

VEŘEJNÝ PŘÍSLIB



učiněný ve smyslu ustanovení § 2884 až § 2886 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „**občanský zákoník**“)

POJIŠTĚNÍ ZTRÁTY NEBO ODCIZENÍ PLATEBNÍCH KARET ČSOB – AKTUALIZACE A ROZŠÍŘENÍ PODMÍNEK POJIŠTĚNÍ

ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, se sídlem Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, IČ: 455 34 306, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 567, (dále jen „**pojišťovna**“ nebo „**pojistitel**“), zastoupená: Mgr. Jiřím Střelickým, M.A., Ph.D., předsedou představenstva, a Ing. Markem Cachem, členem představenstva, **se tímto veřejným příslibem zavazuje,**

- **od** data účinnosti tohoto příslibu, tj. **1. 3. 2026**, se pro držitele platebních karet ČSOB (Československé obchodní banky, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl BXXXVI, vložka 46), kteří mají sjednané Pojištění ztráty nebo odcizení platebních karet ČSOB, **aplikují nové** Všeobecné pojistné podmínky Pojištění ztráty nebo odcizení platebních karet ČSOB s účinností od 1. 3. 2026 (dále jen „**VPP ZOPK 2026**“); VPP ZOPK 2026 jsou nedílnou součástí tohoto veřejného příslibu;
- v případě, že by nastala situace, kdy by bylo pro držitele platebních karet ČSOB výhodnější aplikovat původní Všeobecné pojistné podmínky Pojištění platebních karet s účinností od 1. 7. 2021 (dále jen „**VPP PK 2021**“), pojišťovna se zavazuje takto učinit.

Závěrečná ustanovení

1. Veřejný příslib činí pojišťovna s účinností od 1. 3. 2026 a činí ho na dobu neurčitou.
2. Veřejný příslib v písemné elektronické formě je po celou dobu jeho účinnosti umístěn na veřejně dostupných internetových stránkách pojišťovny na internetové adrese www.csobpoj.cz/dokumenty-ke-stazeni.
3. Veřejný příslib je v písemné listinné formě uložen v sídle pojišťovny.

V Pardubicích dne 23. února 2026

Mgr. Jiří Střelický, M.A., Ph.D.
předseda představenstva
ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB

Ing. Marek Cach
člen představenstva
ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB

Všeobecné pojistné podmínky Pojištění ztráty nebo odcizení platebních karet ČSOB

OBSAH

ČÁST A. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	strana 1
ČÁST B. POJIŠTĚNÍ ZTRÁTY NEBO ODCIZENÍ PLATEBNÍCH KARET ČSOB	strana 2
ČÁST C. ASISTENČNÍ SLUŽBY	strana 4
ČÁST D. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ	strana 7

ČÁST A. | ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Pojištění ztráty nebo odcizení platebních karet ČSOB (dále také „**pojištění**“) se řídí pojistnou smlouvou uzavřenou mezi ČSOB Pojišťovnou, a. s., člen holdingu ČSOB, se sídlem Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, IČO: 45534306, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 567 (dále také „**pojistitel**“ nebo „**ČSOB Pojišťovna**“), a Československou obchodní bankou, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl BXXXVI, vložka 46 (dále také „**pojistník**“ nebo „**ČSOB**“), těmito pojistnými podmínkami (dále také „**VPP ZOPK**“), zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále také „**občanský zákoník**“), a souvisejícími právními předpisy.

Pojištění je pojištěním škodovým.

Tyto VPP ZOPK nabývají účinnosti dne 1. 3. 2026 a jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy.

ČLÁNEK 1

Pojmy a jejich význam

Časová cena je cena, kterou měla věc bezprostředně před pojistnou událostí; stanoví se z nové ceny věci (v době pojistné události), přičemž se přihlíží k jejímu stáří, s čímž souvisí stupeň jejího opotřebení nebo jiného znehodnocení anebo naopak případně k zhodnocení věci, k němuž došlo její opravou, modernizací nebo jiným způsobem. To, že před pojistnou událostí došlo ke zhodnocení ztracené či odcizené věci, je pojištěný povinen pojistiteli rádně prokázat.

Chytrými hodinkami, náramkem, prstenem se pro účely tohoto pojištění rozumí zařízení s vestavěným systémem umožňující nahrání pojištěné platební karty.

Klíčem se pro účely tohoto pojištění rozumí klíče nebo čip k prostorám určeným k bydlení (trvalý pobyt nebo bydliště pojištěného), individuální rekreaci (prostory ve vlastnictví pojištěného), podnikání pojištěného nebo jeho osobnímu a/nebo obytnému vozidlu nebo motorce.

Kabelkou, aktovkou, batohem se pro účely tohoto pojištění rozumí tašky, kufříky, batohy na notebooky, popř. batohy nahrazující kabelku nebo aktovku.

