

Článek 1

Úvodní ustanovení

- Pojištění asistenčních služeb pro domácnost (dále jen „**pojištění asistenčních služeb**“) se řídí pojistnou smlouvou o škodovém pojištění domácnosti „Domácnost s asistencí“ (dále jen „pojistná smlouva“), těmito doplňkovými pojistnými podmínkami (dále jen „**DPP**“), všeobecnými pojistnými podmínkami pro pojištění domácnosti – Domácnost s asistencí (dále jen „**VPP D 2014/01**“), zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a ostatními obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- Pojištění asistenčních služeb pro domácnost nelze sjednat samostatně, jedná se o doplňkové pojištění, které je součástí pojištění domácnosti „Domácnost s asistencí“.
- Asistenční služby jsou poskytovány výhradně **prostřednictvím poskytovatele asistence, tj. společnosti Europ Assistance s.r.o., 24 hodin denně, 365 dní v roce**, a to na základě telefonické žádosti osoby k tomu oprávněné, na telefonním čísle: **221 586 666**.

Článek 2

Výklad pojmů

Pro účely pojištění asistenčních služeb pro domácnost platí tento výklad pojmů:

- Asistenční centrála:** Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851 (dále jen „Europ Assistance“). Asistenční centrála poskytuje pojištěným asistenční služby.
- 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
- Deratizace:** hubení nebo omezování výskytu škodlivých hlodavců, včetně zamezení jejich pronikání do objektu.
- Dezinfekce:** likvidace choroboplodných zárodků – soubor opatření zneškodňujících mikroorganismy pomocí fyzikálních, chemických nebo kombinovaných postupů.
- Dezinsekce:** hubení nebo omezování výskytu škodlivého hmyzu.
- Havárie:** havárie vodovodního a kanalizačního potrubí, havárie či únik plynu, havárie na systému vytápění domácnosti, závada elektroinstalace, které zapříčiňují vznik stavu nouze v domácnosti, která je předmětem pojištění.
- Práce:** služby, které má pojistitel prostřednictvím asistenční centrály zajistit pojištěnému při poskytování asistenčních služeb.
- Smluvní dodavatel / dodavatel:** právnická či fyzická osoba, která poskytuje služby či provádí práce, které jsou objednány asistenční centrálou a vykonávány pro pojištěného.
- Stav nouze:** událost, která vyžaduje okamžitá opatření pro zmírnění možné škody na pojištěné domácnosti a na věcech v pojištěné domácnosti a vzniklá v důsledku havárie nebo zablokování dveří.
- Zablokování dveří:** událost, při které došlo k zablokování zámku hlavních vchodových dveří od pojištěné domácnosti, kdy klíče od prostor zůstaly v zámku, či došlo ke zlomení klíčů uvnitř zámku, a která zapříčiňuje vznik stavu nouze v budově, 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).
- 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.

Článek 3

Vznik nároku na asistenční služby

- Počátek pojištění asistenčních služeb vzniká pojištěnému dnem obdržení průkazu klienta od pojistitele, nejdříve však ode dne počátku pojištění domácnosti, jehož součástí je pojištění asistenčních služeb ve smyslu těchto DPP, nebo ke kterému bylo pojištění asistenčních služeb ve smyslu těchto DPP jako doplňkové pojištění sjednáno.
- Nárok na čerpání asistenčních služeb pojištěnému vzniká pouze tehdy, pokud byly zprostředkovány asistenční centrálou a pokud není v těchto DPP uvedeno jinak.
- 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 vyšší nákladů, které by byly hrazeny za odstranění stavu nouze, pokud by zajišťovala tyto služby asistenční centrála sama.

Článek 4

Rozsah poskytovaných asistenčních služeb

- Asistenční centrála poskytuje následující asistenční služby:
 - pomoc odborníka v případě stavu nouze, tj. příjezd, odjezd a zásah řemeslníků uvedených pro tento případ v těchto DPP;
 - zajištění odborníka na opravy a údržbu, tj. zajištění služeb řemeslníků podle potřeb a požadavků pojištěného pro účely běžných oprav a údržby pojištěné domácnosti;
 - zajištění náhradního ubytování, tj. zajištění náhradního ubytování pojištěným v případě neobyvatelnosti domácnosti v důsledku pojistné události;
 - informační služby, tj. vyhledání a předání kontaktu na dodavatele služeb v rozsahu a za podmínek určených těmito DPP.

Článek 5

Místo poskytnutí asistenčních služeb

- Místem poskytnutí asistenčních služeb je místo pojištění sjednané v pojistné smlouvě, a to s výjimkou informačních služeb, které jsou pojištěnému poskytovány telefonicky.

