



# DOPLŇKOVÉ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO OBČANY

## DPP ASOB 1/15

s platností od 1. ledna 2015

### Čl. 1

#### Úvodní ustanovení

1. Tyto Doplnkové pojistné podmínky pojištění asistenčních služeb pro občany (dále jen DPPAS) doplňují ustanovení Všeobecných pojistných podmínek pro pojištění majetku a odpovědnosti občanů VPP MOB 1/15 (dále jen „všeobecné pojistné podmínky“).
2. Pojištění asistenčních služeb pro občany lze sjednat pouze tehdy, obsahuje-li pojistná smlouva:
  - a) Pojištění budov a ostatních staveb
  - b) Pojištění domácnosti,a to bez ohledu na to, zda jsou sjednána obě pojištění nebo jenom některé z nich. V případě, že pojistná smlouva neobsahuje ani jedno z výše uvedených pojištění pod písm. a) a b) tohoto odstavce, nemůže obsahovat ani Pojištění asistenčních služeb pro občany.
3. Asistenční služby poskytuje pojistitel na území České republiky prostřednictvím smluvního partnera pojistitele.
4. Asistenční služby jsou poskytovány 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, a to na základě telefonické žádosti oprávněné osoby na telefonním čísle určeném za tímto účelem pojistitelem. Při sjednání pojištění je toto číslo pojistníkovi vhodnou formou sděleno, přičemž pojistitel má právo v průběhu trvání pojištění toto číslo změnit. O změně telefonního čísla je pojistitel povinen pojistníka v dostatečném předstihu informovat.

### Čl. 2

#### Rozsah pojištění

1. Pojištění asistenčních služeb pro občany lze sjednat ve variantě:
  - a) Standard
  - b) Maxi.Rozsah a limity pojistného plnění jsou s ohledem na sjednanou variantu uvedeny v pojistné smlouvě.
2. V rámci Pojištění asistenčních služeb pro občany lze sjednat pouze jednu z variant uvedených v odst. 1 tohoto článku.

### Čl. 3

#### Oprávněná osoba

1. Pokud není pro některé pojistné nebezpečí ujednáno jinak, oprávněnou osobou, tj. osobou, která má nárok na pojistné plnění, pojištěný, tedy fyzická či právnická osoba, na jejíž majetek se pojištění, specifikované v článku 1 odst. 2. těchto pojistných podmínek vztahuje.
2. Jménem pojištěného může jednat i jím pověřená osoba.

### Čl. 4

#### Pojistná událost

1. Pojistnou událostí se rozumí vznik povinnosti pojistitele poskytnout asistenční služby podle těchto pojistných podmínek.
2. Jedná se skutečnost, při níž dojde:
  - a) ke stavu nouze nebo

- b) k zablokování dveří nebo
  - c) k potřebě zabezpečení nouzového provozu.
3. Stavem nouze se rozumí situace vyžadující bezodkladné řešení, neboť hrozí bezprostřední ohrožení místa pojištění nebo věcí movitých v místě pojištění, a kterou není pojištěný schopný zabezpečit vlastními silami nebo jiným obvyklým způsobem.

- Dojde-li k pojistné události způsobené stavem nouze, poskytne pojistitel pojistné plnění takto:
- a) zorganizuje a uhradí příjezd pracovníka dodavatele služeb do místa pojištění a následný odjezd;
  - b) zorganizuje a uhradí náklady potřebné k odstranění příčiny stavu nouze, a to až do limitu uvedeného v pojistné smlouvě.

Činnosti, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojištění, zahrnují tyto profese: instalatér, topenář, plynář, zámečnick, sklenář, elektrikář. Součástí pojistného plnění jsou náklady na dopravu dodavatele služeb a náklady na jeho práci pro odstranění stavu nouze, náklady na použité náhradní díly nese oprávněná osoba.