Loupežným přepadením se pro účely tohoto pojištění rozumí přisvojení si hotovosti tak, že pachatel použil před výběrem nebo bezprostředně po výběru hotovosti proti pojištěnému násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí, a to za předpokladu, že k loupežnému přepadení došlo prokazatelně do 24 hodin po vybrání hotovosti z účtu nebo pokud pojištěný byl k výběru hotovosti při loupežném přepadení donucen.

Neoprávněným použitím platební karty se rozumí použití platební karty bez souhlasu pojištěného.

Nová cena je částka, kterou by bylo třeba vynaložit v době vzniku pojistné události na znovupořízení ztracené či odcizené věci stejného nebo srovnatelného druhu, kvality a užitné hodnoty v novém stavu, v daném místě a čase.

Oprávněnou osobou je osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. Oprávněnou osobou je pojištěný.

Osobními doklady se rozumí občanský průkaz, cestovní pas, řidičský průkaz, osvědčení o technickém průkazu vozidla pojištěného a dopravní průkazy (např. na městskou hromadnou dopravu nebo regionální spoje).

Platební karta je debetní nebo kreditní karta s pojištěním, která byla pojištěnému vydána pojistníkem na základě právního vztahu o vydání a správě platebních prostředků. Za platební kartu je považována i digitalizovaná platební karta, kterou má pojištěný navázanu na svá další mobilní zařízení s vestavěným systémem, které kromě své standardní funkce umožňuje i další mobilní funkcionality, zejména možnost platebních transakcí (např. telefon, chytré hodinky, chytrý náramek, chytrý prsten).

Pojištěný je fyzická osoba, která má sjednáno pojištění.

Požizovacím dokladem se rozumí doklad/potvrzení prokazující nákup, cenu a stáří ztracené nebo odcizené věci, např. faktura, účtenka, výpis z účtu, potvrzení prodejce.

Škodní událostí se rozumí skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění.

Účastníkem pojištění se rozumí pojistitel a pojistník jakožto smluvní strany a dále pojištěný a každá další osoba, které z pojištění vzniklo právo nebo povinnost.

ČÁST B. | POJIŠTĚNÍ ZTRÁTY NEBO ODCIZENÍ PLATEBNÍCH KARET ČSOB

ČLÁNEK 2

Pojistná událost

- Pojistnou událostí je nahodilá škodní událost krytá pojištěním.
- Podmínkou vzniku nároku na pojistné plnění je ztráta nebo odcizení pojištěné platební karty.
- Nárok na pojistné plnění může vzniknout také z důvodu zničení pojištěné platební karty nebo z důvodu změny jména držitele platební karty.

ČLÁNEK 3

Rozsah pojištění a limity pojistného plnění

- Pojištění je možné sjednat ve variantě **BASIC**, **CLASSIC** nebo **EXTRA**. Rozsah jednotlivých variant pojištění a limitů pojistného plnění je uveden v tabulce:

Varianty pojištění	BASIC	CLASSIC	EXTRA
Rozsah pojištění	limit pojistného plnění (Kč)	limit pojistného plnění (Kč)	limit pojistného plnění (Kč)
NEOPRÁVNĚNÉ TRANSAKCE – finanční ztráta za:			
Neoprávněné použití platební karty v případě její ztráty nebo odcizení	50 000	150 000	500 000
Neoprávněné provedení plateb na internetu, pokud je platba potvrzována prostřednictvím mobilního zařízení pojištěného			
VYDÁNÍ NOVÉ PLATEBNÍ KARTY – bankovní poplatek za:			
Vydání nové platební karty v případě její ztráty nebo odcizení	poplatek za službu dle sazebníku banky	poplatek za službu dle sazebníku banky	poplatek za službu dle sazebníku banky
Zničení platební karty nebo z důvodu změny jména držitele platební karty			
Opakované vydání PIN			
Expresní vydání nové platební karty v případě její ztráty nebo odcizení			
Vydání náhradní platební karty nebo náhradní hotovosti v zahraničí v případě její ztráty, odcizení nebo zničení			
ODCIZENÍ HOTOVOSTI LOUPEŽNÝM PŘEPADENÍM			
Odcizení hotovosti vybrané z bankomatu (z účtu vedeného ČSOB a k němuž je vydána platební karta) loupežným přepadením do 24 hodin od vybrání nebo donucením k výběru	10 000	30 000	50 000
ZTRÁTA NEBO ODCIZENÍ OSOBNÍCH VĚCÍ v souvislosti se ztrátou nebo odcizením platební karty			
Mobilní telefon	15 000	25 000	40 000
Notebook, tablet, elektronická čtečka knih, chytré hodinky (popř. chytrý náramek nebo chytrý prsten)	X	25 000	40 000
Osobní doklady – občanský a/nebo řidičský průkaz, cestovní pas, osvědčení o technickém průkazu vozidla pojištěného a dopravní průkazy (např. na městskou hromadnou dopravu nebo regionální spoje)	15 000	25 000	40 000
Osobní věci – klíče, peněženka, brýle (sluneční a/nebo dioptrické), kabelka, aktovka, batoh			

- Pojištění se vztahuje pouze na věci ve vlastnictví pojištěného, a to jak na osobní věci, tak i věci určené k podnikání. Pojištění se dále vztahuje i na věci ve vlastnictví zaměstnavatele pojištěného, které pojištěný po právu užívá. Pojistné plnění v těchto případech však bude poskytnuto pouze do výše náhrady škody, kterou po pojištěném požaduje jeho zaměstnavatel (s ohledem na zákonné omezení výše maximální náhrady).
- Pro každé jednotlivé pojištění se ujednává, že místem pojištění je území celého světa.

