

Pojistné podmínky „Pojštění asistenčních služeb v domácnosti“
PP-D-AL ze dne 1. 7. 2015

Článek 1. Úvodní ustanovení

- Pro toto pojištění platí zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále také jen „občanský zákoník“), pojistná smlouva a tyto „Pojistné podmínky pro Pojištění asistenčních služeb v domácnosti“ (dále jen PP-D-AL). Pojištění se řídí právním řádem České republiky.
- Pojistitelem se rozumí INTER PARTNER ASSISTANCE, S. A., člen skupiny AXA, se sídlem Avenue Louise 166, 1050, Brusel, Belgie, zapsaný v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055 jednající prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky se sídlem Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, IČ: 28225619, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou oddíl A, vložka 59647 (dále jen pojistitel).

Článek 2. Výklad pojmů

Pro účely tohoto pojištění jsou následující pojmy vymezeny takto:

pojistník – právnická osoba, která má s pojistitelem uzavřenou platnou smlouvu o pojištění asistenčních služeb v domácnosti

pojištěný – fyzická osoba/ya, kterou pojistník uvedl v seznamu pojištěných osob předaném pojistiteli

asistenční služba pojistitele – právnická osoba, která jménem a v zastoupení pojistitele poskytuje oprávněné osobě pojistné plnění a související asistenční služby. Asistenční služba zastupuje pojistitele při uplatňování, šetření a likvidaci pojistných událostí. Asistenční služba nebo jiný pojistitelem pověřený zástupcem mají právo jednat jménem pojistitele při všech pojistných událostech vymezených tímto pojistným programem. Adresa asistenční služby: AXA Assistance CZ, s.r.o. 1689/2a, 140 62, Praha 4

pojištěná domácnost – byt, rodinný dům, chata nebo chalupa, který pojistník uvedl v seznamu pojištěných domácností předaném pojistiteli. Za součást pojištěné domácnosti se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako např. společné chodby, schodiště, výtahy, společné pudy, sklepy, kočárkárny, balkóny, terasy nebo společné garáže

člen pojištěné domácnosti – pojištěný a každý spoluúživatel pojištěné domácnosti, který je členem společné domácnosti pojištěného a který s pojištěným v pojištěné domácnosti dlouhodobě bydlí

oprávněná osoba – pojištěný a každý další člen asistované domácnosti

pojistná událost – nahodilá skutečnost blíže specifikovaná v těchto pojistných podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout oprávněné osobě pojistné plnění z tohoto pojištění

škodná událost – skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění z tohoto pojištění

zorganizování a úhrada služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistných podmínkách 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

zorganizování služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě, v pojistných podmínkách, nebo smluvních ujednáních, přičemž náklady na poskytnutí těchto služeb dodavatelem služeb nese pojištěný nebo oprávněná osoba

technická havárie – nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání bytu asistované domácnosti, v jejichž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu asistované domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození pojištěné domácnosti nebo jeho stavebních součástí v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení bytu asistované domácnosti, nikoli však porucha vzniklá bezprostředním zásahem oprávněné osoby nebo třetí osoby ani porucha mobilních technických zařízení, která jsou součástí vybavení pojištěné domácnosti nebo jsou v pojištěné domácnosti umístěna (jako je např. porucha pračky, myčky nádobí, přenosného topného tělesa apod.)

zablokování dveří – situace, kdy uzavřené hlavní vchodové dveře pojištěné domácnosti není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty klíče či jeho zabouchnutí uvnitř bytu asistované domácnosti/nemovitosti

porucha domácího spotřebiče – porucha televizoru, lednice, mrazničky, myčky nádobí, pračky, sušičky prádla, elektrického či plynového sporáku, elektrické trouby a digestoře, který je součástí vybavení pojištěné domácnosti, způsobená výhradně vadou nebo únavou materiálu či chybou montáže ze strany výrobce, která znemožňuje jeho používání k účelu, ke kterému je určen, tj. faktická nefunkčnost

živelná událost – víchrice, krupobití, úder blesku, požár, výbuch, pád letadla, záplava nebo povodeň

drobný materiál – drobný doplňkový materiál nezbytný k opravě jako jsou těsnění, šrouby, tmel, dráty atd. Za drobný materiál se nepovažují celé náhradní díly jako nová vodovodní baterie nebo sifon, nová vložka zámku, skleněné výplně atp.

