

## Zvláštní pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb

(dále jen „ZPP EA000811\_3\_1802“)

### Článek 1 Úvodní ustanovení

Tyto Zvláštní pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb ZPP EA000811\_3\_1802 (dále jen „ZPP EA000811\_3\_1802“) tvoří nedílnou součást s Všeobecnými pojistnými podmínkami pro pojištění asistenčních služeb VPP EA000811\_3\_1802 (dále jen „VPP EA000811\_3\_1802“) a Rámcovou pojistnou smlouvou č. EA000811\_3\_1802 (dále jen „pojistná smlouva“).

### Článek 2 Výklad pojmů

- Zajištění služeb** je forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí asistenční služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů v těchto ZPP EA000811\_3\_1802, přičemž náklady služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným, příp. oprávněnou osobou.
- Smluvní dodavatel/dodavatel** je právnická či fyzická osoba, která poskytuje služby či provádí práce, které jsou objednány asistenční centrálou a vykonávány pro pojištěného.
- Práce** jsou asistenční služby, které má pojistitel prostřednictvím asistenční centrály zajistit pojištěnému v případě pojistné události.
- Havárie** je nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání pojištěné domácnosti, v jejímž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání pojištěné domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození pojištěné domácnosti nebo jeho stavebních součástí v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání pojištěné domácnosti nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení pojištěné domácnosti a tato porucha vyžaduje okamžitě opatření pro zmírnění možné škody.
- Zablokování dveří** je událost, při které došlo k uzamčení či zabouchnutí hlavních vchodových dveří od domácnosti pojištěného nebo z důvodu ztráty příslušného klíče a která vyžaduje co nejrychlejší zásah dodavatele.
- Drobný materiál** je materiál použitý smluvním dodavatelem při řešení asistenční události jako zejména těsnění, těsnící vaty, šroubky, montážní pěny apod., nikoli však součástky nebo náhradní díly.
- Domácí spotřebič** je technické zařízení, které je instalováno v domácnosti, které spotřebovává elektrickou energii a dále pak technické zařízení, ve kterém se spaluje zemní plyn pro účely tepelné úpravy pokrmů, vytápění, ohřevu užitkové vody. Domácími spotřebiči pro účely poskytování asistenčních služeb jsou tyto spotřebiče v případě, že nejsou starší 10 let od data zakoupení jako nové věci a nepodléhají záručním podmínkám výrobce: lednice, chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, sporák, trouba (kromě samostatné mikrovlnné), digestoř, plynový sporák nebo vařiče, plynový kotel, elektrický kotel, zásobníkový ohříváč vody, průtokový ohříváč, plynový ohříváč vzduchu.

### Článek 3 Povinnosti pojištěného a oprávněné osoby spojené se vznikem škodné a pojistné události

- Všechny povinnosti vyplývající z těchto ZPP EA000811\_3\_1802, které se týkají pojištěného, se přiměřeně vztahují i na všechny osoby, které uplatňují nároky na pojistné plnění – oprávněné osoby. Tyto osoby rovněž odpovídají za plnění předepsaných povinností ke zmírnění škody a povinností směřujících k předcházení a odvrácení škod.
- V případě pojistné události je pojištěný povinen o této skutečnosti neprodleně kontaktovat asistenční centrálu na telefonním čísle: +420 221 586 500, která je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- V případě, kdy pojištěný, popř. oprávněná osoba, požaduje poskytnutí pojistného plnění v rámci zpětné úhrady finančních nákladů

vynaložených v souvislosti s pojistnou událostí, musí tak učinit písemně a to zasláním vyplněného formuláře, který mu na jeho žádost poskytne pojistitel, na adresu:

Europ Assistance s.r.o.  
Na Pankráci 121  
140 00 Praha 4

- Při kontaktování asistenční centrály je pojištěný povinen sdělit následující informace:
  - jméno a příjmení;
  - zákaznické číslo;
  - kontaktní telefonní číslo;
  - adresu domácnosti, v níž došlo k pojistné události;
  - popis události a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení pojistné události.

