

Rozsah poskytovaných asistenčních služeb k pojištění bytového domu SPOLEČNÝ DOMOV

Cílem tohoto pojištění je zajistit vám okamžitou pomoc v případě řešení nouzové situace. Asistenční služby jsou poskytovány 24 hodin denně 7 dní v týdnu, a to na základě telefonické žádosti. Asistenční služby jsou poskytovány pro případ řešení technických havárií ve společných prostorech bytového domu nebo zablokování vstupních dveří. Dále lze využít asistenční služby pro zajištění odborníků pro opravy nebo údržbu domu, vyhledání dalších služeb nebo poskytnutí asistence při řešení právních problémů spojených se správou bytového domu.

I. Asistenční služba přijímá hlášení od kteréhokoliv obyvatele domu v případech:

1. Pomoc řemeslníka v případě havárie ve společných prostorech bytového domu (instalatér, topenář, plynář, elektrikář, sklenář, pokrývač, klempíř).
2. Pomoc zámečníka v případě zablokování vchodových dveří bytového domu.

Z pojištění je hrazeno (počet zásahů není omezen):

- a) doprava řemeslníka;
- b) materiál na opravu + max. 120 min. práce, do limitu 10 000 Kč v případě havárie ve společných prostorech domu;
- c) materiál na opravu + max. 120 min. práce, do limitu 5 000 Kč v případě zablokování vstupních dveří bytového domu.

II. Asistenční služby poskytované majiteli domu nebo členům výboru, pověřeným vlastníků, vedení společenství či představenstvu v případech:

1. Zajištění odborníka pro opravy a údržbu bytového domu, tj. vyhledání vhodného smluvního dodavatele a vyslání jej do místa zásahu.
2. Informační služby, tj. vyhledání a předání kontaktu na dodavatele služeb:
 - a) informace o dostupnosti a službách řemeslníků;
 - b) kontakty na odhadce nemovitostí;
 - c) adresy a kontakty na lékařskou pohotovost;
 - d) adresy a kontakty na útulky pro zvířata.
3. Právní asistence, tj. poskytnutí obecných právních informací a zprostředkování právního poradenství, zejména:
 - a) právní předpisy a jejich znění;
 - b) postupy při řešení problémových situací spojených s bydlením;
 - c) náležitosti a postupy spojené se založením a provozem bytového družstva a společenství vlastníků;
 - d) vztah občan vs. soud;
 - e) kontakty na advokáta za účelem právní konzultace, příprava návrhu oficiální korespondence pojištěného s orgány státní správy či institucemi (v rozsahu jedné hodiny právní konzultace spolupracující advokátní kanceláře asistenční centrály, a to maximálně 3x během jednoho roku trvání pojištění).

Kontakt na asistenční centrálu:

(+420) 241 114 114,

nepřetržitě, 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

Doplňkové pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb k pojištění bytového domu DPPASB-P-01/2016

OBSAH

- | | |
|-----------|--|
| Článek 1 | Úvodní ustanovení |
| Článek 2 | Výklad pojmů |
| Článek 3 | Vznik nároku na asistenční služby |
| Článek 4 | Rozsah poskytovaných asistenčních služeb |
| Článek 5 | Místo poskytnutí asistenčních služeb |
| Článek 6 | Speciální výluky z pojištění |
| Článek 7 | Pomoc odborníka pro stav nouze |
| Článek 8 | Zajištění odborníka pro opravy a údržbu |
| Článek 9 | Informační služby |
| Článek 10 | Právní asistence |
| Článek 11 | Postup při využívání asistenčních služeb |

Článek 1

Úvodní ustanovení

Tyto Doplnkové pojistné podmínky asistenčních služeb pro bytové domy DPPASB-P-01/2016 (dále jen „DPP“) doplňují ustanovení Všeobecných pojistných podmínek pro pojištění majetku a odpovědnosti, kterými se pojištění bytového domu řídí a které jsou účinné do 1. 2. 2016.

Článek 2

Výklad pojmů

1. **Asistenční centrála:** Europ Assistance s.r.o., se sídlem Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851 (dále jen „Europ Assistance“ nebo „EA“). Asistenční centrála poskytuje klientům asistenční služby.
2. **Asistenční událost:** nahodilá skutečnost blíže spojená se stavem nouze ve společných částech pojištěného bytového domu, která nastala v době trvání pojištění

a s níž je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění formou zajištění služeb.

