



Přehled článků

Článek 1	Úvodní ustanovení
Článek 2	Domácí asistence
Článek 3	Domácí asistence v případě nouzové situace
Článek 4	Domácí asistence v případě potřeby IT konzultace
Článek 5	Cykloasistence
Článek 6	Výluky
Článek 7	Postup při uplatnění práva na poskytnutí domácí asistence
Článek 8	Výklad pojmů

Článek 1

Úvodní ustanovení

- ▶ 1) Pro poskytování asistenčních služeb k pojištění majetku občanů (dále jen „**domácí asistence**“) platí příslušná ustanovení pojistné smlouvy, včetně pojistných podmínek a obecně závazných právních předpisů vztahujících se k pojištění.
- ▶ 2) V případě, že je jakékoli ustanovení dodatkových pojistných podmínek v rozporu s ustanovením zvláštních pojistných podmínek, má přednost příslušné ustanovení dodatkových pojistných podmínek. Nejsou-li ustanovení dodatkových a zvláštních pojistných podmínek v rozporu, platí ustanovení zvláštních i dodatkových pojistných podmínek zároveň.

Článek 2

Domácí asistence

- ▶ 1) Právo na poskytnutí domácí asistence Vám vzniká v případě:
 - a) **nouzové situace**,
 - b) **potřeby IT konzultace** (pouze v případě pojištění sjednaného ve variantě **KOMFORT**),
 - c) potřeby **cykloasistence** v případě **nouzové situace** **při cyklistice** (pouze v případě pojištění sjednaného ve variantě **KOMFORT**).
- ▶ 2) Osobou oprávněnou k využití domácí asistence je pojištěný.
- ▶ 3) Předpokladem vzniku práva na poskytnutí domácí asistence je uplatnění a prokázání práva na poskytnutí domácí asistence způsobem uvedeným v těchto dodatkových pojistných podmínkách.
- ▶ 4) Posouzení naplnění předpokladů vzniku nouzové situace, potřeby IT konzultace, potřeby cykloasistence a skutečnosti, zda je prokázáno právo na poskytnutí domácí asistence, provádí pracovník asistenčního centra.

Článek 3

Domácí asistence v případě nouzové situace

- ▶ 1) Nouzovou situací se rozumí náhla a nepředvídatelná havárie, porucha nebo obdobná událost, která:
 - a) vyvolává nebezpečí vzniku nebo zvětšení rozsahu následků

- škody na pojištěném majetku či jiné Vám hrozící závažné újmy nebo významným způsobem omezuje užívání pojištěné hlavní budovy nebo jednotky, resp. užívání prostor, které jsou místem pojištění v rámci pojištění domácnosti (rekreační domácnosti) a současně
- b) vyžaduje neprodlené zprostředkování provedení prací v oboru **elektrikář, instalatér, plynář, topenář, sklenář, zámečnick, pokrývač, komíník** (dále jen „**řemeslné práce**“). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za řemeslné práce se považuje také oprava plynového nebo elektrického kotle pro vytápění či oprava plynového nebo elektrického zařízení pro ohřev teplé užitkové vody.

- ▶ 2) Nouzovou situací se rozumí i **zabouchnutí** nebo **mechanické zablokování** vstupních nebo interiérových **dveří**, jakož i situace, kdy se nemovitost nebo její část stane nepřístupnou z důvodu **ztráty klíčů**. Nemovitostí ve smyslu předchozí věty se rozumí:
 - a) pojištěná hlavní budova nebo jednotka,
 - b) byt, ve kterém se nachází pojištěná domácnost.
- ▶ 3) Nouzovou situací se rozumí také **zabouchnutí** nebo **mechanické zablokování**:
 - a) vjezdových **vrat garáže**,
 - b) vjezdových **bran** či vstupních **brank**, pokud se nacházejí na pozemku příslušejícím k pojištěné hlavní budově nebo jednotce anebo k budově, ve které se nachází byt uvedený v odst. 2) písm. b) tohoto článku, jakož i situace, kdy se taková garáž, resp. pozemek stanou nepřístupnými z důvodu **ztráty klíčů**. Pojištění se však **nevztahuje** na poruchu funkce elektrických či hydraulických pohonů vrat, bran či brank.
- ▶ 4) Nouzovou situací se rozumí také závažná hrozba způsobená včelami, vosami či sršni, vyvolávající potřebu odchytu, popř. likvidace **včelího roje** nebo likvidace **vosího** či **sršního hnízda**. V případě této nouzové situace Vám zajistíme:
 - ▶ v případě varianty **PRIMA** organizaci (zprostředkování) odchytu, resp. likvidace,
 - ▶ v případě varianty **KOMFORT** zprostředkování a úhradu účelně vynaložených nákladů na odchyt, resp. likvidaci.