### Článek 4 Zvláštní ujednání

- V případech, kdy je zajištění služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrálou mohou být vydané náklady zamítnuty případně kráceny, a to do výše nákladů, které by pojistitel hradil, pokud by služby byly poskytnuty jeho smluvním dodavatelem.
- Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele a asistenční centrály poskytnout v případě pojistné události oprávněné osobě asistenční služby a pojistné plnění nenahrazuje a ani nemůže nahradit poslání 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.
- Náklady služeb přesahující finanční limity uvedené v těchto ZPP EA000811\_3\_1802 budou uhrazeny pojištěným či oprávněnou osobou.
- V případě, že dojde k pojistné události kryté tímto pojištěním, následkem které vznikne asistenční centrále povinnost poskytnout plnění dle ZPP EA000811\_3\_1802 a asistenční centrále se během 90 minut od řádného a kompletního nahlášení pojistné události oprávněnou osobou nepodaří zajistit příjezd dodavatele do pojištěné domácnosti, poskytne asistenční centrála oprávněné osobě jednorázovou finanční kompenzaci do výše 500,- Kč ve formě vouchery či poukázky na nákup zboží.
- Finanční kompenzace dle podmínek obsažených v odst. 4 tohoto článku se nevztahuje na události, kdy:
  - oprávněná osoba projeví souhlas se zajištěním příjezdu dodavatele do pojištěné domácnosti v trvání delším než 90 minut;
  - nebude možné prokazatelně ověřit platnost jednotlivého pojištění;
  - oprávněná osoba samostatně bez souhlasu asistenční centrály zajistí příjezd dodavatele do pojištěné domácnosti;
  - zjistí-li dodavatel služeb, že se nejedná o pojistnou událost krytou tímto pojištěním.
- V případě oprávněného nároku oprávněné osoby na výplatu finanční kompenzace dle odst. 4 tohoto článku odešle asistenční centrála kompenzaci oprávněné osobě nejpozději do 15 dnů ode dne doručení asistenční centrále písemné žádosti oprávněné osoby na poskytnutí finanční kompenzace.

### Článek 5 Zvláštní výluky

- Z prací a úkonů prováděných v pojištěné domácnosti, jejichž úhrada je předmětem plnění asistenční centrály dle příslušných ustanovení těchto ZPP EA000811\_3\_1802, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru (u těchto prací poskytne asistenční centrála pouze asistenci spočívající v zorganizování příslušných prací – úhradu služeb provádí oprávněná osoba):
  - běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy,
  - případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady,
  - opravy a úkony doporučené asistenční centrálou po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení nebylo oprávněnou osobou zajištěno, a proto opakovaně požaduje asistenční služby stejné nebo obdobné povahy,
  - úkony požadované oprávněnou osobou spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází domácnost pojištěného,
  - odstraňování následků škod vzniklých zjevným zanedbáním údržby

- domácnosti pojištěného,
- f. odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním pojištěného, oprávněné osoby či třetí osoby. Za neodborné, neoprávněné nebo nepovolené zásahy se nepovažují opravy a úkony doporučené asistenční centrálou.
2. Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na movitých věcech, které tvoří vybavení nebo zařízení domácnosti.

#### **Článek 6 Předmět pojištění**

1. Předmětem pojištění je technická asistence, již se rozumí ochrana domácnosti pojištěného.
2. Pojistným nebezpečím z pojištění je havárie, zablokování dveří, porucha domácích spotřebičů a oprávněná potřeba zajištění dodavatele pro opravu a údržbu.
3. Účelem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb nebo peněžitého plnění v rozsahu těchto ZPP EA000811\_3\_1802.

#### **Článek 7 Pojistná událost**

Pojistnou událostí z titulu pojištění asistenčních služeb je vznik majetkové škody pojištěného plynoucí z pojistného nebezpečí uvedeného v čl. 6 odst. 2 těchto ZPP EA000811\_3\_1802, při níž dojde ke stavu nouze, tedy situaci, která vyžaduje bezodkladné řešení, neboť hrozí bezprostřední ohrožení domácnosti pojištěného, kterou není pojištěný, popř. oprávněná osoba, schopen řešit vlastními silami nebo jiným obvyklým způsobem.

