

Doplňkové pojistné podmínky pojištění rozšířených asistenčních služeb pro domácnost (DPP AD 2009/01)

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Pro pojištění asistenčních služeb platí zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě v platném znění, občanský zákoník a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, všeobecné pojistné podmínky pro pojištění domácnosti (dále jen „VPP D 2006“), ujednání pojistné smlouvy o škodovém pojištění domácnosti „Domácnost s asistencí“ (dále jen „pojistná smlouva“) a tyto doplňkové pojistné podmínky (dále jen „DPP“).
2. Těmito doplňkovými pojistnými podmínkami se rozšiřuje pojistná smlouva o škodovém pojištění domácnosti „Domácnost s asistencí“.
3. DPP AS 2009/01 jsou závaznými pokyny pro poskytování asistenčních služeb společnosti Europ Assistance s.r.o. (dále jen „Europ Assistance“). Tyto služby jsou poskytovány Europ Assistance jako součást platného a účinného pojištění domácnosti „Domácnost s asistencí“.

Článek 2

Výklad pojmů

1. **Asistenční centrála:** Europ Assistance s.r.o., se sídlem Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851 (dále jen „Europ Assistance“). Asistenční centrála poskytuje pojištěným asistenční služby.
2. **Asistenční událost :** nahodilá skutečnost blíže spojená se stavem nouze ve společných částech domu, která nastala v době trvání pojištění a s níž je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění formou zajištění služeb
3. **Stav nouze:** událost, která vyžaduje okamžitá opatření pro zmírnění možné škody na pojištěných věcech, které jsou předmětem pojištění domácnosti z důvodu přímé finanční škody a vzniklá v důsledku havárie nebo zablokování dveří.
4. **Havárie:** havárie vodovodního a kanalizačního potrubí, havárie či únik plynu, havárie na systému vytápění budovy, závada elektroinstalace nebo poškození zasklení oken, které zapříčiňují vznik stavu nouze v budově, která je předmětem pojištění a jiné události související s pojištěním domácnosti.
5. **Zablokování dveří:** událost, při které došlo k zablokování zámku hlavních vchodových dveří od bytu nebo domu, kdy klíče od prostor zůstaly v zámku či došlo ke zlomení klíčů uvnitř zámku, a která zapříčiňuje vznik stavu nouze v domácnosti, která je předmětem pojištění. V případě, že nastal stav nouze považují se za zablokování dveří i případy, kdy klíče od prostor nezůstaly uvnitř zámku nebo nedošlo k jejich zlomení uvnitř zámku (tzv. zabouchnutí dveří).
6. **Smluvní dodavatel / dodavatel:** právnická či fyzická osoba, která poskytuje služby či provádí práce, které jsou objednány asistenční centrálou a vykonávány pro pojištěného;
7. **Zajištění služeb:** forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů uvedených v těchto DPP.
8. **Práce:** služby, které má pojistitel prostřednictvím asistenční centrály zajistit pojištěnému při poskytování asistenčních služeb.
9. **Deratizace:** hubení nebo omezování výskytu škodlivých hlodavců, včetně zamezení jejich pronikání do objektu.
10. **Dezinsekce:** hubení nebo omezování výskytu škodlivého hmyzu.
11. **Dezinfekce:** likvidace choroboplodných zárodků – soubor opatření zneškodňujících mikroorganismy pomocí fyzikálních, chemických nebo kombinovaných postupů.

Článek 3

Vznik nároku na asistenční služby

1. Nárok na využívání asistenčních služeb vzniká pojištěnému dnem obdržení průkazu klienta od pojistitele, ne dříve než dnem účinnosti pojistné smlouvy jejíž součástí jsou tyto DPP.

