

SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB SP AS 1/22

OBSAH

- Článek 1 Úvodní ustanovení
- Článek 2 Rozsah poskytování asistenčních služeb
- Článek 3 Vznik práva na poskytnutí asistenčních služeb
- Článek 4 Postup při vyžádání asistenční služby
- Článek 5 Speciální výluky z poskytování asistenčních služeb
- Článek 6 Výklad pojmů
- Článek 7 Závěrečné ustanovení

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Asistenční služby, které poskytuje Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group (dále jen pojistitel), se řídí pojistnou smlouvou pro pojištění majetku občanů, k němuž jsou asistenční služby poskytovány, včetně pojistných podmínek, těmito Smluvními podmínkami pro poskytování asistenčních služeb SP AS 1/22 (dále jen SP AS) a příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
2. Asistenční služby jsou poskytovány v rámci pojištění domácností a staveb (vč. rekreačních) v rozsahu sjednaném pojistnou smlouvou.
3. Asistenční služby jsou zabezpečovány společností GLOBAL ASSISTANCE, a. s. (dále jen GA) non-stop prostřednictvím Call centra GA.

Článek 2

Rozsah poskytování asistenčních služeb

1. Asistenční služby jsou poskytovány v rozsahu Domácí asistence; je-li tak v pojistné smlouvě ujednáno, jsou asistenční služby poskytovány v rozsahu Domácí asistence plus.
2. Asistenční služby Domácí asistence jsou poskytovány v rozsahu:
 - a) zprostředkování požadované služby a vyslání příslušného technika v případě vzniku nouzové situace;
 - b) příjezd a odjezd technika na/z místa pojištění;
 - c) časově neomezená práce technika spojená s odstraňováním poruchy;
 - d) úhrada použitého materiálu;
 - e) uvedení domácnosti do původního stavu po zásahu řemesníka;
 - f) zprostředkování požadované služby v případě poruchy domácího spotřebiče. Veškeré náklady spojené s dopravou a prací technika jsou hrazeny pojištěným;
 - g) zprostředkování odchyty, resp. likvidace včelích rojů, vosích a sršních hnízd. Veškeré náklady spojené s odchytem a likvidací jsou hrazeny pojištěným.
3. Asistenční služby Domácí asistence jsou poskytovány maximálně pro dvě události nastalé v jednom pojistném roce v rámci jedné pojistné smlouvy. Celková výše nákladů vynaložených na jednu asistovanou událost je limitována částkou 3 000 Kč.
4. Asistenční služby Domácí asistence plus jsou poskytovány v rozsahu:
 - a) zprostředkování požadované služby a vyslání příslušného technika v případě vzniku nouzové situace;
 - b) zprostředkování požadované služby a vyslání technika do místa pojištění za účelem odstranění poruchy domácího spotřebiče;
 - c) příjezd a odjezd technika na místo události;
 - d) časově neomezená práce technika spojená s odstraňováním poruchy;
 - e) úhrada použitého materiálu;
 - f) uvedení domácnosti do původního stavu po zásahu řemesníka;
 - g) zprostředkování a úhrada účelně vynaložených nákladů na odchyty, resp. likvidaci včelích rojů, vosích a sršních hnízd;
 - h) telefonická konzultace s IT technikem v rozsahu 1 hodiny nebo oprava či úprava software počítače prováděné IT technikem cestou vzdáleného připojení realizovaného prostřednictvím internetové sítě bez osobní přítomnosti technika v rozsahu max. 1 hodiny.
5. Asistenční služby Domácí asistence plus jsou poskytovány maximálně pro tři události nastalé v jednom pojistném roce v rámci jedné pojistné smlouvy. Celková výše nákladů vynaložených na jednu asistovanou událost je limitována částkou 5 000 Kč.

Rozsah poskytování asistenčních služeb

	Domácí asistence	Domácí asistence plus
vznik nouzové situace (zprostředkování služby a vyslání technika)	✓	✓
příjezd a odjezd technika na/z místa pojištění	✓	✓
časově neomezená práce technika spojená s odstraňováním poruchy	✓	✓
úhrada použitého materiálu	✓	✓
uvedení domácnosti do původního stavu po zásahu řemesníka	✓	✓
porucha domácího spotřebiče	pouze zprostředkování služby, náklady hrazeny pojištěným	✓
likvidace včelích rojů, vosích a sršních hnízd	pouze zprostředkování služby, náklady hrazeny pojištěným	✓
IT konzultace	služba není poskytována	✓
počet asistovaných událostí v jednom pojistném roce	2	3
náklady na jednu asistovanou událost	3 000 Kč	5 000 Kč

