

Dodatkové pojistné podmínky - domácí asistence

OBSAH

Článek 1 Úvodní ustanovení.....	1
Článek 2 Domácí asistence	1
Článek 3 Domácí asistence v případě nouzové situace	1
Článek 4 Domácí asistence v případě potřeby IT konzultace.....	2
Článek 5 Výluky.....	2
Článek 6 Postup při uplatnění práva na poskytnutí domácí asistence.....	3
Článek 7 Výklad pojmů.....	3



Článek 1 Úvodní ustanovení

- Pro poskytování asistenčních služeb k pojištění majetku občanů (dále jen „**domácí asistence**“) platí příslušná ustanovení pojistné smlouvy, včetně pojistných podmínek a obecně závazných právních předpisů vztahujících se k pojištění.
- V případě, že je jakékoli ustanovení dodatkových pojistných podmínek v rozporu s ustanovením zvláštních pojistných podmínek, má přednost příslušné ustanovení dodatkových pojistných podmínek. Nejsou-li ustanovení dodatkových a zvláštních pojistných podmínek v rozporu, platí ustanovení zvláštních i dodatkových pojistných podmínek zároveň.



Článek 2 Domácí asistence

- Právo na poskytnutí domácí asistence Vám vzniká v případě:
 - nouzové situace**,
 - potřeby IT konzultace** (pouze v případě pojištění sjednaného ve variantě **KOMFORT**).
- Osobou oprávněnou k využití domácí asistence je pojištěný.
- Předpokladem vzniku práva na poskytnutí domácí asistence je uplatnění a prokázání práva na poskytnutí domácí asistence způsobem uvedeným v těchto dodatkových pojistných podmínkách.
- Posouzení naplnění předpokladů vzniku nouzové situace, potřeby IT konzultace a skutečnosti, zda je prokázáno právo na poskytnutí domácí asistence, provádí pracovník dispečinku.



Článek 3 Domácí asistence v případě nouzové situace

- Nouzovou situací se rozumí náhla a nepředvídatelná havárie, porucha nebo obdobná událost, která:
 - vyvolává nebezpečí vzniku nebo zvětšení rozsahu následků škody na pojištěném majetku či jiné Vám hrozící závažné újmy nebo významným způsobem omezuje užívání pojištěné hlavní budovy nebo jednotky, resp. užívání prostor, které jsou místem pojištění v rámci pojištění domácnosti (rekreační domácnosti)

- a současně
 - vyžaduje neprodlené zprostředkování provedení prací v oboru **elektrikář, instalatér, plynář, topenář, sklenář, zámečnick** (dále jen „**řemeslné práce**“).
- Nouzovou situací se rozumí i **zabouchnutí** nebo **mechanické zablokování** vstupních nebo interiérových **dveří**, jakož i situace, kdy se nemovitost nebo její část stane nepřístupnou z důvodu **ztráty klíčů**. Nemovitostí ve smyslu předchozí věty se rozumí:
 - pojištěná hlavní budova nebo jednotka,
 - byt, ve kterém se nachází pojištěná domácnost.
- Nouzovou situací se rozumí také **zabouchnutí** nebo **mechanické zablokování**:
 - vjezdových **vrat garáže**,
 - vjezdových **bran** či vstupních **branek**,
 pokud se nacházejí na pozemku příslušejícím k pojištěné hlavní budově nebo jednotce anebo k budově, ve které se nachází byt uvedený v odst. 2 písm. b), jakož i situace, kdy se taková garáž, resp. pozemek stanou nepřístupnými z důvodu **ztráty klíčů**. Pojištění se však **nevztahuje** na poruchu funkce elektrických či hydraulických pohonů vrat, bran či branek.
- Nouzovou situací se rozumí také závažná hrozba způsobená včelami, vosami či sršni, vyvolávající potřebu odchyty, popř. likvidace **včelího roje** nebo likvidace **vosího** či **sršního hnízda**. V případě této nouzové situace Vám zajistíme:
 - ▶ v případě varianty **PRIMA** organizaci (zprostředkování) odchyty, resp. likvidace,
 - ▶ v případě varianty **KOMFORT** zprostředkování a úhradu účelně vynaložených nákladů na odchyt, resp. likvidaci.
 Činnost osoby provádějící odchyt, resp. likvidaci včelího roje nebo vosího či sršního hnízda se pro účely těchto pojistných podmínek považuje rovněž za řemeslnou práci.
- Podmínkou vzniku práva na poskytnutí domácí asistence v případě nouzové situace je skutečnost, že nouzová situace nastala v době trvání pojištění a v místě pojištění (v případech uvedených v odst. 4) i na pozemku příslušejícím k pojištěné hlavní budově nebo jednotce nacházejícím se na území České republiky.
- V případě vzniku nouzové situace máte právo, abychom prostřednictvím našeho smluvního partnera:
 - zprostředkovali provedení řemeslných prací nezbytných

- k odstranění nouzové situace a
- b) uhradili účelně vynaložené náklady spojené s provedením řemeslných prací uvedených v písm. a) v rozsahu nákladů na:
- dopravu osoby provádějící řemeslné práce do místa pojištění a zpět,
 - práci osoby provádějící řemeslné práce
 - materiál nezbytný k odstranění nouzové situace,
 - uvedení hlavní budovy nebo jednotky, resp. prostor, které jsou místem pojištění v rámci pojištění domácnosti (rekreační domácnosti) do stavu umožňujícího řádné užívání, včetně základního úklidu místa provádění prací (např. zametení a odvoz sutí); to neplatí pro nouzové situace spočívající v odchyty, resp. likvidaci včelího roje nebo vosího či sršního hnízda.