ČLÁNEK 4

Vznik a trvání pojištění

- Pojištění vzniká okamžikem, kdy si zájemce o pojištění sjedná pojištění.
- Pojištění může vzniknout také dnem uvedeným v nabídce, kterou poslal pojistník potenciálnímu zájemci o pojištění za předpokladu, že tento vznik pojištění ve lhůtě uvedené v nabídce neodmítl.
- Pojištění se sjednává na pojistnou dobu určitou jednoho roku a automaticky se prodlužuje vždy o další jeden rok uhrazením poplatku za pojištění na další pojistný rok.

Pojištění může zaniknout zejména:

- a) uplynutím pojistné doby,
- b) dohodou pojistníka a pojištěného,
- c) zánikem pojistného zájmu,
- d) neuhrazením poplatku za pojištění,
- e) zrušením platební karty bez vydání náhradní platební karty,
- f) jednostranným oznámením pojistníka, přičemž účast na pojištění pak zaniká k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo pojištěnému doručeno toto oznámení,
- g) dnem doručení žádosti pojištěného o zrušení pojištění pojistníkovi,
- h) dnem smrti pojištěného,
- i) jiným způsobem uvedeným v občanském zákoníku.

1. Pojištěný hradí ČSOB poplatek za pojištění. Poplatek je automaticky odečten z účtu, ke kterému byla vydána platební karta.
2. Při změně varianty pojištění je poplatek za pojištění účtován v plné výši změněné varianty pojištění, a to poslední pracovní den v měsíci sjednání změny.
3. Při zániku pojištění nebo změně varianty pojištění k dřívějšímu dni, než je poslední den pojistné doby, se zaplacený poplatek za pojištění ani jeho část nevrací.
4. Výše poplatku za pojištění je uvedena v Sazebníku poplatků ČSOB (www.csob.cz/lide/poplatky-a-sazby/poplatky), který je pojištěnému poskytován v souvislosti s používáním platební karty.
5. ČSOB může výši tohoto poplatku jednostranně měnit. Tuto změnu oznámí pojištěnému zpravidla prostřednictvím elektronického bankovníctví nejpozději 2 měsíce předem. Pokud pojištěný tuto změnu neodmítl, platí, že návrh na změnu přijal. V případě, že s ní pojištěný nesouhlasí, může do dne nabytí účinnosti této změny požádat o zrušení pojištění a účast na pojištění končí přede dnem nabytí účinnosti této změny. Tímto není dotčeno právo pojištěného ukončit pojištění na základě oznámení.

1. Pojištění se nevztahuje na situace ztráty nebo odcizení platební karty, kdy neprodleně po vzniku škodní události není platební karta (případně digitalizovaná platební karta) pro další používání trvale zablokována.
2. Pojištění se nevztahuje na škodní události vzniklé v důsledku úmyslného nebo podvodného jednání pojištěného nebo jiné osoby z jeho podnětu.
3. Pojištění se nevztahuje na škodní události, pokud pojištěný při sjednání pojištění věděl nebo s přihlédnutím ke všem okolnostem mohl vědět o skutečnostech, které mohou vést ke vzniku škodní události.
4. Pojištění se nevztahuje na škodní události, v souvislosti s kterými uvede pojištěný při uplatňování práva na pojistné plnění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené podstatné údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje týkající se této pojistné události zamlčí.