Činnost osoby provádějící odchyt, resp. likvidaci včelího roje nebo vosího či sršního hnízda se pro účely těchto pojistných podmínek považuje rovněž za řemeslnou práci.

- ▶ 5) V rámci domácí asistence Vám dále zajistíme:
 - ▶ v případě varianty **PRIMA** organizaci (zprostředkování) deratizace,
 - ▶ v případě varianty **KOMFORT** zprostředkování a úhradu účelně vynaložených nákladů na deratizaci.**Deratizací** se rozumí likvidace, resp. omezení výskytu škodlivých hlodavců v místě pojištění.
Činnost osoby provádějící deratizaci se pro účely těchto pojistných podmínek považuje rovněž za řemeslnou práci.
- ▶ 6) Podmínkou vzniku práva na poskytnutí domácí asistence v případě nouzové situace je skutečnost, že nouzová situace nastala v době trvání pojištění a v místě pojištění (v případech uvedených v odst. 4) a 5) i na pozemku příslušejícím k pojištěné hlavní budově nebo jednotce) nacházejícím se na území České republiky.
- ▶ 7) V případě vzniku nouzové situace máte právo, abychom prostřednictvím našeho smluvního partnera:
 - a) zprostředkovali provedení řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace a
 - b) uhradili účelně vynaložené náklady spojené s provedením řemeslných prací uvedených v písm. a) v rozsahu nákladů na:
 - i) nezbytnou dopravu nutnou k provedení řemeslných prací (např. dopravu osoby provádějící řemeslné práce do místa pojištění a zpět, dopravu materiálu nezbytného k provedení prací),
 - ii) práci osoby provádějící řemeslné práce,
 - iii) materiál nezbytný k odstranění nouzové situace,
 - iv) uvedení hlavní budovy nebo jednotky, resp. prostor, které jsou místem pojištění v rámci pojištění domácnosti (rekreační domácnosti), do stavu umožňujícího řádné užívání, včetně základního úklidu místa provádění prací (např. zametení a odvoz sutí); to neplatí pro nouzové situace spočívající v odchytu, resp. likvidaci včelího roje nebo vosího či sršního hnízda a pro deratizaci.V případě nouzové situace vyvolávající potřebu odchytu, resp. likvidace včelího roje nebo likvidace vosího či sršního hnízda, uhradíme náklady podle písm. b), pouze je-li pojištění sjednáno ve variantě **KOMFORT**.
- ▶ 8) V případě zabouchnutí nebo mechanického zablokování vstupních dveří do nemovitosti nebo situace, kdy se nemovitost stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů, uhradíme účelně vynaložené náklady na otevření vstupních dveří do nemovitosti a jejich uvedení do stavu, ve kterém se nacházely před vznikem nouzové situace. Obdobně to platí také pro zabouchnutí, mechanické zablokování nebo ztrátu klíčů od interiérových dveří, vjezdových vrat či bran nebo vstupních branek ve smyslu předchozích ustanovení.
- ▶ 9) Na úhradu nákladů uvedených v odst. 7) písm. b) a odst. 8) poskytneme plnění maximálně do výše limitu plnění, který činí:
 - ▶ v případě varianty **PRIMA** **3 000 Kč**,
 - ▶ v případě varianty **KOMFORT** **7 000 Kč**za jeden asistenční zásah. Náklady spojené s asistenčním zásahem přesahující limit plnění hradíte Vy. Na úhradu nákladů na likvidaci, resp. omezení výskytu hlodavců v rámci deratizace (varianta **KOMFORT**) poskytneme plnění maximálně do sublimitu ve výši **3 000 Kč** v průběhu jednoho pojistného roku v rámci limitu plnění.
- ▶ 10) Za jeden asistenční zásah se považuje zprostředkování provedení řemeslných prací a úhrada nákladů spojených s jejich provedením na základě jedné nouzové situace nebo více nouzových situací, které spolu přímo souvisejí.

