- zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje,
- shromažďovat údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu,
- nesdružovat osobní údaje, které byly získány k různým účelům,
- při zpracování dbát na ochranu soukromého života subjektů údajů,
- jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji (včetně zaměstnanců správce nebo zpracovatele) jsou povinny dodržovat povinnost mlčenlivosti jak o osobních údajích samotných, tak i o bezpečnostních opatřeních k jejich ochraně, tato povinnost trvá neomezeně i po skončení zaměstnání nebo příslušného vztahu,
- poskytnout k žádosti subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů, a to za úhradu věcných nákladů s tím spojených.

V případě, kdy Europ Assistance s.r.o. nebo zpracovatel provádí zpracování osobních údajů v rozporu se zákonem nebo v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů, může subjekt údajů zejména žádat Europ Assistance s.r.o. nebo zpracovatele o vysvětlení, požadovat odstranění závadného stavu a v případě nevyhovění této žádosti má možnost obrátit se na příslušný úřad.

Ten, jehož osobní údaje jsou zpracovávány nebo který osobní údaje poskytl, je povinen bezodkladně nahlásit správci jakoukoli změnu osobních údajů.

ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY (ZPP-RBAACZ-1210)

Článek 1 – PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ

1. Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy, všeobecných pojistných podmínek a zvláštních podmínek pojištění.
2. Asistenční služby budou poskytovány oprávněné osobě v případě, kdy na vozidle, jehož je oprávněná osoba v době pojistné události oprávněným uživatelem či je ve vozidle přítomen během jeho provozu jako spolujezdec, dojde k následujícím pojistným událostem a jejichž následkem je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů: nehodě, poruše, defektu, vandalismu, krádeži či živelné události.

Článek 2 – POVINNOSTI POJIŠTĚNÉHO ČI OPRÁVNĚNÉ OSOBY

1. V případě pojistné události je pojištěný či oprávněná osoba povinna o této skutečnosti neprodleně informovat asistenční centrálu na telefonním čísle: (+420) 221 586 533, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
2. Při kontaktování asistenční centrály je oprávněná osoba povinna sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení;
 - identifikátor pojištění;
 - kontaktní telefonní číslo;
 - model, barvu a RZ vozidla;
 - místo, kde se nachází nepojízdné vozidlo;
 - důvod nepojízdnosti vozidla a okolnosti důležité k určení nevhodnějšího řešení pojistné události.

Článek 3 – ROZSAH PLNĚNÍ

TELEFONICKÉ INFORMAČNÍ SLUŽBY

1. V rámci pojištění má oprávněná osoba právo obrátit se na asistenční centrálu se žádostí o:
 - a) vyhledání a sdělení kontaktu nejbližšího autorizovaného servisu značky vozidla dle požadavku oprávněné osoby;
 - b) zajištění konferenčního hovoru s technickým specialistou asistenční centrály, případně spojení s technikem autorizovaného servisu ke konzultaci otázek technického charakteru, týkajících se provozu vozidla.

TECHNICKÁ POMOC

2. V případech, kdy na vozidle dojde k pojistné události, zajistí pojistitel, prostřednictvím asistenční centrály:
 - a) Silniční asistenci k odstranění poruchy či defektu vozidla na vozovce. V těchto případech asistenční centrála zajistí prostřednictvím svého dodavatele opravu vozidla či jeho vyproštění zpět na silnici.
 - b) Odtahování vozidla a přepravu cestujících (do max. počtu 9 osob) do autorizovaného servisu či jiného vhodného zařízení v max. vzdálenosti 30 km od místa události, kdy do 60 min. od příjezdu dodavatele asistenční centrály není možné provést opravu přímo v místě události.
 - c) Uschování vozidla do doby převzetí vozu autoservisem v případě, že je cílový autoservis nebo dílna v době nehody či poruchy uzavřen, max. však po dobu 2 dnů.
 - d) Silniční asistenci v případě nedostatku paliva, kdy tato zajistí dovoz paliva na místo, kde bylo vozidlo řidičem odstaveno. Cena dovezeného paliva bude uhrazena oprávněnou osobou.
 - e) Silniční asistenci či odtahování vozidla a přepravu cestujících (do max. počtu 9 osob) do nejbližšího autorizovaného servisu nebo do jiného vhodného zařízení v případě záměny paliva, k jeho přečerpání a výměně za správný typ. Cena paliva a přečerpání paliva bude uhrazena oprávněnou osobou.
 - f) Silniční asistenci v případě poškození pneumatiky, které nedovoluje pokračování v jízdě. Cena náhradních dílů a materiálu bude uhrazena oprávněnou osobou.
 - g) Silniční asistenci či dovoz náhradních klíčů v případě uzamčených klíčů ve vozidle či ztráty klíčů. Výměna zámku a případná cena součástek a náhradních dílů bude uhrazena oprávněnou osobou.

NÁHRADNÍ DOPRAVA

3. V případech krádeže vozidla nebo pokud na vozidle dojde k pojistné události a během 6 hodin od momentu pojistné události nebude možné vozidlo uvést zpět do provozu, zajistí pojistitel prostřednictvím asistenční centrály: zapůjčení náhradního vozidla kategorie B (např. Škoda Fabia) po dobu tří po sobě bezprostředně následujících dnů, přičemž doba zapůjčení nesmí přesáhnout dobu opravy vozidla autorizovaným servisem. Předmětem krytí dle tohoto odstavce jsou náklady přistavení, zapůjčení vozidla. Náklady spojené s odstavením zapůjčeného náhradního vozidla jsou hrazeny ve výši ekvivalentních odstavení vozidla v servise, do něhož bylo pojištěné vozidlo odtahováno. Náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (jako např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodou na tomto vozidle pojistitel nehradí.

Článek 4 – ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

V případech, kdy je zajištění služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrálou, nebudou vzniklé náklady pojištěnému zpětně hrazeny; výjimečně jejich výše může být krácena, a to do výše nákladů, které by pojistitel hradil, pokud by služby byly poskytnuty jejím smluvním dodavatelem.