Článek 6

Pomoc odborníka v případě stavu nouze

- Pro odstranění stavu nouze asistenční centrála zajistí okamžitou pomoc – dopravu smluvního dodavatele na místo události a práce dodavatele nezbytné k odstranění příčin stavu nouze. Specializace smluvních dodavatelů, které v rámci pomoci odborníka pro stav nouze asistenční centrála zajistí, jsou: elektrikář, instalatér, topenář, plynář, sklenář a zámečnick (služby při zablokování dveří),
- Pojištění se vztahuje na dopravu (příjezd a odjezd) a práci smluvního dodavatele, a dále na úhradu materiálu a náhradních dílů, ve střední jakosti nezbytně použitých k odstranění stavu nouze. Pokud by celkové náklady k odstranění stavu nouze, způsobené spotřebičem, překročily obvyklou cenu spotřebiče, jsou z pojištění hrazeny materiál a náhradní díly pouze do výše obvyklé ceny spotřebiče.
- V případě stavu nouze způsobeného zablokováním dveří zajistí asistenční centrála dopravu (příjezd a odjezd) a práci smluvního dodavatele spojenou s odemknutím domácnosti či dovozem náhradních klíčů. Pojištění se rovněž vztahuje na úhradu materiálu a náhradních dílů ve střední jakosti, nezbytně použitých k odstranění stavu nouze.
- Cílem odstranění stavu nouze je uvedení do obyvatelného stavu. Za obyvatelný se považuje takový stav bytu nebo domácnosti, který umožňuje využití prostor v rozsahu a účelu odpovídajícímu situaci před nastalým stavem nouze.
- Oprávněná osoba, je povinna poskytnout součinnost při ověření své totožnosti za účelem zjištění, zda by odemčením bytu nedošlo k neoprávněnému vniknutí do domácnosti. Asistenční centrála není povinna poskytnout služby, spojené se zablokováním dveří, nejsou-li zcela odstraněny pochybnosti o oprávněnosti vstupu oprávněné osoby do domácnosti.
- Materiálem a náhradními díly střední jakosti se rozumí materiál a náhradní díly, které jsou vhodné pro odstranění stavu nouze tak, tak, aby mohl klient poškozenou věc řádně používat. Za materiál a náhradní díly se nepovažují celé domácí spotřebiče, zařizovací předměty (např. umývadla, toalety, vany), technická a technologická zařízení budov (např. bojler, kotle, topná tělesa) apod.
- Náklady služeb přesahující náklady na materiál a náhradní díly střední jakosti uvedené v odst. 2 a odst. 4 tohoto článku budou uhrazeny pojištěným.

Článek 7

Zajištění odborníka na opravy a údržbu

- V rámci pojištění asistenčních služeb podle těchto DPP má pojištěný nárok na to, aby asistenční centrála zajistila vyslání řemeslníků podle potřeb a požadavků pojištěného do místa pojištění i v jiných případech než jsou případy uvedené v článku 7 těchto DPP (stav nouze).
- Asistenční centrála vyhledá vhodného smluvního dodavatele služeb a vyšle jej do místa zásahu a zároveň garantuje cenu a kvalitu služeb.
- Veškeré náklady spojené se zásahem řemeslníka, s jeho příjezdem a odjezdem i náklady na použitý materiál, náhradní díly a součástky v tomto případě hradí pojištěný.
- Tyto služby se týkají profesí: instalatér, topenář, plynář, zámečnick, elektrikář, sklenář, pokrývač, malíř, truhlář, zedník, stěhovací služba.

Článek 8

Náhradní ubytování

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

Článek 9

Informační služby

- V rámci pojištění asistenčních služeb podle těchto DPP má pojištěný právo obrátit se na asistenční centrálu se žádostí o:
 - informace o dostupnosti a službách řemeslníků,
 - kontakty na odhadce nemovitosti,
 - adresy a kontakt na lékařskou pohotovost,
 - adresy a kontakt na útulky pro zvířata.

Článek 10

Postup při využívání asistenčních služeb v případě stavu nouze a v případě zajištění odborníka na opravy a údržbu

- Na asistenční centrálu je oprávněn se obracet pojištěný nebo pojistník se souhlasem pojištěného.
- V případě zjištění nouzové situace v pojištěné domácnosti se může na asistenční centrálu obrátit i jiná osoba.
- 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.
- Při kontaktování asistenční centrály je pojištěný povinen sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení pojištěného, případně osoby oprávněné jednat jménem pojištěného;
 - číslo pojistné smlouvy;
 - kontaktní telefonní číslo;
 - adresu domácnosti, v níž došlo ke stavu nouze;
 - popis události a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení události.
- Operátor ověří pojistnou smlouvu v interním systému asistenční centrály, případně přímo v Generali Pojišťovna a.s.
- 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.



7. Operátor vyhledá vhodného smluvního dodavatele služeb a vyšle jej do místa zásahu. Dodavateli služeb předá kontaktní údaje na klienta a domluví se smluvním dodavatelem kontaktování klienta z jeho strany.
8. Operátor se spojí s klientem a informuje jej o zajištění asistenčních služeb – o předpokládaném času příjezdu dodavatele.
9. 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.
10. Alternativní postup k postupu uvedenému v odst. 5, 7 a 8 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.
11. Operátor kontaktuje klienta po ukončení zásahu/asistence a ověří, že byl zásah řádně proveden.

Článek 11

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 11a

Výluky z pojištění

1. Pojištění asistenčních služeb se nevztahuje na:
 - a) běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy,
 - b) opravy nařízené orgány veřejné moci,
 - c) opravy a úkony vyplývající ze zákonných povinností vlastníka, nebo smluvních povinností správce nemovitosti, jejichž provedení nebylo zajištěno,
 - d) opravy a úkony doporučené pojistitelem po předcházejícím asistenčním zásahu, jejichž provedení nebylo zajištěno, a proto opakovaně došlo ke škodě stejné nebo obdobné povahy,
 - e) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy,
 - f) škody v drobných stavbách, rozestavěných budovách a budovách v rekonstrukci,
 - g) škody vzniklé v souvislosti s jakýmkoliv stavebními pracemi, úpravami nebo opravami,
 - h) škody na spotřebičích, pokud v jejich důsledku nevznikl stav nouze,
 - i) škody způsobené pojištěným nebo oprávněnou osobou úmyslně, nebo hrubou nedbalostí a škody způsobené v souvislosti se spácháním trestného činu pojištěným nebo oprávněnou osobou;
 - j) opravy mimo území České republiky.
2. Z tohoto pojištění nevzniká právo na čerpání pojistného plnění v jakékoli souvislosti se škodami na hmotných movitých věcech, které tvoří vybavení nebo zařízení domácnosti.

Článek 12

Obecná ustanovení

1. Asistenční centrála je oprávněná vyžádat si od pojištěného 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.