1. Pro vznik práva na pojistné plnění je nezbytné, aby pojištění trvalo i v době vzniku pojistné události.
2. Pojistné plnění je omezeno limitem pojistného plnění, který je blíže specifikován v čl. 3 odst. 1 těchto VPP ZOPK.
3. Limit pojistného plnění platí pro jednu pojistnou událost, přičemž součet pojistných plnění vyplacených za pojistné události nastalé v průběhu jednoho pojistného roku (je-li pojištění sjednáno na dobu kratší, v průběhu doby trvání pojištění) nesmí přesáhnout dvojnásobek limitu pojistného plnění uvedeného v čl. 3 odst. 1 těchto VPP ZOPK.
4. V případě neoprávněného použití platební karty poskytne pojistitel pojistné plnění za finanční ztrátu za všechny neoprávněné platební transakce pouze a jen tehdy, kdy dle zákona o platebním styku nenese odpovědnost pojistník (ČSOB), jako jeho poskytovatel platebních služeb, a to až do výše sjednaného limitu pojistného plnění pro jednotlivé varianty.
5. V případě neoprávněného použití kreditní karty poskytne pojistitel pojistné plnění včetně úroků, které je pojištěný dle obchodních podmínek pojistníka povinen pojistníkovi uhradit.
6. V případě vydání nové platební karty z důvodů blíže specifikovaných v čl. 3 odst. 1 těchto VPP ZOPK poskytne pojistitel pojistné plnění ve výši bankovního poplatku stanoveného v aktuálním sazebníku banky, který je umístěn na webových stránkách pojistníka, www.csob.cz/lide/poplatky-a-sazby/poplatky.
7. V případě odcizení hotovosti loupežným přepadením poskytne pojistitel pojistné plnění za odcizenou hotovost, jejíž výše je potvrzena předloženými doklady, a to zejména potvrzením o výběru z bankomatu a policejním protokolem.
8. V případě ztráty nebo odcizení osobních věcí – mobilní telefon, notebook, tablet, elektronická čtečka knih, chytré hodinky (popř. chytrý náramek nebo chytrý prsten), peněženka, brýle (sluneční a/nebo dioptrické), kabelka, aktovka, batoh – poskytne pojistitel pojistné plnění ve výši:
 - nové ceny v případě, že byl doložen pořizovací doklad ztracené nebo odcizené věci, a zároveň se jedná o věc do stáří 5 let,
 - časové ceny v případě, kdy nebyl doložen pořizovací doklad ztracené nebo odcizené věci a/nebo se jedná o věc starší 5 let.V souladu s čl. 9 odst. 2. písm. f) těchto VPP ZOPK se dále ujednává, že pokud pojištěný nedoloží pořizovací doklad ztracené nebo odcizené věci, nárok na výplatu pojistného plnění bude posouzen dle ostatních doložených dokladů prokazujících okolnosti vzniku škody a vlastnictví dané věci.
9. V případě ztráty nebo odcizení osobních dokladů poskytne pojistitel náklady (zejména správní poplatky) na pořízení nových osobních dokladů, a to dle předložených dokladů o úhradě.

10. V případě ztráty nebo odcizení klíčů poskytne pojistitel pojistné plnění ve výši nezbytně nutných nákladů vynaložených pojištěným na pořízení nových klíčů nebo čipu, případně i pořízení nového zámku a jeho montáže nebo na otevření zamčených dveří, a to dle předložených dokladů.
11. V případě, že pojištěný požije alkohol nebo jiné omamné, psychotropní či návykové látky, a tím v příčinné souvislosti způsobí či mu je způsobena škodní událost, je pojistitel oprávněn snížit pojistné plnění úměrně tomu, jaký vliv toto požití mělo na rozsah pojistitelovy povinnosti plnit.
12. Pojistitel vyplatí pojistné plnění v měně, ve které je vedený účet, k němuž je vydaná odcizená nebo ztracená platební karta. Pokud pojištěný doloží pořizovací doklady k ztraceným nebo odcizeným věcem v jiné měně, než je vedený účet, přepočte pojistitel pojistné plnění kurzem vydaným ČSOB platným k datu vzniku pojistné události.
13. Pojistné plnění pojistitel poukáže na účet pojištěného, ke kterému byla platební karta vydána. Pojistné plnění není možné poukázat na tzv. chráněný účet.
14. Je-li pojištěný plátcem daně z přidané hodnoty (dále také „DPH“), poskytne pojistitel pojistné plnění bez DPH s výjimkou případů, kdy pojištěný, coby plátcem DPH, nemůže z důvodů vyplývajících z obecně závazných právních předpisů uplatnit nárok na odpočet DPH.

