



Informace a sdělení před uzavřením smlouvy o přistoupení k pojištění **E.ON Pomocník**

Tento dokument je pouze informativní a není návrhem smlouvy. Uchovejte si jej prosím a nezasílejte zpět dodavateli.

Pojistitel

INTER PARTNER ASSISTANCE S. A. se sídlem 1000 Brusel, Boulevard du Régent 7, Belgické království, zapsaná v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055, **jednající prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky**, se sídlem Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, IČO: 282 25 619, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou oddíl A, vložka 59647.

Pojistník

E.ON Energie, a.s., se sídlem F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, IČO: 26078201, DIČ: CZ26078201, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1390
Kontaktní údaje Dodavatele: E.ON Zákaznická linka 800 77 33 22, info@eon.cz, www.eon.cz.

1. Předmět smlouvy

Předmětem Smlouvy o přistoupení k pojištění E.ON Pomocník (dále jen „**smlouva**“) je závazek pojistníka zajistit pojištěnému přistoupení k pojištění technické asistence a pojištění právní asistence (dále společně jen „**pojištění**“), v rámci kterých poskytuje pojistitel pojištěnému níže uvedené asistenční služby a pojistné plnění. Pojištění je sjednané s územní platností pro celou Českou republiku. Sjednáním pojištění se stáváte pojištěným, nikoliv pojistníkem, a nemůžete měnit či ukončit pojistnou smlouvu. Informaci o skutečnosti, která se týká změny či zániku pojistné smlouvy, Vám oznamuje pojistník.

2. Cena

Pojištěný se zavazuje pojistníkovi za poskytnuté plnění hradit pravidelný poplatek, jehož výše je stanovena dle zvoleného období, za které je poplatek dle smlouvy hrazen: měsíční ve výši 149 Kč, čtvrtletní ve výši 447 Kč, pololetní ve výši 894 Kč nebo roční ve výši 1 788 Kč.

Veškeré peněžité závazky pojištěného jsou hrazeny bezhotovostní formou způsobem uvedeným ve smlouvě, a to na základě pojistníkem vystaveného předpisu plateb.

3. Výčet pojistných událostí, pojistných nebezpečí, limitech krytí

Pojištění technické asistence

Pojištění zahrnuje následující plnění a související asistenční služby pro následující případy, a to včetně úhrady zajištěných služeb do limitu 7 000 Kč na pojistnou událost:

1. Technická havárie
2. Zablkování dveří
3. Porucha domácího spotřebiče
4. Porucha zdroje tepla
5. Problémy při instalaci či užívání výpočetní techniky a další běžné elektroniky

Pojištění zahrnuje následující plnění a související asistenční služby pro následující případy, a bez úhrady zajištěných služeb:

1. Potřeba zajištění stavebních, deratizačních, desinsekčních a dalších prací

Pojištění právní asistence

Pojištění zahrnuje plnění a asistenční služby, jejichž předmětem je ochrana oprávněných zájmů oprávněné osoby v případě sporu o náhradu škody, sporu souvisejícího s koupí domu nebo bytu, sporu s pojišťovnou, sporu s dodavatelem služeb, sousedského sporu, pracovně-právního sporu, nájemního sporu a sporu souvisejícího se smlouvou o dílo. Na jednu pojistnou událost je stanoven limit 50 000 Kč.

Podrobnosti o pojistném plnění včetně všech výluk a limitů jsou obsaženy v Pojistných podmínkách E.ON Pomocník.

4. O platbách hrazených pojištěným nad rámec pojistného a jejich výši

Pojištěný hradí platby nad rámec pojistného pouze v případě překročení limitů předchozího článku 3 a současného čerpání služeb, které tyto limity přesahují.

5. Doba trvání závazku a počátek pojištění

Smlouva je uzavřena do konce 12. kalendářního měsíce od počátku pojištění. Doba trvání smlouvy se automaticky prodlužuje o 12 kalendářních měsíců za předpokladu, že mezi pojistníkem a pojištěným je uzavřen platný a účinný smluvní vztah o dodávce elektřiny nebo plynu do odběrného místa specifikovaného v této smlouvě (dále jen „**OM**“), a to i opakovaně. Ustanovení o prodloužení se nepoužije, pokud jedna ze smluvních stran zašle nejpozději měsíc před ukončením řádného smluvního období písemné sdělení druhé smluvní straně, že trvá na ukončení smlouvy.

