

Pojištění asistenčních služeb
„Complete Comfort“

VÍCE POHODLÍ A KOMFORTU
S PLATEBNÍ KARTOU
GE MONEY BANK, A.S.



GE Money Bank

Víme, jak důležitá může být rychlá pomoc v případě nenadálé události v domácnosti. Víme také, že někdy je zase potřeba spolehlivě zajistit a zorganizovat celou řadu věcí na cesty, pro významné příležitosti či pohodové strávení volného času.



Proto Vám ve spolupráci s Generali Pojišťovnou a.s. nabízíme jako doplňkovou službu k Vaší platební kartě **pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“** na základě Skupinové pojistné smlouvy o pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ č. **7070000001**. V případě havárie v domácnosti a pomoci při zařizování volného času či služebních cest Vám bude vždy snadno a rychle k dispozici. Všechno je jednoduché, když si rozumíme.

Rozumíme si.

OBSAH

VÝHODY POJIŠTĚNÍ	2
KOMU JE POJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNO	2
JAK POJIŠTĚNÍ SJEDNAT	2
TELEFONNÍ ČÍSLO ASISTENČNÍCH SLUŽEB „COMPLETE COMFORT“	2
POJISTNÁ OCHRANA A LIMITY POJISTNÉHO PLNĚNÍ	3
POPLATEK ZA POJIŠTĚNÍ	4
PLATNOST POJIŠTĚNÍ	4
ODSTOUPENÍ OD POJIŠTĚNÍ	4
VÝLUKY, OMEZENÍ A SPECIFIKA POJIŠTĚNÍ	5
JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ POJISTNÉ UDÁLOSTI	6
PŘÍKLADY POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ	6
SKUPINOVÁ SMLOUVA O POJIŠTĚNÍ	8
VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY	10
ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY	17

VÝHODY POJIŠTĚNÍ

- Rychlá pomoc v nouzové situaci v domácnosti
- Objednání a doručení květin nebo dárků, rezervace oblíbené restaurace nebo vstupenek do kina, divadla, na koncert a další služby
- Možnost telefonického objednání a platby letenek, ubytování, zapůjčení vozidla a dalších služeb
- Česky hovořící operátoři jsou Vám k dispozici 24 hodin denně při jakýchkoli událostech kdekoli na světě

KOMU JE POJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNO

Pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ je poskytováno držitelům platebních karet GE Money Bank, a.s.

JAK POJIŠTĚNÍ SJEDNAT



Navštivte nejbližší pobočku GE Money Bank, a.s.



Sjednejte si pojištění z pohodlí Vašeho domova přes aplikaci Internet Banka.



Sjednejte si pojištění snadno a rychle po telefonu na lince zákaznického servisu 224 443 636 v případě debetní karty, resp. 224 442 424 v případě kreditní karty.



Napište nám na adresu našeho zákaznického centra:
Oddělení pojištění, Vyskočilova 1422/1a,
140 28 Praha 4 – Michle.

TELEFONNÍ ČÍSLO ASISTENČNÍCH SLUŽEB „COMPLETE COMFORT“

+420 221 586 686

- 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- k dispozici z ČR i ze zahraničí
- náklady na hovor hradí pojištěný

POJISTNÁ OCHRANA A LIMITY POJISTNÉHO PLNĚNÍ

Služby	Limit pojistného plnění
Domácí asistence	
Pomoc v nouzové situaci	
instalatér, elektrikář, topenář, plynář, sklenář	5 000 Kč
zámečnický.....	2 500 Kč
opravář domácích elektrospotřebičů.....	2 500 Kč (max. 1 ročně)
Neobyvatelná domácnost	
nouzové ubytování	5 000 Kč
stěhovací služby.....	organizace*
Zajištění služeb odborníka pro opravy a údržbu	
instalatér, topenář, plynář, zámečnický, sklenář, elektrikář, obkládač, pokrývač, klempíř, podlahář, truhlář, štukatér, malíř, lakýrník, kominík, zedník, pokrývač, úklidové práce, stěhovací služby, služby spojené s dezinfekcí, dezinfekcí, deratizací	organizace*
Informačně organizační služby Concierge	
Rezervační služby	
doprava, zapůjčení vozidla, ubytování, volný čas (restaurace, vstupenky a další)	organizace*
Doručovací služby	
květiny, dárky, hotovost	organizace*
Ostatní služby	
telefonické tlumočení, poradenství před cestou, tlumočnické služby a služby průvodce, catering, péče o domácí zvířata, úklid domácnosti, zahradnické služby.....	organizace*

organizace* – služby jsou pouze organizovány, náklady služeb hradí pojištěný prostřednictvím debetní či kreditní karty vydané GE Money, případně hotově.

Je-li služba hrazena platební kartou vydanou GE Money Bank, a.s., je nezbytné mít aktivované **internetové transakce** na platební kartě, jejichž aktivaci lze jednoduše provést na lince zákaznického servisu 224 443 636 v případě debetní karty, resp. 224 442 424 v případě kreditní karty nebo prostřednictvím aplikace Internet Banka.

Při platbě kartou je nutné asistenční centrále nahlásit následující údaje:

- číslo platební karty,
- jméno a příjmení držitele platební karty,
- datum platnosti platební karty,
- CVC/CVV kód.

Úhrada za služby platební kartou GE Money je rychlá, jednoduchá a bezpečná.

POPLATEK ZA POJIŠTĚNÍ

Měsíční poplatek za pojištění je uveden v aktuálním sazebníku GE Money Bank, a.s.

PLATNOST POJIŠTĚNÍ

Pojištění vzniká od 00.00 hodin kalendářního dne následujícího po dni, kdy pojištěný přistoupil k pojištění. To platí i v případě, kdy pojištěný přistoupí k pojištění u již vydané platební karty.

Pojištění jednotlivých platebních karet se sjednává na dobu platnosti smlouvy, na základě které vede GE Money Bank, a.s. pojištěnému platební kartu.

ODSTOUPENÍ OD POJIŠTĚNÍ

Pojištěný je oprávněn od pojištění odstoupit bez uvedení důvodu ve lhůtě 30 dnů ode dne vzniku pojištění, a to odesláním dopisu obsahujícího uplatnění práva na odstoupení na adresu zákaznického centra GE Money Bank, a.s.:

Oddělení pojištění
Vyskočilova 1422/1a
140 28 Praha 4 – Michle

V takovém případě bude klientovi vrácen zaplacený poplatek za pojištění a nebudou uplatňovány žádné sankční poplatky za ukončení pojištění. Pojištění zanikne ke dni vzniku pojištění.

VÝLUKY, OMEZENÍ A SPECIFIKA POJIŠTĚNÍ

Domácí asistence

Přehled vybraných výluk z pojištění:

- pojistné události, ke kterým došlo mimo domácnost pojištěného,
- pojistné události, ke kterým došlo z důvodu úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti pojištěného,
- pojistné události, ke kterým došlo před převzetím karty držitelem karty,
- pojistné události, které nastaly před počátkem pojištění,
- následné či související škody (např. smluvní či jiné pokuty, úroky z prodlení a jiné obdobné sankce).

Informačně organizační služby Concierge

Přehled vybraných omezení a specifík:

- asistenční služby Concierge jsou hrazeny pojištěným a jsou zajišťovány asistenční centrálou jako zprostředkovatelem služeb a případný smluvní či závazkový vztah vzniká mezi pojištěným a výsledným dodavatelem služeb;
- asistenční služby nelze využívat za účelem páchání jakékoli přestupkové či trestné činnosti či pokusu o ni;
- v případech, kdy pojištěný požaduje úhradu služby prostřednictvím své platební karty, asistenční centrála tuto platbu zajistí prostřednictvím svého platebního terminálu pouze na základě souhlasu pojištěného s částkou a provedením platby; v případě, že pro rezervaci služeb bude požadováno složení kauce, bude tato kauce poskytnuta prostřednictvím platební karty pojištěného;
- asistenční centrála, pojistitel ani pojistník nenesou odpovědnost za možné zrušení rezervace, spoje či služeb ze strany poskytovatele služeb a za případné nesrovnalosti způsobené rozdíly mezi subjektivním očekáváním pojištěného a výslednou kvalitou zajištěných služeb;
- v případě, že se na poskytování služeb (např. doručování dárků) vztahují zvláštní celní předpisy, případně jiné právní předpisy platné pro doručování zboží či poskytování služeb, nenesou asistenční centrála, pojistitel ani pojistník odpovědnost za jakékoli finanční škody vzniklé v souvislosti s těmito předpisy.

JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ POJISTNÉ UDÁLOSTI A UPLATNĚNÍ NÁROKU NA VÝPLATU POJISTNÉHO PLNĚNÍ

Nárok na pojistné plnění z titulu zajištění služeb domácí asistence vzniká v případě, že ve Vaší domácnosti nastane havárie vodovodního a kanalizačního potrubí, havárie či únik plynu, závada elektroinstalace, havárie kouřovodů a komínů, zabouchnutí či zablokování vchodových dveří.

V případě pojistné události je pojištěný povinen neprodleně kontaktovat asistenční centrálu na telefonním čísle: **+420 221 586 686**, které je klientům k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Při kontaktování asistenční centrály je pojištěný povinen sdělit následující informace:

- jméno a příjmení;
- číslo skupinové pojistné smlouvy (7070000001);
- kontaktní telefonní číslo;
- adresu domácnosti, v níž došlo k pojistné události;
- popis události a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení pojistné události.

PŘÍKLADY POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ A VYUŽITÍ SLUŽEB

1. Pomoc v běžných domácích situacích

Vlasta, učitelka, Brno

V domě, kde paní Vlasta bydlí, byla prováděna údržba vodovodních rozvodů a s ní spojená odstávka teplé vody. Paní Vlasta byla ve škole to odpoledne, kdy měli znovu pustit teplou vodu. Naneštěstí si zapomněla před odchodem zkontrolovat uzavření všech vodovodních kohoutků a jeden, v kuchyňském dřezu s nádobím, zůstal otevřený.

Na paní Vlastu tak čekalo doma nepříjemné překvapení v podobě zkroucené dřevěné podlahy, poškozené vodou z přetékajícího dřezu. Zoufalá paní Vlasta však využila asistenční službu „Complete Comfort“, která zprostředkovala pomoc firmy zajišťující opravy podlahových krytin.

Poté, co paní Vlasta nahlásila a popsala operátorům celou událost, asistenční centrála kontaktovala vybraného dodavatele služeb a dohodla návštěvu u paní Vlasty k určení provedení potřebných prací.

2. Mimořádná situace v domácnosti – pomoc v nouzi

Helena, žena na mateřské dovolené,
Jesenice – Horní Jirčany

Manžel Heleny pracuje v zahraničí, čtyři dny v týdnu je mimo domov. Jednoho lednového večera Helena zjistila, že ve sklepě jejich rodinného domu je louže vody, která jakoby prosakovala ze zdi. Protože se sjednáním platební karty si manželé uzavřeli i pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“, volala Helena ihned asistenční službu, aby vše nahlásila.

Operátor asistenční centrály zvolil vhodného dodavatele a zajistil jeho výjezd na místo události do domu paní Heleny. Cílem bylo co nejdříve zjistit rozsah poruchy a zabránit dalšímu šíření škody. Instalatér do domu Heleny přijel do 55 minut.

Uzavřel centrální přívod vody a pustil se do zjišťování příčiny vytékání vody. Zjistilo se, že s největší pravděpodobností praskla jedna z trubek vodovodu u uzávěru, který byl zabudován do zdi koupelny. Oprava byla provedena během jednoho dne a během následujících dvou dnů řemeslníci uvedli koupelnu do původního stavu. Pojišťovna za Helenu uhradila částku maximálního možného limitu, tedy 5 000 Kč.

3. Informační služby

Jiří, manažer v obchodě s elektronikou, Praha

Jiří se rozhodl vyměnit okno v jednom pokoji svého bytu. Navštívil blízký hobbymarket a ihned ho upoutala akce – sleva na vybrané druhy oken.

Protože této akce chtěl využít, ale nebyl si jist možností zajištění montáže oken, volal linku asistenční centrály, kde mu byl předán kontakt na společnost zajišťující montáže střešních oken.

Pan Jiří zavolał dodavatele, kterého právě získal od asistenční centrály, a dohodl termín pro setkání ohledně montáže oken.

4. Organizačně informační služby

Petr, manažer, Kyjov

Petr se v pátek vrací z týdenní služební cesty domů a vzpomene si, že jeho manželka oslaví v sobotu narozeniny. Rád by ji potěšil a strávil s ní pěkný víkend, ale už nemá moc času na zakoupení dárku a udělení rezervace v jejich oblíbené restauraci.

Vzpomněl si, že má ke své platební kartě sjednané asistenční služby „Complete Comfort“. Zavolał tedy na linku asistenční centrály, která pro Petra a jeho manželku zajistila na sobotu rezervaci v jejich oblíbené restauraci, kde na manželku Petra čekal puget růží a malý dárek.

Asistenční služby „Complete Comfort“ zajistily manželce Petra příjemnou oslavu narozenin a pohodově strávený víkend pro oba.

Skupinová smlouva č. 7070000001 o pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“

Generali Pojišťovna a.s.

se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, Česká republika
IČ: 61859869

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2866
jednající: Ing. Petr Kopecký, člen představenstva
Mgr. Roman Koch, člen představenstva

Společnost je členem Skupiny Generali, zapsané v italském registru pojišťovacích skupin,
vedeném ISVAPem, pod číslem 26.

(dále jen „pojistitel“)

a

GE Money Bank, a.s.

se sídlem Vyskočilova 1422/1a, 140 28 Praha 4 – Michle, Česká republika
IČ: 25672720

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 5403
jednající: Brett Matthew Belcher, člen představenstva
Christoph Glaser, člen představenstva

(dále jen „GEMB“ nebo „pojistník“)

a

GE Money Multiservis, a.s.

se sídlem Vyskočilova 1422/1a, 140 28 Praha 4 – Michle, Česká republika
IČ: 49241150

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2092
jednající: Milan Beutl, předseda představenstva
Aleš Polák, člen představenstva

(dále jen „GEMM“ nebo „pojistník“)

(společně dále též jen „smluvní strany“)

**uzavírají následující skupinovou pojistnou smlouvu o pojištění asistenčních služeb
„Complete Comfort“.**

(dále jen „pojistná smlouva“)

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Vzájemná práva a povinnosti se řídí zákonem o pojistné smlouvě č. 37/2004 Sb. (dále jen „zákon“), příslušnými ustanoveními ostatních právních předpisů ČR, všeobecnými pojistnými podmínkami pro pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ (dále jen „VPP K GEM AS 01/2010“), Zvláštními pojistnými podmínkami pro pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ (dále jen „ZPP K GEM AS 01/2010“). VPP K GEM AS 01/2010 a ZPP K GEM AS 01/2010 tvoří nedílnou součást této pojistné smlouvy a jsou její Přílohou č. 1 a 2.
2. Pojištění se sjednává ve prospěch držitelů karet, na něž se vztahuje pojištění sjednané dle VPP K GEM AS 01/2010 a ZPP K GEM AS 01/2010.
3. Toto pojištění se sjednává jako pojištění škodové.
4. Pojmy definované ve VPP K GEM AS 01/2010 a ZPP K GEM AS 01/2010 a používané v této pojistné smlouvě mají stejný význam jako v uvedených pojistných podmínkách.

Článek 2

Pojistné nebezpečí, doplňková pojištění

Toto pojištění se sjednává pro případ rizika finanční ztráty z titulu nouzového stavu v domácnosti vyžadující pomoc pojistitele a poskytování informačně organizačních služeb v rozsahu VPP K GEM AS 01/2010, resp. ZPP K GEM AS 01/2010.