3. **Zajištění služeb:** forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů uvedených v těchto DPP.
4. **Stav nouze:** nastalá událost, která vyžaduje okamžitá opatření pro zmírnění možné škody na společných částech pojištěného bytového domu a na věcech ve společných částech pojištěného bytového domu z důvodu přímé finanční škody, vzniklé v důsledku havárie nebo zablokování dveří.
5. **Havárie:** havárie vodovodního a kanalizačního potrubí, havárie či únik plynu, havárie na systému vytápění budovy, závada elektroinstalace, které zapříčiňují vznik stavu nouze v pojištěném bytovém domě.
6. **Zablokování dveří:** událost, při které došlo k zablokování zámku hlavních vchodových dveří od bytového domu, kdy klíče od prostor zůstaly v zámku či došlo ke zlomení klíčů uvnitř zámku, a která zapříčiňuje vznik stavu nouze v pojištěném bytovém domě. V případě, že nastal stav nouze, považují se za zablokování dveří i případy, kdy klíče od prostor nezůstaly uvnitř zámku nebo nedošlo k jejich zlomení uvnitř zámku (tzv. zabouchnutí dveří).
7. **Smluvní dodavatel / dodavatel:** právnická či fyzická osoba, která poskytuje služby či provádí práce, které jsou objednány asistenční centrálou a vykonávány pro pojištěného.

8. **Práce:** služby, které má pojistitel prostřednictvím asistenční centrály zajistit pojištěnému při poskytování asistenčních služeb.

9. **Deratizace:** hubení nebo omezování výskytu škodlivých hlodavců, včetně zamezení jejich pronikání do objektu.

10. **Dezinsektace:** hubení nebo omezování výskytu škodlivého hmyzu.

11. **Dezinfekce:** likvidace choroboplodných zárodků – soubor opatření zneškodňujících mikroorganismy pomocí fyzikálních, chemických nebo kombinovaných postupů.

Článek 3

Vznik nároku na asistenční služby

1. Nárok na využívání asistenčních služeb vzniká pojištěnému dnem počátku pojištění asistenčních služeb podle těchto DPP. Současně je podmínkou pro využívání asistenčních služeb účinné pojištění bytového domu, které se řídí Doplnkovými pojistnými podmínkami pro pojištění staveb.
2. V případě, že pojištění asistenčních služeb bylo sjednáno dodatečně, vzniká pojištěnému nárok na využívání asistenčních služeb dnem počátku pojištění asistenčních služeb, uvedeným v pojistné smlouvě.
3. Nárok na čerpání služeb spojených s asistenční událostí vzniká pojištěnému za podmínky dodržení ustanovení těchto DPP a pokynů operátorů asistenční centrály.
4. Nárok na čerpání asistenčních služeb vzniká pojištěnému pouze tehdy, pokud byly zprostředkovány asistenční centrálou a pokud není v těchto DPP uvedeno jinak.

5. Rozhodnutí, zda se jedná o stav nouze, s nímž je spojen nárok na čerpání služeb v rozsahu daném těmito DPP, přísluší operátorům asistenční centrály.

Článek 4

Rozsah poskytovaných asistenčních služeb

- Asistenční centrála poskytuje následující asistenční služby:
 - pomoc odborníka pro stav nouze, tj. doprava a zásah řemeslníků uvedených pro tento případ v těchto DPP;
 - zajištění odborníka pro opravu a údržbu, tj. zajištění služeb řemeslníků podle potřeb a požadavků pojištěného pro účely běžných oprav a údržby pojištěného bytového domu;
 - informační služby, tj. vyhledání a předání kontaktu na dodavatele služeb v rozsahu a za podmínek určených těmito DPP.
Pokud je sjednáno v pojistné smlouvě, poskytuje asistenční centrála dále tyto služby:
 - právní asistence, tj. poskytnutí obecných právních informací a zprostředkování právního poradenství v rozsahu a za podmínek určených těmito DPP.

Článek 5

Místo poskytnutí asistenčních služeb

- Místem poskytnutí asistenčních služeb uvedených v článku 4, bodu 1, písm. a) a b) těchto DPP je místo pojištění sjednané v pojistné smlouvě.
- Asistenční služby uvedené v článku 4, bodu 1, písm. c) a d) těchto DPP se poskytují telefonicky nebo písemně.

