

Doplňkové pojistné podmínky individuálního cestovního pojištění

DPPCP-ICP 2010 ze dne 15. května 2010

I. ČÁST SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

Článek 1. Úvodní ustanovení

- Pro individuální cestovní pojištění, které sjednává pojistitel INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A., člen skupiny AXA, se sídlem Avenue Louise 166, 1050, Brusel, Belgie, zapsané v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055, jednající prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, se sídlem Kodaňská 25, 101 00 Praha 10, Česká republika, IČ 28225619, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou oddíl A, vložka 59647, nad jejíž činností vykonává dohled Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 (dále jen „pojistitel“) platí zejména zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), Všeobecné pojistné podmínky cestovního pojištění VPPCP 2010 ze dne 1. ledna 2010 (dále jen „VPPCP“) a tyto Doplnkové pojistné podmínky individuálního cestovního pojištění DPPCP-ICP 2010 ze dne 15. května 2010 (dále jen „DPPCP-ICP“), které doplňují ustanovení VPPCP, a ustanovení pojistné smlouvy, jejíž nedílnou součástí jsou tyto DPPCP-ICP.

Článek 2. Cestovní pojištění

- Vedle pojištění uvedených ve VPPCP ČÁSTI I čl. 2 odst. 2 může cestovní pojištění v závislosti na pojistném programu obsahovat dále i tato pojištění:
 - pojištění zpoždění zavazadel (PZZ)
 - pojištění zpoždění letu (PZL)
 - pojištění nevyužití dovolené (PND)
 - pojištění právní asistence (PPA).

Článek 3. Pojistná doba, účinnost cestovního pojištění

- Cestovní pojištění lze sjednat jako:
 - krátkodobé pojištění
 - dlouhodobé pojištění - pojištění opakovaných výjezdů
 - dlouhodobé pojištění - dlouhodobé pobyty.
- Pojistná doba je uvedena v pojistné smlouvě.
- Cestovní pojištění je účinné od 00:01 hodin dne uvedeného na pojistné smlouvě jako počátek cestovního pojištění a trvá po dobu uvedenou na pojistné smlouvě, uplynutím této doby cestovní pojištění zaniká, pokud v pojistné smlouvě nebylo dohodnuto jinak.
- Krátkodobé pojištění:
 - Sjednaná doba účinnosti krátkodobého cestovního pojištění nesmí přesáhnout 90 dnů
 - Právo oprávněné osoby na pojistné plnění v případě pojistné události z cestovního pojištění vzniká okamžikem překročení státní hranice České republiky při odjezdu pojištěného do zahraničí nebo okamžikem odbavení pojištěného na letišti při odletu z České republiky, nejdříve však dnem uvedeným na pojistné smlouvě jako počátek cestovního pojištění, a končí okamžikem překročení státní hranice České republiky při příjezdu pojištěného nebo okamžikem odbavení pojištěného na letišti při příletu do České republiky, nejpozději však ve 24:00 hodin dne uvedeného na pojistné smlouvě jako konec cestovního pojištění, není-li dále uvedeno jinak.
 - Právo oprávněné osoby na pojistné plnění v případě pojistné události z pojištění zavazadel, pojištění zpoždění letu a pojištění asistenčních služeb vzniká okamžikem nástupu cesty resp. využitím první zakoupené služby cestovního ruchu, nejdříve však dnem uvedeným na pojistné smlouvě jako počátek cestovního pojištění, a končí okamžikem návratu pojištěného z cesty resp. vyčerpáním poslední zakoupené služby cestovního ruchu, nejpozději však ve 24:00 hodin dne uvedeného na pojistné smlouvě jako konec cestovního pojištění.
- Dlouhodobé pojištění - pojištění opakovaných výjezdů:
 - Pojištění opakovaných výjezdů je určené pro opakované cesty do zahraničí během jednoho roku. Vztahuje se na neomezený počet zahraničních cest začínajících a končících v České republice a uskutečněných po dobu účinnosti pojištění.
 - Doba nepřetržitého pobytu v zahraničí, během níž trvá pojistná ochrana, činí maximálně 90 dnů a začíná okamžikem překročení státní hranice České republiky při odjezdu pojištěného do zahraničí nebo okamžikem odbavení pojištěného na letišti při odletu z České republiky, nejdříve však dnem uvedeným na pojistné smlouvě jako počátek pojištění, a končí okamžikem překročení státní hranice České republiky při příjezdu pojištěného nebo okamžikem odbavení pojištěného na letišti při příletu do České republiky, resp. ve 24:00 hodin středoevropského času 90. dne pobytu mimo území České republiky, nejpozději však ve 24:00 hodin dne uvedeného na pojistné smlouvě jako konec cestovního pojištění, podle toho, která z okolností nastane dříve.