Článek 3

Vznik práva na poskytnutí asistenčních služeb

1. Právo na poskytnutí asistenčních služeb vzniká pojištěnému:
 - a) dnem počátku účinnosti pojištění domácností a staveb;
 - b) v případě, kdy situace, která vyžaduje zásah asistenčních služeb, nastala v době trvání pojištění a na místě uvedeném v pojistné smlouvě jako místo pojištění;
 - c) v případě vzniku nouzové situace;
 - d) v případě poruchy domácích spotřebičů;
 - e) v případě požadavku na uvedení domácnosti do původního stavu po zásahu řemesníka;
 - f) v případě závažné hrozby způsobené včelami, vosami či sršni, vyvolávající potřebu odchyty, popř. likvidace včelího roje nebo vosího či sršního hnízda;
 - g) v případě nefunkčnosti počítače bránící jeho využití (pouze v rozsahu Domácí asistence plus).
2. Nárok na čerpání služby v případě poruchy domácích spotřebičů vzniká v případě, kdy:
 - a) porucha, která na domácím spotřebiči vznikla, brání v jeho využití k účelu, ke kterému byl vyroben;
 - b) spotřebič byl zakoupen jako nový v ČR;
 - c) spotřebič není starší 5 let od data jeho zakoupení;
 - d) na spotřebič se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem nebo prodejcem.

V rámci sjednaného rozsahu Domácí asistence plus je vznik nároku na čerpání služby dále podmíněn doložením dokladu o zakoupení domácího spotřebiče nebo záručním listem.
3. Poskytnutí služby Uvedení domácnosti do původního stavu je pojištěný oprávněn využít v případě, kdy došlo k řešení havarijního stavu v rámci pojistné události. Služba sestává z drobných zednických, malířských nebo zámečnických prací nezbytných k nápravě škody, která vznikla při odstraňování havárie.

- Podmínkou vzniku práva na poskytnutí IT konzultace je skutečnost, že nefunkčnost bránící využití počítače nastala a je řešena v době trvání pojištění na území ČR. V případě, kdy IT technik zjistí, že nefunkčnost počítače není řešitelná v rámci poskytovaných asistenčních služeb, bude pojištěnému poskytnuta informace o místně dostupných odborných servisech. V rámci poskytovaných služeb nevzniká právo na úhradu nákladů na opravu počítače.
V rámci IT konzultace se za jeden asistenční zásah považuje poskytnutí IT konzultace k řešení nefunkčnosti počítače vyplývající z jedné příčiny nebo z více příčin, které spolu přímo souvisejí.
- Právo na poskytování asistenčních služeb zaniká dnem zániku pojištění majetku občanů, ke kterému jsou asistenční služby poskytovány.

Článek 4

Postup při vyžádání asistenční služby

- Poskytnutí asistenční služby může být vyžadováno pojištěným pouze na Call centru GA prostřednictvím jednotného telefonního čísla 1220 platného pro území ČR. Call centrum GA je k dispozici nepřetržitě po dobu 24 hodin, v kterýkoli den v kalendářním roce.
- Při vyžádání technické pomoci sdělí pojištěný údaje požadované dispečerem – jméno a příjmení, adresu, číslo domu, příp. číslo bytu, číslo pojistné smlouvy (je-li to možné), stručný popis typu a rozsahu události a další upřesnění potřebná k vyslání technické pomoci. Dispečer Call centra dle sdělených údajů rozhodne, zda se jedná o nouzovou situaci či nikoliv a dohodne s pojištěným optimální způsob poskytnutí asistenční služby.
- Ve výjimečných a ekonomicky zdůvodněných případech lze dohodnout s dispečerem Call centra GA změnu dodavatele služby dle návrhu pojištěného.
- Nastane-li nouzová situace zabouchnutím nebo mechanickým zablokováním vstupních dveří pojištěné domácnosti či stavby, je pojištěný povinen na výzvu technika prokázat svou totožnost.
- Není-li realizace asistenčního zásahu možná z důvodu nedostupnosti pojištěné domácnosti či stavby běžným vozidlem (obtížný terén, nepříznivé klimatické podmínky), bude poskytnuta peněžitá náhrada ve výši prokazatelně vynaložených účelných nákladů na provedení řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace, maximálně však do výše nákladů na jednu asistovanou událost dle zvoleného rozsahu poskytovaných asistenčních služeb. Poskytnutí peněžité náhrady dle tohoto odstavce je podmíněno předchozím odsouhlasením pracovníka Call centra GA.