4. Zablokováním dveří se rozumí situace, kdy uzavřené vchodové dveře do pojištěné budovy nebo do bytu, kde se nachází pojištěná domácnost, není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty příslušného klíče. Dojde-li k pojistné události způsobené zablokováním dveří, poskytne pojistitel pojistné plnění takto:

- a) zorganizuje a uhradí příjezd pracovníka dodavatele služeb do místa pojištění a následný odjezd;
- b) zorganizuje a uhradí náklady potřebné k otevření vchodových dveří a k zajištění funkčnosti jejich odemýkání a zamykání včetně případné výměny zámků, a to až do limitu, uvedeného v pojistné smlouvě.

V případě poškození či zničení uzamykacího systému nebo zámkové vložky nebo visacího zámku bude provedena náhrada těchto poškozených nebo zničených prvků v rozsahu potřebném k uvedení do původního stavu (tj. stavu před pojistnou událostí). Součástí pojistného plnění jsou náklady na dopravu dodavatele služeb a náklady na jeho práci pro odstranění zablokování dveří, náklady na použité náhradní díly nese oprávněná osoba.

5. Zabezpečením nouzového provozu se rozumí ochrana pojištěného domu či bytu, ve kterém se nachází pojištěná domácnost. Pokud podle zjištění pojistitele se pojištěná budova nebo byt, ve kterém se nachází pojištěná domácnost, stali v důsledku technické havárie neobyvatelnými, poskytne plnění takto:

- a) zorganizuje a do příslušného limitu uhradí náhradní ubytování oprávněné osoby v zařízeních hotelového typu;
- b) zorganizuje a do příslušného limitu uhradí přepravu oprávněné osoby do místa náhradního ubytování a zpět;

- c) pokud je v pojistné smlouvě ujednáno, zorganizuje a do příslušného limitu uhradí ostrahu pojištěného domu či bytu, ve kterém se nachází pojištěná domácnost, který by jinak zůstal nezabezpečen proti vstupu cizích osob;

- d) pokud je v pojistné smlouvě ujednáno, zorganizuje a do příslušného limitu přepravu mobiliáře z pojištěného domu či bytu, ve kterém se nachází pojištěná domácnost, do určeného skladu a zpět;

- e) pokud je v pojistné smlouvě ujednáno, zorganizuje a do příslušného limitu uskladnění mobiliáře pojištěného domu či bytu, ve kterém se nachází pojištěná domácnost, v nejbližším vhodném skladu.

### Čl. 5

#### Plnění pojistitele, limity plnění

1. Dojde-li k pojistné události z pojištění asistenčních služeb pro občany, poskytne pojistitel pojistné plnění v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění, a to ve smyslu ustanovení těchto DPPAS.
2. Horní hranicí pojistného plnění formou úhrady dodavatelům služeb za pojistné události je limit pojistného plnění.
3. Limity pojistného plnění se vztahují na jednu pojistnou událost s tím, že služby, u kterých je to výslovně uvedeno, může klient čerpat pouze v omezeném počtu a rozsahu opakování během pojistného roku, a to v počtu uvedeném u každé takto specifikované služby.
4. Část nákladů za službu dodavatele, která přesahuje limit pojistného plnění, není předmětem plnění a musí být uhrazena oprávněnou osobou z jejích vlastních prostředků. O této skutečnosti musí být oprávněná osoba před uskutečněním asistenčního zásahu informována.

### Čl. 6

#### Místo pojištění

Místem pojištění se rozumí:

- a) místo pojištění uvedené v pojistné smlouvě v části „Pojištění budov a ostatních staveb“ nebo v části „Pojištění domácnosti“;
- b) společné prostory v bytových domech, kde se nachází místo pojištění, s více než jedním bytem, (např. chodby, schodiště, společné půdy, sklepy).