Článek 3

Pojistná událost, pojistné plnění

1. Pojistná událost a podmínky poskytování asistenčních služeb u pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ je ve smyslu zákona vymezena ve VPP K GEM AS 01/2010 a ZPP K GEM AS 01/2010.
2. V případě pojistné události poskytne pojistitel pojistné plnění v souladu s pojistnou smlouvou dle podmínek vymezených ve VPP K GEM AS 01/2010, resp. ZPP K GEM AS 01/2010, maximálně však do výše sjednaného limitu pojistného plnění.
3. V případě pojistné události je pojistitel povinen postupovat v souladu s čl. 13 VPP K GEM AS 01/2010.
4. Pojistné plnění je splatné do 15 dnů po ukončení šetření nutného ke zjištění rozsahu povinnosti pojistitele plnit. Šetření je skončeno, jakmile pojistitel sdělí jeho výsledky oprávněné osobě. Výplata pojistného plnění je prováděna pojistitelem na účet označený oprávněnou osobou.

Článek 4

Oprávněná osoba

Oprávněnou osobou pro pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ je pojištěný; je-li držitel karty osobou odlišnou od příslušného majitele účtu, je oprávněnou osobou držitel karty.

Článek 5 Limit pojistného plnění

1. Smluvní strany se dohodly, že poskytování asistenčních služeb dle pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ podle čl. 2 této pojistné smlouvy se bude řídit podmínkami a limity jednotlivých pojistných plnění uvedených v ZPP K GEM AS 01/2010.
2. Celkové pojistné plnění poskytnuté pojistitelem za jednu pojistnou událost z pojištění jednotlivé karty v jednom pojistném období je omezeno limity pojistného plnění uvedených v ZPP K GEM AS 01/2010.

Článek 6 Pojistná doba, pojistné období, platnost a účinnost pojistné smlouvy

1. Tato pojistná smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu všech smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou.
2. Pojistná smlouva může být vypovězena kteroukoliv smluvní stranou, a to s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi této pojistné smlouvy druhé smluvní straně. Výpověď pojistné smlouvy se však netýká pojištění vzniklého na základě této smlouvy před pozbytím účinnosti této smlouvy – ohledně takového pojištění budou smluvní strany do doby skončení platnosti příslušné karty plnit své závazky z této smlouvy i nadále tak, jako by k výpovědi této smlouvy nedošlo.
3. Pojištění jednotlivých karet na základě této pojistné smlouvy se sjednávají na dobu platnosti příslušné smlouvy, na základě které vede GEMB a/nebo GEMM pojištěnému kartu. Pojistné období je vždy jeden běžný rok.
4. Smluvní strany shodně prohlašují, že ustanovení § 20 a 22, odst. 3 Zákona o pojistné smlouvě stejně jako čl. 4 VPP K GEM AS 01/2010 nelze aplikovat na tuto pojistnou smlouvu jako celek, ale pouze ve vztahu k jednotlivému pojištění, tj. např. pojistná smlouva jako celek nemůže zaniknout pro neplacení pojistného ve vztahu k jednotlivému pojištění ani žádná smluvní strana není oprávněna vypovědět tuto pojistnou smlouvu jako celek v případě pojistné události týkající se jednotlivého pojištění.

Článek 7 Vznik a zánik každého jednotlivého pojištění

Vznik a zánik každého jednotlivého pojištění je upraven ve VPP K GEM AS 01/2010.

Článek 8 Hlášení škodních událostí

Vznik škodní události je pojištěný nebo jiná oprávněná osoba povinna oznámit bez zbytečného odkladu telefonicky na čísle +420 221 586 686. V případě, že pojištěný nebo jiná oprávněná osoba požaduje poskytnutí pojistného plnění v rámci zpětné úhrady finančních nákladů vynaložených v souvislosti s pojistnou událostí, musí takto učinit písemně, a to zasláním vyplněného tiskopisu „Škodní protokol“ na adresu:

Europ Assistance s.r.o.

Úsek likvidace pojistných událostí

Na Pankráci 127

140 00 Praha 4

Článek 9 Závěrečná ustanovení

1. Pojistník prohlašuje, že převzal a před uzavřením pojistné smlouvy byl seznámen se zněním Všeobecných pojistných podmínek pro pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ VPP K GEM AS 01/2010 a Zvláštních pojistných podmínek pro pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ ZPP K GEM AS 01/2010, jejich obsah rozumí a s obsahem souhlasí. Dále pojistník prohlašuje, že mu byly poskytnuty před uzavřením pojistné smlouvy přesným, jasným způsobem, písemně a v českém jazyce informace o pojistiteli a informace o pojistném vztahu ve smyslu § 66 a 67 zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě. Pojistník prohlašuje, že uzavřená pojistná smlouva odpovídá jeho pojistnému zájmu a jeho pojistným potřebám a pojistnému zájmu a pojistným potřebám pojištěných, které vyjádřil pojistník pojistiteli nebo jím pověřenému zástupci – pojišťovacímu zprostředkovateli – před uzavřením pojistné smlouvy, a s rozsahem a podmínkami pojištění je srozuměn.
2. Pojistník si je vědom své povinnosti pravdivě a úplně odpovědět na všechny dotazy pojistitele a uvést všechny informace, s výjimkou případů, kdy je vázán povinností mlčenlivosti. V případě vzniku škodné události zproštuje státní zastupitelství, policii a další orgány činné v trestním řízení, hasičský záchranný sbor, lékaře, zdravotnická zařízení a záchrannou službu povinností mlčenlivosti. Současně zmocňuje pojistitele, resp. jím pověřenou osobu, aby ve všech řízeních probíhajících v souvislosti s touto škodnou událostí mohla nahlížet do soudních, policejních, případně jiných úředních spisů a zhotovovat z nich kopie či výpisy.
3. Veškerá práva a povinnosti stran vyplývající z této pojistné smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
4. GEMB a GEMM vystupují v této pojistné smlouvě na straně pojistníka každý samostatně a každý sám za sebe je zavázán ze smluvních ujednání a pojistitel vystupuje vůči každému z nich samostatně. GEMB neodpovídá a neručí za smluvní závazky GEMM a naopak.
5. V případě rozporu mezi ustanoveními této pojistné smlouvy a VPP K GEM AS 01/2010 a/nebo ZPP K GEM AS 01/2010 mají přednost ustanovení této pojistné smlouvy.

6. V otázkách výslovně neupravených touto pojistnou smlouvou se práva a povinnosti smluvních stran řídí smlouvou o spolupráci uzavřenou mezi nimi dne 15. 3. 2010 (dále jen „smlouva o spolupráci“). Smluvní strany k vyloučení pochybností zejména výslovně stanoví, že na právní vztahy vzniklé na základě této pojistné smlouvy se plně aplikují ustanovení smlouvy o spolupráci, čl. IV. Ochrana osobních údajů, bankovní tajemství a povinnost mlčenlivosti a čl. V. Zpracování osobních údajů. V případě rozporu mezi ustanoveními této pojistné smlouvy a uvedené smlouvy o spolupráci mají přednost ustanovení této pojistné smlouvy.
7. Tato pojistná smlouva se pro potřeby smluvních stran vyhotovuje v šesti stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu pojistné smlouvy a každé ze smluvních stran přísluší po dvou.
8. Všechny smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich svobodné vůle, určitě a srozumitelně, že nebyla uzavřena v tísní ani za jinak nevýhodných podmínek.

Nedílnou součástí této pojistné smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1: VPP K GEM AS 01/2010
Příloha č. 2: ZPP K GEM AS 01/2010
Příloha č. 3: Vzor škodního protokolu

Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ (VPP K GEM AS 01/2010)

Článek 1 Úvodní ustanovení

Pro soukromé pojištění (dále jen „pojištění“) asistenčních služeb „Complete Comfort“, které sjednává Generali Pojišťovna a.s., se sídlem Bělehradská 132, Praha 2, 120 84 Česká republika (dále jen „pojistitel“) jako pojištění škodové, platí zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě (dále jen „zákon“), občanský zákoník a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, tyto Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ (dále jen VPP K GEM AS 01/2010) a další ujednání pojistné smlouvy.

