

## Doplňkové pojistné podmínky pro pojištění IT a elektro asistence DPP IT asistence 11/2020

### Obsah

- Článek 1** Obecné podmínky využití asistenčních služeb  
**Článek 2** Zvláštní podmínky využití asistenčních služeb  
**Článek 3** Důležitá upozornění  
**Článek 4** Výluky z pojištění  
**Článek 5** Rozsah asistenčních služeb  
**Článek 6** Závěrečné ustanovení

### Článek 1

#### Obecné podmínky využití asistenčních služeb

- Asistenční služby jsou poskytovány v pracovní dny od 9:00 do 19:00 a to na základě telefonické žádosti oprávněné osoby na telefonním čísle určeném za tímto účelem pojistitelem a to 255 790 263, přičemž pojistitel má právo toto číslo změnit.
- Služba se vztahuje výhradně na IT a elektro zařízení v osobním vlastnictví pojištěného
- Asistenční služby jsou poskytovány prostřednictvím smluvního partnera pojistitele
- Nárok na využití asistenčních služeb vzniká počátkem pojištění.
- Asistenční služby se poskytují v rámci České republiky

### Článek 2

#### Zvláštní podmínky využití asistenčních služeb

- Asistenční služby jsou poskytovány dle míry a závažnosti nastalé události vyžadující zásah na základě rozhodnutí a možnosti poskytovatele:
  - telefonicky formou poradenství
  - prostřednictvím vzdáleného připojení k zařízení pojištěného
  - v případě že technické okolnosti neumožní nápravu prostřednictvím vzdáleného připojení, bude zajištěn nejhodnější servis
- Konkrétní rozsah poskytovaných služeb je uveden v článku 45 „Rozsah asistenčních služeb“
- Služby budou poskytnuty pouze při nastavení a používání následujícího softwaru:

MS Windows, MS Office, MS Teams, McAfee antivirus, Norton antivirus, Panda antivirus, Symantec antivirus, AVAST antivirus, AVG antivirus, TrendMicro Internet Security, Acrobat Reader, WinZip, WinRAR, WinAce a dalších dle technických možností poskytovatele

- V průběhu asistenčního zásahu má poskytovatel nárok si vyžádat součinnost pojištěného, potřebnou pro odstranění daného problému (tzn. například přístupové údaje, dokumentaci k zařízení, atd) a pojištěný je povinen mu součinnost poskytnout
- Služby budou poskytnuty pouze pro prohlížeče: Explorer/Edge, Firefox, Google Chrome a dalších dle technických možností poskytovatele
- Pojistitel hradí náklady za služby pouze v rozsahu uvedeném v článku 5 – Rozsah asistenčních služeb
- Poskytovatel služby je oprávněn pojistníka vyzvat, aby náklady na poskytnuté služby uhradil dodavateli služeb ze svých vlastních prostředků a následně dodal doklad o zaplacení společně s dalšími dokumenty, které si vyžádá

### Článek 3

#### Důležitá upozornění

- Poskytovatel neručí za poškození, jiné škody ani ztrátu zařízení během jeho případné dopravy
- V případě služby „Záchrana dat ze zařízení (počítač, notebook, externí disk, flash disk, paměťové karty) není možno ručit za výsledek, může dojít ke škodě větší nebo k úplnému zničení zařízení a v tomto případě pojištěnému nevzniká právo na kompenzaci

### Článek 4

#### Výluky z pojištění

- Asistenční služba nebude poskytnuta v těchto případech:
  - zařízení obsahuje software, který nebyl pořízen legálně nebo není možno k němu doložit platnou příslušnou licenci
  - zařízení obsahuje software, který v době vzniku nastalé události vyžadující zásah a žádosti o službu již není podporován jeho výrobcem nebo tvůrcem
  - problémy s připojením k internetu jsou způsobeny ze strany poskytovatele této služby
  - v případě specializovaného softwaru či systému, který je určen k výdělečné činnosti (účtní program vytvořený zákazníky na míru, aj.)
  - pojištěný neposkytne součinnost, viz článek 42, odstavec 7.
- Dále pojistitel nehradí následně škody (ušlý zisk, úroky z prodlení apod.)

## Článek 5 Rozsah asistenčních služeb

Zapomenuté/ztracené/ukradené heslo	2 zásahy/max 120 minut
Odvirování počítače	1 zásah/max 120 minut
Odcizený online účet	2 zásahy/max 120 minut
Záchrana dat ze zařízení	2 zásahy/max 120 minut
Poradenství v oblasti zapojení a nastavení nové TV/problémy se satelitem	2 zásahy/max 120 minut
Poradenství v oblasti nastavení mobilního telefonu/tabletu/čtečky/stažení aplikace	2 zásahy/max 120 minut
Neúmyslné smazání dat	2 zásahy/max 120 minut
Problémy s externím diskem	2 zásahy/max 120 minut
Propojení tabletu/mobilního telefonu s dalším bezdrátovým zařízením	2 zásahy/max 120 minut
Konzultace a případná pomoc při práci s PC (výrazné zpomalení, chybové hlášky)	2 zásahy/max 120 minut
Konzultace a poradenství při manipulaci s kabely IT a elektro zařízení (zapojení)	2 zásahy/max 120 minut
Založení e-mailové adresy	2 zásahy/max 120 minut
Podpora a poradenství při používání elektronické pošty a internetu	2 zásahy/max 120 minut
Pomoc se spuštěním nového počítače/tiskárny	2 zásahy/max 120 minut
Pomoc s nastavením chytrého telefonu	2 zásahy/max 120 minut
Zapojení nové Wi-Fi/routeru	2 zásahy/max 120 minut
Základy bezpečnosti při pohybu na sociálních sítích	2 zásahy/max 120 minut
Problém při zprovoznování nového spotřebiče (kuchyňský, audiovizuální a IT technika)	2 zásahy/max 120 minut
Spárování zařízení v domácnosti	2 zásahy/max 120 minut
Zjištění nejbližšího servisu (výpočetní technika, mobilní telefony, spotřební elektronika)	2 zásahy/max 120 minut
Zajištění servisu – objednání technika na adresu bydliště (výpočetní technika, mobilní telefony, spotřební elektronika)	2 zásahy/max 60 minut

## Článek 6 Závěrečné ustanovení

Tyto DPP IT asistence 11/2020 nabývají účinnosti dnem 1. listopadu 2020.



T. č.: 0411106/2020/106

Táborská 940/31, 140 00 Praha 4 | Infolinka: +420 255 790 111  
E-mail: info@slavia-pojistovna.cz | www.slavia-pojistovna.cz | IČ: 60197501  
Zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2591

**...moderní přístup k tradičním hodnotám**