ČLÁNEK 9

Povinnosti pojištěného

1. Neprodleně po vzniku škodní události (ztráta nebo odcizení platební karty) je pojištěný povinen trvale zablokovat platební kartu (případně digitalizovanou platební kartu).
2. Vedle povinností stanovených obecně závaznými právními předpisy je pojištěný dále povinen:
 - a) počínat si při veškerém jednání tak, aby škodní událost nenastala, nebo aby minimalizoval její následky,
 - b) je-li v souvislosti se škodní událostí podezření ze spáchání trestného činu, správního deliktu nebo přestupku, bez zbytečného odkladu oznámit škodní událost policii nebo jinému příslušnému orgánu veřejné správy,
 - c) došlo-li ke škodní události, zabezpečit dostatečné důkazy o rozsahu škodní události (např. fotodokumentaci nebo svědectví),
 - d) bez zbytečného odkladu oznámit pojistiteli, že škodní událost vznikla, podat pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků této události a předložit k tomu potřebné podklady,
 - e) oznámit pojistiteli, zda uplatňuje nárok na pojistné plnění i z jiného pojištění,
 - f) doložit doklady, které si pojistitel v rámci šetření škodní události vyžádá (např. policejní protokol, pořizovací doklady za ztracenou nebo odcizenou věc, reklamační protokol z ČSOB, potvrzení mobilního operátora o blokaci SIM karty včetně částky za blokační poplatek, doklad/potvrzení o vystavení nových dokladů, potvrzení o pořízení nových klíčů nebo čipu, případně i pořízení nového zámku nebo otevření zamčených dveří, potvrzení vydavatele dopravního průkazu o výši depozita na ztraceném nebo odcizeném průkazu); Pojistitel může vyžadovat i předložení dalších dokumentů, pokud to bude z důvodů řešení škodní události nezbytné,
 - g) postupovat tak, aby pojistitel mohl vůči jinému uplatnit právo na náhradu újmy nebo jiné obdobné právo, které mu v souvislosti s pojistnou událostí vzniklo.
3. Mělo-li vědomé porušení povinností pojištěného podstatný vliv na vznik škodní události, její průběh, na zvětšení rozsahu následků škodní události, na zjištění nebo určení výše pojistného plnění, je pojistitel oprávněn pojistné plnění snížit podle toho, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah jeho povinnosti plnit. Tím nejsou dotčena ustanovení o odmítnutí plnění podle občanského zákoníku.

ČÁST C. | ASISTENČNÍ SLUŽBY

ČLÁNEK 10

Úvodní informace

1. Asistenční služby dále popsané v této části VPP ZOPK jsou určeny pro držitele platební karty ČSOB, kteří mají sjednáno Pojištění ztráty nebo odcizení platebních karet ČSOB.
2. Pojistitel poskytne asistenční služby pouze na základě telefonického volání na číslo **+420 466 100 777** a dále výhradně prostřednictvím odborných dodavatelů služeb určených pojistitelem.
3. Pouze po výslovné předchozí dohodě s pojistitelem má pojištěný právo na to, aby si asistenční služby uvedené v této části zajistil sám a následně účet za takto vynaložené náklady elektronicky zaslal pojistiteli k proplacení na kontaktní adresy uvedené v Informacích pro pojištěné k pojištění ztráty nebo odcizení platebních karet ČSOB. Pojistitel takto vzniklé náklady uhradí až do výše příslušných limitů plnění uvedených v čl. 11 těchto VPP ZOPK.

ČLÁNEK 11

Rozsah asistenčních služeb a forma asistenčního plnění

Rozsah asistenčních služeb, počet využití a limity asistenčního plnění za jeden pojistný rok nebo asistenční zásah pro jednotlivé varianty pojištění jsou uvedeny v tabulce níže. Podmínky poskytnutí asistenčních služeb jsou dále popsány v dalších článcích této části VPP ZOPK.

Varianty pojištění	BASIC		CLASSIC		EXTRA	
ASISTENČNÍ SLUŽBY	limit asistenčního plnění	počet asistencí/rok	limit asistenčního plnění	počet asistencí/rok	limit asistenčního plnění	počet asistencí/rok
Bez nutnosti uplatnit zároveň škodní událost z pojištění ztráty nebo odcizení platebních karet ČSOB						
Právní asistence – konzultace, rada	0 Kč	2	0 Kč	3	0 Kč	5
Právní asistence za využití odborných firem (např. advokát, znalec)	X	X	30 000 Kč/rok	bez omezení	50 000 Kč/rok	bez omezení
IT asistence + obnova dat z poškozeného nosiče	X	X	7 000 Kč/zásah	2	10 000 Kč/zásah	2
Cykloasistence	2 500 Kč/zásah	2	4 000 Kč/zásah	2	5 000 Kč/zásah	2
Zajištění zámečnicka v případě ztráty nebo odcizení klíčů	3 000 Kč/zásah	2	5 000 Kč/zásah	2	10 000 Kč/zásah	2
Nárok na využití vzniká spolu se vznikem škodní události z pojištění ztráty nebo odcizení platebních karet ČSOB						
Organizace taxi a jeho proplacení	X	X	1 500 Kč/zásah	2	3 000 Kč/zásah	2
Administrativní asistence při ztrátě nebo odcizení dokladů	0 Kč	bez omezení	0 Kč	bez omezení	0 Kč	bez omezení

