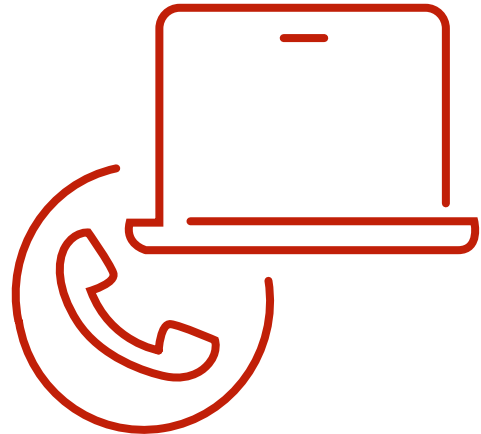


# Kybernetická asistencia

## Asistenčný program

### V tomto asistenčnom liste sa dozviete:

1. Čo sú asistenčné služby
2. Aký je postup pri využívaní asistenčných služieb
3. Kto zabezpečuje asistenčné služby
4. Aké asistenčné služby ponúkame – čo máte poistené
5. Kde poskytujeme asistenčné služby
6. Čo nemáte poistené



**SR**  
Zahranie

**0800 121 122**  
**+421 2 58 57 22 66**

**24 hodín denne, 7 dní v týždni**



Stiahnite si tel. číslo asistenčných služieb cez QR kód do svojho telefónu.

## Ako vám vieme pomôcť

Týmto asistenčnými službami	Limit pri využití asistenčnej služby
<b>IT asistencia</b>	maximálne 1x / poistné obdobie
<b>Obnova dát</b>	maximálne 2x 400 Eur / poistné obdobie
<b>Kybernetická asistencia</b>	
– Právna asistencia v prípade nákupu tovaru cez internet	maximálne 2x / poistné obdobie
– Služba v prípade neúspešnej právnej asistencie	maximálne 200 Eur / poistná udalosť
– Poistenie v prípade poškodenia dobrého mena na internete	maximálne 400 Eur / poistná udalosť

1. ČO SÚ ASISTENČNÉ SLUŽBY?	2. AKÝ JE POSTUP PRI VYUŽÍVANÍ ASISTENČNÝCH SLUŽIEB?	3. KTO ZABEZPEČUJE ASISTENČNÉ SLUŽBY?
Potrebujete: <ul style="list-style-type: none"> <li>– asistenciu pri využití informačných technológií („IT asistencia“),</li> <li>– obnovu dát,</li> <li>– asistenciu v prípade poistenia nákupu tovaru prostredníctvom internetu a zneužitia platobnej karty (ďalej aj „právna asistencia“),</li> <li>– asistenciu poistenia nákupu tovaru prostredníctvom internetu,</li> <li>– asistenciu poistenia zneužitia platobnej karty,</li> <li>– asistenciu v prípade poškodenia dobrého mena na internete.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zavolajte na telefónne číslo: +421 2 5857 2266.</li> <li>2. Uvedte číslo svojej poistnej zmluvy.</li> <li>3. Uvedte svoje osobné údaje – meno, priezvisko, adresa bytu/domu.</li> <li>4. Stručne opíšte vzniknutú situáciu a typ požadovanej asistenčnej služby.</li> <li>5. Uvedte telefónne číslo, na ktorom budete zastihnuteľný.</li> </ol>	Asistenčné služby zabezpečuje Asistenčná centrála Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851 so sídlom Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika (ďalej len „asistenčná centrála“). Asistenčné služby môže poskytovať asistenčná centrála priamo alebo prostredníctvom zmluvných dodávateľov = <b>odborníkov</b> .

<p>Asistenčnú centrálu môžete kontaktovať nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku. Asistenčné služby vám zabezpečia nevyhnutnú pomoc formou informačného servisu a poradenstva.</p> <p><b>Aké asistenčné služby vám ponúkame?</b> V tabuľke vyššie si môžete prečítať stručný prehľad asistenčných služieb.</p>	<p>Podrobné informácie o asistenčných službách nájdete v nasledujúcej časti tohto Asistenčného listu.</p>	
--	---	--

## 4. AKÉ ASISTENČNÉ SLUŽBY PONÚKAME – ČO MÁTE POISTENÉ?

### **IT asistencia**

#### **Čo je IT asistencia?**

**IT asistencia** je podpora pre klientov, ktorí používajú:

- stolový alebo prenosný počítač, pevný alebo mobilný telefón, televízor (ďalej len „TV“), set-top box alebo satelitný prijímač, MS Windows a IOS, internet, vyhľadávače na internete, elektronickú poštu, sociálne siete.
- Túto asistenciu poskytujú asistenčná centrála prostredníctvom zmluvných dodávateľov = odborníkov.

