

Pojistné podmínky „Pojištění asistenčních služeb v domácnosti“

(dále jen „PP ALLRISK DOM“) ze dne 26. 2. 2026

Část I. Úvodní ustanovení o pojištění

1. Pro toto pojištění domácnosti, které sjednává pojistník u pojistitele EUROP ASSISTANCE S.A. se sídlem 2 Rue Pillet-Will 75009 Paříž, Francie, společnost registrována v Nanterreském registru firem pod číslem 451 366 405 prostřednictvím Europ Assistance S.A. Irish Branch se sídlem Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irsko, vedená v Registru firem Irské vlády pod ref. číslem 907 089 jednajícím prostřednictvím Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4, Česká republika, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka číslo 87094, IČO: 25287851 v registru pojišťovacích zprostředkovatelů, vedeném ČNB, registrovaným pod číslem 020392PA (dále jen „pojistitel“), platí zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále také jen „občanský zákoník“), a pojistná smlouva, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Pojistné podmínky „Pojištění asistenčních služeb v domácnosti“ PP ALLRISK DOM ze dne 26. 2. 2026 (dále jen „pojistné podmínky“).
2. V případě rozporu mezi ustanoveními pojistné smlouvy a ustanoveními pojistných podmínek má přednost pojistná smlouva. Pojištění se řídí právním řádem České republiky.

Část II. Obecná ustanovení o pojištění

Článek 1. Výklad pojmů

Pro účely tohoto pojištění jsou následující pojmy vymezeny takto:

aukční portál - je druh koupě a prodeje věcí prostřednictvím internetu, v jehož rámci jakákoliv právnická nebo fyzická osoba, pro kterou prodej věcí není předmětem jejího podnikání, nabízí svou věc k prodeji předem neurčenému neomezenému okruhu osob, a předem neurčený a neomezený okruh osob podává právě prostřednictvím aukčního portálu prodávajícímu nabídky na koupi jím nabízené prodávané věci;

asistenční služba pojistitele - právnická osoba, která jménem a v zastoupení pojistitele poskytuje oprávněně osobě pojistné plnění a související asistenční služby. Asistenční služba zastupuje pojistitele při uplatňování, šetření a likvidaci pojistných událostí. Asistenční služba nebo jiný pojistitelem pověřený zástupcem mají právo jednat jménem pojistitele při všech pojistných událostech vymezených tímto pojistným programem. Adresa asistenční služby: Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4, Česká republika;

člen pojištěné domácnosti - pojištěný a každý spoluživatel pojištěné domácnosti, který je členem společné domácnosti pojištěného a který s pojištěným v pojištěné domácnosti dlouhodobě bydlí;

deratizace - soubor opatření, jejichž cílem je potlačení obecně škodlivých a epidemiologicky významných hlodavců a dalších živočichů, včetně zamezení jejich pronikání do pojištěné domácnosti;

dezinskence - soubor metod a prostředků určených k hubení hmyzu a dalších členovců včetně likvidace rojů či hnízda bodavého hmyzu;

dezinfekce - soubor opatření, která vedou ke zneškodňování plísní a hub pomocí fyzikálních, chemických nebo kombinovaných postupů;

dodavatel služeb - fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované pojistitelem vykonává pro pojištěného/oprávněnou osobu;

drobný materiál - drobný doplňkový materiál nezbytný k opravě jako jsou těsnění, šrouby, tmel, dráty atd. Za drobný materiál se nepovažují celé náhradní díly jako nová vodovodní baterie nebo sifon, nová vložka zámku, skleněné výplně atp.;

elektronické platební prostředky - jsou prostředky vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě, při jejichž užívání je zpravidla vyžadována identifikace držitele osobní identifikačním číslem přiděleným vydavatelem nebo identifikace jiným způsobem (platební karta, mobilní telefon s bankovním čipem, apod.);

hodnota předmětu sporu - je peněží vyjádřitelná hodnota objektu sporu, přičemž se do hodnoty předmětu sporu nezapočítává příslušenství (úrok, úrok z prodlení, poplatky z prodlení) nebo smluvní pokuta;

internetový obchod (e-shop) - je speciální webová aplikace / webová stránka sloužící k uzavírání kupních smluv o koupi a prodeji zboží nebo služeb elektronickým distančním způsobem prostřednictvím internetu;

náhradní ubytování - úhrada nákladů spojených se zajištěním náhradního ubytování vzniklých oprávněné osobě v případě, v důsledku neobyvatelnosti pojištěné domácnosti. Tyto náklady jsou hrazeny do doby, než se pojištěná domácnost stane opět obyvatelnou, nejvýše však do limitu pojistného plnění;

neobyvatelnost pojištěné domácnosti - situace, kdy pojištěná domácnost je fakticky neobyvatelná oprávněnou osobou v důsledku technické havárie a/nebo ostatní havárie;

ostatní havárie - nahodilá, nepředvídatelná událost vzniklá bez zavinění oprávněné osoby, v jejímž důsledku došlo v pojištěné domácnosti k výskytu škodlivých a epidemiologicky významných hlodavců a dalších živočichů, výskytu hmyzu a dalších členovců včetně roje či hnízda bodavého hmyzu či výskytu plísní a hub;

oprávněná osoba - pojištěný a každý další člen asistované domácnosti;

osoba blízká - osoba dle § 22 občanského zákoníku, tj. příbuzný v řadě přímé, sourozenec, manžel, partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, jestliže by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí;