- ▶ 11) Z pojištění máte právo:
 - ▶ v případě varianty **PRIMA** na **dva**,
 - ▶ v případě varianty **KOMFORT** na **tři asistenční zásahy** v průběhu jednoho pojistného roku.
 - ▶ 12) Spočívá-li nouzová situace v zabouchnutí nebo mechanickém zablokování vstupních dveří (vjezdových vrat či bran nebo vstupních branek) do nemovitosti, nevzniká Vám právo na poskytnutí domácí asistence spočívající ve zpřístupnění nemovitosti, existují-li pochybnosti o Vašem právu vstoupit do nemovitosti.
 - ▶ 13) Pokud si nouzová situace vyžádá zvláštní odborný zásah (např. hasičů, pracovníků plynáren apod.), lze poskytnout domácí asistenci až po ukončení takového zvláštního odborného zásahu, pokud nouzová situace i po jeho ukončení trvá.
 - ▶ 14) Je-li to účelné a hospodárné, může být v případě nouzové situace mezi Vámi a pracovníkem asistenčního centra předem dohodnuto provedení řemeslných prací Vámi navrženým dodavatelem.
Z pojištění budou v takovém případě uhrazeny účelně vynaložené náklady na poskytnutí řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace v rozsahu a za podmínek vyplývajících z těchto dodatkových pojistných podmínek.
 - ▶ 15) V případě nepřístupnosti nemovitosti běžným vozidlem (obtížný terén, nepříznivé klimatické podmínky), v jejímž důsledku nebylo možné asistenční zásah realizovat, Vám poskytneme peněžitou náhradu ve výši prokazatelně vynaložených účelných nákladů na provedení řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace, maximálně však limit plnění. Náhradu nákladů podle tohoto odstavce však poskytneme pouze za podmínky, že objednáni řemeslných prací předem odsouhlasil pracovník asistenčního centra.
- #### Článek 4
- #### Domácí asistence v případě potřeby IT konzultace
- ▶ 1) IT konzultací se rozumí řešení úplné nebo částečné nefunkčnosti hardware nebo software stolního počítače, notebooku, tabletu nebo routeru (dále jen „**počítač**“), který pojištěný vlastní nebo pro svou potřebu oprávněně užívá, brání-li nefunkčnost jeho využití. Pojištění se však nevztahuje na zařízení sloužící k plnění pracovních úkolů nebo výkonu jiné výdělečné činnosti.
 - ▶ 2) Pojištěným pro účely IT konzultace je fyzická osoba, která je jako pojištěný uvedena v pojistné smlouvě, a osoby žijící s ní ve společné domácnosti.
 - ▶ 3) Podmínkou vzniku práva na poskytnutí IT konzultace je skutečnost, že nefunkčnost bránící využití počítače nastala a je řešena v době trvání pojištění na území České republiky.
 - ▶ 4) V případě potřeby IT konzultace máte právo, abychom prostřednictvím našeho smluvního partnera poskytli maximálně 1 hodinu:
 - a) telefonické konzultace s IT technikem, nebo
 - b) opravy nebo úpravy software počítače prováděné IT technikem cestou vzdáleného připojení realizovaného prostřednictvím internetové sítě bez osobní přítomnosti technika.
 - ▶ 5) V případě zjištění IT technika, že nefunkčnost počítače není řešitelná způsobem uvedeným v odst. 4), Vám poskytneme informaci o místně dostupných odborných službách. Z pojištění nevzniká právo na úhradu nákladů na opravu počítače.
 - ▶ 6) Z pojištění máte právo na **tři asistenční zásahy** v průběhu jednoho pojistného roku.