#### **Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?**

- **zorganizuje a uhradí** spojenie odborníka s vami.

Službu IT asistencia poskytuje asistenčná centrála telefonicky alebo formou vzdialenej asistencie. Vzdialená asistencia funguje tak, že odborník sa prostredníctvom internetu pripojí priamo na váš počítač. Vzdialenú asistenciu poskytuje asistenčná centrála, len ak sa situácia nedá vyriešiť telefonickou asistenciou.

#### **Čo vám uhradí asistenčná centrála?**

- podporu pri používaní a nastavení stolového alebo prenosného počítača a jeho príslušenstva (tlačiareň a pod.);
- podporu pri odstránení chybových hlášok alebo počítačových vírusov;
- podporu pri používaní a nastavení štandardných nastavení pevného alebo mobilného telefónu vrátane bežne dostupných aplikácií;
- podporu pri používaní a nastavení TV, set-top boxu alebo satelitného prijímača, prepojenia TV s DVD prehrávačom, mobilným telefónom, počítačom, tabletom;
- podporu pri používaní, inštalovaní a odinštalovaní bežne dostupného a výrobcom podporovaného softvéru a operačného systému MS Windows a IOS;
- aktualizáciu verzií pre bežný a výrobcom podporovaný softvér, ak máte k dispozícii príslušnú licenciu alebo ak je aktualizácia bezplatná;
- podporu pri používaní a nastavení internetového pripojenia, modemu, Wi-Fi alebo routera;
- podporu a rady pri používaní sociálnych sietí, elektronickej pošty, zdieľaní súborov, vyhľadávačov na internete, nakupovaní a informácie o bezpečných platbách na internete.

#### **Tieto služby môžete využiť:**

- maximálne 1x za poistné obdobie,
- počas pracovných dní od 8:00 do 20:00 hod.

Asistenčná centrála nezaručuje, že vyrieši všetky problémy, ktoré súvisia s počítačovými vírusmi. Je možné, že pri využití služby stratíte dáta.

### **Obnova dát**

#### **Kedy môžem využiť službu Obnova dát?**

**Službu Obnova dát môžete využiť:**

- v prípade náhodnej a nepredvídateľnej udalosti, vplyvom ktorej došlo k poškodeniu dátového nosiča (k poškodeniu nosiča nesmie dôjsť v dôsledku nedbanlivosti, mechanického poškodenia alebo úmyselného konania).

## **Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?**

### **Asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:**

- službu Obnova dát pre zariadenie na ukladanie dát vo vašom vlastníctve, ktoré v prípade poškodenia znemožní prístup k informáciám uloženým na poškodenom nosiči.

## **Na aké dátové nosiče sa táto služba vzťahuje?**

### **Vzťahuje sa na tieto typy dátových nosičov:**

- pevné disky, prenosné USB zariadenia, pamäťové karty, CD, DVD, Blue-ray.

## **Na čo sa vzťahuje táto služba?**

### **Vzťahuje sa najmä na:**

- textové, dátové a podobné typy súborov;
- zvukové, obrazové a iné multimediálne súbory;
- komprimované súbory a súbory pošty.

## **Aké sú podporované operačné systémy?**

### **Podporované sú:**

- všetky bežne dostupné a výrobcom podporované operačné systémy MS Windows a IOS.

## **Aké sú podmienky?**

### **Aby ste mohli využiť túto službu:**

- musíte poskytnúť písomný súhlas k prístupu k obsahu nosiča.

Asistenčná centrála nezaručuje, že vyrieši všetky problémy, ktoré súvisia s obnovou dát z nosičov. Je možné, že pri využití služby stratíte dáta.

### **Tieto služby môžete využiť:**

- v limite maximálne 2x 400 Eur za poistné obdobie.

### **Limit na jednu poistnú udalosť sa vzťahuje na:**

- prácu, dopravu dátového nosiča k dodávateľovi a od neho, náhradný nosič vo forme DVD (maximálne 5 ks) alebo prenosný disk (1 ks) do maximálnej hodnoty 60 Eur.



## **Kybernetická asistencia**

## **Právna asistencia v prípade zneužitia nákupu tovaru cez internet**

### **Čo je Právna asistencia v prípade zneužitia nákupu tovaru cez internet?**

Je to služba, ktorá vám zabezpečí telefonickú právnu asistenciu prostredníctvom asistenčnej centrály.

### **Čo uhradí asistenčná centrála?**

Uhradí telefonickú konzultáciu s právnikom, ktorý vám poskytne informácie, ako postupovať v prípade, keď:

- reklamujete tovar, ktorý ste kúpili cez internet.