práce – služby, které má pojistitel zorganizovat či zorganizovat a uhradit pojištěnému v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se pojištěný/oprávněná osoba dohodl s dodavatelem služeb

dodavatel služeb – fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované pojistitelem vykonává pro pojištěného/oprávněnou osobu

Článek 3. Předmět pojištění

- „Pojštění asistenčních služeb v domácnosti“ je soukromým neživotním škodovým pojištěním.
- „Pojštění asistenčních služeb v domácnosti“ obsahuje:
 - pojištění „Technická asistence“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou asistenčních služeb, případně formou úhrady prací provedených dodavatelem služeb, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a PP-D-AL, a to v případě technické havárie, v případě poruchy domácího elektrospotřebiče, v případě neobyvatelnosti bytu pojištěné domácnosti a v případě zablokování dveří a zámku od pojištěné domácnosti.

- pojištění „Prodloužené záruky domácích spotřebičů“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě nebo pojištěnému formou organizace a úhrady opravy porouchaného domácího spotřebiče, případně nahrazení porouchaného domácího spotřebiče novým v případě, že oprava není z technických důvodů možná, případně z ekonomických důvodů vhodná. O způsobu pojistného plnění rozhoduje výhradně pojistitel.

Článek 4. Hranice pojistného plnění

- Horní hranice pojistného plnění je určena pro jednotlivé služby, za jednu pojistnou událost, limitem pojistného plnění.
- Jednotlivé služby, které jsou oprávněným osobám poskytovány dodavatelem služeb, a které se pojistitel v případě pojistné události zavazuje zorganizovat a uhradit dodavatelům, jsou pojistitelem hrazeny do dílčího případně ročního limitu pojistného plnění, tak jak jsou uvedeny v tabulce v čl. 8 a v čl. 9 PP-D-AL.
- Dílčí limity pojistného plnění se vztahují na službu určitého druhu a jednu pojistnou událost. V případech, kdy služba není jednorázového charakteru, může být limit pojistného plnění vymezen finanční částkou i dobou, pro kterou je služba v případě vzniku pojistné události poskytována oprávněné osobě jako hrazená.
- Roční limit pojistného plnění se vztahuje na všechny pojistné události vzniklé v průběhu jednoho roku.
- Část nákladů za službu dodavatele, která přesahuje dílčí limit pojistného plnění, případně roční limit pojistného plnění, není předmětem pojistného plnění a musí být uhrazena oprávněnou osobou z jejich vlastních prostředků.
- Pojistné plnění poskytne pojistitel nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy skončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění uvedeno jinak.

Článek 5. Územní a místní rozsah pojištění

- Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly na území České republiky.
- Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly v jedné, předem určené, pojištěné domácnosti.

Článek 6. Pojistná událost

Pojistnou událostí se rozumí:

- technická havárie
- zablokování dveří
- neobyvatelnost pojištěné domácnosti
- porucha domácího spotřebiče

Článek 7. Technická havárie – rozsah plnění

V případě, že v pojištěné domácnosti dojde k technické havárii, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:

- zorganizuje a uhradí příjezd technické pohotovostní služby dodavatele služeb do místa pojištěné domácnosti
- zorganizuje práce vedoucí k odstranění příčiny technické havárie a k odstranění škod vzniklých v pojištěné domácnosti a uhradí náklady na tyto práce až do příslušného limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce v čl. 10 PP-D-AL. Náklady na práci a materiál nad tento limit nejsou předmětem pojistného plnění a oprávněná osoba si je hradí sama z vlastních prostředků. Práce, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojistného plnění, zahrnují tyto činnosti/profese: instalatérské práce, elektrikářské práce, sklenářské práce, topenářské práce, práce plynařské, práce komínické, práce malíře pokojů.