- ▶ 7) Za jeden asistenční zásah se považuje poskytnutí IT konzultace k řešení nefunkčnosti počítače vyplývající z jedné příčiny nebo z více příčin, které spolu přímo souvisejí.

Článek 5

Cykloasistence

- ▶ 1) Cykloasistenci se rozumí řešení nouzové situace při cyklistice. **Nouzovou situací při cyklistice** je náhlá a nahodilá porucha nebo nehoda jízdního kola během Vaší jízdy na něm (vč. jeho vedení), v jejímž důsledku:
 - a) je jízdní kolo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle platných právních předpisů (dále jen „**nefunkčnost jízdního kola**“) nebo
 - b) při níž utrpíte úraz, jehož následky Vám neumožňují pokračovat v cestě, současně však nepředstavují bezprostřední ohrožení života či zdraví (dále jen „**úraz pojištěného**“). V případě úrazu bezprostředně ohrožujícího život či zdraví jste povinni přivolat zdravotnickou záchrannou službu.
- ▶ 2) Pojištěným pro účely cykloasistence je fyzická osoba, která je jako pojištěný uvedena v pojistné smlouvě, a osoby žijící s ní ve společné domácnosti.
- ▶ 3) **Jízdním kolem** se pro účely tohoto pojištění rozumí také elektrokolo, koloběžka či šlapací vícekolka, pojištění se však nevztahuje na zařízení, která nejsou poháněna lidskou silou, resp. jsou schopna jízdy výlučně pomocí motorické síly.
- ▶ 4) Podmínkou vzniku práva na poskytnutí cykloasistence je současné splnění následujících podmínek:
 - a) nouzová situace při cyklistice nastala v době trvání pojištění na území České republiky nebo s ní sousedícího státu, max. však do vzdálenosti 30 km od jeho hranice s Českou republikou,
 - b) místo asistenčního zásahu (místo, kde se nachází nefunkční jízdní kolo nebo pojištěný, který utrpěl úraz) se nachází mimo místo bydliště či ubytování pojištěného a současně na silnici (vyjma silnic pro motorová vozidla a dálnic) nebo místní komunikaci, které jsou v době asistenčního zásahu bez omezení přístupné silničním motorovým vozidlem.
- ▶ 5) V případě pojistné události spočívající v **nefunkčnosti jízdního kola** máte právo, abychom Vám prostřednictvím našeho smluvního partnera:
 - a) pokud je možná oprava na místě asistenčního zásahu zprostředkovali a uhradili náklady na výjezd a práci technika a dále uhradili náklady na materiál a náhradní díly nutné k opravě na místě do výše max. **1 000 Kč**;
 - b) není-li možná oprava na místě asistenčního zásahu, zprostředkovali a uhradili náklady na dopravu nepojízdného jízdního kola společně s Vámi do nejbližšího servisu, místa Vašeho bydliště či ubytování, nebo nejbližší půjčovny jízdních kol, maximálně však do vzdálenosti 50 km od místa asistenčního zásahu. Náklady na opravu jízdního kola v tomto případě nejsou hrazeny.
- ▶ 6) V případě pojistné události spočívající v **úrazu pojištěného** máte právo, abychom Vám prostřednictvím našeho smluvního partnera zprostředkovali a uhradili náklady na Vaši dopravu do nejbližšího zdravotnického zařízení a zpět.
- ▶ 7) Na úhradu nákladů uvedených v odst. 5) a 6) poskytneme plnění maximálně do výše limitu plnění, který činí **10 000 Kč** za jeden asistenční zásah. Náklady spojené s asistenčním zásahem přesahující limit plnění hradíte Vy.
- ▶ 8) Z pojištění máte právo na **tři asistenční zásahy** v průběhu jednoho pojistného roku.

