

# Dodatkové pojistné podmínky pro poskytování domácí asistence

M-121/14

## OBSAH

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

### Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1) Pro poskytování asistenčních služeb k pojištění majetku občanů (dále jen „**domácí asistence**“) platí příslušná ustanovení pojistné smlouvy pro pojištění majetku občanů, k němuž je domácí 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 zvláštních pojistných podmínek, má přednost příslušné ustanovení dodatkových pojistných podmínek. Nejsou-li ustanovení dodatkových a zvláštních pojistných podmínek v rozporu, platí ustanovení zvláštních i dodatkových pojistných podmínek zároveň.

### Článek 2 Právo na poskytnutí domácí asistence

- 1) Právo na poskytnutí domácí 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 majetku občanů, ke které je domácí 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 zabouchnutí nebo mechanické zablokování vstupních dveří bytu nebo rodinného domu, který je pojištěn nebo ve kterém se nachází domácnost pojištěná pojistnou smlouvou pro pojištění majetku občanů, k němuž je domácí asistence poskytována (dále jen „**nemovitost**“), nebo situace, kdy se nemovitost stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů.
- 4) Podmínkou vzniku práva na poskytnutí domácí asistence je, že nouzová situace nastala:
  - a) v době trvání pojištění majetku občanů, k němuž je domácí asistence poskytována,
  - b) v místě pojištění na území České republiky.

5) Osobou oprávněnou k využití domácí asistence je pojištěný na základě pojistné smlouvy pro pojištění majetku občanů, k níž je domácí asistence poskytována (dále jen „**pojištěný**“).

6) Předpokladem vzniku práva na poskytnutí domácí asistence je, že pojištěný uplatnil a prokázal právo na poskytnutí domácí asistence způsobem uvedeným v těchto dodatkových pojistných podmínkách.

7) Posouzení naplnění předpokladů vzniku nouzové situace a skutečnosti, zda je prokázáno právo na poskytnutí domácí asistence, provádí pracovník dispečinku.

8) Právo na poskytnutí domácí asistence zaniká současně se zánikem pojištění majetku občanů, k němuž je poskytována.

### Článek 3 Rozsah domácí asistence

- 1) V případě vzniku nouzové situace má pojištěný právo, aby pojistitel, resp. jeho smluvní partner:
  - a) zajistil provedení řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace
  - 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 zabouchnutí nebo mechanického zablokování vstupních dveří do nemovitosti nebo situace, kdy se nemovitost stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů, uhradí pojistitel účelně vynaložené náklady na otevření vstupních dveří do nemovitosti 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 pojištěný.

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 majetku občanů sjednaného jednou pojistnou smlouvou má pojištěný v průběhu jednoho pojistného roku právo na **dva asistenční zásahy**.

6) Spočívá-li nouzová situace v zabouchnutí nebo mechanickém zablokování vstupních dveří do nemovitosti, nevzniká pojištěnému právo na poskytnutí domácí asistence spočívající ve zpřístupnění nemovitosti, existují-li pochybnosti o oprávněnosti pojištěného ke vstupu do nemovitosti.

7) Pokud si nouzová situace vyžádá zvláštní odborný zásah (např. hasičů, pracovníků plynáren apod.), lze poskytnout domácí 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 pojištěným a pracovníkem dispečinku dohodnuto provedení řemeslných prací dodavatelem navrženým pojištěným. Z pojištění budou v takovém případě uhrzeny účelně vynaložené náklady na poskytnutí řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace v rozsahu a za podmínek vyplývajících z těchto dodatkových pojistných podmínek.

#### Článek 4 Výluky

1) Pojištěnému nevzniká právo na poskytnutí domácí asistence 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 pojištěného, pojistníka, osoby jim blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich,
- e) požití alkoholu nebo aplikace jiných omamných nebo psychotropních látek pojištěným, pojistníkem nebo osobou jim blízkou,
- f) neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného pojištěným nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem pojištěného,
- g) škod vzniklých v souvislosti s prováděním oprav či úprav,
- h) trestného činu pojištěného, pojistníka, osoby jim blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich.

2) Pojištěnému nevzniká právo na poskytnutí domácí asistence v případě nouzové situace vzniklé ve společných prostorech bytového domu.

3) Pojištěnému 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.

4) Na žádost pojištěného 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 pojištěný.

5) Bude-li vyžádáno poskytnutí domácí 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 domácí asistence

1) Pojištěný uplatní právo na poskytnutí domácí asistence na telefonním čísle: **957 105 105** bez zbytečného odkladu po zjištění nouzové situace.

2) Při uplatnění práva na poskytnutí domácí 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 domácí asistence,
- ▶ kontaktní telefonní číslo.

3) Před zahájením poskytování domácí asistence v místě vzniku nouzové situace je pojištěný povinen na výzvu osoby provádějící řemeslné práce prokázat svou totožnost.

4) Spočívá-li nouzová situace v zabouchnutí nebo mechanickém zablokování vstupních dveří do nemovitosti nebo situací, kdy se nemovitost stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů, je pojištěný povinen na výzvu osoby provádějící řemeslné práce prokázat oprávnění ke vstupu do nemovitosti.

5) Pojistitel neodpovídá za škodu způsobenou nevhodným, nesprávným nebo opožděným poskytnutím domácí asistence, pokud bylo způsobeno nesprávností, nepřesností nebo neúplností informací poskytnutých pojištěným 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) **Bytem** místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu, tvoří obytný prostor a jsou určeny a užívány k účelu bydlení.

3) **Bytovým domem** budova, ve které se nachází více než čtyři samostatné byty nebo nebytové prostory.

4) **Dispečinkem** pracoviště pojistitele nebo jeho smluvního partnera, jehož prostřednictvím pojištěný telefonicky uplatňuje a prokazuje právo na poskytnutí domácí asistence.

5) **Nebytovým prostorem** místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu a jsou určeny a užívány k jiným účelům než k bydlení; nebytovými prostory nejsou vedlejší prostory náležející k bytu nebo k jinému nebytovému prostoru ani společné prostory bytového domu.

6) **Společnými prostory bytového domu** částí bytového domu určené pro společné užívání (např. společné chodby, sklepy, půdy, schodiště, výtahy, kočárkárny, terasy, garáže apod.).

7) **Ztrátou klíčů** stav, kdy pojištěný pozbyl nezávisle na své vůli možnost klíče užívat. Ztrátou klíčů se rozumí také jejich odcizení.