

Objednatel tímto objednává u Poskytovatele službu Garance EUCS za podmínek uvedených v Objednávce a těchto Podmínkách služby, jež jsou nedílnou součástí Objednávky.

Garance EUCS je službou **Konzultace** nároku na plnění vůči pojišťovně se sídlem v České republice nebo nároku vůči třetím osobám se sídlem v České republice vyplývajícího z jejich pojištění a službou **Odborného zastoupení** při mimosoudním vymáhání těchto nároků, to vše v rozsahu a za cenových podmínek dle Objednávky služby a těchto Podmínek služby.

Služby Garance EUCS jsou poskytovány společností EUCS Osobní likvidátor s.r.o., IČO: 07471645, se sídlem Jeseniova 245/1, 130 00 Praha 3, e-mail: garance@eucs.cz, web: www.eucs.cz, a s ní spolupracujícími soudními znalci, lékaři a advokáty poskytujícími právní poradenství (odpovědný advokát je Objednateli upřesněn ze strany Poskytovatele po obdržení zadání případu od Objednatele). Služby Garance EUCS jsou kromě Objednatele oprávněny využít všechny osoby žijící s Objednatelům ve společné domácnosti. Společnou domácností se rozumí společenství fyzických osob, které spolu trvale žijí na jedné adrese a společně uhrazují náklady na své potřeby, např. rodiče a děti žijící ze společného rodinného rozpočtu.

Služba **Konzultace** v sobě zahrnuje vyjádření spolupracujícího odborníka Poskytovatele k procesu řešení pojistné události a případné návržení podmínek Odborného zastoupení, pokud je v dané věci vhodné. Konzultace v sobě nezahrnuje detailní analýzu podkladů a zhodnocení likvidity nároků z pojištění. Podmínkou pro poskytnutí služby Konzultace je elektronické zaslání dotazu Poskytovateli skrze klientský portál umístěný na webu Poskytovatele nebo prostřednictvím svého finančního poradce spolupracujícího s Poskytovatelem.

Služba **Odborné zastoupení** v sobě zahrnuje detailní analýzu pojistných podmínek, včetně zhodnocení likvidity nároku z pojištění a následné zastoupení Objednatele při komunikaci s pojišťovnou a mimosoudním vymáhání nároků z pojištění. Podmínkou pro poskytnutí služby Odborného zastoupení je zaslání stručného popisu a případně i kompletních podkladů k případu, dle typu poskytované služby, elektronicky na e-mail garance@eucs.cz, nebo vložení případu do elektronického portálu Poskytovatele s asistencí svého finančního poradce. Podmínkou pro poskytnutí služby Odborného zastoupení je uzavření smlouvy o poskytnutí služby s Poskytovatelem nebo s ním spolupracujícím advokátem (případně s oběma) za respektování cen dle přiloženého diagramu.

Podmínkou pro uzavření smlouvy o poskytnutí služby s Poskytovatelem a/ nebo s ním spolupracujícím advokátem v rámci služby Garance EUCS je splnění těchto předpokladů: (i) kladné vyhodnocení vymahatelnosti nároku Objednatele, (ii) existence nároku vůči českému subjektu, (iii) vznik škodní události na území České republiky a (iv) řádné zaplacení Objednávky služby Garance EUCS. V případě zahraničního prvku budou podmínky domluveny individuálně. Je-li to účelné, Poskytovatel zajišťuje u spolupracujících specialistů odborné vyjádření pro určení správné výše nároku.

Cena za služby poskytované v rámci Garance EUCS je uvedena včetně DPH a vyjma případů, kdy je poskytnutí určité služby stanoveno jako bezplatné, je v souladu s přiloženým diagramem stanovena (i) podílovou odměnou, anebo bude určena (ii) individuální dohodou. Podílová odměna je účtována pouze v případě úspěchu ve věci a činí podíl ze získaného plnění ve výši stanovené ve smlouvě o poskytnutí služby. Spolu s podílovou odměnou náleží Poskytovateli částka ve výši přiznané a vyplacené náhrady nákladů právního zastoupení. Odměna za služby poskytované Objednateli v rámci Garance EUCS náleží výlučně Poskytovateli, který následně samostatně řeší odměňování spolupracujících osob Poskytovatele za jejich služby poskytnuté Objednateli v rámci Garance EUCS, zejména spolupracujícího advokáta a dalších subjektů. Objednatel tak nehradí nad rámec výše uvedené odměny Poskytovatele jakoukoli další odměnu, nedohodnou-li se Poskytovatel a Objednatel jinak.