2. V případě, že pojištění asistenčních služeb bylo sjednáno dodatečně, vzniká pojištěnému nárok na využívání asistenčních služeb dnem obdržení průkazu klienta od pojistitele, avšak ne dříve než od 00.00 hod. dne následujícího po dni, ve kterém se staly součástí pojistné smlouvy o škodovém pojištění domácnosti „Domácnost s asistencí“.
3. Nárok na úhradu služeb spojených s asistenční událostí vzniká pojištěnému za podmínky dodržení ustanovení těchto DPP a pokynů operátorů asistenční centrály.
4. Nárok na čerpání asistenčních služeb pojištěnému vzniká pouze tehdy, pokud byly zprostředkovány asistenční centrálou a pokud není v těchto DPP uvedeno jinak.
5. Rozhodnutí, zda se jedná o stav nouze s nímž je spojen nárok na úhradu nákladů v rozsahu daném těmito DPP, přísluší operátorům asistenční centrály.

Článek 4

Rozsah poskytovaných asistenčních služeb

1. Asistenční centrála poskytuje následující asistenční služby :
 - a) pomoc odborníka pro stav nouze, tj. příjezd a zásah řemesníků uvedených pro tento případ v těchto DPP;
 - b) zajištění odborníka pro opravy a údržbu, tj. zajištění služeb řemesníků podle potřeb a požadavků pojištěného pro účely běžných oprav a údržby pojištěné domácnosti;
 - c) zajištění náhradního ubytování, tj. zajištění náhradního ubytování pojištěným v případě neobyvatelnosti domácnosti v důsledku pojistné události;
 - d) informační služby, tj. vyhledání a předání kontaktu na dodavatele služeb v rozsahu a za podmínek určených těmito DPP;
 - e) právní asistence, tj. poskytnutí obecných právních informací a zprostředkování právního poradenství v rozsahu a za podmínek určených těmito DPP.

Článek 5

Místo poskytnutí asistenčních služeb

1. Místem poskytnutí asistenčních služeb uvedených v článku 4, odst. 1, písm. a), b) a c) těchto DPP je místo pojištění sjednané v pojistné smlouvě.
2. Asistenční služby uvedené v článku 4, odst. 1, písm. d) a e) těchto DPP se poskytují telefonicky.

Článek 6

Výluky a omezení

1. Pojištění asistenčních služeb uvedených v článku 4, odst. 1, písm. a) těchto DPP se nevztahuje na:
 - a) asistenční události nastalé v drobných stavbách a rozestavěných budovách a v budovách v rekonstrukci;
 - b) provádění běžných oprav, údržby či provádění preventivních oprav;
 - c) škody na elektrospotřebičích, pokud nehrozí stav nouze a značné poškození pojištěné domácnosti;
 - d) odstraňování následků událostí, způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním pojištěného;
 - e) odstraňování následků škod vzniklých v důsledku provádění jakýchkoliv stavebních úprav či oprav;
 - f) případy stavu nouze v důsledku hrubé nedbalosti pojištěného nebo v důsledku úmyslné trestné činnosti pojištěného;
 - g) zásahy řemesníků mimo území České republiky.
2. Pojištění asistenčních služeb podle čl. 4, odst.1, písm. d) těchto DPP (právní asistence) se nevztahuje na :
 - a) spory související s podnikatelskou činností pojištěného;
 - b) spory týkající se duševního vlastnictví a autorských práv;
 - c) spory týkající se koupě, držení nebo zcizování podílů v obchodních společnostech;
 - d) disciplinární řízení;
 - e) spory či řízení týkající se oblasti sociálního zabezpečení či

- veřejného zdravotního pojištění;
- f) spory mezi osobami žijícími ve společné domácnosti, která je předmětem pojištění;
 - g) spory nebo řízení související se stavebními nebo inženýrskými pracemi v pojištěné domácnosti;
 - h) spory mezi pojistitelem a pojištěným, mezi pojistníkem a pojištěným a spory jejichž předmětem je nárok, který byl na pojištěného převeden třetí osobou a nebo nárok, který pojištěný uplatňuje pro třetí osobu.

