

Smluvní podmínky pro poskytování domácí asistence

Článek 1.

Úvodní ustanovení

- 1) Pro poskytování asistenčních služeb k pojištění majetku občanů (dále jen „**domácí asistence**“) platí příslušná ustanovení pojistné smlouvy pro pojištění majetku občanů, k němuž je domácí asistence poskytována, včetně pojistných podmínek a obecně závazných právních předpisů vztahujících se k tomuto pojištění.
- 2) Domácí asistence je poskytována k pojištění majetku občanů, tj. k pojištění:
 - ▶ **domácnosti,**
 - ▶ **rodinného domu,**
 - ▶ **bytové nebo nebytové jednotky,**pokud je toto pojištění sjednáno ve variantě **KOMFORT** nebo v rámci pojistných produktů **KOMPLET** nebo **VÝHODA**.

Článek 2.

Právo na poskytnutí domácí asistence

- 1) Právo na poskytnutí domácí asistence vzniká v případě nouzové situace.
- 2) Nouzovou situací se rozumí náhlá a nepředvídatelná havárie, porucha nebo obdobná událost, která:
 - a) vyvolává nebezpečí vzniku nebo zvětšení rozsahu následků škody na majetku pojištěném pojistnou smlouvou pro pojištění občanů, ke které je domácí asistence poskytována, nebo jiné závažné újmy hrozící pojištěnému a současně
 - b) vyžaduje neprodlené zajištění provedení prací v oboru **elektrikář, instalatér, plynař, topenář, sklenář, zámečnick** (dále jen „**řemeslné práce**“).
- 3) Nouzovou situací se rozumí i zabouchnutí nebo mechanické zablokování vstupních dveří bytu nebo rodinného domu pojištěného pojistnou smlouvou pro pojištění majetku občanů, k němuž je domácí asistence poskytována (dále jen „**nemovitost**“), nebo situace, kdy se nemovitost stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů.
- 4) Podmínkou vzniku práva na poskytnutí domácí asistence je, že nouzová situace nastala:
 - a) v době trvání pojištění majetku občanů, k němuž je domácí asistence poskytována, nejdříve však v den nabytí účinnosti těchto smluvních podmínek, a
 - b) v místě pojištění na území České republiky.
- 5) Osobou oprávněnou k využití domácí asistence je fyzická osoba pojištěná na základě pojistné smlouvy pro pojištění majetku občanů, k níž je domácí asistence poskytována (dále jen „**pojištěný**“).

6) Předpokladem vzniku práva na poskytnutí domácí asistence je, že pojištěný uplatnil a prokázal právo na poskytnutí domácí asistence způsobem uvedeným v těchto smluvních podmínkách.

7) Posouzení naplnění předpokladů vzniku nouzové situace a prokázání práva na poskytnutí domácí asistence provádí pracovník dispečinku.

8) Právo na poskytnutí domácí asistence zaniká současně se zánikem pojištění majetku občanů, k němuž je poskytována.

Článek 3.

Rozsah domácí asistence

- 1) V případě vzniku nouzové situace má pojištěný právo, aby pojistitel, resp. jeho smluvní partner:
 - a) zajistil provedení řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace a
 - b) uhradil účelně vynaložené náklady spojené s provedením řemeslných prací uvedených v písm. a) v rozsahu nákladů na:
 - i) dopravu osoby provádějící řemeslné práce do místa pojištění a zpět,
 - ii) práci osoby provádějící řemeslné práce, maximálně však do výše nákladů na 60 minut práce,
 - iii) materiál nezbytný k odstranění nouzové situace.
- 2) V případě zabouchnutí nebo mechanického zablokování vstupních dveří do nemovitosti nebo situace, kdy se nemovitost stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů, uhradí pojistitel účelně vynaložené náklady na otevření vstupních dveří do nemovitosti a jejich uvedení do stavu, ve kterém se nacházely před vznikem nouzové situace.
- 3) Na úhradu nákladů uvedených v odst. 1 písm. b) a odst. 2 poskytne pojistitel plnění maximálně do výše limitu plnění, který činí **2 000 Kč** za jeden asistenční zásah. Náklady spojené s asistenčním zásahem přesahující limit plnění hradí pojištěný.
- 4) Za jeden asistenční zásah se považuje zajištění provedení řemeslných prací a úhrada nákladů spojených s jejich provedením na základě jedné nouzové situace nebo více nouzových situací, které spolu časově, místně nebo jinak přímo souvisí.
- 5) Z pojištění majetku občanů sjednaného jednou pojistnou smlouvou má pojištěný v průběhu jednoho pojistného roku právo na **dva asistenční zásahy**.
- 6) Spočívá-li nouzová situace v zabouchnutí nebo mechanickém zablokování vstupních dveří do nemovitosti, nevzniká pojištěnému nárok na poskytnutí domácí asistence spočívající ve zpřístupnění nemovitosti, existující-li pochybnosti o oprávněnosti pojištěného ke vstupu do nemovitosti.