Smlouva nabývá účinnosti a počátek pojištění je stanoven (pojistná ochrana pojištěného je účinná):

- a) k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po zpracování řádně uhrazeného prvního poplatku, pokud pojistník uhrazení prvního poplatku zpracoval do 15. dne kalendářního měsíce, který byl pojistníkem stanoven pro jeho splatnost, jinak
- b) k prvnímu dni druhého kalendářního měsíce následujícího po zpracování řádně uhrazeného prvního poplatku, pokud pojistník uhrazení prvního poplatku zpracoval po 15. dni kalendářního měsíce, který byl pojistníkem stanoven pro jeho splatnost,

a to za podmínky, že současně dochází k dodávkám elektřiny nebo plynu do odběrného místa na základě platného a účinného smluvního vztahu mezi pojistníkem a pojištěným.

Zpracování uhrazeného poplatku pojistníkem může trvat až 5 pracovních dní od připsání platby na účet pojistníka.

6. Informace o způsobu vyřizování stížností, možnosti obrátit se na Českou národní banku a mimosoudním řešení sporů

Případné stížnosti pojištěného nebo oprávněné osoby na pojistitele je možné písemně doručit na adresu AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4. Pokud nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, nesushlasíte s jejím vyřízením nebo jste neobdrželi reakci na svoji stížnost, můžete se obrátit na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu v pojišťovnictví. V případě sporu z pojistné smlouvy jsou k jeho rozhodnutí příslušné obecné soudy.

7. Subjekt příslušný k řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi pojištěným a pojistníkem nebo mezi pojištěným a pojistitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může pojištěný podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

V případě, že dojde mezi pojištěným a pojistitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může pojištěný podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (www.ombudsmancap.cz).

8. Postup při uplatnění práva na pojistné plnění

V případě pojistné události je pojištěný povinen oznámit pojistnou událost bez zbytečného odkladu telefonicky na číslo uvedené na internetových stránkách www.eon.cz/pomocnik, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

9. Zánik pojištění a možnosti předčasného ukončení smlouvy

- Pojištěný je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu do 14 dní od jejího uzavření.
- V případě, že pojištěný nesouhlasí s navrhovanou změnou pojistných podmínek, má právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 1 měsíc od zveřejnění této změny.
- 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 smlouvu 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.
- Další možnosti stanovené smlouvou, pojistnými podmínkami, nebo zákonem.
- Pokud chce pojištěný odstoupit od smlouvy, může vyplnit online formulář v zákaznickém portálu Energie24. Když ho vyplnit nechce nebo do portálu není zaregistrovaný, může od smlouvy odstoupit vyplněním vzorového formuláře nebo jiným jednostranným písemným právním jednáním, které adresuje pojistníkovi.

Vzorový formulář odstoupení od smlouvy:

Pojistník: E.ON Energie, a.s., F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, IČO: 26078201, DIČ: CZ26078201, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1390

Zákazník:

Titul, Jméno a Příjmení

Datum narození

Adresa trvalého bydliště

Adresa odběrného místa

EIC kód odběrného místa

Oznamuji, že tímto odstupuji od Smlouvy o přistoupení k pojištění E.ON Pomocník č.

Místo a datum, Podpis

- Pojištěný výslovně žádá o zahájení plnění na základě smlouvy již před uplynutím lhůty pro odstoupení a je si vědom, že odstoupí-li, uhradí pojistníkovi cenu stanovenou smlouvou do doby odstoupení od Smlouvy.

10. Důsledky v případě porušení povinnosti vyplývajících z pojištění

Vyplývají z příslušných pojistných podmínek a ustanovení občanského zákoníku. Zejména může být pojistné plnění úměrně sníženo s ohledem na to, jaký vliv mělo porušení povinnosti vyplývajících z pojištění na vznik pojistné události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění.

11. Náklady komunikace na dálku

Za použití komunikačních prostředků nejsou ze strany pojistníka účtovány žádné dodatečné náklady. Pojištěný bere na vědomí, že telefonní linka pro hlášení pojistných událostí je zpoplatněna vnitrostátní sazbou dle konkrétního tarifu poskytovatele telekomunikačních služeb, jehož služby volající využívá.

12. Závěrečné informace

Smlouva se řídí právním řádem České republiky.