Článek 8. Zablokování dveří a zámku – rozsah plnění

1. V případě, že uzavřené hlavní vchodové dveře od pojištěné domácnosti není možné otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty tohoto klíče, z důvodu zlomení klíče, z důvodu poškození vložky zámku nebo z důvodu zabouchnutí klíče, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:

- zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – zámečnicka do místa pojištěné domácnosti,
 - zorganizuje práce potřebné k otevření hlavních vchodových dveří od pojištěné domácnosti a k zajištění funkčnosti jejich odemýkání a zamykání včetně případné výměny zámku a uhradí náklady na tyto práce až do výše příslušného limitu pojistného plnění.
2. Oprávněná osoba, která požaduje poskytnutí plnění dle článku 8 PP-D-AL, je povinna poskytnout pojistiteli respektive asistenční službě pojistitele součinnost při ověření totožnosti a prokázat, že se nejedná o nelegální vniknutí do pojištěné domácnosti. Pojistitel není povinen poskytnout toto plnění, nejsou-li vyloučeny pochybnosti o oprávněnosti této osoby ke vstupu do bytu asistované domácnosti.

Článek 9. Neobyvatelnost domácnosti

V případě, že pojištěná domácnost je v důsledku technické havárie neobyvatelná, pojistitel prostřednictvím asistenční služby:

- zorganizuje náhradní ubytování pojištěného a ostatních členů pojištěné domácnosti a uhradí náklady na toto ubytování až do výše limitu příslušného limitu pojistného plnění,
- zorganizuje a uhradí dopravu pojištěného a ostatních členů domácnosti do místa náhradního ubytování,
- zorganizuje práce k uvedení pojištěné domácnosti do původního stavu.

Technická asistence	
Služba	Limit poj. plnění na událost
Havarijní stav	
příjezd technika na místo události	plně hrazen
elektrikářské práce	15 000 Kč
instalatérské práce	
sklenářské práce	
plynářské práce	
pokryvačské práce	
topenářské práce	500 Kč
drobný spotřební materiál	
Zablokování hlavních vchodových dveří	
příjezd zámečnicka na místo události	plně hrazen
zámečnické práce	5 000 Kč
drobný spotřební materiál	500 Kč
Neobyvatelnost pojištěné domácnosti	
náhradní ubytování	10 000 Kč
přeprava do místa náhradního ubytování	5 000 Kč
uvedení do původního stavu	ORG

Článek 10. Prodloužená záruka k domácím spotřebičům – rozsah plnění

- V případě poruchy některého z následujících domácích spotřebičů: televizor, lednice, mraznička, myčka nádobí, pračka, sušička prádla, elektrický či plynový sporák, elektrická trouba, digestoř, který je součástí vybavy pojištěné domácnosti, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
 - organizuje a uhradí příjemce dodavatele služeb – opraváře domácích spotřebičů adresu pojištěné domácnosti,
 - organizuje práce potřebné k opravě porouchaného spotřebiče a uhradí náklady na tyto práce. V případě, že se na místě prokáže, že nefunkčnost domácího spotřebiče nebyla způsobena poruchou ve smyslu ustanovení těchto pojistných podmínek, nese náklady na zásah dodavatele služeb v plné výši pojištěný,
 - v případě, že porouchaný domácí spotřebič nelze z technických důvodů opravit, nebo oprava není z ekonomických důvodů vhodná, pojistitel zorganizuje a uhradí nákup nejbližšího možného ekvivalentu k porouchanému spotřebiči.
- O výběru vhodného dodavatele služeb a o výběru nového domácího spotřebiče rozhoduje výhradně pojistitel.
- Na všechny pojistné události se vztahuje limit pojistného plnění ve výši 25 000 Kč a dva roky. Pokud součet pojistného plnění z pojistných událostí nastalých v průběhu dvou let tento limit překročí, pojištěný ztrácí nárok na poskytnutí pojistného plnění formou úhrady opravy či nákupu domácího spotřebiče. Nárok na pojistné plnění formou organizace služeb zůstává i nadále zachován.
- V případě poruchy domácího spotřebiče, který je kryt zárukou od výrobce či prodejce a tudíž pojištěnému nevzniká nárok na pojistné plnění formou opravy nebo nákupu nového domácího spotřebiče (dle ustanovení čl. 12, odst. 4, písmene a) PP-D-AL), pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje a uhradí dopravu porouchaného domácího spotřebiče do místa sídla dodavatele služeb, ale pouze v případě, že opravu není z objektivních důvodů možné provést v pojištěné domácnosti.