- Právo oprávněné osoby na pojistné plnění v případě pojistné události z pojištění zavazadel, pojištění zpoždění letu a pojištění asistenčních služeb vzniká okamžikem nástupu cesty resp. využitím první zakoupené služby cestovního ruchu, nejdříve však dnem uvedeným na pojistné smlouvě jako počátek cestovního pojištění, a končí okamžikem návratu pojištěného z cesty resp. vyčerpáním poslední zakoupené služby cestovního ruchu resp. ve 24:00 hodin středoevropského času 90. dne pobytu mimo území České republiky, nejpozději však ve 24:00 hodin dne uvedeného na pojistné smlouvě jako konec cestovního pojištění, podle toho, která z okolností nastane dříve.

6. Dlouhodobé pojištění - dlouhodobé pobyty

- Pojištění dlouhodobých pobytů je určeno pro nepřetržité dlouhodobé pobyty v zahraničí.
- Právo oprávněné osoby na pojistné plnění v případě pojistné události z cestovního pojištění vzniká okamžikem překročení státní hranice České republiky při odjezdu pojištěného do zahraničí nebo okamžikem odbavení pojištěného na letišti při odletu z České republiky, nejdříve však dnem uvedeným na pojistné smlouvě jako počátek cestovního pojištění, a končí okamžikem překročení státní hranice České republiky při příjezdu pojištěného nebo okamžikem odbavení pojištěného na letišti při příletu do České republiky, nejpozději však ve 24:00 hodin dne uvedeného na pojistné smlouvě jako konec cestovního pojištění, není-li dále uvedeno jinak.
- Právo oprávněné osoby na pojistné plnění v případě pojistné události z pojištění zavazadel, pojištění zpoždění letu a pojištění asistenčních služeb vzniká okamžikem nástupu cesty resp. využitím první zakoupené služby cestovního ruchu, nejdříve však dnem uvedeným na pojistné smlouvě jako počátek cestovního pojištění, a končí okamžikem návratu pojištěného z cesty resp. vyčerpáním poslední zakoupené služby cestovního ruchu, nejpozději však ve 24:00 hodin dne uvedeného na pojistné smlouvě jako konec cestovního pojištění.

Článek 5. Typy cest

- Cestovní pojištění se sjednává pro jeden z typů cest:
 - studijní cesta: cesta nebo pobyt za účelem studia;
 - turistická cesta: je rekreační a/nebo poznávací cesta nebo pobyt; oddechové a necílené provozování rekreační a sportovní činnosti; byl-li sjednán typ cesty turistická cesta, vztahuje se pojištění i na studijní cesty
 - pracovní cesta - administrativní činnost: je cesta za účelem běžných pracovních jednání a/nebo činností administrativního charakteru; byl-li sjednán typ cesty pracovní cesta - administrativní činnost, vztahuje se pojištění i na turistické cesty
 - pracovní cesta - manuální činnost: je cesta za účelem výkonu manuální práce; byl-li sjednán typ cesty pracovní cesta - manuální činnost vztahuje se pojištění i na pracovní cestu - administrativní činnost
- Při výkonu činností pod body c) a d) tohoto článku je nutné dodržovat stanovené předpisy pro výkon těchto činností včetně používání přiměřených funkčních ochranných prostředků.

Článek 6. Pojistné

- Výše a splatnost pojistného je uvedena v pojistné smlouvě.
- Závislí výše pojistného na věku pojištěného, rozhoduje pro stanovení výše pojistného věk pojištěného ke dni, který je uveden na pojistné smlouvě jako počátek cestovního pojištění, není-li ve smluvních ujednáních nebo v pojistné smlouvě uvedeno jinak.

Článek 8. Povinnosti pojistníka

- Vedle povinností uvedených ve VPPCP ČÁSTI I čl. 14 je pojistník dále povinen předat všem pojištěným příslušné doklady vystavené pojistitelem.

Článek 9. Závěrečná ustanovení I. ČÁSTI

- Tyto DPPCP-ICP doplňují ujednání VPPCP a spolu s VPPCP jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy.
- Pokud se tyto DPPCP-ICP pojistitele odvolávají na všeobecné závazné právní předpisy, rozumí se jimi právní předpisy platné a účinné v České republice.
- Pokud se některá ustanovení těchto DPPCP-ICP stanou neplatnými nebo spornými v důsledku změny všeobecné závazných právních předpisů, použije se takový všeobecně závazný právní předpis, který je jim svojí povahou a účelem nejbližší.
- Tyto DPPCP-ICP jsou platné od 15. května 2010.

II. ČÁST ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

ODDÍL A) Pojištění zpoždění zavazadel (PZZ)

Článek 1. Předmět pojištění, pojistná událost

- Pojištění zpoždění zavazadel je sjednáno jako neživotní obnosové pojištění.
- Pojistnou událostí z pojištění zpoždění zavazadel se rozumí zpoždění dodání zavazadel pojištěného leteckým dopravcem o 6 hodin nebo více od okamžiku přistání pojištěného v cílové destinaci, která se nachází mimo území České republiky.
- Z pojištění zpoždění zavazadel poskytne pojistitel pojištěnému pojistné plnění za sedmou a každou další celou hodinu čekání na zpožděná zavazadla podle odstavce 2 tohoto článku ve výši pojistné částky uvedené v Přehledu pojistného plnění, a to nejvýše do limitu pojistného plnění uvedeného v Přehledu pojistného plnění.