7) 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.

8) Je-li to účelné a hospodárné, může být v případě nouzové situace mezi pojištěným a pracovníkem dispečinku dohodnuto provedení řemeslných prací dodavatelem navrženým pojištěným. Z domácí asistence budou v takovém případě uhrazeny účelně vynaložené náklady na poskytnutí řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace v rozsahu a za podmínek vyplývajících z těchto smluvních podmínek.

Článek 4.

Vyluky

- 1) Pojištěnému nevzniká právo na poskytnutí domácí asistence v případě nouzové situace vzniklé následkem:
 - a) válečných událostí, vzpoury, povstání nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávek, vyluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické a biologické kontaminace,
 - b) zásahu státní moci nebo veřejné správy,
 - c) působení jaderné energie,
 - d) úmyslného jednání pojištěného, pojistníka, osoby jim blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich,
 - e) požití alkoholu nebo jiných omamných nebo psychotropních látek pojištěným, pojistníkem nebo osobou jim blízkou,
 - f) neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného pojištěným nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem pojištěného,
 - g) škod vzniklých v souvislosti s prováděním oprav či úprav,
 - h) trestného činu pojištěného, pojistníka nebo osoby jim blízké.
- 2) Pojištěnému nevzniká právo na poskytnutí domácí asistence v případě nouzové situace vzniklé ve společných prostorech bytového domu.
- 3) Pojištěnému dále nevzniká právo na zajištění a úhradu nákladů na:
 - a) opravárenské, údržbářské, rekonstrukční a obdobné práce, které nejsou nezbytné k odstranění nouzové situace,
 - b) odstranění nouzové situace vzniklé v budovách ve výstavbě.
- 4) Na žádost pojištěného 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 hradí v tomto případě v plném rozsahu pojištěný.
- 5) 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 5.

Postup při uplatnění práva na poskytnutí domácí asistence

- 1) Pojištěný uplatní právo na poskytnutí domácí asistence na telefonním čísle: **841 105 105** bez zbytečného odkladu po zjištění nouzové situace.
- 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 místa pojištění, kde došlo ke vzniku nouzové situace,
 - ▶ popis nouzové situace (havárie, závady apod.) a další upřesňující informace potřebné k poskytnutí domácí asistence,
 - ▶ kontaktní telefonní číslo.

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

4) Spočívá-li nouzová situace v zabouchnutí nebo mechanickém zablokování vstupních dveří do nemovitosti nebo situaci, kdy se nemovitost stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů, je pojištěný povinen na výzvu osoby provádějící řemeslné práce prokázat oprávnění ke vstupu do nemovitosti.

5) Pojistitel neodpovídá za škodu způsobenou nevhodným, nesprávným nebo opožděným poskytnutím domácí asistence, pokud bylo způsobeno nesprávností, nepřesností nebo neúplností informací poskytnutých pojištěným nebo nedostatkem součinnosti z jeho strany.

Článek 6.

Výklad pojmů

Pro účely těchto smluvních podmínek se rozumí:

- 1) **Asistenčním zásahem** zajištění provedení řemeslných prací a úhrada nákladů spojených s jejich provedením na základě jedné nouzové situace nebo více nouzových situací, které spolu časově, místně nebo jinak přímo souvisí.
- 2) **Bytem** místnost nebo soubor místností, které jsou podle rozhodnutí stavebního úřadu určeny k bydlení.
- 3) **Bytovým domem** budova, ve které se nachází více než čtyři samostatné byty nebo nebytové prostory.
- 4) **Dispečinkem** pracoviště pojistitele nebo jeho smluvního partnera, jehož prostřednictvím pojištěný telefonicky uplatňuje a prokazuje právo na poskytnutí domácí asistence.
- 5) **Nebytovým prostorem** místnost nebo soubor místností, které jsou podle rozhodnutí stavebního úřadu určeny k jiným účelům než k bydlení; nebytovými prostory nejsou příslušenství bytu nebo příslušenství nebytového prostoru ani společné prostory bytového domu.
- 6) **Společnými prostory bytového domu** částí 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.

Článek 7.

Účinnost

Tyto smluvní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. března 2012.