Článek 7

Pomoc odborníka pro stav nouze

1. Pro řešení stavu nouze asistenční centrála zajistí okamžitou pomoc – příjezd smluvního dodavatele na místo události a práce dodavatele, které jsou spojeny s odstraněním příčiny stavu nouze. Specializace smluvních dodavatelů, které v rámci pomoci odborníka pro stav nouze asistenční centrála zajistí, jsou: instalatér, topenář, plynář, sklenář, zámečnick (služby zablokování dveří), elektrikář.
2. Pojištění se vztahuje na příjezd smluvního dodavatele a prvních 60 min. práce, maximálně však do výše 5 000 Kč.
3. Pojištění podle těchto DPP se nevztahuje na náklady na materiál, jako jsou náhradní díly, použitý stavební materiál apod., které je povinen uhradit pojištěný.
4. V případě stavu nouze způsobených zablokováním dveří zajistí asistenční centrála příjezd smluvního dodavatele na místo události a práci smluvního dodavatele spojenou s odemknutím domácnosti či dovoz náhradních klíčů, přičemž pro řešení této situace se pojištění vztahuje na příjezd a prvních 60 min. práce smluvního dodavatele, maximálně však do výše 3 000 Kč.
5. Na požádání smluvního dodavatele je pojištěný povinen prokázat součinnost při ověření totožnosti ke zjištění zda se nejedná o nelegální vniknutí do domácnosti. Pojistitel není povinen poskytnout služby, spojené se zablokováním dveří, nejsou-li odstraněny pochybnosti o oprávněnosti ke vstupu do budovy.
6. Pojištění podle těchto DPP se nevztahuje na případnou cenu součástek (zámek, klíče apod.), které hradí pojištěný.
7. Cílem odstranění stavu nouze je uvedení do původního stavu.
8. Náklady služeb přesahující finanční limity uvedené v odst. 2 a odst. 4 tohoto článku budou uhrazeny pojištěným

Článek 8

Zajištění odborníka pro opravy a údržbu

1. V rámci pojištění asistenčních služeb podle těchto DPP má pojištěný nárok na to, aby asistenční centrála zajistila vyslání řemesníků podle potřeb a požadavků pojištěného do místa pojištění i v jiných případech než jsou případy uvedené v článku 7 těchto DPP (stav nouze).
2. Asistenční centrála vyhledá vhodného smluvního dodavatele služeb a vyšle jej do místa zásahu a zároveň garantuje cenu a kvalitu služeb.
3. Náklady na zásahy řemesníků v tomto případě hradí pojištěný.
4. Tyto služby se týkají profesí: instalatér, topenář, plynář, zámečnick, sklenář, elektrikář, obkládač, pokrývač, klempíř, podlahář, truhlář, štukatér, malíř, lakýrník, kominík, zedník, pokrývač, úklidové práce, stěhovací služby, služby spojené s dezinfekcí, dezinfekcí, deratizací.

Článek 9

Náhradní ubytování

1. V případě, kdy je domácnost následkem pojistné události neobyvatelná, zajistí asistenční centrála pojištěnému náhradní ubytování.
2. Součástí služby je i zajištění ostrahy opuštěné domácnosti v případě, kdy není možné vyloučit volný přístup cizích osob do pojistnou událostí poškozené domácnosti.
3. Náklady této služby hradí pojištěný.

Článek 10 Informační služby

1. V rámci pojištění asistenčních služeb podle těchto DPP má pojištěný právo obrátit se na asistenční centrálu se žádostí o :
 - a) informace o dostupnosti a službách řemesníků,
 - b) kontakty na odhadce nemovitostí,
 - c) adresy a kontakt na lékařskou pohotovost,
 - d) adresy a kontakt na útulky pro zvířata.