Článek 2. Výluky z pojištění

- Vedle výluk uvedených ve VPPCP ČÁSTI I čl. 13 se pojištění zpoždění zavazadel dále nevztahuje na:
 - případy, kdy zavazadla nebyla na letišti řádně odbavena;
 - finanční ztráty způsobené zpožděním zavazadel;
 - zpoždění způsobené stávkou nebo jiným dopravním nebo přepravním omezením probíhajícím nebo oznámeným v době odletu;
 - situace neuvedené výslovně v ustanovení ČÁSTI II odd. A) čl. 1 odst. 2 těchto DPPCP-ICP.

Článek 3. Povinnosti pojištěného

- Kromě povinností uvedených ve VPPCP ČÁSTI I čl. 15 má pojištěný dále povinnost předložit všechny doklady a potvrzení prokazujících zpoždění zavazadel, zejména kopie letenky a údaje o letu (číslo letu, název letecké společnosti, letiště odletu a příletu, časy odletu a příletu podle letového řádu), osvědčení letecké společnosti potvrzující skutečné zpoždění dodání zavazadel po příletu, visačky (kupony) zpožděných zavazadel vystavené leteckou společností při jejich odbavení.
- V případě porušení povinností v tomto článku je pojistitel oprávněn pojistné plnění úměrně tomu snížit nebo odmítnout.

ODDÍL B) Pojištění zpoždění letu (PZL)

Článek 1. Předmět pojištění, pojistná událost

- Pojištění zpoždění letu je sjednáno jako neživotní škodové pojištění.
- Pojistnou událostí z pojištění zpoždění letu se rozumí zpoždění odletu v průběhu cesty pojištěného do destinace v zahraničí a zpět oproti údajům letového řádu o 6 hodin nebo více a pojištěnému není poskytnuta žádná alternativní doprava do 6 hodin od takového plánovaného odletu.
- Z pojištění zpoždění letu pojistitel uhradí pojištěnému výdaje na stravu, občerstvení a základní hygienické potřeby, které pojištěný vynaložil po uplynutí 6 hodin od doby plánovaného odletu, nejpozději však do doby skutečného odletu, a to až do výše limitu pojistného plnění uvedeného v Přehledu pojistného plnění.

Článek 2. Výluky z pojištění

- Vedle výluk uvedených ve VPPCP ČÁSTI I čl. 13 se pojištění zpoždění letu dále nevztahuje na:
 - zpoždění způsobené stávkou nebo jiným dopravním nebo přepravním omezením probíhajícím nebo oznámeným v době odletu;
 - výdaje za alkoholické nápoje a kuřivo;
 - situace neuvedené výslovně v ustanovení ČÁSTI II odd. B) čl. 1 odst. 2 těchto DPPCP-ICP.

Článek 3. Povinnosti pojištěného

- Kromě povinností uvedených ve VPPCP ČÁSTI I čl. 15 má pojištěný dále povinnost:
 - předložit všechny doklady a potvrzení prokazujících zpoždění letu, zejména kopie letenky a údaje o letu (číslo letu, název letecké společnosti, letiště odletu a příletu, časy odletu a příletu podle letového řádu) a osvědčení letecké společnosti potvrzující skutečné zpoždění letu;
 - předložit originální doklady prokazujících výdaje na stravu, občerstvení a základní hygienické potřeby, které pojištěný vynaložil po uplynutí 6 hodin od doby plánovaného odletu do doby skutečného odletu;
 - oznámí bez zbytečného odkladu pojistiteli případnou úhradu nákladů ze strany odpovědné osoby nebo z jiného pojištění a vrátit pojistiteli odpovídající část pojistného plnění.
- V případě porušení povinností v tomto článku je pojistitel oprávněn pojistné plnění úměrně tomu snížit nebo odmítnout.

Článek 4. Územní platnost pojištění

- Pojištění zpoždění letu se vztahuje i na události, které vznikly na území České republiky.

ODDÍL C) Pojištění nevyužitě dovolené (PND)

Článek 1. Předmět pojištění, pojistná událost

- Pojištění nevyužitě dovolené je sjednáno jako neživotní obnosové pojištění.
- Pojistnou událostí z pojištění nevyužitě dovolené je předčasný návrat z cesty nebo pobytu pojištěného v zahraničí se souhlasem asistenční služby a z důvodu:
 - úmrtí osoby blízké pojištěnému
 - neodkladná a neočekávaná hospitalizace osoby blízké pojištěnému
 - škody na majetku pojištěného způsobené živelní událostí nebo trestným činem třetí osoby, jejíž výše je odhadována nejméně na 200 000 Kč, jestliže k této události došlo v průběhu pojistné doby a jestliže v jejím důsledku pojištěný nemohl čerpat předem uhrazenou dovolenou v celé původní délce.