Platnost a účinnost smluvního vztahu Poskytovatele a Objednatele nastává ke dni úhrady ceny za služby na základě Objednávky služby zasláné Poskytovatelem Objednateli na jeho e-mailovou adresu uvedenou v Objednávce služby. Splatnost dalších měsíčních nebo ročních plateb

(v závislosti na nastavení četnosti plateb) nastává v den příslušného měsíčního anebo ročního výročí platnosti a účinnosti smluvního vztahu, a to na bankovní účet č. 2601950916/2010 (není-li v příslušném kalendářním měsíci takový den, pak splatnost nastává posledního dne takového měsíce). Variabilním symbolem je číslo Objednávky služby.

Poskytovatel není povinen služby poskytnout po dobu prodloužení Objednatele s řádnou úhradou ceny za služby. Poskytovatel je navíc oprávněn ukončit smluvní vztah s Objednatelům jednostranně odstoupením od smlouvy v případě, kdy se Objednatel dostane do prodloužení s úhradou ceny za služby. Veškerá komunikace související s poskytováním služeb probíhá prostřednictvím e-mailu Poskytovatele garance@eucs.cz nebo skrze elektronický portál Poskytovatele s asistencí finančního poradce Objednatele, není-li dohodnuto jinak.

Smluvní vztah Poskytovatele a Objednatele založený na základě Objednávky služby (smlouva) je uzavřen na dobu neurčitou. Každá ze smluvních stran je oprávněna jej ukončit písemnou výpovědí i bez udání důvodu, podat výpověď lze i e-mailem na elektronické adresy uvedené v Objednávce služby. Objednatel je oprávněn vypovědět smlouvu okamžitě, a to ke konci zaplaceného měsíčního anebo ročního období, v němž zaslal výpověď Poskytovateli. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s 1měsíční výpovědní dobou počínající běžet od prvního dne nového měsíčního období po zaslání výpovědi Objednateli. Ukončení smluvního vztahu Poskytovatele a Objednatele nemá vliv na již uzavřené smlouvy o poskytnutí služby Odborného zastoupení.

Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně změnit tyto Podmínky služby, a to zasláním nového znění Podmínek služby e-mailem Objednateli na elektronickou adresu uvedenou v Objednávce služby, popř. jinou kontaktní e-mailovou adresu písemně a včas sdělenou Objednatelům Poskytovateli pro účely vzájemné komunikace. Poskytovatel výslovně uvede, jaké podmínky Podmínek služby se konkrétně mění a jakým způsobem. Účinnost nových Podmínek služby nesmí nastat dříve než 2 měsíce po jejich zaslání Objednateli. Objednatel má právo v případě nesouhlasu se zněním nových Podmínek služby ukončit smluvní vztah s Poskytovatelem založený na základě Objednávky služby, a to podáním písemné výpovědi Poskytovateli před datem účinnosti vyznačeném na novém znění Podmínek služby. Výpověď lze zaslat Poskytovateli i e-mailem na elektronickou adresu uvedenou v Objednávce služby. Právní účinky výpovědi včas podané z důvodu nesouhlasu se zněním nových Podmínek služby nastanou ke dni předcházejícímu datu účinnosti vyznačeném na novém znění Podmínek služby. Pokud nezanikne smluvní vztah Poskytovatele a Objednatele dříve, nastává účinnost nových Podmínek služby k datu účinnosti vyznačeném na novém znění Podmínek služby, nikoliv však dříve než 2 měsíce po jejich zaslání Objednateli.