Článek 2 Výklad pojmů

Pro účely sjednávaného pojištění platí tento výklad pojmů:

- a. **pojistníkem** je osoba, která uzavřela s pojistitelem pojistnou smlouvu pro pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“;
- b. **obchodními podmínkami** se pro účely tohoto pojištění rozumí obchodní podmínky pro vydávání a používání karet k účtu vedenému pojistníkem;
- c. **kartou** je elektronický platební prostředek ve smyslu příslušných ustanovení obchodních podmínek pojistníka;
- d. **souhlasem s pojištěním vyjádřeným písemně** je písemné vyjádření pojištěného při podpisu smlouvy mezi ním a pojistníkem o vystavení platební karty, že souhlasí s pojištěním sjednávaným dle VPP K GEM AS 01/2010;
- e. **souhlasem s pojištěním vyjádřeným telefonicky** je telefonické vyjádření pojištěného na informační linku pojistníka, že souhlasí s pojištěním sjednávaným dle VPP K GEM AS 01/2010;
- f. **majitelem účtu, ke kterému je vydána karta**, se pro účely tohoto pojištění rozumí fyzická nebo právnická osoba, na jejíž jméno nebo název je účet veden;
- g. **držitelem karty** se pro účely tohoto pojištění rozumí fyzická osoba, které byla karta na její žádost nebo na žádost a se souhlasem majitele účtu vydána k používání a která se zavázala dodržovat obchodní podmínky;
- h. **ultimem platnosti karty** se pro účely tohoto pojištění rozumí poslední den běžného roku platnosti karty;
- i. **pojištěným** je držitel karty, na niž se vztahuje pojištění sjednané dle VPP K GEM AS 01/2010; je-li držitel karty osobou odlišnou od majitele účtu, ke kterému je vydána karta, je pojištěným tento držitel karty;
- j. **oprávněnou osobou** je osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění; oprávněnou osobou je pojištěný; je-li držitel karty osobou odlišnou od majitele účtu, ke kterému je vydána karta, je oprávněnou osobou tento držitel karty;
- k. **pojistnou událostí** je nahodilá skutečnost blíže určená v ZPP K GEM AS 01/2010, která nastala v době trvání pojištění a s níž je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění;
- l. **pojistným rizikem** je míra pravděpodobnosti vzniku pojistné události vyvolané pojistným nebezpečím;
- m. **pojistným** je úplata za pojištění, kterou je pojistník povinen platit pojistiteli; jeho výše musí být stanovena v pojistné smlouvě;

- n. **poplatkem za pojištění** je úplata, kterou majitel účtu platí pojistníkovi; jeho výše je stanovena v sazebníku pojistníka nebo jinak odsouhlasena s majitelem účtu;
- o. **pojistnou dobou** je doba, na kterou bylo pojištění sjednáno;
- p. **pojistným obdobím** je časové období dohodnuté v pojistné smlouvě, za které se platí pojistné;
- q. **pojistným rokem** je doba, která začíná běžet v 00.00 hodin dne uvedeného v pojistné 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;
- r. **škodnou událostí** je skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění;
- s. **skupinovou pojistnou smlouvou** je smlouva o finančních službách uzavřená mezi pojistitelem a pojistníkem, ve které se pojistitel zejména zavazuje v případě vzniku pojistné události poskytnout ve sjednaném rozsahu pojistné plnění a pojistník se zejména zavazuje platit pojistné;
- t. **korespondenční adresou** je adresa trvalého bydliště nebo sídla, popř. jiná adresa písemně sdělená pojistiteli, na kterou pojistitel výhradně doručuje veškerou písemnou korespondenci; se zasíláním na korespondenční adresu je spojena fikce doručení. V případě, že je pojistiteli sdělena jako korespondenční adresa adresa osoby odlišné od pojistníka nebo pojištěného, nenese pojistitel odpovědnost za důsledky plynoucí z případného prodlžení při předání korespondence mezi těmito osobami;
- u. **kontaktním spojením** je telefonické, e-mailové nebo jiné spojení, na které je pojistitel oprávněn zaslat svá sdělení nebo nabídky;
- v. **hrubou nedbalostí** je:
 - jednání nebo opomenutí, při kterém musel být vznik škody předpokládán nebo očekáván a pojistník nebo pojištěný věděl či mohl a měl vědět, že při takovém jednání nebo opomenutí škoda nastane;
 - znalost vadnosti nebo škodlivosti vykonávané činnosti nebo jednání.

Článek 3

Vznik a trvání každého jednotlivého pojištění

1. Pokud VPP K GEM AS 01/2010 nestanoví jinak, sjednává se pojištění jednotlivé karty na dobu platnosti příslušné smlouvy, na základě které vede GEMB a/nebo GEMM pojištěnému kartu. Pojistné období je vždy jeden běžný rok.
2. Pojištění jednotlivé karty vzniká od 00:00 hodin kalendářního dne následujícího po dni, kdy držitel karty přistoupil k pojištění. To platí i v případě, kdy držitel karty přistoupil k pojištění u již vydané karty.
3. Ustanovení zákona upravující přerušení pojištění v důsledku neuhrazení pojistného se pro pojištění sjednané dle VPP K GEM AS 01/2010 nepoužijí.
4. Pojištění se vztahuje na pojistné události, které nastanou v době trvání pojištění.
5. Neuhrazení dohodnutého pojistného ve lhůtě 1 měsíce od data splatnosti pojistného za první pojistné období, nebo bylo-li dohodnuto placení ve splátkách, neuhrazení první splátky v uvedené lhůtě, se považuje za projev vůle pojistníka, že na pojištění nemá zájem a pojištění zaniká od počátku.
6. Každé jednotlivé pojištění může vzniknout za předpokladu, že pojištěný splňuje podmínky pro vstup do pojištění:
 - a. souhlasem pojištěného s pojištěním vyjádřeným písemně,
 - b. souhlasem pojištěného s pojištěním vyjádřeným telefonicky, a to ode dne vyjádření souhlasu s pojištěním telefonicky.
7. Předpokladem telefonického přistoupení k pojištění je:
 - a. jednoznačná identifikace pojištěného a existence jednoznačného uchovatelného a uchovaného záznamu projevu vůle smluvních stran o vzniku pojištění a
 - b. skutečnost, že takové přistoupení k pojištění v daném případě neodporuje platným právním předpisům.
8. Pojištěný nemá právní nárok na přistoupení k pojištění, pokud nespňuje podmínky pro vstup do pojištění.

Článek 4

Zánik každého jednotlivého pojištění

Vedle způsobů stanovených zákonem nebo jinými právními předpisy pojištění zaniká:

1. písemným odstoupením pojištěného doručeným pojistníkovi do 30 dnů od vzniku pojištění; v takovém případě bude pojištěnému pojistníkem vrácen zaplacený poplatek za pojištění a nebudou uplatňovány žádné sankční poplatky za ukončení pojištění a pojistitel vrátí pojistníkovi zaplacené pojistné za pojištěného; pojištění zanikne ke dni vzniku pojištění;
2. dohodou mezi pojistníkem a pojištěným; v této dohodě musí být určen okamžik zániku pojištění a způsob vzájemného vyrovnání závazků;
3. písemným odstoupením pojištěného doručeným pojistníkovi po uplynutí více jak 30 dnů od vzniku pojištění; v takovém případě pojištění zanikne ke dni doručení písemného odstoupení pojištěného pojistníkovi;
4. zrušením práva používat kartu v souladu s obchodními podmínkami pojistníka;
5. výpovědí pojistitele nebo pojistníka doručenu do 1 měsíce ode dne výplaty pojistného plnění; výpovědní lhůta je 1 měsíc, jejím uplynutím pojištění zanikne;

6. dnem smrti pojištěné fyzické osoby nebo dnem zániku pojištěné právnické osoby bez právního nástupce. Zanikne-li bez právního nástupce pojistník, který je odlišný od pojištěného, vstupuje pojištěný do pojištění na místo pojistníka, a to dnem zániku původního pojistníka;
7. dnem prohlášení úpadku na majetek pojistníka nebo zamítnutím návrhu na prohlášení úpadku pro nedostatek majetku;
8. uplynutím pojistné doby, bylo-li pojištění sjednáno na dobu určitou.

Článek 5 Horní hranice pojistného

Horní hranice pojistného plnění a jednotlivé výše dílčích limitů pojistného plnění je vymezena v ZPP K GEM AS 01/2010.

Článek 6 Vícenásobné pojištění

Jestliže souhrn limitů pojistného plnění přesáhne skutečnou výši vzniklé škody, jedná se o vícenásobné pojištění. Vznikne-li vícenásobné pojištění, má pojištěný povinnost neprodleně oznámit pojistiteli názvy dalších pojistitelů a limity pojistných plnění sjednané v ostatních pojistných smlouvách.