#### **Článek 8 Havárie**

1. Pro řešení havárie asistenční centrála zajistí okamžitou pomoc – příjezd smluvního dodavatele na místo události a práce dodavatele, které jsou spojeny s odstraněním příčiny stavu nouze. Specializace smluvních dodavatelů, které v rámci poskytování této služby asistenční centrála zajistí, jsou: elektrikář, plynář, instalatér, topenář, opravář.
2. Pojištění se vztahuje na práci spojenou s odstraněním příčin havárie a drobný materiál maximálně však do výše 5 000 Kč vč. DPH. Náklady spojené s příjezdem a odjezdem smluvního dodavatele jsou hrazeny asistenční centrálou v plné (reálné) výši.

#### **Článek 9 Zablokování dveří**

1. V případě zablokování dveří zajistí asistenční centrála zásah smluvního dodavatele (zámečníka) v místě události, spojený s odemknutím dveří či dovozem náhradních klíčů.
2. Pojištění se vztahuje na práci spojenou s odstraněním příčin havárie a drobný materiál maximálně však do výše 5 000 Kč vč. DPH. Náklady spojené s příjezdem a odjezdem smluvního dodavatele jsou hrazeny asistenční centrálou v plné (reálné) výši.
3. Za drobný použitý materiál se ve smyslu tohoto článku považuje základní FAB vložka a/nebo sada dvou nových klíčů.
4. Na požádání smluvního dodavatele je pojištěný povinen prokázat součinnost při ověření totožnosti ke zjištění, zda se nejedná o nelegální vniknutí do budovy nebo bytové jednotky či vozidla. Asistenční centrála není povinna poskytnout služby spojené se zablokováním dveří, nejsou-li odstraněny pochybnosti o oprávněnosti ke vstupu do domácnosti.

#### **Článek 10 Porucha domácích spotřebičů**

1. V případě poruchy či nefunkčnosti domácího spotřebiče zajistí asistenční centrála dodavatele pro opravu domácího spotřebiče.
2. Nárok na poskytnutí služeb vzniká za současného splnění následujících podmínek:
  - a. porucha, která na domácím spotřebiči vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben;

- b. na spotřebič se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem;
  - c. elektrospotřebič není starší 10 let, počítáno od data zakoupení spotřebiče jako nové věci.
3. Pojištění se vztahuje na příjezd, práci a odjezd smluvního dodavatele do výše 5 000 Kč vč. DPH.
  4. Náklady drobného materiálu ve smyslu tohoto článku nejsou pojištěním kryty.
  5. V případě, kdy není možné provést opravu spotřebiče v domácnosti, uhradí asistenční centrála odvoz spotřebiče do servisu v plné (reálné) výši.

#### **Článek 11 Zajištění dodavatele pro opravu a údržbu – Informační služby**

1. V rámci pojištění má pojištěný nárok na to, aby asistenční centrála zajistila vyslání dodavatelů podle potřeb a požadavků pojištěného do jeho domácnosti i v jiných případech než jsou případy uvedené v těchto ZPP EA000811\_3\_1802.
2. Asistenční centrála vyhledá vhodného smluvního dodavatele služeb a vyšle jej do místa zásahu na základě požadavků pojištěného. Obsahem pojistného plnění dle tohoto článku je pouze vyhledání a zkontaktování vhodného dodavatele služeb dle požadavků pojištěného. Obsahem pojistného plnění dle tohoto článku není úhrada poskytovaných služeb takovým dodavatelem služeb a ani náklady spojené s příjezdem a odjezdem takového dodavatele služeb.
3. Příslušný smluvní vztah v případech dle tohoto článku vzniká mezi dodavatelem služeb a pojištěným. Náklady na zásahy dodavatelů služeb v tomto případě hradí pojištěný.
4. Tyto služby se týkají profesí: instalatér, topenář, plynář, zámečník, sklenář, elektrikář, obkládač, pokrývač, klempíř, podlahář, truhlář, štukatér, malíř, lakýrník, kominík, zedník, pokrývač, úklidové práce, stěhovací služby, služby spojené s dezinfekcí, dezinfekcí, deratizací.