

Smluvní podmínky pro poskytování asistence k pojištění bytových domů

Článek 1.

Úvodní ustanovení

Pro poskytování asistenčních služeb k pojištění bytových domů (dále jen „**asistence**“) platí příslušná ustanovení pojistné smlouvy pro pojištění bytového domu, k němuž je asistence poskytována, včetně pojistných podmínek a obecně závazných právních předpisů vztahujících se k tomuto pojištění.

Článek 2.

Právo na poskytnutí asistence

- 1) Právo na poskytnutí 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 bytového domu, ke které je 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 mechanické zablokování vstupních dveří bytového domu.
- 4) Podmínkou vzniku práva na poskytnutí asistence je, že nouzová situace nastala:
 - a) v době trvání pojištění bytového domu, k němuž je domácí asistence poskytována, nejdříve však v den nabytí účinnosti těchto smluvních podmínek, a
 - b) ve společných prostorech bytového domu v místě pojištění na území České republiky.
- 5) Osobou oprávněnou k využití asistence je pojištěný na základě pojistné smlouvy pro pojištění bytového domu, k němuž je asistence poskytována (dále jen „**pojištěný**“). Jménem pojištěného může uplatnit právo na poskytnutí asistence také jím pověřená osoba.
- 6) Předpokladem vzniku práva na poskytnutí asistence je, že pojištěný nebo jím pověřená osoba (dále jen „**klient**“) uplatnili a prokázali právo na poskytnutí asistence způsobem uvedeným v těchto smluvních podmínkách.
- 7) Posouzení naplnění předpokladů vzniku nouzové situace a prokázání práva na poskytnutí asistence provádí pracovník dispečinku.
- 8) Právo na poskytnutí asistence zaniká současně se zánikem pojištění bytového domu, k němuž je poskytována.

Článek 3.

Rozsah asistence

- 1) V případě vzniku nouzové situace má klient 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 mechanického zablokování vstupních dveří do bytového domu uhradí pojistitel účelně vynaložené náklady na otevření vstupních dveří 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 klient.
- 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 sjednaného jednou pojistnou smlouvou vzniká právo na **sedm asistenčních zásahů** v průběhu jednoho pojistného roku.
- 6) Pokud si nouzová situace vyžadá zvláštní odborný zásah (např. hasičů, pracovníků plynáren apod.), lze poskytnout asistenci až po ukončení takového zvláštního odborného zásahu, pokud nouzová situace i po jeho ukončení trvá.
- 7) Je-li to účelné a hospodárné, může být v případě nouzové situace mezi klientem a pracovníkem dispečinku dohodnuto provedení řemeslných prací dodavatelem navrženým klientem. Z asistence budou v takovém případě uhraneny účelně vynaložené náklady na poskytnutí řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace v rozsahu a za podmínek vyplývajících z těchto smluvních podmínek.

Článek 4.

Výluky

- 1) Právo na poskytnutí asistence nevzniká v případě nouzové situace vzniklé následkem:
 - a) 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,
 - b) zásahu státní moci nebo veřejné správy,
 - c) působení jaderné energie,
 - d) úmyslného jednání klienta, pojistníka, osoby jím blízké nebo jiné osoby z podnětu některé z nich,
 - e) požití alkoholu nebo jiných omamných nebo psychotropních látek klientem, pojistníkem nebo osobou jím blízkou,
 - f) neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného klientem nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace s jeho souhlasem,
 - g) škod vzniklých v souvislosti s prováděním oprav či úprav,
 - h) trestného činu klienta, pojistníka nebo osoby jím blízké.
- 2) Klientovi 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.
- 3) Na žádost klienta 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 klient.
- 4) Bude-li vyžádáno poskytnutí 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 asistence

- 1) Klient uplatní právo na poskytnutí asistence na telefonním čísle: **841 105 105** bez zbytečného odkladu po zjištění nouzové situace.
- 2) Při uplatnění práva na poskytnutí 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 asistence,
 - ▶ kontaktní telefonní číslo.
- 3) Před zahájením poskytování asistence v místě vzniku nouzové situace je klient povinen na výzvu osoby provádějící řemeslné práce prokázat svou totožnost.
- 4) Spočívá-li nouzová situace v mechanickém zablokování vstupních dveří do bytového domu, je klient na výzvu osoby provádějící řemeslné práce povinen prokázat oprávnění ke vstupu do domu.
- 5) Pojistitel neodpovídá za škodu způsobenou nevhodným, nesprávným nebo opožděným poskytnutím asistence, pokud bylo způsobeno nesprávností, nepřesností nebo neúplností informací poskytnutých klientem 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) **Dispečinkem** pracoviště pojistitele nebo jeho smluvního partnera, jehož prostřednictvím klient telefonicky uplatňuje a prokazuje právo na poskytnutí asistence.
- 3) **Společnými prostory bytového domu** prostory a části bytového domu určené pro společné užívání (např. společné chodby, sklepy, půdy, schodiště, výtahy, kočárkárny, terasy, garáže, rozvody teplé a studené vody, kanalizace, plynu, elektřiny apod.).

Článek 7.

Účinnost

Tyto smluvní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. března 2012.