porucha zdroje tepla - vada zdroje tepla způsobená výhradně únavou materiálu nebo chybnou montáží ze strany výrobce, v jejímž důsledku je zdroj tepla nemožné používat k účelu, ke kterému je určen, tj. faktická nefunkčnost. Pokud by tato faktická nefunkčnost byla předmětem zákonné odpovědnosti za vady výrobce, je škodní událostí i dle těchto pojistných podmínek;

porucha domácího spotřebiče - porucha myčky nádobí, pračky, sušičky, ledničky, americké ledničky, mrazničky, mrazničky na víno, klimatizace, televize, varné desky, trouby, mikrovlnné trouby, který je součástí vybavení pojištěné domácnosti, způsobená výhradně

vadou nebo únavou materiálu či chybnou montáží ze strany výrobce, která znemožňuje jeho používání k účelu, ke kterému je určen, tj. faktická nefunkčnost;

pojištěné vozidlo - jednostopé nebo dvoustopé motorové vozidlo s celkovou hmotností do 3,5 t a platnou českou registrační značkou, které bylo v okamžik pojistné události ve vlastnictví pojištěného, nebo byl pojištěný jeho oprávněným leasingovým nájemcem;

pojistná událost – nahodilá skutečnost blíže specifikovaná v těchto pojistných podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout oprávněné osobě pojistné plnění z tohoto pojištění;

pojistník – právnická osoba, která má s pojistitelem uzavřenou pojistnou smlouvu;

pojištěná domácnost – byt, rodinný dům, chata nebo chalupa, který pojistník uvedl v seznamu pojištěných domácností předaném pojistiteli. Za součást pojištěné domácnosti se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako např. společné chodby, schodiště, výtahy, společné půdy, sklepy, kočárkárny, balkóny, terasy nebo společné garáže;

pojištěný – fyzická osoba/y, kterou pojistník uvedl v seznamu pojištěných osob předaném pojistiteli;

pojistná smlouva je skupinová pojistná smlouva uzavřená mezi námi a pojistníkem;

práce – služby, které má pojistitel zorganizovat či zorganizovat a uhradit pojištěnému v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se pojištěný/oprávněná osoba dohodl s dodavatelem služeb;

služba – je práce činnost nebo soubor činností vykonávaných (zpravidla za úplatu) pro někoho jiného fyzickými nebo právníckými osobami v určitém okamžiku nebo v určitém časovém vymezení;

spor - je situace konfliktu zájmu pojištěného a zájmu třetí osoby, kdy je pojištěný nucen přikročit k vynucení a/nebo k ochraně svého práva, je-li jeho výkon narušen a/nebo upřen třetí stranou;

škodná událost – skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění z tohoto pojištění;

technická havárie – nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání bytu asistované domácnosti, v jejichž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu asistované domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození pojištěné domácnosti nebo jeho stavebních součástí v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení bytu asistované domácnosti, nikoli však porucha vzniklá bezprostředním zásahem oprávněné osoby nebo třetí osoby ani porucha mobilních technických zařízení, která jsou součástí vybavení pojištěné domácnosti nebo jsou v pojištěné domácnosti umístěna (jako je např. porucha pračky, myčky nádobí, přenosného topného tělesa, apod.);

vozidlo - jednostopé nebo dvoustopé motorové vozidlo s celkovou hmotností do 3,5 t a platnou českou registrační značkou, které v okamžik pojistné události řídil pojištěný;

zablokování dveří a zámků - situace, kdy uzavřené hlavní vchodové dveře pojištěné domácnosti není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty klíče či jeho zabouchnutí uvnitř bytu asistované domácnosti/nemovitosti;

zboží - je movitá věc, která je způsobilá být předmětem kupní smlouvy;

zdroj tepla – výhradně elektrický/ plynový kotel, kotel na tuhá paliva, tepelné čerpadlo, průtokový ohřivač vody, zásobníkový ohřivač vody, ohřivač vzduchu, který je prokazatelně součástí vybavení pojištěné domácnosti a zároveň není starší 7 let od momentu, kdy byl jako nový zakoupen;

zorganizování a úhrada služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistných podmínkách a současně uhradí náklady na poskytnutí této služby dodavatelem služeb až do výše limitu pojistného plnění. Případnou část nákladů spojených s poskytnutím služeb dodavatelem služeb přesahující limit pojistného plnění nese oprávněná osoba;

zorganizování služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě, v pojistných podmínkách, nebo smluvních ujednáních, přičemž náklady na poskytnutí těchto služeb dodavatelem služeb nese pojištěný nebo oprávněná osoba;

živelná událost – vichřice, krupobití, úder blesku, požár, výbuch, pád letadla, záplava nebo povodeň.

Článek 2. Předmět pojištění

- Pojištění asistenčních služeb v domácnosti je soukromým neživotním škodovým pojištěním.
- Pojištění asistenčních služeb v domácnosti je souborem pojistných rizik, která obsahují:
 - Pojištění asistenčních služeb v domácnosti**, jejichž předmětem 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 těchto pojistných podmínkách, a to v případě:
 - technické havárie,
 - ostatních havárií,
 - zablokování dveří a zámků od pojištěné domácnosti,
 - neobyvatelnosti pojištěné domácnosti
 - poruchy zdrojů tepla
 - IT asistence
 - cyklo asistence
 - asistence k domácím spotřebičům
- Vymezení pojistné události, rozsah plnění a výluky z pojištění jsou uvedeny dále v těchto pojistných podmínkách u jednotlivých pojistných rizik.