Poskytovatel je oprávněn navrhnout Objednateli změnu Objednávky služby zasláním návrhu nového znění Objednávky služby e-mailem Objednateli na elektronickou adresu uvedenou v Objednávce služby, popř. jinou kontaktní e-mailovou adresu písemně a včas sdělenou Objednatelům Poskytovateli pro účely vzájemné komunikace. Poskytovatel výslovně uvede, jaké konkrétní změny v Objednávce služby Objednateli navrhuje. Objednatel souhlasí s tím, že pokud Objednatel písemně nesdělí Poskytovateli nejpozději do 2 měsíců od zaslání návrhu nového znění Objednávky služby Poskytovatelem, že s takovým návrhem změny Objednávky služby Poskytovatele nesouhlasí, platí, že Objednatel takový návrh nového znění Objednávky služby bez výhrad akceptoval. Účinnost tohoto nového znění Objednávky služby nastává uplynutím 2 měsíců ode dne zaslání příslušného návrhu Poskytovatelem na změnu Objednávky služby Objednateli. Poskytovatel vylučuje ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, přijetí návrhu změn a nového znění Objednávky služby s dodatkem nebo odchylkou.

Objednatel je oprávněn navrhnout Poskytovateli změnu Objednávky služby vyplněním formuláře požadovaných změn, který je umístěn na webu eucs.cz. Rozsah možných změn je uveden v tomto formuláři. O přijetí návrhu Objednatele na změnu Objednávky služby vyrozumí Poskytovatel Objednatele bez zbytečného odkladu e-mailem zasláným na elektronickou adresu

uvedenou v Objednávce služby, popř. jinou kontaktní e-mailovou adresu písemně a včas sdělenou Objednatel Poskytovateli pro účely vzájemné komunikace. O akceptaci návrhu Objednatele na změnu Objednávky služby vyrozumí Poskytovatel Objednatele do 14 dnů od obdržení takového požadavku Objednatele, a to e-mailem zaslaným na elektronickou adresu Objednatele. Dojde-li k akceptaci návrhu Objednatele na změnu Objednávky služby, bude součástí e-mailu Poskytovatele dohoda o provedených změnách, která je dodatkem k Objednávce služby a stává se její nedílnou součástí. Tento dodatek k Objednávce služby je uzavřen a nabývá účinnosti dnem uvedeným v dohodě o provedených změnách, která je zaslána Objednateli zároveň jako potvrzení Poskytovatele o provedených změnách služby a jejich rozsahu.

Objednatel bere na vědomí, že odpovědnost za poskytnutí právních služeb zajišťovaných na základě Objednávky služeb nesou příslušní advokáti, kteří je poskytují v souladu se zákonem č. 85/1996 Sb., o advokacii, ve znění pozdějších předpisů.

Objednatel potvrzuje, že byl před uzavřením smlouvy (Objednávky služeb) dostatečně poučen o informacích v souladu s ust. § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění. Objednateli náleží práva z vadného plnění v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména § 1914 – § 1925. Práva z vadného plnění se uplatňují u Poskytovatele, a to odesláním reklamace na jeho e-mailovou adresu, písemně poštou nebo v jeho sídle. Objednatel musí v reklamaci uvést, jaké smlouvy a poskytnuté služby se reklamační týká a co je jejím předmětem. Poskytovatel přijetí reklamace bez odkladu Objednateli potvrdí a zavazuje se reklamaci vyřídit do 30 dnů od okamžiku jejího přijetí.