Článek 6

Speciální výluky z pojištění

- Pojištění asistenčních služeb uvedených v článku 4, bodu 1, písm. a) těchto DPP se nevztahuje na:
 - asistenční události nastalé v zestavěných budovách a v budovách v rekonstrukci;
 - asistenční události nastalé v bytových i nebytových jednotkách; s výjimkou asistenční události nastalé na společné části pojištěného bytového domu, která je součástí bytové či nebytové jednotky, respektive ke které je přístup pouze z bytové či nebytové jednotky v bytovém domě;
 - provádění běžných oprav, údržby či provádění preventivních oprav;
 - odstraňování následků událostí, způsobených neobdobnými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním pojištěného či dalších osob, které prostory pojištěného bytového domu po právu užívají;
 - odstraňování následků škod vzniklých v důsledku provádění jakýchkoliv stavebních úprav či oprav;
 - případy stavu nouze v důsledku hrubé nedbalosti nebo v důsledku úmyslné trestné činnosti pojištěného či dalších osob, které prostory pojištěného bytového domu po právu užívají;
 - zásahy řemeslníků mimo území České republiky.
- Pojištění asistenčních služeb podle čl. 4, bodu 1, písm. d) těchto DPP (právní asistence) se nevztahuje na:
 - spory související s podnikatelskou činností pojištěného; tato výluka se netýká případů, kdy podnikatelská činnost pojištěného spočívá v provozování nemovitosti, která je předmětem pojištění;
 - spory týkající se duševního vlastnictví a autorských práv;
 - spory týkající se koupě, držení nebo zcizování podílů v obchodních společnostech;
 - disciplinární řízení;
 - spory či řízení týkající se oblasti sociálního zabezpečení či veřejného zdravotního pojištění;
 - spory mezi spoluvlastníky pojištěného bytového domu, příp. mezi členy statutárních orgánů vlastníka či spoluvlastníků pojištěného bytového domu, a dále spory mezi dalšími osobami, které prostory pojištěného domu po právu užívají;

- spory nebo řízení související se stavebními nebo inženýrskými pracemi v pojištěném bytovém domě;
- spory mezi pojistitelem a pojištěným, mezi pojistníkem a pojištěným a spory, jejichž předmětem je nárok, který byl na pojištěného převeden třetí osobou, nebo nárok, který pojištěný uplatňuje pro třetí osobu.

Článek 7

Pomoc odborníka pro stav nouze

- Pro řešení stavu nouze asistenční centrála zajistí okamžitou pomoc – dopravu smluvního dodavatele na místo události a práce dodavatele, které jsou spojeny s odstraněním příčiny stavu nouze. Specializace smluvních dodavatelů, které v rámci pomoci odborníka pro stav nouze asistenční centrála zajistí, jsou: instalatér, topenář, plynář, zámečnick (služby zablokování dveří), elektrikář, sklenář, pokrývač a klempíř.
- Pojištění se vztahuje na dopravu smluvního dodavatele na místo události a dále až do výše 10 000 Kč na prvních 120 minut práce smluvního dodavatele, včetně nákladů na materiál, jako jsou náhradní díly, použitý stavební materiál apod.
Počet zásahů během jednoho roku není omezen.
- V případě stavu nouze způsobeného zablokováním dveří se pojištění vztahuje na dopravu smluvního dodavatele na místo události a dále až do výše 5 000 Kč na prvních 120 minut práce smluvního dodavatele spojené s odemknutím dveří, včetně ceny případných součástek (zámek, klíče apod.) či dovozu náhradních klíčů. Počet zásahů během jednoho roku není omezen.
- Na požádání smluvního dodavatele je pojištěný povinen poskytnout mu součinnost prokázáním totožnosti ke zjištění, zda se nejedná o nelegální vniknutí do bytového domu. Pojistitel není povinen poskytnout služby, spojené s řešením stavu nouze způsobeného zablokováním dveří, nejsou-li odstraněny pochybnosti o oprávněnosti ke vstupu do bytového domu.
- Cílem odstranění stavu nouze je uvedení do původního stavu.
- Náklady služeb přesahující finanční limity uvedené v bodu 2 a bodu 3 tohoto článku nejsou předmětem plnění z tohoto pojištění a musí být uhrazeny pojištěným z jeho vlastních prostředků.

Článek 8

Zajištění odborníka pro opravu a údržbu

- V případě využití asistenčních služeb v podobě zajištění odborníka pro opravy a údržbu má pojištěný nárok na to, aby asistenční centrála zajistila vyslání řemeslníků podle potřeb a požadavků pojištěného do místa pojištění i v jiných případech, než jsou případy uvedené v článku 7 těchto DPP (stav nouze).
- Náklady na zásahy řemeslníků v tomto případě hradí pojištěný.
- Tyto služby se týkají profesí: instalatér, topenář, plynář, zámečnick, sklenář, elektrikář, obkládač, pokrývač, klempíř, podlahář, truhlář, štukatér, malíř, lakýrnik, kominík, zedník, pokrývač, úklidové práce, stěhovací služby, služby spojené s dezinfekcí, dezinfekcí, deratizací.