Dokument POG pro distributora
(Product Oversight and Governance – dohled nad produktem a jeho řízení)

Pojištění E.ON Pomocník

Datum vydání a obnovení	06/2025 Obnovení probíhá na základě výsledku pravidelného přezkumu, který pojistitel provádí jednou ročně. Pokud pojistitel po pravidelném přezkumu nebo kdykoliv jindy zjistí, že produkt již není v souladu se zájmy, cíli a charakteristikami cílového trhu, nebo pokud se pojistitel dozví o okolnostech, které mohou nepříznivě ovlivnit zákazníka, zašle pojistitel distributorovi aktualizovanou verzi tohoto dokumentu.
Název pojistitele	INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. (dále jen „IPA S.A.“), podnikající na území České republiky prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, se sídlem Hvězdova 1689/2a, 140 00 Praha 4, IČO: 28225619. Pojistitel je součástí společnosti AXA Partners Holding S.A. (součást skupiny AXA) zastoupené společností IPA S.A.
Status partnera	Zprostředkování pojištění pojistníkem ve smyslu odst. 1 čl. II zák. č. 396/2004 Sb.“

A. Popis produktu a klíčové vlastnosti / výjimky

Zajistit, aby zákazníci byli obeznámeni s vlastnostmi produktu, s podrobnostmi o hlavních rysech, vlastnostech a možných rizicích našich produktů.

Popis produktu

Co je předmětem pojištění? / Základní informace o produktu

Pojistný produkt E.ON Pomocník zahrnuje pojištění asistenčních služeb v domácnosti a pomáhá při řešení nepředvídatelných životních situací v domácnosti. Pojistný produkt zahrnuje:

- a) pojištění technické asistence
- b) pojištění právní asistence

Pojistný produkt se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly na území České republiky.

Pojištění se sjednává na dobu neurčitou, pojistné období každého jednotlivého pojištění je 1 rok.

V případě pojištění technické asistence pojistitel prostřednictvím své asistenční služby zajistí zejména organizaci a úhradu práce dodavatele služeb v případě technické havárie, v případě zablokování dveří a zámků, v případě poruchy domácího spotřebiče či zdroje tepla, v případě problémů s ovládáním výpočetní techniky a běžné elektroniky a dále organizace dodavatele služeb v případě potřeby zajištění odborných stavebních, deratizačních či desinsekčních prací, atp.

Pojištění technické asistence se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly v jedné, předem určené, pojištěné domácnosti.

V případě pojištění právní asistence je produkt určen na ochranu oprávněných zájmů oprávněné osoby v případě sporu o náhradu škody, sporu souvisejícího s koupí domu nebo bytu, sporu s pojišťovnou, sporu s dodavatelem služeb, sousedského sporu, pracovní-právního sporu, nájemního sporu a sporu souvisejícího se smlouvou o dílo.

Produkt se sjednává v jedné variantě a kompletní přehled rozsahu krytí je uveden v příslušných pojistných podmínkách, které jsou přílohou a nedílnou součástí Skupinové pojistné smlouvy číslo 10581/86297 ze dne 28. 1. 2020 (dále jen „SPS 10581/86297“).

Klíčové vlastnosti a výhody

Jaké je pojistné plnění? Co zákazník obdrží?

Pojistný produkt E.ON Pomocník obsahuje následující rozsah krytí:

Technická asistence

pojištění „Technická havárie“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou asistenčních služeb, případně formou úhrady prací provedených dodavatelem služeb, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a v pojistných podmínkách, a to v případě technické havárie a v případě zablokování dveří a zámků od pojištěné domácnosti.

Pojištění „Asistence k domácím spotřebičům“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou organizace a úhrady opravy domácího spotřebiče za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a v pojistných podmínkách v případě poruchy domácího spotřebiče.

Pojištění „Asistence ke zdrojům tepla“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou organizace a úhrady opravy zdroje tepla za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a v pojistných podmínkách v případě poruchy zdroje tepla.

Pojištění „Domácí asistence“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou asistenčních služeb v případě potřeby zajištění odborných stavebních, deratizačních či desinsekčních prací atp. v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a v pojistných podmínkách.

Pojištění „IT asistence“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou organizace a úhrady asistenčních služeb oprávněné osobě v případě problémů s ovládáním výpočetní techniky a jiné běžné elektroniky za podmínek uvedených v pojistné smlouvě a v pojistných podmínkách.

Právní asistence

- Telefonické právní poradenství
- Jakýkoli právní dotaz, který spadá do okruhu tohoto pojistného programu
- Vyhledání příslušného formuláře
- Mimosoudní řízení – civilní spor
- Základní informace o právech a povinnostech pojištěného
- Analýza podkladů ke sporu pojištěného
- Vyhotovení návrhu na řešení sporu, konzultace s pojištěným
- Mediace – pokus o sblížení postojů stran sporu
- Informace o průběhu řešení sporu, návrh na další postup
- Vypracování znaleckého posudku
- Řešení sporu – zajištění právního zastoupení pojištěného
- Návrh na smír – poslední jednání s protistranou
- Soudní řízení 1. instance – civilní spor
- Základní informace o procesních možnostech pojištěného
- Zahájení soudního řízení přes právního zástupce
- Úhrada správních a soudních poplatků, cestovného a ostatních poplatků podle pojistných podmínek
- Posouzení soudního rozhodnutí – 1. instance
- Informace o opravných prostředcích

Významné výluky, omezení a podmínky

Na co se produkt NEVZTAHUJE a jaké jsou klíčové podmínky?