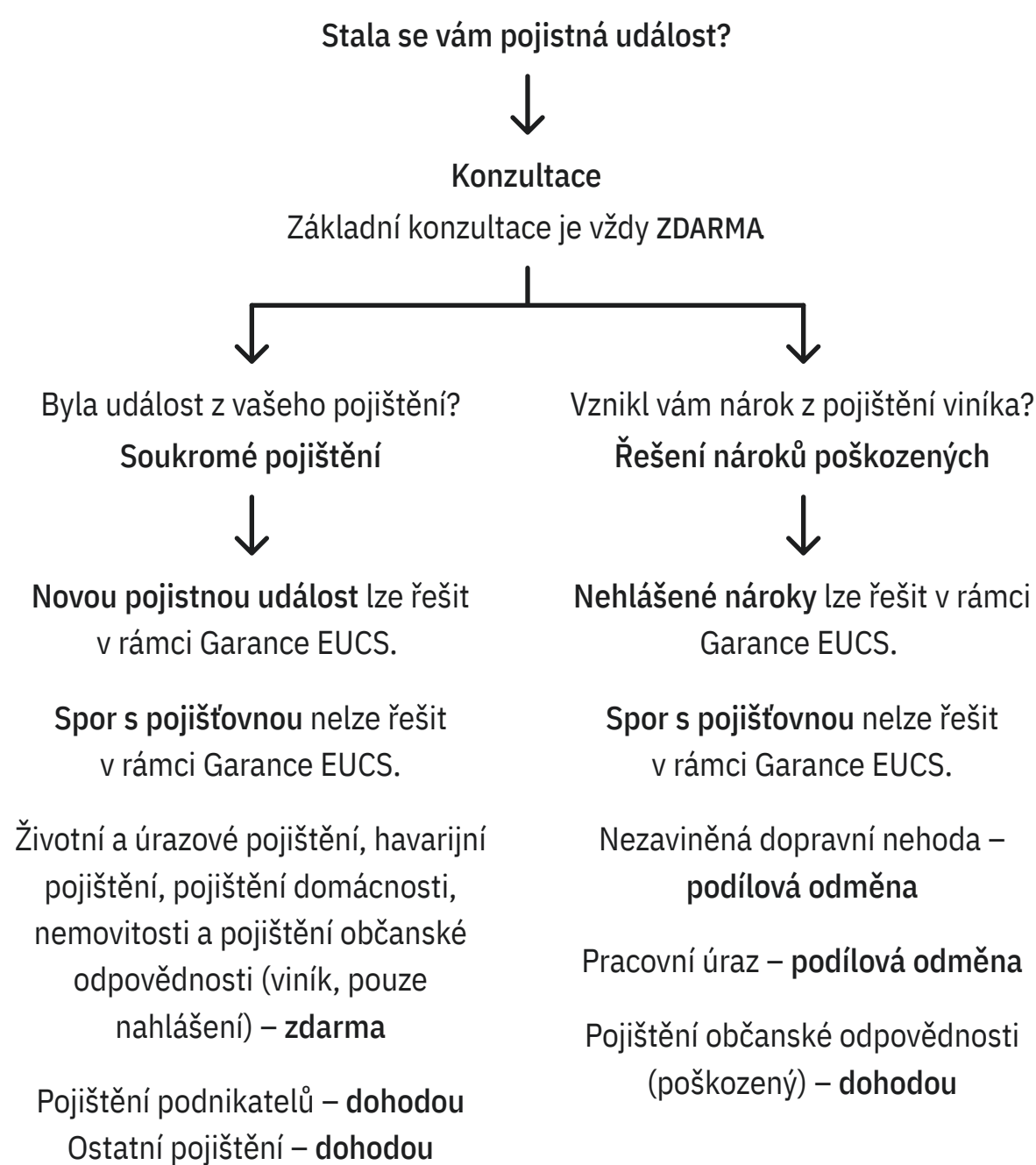
V případech smluv uzavřených prostřednictvím prostředku komunikace na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory Poskytovatele má Objednatel právo v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku jednostranným právním úkonem od smlouvy odstoupit. Oznámení odstoupení od smlouvy musí být Poskytovateli odesláno ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Z odstoupení musí být patrné zejména, kdo ho činí, kdo je jeho adresátem a které smlouvy se týká. Objednatel potvrzuje, že byl seznámen s formulářem pro odstoupení od smlouvy, který je Objednateli dostupný mj. v sídle Poskytovatele a ke stažení z adresy <https://eucs.cz/dokumenty/formular-pro-odstoupeni-od-smlouvy>.