- ▶ 9) Za jeden asistenční zásah se považuje zprostředkování a úhrada nákladů na základě jedné nouzové situace při cyklistice nebo více nouzových situací při cyklistice, které spolu přímo souvisejí.

- ▶ 10) Pokud by při dopravě pojištěného z místa asistenčního zásahu v případě uvedeném v odst. 5) písm. b) nebo odst. 6) zůstaly na místě asistenčního zásahu nezletilé osoby doprovázející pojištěného bez doprovodu jiné zletilé osoby, zprostředkujeme a uhradíme náklady také na dopravu těchto nezletilých osob společně s pojištěným. Pokud se jedná o dopravu pojištěného do zdravotnického zařízení v případě uvedeném v odst. 6) a pojištěný bude v souvislosti s úrazem hospitalizován (nebude provedeno pouze ambulantní ošetření), zprostředkujeme a uhradíme náklady také na dopravu nezletilých osob uvedených v předchozí větě do místa jejich bydliště či ubytování. Limit plnění za asistenční zásah se v tomto případě zvyšuje na **15 000 Kč**.
- ▶ 11) Pokud je pojištěným nezletilá osoba, v souvislosti s její dopravou z místa asistenčního zásahu v případě uvedeném v odst. 5) písm. b) nebo odst. 6) zprostředkujeme a uhradíme náklady také na dopravu jedné zletilé osoby, která ji doprovází. Limit plnění za asistenční zásah se v tomto případě zvyšuje na **15 000 Kč**.

Článek 6

Výluky

- ▶ 1) Domácí asistenci **neposkytneme** v případě škodné události vzniklé následkem:
 - a) válečných událostí, vzpoury, povstání nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávků, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické a biologické kontaminace,
 - b) zásahu státní moci nebo veřejné správy,
 - c) působení jaderné energie,
 - d) úmyslného jednání pojištěného, pojistníka, osoby jim blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich,
 - e) požití alkoholu nebo aplikace jiných omamných nebo psychotropních látek pojištěným, pojistníkem nebo osobou jim blízkou,
 - f) neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného pojištěným nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem pojištěného,
 - g) škod vzniklých v souvislosti s prováděním oprav či úprav,
 - h) trestného činu pojištěného, pojistníka, osoby jim blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich.
- ▶ 2) Domácí asistenci dále **neposkytneme** v případě nouzové situace vzniklé ve společných prostorech bytového domu.
- ▶ 3) **Neposkytneme** dále domácí asistenci v oboru kominík, pokud neprokážete provedení kontroly a čištění spalinové cesty v termínech stanovených právním předpisem.
- ▶ 4) IT konzultaci **neposkytneme** rovněž za účelem prolomení hesla či jiných zabezpečovacích prvků sloužících k zamezení neoprávněného přístupu do počítače.
- ▶ 5) Cykloasistenci **neposkytneme** rovněž v případě:
 - a) nefunkčnosti jízdního kola vzniklé v důsledku spadlého řetězu,
 - b) vybití baterie elektrokola, resp. jiného zařízení s elektrickým pohonem, které je považováno pro účely těchto pojistných podmínek za jízdní kolo,
 - c) nouzové situace při cyklistice vzniklé v souvislosti s provozováním adrenalinových / extrémních sportovních disciplín (např. freestyle, freeride, cyklokros, downhill).

- ▶ 6) **Nezprostředkujeme a neuhradíme** náklady na:
 - a) opravárenské, údržbářské, rekonstrukční, servisní, kontrolní a obdobné práce, které nejsou nezbytné k odstranění nouzové situace, resp. nouzové situace při cyklistice,
 - b) odstranění nouzové situace vzniklé v budovách ve výstavbě.
- ▶ 7) Na Vaši žádost může být zprostředkováno provedení řemeslných prací také v případech, kdy došlo k vyčerpání maximálního počtu asistenčních zásahů v průběhu jednoho pojistného roku. Náklady spojené s provedením řemeslných prací v tomto případě hradíte v plném rozsahu.
- ▶ 8) Bude-li vyžádáno poskytnutí domácí asistence v případě, kdy nejsou splněny podmínky pro vznik práva na její poskytnutí, je osoba, která si její poskytnutí vyžádala, povinna uhradit náklady s tím spojené.