Pojistná ochrana se nevztahuje zejména na:

- případy, ke kterým došlo před vstupem pojištěného do pojištění,
- škodní událost, ke které došlo mimo území České republiky,
- úhradu práce či služeb, které si oprávněná osoba dohodla sama, bez předchozího souhlasu asistenční služby pojistitele,

A dále v případě

- pojištění technické asistence
- na události, které vznikly ve společných prostorech domů s více než jedním bytem (např. společná schodiště, půdy, sklepy, garáže atp.),
- poruchy domácího spotřebiče nebo zdroje tepla
- na nefunkčnost vzniklou jinak než únavou materiálu nebo chybnou montáží ze strany výrobce (tj. např. na pád, vzniknutí kapalin, přepjetí atp.),
- IT asistence
- na případy kdy oprávněná osoba vyžaduje poskytnutí pojistného plnění souvisejícímu se softwarem, který nebyl pořízen legálně,
- pojištění právní asistence
- na spory u nichž hodnota předmětu sporu nepřesáhne 3 000 Kč,
- pojištění právní asistence
- na spory mezi oprávněnou osobou a pojistníkem, pojistitelem či osobou blízkou.

Upozornění: Úplný seznam omezení a výluk je uveden v pojistných podmínkách.

Pojištění s volitelným rozsahem a připojištění

Jaká jsou pojištění s volitelným rozsahem a připojištění, která si zákazník může sjednat, klíčové vlastnosti a výluky?

K produktu nelze sjednat žádná připojištění.

Informace o pojistném

Kdo hradí, jak probíhá úhrada, četnost, náklady zahrnuté v pojistném

K úhradě pojistného je povinen pojistník.

Pojistné za pojištění je pojistným běžným, pojistné období každého jednotlivého pojištění je 1 rok.

Pojistník platí pojistné v měsíčních splátkách ve výši dohodnuté v SPS 10581/86297.

V pojistném jsou zahrnuty následující náklady:

- náklady na pojistné události a asistenční služby;
- odměna za distribuci pro distribučního partnera;
- provozní náklady pojistitele;
- očekávaný zisk pojistitele.

B. Proces schvalování pojistného produktu

Zajistit, aby zákazníci porozuměli procesu schvalování produktů skupiny AXA Partners a ochotě podstupovat rizika, zejména v oblasti rizika chování.

Kvalitativní a kvantitativní analýza

Skupina AXA Partners má zavedené spolehlivé mechanismy, systémy, zásady a postupy dohledu a správy produktů. Tyto slouží k podpoře obchodní kultury, v jejímž centru jsou zájmy zákazníků. Společnost IPA S.A. je povinna tyto standardy zavést, aby zajistila hodnotné a kvalitní produkty pro zákazníky.

Nové produkty budou monitorovány minimálně jednou ročně v rámci standardní revize produktů. Cílem monitoringu je zajistit, že pojistný produkt a jeho škodní průběh odpovídá očekávání a cílové výkonnosti. Zpětná vazba od distributorů (včetně provozního a reklamačního oddělení) je shromažďována s cílem porozumět přínosům pojistného produktu pro zákazníky a jeho dopadům na ně.

Řízení rizik

Hodnocení, zmírňování a monitorování rizik

Společnost IPA S.A. nemá zájem o opisování a distribuci pojistných produktů s nízkou hodnotou pro spotřebitele. Tato se měří a určuje podle škodního průběhu (hodnota všech pojistných událostí a/nebo vyplacených plnění / získané pojistné) jako klíčového ukazatele výkonnosti (KPI) -> vyšší škodní průběh = vyšší hodnota pro spotřebitele.

Společnost IPA S.A. **očekává od všech distribučních partnerů**, že budou:

- dodržovat právní předpisy (zejména právní předpisy v oblasti distribuce pojištění);
- jednat se spotřebiteli spravedlivě a analyzovat jejich požadavky, cíle a potřeby v oblasti pojistného krytí pro všechny nabízené pojistné produkty společnosti IPA S.A.;
- poskytovat veškeré požadované informace o právech na ukončení pojištění;
- informovat o postupech při podávání stížností, vyřizování pojistných událostí a asistenčních službách a o pravidlech platných pro GDPR.