#### **Právnik vám poradí, ako:**

- správne podať žiadosť / reklamáciu;
- zabezpečiť dodanie nového objednaného tovaru;
- vrátiť zaplatenú kúpnu cenu nedodaného nového tovaru;
- požiadať o primeranú zľavu alebo požiadať o vykonanie opravy, ak vám príde poškodený tovar.

#### **Táto služba platí, ak:**

- ste nový tovar cez internet kúpili vy ako poistený a
- hodnota tovaru je vyššia ako 20 Eur.

- bola zneužitá vaša platobná karta nákupom cez internet

#### **Právnik vám poradí, ako:**

- vrátiť sumu transakcií, ktoré boli neoprávnene zaúčtované;
- zabrániť ďalšiemu zneužitiu platobnej karty.

#### **Tieto služby môžete využiť:**

- maximálne 2x za poistné obdobie,
- počas pracovných dní od 8:00 do 20:00 hod.

Ak táto právna asistencia nevedla k úspešnému vyriešeniu vzniknutej situácie, môžete využiť:

#### **Služby v prípade neúspešnej právnej assistencie**

##### **• ak v lehote 60 dní od začatia reklamačného konania:**

- nebol dodaný objednaný tovar alebo vrátená kúpna cena za nedodaný objednaný tovar, alebo nebola poskytnutá zľava za dodaný poškodený tovar, môžete využiť službu vrátenia ceny zaplatenej za tovar;
- nebola vykonaná oprava v prípade dodania poškodeného tovaru, môžete využiť službu zaplataenia nákladov na opravu poškodeného tovaru, ktoré nesmú presiahnuť výšku kúpnej ceny tovaru.

##### **Aké sú podmienky?**

##### **Aby ste mohli využiť túto službu, musíte asistenčnej centrále preukázať, že ste:**

- podali u predajcu tovaru žiadosť o reklamáciu,
- využili službu Právna asistencia v prípade zneužitia nákupu tovaru cez internet,
- predložili všetky doklady, ktoré si asistenčná centrála od vás vyžiadala.

##### **Túto službu môžete využiť:**

- v limite maximálne 200 Eur na poistnú udalosť.
- **ak v lehote 30 dní od začatia reklamačného konania s bankovou inštitúciou:**
  - nebola vrátená suma neoprávnene zaúčtovanej transakcie platobnou kartou, môžete využiť službu vrátenia sumy neoprávnene zaúčtovanej transakcie platobnou kartou. Asistenčná centrála uhradí výšku neoprávnene zaúčtovaných transakcií platobnou kartou v čase maximálne 96 hodín predtým, ako ste požiadali o zablokovanie svojej platobnej karty.

##### **Aké sú podmienky?**

##### **Aby ste mohli využiť túto službu, musíte asistenčnej centrále preukázať, že ste:**

- obratom požiadali o zablokovanie svojej platobnej karty (ako ste zistili jej zneužitie),
- podali v banke reklamáciu,
- využili službu Právna asistencia v prípade zneužitia nákupu tovaru cez internet,
- predložili všetky doklady, ktoré si asistenčná centrála od vás vyžiadala.

##### **Túto službu môžete využiť:**

- v limite maximálne 200 Eur na poistnú udalosť.

#### **Asistencia v prípade poškodenia dobrého mena na Internete**

##### **Kedy môžem využiť službu Asistencia v prípade poškodenia dobrého mena na internete?**

Službu môžete využiť v prípade poškodenia vašej povesti na internete v prípadoch:

- **Ohováranie.** Je to konanie, ktorým o vás niekto oznámi nepravdivú informáciu. Táto informácia do značnej miery ohrozí vašu povest' u spoluobčanov, najmä naruší vaše rodinné vzťahy alebo vám spôsobí inú vážnu ujmu.
- **Urážky.** Je to urážlivé vyjadrenie o vás, použitie hanlivého alebo vulgárneho výrazu, prípadne iné verbálne či neverbálne vyjadrenie vrátane obrázkového vyjadrenia. Takéto vyjadrenie znevažuje či znižuje vašu dôstojnosť, dobrú povest' či iné chránené záujmy.
- **Nelegálneho vyzradenia informácie/informácií o vašom súkromnom živote.** Informácie sa môžu týkať národnostného, rasového alebo etnického pôvodu, politických postojov, náboženstva, zdravotného stavu či sexuálneho života a pod.

##### **Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?**

Asistenčná centrála zorganizuje a uhradí technickú pomoc alebo jednorazovú telefonickú komunikáciu s právnikom asistenčnej centrály.