Článek 3. Hranice pojistného plnění

- Horní hranice pojistného plnění je určena pro jednotlivé služby, za jednu pojistnou událost, limitem pojistného plnění.
- Jednotlivé služby, které jsou oprávněným osobám poskytovány dodavatelem služeb a které se pojistitel v případě pojistné události zavazuje zorganizovat a uhradit dodavatelům, jsou pojistitelem hrazeny do dílčího limitu pojistného plnění, tak jak jsou uvedeny v tabulce v části III., článku 14. těchto pojistných podmínek.
- Dílčí limity pojistného plnění se vztahují na službu určitého druhu a jednu pojistnou událost. V případech, kdy služba není jednorázového charakteru, může být limit pojistného plnění vymezen finanční částkou i dobou, po kterou je služba v případě vzniku pojistné události poskytovaná oprávněné osobě jako hrazená.
- Část nákladů za službu dodavatele, která přesahuje dílčí limit pojistného plnění, není předmětem pojistného plnění a musí být uhrazena oprávněnou osobou z jejích vlastních prostředků.

5. Pojistné plnění poskytne pojistitel nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy skončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění uvedeno jinak.
6. Pojistitel poskytne pojistné plnění z pojištění nejvýše ke 2 pojistným událostem vzniklým pojištěnému a/nebo oprávněné osobě za kalendářní rok.

Článek 4. Územní a místní rozsah pojištění

1. Pojištění se vztahuje na všechny pojistné události, které vznikly v rámci:
 - a) Pojištění asistenčních služeb v domácnosti výhradně na území České republiky.
2. Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly v jedné, předem určené, pojištěné domácnosti.

Článek 5. Vznik, trvání a zánik pojištění, pojistné a úplata za pojištění

1. Každé jednotlivé pojištění vzniká (tj. je platné) a je účinné (tj. pojistné krytí začíná) okamžikem sjednání pojištění, který je uveden na dokladu o sjednání pojištění jako den sjednání pojištění a zároveň jako den začátku pojištění.
2. Pojištění se sjednává na dobu neurčitou, pojistné období činí jeden rok.
3. Každé jednotlivé pojištění zaniká:
 - a) uplynutím pojistného období, ve kterém došlo k zániku pojistné smlouvy;
 - b) písemnou dohodou pojistitele a pojistníka či pojištěného;
 - c) výpovědí pojistitele nebo pojistníka, popř. pojištěného dle ustanovení § 2805 občanského zákoníku;
 - d) výpovědí pojistitele nebo pojistníka, popř. pojištěného dle ustanovení § 2807 občanského zákoníku;
 - e) dalšími způsoby uvedenými v občanském zákoníku.
4. Pojistné se sjednává jako pojistné běžné. Pojistné hradí pojistitele pojistník za každé pojistné období každého jednotlivého pojištění, a to ve výši a způsobem uvedeným v pojistné smlouvě.
5. Výše a splatnost úplaty za pojištění hrazené pojištěným pojistníkovi za každé jednotlivé pojistné období sjednaného pojištění jsou uvedeny v dokladu o sjednání pojištění.

Článek 6. Povinnosti z pojištění

1. Pojistník je povinen:
 - a) řádně a včas uhradit pojistiteli pojistné;
 - b) předat pojištěnému před sjednáním pojištění veškeré informace související s pojištěním, které za tímto účelem obdržel od pojistitele, tj. tyto pojistné podmínky, informační dokument o pojistném produktu, informace pro zájemce o pojištění a informační memorandum o zpracování osobních údajů a tyto pojištěnému předat v listinné podobě či zaslat v elektronické podobě neprodleně po sjednání pojištění;
 - c) spolupracovat s pojistitelem nebo asistenční službou pojistitele při ověřování vzniku škodní události a při likvidaci pojistné události;
 - d) bez zbytečného odkladu informovat pojistitele nebo asistenční službu pojistitele o veškerých změnách týkajících se pojištění;
 - e) bez zbytečného odkladu informovat pojistitele nebo asistenční službu pojistitele o každé škodní události, o které se dozvěděl;
 - f) v případě zániku pojistné smlouvy informovat všechny pojištěné o skutečnosti, že sjednané pojištění zaniká uplynutím pojistné doby, není-li na základě dohody pojistitele a pojistníka dohodnuto jinak.
2. Pojištěný je povinen:
 - a) nahlásit vznik škodní události je pojištěný bez zbytečného odkladu po jejím vzniku prostřednictvím telefonického střediska asistenční služby pojistitele, které je v provozu 24 hodin denně, 365 dní v roce. Telefonické číslo telefonického střediska asistenční služby pojistitele: + 420 730 300 300,
 - b) sdělit pracovníkům asistenční služby pojistitele při spojení s telefonickým střediskem asistenční služby pojistitele nebo při jakémkoliv jiném spojení následující informace:
 - jméno a příjmení pojištěného/oprávněné osoby,
 - adresu pojištěné domácnosti,
 - kontaktní telefonní číslo pojištěného/oprávněné osoby,
 - stručný popis škodné události nebo nastalého problému,
 - další informace, o které pracovníci pojistitele požádají a které se škodnou událostí souvisejí,
 - c) pravdivě a úplně zodpovědět veškeré dotazy pojistitele nebo asistenční služby pojistitele týkající škodní události.
 - d) dbát, aby pojistná událost nenastala, zejména dodržovat povinnosti mající za cíl odvrácení nebo snížení nebezpečí vzniku pojistné události. A pokud by ke zvýšení nebezpečí vzniku pojistné události došlo (bez ohledu na to zda z vůle oprávněné osoby či nikoliv) ihned tuto skutečnost oznámit pojistiteli nebo asistenční službě a řídit se jejich pokyny,
 - e) učinit vše potřebné ke snížení rozsahu újmy a jejích následků,
 - f) oznámit pojistiteli či asistenční službě pojistitele všechna uzavřená pojištění stejného nebo podobného charakteru uzavřená u jiných pojišťoven,
 - g) zabezpečit vůči jinému právo na náhradu újmy způsobené pojistnou událostí.
3. Pojištěný a/nebo oprávněná jsou povinni plnit další povinnosti stanovené nad rámec tohoto článku v části III. těchto pojistných podmínek v rámci jednotlivých pojistných rizik.
4. Povinnosti vyplývající pro pojištěného dle tohoto článku se vztahují i na oprávněnou osobu, je-li tato odlišná od osoby pojištěného.