Pravidelné monitorování produktů je klíčovou součástí našeho standardního procesu a tvoří jej:

- kontrola klíčových ukazatelů výkonnosti týkajících se vhodnosti produktu, například hodnota pro zákazníka (škodní průběh);
- dlouhodobé sledování a vývoj zákaznické spokojenosti (NPS);
- míra reklamací, předčasné ukončení pojištění atd.

Společnost IPA S.A. by jako svého cíle ráda dosáhla správné a spravedlivé rovnováhy mezi škodním průběhem a poměrem odměn za distribuci k získanému pojistnému. V ideálním případě by se oba klíčové ukazatele výkonnosti měly blížit stejným hodnotám. Monitorování se provádí minimálně jednou ročně u každého jednotlivého produktu. Pokud výsledky KPI zjištěné při tomto monitorování budou negativní, nebo ukáží jakékoli relevantní kritická zjištění, dle kterých je vhodné zvážit úpravu produktu či změnit jeho distribuci, budou tyto informace sděleny distribučnímu partnerovi a projednány s ním.

Obnovení probíhá na základě výsledku pravidelného přezkumu, který pojistitel provádí jednou ročně. Pokud pojistitel po pravidelném přezkumu nebo kdykoliv jindy zjistí, že produkt již není v souladu se zájmy, cíli a charakteristikami cílového trhu, nebo pokud se pojistitel dozví o okolnostech, které mohou nepříznivě ovlivnit zákazníka, zašle pojistitel distributorovi aktualizovanou verzi tohoto dokumentu.

C. Požadavky, potřeby a podrobnosti o cílovém trhu

Zajistit, aby distribuční zástupci skupiny AXA Partners znali určený cílový trh a potvrdili, že nabízený produkt odpovídá potřebám určeného cílového trhu.

Určený cílový trh

Popis vhodného cílového trhu

Pojistný produkt E.ON Pomocník pomáhá při řešení nepředvídatelných životních situací v domácnosti. Tento produkt je určen pro zákazníky, kteří chtějí být zabezpečeni ve chvílích, kdy se v domácnosti nečekaně vyskytne porucha, kvůli které nemohou užívat bydlení, tak jak jsou zvyklí (např. v případě poruchy důležitého spotřebiče nebo přívodu tepla).

Součástí asistence je i poradenství a podpora v oblasti výpočetní techniky a jiné elektroniky a asistence při případných právních potížích, které se budou týkat domácnosti.

Požadavky, potřeby a charakteristiky cílového trhu

Jaké a čím potřeby tento produkt uspokojuje?

Produkt je vytvořen a určen pro zákazníky, kterým E.ON dodává energie do domácnosti. Zákazníci, kteří mají zájem o tento produkt, mají zájem být kryti v případě nečekaných a nahodilých situací, které mohou nastat v jejich domácnosti a chtějí mít k dispozici vhodné okamžité řešení. Zejména se jedná o tyto situace:

- Odstranění technické havárie a odblokování vstupních dveří (včetně úhrady drobného materiálu),
- Pozáruční oprava domácího spotřebiče (včetně náhradních dílů, úhrady zůstatkové ceny neopravitelného spotřebiče nebo možnost zapůjčení náhradního spotřebiče po dobu opravy),
- Pozáruční oprava zdrojů tepla (včetně náhradních dílů),
- IT asistence (telefonická konzultace a vzdálené internetové připojení nebo zásah specialisty přímo v domácnosti),
- Právní asistence (telefonické poradenství, zorganizování a úhrada služeb specialisty),
- Ostatní domácí asistence - pomoc při hledání vhodného technika.

Vhodní zákazníci

Pro koho je produkt vhodný?

Pojistný produkt E.ON Pomocník je určen pro osoby, které:

- od pojistníka odebírají energie do domácnosti
- chtějí mít zajištěny technické asistenční služby v případě nečekaných a nahodilých situací, které mohou nastat v domácnosti (technické havárie, oprava spotřebičů, apod.)
- chtějí mít možnost se odborně poradit v případě právních sporů,
- chtějí mít zajištěnou případnou pomoc a asistenci v oblasti IT užívané v domácnosti.

Nevhodní zákazníci

Pro koho NENÍ produkt vhodný?

Pojistný produkt E.ON Pomocník není určen pro osoby, které:

- mají již sjednané jiné obdobné pojištění;
- mají svého vlastního právního zástupce;
- očekávají vznik pojistné události.