- Z pojištění nevyužitě dovolené uhradí pojistitel náhradu za každý nevyužitý den pobytu pojištěného v zahraničí počínaje dnem následujícím po předčasném návratu pojištěného do České republiky a konče dnem uvedeným na potvrzení o cestovním pojištění jako konec pojištění ve výši denní pojistné částky uvedené v Přehledu pojistného plnění, a to až do výše celkového limitu pojistného plnění uvedeného v Přehledu pojistného plnění.

Článek 2. Výluky z pojištění

- Vedle výluk uvedených ve VPPCP ČÁSTI I čl. 13 se pojištění nevyužitě dovolené dále nevztahuje na případy:
 - kdy měl pojištěný již při sjednání pojištění informace o možném vzniku škodné události;
 - neuvedené výslovně v ustanovení ČÁSTI II odd. C) čl. 1 odst. 2 těchto DPPCP-ICP.
- Pojistitel neposkytne pojistné plnění v případě, pokud pojištěný nastoupí cestu zpět do České republiky bez vědomí a souhlasu asistenční služby pojistitele.

Článek 3. Povinnosti pojištěného

- Kromě povinností uvedených ve VPPCP ČÁSTI I čl. 15 má pojištěný dále povinnost:
 - předložit pojistiteli originál cestovní smlouvy, popř. originály dalších dokladů prokazujících výdaje na cestu a pobyt v zahraničí;
 - předložit pojistiteli další doklady, které si v souvislosti s šetřením škodné události vyžádá (originál úmrtního listu, lékařské zprávy, originál dokladu o vlastnictví věci/nemovitosti, potvrzení o vzniklé škodě na majetku apod.).
- V případě porušení povinností v tomto článku je pojistitel oprávněn pojistné plnění úměrně tomu snížit nebo odmítnout.

ODDÍL D) Pojištění právní asistence (PPA)

Článek 1. Předmět pojištění právní ochrany, pojistná událost

- Pojištění právní ochrany se sjednává jako neživotní škodové pojištění.
- Předmětem pojištění právní ochrany je ochrana oprávněných právních zájmů pojištěného v případech uvedených v Přehledu pojistného plnění.
- Pojistnou událostí se rozumí:
 - skutečné nebo údajné porušení právních předpisů a/nebo právních povinností ze strany třetích osob, jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy pojištěného v situacích a v případech uvedených v předmětu pojištění právní ochrany; v případě, že pojištěný uplatňuje nárok na náhradu škody, se za okamžik vzniku pojistné události považuje vznik škody, jinak okamžik, kdy došlo nebo kdy začalo docházet k porušení právních předpisů a/nebo právních povinností
 - v případě, že vůči pojištěnému je v situacích a v případech uvedených v předmětu pojištění právní ochrany zahájeno trestní nebo správní řízení, se pojistnou událostí rozumí skutečné nebo údajné spáchání skutku, pro které je toto řízení vedeno; za okamžik vzniku pojistné události se považuje okamžik spáchání tohoto činu nebo skutku.

Článek 2. Výluky

- Pojistitel neposkytne pojistné plnění z pojištění v následujících případech:
 - pokud pojištěný pověřil právního zástupce prosazováním svých oprávněných zájmů bez předchozího schválení pojistitelem, nikoli však v případě
 - nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody
 - zadržení a/nebo vazby pojištěného;
 - pokud pojištěný nedoručil pojistiteli dokumentaci nezbytnou k prosazování jeho oprávněných zájmů, požadovanou a specifikovanou pojistitelem.
- Pojištění se nevztahuje na spory
 - mezi pojištěným a osobou blízkou
 - mezi pojištěným, resp. oprávněnou osobou a pojistníkem, jde-li o dvě různé osoby
 - mezi pojištěným, resp. pojistníkem, a pojistitelem
 - u nichž hodnota předmětu sporu nepřesáhne 3 000 Kč
 - jejichž předmětem je nárok, který byl na pojištěného převeden z třetí osoby, nebo nárok, který pojištěný uplatňuje pro třetí osobu.
- Z pojištění je vyloučeno hájení právních zájmů pojištěného souvisejících
 - se spácháním úmyslného trestného činu pojištěným, úmyslného přestupku nebo úmyslného způsobení škody
 - se sebevraždou nebo psychickou poruchou nebo nemocí pojištěného
 - s případy, kdy skutečnosti směřující k narušení právních zájmů pojištěného či k zahájení trestního nebo přestupkového řízení s pojištěným byly pojištěnému známy již v době, kdy se pojištěný stal účastníkem tohoto pojištění
 - s případy, kdy pojištěný mohl vznik pojistné události s ohledem na veškeré okolnosti očekávat nebo mohl jejím vzniku zabránit a neučinil tak.
- Pojistitel neposkytne pojistné plnění v případech, které přímo či nepřímo souvisejí se stávkou, válečným konfliktem, invazí, napadením (at již válka byla vyhlášena, či nikoli), občanskou válkou, vzpourou, povstáním, terorismem, násilným nebo vojenským uchvácením moci a občanskými nepokoji, radioaktivní, chemickou, biologickou nebo ekologickou havárií nebo jakýmkoli jiným zásahem vyšší moci.
- Pojistitel neposkytne pojistné plnění na úhradu pokut a peněžitých trestů uložených pojištěnému na základě rozhodnutí státních orgánů a orgánů veřejné správy či samosprávy.
- Pojistitel neposkytne pojistné plnění
 - v případě řízení vozidla pojištěným bez příslušného platného řidičského oprávnění, vozidla bez platného osvědčení o státní technické kontrole vozidla pojištěným pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek; totéž platí, odmít-li se pojištěný – řidič vozidla - podrobit vyšetření a/nebo zjištění vlivu alkoholu nebo jiných návykových látek ve svém organismu
 - v případě sporů vyplývajících z účasti na závodech, soutěžích nebo při přípravě na ně