### Čl. 7

#### Postup při využívání asistenčních služeb pro občany

1. Nastane-li pojistná událost, oprávněná osoba je povinna neprodleně se telefonicky spojit s pojistitelem (smluvním partnerem pojistitele zajišťujícím poskytování asistenčních služeb), oznámit tuto skutečnost a sdělit následující informace:
  - jméno a příjmení oprávněné osoby,
  - číslo pojistné smlouvy
  - datum narození nebo rodné číslo oprávněné osoby

- adresu místa pojištění, kde došlo ke vzniku pojistné události
  - kontaktní telefonní číslo oprávněné osoby, resp. jiné osoby pověřené oprávněnou osobou
  - stručný popis pojistné události nebo nastalého problému
  - další informace, o které pracovníci pojistitele požádají a které s pojistnou událostí souvisejí
2. Dojde-li k pojistné události způsobené zablokováním dveří, pak v souvislosti s poskytnutím této služby a v zájmu ochrany místa pojištění, je osoba, která požaduje poskytnutí tohoto plnění, povinna poskytnout pojistiteli součinnost při ověření totožnosti a prokázat, že se nejedná o nelegální vniknutí do místa pojištění. Pojistitel není povinen poskytnout tuto službu, nejsou-li vyloučeny pochybnosti o oprávněnosti této osoby ke vstupu do místa pojištění.
  3. Pracovník pojistitele bez zbytečného prodlení vyhledá vhodného dodavatele služeb a vyšle ho do místa zásahu. Telefonicky se spojí s oprávněnou osobou a informuje ji o předpokládaném času příjezdu dodavatele služeb a předá jí identifikační údaje dodavatele služeb (název firmy, apod.).
  4. Dodavatel služeb po příjezdu na místo zásahu zhodnotí situaci a určí, jaké nutné úkony pro odstranění příčiny stavu nouze nebo odblokování dveří bude potřeba učinit. Současně sdělí oprávněné osobě i pojistiteli předpokládanou cenu za práci a použitý materiál.
  5. Pokud oprávněná osoba vysloví souhlas s rozsahem opravy, tj. cenou za práci a materiál, uzavírá tím ústní smlouvu o dílo a jen tehdy je dodavatel služby oprávněn asistenční zásah provést. V opačném případě není dodavatel služeb oprávněn zasáhnout a dílo vyhotovit.
  6. V případě, že cena nutných úkonů pro odstranění příčiny stavu nouze nebo odblokování dveří nepřesáhne limit na pojistné plnění asistence sjednané v pojistné smlouvě pojištěného, provede dodavatel služeb tyto úkony, aniž by po pojištěném požadoval finanční úhradu.
  7. Jestliže po zhodnocení situace zasahujícím dodavatelem služeb vyplyne, že cena nutných úkonů pro odstranění příčiny stavu nouze nebo odblokování dveří přesáhne limit na pojistné plnění sjednaný v pojistné smlouvě, upozorní na to pracovník pojistitele i oprávněnou osobu, která bude povinna uhradit rozdíl mezi cenou a limitem pojistného plnění, nedohodne-li se s dodavatelem služeb na provedení pouze těch úkonů, které odstraní hlavní příčinu havárie a které pokryje limit pojistného plnění asistenčních služeb.
  8. Po ukončení zásahu pracovník pojistitele telefonicky ověří u oprávněné osoby jeho řádné provedení.
  9. V případě požáru, úniku plynu apod. může být technická asistence poskytnuta až po zásahu veřejných pohotovostních zásahových jednotek (policie, hasiči atd.).
  10. V některých případech, zvláště v případě živelných událostí většího rozsahu (povodně, větrné smršti apod.), nebude dodavatel

schopen zorganizovat výjezd pracovníka na místo stavu nouze bezprostředně po jeho nahlášení, ale učiní tak v nejbližším možném dohodnutém termínu.