D. Distribuční strategie – vhodné kanály

Proces distribuce

Základní popis

Distribuční kanál B2B2C – produkt distribuovaný prostřednictvím pojistníka koncovému zákazníkovi.

Pojistník distribuuje pojistný produkt E.ON Pomocník svým klientům.

Produkt může být prodáván na pobočce prostřednictvím pracovníků distribučního partnera - Prodejní místo (PoS) s přímým osobním kontaktem (F2F), popřípadě telefonicky. Sjednání probíhá přes vlastní technické řešení distribučního partnera.

Produkt lze také prodávat on-line (tj. zákazník si sjedná pojištění sám) prostřednictvím digitální platformy distribučního partnera, pokud má partner technické řešení pro takový způsob distribuce a zákazníkům sjednání pojištění tímto způsobem umožní

Vhodné distribuční kanály

Prohlášení, které distribuční kanály jsou pro tento produkt vhodné

Pojistný produkt E.ON Pomocník lze sjednat:

- na pobočce obchodního partnera (tj. při osobním setkání se zákazníkem)
- prostřednictvím call-centra (tj. telefonicky)
- on-line

E. Střet zájmů

Případný střet zájmů při distribuci produktu a způsob jeho kontroly.

Oblasti možného střetu zájmů

Skupina AXA Partners se snaží o plné porozumění a přesně zdokumentování každého smluvního ujednání. Prostřednictvím tohoto procesu se snažíme určit a eskalovat všechny střety zájmů či domnělé střety zájmů za účelem jejich vyřešení nebo napadnout nespravedlivé či „skryté“ odměny, které mají nepříznivý dopad na hodnotu pro zákazníka.

Očekáváme, že během tohoto procesu budou k dispozici jednoznačné a transparentní informace včetně podrobností o distribuci a postupech po prodeji.

Potvrzujeme, že cílový trh spolu s prodejními a distribučními kanály byl přezkoumán napříč všemi funkcemi ve skupině AXA Partners.

Skupina AXA Partners bude i nadále sledovat výkonnost svých produktů prostřednictvím komplexního monitorování následujícího po prodeji a v rámci našeho celkového rámce řízení rizik.

Na základě dosud přijatých opatření potvrzujeme, že podle našeho nejlepšího vědomí nebyl zjištěn žádný skutečný ani domnělý střet. V případě zjištění střetu toto ujednání přezkoumáme a zvážíme jeho dopad.

Všechny okolnosti, které jsou distributorovi známy nebo se je dozví v průběhu trvání smlouvy a které mohou způsobit střet zájmů, mít nepříznivý dopad na cílový trh a/nebo způsobit jinou újmu spotřebiteli, by měly být neprodleně oznámeny a opatření přijatá ke zmírnění těchto okolností by měla být zdokumentována a dohodnuta mezi stranami.

Odměna distributora

Cílem skupiny AXA Partners je spravedlivě odměňovat všechny své distribuční partnery a zároveň zajistit patřičnou rovnováhu mezi provizí za distribuci, hodnotou pro spotřebitele a náklady skupiny AXA Partners.

Distributor je odměňován na základě předepsaného pojistného, přičemž odměna se vypočítává jako % z předepsaného pojistného a vyplácí se měsíčně.

Naším cílem je zajistit, aby veškeré odměny pro distributora včetně případných dalších marketingových a/nebo správních poplatků byly vždy stanoveny s řádnou péčí a byly vyváženy k předepsanému pojistnému. Chceme tak dosáhnout optimální hodnoty pojistného produktu pro zákazníky.

Podrobnosti o vyplnění a atestaci

Distributor je povinen prostřednictvím elektronické komunikace potvrdit pojistiteli přijetí tohoto dokumentu POG a rovněž to, že se s jeho obsahem řádně seznámil a zajistil předání relevantních informací (zejména o cílovém trhu) osobám, které se na jeho straně podílejí na distribuci produktu/ů.



Informace pro zájemce o pojištění

V této části naleznete právními předpisy požadované předmluvní informace o nás, jakožto pojistiteli, a obecná pojednání o pojištění a jeho vzniku a zániku. Přesný rozsah pojištění a jeho vlastnosti jsou upraveny ve Smlouvě o přistoupení k pojištění E.ON Pomocník, Potvrzení o sjednání pojištění a v pojistných podmínkách.

Tyto předmluvní informace jsou určeny Vám, jakožto zájemci o pojištění nebo pojištěnému, pokud přistoupíte k pojištění dle skupinové pojistné smlouvy.

Sjednání pojištění prostřednictvím skupinové pojistné smlouvy - jaké to má pro Vás důsledky?