- c) v případě, že pojistná událost nastala v souvislosti s požitím alkoholu nebo jiných omamných, toxických, psychotropních či ostatních látek schopných nepříznivě ovlivnit psychiku člověka nebo jeho ovládací nebo rozpoznávací schopnost nebo sociální chování pojištěného
 - d) v celním řízení, daňovém řízení a/nebo při řízení vyplývajícím z porušení právních předpisů o životním prostředí
 - e) v případech souvisejících s podnikatelskou činností pojištěného, výkonu povolání nebo jiné výdělečné činnosti, zejména v situacích souvisejících s činností pojištěného jako řidiče z povolání, řidiče nákladního vozidla, kamionu anebo autobusu
 - f) v situacích souvisejících s činností pojištěného jako kapitána anebo člena posádky plavidla, letadla anebo vznášedla
 - g) v případech souvisejících s náhradou škody vzniklé v důsledku nesplnění a/ nebo neplnění závazků nebo dluhů pojištěného, včetně jejich příslušenství
 - h) v případech souvisejících se škodou, která vznikla v okamžiku, kdy dopravní prostředek pojištěného byl obsazen nedovoleně vysokým počtem cestujících nebo zatížen nad hmotnostní limit určený výrobcem.
7. Pojistné plnění se nevztahuje na spory týkající se nákladu přepravovaného vozidlem ani na jakákoli pojistná nebezpečí s přepravovaným nákladem související.

Článek 3. Pojistné plnění

Pojistitel v souvislosti s plněním svých závazků poskytuje pojištěnému:

- I. telefonickou službu právních informací
- II. administrativně-právní asistenci
- III. právní ochranu

I. Telefonická služba právních informací

1. Pojistitel v souvislosti s plněním svých závazků poskytuje pojištěnému telefonickou službu právních informací, na kterou se pojištěný může obrátit s obecnými právními dotazy, které se týkají níže vymezených oblastí, v případě nejasností, v situaci nejistoty a s cílem zabránit vzniku pojistné události. Pojistitel poskytne pojištěnému příslušné informace obratem nebo - když dotaz vyžaduje dohledání potřebných údajů - do 48 hodin od vznesení dotazu.
2. Adresy a kontaktní údaje institucí a dodavatelů služeb v ČR nebo zahraničí
Pojistitel poskytne informace o kontaktech na následující instituce, resp. dodavatele služeb
 - a) advokáti a exekutoři
 - b) znalci jmenovaní soudem, odhadci, tlumočníci a překladatelé
 - c) úřady státní správy
 - d) konzuláty a ambasády
 - e) soudy a státní zastupitelství
 - f) policie a dopravní policie.
3. Informace o cílové zemi – potřebné cestovní doklady, specifické podmínky a požadavky
Pojistitel poskytne následující informace
 - a) vízová povinnost
 - b) doklady nezbytné pro vstup do cílové země
 - c) úřady vydávající cestovní doklady
 - d) postup při ztrátě osobních dokladů, cestovního pasu apod.
 - e) celní povinnosti
 - f) požadované doklady o očkování
 - g) místní zvyklosti a specifické společenské normy.
4. Postupy a procedury při styku s institucemi v ČR nebo zahraničí
Poskytování následujících informací
 - a) stanovené postupy a procedury, pravomoc a příslušnost soudů, úřadů a institucí
 - b) potřebné doklady a potvrzení
 - c) pomoc při vyplňování formulářů, náležitosti návrhů, podání a žádosti
 - d) zřízení zastupování (advokáti, daňoví poradci, notáři, obecné zastoupení)
 - e) tarify advokátů a znalců, náklady řízení, administrativní poplatky, kolky
 - f) opravné prostředky
 - g) úřední doba / hodiny pro veřejnost jednotlivých úřadů a institucí.
5. Informace související s provozem motorových vozidel
Poskytování následujících informací
 - a) právní předpisy související s provozem motorového vozidla a jejich znění
 - b) pojištění týkající se motorového vozidla a jeho provozu
 - c) vypořádání pojistných nároků souvisejících s provozem motorového vozidla
 - d) vysvětlení významu ustanovení jednotlivých právních předpisů
 - e) vyhledání prováděcích předpisů a ostatních souvisejících právních předpisů
 - f) adresy, kontakty, úřední doba / hodiny úřadů a institucí pro veřejnost
 - g) vysvětlení praktických problémů typu „Kam se obrátit, když...?“ souvisejících bezprostředně se sjednáním pojištěním, resp. ochranou před následky pojistné události
 - h) vyhledání veřejně publikovaného vzoru právního dokumentu, smlouvy nebo podání a jeho poskytnutí v elektronické nebo písemné formě.