ČLÁNEK 12

Právní asistence – konzultace, rada

- Pojistitel poskytne pojištěnému **nefinanční plnění** z právního titulu asistenčních služeb, a to plnění spočívající v poskytnutí **prvotní úvodní obecné právní informace, rady či konzultace** (svým obsahem a povahou nevyžadující ještě spolupráci s právním zástupcem pojištěného, advokátem), z oblasti zákonné či smluvní právní úpravy, právních možností řešení dané problematiky pojištěného a z oblasti právních vyhlídek na právní úspěch či neúspěch pojištěného v předmetné záležitosti.
- Asistenční služby se vztahují na právní konzultace v rámci dotazů, problematik nebo sporů z okruhů uvedených v čl. 13 odst. 1. těchto VPP ZOPK. Jedná se zejména o všeobecné právní otázky, prevenci sporů, problémy v oblasti vztahů s úřady, institucemi a poskytovateli služeb.
- Nefinanční plnění z právního titulu asistenčních služeb dle předchozího odstavce poskytuje pojistitel prostřednictvím odborně právně kompetentních vlastních pracovníků či pracovníků smluvního partnera pojistitele, tedy pracovníků asistenční společnosti, jejímž prostřednictvím pojistitel asistenční služby dle tohoto článku VPP ZOPK poskytuje.
- Pojistitel je prostřednictvím kompetentních pracovníků oprávněn vyžádat si od pojištěného dokumentaci k dané záležitosti za účelem doporučení vhodného postupu s ohledem na zjištěná fakta. Bez doručení této dokumentace pojištěným nemůže být asistenční služba poskytnuta.

ČLÁNEK 13

Právní asistence za využití odborných dodavatelů služeb (např. advokát, znalec)

- Předmětem asistenčních služeb je náhrada nutných a účelných nákladů souvisejících s ochranou a prosazováním oprávněných právních zájmů pojištěného vzniklých v souvislosti s právními vztahy (druhy právních vztahů):
 - spor o náhradu újmy na věcech pojištěného,
 - spotřebitelské spory týkající se reklamace zboží, pokud bylo zboží zakoupeno platební kartou s pojištěním,
 - spory s dodavateli služeb (voda, plyn, energie apod.), které jsou placené z účtu, ke kterému je vydaná pojištěná platební karta,
 - trestní nebo přestupkové řízení vedené pro nedbalostní delikt spáchaný pojištěným.
- V rámci asistenčních služeb poskytne pojistitel pojištěnému **finanční plnění** reparující náklady pojištěného související s právní ochranou, uplatňováním a prosazováním oprávněných právních zájmů pojištěného. Jedná se zejména o:
 - nutnou a účelně vynaloženou odměnu a náklady právního zastoupení pojištěného advokátem maximálně ve výši mimosmluvní odměny podle obecně závazných právních předpisů, ledaže se pojistitel předem písemně zavázal k úhradě nad tuto maximální výši mimosmluvní odměny podle obecně závazných právních předpisů,
 - nutné a účelně vynaložené náklady na soudní, správní či jiné poplatky,
 - nutné a účelné náklady na získání a provedení nezbytných důkazů, ať v soudním, správním či rozhodčím řízení nebo při mimosoudním řešení asistenčního případu (např. odměna znalce),
 - náhradu nákladů protistrany a státu, kterou je pojištěný povinen uhradit na základě pravomocného rozhodnutí; v případě úhrady odměny a náhrady účelně vynaložených nákladů právního zástupce pojištěného, je pojistitel povinen uhradit tyto náklady maximálně ve výši mimosmluvní odměny podle obecně závazných právních předpisů, ledaže se pojistitel předem písemně zavázal k úhradě nad tuto maximální výši mimosmluvní odměny podle obecně závazných právních předpisů.
- V případě, že pojistitel po oznámení a během šetření škodní události vyhodnotí všechny její aspekty (zejména skutkové okolnosti, existující důkazy nebo právní argumenty) tak, že jsou nedostatečné vyhlídky úspěšné ochrany nebo prosazení oprávněných zájmů pojištěného, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit pojištěnému, a to včetně důvodů, které ho vedly k tomuto posouzení. Oprávněně

- osobě v takovém případě nevzniká nárok na finanční plnění, ledaže pojištěný bude i nadále přes upozornění pojistitele dle předchozí věty pokračovat v ochraně nebo prosazování svých oprávněných zájmů a bude v ochraně nebo prosazení svých oprávněných zájmů úspěšný. V takovém případě je pojistitel povinen poskytnout oprávněné osobě finanční plnění nebo jeho doposud nevyplacenou část.
4. Právní asistence dle tohoto článku je poskytována pouze u případů, které nastaly **výhradně na území ČR** a jsou řešeny výhradně podle českého práva se soudní příslušností u soudu v ČR. S výjimkou pojištění rizika uvedeného v čl. 13, odst. 1, písmeno d) těchto VPP ZOPK – tj. trestní nebo přestupkové řízení vedené pro nedbalostní delikt spáchaný pojištěným, kde se pak právní asistence vztahuje i na případy, které nastaly **na území členských států EU (včetně ČR)** a jsou řešeny podle práva členského státu EU na jehož území vznikly.
5. Asistenční služby se nevztahují na:
- spory mezi osobami blízkými, spory týkající se rodinného práva,
 - spory s pojistitelem,
 - spory, jejichž hodnota nepřesáhne 3 000 Kč,
 - celní řízení,
 - autorské právo a duševní vlastnictví, spory týkající se osobnostního práva a sporů o ochranu osobních údajů (včetně GDPR),
 - ochranu či prosazování právních zájmů pojištěného, pokud pojištěný v souvislosti se škodní událostí požil alkohol nebo jiné omamné, psychotropní či návykové látky, s výjimkou případu, kdy se jedná o uplatňování nároku na náhradu újmy způsobené pojištěnému jednáním či opomenutím třetí osoby,
 - úhradu jakékoliv pokuty, kauce nebo jiného peněžitého trestu uloženému pojištěnému nebo úhradu jakékoliv újmy,
 - spory související s podnikatelskou činností pojištěného a ve statutárních sporech (SVJ, družstva, s.r.o., apod.),
 - spory týkající se sociálního zabezpečení nebo veřejného zdravotního pojištění, finančních úřadů, úřadů práce,
 - spory související s exekucím nebo insolvenčním řízením,
 - spory týkající se zneužití identity na internetu nebo zneužití platební karty či jakéhokoli elektronického platebního prostředku (týká se výhradně poskytnutí asistence, nikoliv uplatnění nároku na náhradu finanční ztráty dle rozsahu pojištění),
 - spory týkající se jakýchkoliv cenných papírů, kryptoměny, investic, burzovních obchodů, sporů s jakoukoli bankou.