Článek 7 Pojistné

1. Neení-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak, je pojistné považováno za běžné pojistné.
2. Pojistník hradí pojistné formou splátek. Pojistník hradí pojistné hromadně za všechna platná pojištění.
3. Bylo-li pojištění sjednáno po převzetí karty držitelem, náleží pojistiteli pojistné od počátku měsíce, v němž vzniklo pojištění.
4. V případě zániku pojištění před koncem pojistného období náleží pojistiteli pojistné do konce kalendářního měsíce, v němž pojištění zaniklo.
5. Pojistné stanoví pojistitel tak, aby zejména zabezpečil trvalou splnitelnost závazků pojistitele vzniklých provozováním pojišťovací činnosti podle zákona o pojišťovnictví, dále podle ohodnocení rizika, výše limitu pojistného plnění a případně dalších faktorů uvedených v pojistné smlouvě.
6. Je-li pojistné hrazeno prostřednictvím banky nebo provozovatele poštovních služeb, je pojistné uhrazeno v řádném termínu splatnosti připsáním částky na účet pojistitele vedený u banky.
7. Zaplaceným pojistným uhrazuje pojistitel své pohledávky na pojistné v pořadí, v jakém po sobě vznikly.
8. Pojistitel má právo nově upravit výši běžného pojistného na další pojistné období, pokud dojde ke změně následujících podmínek rozhodných pro jeho stanovení:
 - a. změni-li se obecně závazné právní předpisy, kterými se řídí náhrada škody nebo které mají vliv na stanovení výše pojistného plnění;
 - b. není-li pojistné dostatečně 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 jednotlivých karet zaniknou uplynutím pojistného období, na které bylo pojistné zaplacené. Pojistitel je povinen ve sdělení o nově stanovené výši pojistného pojistníka na tento následek upozornit.
9. Došlo-li k pojistné události, pojistiteli náleží pojistné do konce kalendářního měsíce, v němž došlo k pojistné události.
10. Došlo-li k zániku pojištění před uplynutím pojistné doby, náleží pojistiteli pojistné do konce kalendářního měsíce, v němž pojištění zaniklo.

Článek 8 Práva a povinnosti pojistitele

1. Kromě dalších práv stanovených právními předpisy je pojistitel oprávněn zejména:
 - a. udělovat pojistníkovi, pojištěnému resp. oprávněné osobě pokyny k odvrácení pojistné události nebo zmenšení rozsahu jejich následků;
 - b. odmítnout plnění z pojištění, jestliže oprávněná osoba 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;
 - c. snížit pojistné plnění až na nulovou hodnotu, pokud oprávněná osoba 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 jejich 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;
 - d. žádat náhradu nákladů nebo škody, pokud v důsledku porušení některé z povinností pojistníkem nebo pojištěným nebo oprávněnou osobou 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.
2. Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy je pojistitel povinen zejména:

- a. 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;
- b. poskytnout jasným a přesným způsobem, písemně a v českém jazyce informace o pojistiteli nebo o pojistném vztahu dle § 66 a § 67 zákona;
- c. zabezpečit identifikaci účastníka pojištění v rozsahu stanoveném zákonem a zvláštním právním předpisem.

Článek 9

Práva a povinnosti pojistníka a pojištěného, resp. oprávněné osoby při uzavírání pojistné smlouvy a v průběhu platnosti pojistné smlouvy

1. Pojistník je při uzavírání pojistné smlouvy povinen odpovědět pravdivě a úplně na všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednáváného 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.
2. 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.
3. Zodpoví-li pojistník při sjednávání pojistné smlouvy úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně písemné dotazy pojistitele týkající se sjednáváného 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.
4. 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 sjednáváného pojištění.
5. 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 to, co 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.
6. Pojištěný je povinen prostřednictvím pojistníka oznámit pojistiteli, že je pojištěn u jiného pojistitele proti témuž pojistnému nebezpečí; zároveň je povinen sdělit název tohoto pojistitele a výši limitu pojistného plnění.
7. Pojistník je povinen oznámit pojistiteli bez zbytečného odkladu změnu nebo zánik pojistného rizika.
8. Pokud pojištěnému hrozí škoda, je povinen k jejímu odvrácení zakročit způsobem přiměřeným okolnostem.
9. 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.
10. Je-li jednání nebo vědomost pojistníka, pojištěného nebo oprávněné osoby 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, pojištěného či oprávněné osoby nebo v jeho prospěch.
11. Oprávněná osoba nemůže postoupit pohledávku na pojistné plnění.
12. Další povinnosti pojistníka nebo pojištěného mohou být stanoveny pojistnou smlouvou.

Článek 10

Práva a povinnosti pojistníka, pojištěného a oprávněné osoby spojené se vznikem škodné a pojistné události

1. Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy jsou pojištěný, oprávněná osoba i pojistník při vzniku škodné události zejména povinni:
 - a. vykonat opatření vedoucí ke zmírnění škody nebo veškerá možná opatření směřující proti zvětšování škody a zajistit odvrácení následných škod, přitom postupovat podle pokynů pojistitele;
 - b. dát pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku škodné události a rozsahu jejích následků;
 - c. 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;
 - d. na základě žádosti zaprotokolovat nebo písemně sdělit a předložit všechny potřebné informace a dokumenty;
 - e. 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;
 - f. plnit oznamovací povinnost uloženou obecně závaznými právními předpisy.

2. Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy jsou pojištěný a oprávněná osoba při vzniku škodné události zejména povinni:
 - a. neprodleně poté, co se o škodě dozvěděli, informovat pojistitele způsobem definovaným v ZPP K GEM AS 01/2010,
 - b. předložit pojistiteli nezbytné doklady, především vyplněný a podepsaný škodní protokol, včetně všech příloh v něm uvedených.
 Výše uvedené povinnosti platí přiměřeně také pro oprávněnou osobu, je-li odlišná od pojištěného.
3. Oprávněná osoba, 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.
4. Oprávněná osoba je povinna pojistiteli před výplatou pojistného plnění prokázat, že jí svědčí právo na pojistné plnění.
5. Všechny povinnosti vyplývající z pojistné smlouvy a z právních předpisů, které se týkají oprávněné osoby nebo 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.
6. Je-li jednání nebo vědomost pojistníka, pojištěného nebo oprávněné osoby právně významné, přihlíží pojistitel při zjišťování porušení povinností uložených pojistnou smlouvou nebo právním předpisem také k jednání a vědomosti pojistníka, pojištěného a oprávněné osoby nebo osob jednajících z jejich podnětu nebo v jejich prospěch.

Článek 11 **Změny v pojištění**

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

Článek 12 **Forma právních úkonů**

1. Pojistná smlouva a všechny ostatní právní úkony týkající se pojištění musí mít písemnou formu.
2. Pojistitel je oprávněn určit, které jeho úkony, příp. úkony pojistníka, pojištěného nebo oprávněné osoby nemusí mít písemnou formu.
3. 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 uvedené v pojistné smlouvě.
4. Pojistitel je oprávněn využít alternativní komunikační prostředky (telefon, e-mail, sms, fax) pro vzájemnou komunikaci s pojistníkem, pojištěným a oprávněnou osobou v souvislosti se správou pojištění, řešením škodných respektive pojistných událostí a nabídkou produktů a služeb pojistitele, členů mezinárodního kongcernu Generali a spolupracujících obchodních partnerů. 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.
5. Pojistitel je oprávněn k písemnému úkonu určenému pojistníkovi, 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.
6. Sdělení pojištěného, resp. oprávněné osoby pojistiteli budou zasílána prostřednictvím pojistníka.

