

## SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB K POJIŠTĚNÍ DOMÁCNOSTÍ A STAVEB SP AS 1/16

### OBSAH

- Článek 1 Úvodní ustanovení
- Článek 2 Vznik práva na poskytnutí asistenčních služeb
- Článek 3 Rozsah poskytování 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 k pojištění domácností a staveb SP AS 1/16 (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 v rozsahu sjednaném pojistnou smlouvou.
3. Asistenční služby jsou zabezpečovány společností GLOBAL ASSISTANCE, a. s. (dále jen GA).

#### Článek 2

##### 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.
2. Je-li tak ujednáno v pojistné smlouvě, právo na poskytnutí asistenčních služeb vzniká také v případě požadavku na uvedení domácnosti do původního stavu po zásahu řemeslníka.
3. 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.

4. 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.

#### Článek 3

##### Rozsah poskytování asistenčních služeb

1. Asistenční služby jsou poskytovány v rozsahu Domácí asistence.
2. Je-li tak v pojistné smlouvě ujednáno, asistenční služby lze dále poskytnout v rozsahu Domácí asistence plus.
3. Asistenční služby jsou zajišťovány v profesích elektrikář, instalatér, plynář, pokrývač, sklenář, topenář a zámečnick.
4. Asistenční služby v rozsahu Domácí asistence jsou poskytovány Non-stop prostřednictvím Call centra GA v rozsahu:
  - a) zprostředkování požadovaných služeb v případě nouzové situace;
  - b) vyslání specialisty-opraváře spotřebičů do místa pojištění za účelem odstranění poruchy domácího spotřebiče, příp. předání

kontaktní na odborný servis. Veškeré náklady spojené s dopravou a prací technika jsou hrazeny pojištěným.

5. Asistenční služby Domácí asistence plus jsou poskytovány v rozsahu:
  - a) zprostředkování požadované služby v případě nouzové situace nebo v případě poruchy domácího spotřebiče vysláním příslušného technika (opráváře);
  - b) příjezd a odjezd opraváře na místo události;
  - c) práce opraváře spojené s odstraňováním poruchy;
  - d) uvedení domácnosti do původního stavu po zásahu řemeslníka.
6. Asistenční služby Domácí asistence a Domácí asistence plus jsou poskytovány v rámci jedné pojistné smlouvy max. pro dvě události nastalé v jednom pojistném roce pro jednu bytovou jednotku.
7. V rozsahu Domácí asistence plus je v rámci poskytnutí služby hrazen i použitý materiál a náklady práce nejsou časově omezeny. Celková výše nákladů vynaložených na jednu asistovanou událost je limitována částkou 2 500 Kč. V případě nedostupnosti opraváře domácích spotřebičů nabídne GA pojištěnému refundaci nákladů do výše krytí.

#### Článek 4

##### Postup při vyžádání asistenční služby

1. 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.
2. Při vyžádání technické pomoci sdělí oprávněná osoba údaje požadované dispečerem – jméno a příjmení, adresu, číslo domu, příp. číslo bytu, 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 oprávněnou osobou optimální způsob poskytnutí asistenční služby.
3. Ve výjimečných a ekonomicky zdůvodněných případech lze dohodnout s dispečerem Call centra GA změnu dodavatele služby dle návrhu pojištěného.

#### Článek 5

##### Speciální výluky z poskytování asistenčních služeb

1. Nárok na poskytnutí asistenčních služeb nevzniká v případě nouzových situací, na které dopadají výluky z pojištění uvedené v pojistných podmínkách, které jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy pro pojištění majetku občanů.
2. V případech, kdy nouzová situace vyžaduje zásah specializovaných jednotek (např. pracovníků plynáren, hasičů apod.), jsou asistenční služby poskytnuty až po zásahu těchto specializovaných jednotek.

#### Článek 6

##### Výklad pojmů

1. **Bytovou jednotkou** se rozumí trvale obydlená domácnost nebo trvale obydlená stavba (byt či rodinný dům) na jedné adrese.
2. **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.
3. Za **místo pojištění** se považuje adresa pojištěné trvale obydlené domácnosti nebo trvale obydlené stavby, uvedená v pojistné smlouvě.
4. **Nouzovou situací** se rozumí havarijní stav vyžadující okamžitý zásah technické služby, aby nedocházelo k rozšiřování vzniklé škody nebo k dalším škodám na pojištěném majetku.
5. **Pojistným rokem** se rozumí 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích.

#### Článek 7

##### Závěrečné ustanovení

Tyto Smluvní podmínky nabývají účinnosti dne 1. července 2016.