11. V případech, kdy dodavatel nebude schopen zajistit bezprostřední zásah a oprávněná osoba nebude moci čekat do doby, než dodavatel zajistí zásah, dodavatel proplatí odstranění stavu nouze, které si oprávněná osoba zajistí vlastními silami, a to až do výše limitu uvedeného v pojistné smlouvě. Podmínkou tohoto postupu je předchozí projednání s pojistitelem.
12. V případě, že oprávněná osoba neovládá český jazyk a pracovník dodavatele služby nebo specialista neovládají jazyk anglický, pojistitel zprostředkuje prostřednictvím telefonního hovoru překlad komunikace do anglického jazyka.

## Čl. 8

### Výluky

1. Pojistitel neposkytne plnění za:
  - a) běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy;
  - b) případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady;
  - c) opravy a úkony doporučené pojistitelem po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení nebylo oprávněnou osobou zajištěno, a proto opakovaně požaduje asistenční služby stejné nebo obdobné povahy;
  - d) úkony požadované oprávněnou osobou, spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází pojištěné věci movité;
  - e) odstraňování následků újem vzniklých zanedbáním údržby;
  - f) odstraňování následků újem způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy;
2. Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na movitých věcech, které tvoří vybavení nebo zařízení místa pojištění.
3. Oprávněná osoba nemá nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednala bez předchozího souhlasu pojistitele.
4. Nárok na poskytnutí asistenčních služeb pro občany nevzniká v případě potřeby jejich poskytnutí vyvolané:
  - a) v souvislosti s jadernou energií,
  - b) v souvislosti s válečnými událostmi,
  - c) v souvislosti s vnitřními nepokoji,
  - d) v souvislosti s teroristickými útoky nebo represivními zásahy státních orgánů,
  - e) úmyslně, hrubou nedbalostí nebo pod vlivem alkoholu, omamných látek či drog pojištěným nebo osobami, které využívají předmět pojištění.
5. Pojistitel nehradí rovněž:
  - a) následné finanční škody, zejména ztrátu na výděлку a ušlý zisk,
  - b) náklady, které se nevztahují k odvrácení stavu nouze, zablokování dveří či zabezpečení nouzového provozu.

## Čl. 9

### Další smluvní ujednání

Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění, došlo-li k navýšení nákladů spojených s vyřizováním pojistné události zaviněním oprávněné osoby.

## Čl. 10

### Výkladová ustanovení

Vymezení společných pojmů uvedených ve všeobecných pojistných podmínkách se pro účely tohoto pojištění doplňuje takto:

1. **Zorganizováním služby** se rozumí forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě a v těchto DPPAS, přičemž náklady na poskytnutí této služby dodavatelem nese oprávněná osoba.
2. **Zorganizováním a úhradou služby** se rozumí forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě a v těchto DPPAS a současně uhradí náklady na poskytnutí této služby dodavatelem služeb až do výše limitu pojistného plnění. Případnou část nákladů spojených s poskytnutím služeb dodavatelem služeb přesahující limit pojistného plnění nese oprávněná osoba.
3. **Práci** se rozumí služby, které má pojistitel zorganizovat nebo zorganizovat a uhradit oprávněné osobě v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se oprávněná osoba dohodla s dodavatelem služeb.
4. **Dodavatelem služeb** se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované pojistitelem vykoná pro oprávněnou osobu.

## Čl. 11

### Závěrečná ustanovení

1. Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele poskytnout v případě pojistné události oprávněným osobám asistenční služby, nenahrazuje činnost útvarů či sborů zřízených ze zákona státními nebo místními orgány k zajišťování záchranných zdravotnických, hasičských, vyprošťovacích nebo průzkumných úkolů a za případné zásahy těchto útvarů není z tohoto pojištění poskytována žádná finanční ani jiná forma kompenzace.
2. Dodavatel je oprávněn vyžádat si od pojištěného a pojistitele veškeré informace, které mohou být potřebné k zabezpečení asistenčních služeb.
3. Dojde-li k zániku pojištění uvedených v článku 1 odst. 2, zaniká k těmto dnem i sjednané pojištění asistenčních služeb pro občany.