Článek 7. Práva povinnosti pojistitele

1. Kromě povinností stanovených občanským zákoníkem a pojistnou smlouvou má pojistitel dále tato práva a povinnosti:
 - a) projednávat s pojištěným a/nebo oprávněnou osobou výsledky šetření škodné události nebo tyto výsledky bez zbytečného odkladu oznámit;
 - b) požadovat dle vlastního uvážení originální doklady potřebné pro poskytnutí pojistného plnění, zejména originály účtů a další originální doklady prokazující skutečné vynaložené náklady;
 - c) vrátit originály dokladů nám předaných, jejichž navrácení si vyžádáte, s výjimkou originálních dokladů o zaplacení, na základě kterých bylo poskytnuto pojistné plnění.
2. Pojistitel je oprávněn zejména prověřit vznik, průběh a rozsah škodné události (včetně vyžádání svědeckých výpovědí zúčastněných osob, znaleckých posudků, případně dalších dokladů).

3. Pojistitel, prostřednictvím asistenční služby pojistitele, je oprávněn vyzvat pojištěného anebo oprávněnou osobu, aby náklady na poskytnuté služby uhradila dodavateli služeb sama, ze svých vlastních prostředků a následně doklad o zaplacení zaslala spolu s dalšími písemnými dokumenty a údaji, které si pojistitel případně vyžádá, na adresu pojistitele nebo asistenční služby pojistitele k proplacení.
4. Poruší-li pojištěný a/nebo oprávněná osoba kteroukoliv povinnost stanovenou v těchto pojistných podmínkách, je pojistitel oprávněn pojištění plnění úměrně tomu snížit nebo zamítnout.
5. Poruší-li pojištěný a/nebo oprávněná osoba povinnosti uvedené v těchto pojistných podmínkách a v důsledku tohoto porušení byly vyvolány nebo zvýšeny vynaložené náklady na šetření škodné události na straně pojistitele, je pojistitel oprávněn po Vás požadovat náhradu těchto nákladů.
6. V případě, že pojištěný a/nebo oprávněná osoba obdrží 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 pojištění plnění o částku, kterou pojištěný a/nebo oprávněná osoba jako náhradu obdržel/a.
7. Vzniklo-li v souvislosti s hrozící 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 pojistného plnění z tohoto 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.
8. Při výkonu práv a povinností dle souvisejících s šetřením škodních událostí, likvidací pojistných událostí, poskytováním pojistného plnění, komunikaci s pojištěnými a případně v rámci dalších činností je pojistitel zastoupen asistenční službou pojistitele.

Článek 8. Ostatní ustanovení

1. Případné stížnosti pojištěného je možné písemně doručit na adresu asistenční služby pojistitele: Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4, Česká republika. Pojistník nebo pojištěný mají dále možnost obrátit se se svou stížností na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.
2. Pojistník, pojištěný nebo oprávněná osoba má možnost se v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v rámci pojištění obrátit na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, z. ú. (www.ombudsmancap.cz) nebo Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).
3. Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele poskytnout v případě pojistné události pojištěnému nebo oprávněné osobě plnění formou asistenčních služeb, nenahrazuje a ani nemůže, posláním útvarů a sborů zřízených ze zákona státními nebo místními orgány k zajišťování záchranných zdravotnických, hasičských, vyprošťovacích nebo průzkumných úkolů a za případné zásahy těchto útvarů není z tohoto pojištění poskytována žádná finanční ani jiná forma kompenzace.
4. Pojistitel upozorňuje pojistníka a pojištěného, že v souladu s ustanovením § 2859 občanského zákoníku mají právo domáhat se u pojistitele uzavření rozhodčí smlouvy pro řešení sporů mezi pojistníkem a pojistitelem či pojištěným a pojistitelem vyplývajících z pojištění právní ochrany. Rozhodčí řízení bude v případě uzavření rozhodčí smlouvy vedeno u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky (dále jen „Rozhodčí soud“) podle jeho řádu a pravidel a bude rozhodováno jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.

Článek 9. Doručování písemností a forma právního jednání

1. Právní jednání směřující ke změně nebo zániku pojištění musí být učiněna v písemné formě.
2. Oznámení pojistné události může být učiněno i telefonicky či prostřednictvím emailu; požádá-li však o to pojistitel osobu, která uplatňuje právo na pojištění plnění, musí být oznámení pojistné události učiněno písemně na příslušném formuláři pojistitele.
3. Korespondence při šetření pojistné události může být doručována i prostřednictvím emailu na emailovou adresu pojistitele a/nebo osoby, která uplatňuje právo na pojištění plnění, případně faxem na faxové číslo pojistitele a/nebo osoby, která uplatňuje právo na pojištění plnění.
4. Požádá-li o to písemně osoba, která uplatňuje právo na pojištění plnění, sdělí pojistitel této osobě výsledek šetření pojistné události v písemné formě, případně této osobě v písemné formě sdělí, proč nelze šetření ukončit ve stanovené lhůtě.
5. Právní jednání, které musí být učiněno v písemné formě, musí být druhému účastníku doručeno v souladu s ustanovením tohoto článku.
6. Právní jednání v písemné formě (dále také jen „písemnost“) je adresátovi doručováno:
 - a) prostřednictvím držitele poštovní licence podle zvláštního právního předpisu, a to na poslední známou adresu adresáta, jemuž je písemnost určena, nebo
 - b) elektronicky podepsané podle zvláštních právních předpisů, nebo
 - c) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou pojistitele.
7. Je-li písemnost určena pojistiteli, adresa pro doručování je adresa asistenční služby pojistitele: Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4, Česká republika. Doručení asistenční službě pojistitele se považuje za doručení pojistiteli.
8. Doručování písemností se řídí ustanovením § 573 občanského zákoníku.
9. Bylo-li přijetí písemnosti adresátem odmítnuto, považuje se písemnost za doručenu dnem odmítnutí přijetí.
10. Pokud se adresát v místě doručení nezdržuje, aniž by o tom informoval pojistitele, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy byla zásilka vrácena jako nedoručená.
11. Veškerá právní jednání a oznámení týkající se pojištění musí být učiněna v českém jazyce.