Článek 13 **Pojistné plnění**

1. Pojistné plnění poskytne pojistitel dle podmínek a v rozsahu uvedených v ZPP K GEM AS 01/2010.
2. Pojistné plnění je splatné do 15 dnů po ukončení šetření nutného ke zjištění rozsahu povinnosti pojistitele plnit. Šetření je skončeno, jakmile pojistitel sdělí jeho výsledky oprávněné osobě.
3. Šetření musí být zahájeno bez zbytečného odkladu. Nezbytnou podmínkou zahájení šetření je doručení dokladů nezbytných pro určení oprávněné osoby a dokladů specifikovaných v článku 10, odst. 2.b. VPP K GEM AS 01/2010 pojistiteli. Pokud předané podklady neumožňují přesvědčivě zjistit, zda existuje nárok na pojistné plnění dle podmínek pojištění, je pojistitel oprávněn požadovat předložení dalších dokladů, za předpokladu, že tyto doklady jsou nezbytné pro posouzení nároku na pojistné plnění nebo jeho výše. Pokud nemůže být skončeno toto šetření do tří měsíců od oznámení pojistné události, je pojistitel povinen sdělit oprávněné osobě důvody, pro které nelze šetření ukončit, a poskytnout jí na její písemnou žádost přiměřenou zálohu. Tato lhůta neběží, je-li šetření znemožněno nebo ztíženo z viny oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného anebo je-li v důsledku vzniku škodné události vedeno vyšetřování orgány policie, hasičského záchranného sboru nebo dalších příslušných orgánů anebo je-li vedeno trestní stíhání oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného, a to až do okamžiku skončení takového vyšetřování nebo trestního stíhání.

4. Pojistitel poskytuje pojistné plnění v tuzemské měně, pokud není ujednáno jinak. Pro přepočítání cizí měny se použije kursu oficiálně vyhlášeného Českou národní bankou ke dni vzniku pojistné události.
5. Má-li pojištěný, resp. oprávněná osoba při provádění opravy nebo náhrady související s pojistnou událostí ze zákona nárok na odpočet daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“), poskytne pojistitel plnění ve výši vyčíslené bez DPH. V případech, kdy pojištěný, resp. oprávněná osoba tento nárok nemá, poskytne pojistitel plnění ve výši vyčíslené včetně DPH.
6. Je-li pojistník v prodlení s placením pojistného po dobu delší než 1 měsíc, není pojistitel povinen poskytnout pojistné plnění z pojistných událostí, které nastaly v době prodlení.
7. Pojistitel je oprávněn výplatu pojistného plnění, resp. zálohy na pojistné plnění odložit, jestliže existuje pochybnost o oprávněnosti výplaty pojistného plnění oprávněné osobě, a to až do dodání potřebných důkazů:
 - a. orgány činné v trestním řízení zahájily proti pojistníkovi, pojištěnému nebo oprávněné osobě řízení v souvislosti se škodou, a to až do skončení tohoto řízení;
 - b. pojistitel neobdržel oznámení škody způsobem definovaným ve VPP K GEM AS 01/2010, resp. ZPP K GEM AS 01/2010.
8. Pojistitel není v prodlení, existují-li pochybnosti o vlastnictví, popř. o pojistném zájmu.
9. V případě pojistné události poskytne pojistitel pojistné plnění max. do výše limitů pojistného plnění.
10. Výplata pojistného plnění je prováděna pojistitelem na účet oprávněné osoby.

Článek 14 Doručování písemností

1. Písemnosti pojistitele určené pojištěnému a každé další osobě, které z pojištění vzniklo právo nebo povinnost (dále jen „adresát“), se doručují prostřednictvím držitele poštovní licence (dále jen „pošta“) formou obyčejné nebo doporučené zásilky na korespondenční adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na korespondenční adresu písemně oznámenou pojistiteli. V případě, že je pojištěnému sdělena jako korespondenční adresa adresa osoby odlišné od pojistníka, nenese pojistitel odpovědnost za důsledky plynoucí z případného prodlení při předání korespondence mezi těmito osobami. Písemnosti mohou být doručovány rovněž zaměstnanci pojistitele nebo jinou pojistitelem pověřenou osobou.
2. Písemnost pojistitele odeslaná obyčejnou poštou adresátovi se považuje za doručenou třetí den po prokazatelném odeslání zásilky na korespondenční adresu, i když se adresát o doručení nedozvěděl.
3. Písemnost pojistitele odeslaná doporučenou poštou adresátovi se považuje za doručenou, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, desátý den po prokazatelném odeslání zásilky.
4. Písemnost pojistitele odeslaná adresátovi doporučenou zásilkou s dodejkou se považuje za doručenou, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, dnem převzetí uvedeným na dodejce.
5. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, písemnost se považuje za doručenou dnem, kdy bylo její přijetí adresátem odepřeno.
6. Nebyl-li adresát zastížen a písemnost pojistitele odeslaná poštou doporučenou zásilkou byla uložena doručovatelem na poště, písemnost se považuje za doručenou posledním dnem úložní lhůty, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Případá-li však poslední den této lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.
7. Písemnost pojistitele odeslaná poštou se považuje za doručenou dnem vrácení zásilky jako nedoručitelné z jiných důvodů.

Článek 15 Rozhodné právo

1. Pojistná smlouva a právní vztahy z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky, ať již bude tento vztah posouzen z jakéhokoliv právního titulu.
2. Při vzniku sporu mezi účastníky tohoto pojištění použijí obě smluvní strany všechny dostupné možnosti k tomu, aby byl spor vyřešen smírnou cestou. Jestliže se nepodaří vyřešit spor smírnou cestou, může se obrátit oprávněný účastník na příslušný soud České republiky.

Článek 16 Promlčení

Právo na plnění z pojištění se promlčí nejpozději za tři roky, promlčecí doba práva na pojistné plnění počíná běžet za jeden rok po vzniku pojistné události.

Článek 17 Územní platnost pojištění

Územní platnost pojištění je definována v ZPP K GEM AS 01/2010.

Článek 18 Výluky z pojištění

1. Z pojištění nevzniká právo na pojistné plnění za škody vzniklé v důsledku:
 - a. 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;

- b. zásahu státní moci nebo veřejné správy;
 - c. působení jaderné energie;
 - d. úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti pojištěného a nebo oprávněné osoby.
2. Z pojištění nevzniká také právo na pojistné plnění za jakékoli jiné než přímé škody, zejména se nevztahuje na jakékoli následné či související škody (např. smluvní či jiné pokuty, úroky z prodlení a jiné obdobné sankce).
 3. Pojištění se nevztahuje na škodní události, ke kterým došlo před převzetím karty držitelem karty.
 4. Pojištění se nevztahuje na události nastalé před počátkem pojištění.

Článek 19

Zpracování osobních údajů – poučení subjektu údajů

Na základě a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, Generali Pojišťovna a.s., se sídlem Bělehradská 132, Praha 2, Česká republika, IČ: 61859869 jakožto správce zpracovává osobní údaje fyzických osob a informuje i o právech subjektu údajů a o povinnostech správce nebo zpracovatele.

Osobní údaje považuje Generali Pojišťovna a.s. striktně za důvěrné a je povinna o nich zachovávat mlčenlivost, stejně jako o údajích týkajících se sjednaného pojištění podle § 126 a násl. zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. Tuto povinnost lze prolomit pouze se souhlasem osoby, jíž se tyto údaje týkají, a na písemné vyžádání v právních předpisech uvedených orgánů veřejné správy, správních úřadů a dalších subjektů. Uzavřením pojistné smlouvy zprůštuje pojištěný Generali Pojišťovna a.s. mlčenlivosti o sjednaném pojištění a o případných škodných událostech ve vztahu k zajistiteli pro potřeby zajištění pojistitele.

Zpracovávat adresní a identifikační osobní údaje bude Generali Pojišťovna a.s. a její smluvní zpracovatelé splňující podmínky zákona č. 101/2000 Sb. (zejména pojišťovací zprostředkovatelé) v rozsahu, v jakém byly poskytnuty v souvislosti s pojistným, smluvním nebo jiným právním vztahem (např. jako pojištěný, zájemce, oprávněná osoba, poškozený, pověřená osoba subjektem údajů apod.) pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, a to 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 Generali a jeho zajišťovacími 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, Generali Pojišťovna a.s. dále neprovádí šetření škodných událostí a výplaty pojistných plnění. Generali Pojišťovna a.s. 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.