II. Administrativně-právní asistence

1. Pojistitel v souvislosti s plněním svých závazků poskytne pojištěnému asistenční služby v rozsahu uvedeném v Tabulce služeb administrativně-právní asistence. Telefonické středisko pojistitele je pojištěnému k dispozici 24 hodin denně.
2. Informace o postupech při řešení problémových situací
Pojistitel poskytne informace o obecném řešení problému, vyhledá analogický případ a poskytne informace o způsobech jeho řešení, poskytne praktické rady o postupech při řešení problémových situací, vyhledá vzor právního dokumentu, smlouvy nebo podání a poskytne je pojištěnému v elektronické nebo písemné formě.
3. Asistence při ztrátě nebo krádeži dokladů
 - a) V případě ztráty cestovního pasu, jiných nutných osobních cestovních identifikačních dokladů, řidičského průkazu, oprávnění k řízení motorových vozidel, dokladů potřebných k provozu vozidla, jež je vlastnictvím pojištěného nebo je předmětem oprávněného užívání pojištěným na základě písemné smlouvy,

pojistitel poskytne asistenční služby za účelem zabezpečení vystavení nových dokladů pojištěnému – zabezpečení formulářů, podkladů, zjištění úředních hodin apod. - a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění uhradí poplatky související s jejich vystavením nebo doručením.

- b) Pojistitel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění uhradí, vystavení a doručení náhradních dokladů potřebných k řízení vozidla, náhradního dokladu o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (povinném ručení, zelené karty) a navrácení dokladů souvisejících s řízením vozidla, pokud byly zadrženy v souvislosti s dopravní nehodou, do místa pobytu pojištěného.
4. Asistence při jednání v cizím jazyce
Při událostech v jiném členském státu pojistitel poskytne telefonické tlumočení při silniční policejní kontrole, při hraniční nebo celní kontrole, při komunikaci s účastníky nehody, se svědky a při zajištění svědectví, při jednání se státními orgány, se zdravotnickým zařízením a při vyplňování nezbytných formulářů, žádostí a potvrzení. Pojistitel dále poskytne obecný překlad dokumentu týkajícího se styku s úřady nebo institucemi, a to faxem nebo elektronickou poštou. Pojistitel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění uhradí, služby úředního překladatele nebo tlumočníka.
 5. Asistence při zprostředkování služeb
Pojistitel poskytne asistenci při zprostředkování služeb s dodavatelem služeb, tj. např. zorganizuje právní zastoupení, zorganizuje vyhotovení znaleckého posudku. Pokud bude v návaznosti na dopravní nehodu vyvoláno soudní řízení a soud uloží pojištěnému povinnost účasti na řízení, pojistitel zorganizuje dopravu pojištěného do místa soudního řízení a dále zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění uhradí, ubytování pro pojištěného v místě tohoto soudního řízení.
 6. Jednání s orgány policie, celní správy nebo s jinými úřady
 - a) Pojistitel zorganizuje osobní schůzku na úřadech, policii nebo v jiných institucích a zabezpečí komunikaci s velvyslanectvím nebo konzulátem v zahraničí. V případě nutnosti a v závislosti na souhlasu příslušných úřadů pojistitel při vazbě nebo hospitalizaci pojištěného zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění uhradí, návštěvu pojištěného pracovníkem velvyslanectví nebo konzulátu.
 - b) Pojistitel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění uhradí, vystavení a doručení kopie policejního protokolu nebo jiného úředního záznamu o dopravní nehodě a vystavení a doručení kopie soudního spisu k dopravní nehodě. V této souvislosti pojistitel zajistí nezbytné formuláře, dokumenty nebo potvrzení a poskytne asistenci při jejich vyplnění a odeslání příslušnému úřadu.
 7. Asistenční služby v případě vazby pojištěného
 - a) V případě vazby pojištěného pojistitel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění uhradí, doručení osobních vzkazů a zorganizuje úředně povolenou komunikaci s rodinným příslušníkem pojištěného.
 - b) Pojistitel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění uhradí, náklady na složení kauce za účelem propuštění z vazby. Prostředky na kauci samotnou pojistitel poskytne za podmínky řádného zajištění závazku.
 - c) V případě vazby pojištěného pojistitel zorganizuje úschovu vozidla pojištěného.
 - d) V případě vazby pojištěného pojistitel dále zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění uhradí, dopravu rodinného příslušníka do místa vazby a jeho ubytování v místě vazby.
 - e) V případě, že vozidlo pojištěného je zabaveno policií, pojistitel zorganizuje vyzvednutí vozidla z policejní úschovy.
 - f) V případě, že vozidlo pojištěného se po dopravní nehodě stane ekonomicky neopravitelným, pojistitel zajistí dokumentaci, která je potřebná pro jeho vyřazení z evidence a pro likvidaci vaku.