Článek 11. Povinnosti pojištěného

- Vznik škodní události je oprávněná osoba povinna nahlásit bez zbytečného odkladu prostřednictvím telefonického střediska asistenční služby pojistitele, které je v provozu 24 hodin denně, 365 dní v roce. V případě, že oprávněná osoba tuto svou povinnost nesplní, zaniká její právo na poskytnutí pojistného plnění.
- Telefonické číslo telefonického střediska asistenční služby pojistitele: + 420 272 099 950
- Při spojení s telefonickým střediskem asistenční služby pojistitele nebo při jakémkoliv jiném spojení je pojištěný nebo oprávněná osoba povinna sdělit pracovníkům asistenční služby pojistitele následující informace:
 - jméno a příjmení pojištěného/oprávněné osoby
 - číslo pojistky
 - adresu pojištěné domácnosti
 - kontaktní telefonní číslo pojištěného/oprávněné osoby
 - stručný popis škodné události nebo nastalého problému
 - další informace, o které pracovníci pojistitele požádají a které se škodnou událostí souvisejí

Článek 12. Výluky

- Pojistitel neposkytne pojistné plnění v případech, které přímo či nepřímo souvisejí se stávkou, válečným konfliktem, invazí, napadením (ať již válka byla vyhlášena či nikoliv) občanskou válkou, vzpourou, povstáním, terorismem, násilným nebo vojenským uchvácením moci, občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoliv jiným zásahem vyšší moci.
- Pojištěný ani oprávněná osoba nemá nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednal bez předchozího souhlasu pojistitele, respektive asistenční služby pojistitele.
- Technická havárie, zablokování dveří a zámek – výluky:
 - Z prací jejich úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny jakékoliv práce prováděné v:
 - nebytových prostorech určených pro komerční využití (jako např. výrobní, průmyslové, obchodní, kancelářské prostory atp.)
 - společných prostorech v bytových domech a nemovitostech s více než jedním bytem, jako např. chodby, schodiště, společné pudy, sklepy, kočárkárny, nebo společné garáže
 - prostorech, které se nachází v objektech neurčených nebo nezpůsobilých k bydlení
 - prostorech, které se z důvodu zanedbané údržby nacházejí ve výrazně nevyhovujícím technickém stavu
 - rozvodů médií a energií, jež nejsou součástí bytu asistované domácnosti (např. rozvody, jež jsou společnými částmi budovy, rozvody médií pro společné prostory nemovitosti apod.)
 - Z prací a úkonů prováděných v asistované domácnosti nebo jejich stavebních součástech, jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru:
 - běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy
 - případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady

- odstraňování škod, jejichž vznik byl způsoben zaviněním třetí osoby
- opravy a úkony doporučené pojistitelem po předcházející intervenci pojistitele nebo opatření, jejichž provedení pojištěným/oprávněnou osobou nezajistilo, a proto opakovaně vyžaduje plnění stejné nebo obdobné povahy
- úkony a práce požadované pojištěným spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se pojištěná domácnost nachází
- odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy ze strany člena pojištěné domácnosti nebo ze strany třetí osoby
- odstraňování následků škod vzniklých v důsledku provádění jakýchkoliv stavebních oprav nebo úprav
- odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby rozvodů inženýrských sítí
- odstraňování následků škod vzniklých jednáním s úmyslem způsobit škodu na majetku nebo na zdraví třetí osoby nebo s úmyslem poškodit její práva nebo vandalismem

c) Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na věcech, které tvoří vybavení pojištěné domácnosti, nebo s odstraňováním těchto škod (např. různé elektrické, plynové a jiné spotřebiče, nábytek, cennosti, starožitnosti, peníze atp.)