V případě nouzové situace vyvolávající potřebu odchyty, resp. likvidace včelího roje nebo likvidace vosího či sršního hnízda uhradíme náklady podle písm. b), pouze je-li pojištění sjednáno ve variantě **KOMFORT**.

7) V případě zabouchnutí nebo mechanického zablokování vstupních dveří do nemovitosti nebo situace, kdy se nemovitost stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů, uhradíme účelně vynaložené náklady na otevření vstupních dveří do nemovitosti a jejich uvedení do stavu, ve kterém se nacházely před vznikem nouzové situace. Obdobně to platí také pro zabouchnutí, mechanické zablokování nebo ztrátu klíčů od interiérových dveří, vjezdových vrat či bran nebo vstupních branek ve smyslu předchozích ustanovení.

8) Na úhradu nákladů uvedených v odst. 6) písm. b) a odst. 7) poskytneme plnění maximálně do výše limitu plnění, který činí:

- ▶ v případě varianty **PRIMA** 2 000 Kč,
 - ▶ v případě varianty **KOMFORT** 7 000 Kč
- za jeden asistenční zásah. Náklady spojené s asistenčním zásahem přesahující limit plnění hradíte Vy.

9) Za jeden asistenční zásah se považuje zprostředkování provedení řemeslných prací a úhrada nákladů spojených s jejich provedením na základě jedné nouzové situace nebo více nouzových situací, které spolu přímo souvisejí.

10) Z pojištění máte právo:

- ▶ v případě varianty **PRIMA** na dva,
 - ▶ v případě varianty **KOMFORT** na tři
- asistenční zásahy** v průběhu jednoho pojistného roku.

11) Spočívá-li nouzová situace v zabouchnutí nebo mechanickém zablokování vstupních dveří (vjezdových vrat či bran nebo vstupních branek) do nemovitosti, nevzniká Vám právo na poskytnutí domácí asistence spočívající ve zpřístupnění nemovitosti, existují-li pochybnosti o Vašem právu vstoupit do nemovitosti.

12) Pokud si nouzová situace vyžádá zvláštní odborný zásah (např. hasičů, pracovníků plynáren apod.), lze poskytnout domácí asistenci až po ukončení takového zvláštního odborného zásahu, pokud nouzová situace i po jeho ukončení trvá.

13) Je-li to účelné a hospodárné, může být v případě nouzové situace mezi Vámi a pracovníkem dispečinku předem dohodnuto provedení řemeslných prací Vámi navrženým dodavatelem. Z pojištění budou v takovém případě uhradeny účelně vynaložené náklady na poskytnutí řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace v rozsahu a za podmínek vyplývajících z těchto dodatkových pojistných podmínek.

14) V případě nepřístupnosti nemovitosti běžným vozidlem (obtížný terén, nepříznivé klimatické podmínky), v jejímž důsledku nebylo možné asistenčního zásah realizovat, Vám poskytneme peněžitou náhradu ve výši prokazatelně vynaložených účelných nákladů na provedení řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace, maximálně však limit plnění. Náhradu nákladů podle tohoto odstavce však poskytneme pouze za podmínky, že objednáni

řemeslných prací předem odsouhlasil pracovník dispečinku.



Článek 4 Domácí asistence v případě potřeby IT konzultace

1) IT konzultací se rozumí řešení úplné nebo částečné nefunkčnosti hardware nebo software stolního počítače, notebooku, tabletu nebo routeru, který pojištěný vlastní nebo pro svou potřebu oprávněně užívá, s výjimkou zařízení sloužícího k plnění pracovních úkolů nebo výkonu jiné výdělečné činnosti (dále jen „**počítač**“) bránící jeho využití.

2) Podmínkou vzniku práva na poskytnutí IT konzultace je skutečnost, že nefunkčnost bránící využití počítače nastala a je řešena v době trvání pojištění na území České republiky.

3) V případě potřeby IT konzultace máte právo, abychom prostřednictvím našeho smluvního partnera poskytli maximálně 1 hodinu:

- telefonické konzultace s IT technikem, nebo
- opravy nebo úpravy software počítače prováděné IT technikem cestou vzdáleného připojení realizovaného prostřednictvím internetové sítě bez osobní přítomnosti technika.