Poskytovatel dále uvádí, že (i) v případě použití elektronických prostředků bude takto uzavřená smlouva uložena v sídle Poskytovatele a Objednatel k ní má přístup po domluvě s Poskytovatelem, (ii) v případě uzavření prostřednictvím prostředků komunikace na dálku bude tato smlouva uzavřena okamžikem připsání první platby za poskytované služby na příslušný účet, (iii) návrh smlouvy má Objednatel možnost zkontrolovat před jejím uzavřením a zřejmé chyby návrhu nechat opravit Poskytovatelem, (iv) Poskytovatel se dobrovolně zavázal k dodržování Kodexu etického chování, který je dostupný na webové stránce <https://eucs.cz/dokumenty/eticky-kodex>.

Objednatel výslovně žádá, aby Poskytovatel za předpokladu úhrady ceny za služby započal s poskytováním služeb v souladu se smlouvou ještě před uplynutím zákonné čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od smlouvy, a bere na vědomí, že v případě poskytnutí služby již nemůže od smlouvy odstoupit. Tím není nijak dotčeno právo Objednatele smlouvu vypovědět dle Podmínek služby. Smlouva je uzavřena v českém jazyce. Spory vzniklé na základě této smlouvy mohou být řešeny mimosoudně, a to dle povahy věci prostřednictvím České obchodní inspekce nebo Kanceláře finančního arbitra. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na webových stránkách <https://www.coi.cz/> a <https://finarbitr.cz/cs/>. Soudně budou spory řešeny před příslušným soudem ČR, rozhodné právo je české.

**⚠ Rozsah poskytovaných služeb je určen dle Objednávky. Podmínky řešení pojistné události, která nastala před uhrazením služby Garance EUCS, jsou vždy individuální. Služba se váže pouze k nahodilým událostem, které nastaly po aktivaci služby. Poskytovatel si dále vyhrazuje právo na individuální stanovení podmínek v případech řešení události, která je před sjednáním služby Garance EUCS již plánovaná nebo je z jejího charakteru zřejmé, že o jejím možném vzniku Objednatel mohl vědět ještě před sjednáním služby.**

## Diagram



## Slovníček pojmů k diagramu

**Soukromé pojištění** – Za soukromé pojištění považujeme životní a úrazové pojištění, pojištění domácnosti a nemovitosti, havarijní pojištění, pojištění občanské odpovědnosti – zastoupení viníka při nahlášení pojistné události, pojištění podnikatelů a ostatní pojištění, kde jste pojištěným vy nebo člen vaší domácnosti.

**Řešení nároků poškozených** – Za řešení nároků poškozených považujeme zastupování poškozených v případě nezaviněné dopravní nehody, pracovního úrazu a nároku poškozeného z pojištění odpovědnosti.

**Konzultace** – Konzultace v sobě zahrnuje vyjádření spolupracujícího odborníka Poskytovatele k procesu řešení pojistné události a případné navržení podmínek Odborného zastoupení, pokud je v dané věci vhodné. Konzultace v sobě nezahrnuje detailní analýzu podkladů a zhodnocení likvidity nároků z pojištění.

**Odborné zastoupení** – Odborné zastoupení v sobě zahrnuje detailní analýzu pojistných podmínek, včetně zhodnocení likvidity nároku z pojištění a následné zastoupení při komunikaci s pojišťovnou a mimosoudním vymáhání nároků z pojištění.

**Nová pojistná událost / Nehlášené nároky** – Uplatňování nároku z pojištění, který zatím nebyl pojišťovně, případně povinné osobě (např. zaměstnavateli), hlášen. Důvodem je, aby byl proces uplatnění nároků od počátku pod kontrolou Poskytovatele a díky tomu jsme mohli garantovat vymození všech zákonných nároků v maximální výši.

**Spor s pojišťovnou** – Spor s pojišťovnou je takový nárok, který byl již hlášen pojišťovně, případně povinné osobě (např. zaměstnavateli). Nejčastěji se jedná o případy, kdy pojišťovna nárok krátí, nebo zcela zamítne. Zastupování ve sporu je vždy za individuálních podmínek a není součástí služby Garance EUCS.

**Podílová odměna** – Podílová odměna činí 5 až 10 % z vymožených nároků.