Toto pojištění je sjednáno prostřednictvím tzv. skupinové pojistné smlouvy. Tato forma sjednání pojištění nám umožňuje nabídnout Vám atraktivní a „na míru šitý“ pojistný produkt, který je maximálně přizpůsoben Vaším specifickým potřebám. Na druhou stranu s sebou nese jistá specifika, která se zde pokusíme vysvětlit.

V pojistném vztahu, který je založen skupinovou pojistnou smlouvou, vystupujeme jako pojistitel. Pojistníkem je E.ON Energie, a. s., náš obchodní partner. Vy jste pojištěným.

Sjednání pojištění v rámci skupinové pojistné smlouvy pro Vás znamená následující:

- se skupinovou pojistnou smlouvou nemůžete nijak nakládat, neboť nejste pojistníkem. Tj. nemůžete tuto smlouvu vypovědět, měnit, prodloužit její trvání atd. Pokud je skupinová pojistná smlouva mezi námi a pojistníkem ukončena, Vaše pojištění zpravidla trvá dál, nestanoví-li skupinová pojistná smlouva jinak,
- nejste oprávněn individualizovat rozsah pojistného krytí nebo jej libovolně měnit; jste vždy omezen tím, jaká pojištění a jejich rozsah skupinová pojistná smlouva nabízí,
- za pojištění platíte poplatek pojistníkovi,
- přiznáváme Vám práva, která jsou v co největší míře analogická právům pojistníka. Máte nakládat se svým pojištěním dle ustanovení Smlouvy o přistoupení k pojištění E.ON Pomocník,
- máte právo na pojistné plnění. Tohoto práva se můžete vůči nám domáhat přímo soudní cestou,
- máte právo na maximální úroveň péče z naší strany. Před sjednáním pojištění i po sjednání pojištění obdržíte veškeré informace a dokumenty, které právní předpisy vyžadují tak, jako byste byl pojistníkem. Můžete se na nás kdykoliv obrátit s žádostí nebo i stížností,
- jste-li spotřebitelem, pak se můžete domáhat svých práv u orgánů mimosoudního řešení sporů.

Informace o nás

Jsme pojišťovnou INTER PARTNER ASSISTANCE, S. A., naším sídlem je 7 Boulevard du Régent, 1000, Brusel, Belgie. Pojišťovna je zapsaná v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055. V České republice sjednáváme pojištění prostřednictvím pobočky **INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky**, se sídlem Hvězdova 1689/2 a, 140 62 Praha 4, Česká republika, IČO: 28225619, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou A 59647.

Naším hlavním předmětem podnikání v České republice je výkon pojišťovací a zajišťovací činnosti.

Při poskytování pojišťovacích a asistenčních služeb spolupracujeme s **AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o.**, IČO: 256 95 215, se sídlem Hvězdova 1689/2 a, 140 62 Praha 4, Česká republika. AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o. je stejně jako my členem finanční skupiny AXA.

Kontaktní údaje

Písemnou korespondenci týkající se pojištění můžete zasílat na adresu: AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o, Office Park Nová Karolina, 28. října 3348/65, 702 00 Ostrava, Česká republika, nebo také na adresu sídla pojistitele INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složka, Hvězdova 1689/2 a, 140 00 Praha 4, Česká republika

Adresa elektronické pošty: info@axa-assistance.cz

Webová stránka: www.axa-assistance.cz

ID datové schránky: 425p26r

Jakým právem se pojištění řídí a k čemu nás a Vás zavazuje?

Skupinovou pojistnou smlouvou je sjednáno pojištění technické asistence a pojištění právní asistence.

Po dobu trvání pojištění Vám poskytujeme pojistnou ochranu, což znamená, že pokud se Vám přihodí pojistná událost dle pojistných podmínek, je naší povinností Vám poskytnout pojistné plnění ve výši dle sjednaného limitu pojistného plnění, nebo pojistné částky. Forma pojistného plnění a způsob výplaty pojistného plnění jsou uvedeny v pojistných podmínkách.

Pojistné podmínky stanoví účastníkům pojištění další povinnosti, které je nezbytné dodržovat a jejichž porušení může mít například vliv na výplatu pojistného plnění.

Na pojištění se mohou vztahovat čekací doby, jsou-li uvedeny v pojistných podmínkách.

Pojistné podmínky jsou nezbytnou součástí skupinové pojistné smlouvy. Pojistné podmínky, Doklad o sjednání pojištění a další dokumenty týkající se pojištění Vám poskytne pojistník.