Článek 7

Postup při uplatnění práva na poskytnutí domácí asistence

- ▶ 1) Právo na poskytnutí domácí asistence je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění její potřeby na telefonním čísle: **957 105 105**.
- ▶ 2) Při uplatnění práva na poskytnutí domácí asistence musí být sděleny následující informace:
 - ▶ jméno, příjmení a datum narození volajícího,
 - ▶ číslo pojistné smlouvy, případně jméno, příjmení a rodné číslo, nebo název a IČ pojistníka,
 - ▶ adresa, kde došlo ke vzniku nouzové situace, resp. potřebě IT konzultace; v případě potřeby cykloasistence místo, kde se nachází nefunkční jízdní kolo, příp. pojištěný, který utrpěl úraz v důsledku nouzové situace při cyklistice,
 - ▶ popis nouzové situace (havárie, závady apod.), resp. problému s počítačem či nouzové situace při cyklistice a další upřesňující informace potřebné k poskytnutí domácí asistence,
 - ▶ kontaktní telefonní číslo.
- ▶ 3) Před zahájením poskytování domácí asistence v místě vzniku nouzové situace, resp. nouzové situace při cyklistice jste povinni na výzvu osoby provádějící řemeslné práce, resp. poskytující cykloasistenci prokázat svou totožnost.
- ▶ 4) Spočívá-li nouzová situace v zabouchnutí nebo mechanickém zablokování vstupních dveří (vjezdových vrat či bran nebo vstupních branek) do nemovitosti nebo situaci, kdy se nemovitost stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů, je podmínkou poskytnutí asistence, že na výzvu osoby provádějící řemeslné práce prokážete oprávnění ke vstupu do nemovitosti. Jinak nebude asistence poskytnuta.

Článek 8

Výklad pojmů

Pro účely těchto smluvních podmínek se rozumí:

- ▶ 1) **Asistenčním centrem** pracoviště našeho smluvního partnera, jehož prostřednictvím pojištěný telefonicky uplatňuje a prokazuje právo na poskytnutí domácí asistence.
- ▶ 2) **Asistenčním zásahem** zprostředkování provedení řemeslných prací a úhrada nákladů spojených s jejich provedením na základě jedné nouzové situace nebo více nouzových situací, které spolu přímo souvisí.
- ▶ 3) **Bytem** místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu, tvoří obytný prostor a jsou určeny a užívány k účelu bydlení.
- ▶ 4) **Bytovým domem** budova, ve které se nachází více než tři samostatné byty nebo nebytové prostory.
- ▶ 5) **Materiálem nezbytným k odstranění nouzové situace** se rozumí materiál nebo součástka nezbytná k opravě či zprovoznění věci, jejíž poškození či porucha vyvolaly nouzovou situaci (např. spojovací materiál, těsnění, vložka zámku), nikoli celé domácí spotřebiče, technologická zařízení či jiné předměty tvořící vybavení domácnosti (např. kotle, radiátory, vodovodní baterie, umyvadla).
- ▶ 6) **Nebytovým prostorem** místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu a jsou určeny a užívány k jiným účelům než k bydlení; nebytovými prostory nejsou vedlejší prostory náležející k bytu nebo k jinému nebytovému prostoru ani společné prostory bytového domu.
- ▶ 7) **Společnými prostory** bytového domu částí bytového domu určené pro společné užívání (např. společné chodby, sklepy, půdy, schodiště, výtahy, kočárkárny, terasy, garáže apod.).
- ▶ 8) **Úrazem** neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly pojištěného nezávisle na jeho vůli, kterým bylo pojištěnému způsobeno tělesné poškození.
- ▶ 9) **Ztrátou klíčů** stav, kdy pojištěný pozbyl nezávisle na své vůli možnost klíče užívat. Ztrátou klíčů se rozumí také jejich odcizení.