Článek 10. Zpracování osobních údajů

1. Pojistitel, jakožto správce, je oprávněn zpracovávat osobní údaje pojistníka a pojištěných (dále společně také jen „subjekt údajů“) v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností pojistitele stanovených v pojistné smlouvě a obecně závazných právních předpisech. Pojistitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje subjektu údajů po dobu nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích z pojistné smlouvy a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. zákona o archivnictví, zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, účetních či daňových předpisů apod.).
2. Správce je povinen:
 - 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 zneužití s tím, že tato povinnost platí i po skončení zpracování osobních údajů;
 - zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje;

- shromažďovat osobní údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu;
 - nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
 - při zpracování osobních údajů dbát na ochranu soukromého života subjektu údajů;
 - poskytnout na žádost subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů.
3. Správce je oprávněn předávat osobní údaje pro účely a po dobu stanovenou v ustanovení odst. 1. tohoto článku i dalším subjektům (dále také jen „zpracovatel“).
 4. Správce se zavazuje zajistit, aby jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji (zejména zaměstnanci správce, zpracovatelé, zaměstnanci zpracovatele) dodržovaly povinnosti stanovené zákonem, pojistnou smlouvou a pojistnými podmínkami, a to i po skončení trvání smluvního nebo pracovně-právního vztahu.

Část III. Jednotlivá pojistná rizika

Článek 1. Technická havárie

1. Rozsah plnění

1.1 V případě, že v pojištěné domácnosti dojde k technické havárii, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:

- a) zorganizuje a uhradí příjezd technické pohotovostní služby dodavatele služeb do místa pojištěné domácnosti
- b) zorganizuje práce vedoucí k odstranění příčiny technické havárie a k odstranění škod vzniklých v pojištěné domácnosti a uhradí náklady na tyto práce až do příslušného limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce v části III., článku 14. těchto pojistných podmínek. Náklady na práci a materiál nad tento limit nejsou předmětem pojistného plnění a oprávněná osoba si je hradí sama z vlastních prostředků. Práce, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojistného plnění, zahrnují tyto činnosti/profese: instalatérské práce, elektrikářské práce, sklenářské práce, topenářské práce, práce plynářské, práce kominické, práce malíře pokojů.

A to vše nejvýše však do limitu pojistného plnění ve výši 15 000 Kč za jednu pojistnou událost.

Článek 2. Ostatní havárie

1. Rozsah plnění

1.1 V případě, že v pojištěné domácnosti dojde k ostatní havárii, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:

- a) zorganizuje a uhradí příjezd pohotovostní služby dodavatele služeb do místa pojištěné domácnosti
- b) zorganizuje práce vedoucí k odstranění příčiny ostatní havárie a k odstranění škod vzniklých v pojištěné domácnosti a uhradí náklady na tyto práce až do příslušného limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce v části III., článku 14. těchto pojistných podmínek. Náklady na práci a materiál nad tento limit nejsou předmětem pojistného plnění a oprávněná osoba si je hradí sama z vlastních prostředků. Práce, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojistného plnění, zahrnují tyto činnosti/profese: deratizace, dezinfekce a dezinfekce. Pojistitel dále hradí náhradní ubytování v případě neobyvatelnosti pojištěné domácnosti v důsledku ostatní havárie.

A to vše nejvýše však do limitu pojistného plnění ve výši 15 000 Kč za jednu pojistnou událost.

Článek 3. Zablkování dveří a zámků

1. Rozsah plnění

1.1 V případě, že uzavřené hlavní vchodové dveře od pojištěné domácnosti není možné otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty tohoto klíče, z důvodu zlomení klíče, z důvodu poškození vložky zámku nebo z důvodu zabouchnutí klíče, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:

- a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – zámečníka do místa pojištěné domácnosti
- b) zorganizuje práce potřebné k otevření hlavních vchodových dveří od pojištěné domácnosti a k zajištění funkčnosti jejich odemýkání a zamykání včetně případné výměny zámku a uhradí náklady na tyto práce až do výše příslušného limitu pojistného plnění

A to vše nejvýše však do limitu pojistného plnění ve výši 15 000 Kč za jednu pojistnou událost.

2. Oprávněná osoba, která požaduje poskytnutí plnění dle článku 8 těchto pojistných podmínek, je povinna poskytnout pojistiteli respektive asistenční službě pojistitele součinnost při ověření totožnosti a prokázat, že se nejedná o nelegální vniknutí do pojištěné domácnosti. Pojistitel není povinen poskytnout toto plnění, nejsou-li vyloučeny pochybnosti o oprávněnosti této osoby ke vstupu do bytu asistované domácnosti.