4) V případě zjištění IT technika, že nefunkčnost počítače není řešitelná způsobem uvedeným v odst. 3), Vám poskytneme informaci o místně dostupných odborných službách. Z pojištění nevzniká právo na úhradu nákladů na opravu počítače.

5) Z pojištění máte právo na **tři asistenční zásahy** v průběhu jednoho pojistného roku.

6) Za jeden asistenční zásah se považuje poskytnutí IT konzultace k řešení nefunkčnosti počítače vyplývající z jedné příčiny nebo z více příčin, které spolu přímo souvisejí.



Článek 5 Výluky

1) Domácí asistenci **neposkytneme** v případě nouzové situace vzniklé následkem:

- válečných událostí, vzpoury, povstání nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávků, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické a biologické kontaminace,
- zásahu státní moci nebo veřejné správy,
- působení jaderné energie,
- úmyslného jednání pojištěného, pojistníka, osoby jím blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich,
- požití alkoholu nebo aplikace jiných omamných nebo psychotropních látek pojištěným, pojistníkem nebo osobou jím blízkou,
- neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného pojištěným nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem pojištěného,
- škod vzniklých v souvislosti s prováděním oprav či úprav,
- trestného činu pojištěného, pojistníka, osoby jím blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich.

2) Domácí asistenci **neposkytneme** v případě nouzové situace vzniklé ve společných prostorech bytového domu.

3) **Neposkytneme** IT konzultaci spočívající v prolomení hesla či jiných zabezpečovacích prvků sloužících k zamezení neoprávněného přístupu do počítače.

4) **Nezprostředkujeme a neuhradíme** náklady na:

- opravárenské, údržbářské, rekonstrukční a obdobné práce, které nejsou nezbytné k odstranění nouzové situace,
- odstranění nouzové situace vzniklé v budovách ve výstavbě.

5) Na Vaši žádost může být zprostředkováno provedení řemeslných prací také v případech, kdy došlo k vyčerpání maximálního počtu

asistenčních zásahů v průběhu jednoho pojistného roku. Náklady spojené s provedením řemeslných prací v tomto případě hradíte v plném rozsahu.

6) Bude-li vyžádáno poskytnutí domácí asistence v případě, kdy nejsou splněny podmínky pro vznik práva na její poskytnutí, je osoba, která si její poskytnutí vyžádala, povinna uhradit náklady s tím spojené.



Článek 6

Postup při uplatnění práva na poskytnutí domácí asistence

1) Právo na poskytnutí domácí asistence je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění nouzové situace na telefonním čísle: **957 105 105**.

2) Při uplatnění práva na poskytnutí domácí asistence musí být sděleny následující informace:

- ▶ jméno, příjmení a datum narození volajícího,
- ▶ číslo pojistné smlouvy, případně jméno, příjmení a rodné číslo, nebo název a IČ pojistníka,
- ▶ adresa, kde došlo ke vzniku nouzové situace, resp. potřebě IT konzultace,
- ▶ popis nouzové situace (havária, závady apod.), resp. problému s počítačem a další upřesňující informace potřebné k poskytnutí domácí asistence,
- ▶ kontaktní telefonní číslo.

3) Před zahájením poskytování domácí asistence v místě vzniku nouzové situace jste povinni na výzvu osoby provádějící řemeslné práce prokázat svou totožnost.

4) Spočívá-li nouzová situace v zabouchnutí nebo mechanickém zablokování vstupních dveří (vjezdových vrat či bran nebo vstupních branek) do nemovitosti nebo situaci, kdy se nemovitost stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů, jste povinni na výzvu osoby provádějící řemeslné práce prokázat oprávnění ke vstupu do nemovitosti.



Článek 7

Výklad pojmů

Pro účely těchto smluvních podmínek se rozumí:

1) **Asistenčním zásahem** zprostředkování provedení řemeslných prací a úhrada nákladů spojených s jejich provedením na základě jedné nouzové situace nebo více nouzových situací, které spolu přímo souvisí.

2) **Bytem** místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu, tvoří obytný prostor a jsou určeny a užívány k účelu bydlení.

3) **Bytovým domem** budova, ve které se nachází více než čtyři samostatné byty nebo nebytové prostory.

4) **Dispečinkem** pracoviště našeho smluvního partnera, jehož prostřednictvím pojištěný telefonicky uplatňuje a prokazuje právo na poskytnutí domácí asistence.

5) **Nebytovým prostorem** místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu a jsou určeny a užívány k jiným účelům než k bydlení; nebytovými prostory nejsou vedlejší prostory náležející k bytu nebo k jinému nebytovému prostoru ani společné prostory bytového domu.

6) **Společnými prostory** bytového domu části bytového domu určené pro společné užívání (např. společné chodby, sklepy, půdy, schodiště, výtahy, kočárkárny, terasy, garáže apod.).

7) **Ztrátou klíčů** stav, kdy pojištěný pozbyl nezávisle na své vůli možnost klíče užívat. Ztrátou klíčů se rozumí také jejich odcizení.