Generali Pojišťovna a.s. 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 Generali Pojišťovna a.s. 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 Generali Pojišťovna a.s. 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 pro pojištění asistenčních služeb "Complete Comfort" sjednávaného dle VPP K GEM AS 01/2010

(dále jen „ZPP K GEM AS 01/2010“)

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Tyto ZPP K GEM AS 01/2010 jsou závaznými pokyny pro poskytování asistenčních služeb společnosti Europ Assistance s.r.o. (dále jen „asistenční centrála“).

Článek 2 Výklad pojmů

- a. **Asistenční centrála** je Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851.
- b. **Domácnost** je byt nebo rodinný dům, v němž pojištěný trvale bydlí. Za domácnost se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako například společné chodby, schodiště a výtahy, dále pak společné půdy, sklepy, kočárkárny, balkóny a terasy nebo společné garáže;
- c. **Zajištění služeb** je forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů všeobecných a zvláštních podmínek pojistné smlouvy, přičemž náklady služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným.
- d. **Smluvní dodavatel/dodavatel** je právnická či fyzická osoba, která poskytuje služby či provádí práce, které jsou objednány asistenční centrálou a vykonávány pro pojištěného.
- e. **Práce** jsou služby, které má pojistitel prostřednictvím asistenční centrály zajistit pojištěnému v případě pojistné události.
- f. **Stav nouze** je událost, která vyžaduje okamžitá opatření pro zmírnění možné finanční škody na věcech v domácnosti.
- g. **Havárie** je havárie vodovodního a kanalizačního potrubí, havárie či únik plynu, závada elektroinstalace, havárie kouřovodů a komínů, úplné rozbití oken domácnosti, jehož následkem hrozí přímá finanční škoda.
- h. **Zablokování dveří** je událost, při které došlo k uzamčení či zabouchnutí hlavních vchodových dveří od domácnosti či vozidla pojištěného.
- i. **Vozidlo** je osobní automobil, případně lehký užitkový automobil s max. počtem 9 sedadel včetně sedadla řidiče a max. celkovou hmotností 3 500 kg, jehož je pojištěný majitelem, případně oprávněným uživatelem v momentě vzniku pojistné události.

Článek 3 Pojistná událost

Pojistnou událostí je vznik finanční ztráty pojištěného plynoucí z titulu nouzového stavu v domácnosti vyžadující pomoc pojistitele.

Článek 4 Rozsah poskytovaných služeb

V rámci pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ jsou asistenční centrálou poskytovány následující služby:

1. **pomoc v případě stavu nouze**, tj. příjezd a zásah smluvních dodavatelů uvedených v čl. 5, odst. 1. ZPP K GEM AS 01/2010;
2. **zajištění dodavatele pro případ opravy domácích elektrospotřebičů** uvedených v čl. 6, odst. 1. ZPP K GEM AS 01/2010;
3. **zajištění dodavatele pro opravy a údržbu**, tj. zajištění služeb dodavatelů podle potřeb a požadavků pojištěného pro účely běžných oprav a údržby pojištěné nemovitosti uvedených v čl. 7, odst. 4. ZPP K GEM AS 01/2010;
4. **zajištění náhradního ubytování**, tj. zajištění náhradního ubytování pojištěným v případě neobyvatelnosti nemovitosti v důsledku pojistné události dle čl. 8 ZPP K GEM AS 01/2010;
5. **služby stěhování**, tj. zajištění služeb spojených s přepravou nábytku a zařízení pojištěného do místa určeného pojištěným dle čl. 9 ZPP K GEM AS 01/2010;
6. **informačně organizační služby Concierge** v rozsahu a za podmínek uvedených v čl. 10 ZPP K GEM AS 01/2010.

Článek 5 Pomoc v případě stavu nouze

1. Pro řešení stavu nouze asistenční centrála zajistí okamžitou pomoc – příjezd smluvního dodavatele na místo události a práce dodavatele, které jsou spojeny s odstraněním příčiny stavu nouze. Specializace smluvních dodavatelů, které v rámci poskytování této služby asistenční centrála zajistí, jsou: instalatér, topenář, plynář, sklenář, elektrikář.
2. Pojištění se vztahuje na příjezd smluvního dodavatele a prvních 60 min. práce, maximálně však do výše **5 000 Kč**.

- Pojištění podle ZPP K GEM AS 01/2010 se nevztahuje na náklady na materiál jako jsou náhradní díly, použitý stavební materiál apod., které je povinen uhradit pojištěný.
- V případě stavu nouze způsobených zablokováním dveří zajistí asistenční centrála příjezd smluvního dodavatele na místo události a práci smluvního dodavatele spojenou s odemknutím dveří či dovozem náhradních klíčů, přičemž pro řešení této situace se pojištění vztahuje na příjezd a prvních 60 min. práce smluvního dodavatele, maximálně však do výše **2 500 Kč**.
- Na požádání smluvního dodavatele je pojištěný povinen prokázat součinnost při ověření totožnosti ke zjištění, zda se nejedná o nelegální vniknutí do budovy nebo bytové jednotky či vozidla. Asistenční centrála není povinna poskytnout služby spojené se zablokováním dveří, nejsou-li odstraněny pochybnosti o oprávněnosti ke vstupu do budovy či vniku do vozidla.
- Pojištění podle odst. 4. tohoto článku se nevztahuje na případnou cenu součástek (zámek, klíče apod.), které hradí pojištěný.
- Cílem odstranění stavu nouze je uvedení do původního stavu.
- Náklady služeb přesahující finanční limity uvedené v odst. 2. a odst. 4. tohoto článku budou uhrazeny pojištěným.

Článek 6

Zajištění pomoci pro opravy domácích elektrospotřebičů

- Asistenční centrála zajistí dodavatele pro opravy následujících domácích elektrospotřebičů: lednice, chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, sporák, trouba (kromě samostatné mikrovlnné).
- Nárok na čerpání služby zajištění dodavatele pro opravy domácích elektrospotřebičů vzniká za současného splnění následujících podmínek:
 - porucha, která na domácím elektrospotřebiči vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben;
 - na elektrospotřebič se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem;
 - elektrospotřebič není starší pěti let, počítáno od data zakoupení;
- V případě, že pojištěnému vznikl nárok na čerpání služeb zajištění dodavatele pro opravy domácích elektrospotřebičů, zorganizuje asistenční centrála vyslání dodavatele – opraváře elektrospotřebičů do domácnosti za účelem odstranění poruchy domácího elektrospotřebiče.
- Pojištění se vztahuje na příjezd smluvního dodavatele a prvních 60 min. práce, maximálně však do výše **2 500 Kč**.
- Služby uvedené v čl. 6 lze využít 1x během roku trvání pojištění.

Článek 7

Zajištění pomoci pro opravy a údržbu

- V rámci pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ má pojištěný nárok na to, aby asistenční centrála zajistila vyslání dodavatelů podle potřeb a požadavků pojištěného do místa pojištění i v jiných případech než jsou případy uvedené v čl. 5 ZPP K GEM AS 01/2010 (stav nouze).
- Asistenční centrála vyhledá vhodného smluvního dodavatele služeb a vyše jej do místa zásahu a zároveň garantuje cenu a kvalitu služeb.
- Náklady na zásahy dodavatelů v tomto případě hradí pojištěný.
- Tyto služby se týkají profesí: instalatér, topenář, plynář, zámečnick, sklenář, elektrikář, obkládač, pokrývač, klempíř, podlahář, truhlář, štukatér, malíř, lakýrník, kominík, zedník, pokrývač, úklidové práce, stěhovací služby, služby spojené s dezinfekcí, dezinfekcí, deratizací.

Článek 8

Náhradní ubytování

- V případě, kdy je nemovitost následkem pojistné události neobyvatelná, zajistí asistenční centrála pojištěnému náhradní ubytování.
- Součástí služby je i zajištění ostrahy opuštěné nemovitosti v případě, kdy není možné vyloučit volný přístup cizích osob do pojistnou událostí poškozené nemovitosti.
- Pojištění se vztahuje na organizaci náhradního ubytování včetně úhrady do maximální výše **5 000 Kč** na jednu pojistnou událost.

Článek 9

Služby stěhování

- Na požádání pojištěného zajistí asistenční centrála služby spojené s přepravou nábytku a zařízení pojištěného do místa určeného pojištěným.
- Náklady za služby uvedené v odst. 1. tohoto článku hradí pojištěný.