Článek 4. Neobyvatelnost domácnosti

1. Rozsah plnění

1.1 V případě, že pojištěná domácnost je v důsledku technické havárie neobyvatelná, pojistitel prostřednictvím asistenční služby:

- a) zorganizuje náhradní ubytování pojištěného a ostatních členů pojištěné domácnosti a uhradí náklady na toto ubytování až do výše limitu příslušného limitu pojistného plnění
- b) zorganizuje a uhradí dopravu pojištěného a ostatních členů domácnosti do místa náhradního ubytování
- c) zorganizuje práce k uvedení pojištěné domácnosti do původního stavu.

A to vše nejvýše však do limitu pojistného plnění ve výši 50 000 Kč za jednu pojistnou událost.

2.

Článek 5. Asistence k domácím spotřebičům

1. Rozsah plnění

1.1 V případě poruchy některého z následujících domácích spotřebičů: myčky nádobí, pračky, sušičky, ledničky, americké ledničky, mrazničky, chladničky na víno (vinotéky), televize, varné desky, trouby, mikrovlnné trouby, které jsou součástí vybavy pojištěné domácnosti, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:

- a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – opraváře domácích spotřebičů na adresu pojištěné domácnosti,
- b) zorganizuje práce potřebné k opravě porouchaného spotřebiče a uhradí náklady na tyto práce. V případě, že se na místě prokáže, že nefunkčnost domácího spotřebiče nebyla způsobena poruchou ve smyslu ustanovení těchto pojistných podmínek, nese náklady na zásah dodavatele služeb v plné výši pojištěný.

- 1.2 V případě, že porouchaný domácí spotřebič nelze z technických důvodů opravit, nebo oprava není z ekonomických důvodů vhodná, pojistitel zorganizuje a uhradí nákup nejbližšího možného ekvivalentu k porouchanému spotřebiči.
- 1.3 O výběru vhodného dodavatele služeb a o výběru nového domácího spotřebiče rozhoduje výhradně pojistitel.
- 1.4 Na všechny pojistné události nastalé v průběhu jednoho roku se vztahuje limit pojistného plnění ve výši 25 000 Kč v případě, že spotřebič nepřekročí 4 roky stáří, a 15 000 v případě spotřebiče mladšího 7 let. Pokud součet pojistného plnění z pojistných událostí nastalých v průběhu dvou let tento limit překročí, pojištěný ztrácí nárok na poskytnutí pojistného plnění formou úhrady opravy či nákupu domácího spotřebiče. Nárok na pojistné plnění formou organizace služeb zůstává i nadále zachován.
- 1.5 V případě poruchy domácího spotřebiče, který je kryt zárukou od výrobce či prodejce a tudíž pojištěnému nevzniká nárok na pojistné plnění formou opravy nebo nákupu nového domácího spotřebiče. Pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje a uhradí dopravu porouchaného domácího spotřebiče do místa sídla dodavatele služeb, ale pouze v případě, že oprava není z objektivních důvodů možné provést v pojištěné domácnosti.

Článek 6. Porucha zdroje tepla

1. Rozsah plnění

- 1.1 V případě poruchy zdroje tepla pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele
 - a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – opraváře zdrojů tepla do místa pojištěné domácnosti
 - b) zorganizuje práce potřebné k opravě porouchaného zdroje tepla a uhradí náklady na tyto práce včetně použitých náhradních dílů až do výše limitu pojistného plnění, který je stanoven na 15 000 Kč na jednu pojistnou událost.
2. Za zdroj tepla se považuje výhradně elektrický/ plynový kotel, kotel na tuhá paliva, klimatizace, tepelné čerpadlo, průtokový ohřívač vody, zásobníkový ohřívač vody a ohřívač vzduchu.
- 3.

Článek 7. IT asistence

1. Pojistná událost

- 1.1 Je nahodilá škodná událost krytá pojištěním. Pojistná událost je definována následujícím věcným a časovým vymezením:
 - a) věcné vymezení: za pojistnou událost se považuje právní nebo faktická skutečnost (např. podvodné jednání), v jejímž důsledku vznikla potřeba chránit či prosazovat oprávněné zájmy pojištěného v oblasti právních vztahů v rozsahu dle těchto podmínek a ke které došlo po počátku pojištění. Za pojistnou událost se rovněž považuje újma, která pojištěnému vznikla na základě právní nebo faktické skutečnosti dle věty první tohoto odstavce,
 - b) časové vymezení: okamžikem vzniku pojistné události se považuje doba, kdy poprvé došlo k právní nebo faktické skutečnosti uvedené v písmenu a) bodu 1.1 tohoto článku. Pojistnou událost blíže vymezuje odst. 1 tohoto článku, a ujednání pojistné smlouvy.
- 1.2 Podmínkou vzniku práva na pojistné plnění je, že ke vzniku újmy došlo v době trvání pojištění u pojistitele.
2. **Rozsah plnění**
 - 2.1 V případě, že má oprávněná osoba problémy při instalaci či používání výpočetní techniky (včetně příslušného softwaru) či jiné běžné elektroniky (např. stolní počítače, tablety, notebooky, mobilní telefony, digitální fotoaparáty a kamery), pojistitel jí prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje a uhradí:
 - a) konzultaci v délce trvání až 60 minut s IT odborníkem formou telefonického hovoru nebo tzv. vzdáleného internetového připojení (za podmínky, že oprávněná osoba disponuje funkčním přístupem na internet), který se pokusí problém vyřešit
 - b) konzultaci formou návštěvy IT odborníka v místě pojištěné domácnosti, ale to pouze tehdy, kdy konzultace na dálku není možná a povaha problému opravňuje k domněnce, že by ji osobní návštěva IT odborníka mohla vyřešit. Předmětem pojistného plnění jsou pouze náklady na dopravu a práci dodavatele služeb, nikoliv použité náhradní díly, nový software atp. a to až do společné výše limitu pojistného plnění, který je stanoven na 20 000 Kč na jednu pojistnou událost.
 3. Nárok na čerpání pojistného plnění z pojištění IT Asistence má oprávněná osoba dvakrát ročně. Podmínkou poskytnutí pojistného plnění je skutečnost, že k danému zařízení lze stáhnout návod k použití z internetu a zařízení či software je v době pojistné události podporován výrobcem nebo tvůrcem.
 4. .