**Technická pomoc je:**

- odstránenie alebo zneviditeľnenie nezákonného obsahu, ktorý je umiestnený na internete alebo na sociálnych sieťach;
- odstránenie alebo zneviditeľnenie obsahu, ktorý porušuje pravidlá a podmienky konkrétnych webových stránok a diskusií.

**Jednorazová telefonická pomoc je:**

- konzultácia s právnikom, ktorý vám poskytne informácie o všeobecnom zákonnom postupe a ďalších krokoch voči osobe, ktorá spôsobila poškodenie povesti.

**Tieto služby môžete využiť:**

- v limite 400 Eur na poistnú udalosť.

## 5. KDE POSKYTUJEME ASISTENČNÉ SLUŽBY?

Asistenčné služby poskytujeme na zariadenia členov domácnosti bývajúcich v mieste poistenia. Asistenčné služby poskytujeme len na území Slovenskej republiky.

## 6. ČO NEMÁTE POISTENÉ?

**Asistenčné služby vo všeobecnosti nemôžete využiť:**

- ak máte neplatnú poistnú zmluvu;
- v prospech právnickej osoby;
- ak ste sa neriadili pokynmi operátorov Asistenčnej centrály alebo pokynmi odborníkmi asistenčných služieb;
- na bežné opravy, údržby alebo na preventívne opravy;
- na škody, ktoré vznikli tým, že ste nezabezpečili a neurobili úkony alebo opatrenia, ktoré vám odporučil operátor Asistenčnej centrály;
- v prípade škôd, ktoré spôsobil člen vašej domácnosti neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom.

**Asistenčné služby IT ASISTENCIA nemôžete využiť:**

- asistencia pre sprenevery;
- podpora aplikácií a softvéru, ktoré boli vyvinuté pre produkty MS Office alebo iný softvér na zákazku alebo s nutnou špecifickou správou;
- podpora zariadení, ktoré nemajú manuál v slovenskom alebo anglickom jazyku a ktorý nie je k dispozícii na stiahnutie z internetu alebo ho nemôžete poslať v elektronickej podobe;
- prípady, keď dôjde / môže dôjsť k porušeniu patentov a / alebo autorských práv;
- softvér alebo služba, ktoré nevyhovujú účelu, na ktorý boli vytvorené;
- škody, ktoré vznikli tým, že ste stratili elektronické identifikačné zariadenia.

**Asistenčné služby OBNOVA DÁT nemôžete využiť na:**

- súbory a zariadenia mimo okruhu pokrytého v týchto podmienkach, zo služby sú vylúčené komplexné ukladacie systémy, aplikačné servery, pásy back-up a webové servery;
- služby nastavenia alebo preinštalovania nosičov;
- služby obnovenia ukladacích nosičov, poškodených kyselinou a podobnými látkami, služby obnovy dát v prípade prepísania nosiča alebo v prípade straty magnetického filmu;
- služby obnovy originálnych filmov, hudby, hier a ďalších aplikácií;
- zariadenia určené na profesionálne použitie;
- prípady, keď dôjde / môže dôjsť k porušeniu patentov a / alebo autorských práv;
- škody, ktoré vznikli na zariadeniach vášho zamestnávateľa, a to zlyhaním bezpečnostných opatrení (napr. v dôsledku infikovania softvéru škodlivým softvérom alebo prienikom škodlivého softvéru alebo iného softvérového programu, kódu do systémovej pamäte alebo na počítačový disk a jeho rozšírením).

**Asistenčné služby POISTENIE NÁKUPU TOVARU PROSTREDNÍCTVOM INTERNETU nemôžete využiť na:**

- nákup použitého tovaru;
- nákup živočíchov a rastlín;
- nákup tovaru, ktorý podlieha dátumu spotreby;
- nákup dát alebo softvéru bez dátového nosiča;
- nákup tovaru prostredníctvom aukčných portálov;
- tovar, ktorý bol zabavený colnou správou alebo iným orgánom verejnej moci.

**Asistenčné služby POISTENIE ZNEUŽITIA PLATOBNEJ KARTY nemôžete využiť na:**

- udalosti, keď zlyhali bezpečnostné systémové opatrenia banky (napr. vaša platobná karta bola zneužitá po tom, ako ste požiadali o jej zablokovanie);
- udalosti, ktoré ste spôsobili hrubou nedbanlivosťou, porušením základných bezpečnostných protokolov (napr. svoje platobné údaje ste uchovávali na verejne dostupných miestach).

**Asistenčné služby ASISTENCIA V PRÍPADE POŠKODENIA DOBRÉHO MENA NA INTERNETE nemôžete využiť na:**

- poškodenie povesti, ktorú ste si vybudovali vy;
- situácie, v ktorých vystupujete na internete pod pseudonymom alebo anonymne.