Článek 11 Právní asistence

1. Pojistnými nebezpečími z pojištění právní asistence jsou:
 - a) spotřebitelské spory, týkající se vybavení domácnosti,
 - b) spory o náhradu škody,
 - c) nájemní a podnájemní spory,
 - d) spory s dodavatelem služeb,
 - e) sousedské spory.
2. Na využití asistenčních služeb v podobě právní asistence má pojištěný nárok v případech :
 - a) skutečného nebo domnělého porušení právních předpisů a/nebo právních povinností ze strany třetích osob, jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy pojištěného vztahující se k pojištěným věcem a týkající se pojistných nebezpečí uvedených v odst. 1 tohoto článku, pokud k tomuto porušení právních předpisů a/nebo právních povinností a narušení oprávněných zájmů pojištěného došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění;
 - b) skutečného nebo domnělého spáchání skutku, pro které je vedeno trestní nebo správní řízení vůči pojištěnému vztahující se k pojištěným věcem a týkající se pojistných nebezpečí uvedených v odst. 1 tohoto článku, pokud ke spáchání takového skutku a zahájení trestního nebo správního řízení vůči pojištěnému došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění.
3. V případech události, kdy klient potřebuje ochránit své oprávněné právní nároky vztahující se k pojištěným věcem, poskytne asistenční centrála:
 - a) obecné informace o právních předpisech a jejich znění
 - b) obecné informace o vztahu občan vs. soud – informace o věcné a místní příslušnosti soudu, náležitosti podání, zastupování, nákladech soudního jednání, odměnách znalců, tlumočnicků, advokátů;
 - c) obecné informace o řešení závazkových či spotřebitelských vztahů (odpovědnost, smluvní pokuty, úroky, řešení reklamací, dodacích lhůt);
 - d) obecné informace o postupech při řešení problémových situací spojených s bydlením;
 - e) obecné informace o náležitostech a postupech spojených se založením bytového družstva a společenství vlastníku nemovitosti;
 - f) poskytnutí kontaktu na advokáta za účelem právní konzultace při sepisování nájemních a podnájemních smluv a dále při otázkách týkajících se výpovědi z nájmu bytu (týká se i problematiky obecního bydlení);
 - g) poskytnutí kontaktu na advokáta za účelem právní konzultace při sepisování nájemních a podnájemních smluv a dále při otázkách týkajících se výpovědi z nájmu nebytových prostor.
4. Pojištění asistenčních služeb uvedených pod písmeny f) a g) odst. 2 tohoto článku se vztahuje na 1 hodinu právní konzultace.
5. Počet asistenčních služeb uvedených v odst. 2 tohoto článku během jednoho roku trvání pojištění není omezen.

Článek 12

Postup při využívání asistenčních služeb v případě stavu nouze a v případě zajištění odborníka pro opravu a údržbu

1. Na asistenční centrálu je oprávněn se obracet pojištěný nebo pojistník se souhlasem pojištěného.
2. V případě zjištění nouzové situace v pojištěné domácnosti se může na asistenční centrálu obrátit i jiná osoba.
3. V případě, že pojištěný chce využít pojištění asistenčních služeb kontaktuje asistenční centrálu na telefonním čísle: (+420) 221 586 666, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

4. V případě, že pojištěný nekontaktuje asistenční centrálu při stavu nouze bezprostředně po jeho vzniku a zabezpečí si odstranění stavu nouze svépomocí a na svoje náklady, nebudou pojištěnému zpětně uhrazeny tyto jím vynaložené náklady pokud nedojde k jejich prokázání nebo nastanou pochybnosti o vzniku nároku na poskytnutí asistenčních služeb, případně bude úhrada za tyto náklady snížena do výše, která by odpovídala výši nákladů, které by byly hrazeny za odstranění stavu nouze, pokud by zajišťovala tyto služby asistenční centrála sama.
5. Při kontaktování asistenční centrály je pojištěný povinen sdělit následující informace:
 - a) jméno a příjmení pojištěného, případně osoby oprávněné jednat jménem pojištěného;
 - b) číslo pojistné smlouvy;
 - c) kontaktní telefonní číslo;
 - d) adresu domácnosti, v níž došlo ke stavu nouze;
 - e) popis události a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení události.
6. Operátor ověří pojistnou smlouvu v interním systému asistenční centrály, případně přímo v Generali Pojišťovna a.s.
7. Operátor informuje klienta, že pro něj zajistí asistenční službu a v jakém rozsahu - přesně informuje klienta o limitech na asistenci a o celkovém průběhu asistence a rovněž informuje klienta, že objednání asistence mu bude ještě potvrzeno.
8. Operátor vyhledá vhodného smluvního dodavatele služeb a vyšle jej do místa zásahu. Dodavatel služeb předá kontaktní údaje na klienta a domluví se smluvním dodavatelem kontaktování klienta z jeho strany.
9. Operátor se spojí s klientem a informuje jej o zajištění asistenční služby - o předpokládaném času příjezdu dodavatele.
10. Operátor kontaktuje klienta v termínu, který byl sdělen smluvním dodavatelem jako čas asistence a ověří u klienta, zda dodavatel přijel na místo zásahu a zásah probíhá.
11. Alternativní postup k postupu uvedenému v odst. 6, 8 a 9 je ten, že bude pojištěnému sděleno, že asistenční centrála zajistí asistenci a pokud nebude klient do 45 minut kontaktován smluvním dodavatelem, pak pojištěný kontaktuje asistenční centrálu, aby dodavatele zaurgovala - v opačném případě se považuje asistence za řádně probíhající.
12. Operátor kontaktuje klienta po ukončení zásahu/asistence a ověří, že byl zásah řádně proveden.