Článek 8. Cykloasistence

1. Pojistná událost

Nárok na čerpání asistenční služby oprávněné osobě vznikne, pokud během trvání pojištění nastane porucha či defekt kola, nebo elektrokola pojištěného, pokud porucha či defekt způsobuje nepojízdnost.

2. Rozsah plnění

2.1 Vznikne-li nárok na poskytnutí asistenční služby:

- a) zorganizuje a uhradí příjezd technika, opravu poruchy/defektu kola/elektrokola na místě asistenční události a dofouknutí kol kompresorem po opravě defektu, a to do maximálního limitu 10 000 Kč, pokud je to technologicky možné nebo
 - b) zorganizuje a uhradí transfer oprávněné osoby a nepojízdného kola/elektrokola do místa bydliště, ubytování, půjčovny kol nebo nejbližšího cyklo servisu v maximální vzdálenosti 50 km od místa zásahu, není-li možné opravu provést na místě; pokud by po asistenčním zásahu měly na místě asistenční události zůstat osoby mladší 18 let bez doprovodu osoby starší než 18 let včetně, vztahuje se asistenční zásah i na tyto osoby s tím, že všechny osoby transferu budou dopraveny na jedno místo.
- 2.2 Limity poskytnutí asistenčních služeb podle odst. 2.1 a) a b) tohoto článku jsou platné pro jednu asistenční událost. Místem asistenčního zásahu je oficiálně značená cyklostezka nebo cyklostezka, veřejně dostupná cesta 3. třídy nebo vyšší kategorie na území České republiky.
- 2.3

Článek 9. Rozsah plnění – limity pojistného plnění

1. V případě pojištění asistenčních služeb poskytne pojistitel pojistné plnění nejvýše do limitů uvedených v následující tabulce:

Pojištění	Limity pojistného plnění na pojistnou událost
Technická havárie	
Elektrikářské práce	15 000 Kč
Instalačerské práce	
Sklenářské práce	
Plynařské práce	
Pokryvačské práce	
Topenářské práce	
Kominické práce	
Malířské práce	
Ostatní havárie	
Deratizace, dezinfekce a dezinfekce	15 000 Kč
Odchyt včelích rojů, likvidace vosích a sršních hnízd	
Zablokování dveří a zámků od pojištěné domácnosti	
Příjezd zámečnicka na místo pojistné události	15 000 Kč
Zámečnické práce	
Neobyvatelnost pojištěné domácnosti	
Náhradní ubytování	50 000 Kč
Přeprava do místa náhradního ubytování	
Asistence k domácím spotřebičům	
Organizace a úhrada příjezdu opraváře domácích spotřebičů na místo pojistné události	Dle stáří spotřebiče buď 25 000 Kč (do 4 let) nebo 15 000 Kč (do 7 let)
Organizace a úhrada nákladů na práce potřebné k opravě domácího spotřebiče	
Porucha zdrojů tepla	
Organizace a úhrada příjezdu dodavatele služeb na místo pojistné události	15 000 Kč
Organizace a úhrada nákladů na práce potřebné k opravě domácího spotřebiče	
IT asistence	
Organizace a úhrada asistenčních služeb oprávněné osobě v případě problémů s ovládním výpočetní techniky	20 000 Kč
Cykloasistence	
Organizace a úhrada opravy defektu jízdního kola	10 000 Kč
Organizace a úhrada transferu pojištěného a nepojištěného jízdního kola, nebo elektro kola, do místa ubytování, půjčovny kol nebo nejbližšího cykloservisů	

Článek 10. Výluky

1. Technická havárie, ostatní havárie a zablokování dveří a zámků

1.1 Z prací jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny jakékoliv práce prováděné v:

- nebytových prostorách určených pro komerční využití (jako např. výrobní, průmyslové, obchodní, kancelářské prostory atp.);
- společných prostorách v bytových domech a nemovitostech s více než jedním bytem, jako např. chodby, schodiště, společné pudy, sklepy, kočárkárny, nebo společné garáže;
- prostorách, které se nachází v objektech neurčených nebo nezpůsobitelných k bydlení;
- prostorách, které se z důvodu zanedbané údržby nacházejí ve výrazně nevyhovujícím technickém stavu;
- rozvody médií a energií, jež nejsou součástí bytu asistované domácnosti (např. rozvody, jež jsou společnými částmi budovy, rozvody médií pro společné prostory nemovitosti apod.).