Článek 5

Speciální výluky z poskytování asistenčních služeb

- Právo na poskytnutí asistenčních služeb nevzniká v případě nouzové situace vzniklé:
 - úmyslným jednáním či trestným činem pojistníka, pojištěného nebo třetí osoby z jejich podnětu;
 - válkou, invazí, jednáním cizího nepřítelů, nepřátelskou nebo válečnou operací, občanskou válkou;
 - povstáním, občanskými nepokoji nabývajících rozměrů lidového povstání, vojenským povstáním, vzpourou, revolucí, vojensky nebo násilím převzatou mocí, stanným právem nebo stavem obležení;
 - srocením, stávkou, výlukou;
 - teroristickým činem;
 - působením jaderné energie, radiace, emanace, exhalace a emisí;
 - neodborným nebo neoprávněným zásahem pojištěného nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem pojištěného.
- Právo na poskytnutí asistenčních služeb nevzniká v případě rekonstrukčních, opravárenských, údržbářských a obdobných pracích, které

nejsou nezbytné k odstranění nouzové situace.

- V případech, kdy nouzová situace vyžaduje zásah specializovaných jednotek (např. pracovníků plynáren, hasičů apod.), jsou asistenční služby poskytnuty až po zásahu těchto specializovaných jednotek.
- V rámci poskytování IT konzultace není poskytována konzultace spočívající v prolomení hesla či jiných zabezpečovacích prvků sloužících k zamezení neoprávněnému přístupu do počítače.
- Právo na poskytnutí asistenčních služeb spočívající ve zpřístupnění domácnosti či stavby nevzniká v případě, kdy existují pochybnosti o právu pojištěného vstoupit do pojištěné domácnosti nebo stavby.

Článek 6

Výklad pojmů

- Domácím spotřebičem** se rozumí lednička, chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, televizor, sporák (s výjimkou trub mikrovlnných), varná deska a dále elektrické a plynové kotle, karmy a bojler.
- IT konzultací** se rozumí řešení nefunkčnosti počítače klienta prostřednictvím vzdáleného připojení předem určenou aplikací a následně dálkové SW opravy počítače, bez přítomnosti technika na místě.
- Za **místo pojištění** se považuje adresa pojištěné domácnosti nebo stavby, uvedená v pojistné smlouvě.
- Nouzovou situací** se rozumí vznik náhlého a nepředvídatelného havarijního stavu, který vyžaduje okamžitý zásah technické služby, aby nedocházelo k rozšiřování vzniklé škody nebo k dalším škodám na pojištěném majetku. Nouzovou situací se rozumí i zabouchnutí nebo mechanické zablokování vstupních dveří pojištěné domácnosti či stavby nebo situace, kdy se pojištěná domácnost či stavba stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů. Předmětem poskytnutí asistenčních služeb jsou v tomto případě účelně vynaložené náklady na otevření vstupních dveří do pojištěné domácnosti či stavby a jejich uvedení do stavu, ve kterém se nacházely před vznikem nouzové situace.
Za nouzovou situaci je považována také závažná hrozba způsobená včelami, vosami či sršni, vyvolávající potřebu odchytu, popř. likvidace včelího roje nebo likvidace vosího či sršňového hnízda.
- Za **počítač** je považován stolní počítač, notebook, tablet nebo router, který pojištěný vlastní nebo pro svou potřebu oprávněně užívá, s výjimkou zařízení sloužícího k plnění pracovních úkolů nebo výkonu jiné výdělečné činnosti.
- Pojistným rokem** se rozumí 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích.
- Pojištěným** se rozumí osoba oprávněná k využití asistenčních služeb na základě pojistné smlouvy pro pojištění majetku občanů, ke které jsou asistenční služby poskytovány.
- Technikem** se rozumí osoba oprávněná k poskytování služeb v profesích elektrikář, instalatér, plynář, pokrývač, sklenář, topenář, zámečnický, opravář domácích spotřebičů, technik IT.
- Uvedením domácnosti do původního stavu** se rozumí uvedení pojištěné domácnosti do stavu umožňujícího řádné užívání, včetně základního úklidu místa provádění prací (např. zametení, odvoz suti). To neplatí v případě vzniku nouzové situace spočívající v odchytu resp. likvidaci včelího roje, vosího či sršňového hnízda.
- Ztrátou klíčů** se rozumí stav, kdy pojištěný nezávisle na své vůli pozbyl možnosti klíče užívat. Za ztrátu klíčů je považováno také jejich odcizení.

Článek 7

Závěrečné ustanovení

Tyto Smluvní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 8. 2022.