Článek 10

Informačně organizační služby Concierge

Rezervační služby

- Na základě požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála následující služby rezervačního charakteru:
 - doprava** – vyhledání příslušného leteckého, vlakového, autobusového či jiné spojení v požadované destinaci, případně zajištění rezervace požadovaného spoje včetně úhrady z karty pojištěného. Poskytování této služby se vztahuje pouze na pravidelné letecké a jiné dopravní spoje.

- b. **zapůjčení vozidla** – vyhledání a předání kontaktů na společnosti poskytující služby zapůjčení vozidel, případně přepravní služby Limousine Service. Dále případné zajištění zapůjčení vozidla na požadovanou dobu a jiné dopravní služby včetně úhrady z karty pojištěného.
- c. **ubytování** – vyhledání a předání kontaktů na ubytovací zařízení (hotely, motely, apartmány) v požadované destinaci, případně zajištění rezervace požadovaného ubytování včetně případné úhrady z karty pojištěného. Vyhledávání informací o ubytování bude provedeno prostřednictvím veřejně dostupných informačních zdrojů.
- d. **volný čas** – vyhledání a předání kontaktů na stravovací zařízení (restaurace, kavárny apod.) v destinaci uvedené pojištěným a dále vyhledání a předání informací o kulturních a sportovních akcích v destinaci uvedené pojištěným. Dále dle požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála rezervaci místa ve zvoleném stravovacím zařízení či rezervaci vstupenek na zvolenou kulturní akci. Vyhledávání informací o stravovacích zařízeních a kulturních akcích bude provedeno prostřednictvím veřejně dostupných informačních zdrojů.

Doručovací služby

- 2. Na základě požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála následující služby doručovacího charakteru:
 - a. **květiny** – zajištění nákupu a doručení květin na jakoukoli adresu v České republice, případně na jakoukoli jinou adresu určenou pojištěným včetně úhrady z karty pojištěného.
 - b. **dárky** – zajištění nákupu a doručení dáreků na požadovanou adresu včetně úhrady z karty pojištěného. Doručení dáreků se řídí příslušnými celními a jinými platnými právními předpisy.
 - c. **hotovost** – zajištění doručení potřebné částky v hotovosti do požadované destinace včetně úhrady doručovaných finančních prostředků a nákladů doručení z karty pojištěného.

Ostatní služby

- 3. Na základě požadavku pojištěného zajistí asistenční centrála jednu, případně kombinaci následujících služeb včetně případné úhrady z karty pojištěného:
 - a. **telefonické tlumočení** – v jakékoliv situaci, kdy pojištěný potřebuje jazykovou pomoc, zprostředkuje asistenční centrála na základě požadavku pojištěného telefonické tlumočení z českého jazyka do hlavních evropských jazyků (angličtina, němčina, francouzština, italština, španělština).
 - b. **poradenství před cestou** – před jakýmkoliv vycestováním mimo území České republiky má pojištěný právo obrátit se na asistenční centrálu pro získání informací týkajících se plánované cesty jako např. vízová povinnost, očkování, počasí v destinaci a další.
 - c. **tlumočnické služby a služby průvodce** – pojištěný má možnost obrátit se na asistenční centrálu se žádostí o zajištění služeb osobního tlumočnicka, případně služeb osobního průvodce pro zvolenou destinaci.
 - d. **catering** – na žádost pojištěného zajistí asistenční centrála stravovací služby cateringu.
 - e. **péče o domácí zvířata** – na žádost pojištěného poskytne asistenční centrála informace o kontaktech na veterinární ambulance v blízkosti místa bydliště pojištěného, pohotovostní veterinární služby, veterinární nemocnice a pohotovosti.
 - f. **úklid domácnosti** – na žádost pojištěného zorganizuje asistenční centrála služby spojené s úklidem domácnosti pojištěného a zorganizuje dle místních možností zajištění nákupu pro pojištěného v rozsahu definovaném pojištěným.
 - g. **zahradnické služby** – na žádost pojištěného zorganizuje asistenční centrála dle místních možností zahradnické služby v rozsahu definovaném pojištěným.
- 4. Asistenční služby uvedené v čl. 10, odst. 1. až 3. ZPP K GEM AS 01/2010 jsou hrazeny pojištěným.
- 5. Asistenční služby jsou zajišťovány asistenční centrálou jako zprostředkovatelem služeb a případný smluvní či závazkový vztah vzniká mezi pojištěným a výsledným dodavatelem služeb.
- 6. Asistenční služby nelze využívat za účelem páchní jakékoliv přestupkové či trestné činnosti či pokusu o ní.
- 7. Informace o poskytovatelích služeb se vyhledávají z veřejně dostupných informačních zdrojů.
- 8. V případech, kdy pojištěný požaduje úhradu služby prostřednictvím své karty, asistenční centrála tuto platbu zajistí prostřednictvím svého platebního terminálu pouze na základě souhlasu pojištěného s částkou a provedením platby.
- 9. V případě, že pro rezervaci služeb bude požadováno složení kauce, bude tato kauce poskytnuta prostřednictvím karty pojištěného.
- 10. Asistenční centrála, pojistitel ani pojistník nenesou odpovědnost za možné zrušení rezervace, spoje či služeb ze strany poskytovatele služeb a za případné nesrovnalosti způsobené rozdíly mezi subjektivním očekáváním pojištěného a výslednou kvalitou zajištěných služeb.
- 11. V případě, že se na poskytování služeb (např. doručování dáreků) vztahují zvláštní celní předpisy, případně jiné právní předpisy platné pro doručování zboží či poskytování služeb, nenesou asistenční centrála, pojistitel ani pojistník odpovědnost za jakékoliv finanční škody vzniklé v souvislosti s těmito celními, příp. jinými právními předpisy.

Článek 11 **Územní platnost**

1. Pojištění uvedená v čl. 5 až 9 ZPP K GEM AS 01/2010 se vztahují na události nastalé na území České republiky.
2. Na služby uvedené v čl. 10 ZPP K GEM AS 01/2010 se územní omezení nevztahuje.

Článek 12 **Povinnosti pojištěného a oprávněné osoby spojené se vznikem škodné a pojistné události**

1. V případě pojistné události je pojištěný povinen kromě povinností uvedených v čl. 10 VPP K GEM AS 01/2010 o této skutečnosti neprodleně kontaktovat asistenční centrálu na telefonním čísle: +420 221 586 686, která je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
2. Při kontaktování asistenční centrály je pojištěný povinen sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení;
 - číslo skupinové pojistné smlouvy;
 - kontaktní telefonní číslo;
 - adresu domácnosti, v níž došlo k pojistné události;
 - popis události a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení pojistné události.
3. V případě pojistné události s výjimkou informačně organizačních služeb uvedených v čl. 10 ZPP K GEM AS 01/2010, je pojištěný, příp. oprávněná osoba povinen při poskytnutí služeb v místě události prokázat se dodavateli kartou vydanou pojistníkem. Neprokáže-li se pojištěný či oprávněná osoba dodavateli služeb v místě události uvedeným způsobem, může pojistitel poskytnutí služeb zamítnout či pojistné plnění krátkit.

Článek 13 **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.

Complete
Comfort



Číslo skupinové pojistné smlouvy **7070000001**

V případě havárie v domácnosti a pomoci při zařizování volného času či služebních cest Vám bude vždy snadno a rychle k dispozici pojištění asistenčních služeb

Complete Comfort

+420 221 586 686

Asistenční služby
celosvětově
v českém jazyce



GE Money Bank

Veškeré informace o pojištění asistenčních služeb „Complete Comfort“ obdržíte u svého bankéře, na lince zákaznického servisu GE Money Bank, a.s. nebo na internetových stránkách www.gemoney.cz.

Bližší informace získáte rovněž na adrese asistenční centrály Generali Pojišťovny a.s.:

Europ Assistance s.r.o.

Na Pankráci 127

140 00 Praha 4

Telefon: +420 221 586 686

Fax: +420 221 586 100

E-mail: operations@europ-assistance.cz

Internet: www.europ-assistance.cz

www.gemoney.cz

infolinka: 800 131 111



GE Money Bank