1.2 Z prací a úkonů prováděných v asistované domácnosti nebo jejich stavebních součástech, jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru:

- běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy;
- případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady;
- odstraňování škod, jejichž vznik byl způsoben zaviněním třetí osoby;
- opravy a úkony doporučené pojistitelem po předcházející intervenci pojistitele nebo opatření, jejichž provedení pojištěný/oprávněná osoba nezajistil, a proto opakovaně vyžaduje plnění stejné nebo obdobné povahy;
- úkony a práce požadované pojištěným spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se pojištěná domácnost nachází;

- f) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy ze strany člena pojištěné domácnosti nebo ze strany třetí osoby;
 - g) odstraňování následků škod vzniklých v důsledku provádění jakýchkoliv stavebních oprav nebo úprav;
 - h) odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby rozvodů inženýrských sítí;
 - i) odstraňování následků škod vzniklých jednáním s úmyslem způsobit škodu na majetku nebo na zdraví třetí osoby nebo s úmyslem poškodit její práva nebo vandalismem.
- 1.3 Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na věcech, které tvoří vybavení pojištěné domácnosti, nebo s odstraňováním těchto škod (např. různé elektrické, plynové a jiné spotřebiče, nábytek, cennosti, starožitnosti, peníze atp.).
- 1.4 Pojištěný ani oprávněná osoba nemá nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednal bez předchozího souhlasu pojistitele, respektive asistenční služby pojistitele.
2. **Asistence k domácím spotřebičům**
Pojistitel neposkytne pojistné plnění:
- a) v případě, že se na domácí spotřebič vztahuje záruka poskytovaná výrobcem anebo prodejcem;
 - b) v případě, že cena domácího spotřebiče v okamžik jeho nákupu byla nižší než 2 500 Kč;
 - c) v případě, že domácí spotřebič je starší sedmi let, počítáno od data prodeje;
 - d) v případě, že domácí spotřebič nebyl zakoupen pojištěným jako nový na území ČR;
 - e) v případě, že oprávněná osoba nebude moci doložit stáří domácího spotřebiče, údaje o jeho zakoupení a prodejci účtenkou, záručním listem nebo jiným obdobným dokladem;
 - f) v případě, že porucha domácího spotřebiče byla způsobena neoprávněným a neodborným zásahem oprávněné osoby anebo další zúčastněné osoby či osob;
 - g) v případě, že poškození domácího spotřebiče nemá vliv na jeho funkci (např. škrábance, praskliny atp.);
 - h) v případě, že se nejedná o mechanickou poruchu, ale např. o poškození způsobené vniknutím vody, vlhkosti, prachu, zásahem blesku, přepětím, pádem, nárazem či jinou obdobou událostí;
 - i) v případě, že oprávněná osoba nesouhlasí s výběrem dodavatele služeb či nového domácího spotřebiče, který provedl pojistitel.
3. Pojistitel neposkytne pojistné plnění u pojištění poruchy zdrojů tepla:
- a) v případě poruchy zapříčiněné tím, že oprávněná osoba postupovala při obsluze zdroje tepla v rozporu s návodem k použití či v rozporu s obecně platnými právními předpisy;
 - b) v případě, že se na zdroj tepla vztahuje zákonná záruka prodejce či výrobce, nebo jakákoliv jiná obdobná záruka či pojištění;
 - c) v případě poruchy způsobené přepětím, podpětím, přerušením dodávky elektřiny, plynu či vody či jinou obdobnou událostí;
 - d) v případě třetí a každé následující poruchy, která nastala v průběhu jednoho roku;
 - e) Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na věcech, které tvoří vybavení pojištěné domácnosti, nebo s odstraňováním těchto škod (např. různé elektrické, plynové a jiné spotřebiče, nábytek, cennosti, starožitnosti, peníze atp.).
4. Pojistitel v případě IT asistence neposkytne pojistné plnění:
- a) v případě, že oprávněná osoba požaduje konzultaci k softwaru, který nebyl pořízen legálně;
 - b) v případě serverů a jiných aplikací vyvinutých pro MS Office či jiného softwaru specifickou správou;
 - c) v případě jakýchkoliv následných škod, např. ztráty dat atp.
5. Pojistitel neposkytne pojistné plnění u pojištění cyklo asistence:
- a) pokud událost nastala vlivem nedostatečné či nesprávné údržby či využitím výrobcem neschválených doplňků;
 - b) pokud se kolo/elektrokolo používalo za jiným účelem, než pro které bylo vyrobeno;
 - c) náklady na opravu kola/elektrokola v servisu nebo cyklo servisu;
 - d) pokud pojištěný nebo spolupojištěná osoba vynaloží náklady na opravu bez souhlasu pojistitele;
 - e) pokud k události došlo při běžné údržbě, úpravě či opravě věci;
 - f) pokud k události došlo mimo oficiálně značenou cyklostezku nebo cyklostezku nebo mimo veřejně dostupnou cestu 3. třídy nebo vyšší kategorie na území České republiky;
 - g) dojde-li k vybití baterie elektrokola;
 - h) za poruchu se nepovažuje spadlý řetěz a jiné poruchy, které nebrání v pokračování jízdy.

Část IV. Závěrečná ustanovení

1. Tyto pojistné podmínky jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy.
2. Pokud se některá ustanovení těchto pojistných podmínek stanou neplatnými nebo spornými v důsledku změny všeobecně závazných právních předpisů, použije se takový všeobecně závazný právní předpis, který je jim svojí povahou a účelem nejbližší.
3. Pokud se tyto pojistné podmínky odvolávají na všeobecně závazné právní předpisy, rozumí se jimi právní předpisy platné a účinné v České republice nebo ve státu, ve kterém došlo k pojistné události.
4. Všechny spory vyplývající z pojištění nebo vzniklé v souvislosti s ním řeší, pokud nedojde k dohodě účastníků pojištění, příslušný soud v České republice podle všeobecně závazných právních předpisů. Tímto ustanovením není dotčeno ustanovení Části II., Článku 8. odst. 4 těchto pojistných podmínek.

Tyto pojistné podmínky vstupují v platnost dne 26. 2. 2026.