ČLÁNEK 14

IT asistence a obnova dat z poškozeného nosiče

1. Pojistitel poskytne pojištěnému IT asistenci (poskytnutí odborné rady nebo odborné konzultace při využívání různých hardwarových a softwarových systémů) za těchto podmínek:
- v případě, že pojištěný potřebuje radu či vzdálenou podporu při instalaci a využívání jakéhokoliv **hardwaru** a zařízení jako jsou např. stolní počítače, tablety, mobilní telefony, televizory, digitální videokamery, a to pouze za podmínky, že lze k danému zařízení stáhnout na internetu návod k použití v českém nebo anglickém jazyce,
 - dále v případě potřeby 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 pojištěným požadována podpora k verzi softwaru, která je v okamžik vzniku dané události podporována výrobcem či tvůrcem daného softwaru,
 - IT asistenci poskytne pojistitel **výhradně na území ČR**.
2. Pojištěný má nárok max. na:
- 2 případy formou telefonické konzultace a/nebo vzdálené podpory** s IT odborníkem během jednoho roku trvání pojištění. Délka jednoho případu nesmí přesáhnout **60 minut**,
 - návštěvu IT odborníka**, a to pouze tehdy, kdy konzultace na dálku není možná a povaha problému opravňuje k domněnce, že by ji osobní návštěva IT odborníka mohla vyřešit.
3. Předmětem plnění jsou pouze náklady na dopravu a práci dodavatele služeb včetně obnovy dat z poškozeného nosiče dat, nikoliv použité náhradní díly, nový software apod., a to do výše limitů plnění uvedených v čl. 11 těchto VPP ZOPK.
4. V některých případech je pro poskytnutí IT asistence nezbytné, aby pojištěný disponoval funkčním připojením k internetu; bez tohoto nemohou být asistenční služby poskytnuty.
5. Asistenční služby se nevztahují na následující situace:
- podpora k softwaru, který nebyl pořízen legálně,
 - podpora k specificky vyvinutým serverům, programům a aplikacím či softwaru se specifickou správou,
 - problémy s internetovým připojením, které jsou způsobeny poruchou připojení či externího zařízení (např. modemu) na straně poskytovatele internetového připojení,
 - nákup nového hardwaru, náhradních dílů či softwaru, které jsou nutné k odstranění problému či nefunkčnosti zařízení.
6. Pojistitel nehradí rovněž následné finanční škody, zejména ztrátu na výdělku a ušlý zisk, ztrátu dat apod.

ČLÁNEK 15

Cykloasistence

1. Nárok na čerpání asistenční služby cykloasistence vzniká pojištěnému (a/nebo jeho nejbližším rodinným příslušníkům, kteří s ním žijí ve společné domácnosti, pokud jsou společně s pojištěným na stejném výletě), pokud během trvání pojištění nastane náhlá a nahodilá porucha nebo nehoda jízdního kola pojištěného (a/nebo jeho nejbližších rodinných příslušníků dle specifikace výše), a zároveň porucha nebo nehoda způsobí nepojízdnost jízdního kola.
2. Cykloasistence se vztahuje na oficiálně značené cyklotrasy nebo cyklostezky, veřejně dostupné cesty 3. třídy nebo vyšší kategorie na **území České republiky**.
3. Vznikne-li nárok na poskytnutí asistenční služby dle odst. 1 a 2 tohoto článku, zajistí pojistitel pomoc pojištěnému (a/nebo jeho rodinným příslušníkům dle specifikace výše) v rozsahu:
- organizace a úhrady příjezdu technika,
 - opravy poruchy jízdního kola na místě asistenčního zásahu,
 - organizace a úhrady transferu pojištěného (a/nebo jeho rodinného příslušníka dle specifikace výše) a nepojízdného jízdního kola do místa bydliště, ubytování, půjčovny kol nebo nejbližšího cykloservisu, pokud oprava na místě není možná, a to do maximální vzdálenosti 50 km od místa asistenčního zásahu. Pokud by po asistenčním zásahu měly na místě události zůstat osoby mladší

18 let bez doprovodu osoby starší 18 let včetně, vztahuje se nárok na asistenční zásah i na tyto osoby s tím, že všechny osoby transferu budou dopraveny na jedno místo.

