

# Dodatkové pojistné podmínky pro poskytování asistence k pojištění bytových domů

M-122/14

## OBSAH

Článek 1 Úvodní ustanovení.....	1
Článek 2 Právo na poskytnutí asistence.....	1
Článek 3 Rozsah asistence.....	1
Článek 4 Výluky.....	2
Článek 5 Postup při uplatnění práva na poskytnutí asistence.....	2
Článek 6 Výklad pojmů.....	2

### Článek 1 Úvodní ustanovení

1) 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.

2) V případě, že je jakékoli ustanovení dodatkových pojistných podmínek v rozporu s ustanovením všeobecných pojistných podmínek, má přednost příslušné ustanovení dodatkových pojistných podmínek. Nejsou-li ustanovení dodatkových a všeobecných pojistných podmínek v rozporu, platí ustanovení všeobecných i dodatkových pojistných podmínek zároveň.

### 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:

- 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
- 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:

- v době trvání pojištění bytového domu, k němuž je domácí asistence poskytována, 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 dodatkových pojistných podmínkách.

7) Posouzení naplnění předpokladů vzniku nouzové situace a skutečnosti, zda je prokázáno právo 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:

- zajistil provedení řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace a
- uhradil 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, maximálně však do výše nákladů na 60 minut práce,
  - 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 přímo souvisejí.

5) Z pojištění sjednaného jednou pojistnou smlouvou vzniká právo **na sedm asistenčních zásahů** v průběhu jednoho pojistného roku.

6) Spočívá-li nouzová situace v mechanickém zablokování vstupních dveří do bytového domu, nevzniká právo na poskytnutí asistence spočívající ve zpřístupnění bytového domu, existují-li pochybnosti o oprávněnosti pojištěného ke vstupu do něj.

7) Pokud si nouzová situace vyžádá 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.

8) 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 pojištění budou v takovém případě uhrazeny účelně vynaložené náklady na poskytnutí řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace v rozsahu a za podmínky vyplývajících z těchto dodatkových pojistných 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, stávek, 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 některého z nich,
- e) požití alkoholu nebo aplikace 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, osoby jím blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich.

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 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.).