Článek 13

Postup při využívání asistenčních služeb v případě právní asistence

1. Na asistenční centrálu je oprávněn se obracet pojištěný nebo pojistník se souhlasem pojištěného.
2. V případě, že pojištěný chce využít pojištění asistenčních služeb kontaktuje asistenční centrálu na telefonním čísle: (+420) 221 586 666, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
6. Při kontaktování asistenční centrály je pojištěný povinen sdělit následující informace:
 - a) jméno a příjmení, případně osoby oprávněné jednat jménem pojištěného;
 - b) číslo pojistné smlouvy;
 - c) kontaktní telefonní číslo;
 - d) informace potřebné pro poskytnutí právní asistence.
4. Operátor ověří pojistnou smlouvu v interním systému asistenční centrály, případně přímo v Generali Pojišťovna .a.s
5. Operátor informuje klienta, že jeho dotaz bude předán na právní oddělení a do 2 pracovních dnů bude klient zpětně kontaktován s odpovědí na jeho otázku/y - a to buď ze strany právníka asistenční centrály nebo přímo od externího advokáta.
6. Operátor neprodleně informuje interního právníka asistenční centrály o novém případě právní asistence.
7. Interní právník asistenční centrály zhodnotí dotaz klienta a dle situace buď sám vyhledá odpověď na klientovu otázku nebo předá klientův dotaz, společně s kontaktem na klienta, k řešení externí advokátní kanceláři.

8. Interní právník asistenční centrály, případně externí advokát, kontaktuje telefonicky klienta a předá mu odpověď na jeho otázky.

Článek 14

Postup při využívání asistenčních služeb v případě využití informačních služeb

1. Na asistenční centrálu je oprávněn se obracet pojištěný.
2. V případě, že pojištěný chce využít pojištění asistenčních služeb kontaktuje asistenční centrálu na telefonním čísle: (+420) 221 586 666, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
3. Při kontaktování asistenční centrály je pojištěný povinen sdělit následující informace:
 - a) jméno a příjmení, případně osoby oprávněné jednat jménem pojištěného;
 - b) číslo pojistné smlouvy;
 - c) kontaktní telefonní číslo;
 - d) informace potřebné pro poskytnutí požadované informace nebo požadovaného kontaktu.
4. Operátor ověří pojistnou smlouvu v interním systému asistenční centrály, případně přímo v Generali Pojišťovna a.s.
5. Operátor sdělí pojištěnému požadovanou informaci nebo požadovaný kontakt.

Článek 15

Obecná ustanovení

1. Asistenční centrála je oprávněná vyžádat si od pojištěného a pojistitele veškeré informace, které mohou být potřebné k zabezpečení asistenčních služeb.
2. Pojištění podle těchto DPP může být v průběhu pojistného období vypovězeno z důvodů uvedených v pojistné smlouvě. V případě výpovědi má pojistník právo na vrácení nespotřebovaného pojistného za toto riziko. Pojistitel má nárok na pojistné za toto připojištění do doby zániku připojištění.