III. Právní ochrana

1. Oblasti služeb právní ochrany
V rámci oblasti právní ochrany poskytuje pojistitel pojištěnému služby za účelem nalezení řešení jeho pojistné události v soudním řízení, případně dále v exekucním řízení, a to zejména pověřením dodavatele služeb právním zastoupením pojištěného v těchto oblastech:
 - a) Trestní řízení po dopravní nehodě
V případě, že pojištěný je v souvislosti s dopravní nehodou podezřelý, obviněný nebo obžalovaný ze spáchání trestného činu z nedbalosti, pojistitel učiní v souladu s ustanoveními pojistných podmínek kroky k hájení zájmů pojištěného.
 - b) Přestupkové řízení po dopravní nehodě
V případě, že pojištěný je v souvislosti s dopravní nehodou podezřelý, obviněný nebo obžalovaný ze spáchání přestupku z nedbalosti, pojistitel učiní v souladu s ustanoveními pojistných podmínek kroky k hájení zájmů pojištěného.
 - c) Nárok na náhradu škody
Pojistitel poskytne pojištěnému pojistné plnění v situaci sporu, který se týká nároku pojištěného na náhradu škody, a to vůči škůdci nebo vůči pojistiteli, u něhož je škůdce pojištěn.
 - d) Spor ze spotřebitelských vztahů s místním poskytovatelem služeb
Pojistitel učiní kroky k hájení oprávněných nároků pojištěného v situaci sporu v zahraničí, vyplývá-li tento spor ze spotřebitelské smlouvy týkající se poskytnutí služeb v oblasti cestovního ruchu, kterou pojištěný uzavřel s místním licencovaným poskytovatelem služeb.
2. Vyřizování případů pojistitelem
Po nahlášení pojistné události pojištěným pojistitel nejprve prověří právní situaci pojištěného a provede analýzu jeho vyhlídek na úspěšné vyřízení případu. O výsledku této analýzy informuje pojištěného. V případě potřeby provádí pojistitel analýzu též v průběhu jednotlivých stádií řešení případu pojištěného. Shledá-li pojistitel na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení případu jsou dostatečné, vyžádá souhlas a písemnou plnou moc pojištěného a poté vede potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení případu. Pojistitel zastupuje pojištěného ve věcech mimosoudních a je oprávněn inkasovat plnění náležející pojištěnému, které je povinen předat pojištěnému bez zbytečného odkladu. Pojistitel průběžně informuje pojištěného o průběhu vyřizování případu.

Pojištěný není bez předchozího souhlasu pojistitele oprávněn pověřit jinou osobu (např. dodavatele služeb) právním zastoupením při vyřizování případu, s výjimkou případů, kdy by mu v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody nebo zadržení, resp. vazba. Poruší-li pojištěný tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.

3. Trestní nebo správní řízení

V situaci, kdy pojištěný je v souvislosti s případem, na který se vztahuje pojištění právní ochrany, účastníkem trestního a/nebo správního řízení, pojistitel analyzuje zákonnost postupu orgánů činných v trestním a/nebo správním řízení, sleduje průběh vyšetřování a o výsledcích pojištěného informuje; v případě, že je pojištěný vzat do vazby a/nebo zadržen, pojistitel sleduje průběh vazby a/nebo zadržení pojištěného; pojistitel poskytne pojištěnému součinnost při zajištění svědků a podání jejich svědeckv v trestním a/nebo správním řízení.

4. Opravné prostředky

Pojistitel poskytne pojištěnému základní informace o jeho právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení případu opravnými prostředky. Pojistitel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění uhradí, pokračování soudního řízení ve druhém, případně v dalších stupních řízení.

V případě, že pojištěný shledá rozhodnutí soudu v prvním, druhém, popřípadě dalším stupni řízení jako nevyhovující a oznámí to pojistiteli, pojistitel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění uhradí, provedení analýzy tohoto rozhodnutí dodavatelem služeb.