Článek 9

Informační služby

- V případě využití asistenčních služeb v podobě informačních služeb má pojištěný právo obrátit se na asistenční centrálu se žádostí o:
 - informace o dostupnosti a službách řemeslníků;
 - kontakty na odhadce nemovitostí;
 - adresy a kontakt na lékařskou pohotovost;
 - adresy a kontakt na útluky pro zvířata.

Článek 10

Právní asistence

- Na využití asistenčních služeb v podobě právní asistence má pojištěný nárok v případech:
 - skutečného nebo domnělého porušení právních předpisů a/nebo právních povinností ze strany tře-

tích osob, jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy pojištěného vztahující se k pojištěnému bytovému domu, pokud k tomuto porušení právních předpisů a/nebo právních povinností a narušení oprávněných zájmů pojištěného došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění;

- skutečného nebo domnělého spáchání skutku, pro který je vedeno trestní nebo správní řízení vůči pojištěnému vztahující se k pojištěnému bytovému domu, pokud ke spáchání takového skutku a zahájení trestního nebo správního řízení vůči pojištěnému došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění.
- V případech událostí, kdy klient potřebuje ochránit své oprávněné nároky vztahující se k pojištěnému bytovému domu, poskytne asistenční centrála:
 - obecné informace o právních předpisech a jejich znění;
 - obecné informace o vztahu občan vs. soud – informace o věcné a místní příslušnosti soudu, náležitosti podání, zastupování, nákladech soudního řízení, odměnách znalců, tlumočnicků, advokátů;
 - obecné informace o řešení závazkových či spotřebitelských vztahů (odpovědnost, smluvní pokuty, úroky, řešení reklamací, dodací lhůty);
 - obecné informace o postupech při řešení problémových situací spojených s bydlením;
 - obecné informace o náležitostech a postupech spojených se založením a provozem bytového družstva a společenství vlastníků jednotek;
 - poskytnutí kontaktu na advokáta za účelem právní konzultace při sepsování nájemních a podnájemních smluv a dále při otázkách týkajících se výpovědi z nájmu bytu (týká se i problematiky obecního bydlení);
 - poskytnutí kontaktu na advokáta za účelem právní konzultace při sepsování nájemních a podnájemních smluv a dále při otázkách týkajících se výpovědi z nájmu nebytových prostor;
 - přípravu návrhu oficiální korespondence pojištěného s orgány státní správy či institucemi (vytvoření návrhu odpovědi na dopis, stížnost atp.).
 - Pojištění asistenčních služeb uvedených v bodu 2 písm. h) tohoto článku je poskytováno v rozsahu během jedné hodiny právní konzultace spolupracující advokátní kanceláře asistenční centrály, a to maximálně 3x během jednoho roku trvání pojištění.

Článek 11

Postup při využívání asistenčních služeb

- Na asistenční centrálu je oprávněn se obracet pojištěný nebo pojistník se souhlasem pojištěného.
- V případě zjištění stavu nouze u pojištěného bytového domu se může na asistenční centrálu obrátit i jiná osoba.
- V případě, že pojištěný chce využít pojištění asistenčních služeb, kontaktuje asistenční centrálu na telefonním čísle: (+420) 241 114 114, které je k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně 7 dní v týdnu.
- V případě, že pojištěný nekontaktuje asistenční centrálu při stavu nouze bezprostředně po jeho vzniku a zabezpečí si odstranění stavu nouze svépomocí a na svoje náklady, nebudou pojištěnému zpětně uhrazeny tyto jím vynaložené náklady, pokud nedojde k jejich prokázání nebo nastanou-li pochybnosti o vzniku nároku na poskytnutí asistenčních služeb, případně bude úhrada za tyto náklady snížena do výše, která by odpovídala výši nákladů, které by byly hrazeny za odstranění stavu nouze, pokud by zajišťovala tyto služby asistenční centrála sama.
- Při kontaktování asistenční centrály je pojištěný povinen sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení, příp. název pojištěného, případně osoby oprávněné jednat jménem pojištěného;
 - číslo pojistné smlouvy;
 - kontaktní telefonní číslo;
 - adresu budovy, v níž došlo ke stavu nouze;
 - popis události a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení události.