4. Pro účely cykloasistence se za jízdní kolo považuje i elektrokolo.
5. Asistenční služba bude poskytnuta pouze tehdy, je-li přístup k nepojízdnému kolu technicky možný a právně přípustný.

ČLÁNEK 16

Zajištění zámečníka v případě ztráty nebo odcizení klíčů

1. V případě uzavření hlavních vchodových dveří k prostorám určeným k bydlení (trvalý pobyt nebo bydliště pojištěného), k individuální rekreaci (nemovitost ve vlastnictví pojištěného), k podnikání pojištěného, které není možné standardně otevřít příslušným klíčem nebo z důvodu ztráty nebo odcizení klíče, zalomení klíče, poškození vložky zámku nebo z důvodu zabouchnutí klíče, zajistí pojistitel pojištěnému odemknutí nebo otevření dveří, a to v rozsahu:
 - a) organizace a úhrady příjezdu dodavatele služeb – zámečníka do místa pojištění a
 - b) úhrady práce včetně použitého materiálu a náhradních dílů v ceně dle limitů plnění na jeden zásah uvedených v čl. 11 těchto VPP ZOPK.
2. Pojištěný je povinen poskytnout pojistiteli, resp. asistenční službě pojistitele součinnost při ověření totožnosti a prokázat, že se nejedná o nelegální vniknutí do dané nemovitosti. Pokud dojde k podezření, že se nejedná o nemovitost pojištěného, popř. nemovitost, kterou pojištěný po právu užívá, pojistitel není povinen poskytnout toto plnění, nejsou-li vyloučeny pochybnosti o oprávněnosti této osoby k poskytnutí dané služby.
3. Nárok na asistenci dle tohoto článku vzniká pojištěnému výhradně u případů, které nastaly **na území ČR**.

ČLÁNEK 17

Proplacení/zajištění taxi v případě vzniku škody

1. Nárok na čerpání této asistenční služby vzniká pojištěnému v případech ztráty nebo odcizení platební karty nebo odcizení hotovosti loupežným přepadením.
2. V případě vzniku nároku na čerpání asistenčních služeb dle odst. 1 tohoto článku pojistitel zorganizuje a uhradí jízdné taxi, pokud je jeho využití v dané situaci vhodné a účelné (např. odvoz na policii, k soudu).
3. Nárok na asistenci dle tohoto článku vzniká pojištěnému **kdekoliv na světě**.

ČLÁNEK 18

Administrativní asistence při ztrátě nebo odcizení osobních dokladů

1. Nárok na čerpání asistenční služby vzniká pojištěnému v případech ztráty nebo odcizení důležitých osobních dokladů (např. občanský průkaz, cestovní pas, řidičský průkaz), a to v rozsahu:
 - a) poskytnutí informací (např. postup při ztrátě dokladů, vyhledání nejbližšího konzulátu nebo ambasády v zahraničí, seznam dokumentů potřebných k vystavení náhradních dokladů),
 - b) zorganizování pomoci (např. pomoc s domluvením schůzky na ambasádě, zajištění tlumočnicka, pomoc s vyplněním formulářů).Součástí asistenční služby je pouze pomoc formou organizace služeb, náklady na poskytnuté služby, např. na tlumočení na místě si pojištěný hradí sám.
2. Nárok na asistenci dle odst. 1. tohoto článku vzniká pojištěnému **kdekoliv na světě**.

ČÁST D. | SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

ČLÁNEK 19

Společná ustanovení

1. Pro účely právních jednání týkajících se pojištění učiněných způsobem dohodnutým v pojistné smlouvě, pojistitel a pojistník sjednávají následující:
 - a) prostřednictvím internetové aplikace mohou účastníci pojištění činit pouze taková právní jednání týkající se pojištění, která tato aplikace v čase učinění právního jednání technologicky umožňuje,
 - b) právní jednání učiněná účastníky pojištění prostřednictvím internetové aplikace se považují za doručená okamžikem jejich doručení do datového prostoru účastníka pojištění v internetové aplikaci.
2. Písemná právní jednání, která se týkají pojištění, musí být učiněna v českém jazyce.
3. Pojistná smlouva a pojištění v ní sjednaná se řídí českým právním řádem.
4. Pojistitel a pojistník mohou po vzájemné dohodě měnit obsah podmínek tohoto pojištění.