Skupinová pojistná smlouva a tedy i jednotlivá pojištění se řídí právním řádem České republiky.

Ohledně pojištění s Vámi budeme komunikovat v českém jazyce.

Jak můžete ke skupinové pojistné smlouvě přistoupit a tedy sjednat pojištění?

Pojištění můžete sjednat výhradně jen prostřednictvím pojistníka a za podmínky, že jste jeho klientem.

O konkrétním způsobu sjednání pojištění Vás informuje pojistník.

Jak můžete pojištění předčasně ukončit?

Jednotlivé pojištění můžete ukončit dle podmínek skupinové pojistné smlouvy. Můžete nakládat jenom se „svým“ pojištěním, nikoliv se skupinovou pojistnou smlouvou jako takovou. Zájem o ukončení pojištění komunikujte s pojistníkem.

Jak a kdy můžete od pojištění odstoupit?

Chcete-li od pojištění odstoupit, zašlete oznámení o odstoupení pojistníkovi, a to na jeho kontaktní poštovní nebo emailovou adresu. V případě, že neuplatníte právo na odstoupení od pojištění, je pojištění platné a účinné, a zavazuje obě smluvní strany k plnění.

I. Pojištění uzavřené formou obchodu na dálku (např. přes internet).

Pokud jsme pojištění uzavřeli na dálku můžete Vy, jakožto pojištěný:

- odstoupit od pojištění bez udání důvodu ve lhůtě do **14 dnů od jeho sjednání** nebo ode dne, kdy Vám, jakožto pojištěnému, byly sděleny pojistné podmínky (pokud ke sdělení došlo až po sjednání pojištění),
- odstoupit od pojištění v případě, když **jsme Vám my nebo pojistník poskytli klamavý údaj. Odstoupit můžete do 3 měsíců ode dne**, kdy jste se o poskytnutí klamavého dozvěděl nebo jste se o něm dozvědět měl a mohl.

II. Obecná úprava odstoupení

Odstoupit od pojištění můžete také tehdy, pokud jsme vzhledem k okolnostem při sjednání pojištění porušili povinnost upozornit Vás při nesrovnalosti mezi nabízenými pojištěním a Vašimi požadavky, pokud jsme si jich museli být vědomi. **Odstoupit v tomto případě můžete ve lhůtě 2 měsíců ode dne, kdy jste zjistil nebo musel zjistit porušení naší povinnosti k pravdivým sdělením.**

Pro dodržení lhůty pro odstoupení postačí odeslat oznámení o odstoupení před jejím uplynutím pojistníkovi. Odstoupením se pojištění od počátku ruší a strany jsou povinny si vrátit vše, co navzájem plnily.

Jak postupovat, pokud nejste s našimi službami spokojeni?

Stížnost můžete adresovat:

- Nám písemně nebo telefonicky s využitím kontaktních údajů uvedených výše. Stížnost vyřídíme zpravidla do 30 dnů ode dne jejího podání,
- České národní bance, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Stížnost můžete zaslat také prostřednictvím elektronické pošty na adresu podatelna@cnb.cz, nebo do datové schránky ID: 8tgaiej,
- České obchodní inspekci (www.coi.cz) podle zákona č. 634/ 1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jste-li nepodnikající fyzickou osobou. Česká obchodní inspekce je orgán určený pro mimosoudní řešení sporů z neživotního pojištění,
- Kanceláři ombudsmana České asociace pojišťoven, z. ú. (www.ombudsmancap.cz), která je rozhodnutím Ministerstva průmyslu a obchodu pověřena řešením sporů z neživotního pojištění.

Pro soudní řešení sporů jsou příslušné soudy České republiky.

Existují jiné náklady nad rámec úplaty za pojištění a jak je to s daněmi?

V současné době pojistné nebo úplata za pojištění nepodléhá dani z přidané hodnoty. Pojistné plnění nepodléhá dani z příjmu.

Kdo dohlíží na naši činnost?

V České republice je orgánem dohledu nad pojišťovnami **Česká národní banka**, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Povaha odměny našich pracovníků

Naši pracovníci jsou odměňováni mzdou dle pracovní smlouvy. Pojistník vykonává činnost zprostředkování pojištění za odměnu, kterou vyplácíme my. Mzdy i odměna představují naše správní náklady, které jsou zahrnuty v kalkulaci pojistného.

Odkaz na zprávu o solventnosti a finanční situaci

Zprávu o solventnosti finanční skupiny AXA naleznete na webové stránce: <https://www.axa.com/en/investor/earnings-presentation>.

Údaj o existenci garančního fondu

Žádný garanční fond není.