V případě, že pojistitel na základě provedené analýzy shledá rozhodnutí soudu v prvním, druhém, popřípadě dalším stupni řízení jako rozhodnutí v rozporu s právními předpisy z hlediska hmotné nebo procesní stránky, pojistitel zorganizuje, a v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění uhradí, uplatnění opravného prostředku proti takovému rozhodnutí.

5. Pověření dodavatele služeb

V případě, že se ukáže, že k řádnému vyřízení případu bude nezbytné pověřit dodavatele služeb, je pojištěný po předchozím souhlasu pojistitele oprávněn zvolit vhodného dodavatele služeb, který má svoji kancelář v místě soudu nebo správního orgánu, příslušného k projednání věci v prvním stupni, aby vedl jménem pojištěného potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení případu.

Poruší-li pojištěný povinnost získat souhlas pojistitele k pověření dodavatele služeb, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit. Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění i v případě, že pojištěný pozdním nebo liknavým přístupem způsobil zvýšení nákladů na úkony, jejichž úhrada má být součástí pojistného plnění.

Pojištěný zmocní svého právního zástupce, aby průběžně informoval pojistitele o vývoji řešení případu. O jednotlivých zamýšlených podstatných krocích je pojištěný, resp. jeho právní zástupce, povinen informovat pojistitele a před jejich provedením získat jeho písemný souhlas. Poruší-li pojištěný tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.

6. Pozastavení pojistného plnění

Shledá-li pojistitel, že vyhlídky na úspěšné vyřízení případu nejsou dostatečné, je povinen bez zbytečného odkladu písemnou formou sdělit pojištěnému, že na základě provedené analýzy další pojistné plnění k dané pojistné události pozastavuje, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je.

V případě, že se pojištěný - poté, co pojistné plnění bylo pozastaveno - rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se mu podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídal stavu případu ke dni, kdy pojistitel na základě svého rozhodnutí pojistné plnění pozastavil, a doloží-li pojištěný tuto skutečnost pojistiteli, pojistitel uhradí náklady pojištěným účelně vynaložené na pokračování případu po pozastavení plnění, a to až do výše limitů pojistného plnění stanovených pro tuto pojistnou událost a s ohledem na pojistné plnění poskytnuté před jeho pozastavením.

7. Úhrada finančních nákladů v rámci pojistného plnění

Pojistné plnění zahrnuje úhradu finančních nákladů, jež je nutné podle rozhodnutí pojistitele v souvislosti s prosazováním oprávněných právních zájmů pojištěného vynaložit, a to:

- ve stanoveném rozsahu náklady na služby dodavatele služeb (obvyklé a přiměřené výlohy právního zástupce, tlumočnicka, překladatele, znalce), náklady na provedení jednoho výkonu rozhodnutí, na základě exekučního titulu souvisejícího s pojistným plněním
- ve stanoveném rozsahu náklady na soudní poplatky
- ve stanoveném rozsahu náklady na cestu a ubytování pojištěného k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařízena soudem
- ve stanoveném rozsahu náklady na cestu a ubytování svědka k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařízena soudem
- ve stanoveném rozsahu náklady na výdaje protistrany a/nebo státu, které je pojištěný povinen uhradit na základě soudního rozhodnutí, byl-li pojištěný na základě písemného souhlasu pojistitele navrhovatelem soudního řízení
- ve stanoveném rozsahu náklady na zprostředkování složení trestněprávní nebo správněprávní kauce složené za účelem upuštění od vyšetřovací vazby pojištěného v členském státu. Pojištěný je povinen poskytnout pojistiteli dostatečnou záruku na vrácení finančních prostředků použitých na kauci (např. zálohu).

8. Věcný rozsah plnění

Pojistitel v souvislosti s plněním svých závazků poskytuje pojištěnému právní asistenční službu poskytující pomoc, podporu, rady a právní asistenci pojištěnému za účelem nalezení řešení jeho pojistné události mimosoudní dohodou a/ nebo smírem, případně dále v soudním řízení a v exekučním řízení, a to zpravidla pověřením dodavatele služeb právním zastoupením pojištěného.

Článek 4. Ostatní ustanovení týkající se práv a povinností účastníků pojištění

- Pokud pojištěný na základě rozhodnutí soudu nebo správního úřadu obdržel náhradu nákladů soudního řízení, je povinen vrátit tuto náhradu pojistiteli v rozsahu, v jakém se pojistitel na úhradě nákladů soudního řízení v rámci pojistného plnění podílel.

- V případě, že pojištěný obdržel za vzniklé výlohy, které by byly předmětem pojistného plnění z tohoto pojištění, náhradu od třetí strany nebo cestou jiného právního vztahu, je pojistitel oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění o částku, kterou pojištěný jako náhradu obdržel.
- Vzniklo-li v souvislosti s hroící nebo nastalou pojistnou událostí oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, proti jinému právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo, přechází výplatou plnění z pojištění toto právo na pojistitele, a to až do výše částek, které pojistitel ze soukromého pojištění oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, vyplatil.