4. Prodloužená záruka k domácím spotřebičům – výluky:

- pojistitel neposkytne pojistné plnění:
 - v případě, že se na domácí spotřebič vztahuje záruka poskytovaná výrobcem anebo prodejcem
 - v případě, že cena domácího spotřebiče v okamžik jeho nákupu byla nižší než 2 500 Kč
 - v případě, že domácí spotřebič je starší čtyř let, počítáno od data prodeje
 - v případě, že domácí spotřebič nebyl zakoupen pojištěným jako nový na území ČR
 - v případě, že oprávněná osoba nebude moci doložit stáří domácího spotřebiče, údaje o jeho zakoupení a prodejci účtenkou, záručním listem nebo jiným obdobným dokladem
 - v případě, že porucha domácího spotřebiče byla způsobena neoprávněným a neodborným zásahem oprávněné osoby anebo další zúčastněné osoby či osob
 - v případě, že poškození domácího spotřebiče nemá vliv na jeho funkci (např. škrábance, praskliny atp.)
 - v případě, že se nejedná o mechanickou poruchu, ale např. o poškození způsobené vniknutím vody, vlhkosti, prachu, zásahem blesku, přepětím, pádem, nárazem či jinou obdobou události
 - v případě, že oprávněná osoba nesouhlasí s výběrem dodavatele služeb či nového domácího spotřebiče, který provedl pojistitel

Článek 13. Ostatní ustanovení

- V případě, že pojištěný/oprávněná osoba nesplní povinnost součinnosti s pojistitelem nebo asistenční službou pojistitele specifikovanou v čl. 11 těchto pojistných podmínek, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit nebo i odmítnout.
- Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění, došlo-li k navýšení nákladů spojených s vyřizováním pojistné události zaviněním pojištěného/oprávněné osoby.
- V případě, že pojištěný obdrží za vzniklé výlohy, které by byly předmětem pojistného plnění z tohoto pojištění, náhradu od třetí strany nebo cestou jiného právního vztahu, je pojistitel oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění o částku, kterou pojištěný jako náhradu obdržel.
- Vzniklo-li v souvislosti s hrozcí nebo nastalou pojistnou událostí oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, proti jinému právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo, přechází výplatou pojistného plnění z tohoto pojištění toto právo na pojistitele, a to až do výše částek, které pojistitel ze soukromého pojištění oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, vyplatil.
- Pojistitel, prostřednictvím asistenční služby pojistitele, je oprávněn vyzvat pojištěného nebo oprávněnou osobu, aby náklady na poskytnuté služby uhradila dodavateli služeb sama, ze svých vlastních prostředků a následně doklad o zaplacení zaslala spolu s dalšími písemnými dokumenty a údaji, které si pojistitel případně vyžádá, na adresu pojistitele nebo asistenční služby pojistitele k proplacení.
- Případné stížnosti pojištěného nebo oprávněné osoby je možné písemně doručit na adresu INTER PARTNER ASSISTANCE, Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4. Pojistník, pojištěný nebo oprávněná osoba má dále možnost obrátit se se svou stížností na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1
- Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele poskytnout v případě pojistné události pojištěnému nebo oprávněné osobě plnění formou asistenčních služeb, nenahrazuje a ani nemůže, poslání útvarů a 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.

Článek 14. Zpracování osobních údajů

- Osobní údaje pojištěného ve smyslu § 4 odst. a) zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, jež pojistník nebo pojištěný poskytl pojistiteli v souvislosti s uzavřením pojistné smlouvy nebo v souvislosti s šetřením škodné události a poskytováním pojistného plnění, budou pojistitelem nebo jím v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů pověřeným zpracovatelem (asistenční službou pojistitele) v rozsahu požadovaném pojistnou smlouvou, a to po dobu nezbytně nutnou k zajištění všech práv a povinností plynoucích z pojistné závazkové vztahu. V případě, že k šetření škodné události nebo pro poskytnutí pojistného plnění bude nutné, aby pojistitel, případně jím pověřený zpracovatel, získali citlivé osobní údaje pojištěného, pojistitel, případně jím pověřený zástupce, si k tomu vyžádá souhlas pojištěného. Osobní údaje pojistníka a pojištěného je pojistitel oprávněn v nezbytném rozsahu předávat ve smyslu § 27 zákona o ochraně osobních údajů do jiných států za účelem zajištění.
- Pojistník a pojištěný jsou povinni případnou změnu zpracovávaných osobních údajů nahlásit pojistiteli bez zbytečného odkladu.

Tyto pojistné podmínky vstupují v platnost dne 01. 07. 2015