

## SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB SP AS 1/23

### OBSAH

- Článek 1 Úvodní ustanovení
- Článek 2 Rozsah poskytování asistenčních služeb
- Článek 3 Vznik práva na poskytnutí asistenčních služeb
- Článek 4 Postup při vyžádání asistenční služby
- Článek 5 Speciální výluky z poskytování asistenčních služeb
- Článek 6 Výklad pojmů
- Článek 7 Závěrečné ustanovení

### Článek 1

#### Úvodní ustanovení

1. Asistenční služby, které poskytuje Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group (dále jen pojistitel), se řídí pojistnou smlouvou pro pojištění majetku občanů, k němuž jsou asistenční služby poskytovány, těmito Smluvními podmínkami pro poskytování asistenčních služeb SP AS 1/23 (dále jen SP AS) a příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
2. Asistenční služby jsou poskytovány v rámci pojištění domácnosti a staveb (vč. rekreačních) v rozsahu sjednaném pojistnou smlouvou.
3. Asistenční služby jsou zabezpečovány společností GLOBAL ASSISTANCE, a.s. (dále jen GA) non-stop prostřednictvím Asistenčního centra GA.

### Článek 2

#### Rozsah poskytování asistenčních služeb

1. Asistenční služby jsou poskytovány v rozsahu Domácí asistence; je-li tak v pojistné smlouvě ujednáno, jsou asistenční služby poskytovány v rozsahu Domácí asistence plus.
2. Asistenční služby Domácí asistence jsou poskytovány v rozsahu:
  - a) zprostředkování požadované služby a vyslání příslušného technika v případě vzniku nouzové situace;
  - b) příjezd a odjezd technika na/z místa pojištění v případě vzniku nouzové situace;
  - c) časově neomezená práce technika spojená s odstraňováním poruchy v rámci řešení nouzové situace;
  - d) úhrada použitého materiálu v rámci řešení nouzové situace;
  - e) uvedení domácnosti do původního stavu po asistenčním zásahu v rámci řešení nouzové situace;
  - f) zprostředkování požadované služby v případě poruchy domácího spotřebiče. Veškeré náklady spojené s dopravou a prací technika jsou hrazeny pojištěným;
  - g) zprostředkování odchytu, resp. likvidace včelích rojů, vosích a sršních hnízd. Veškeré náklady spojené s odchytem a likvidací jsou hrazeny pojištěným;
  - h) zprostředkování požadované služby v případě poruchy fotovoltaické elektrárny, solárního panelu na ohřev vody a wallboxu. Veškeré náklady spojené s dopravou a prací technika jsou hrazeny pojištěným;
  - i) zprostředkování požadované služby v případě nefunkčnosti garážových vrat a vjezdových bran. Veškeré náklady spojené s dopravou a prací technika jsou hrazeny pojištěným.
3. Asistenční služby Domácí asistence jsou poskytovány maximálně pro dvě události nastalé v jednom pojistném roce v rámci jedné pojistné smlouvy. Celková výše nákladů vynaložených na jednu asistovanou událost je limitována částkou 7 000 Kč.
4. Asistenční služby Domácí asistence plus jsou poskytovány v rozsahu:
  - a) zprostředkování požadované služby a vyslání příslušného technika v případě vzniku nouzové situace;
  - b) příjezd a odjezd technika na/z místa pojištění v případě vzniku nouzové situace;
  - c) časově neomezená práce technika spojená s odstraňováním poruchy v rámci řešení nouzové situace;
  - d) úhrada použitého materiálu v rámci řešení nouzové situace;
  - e) uvedení domácnosti do původního stavu po asistenčním zásahu v rámci řešení nouzové situace;
  - f) zprostředkování požadované služby a vyslání technika do místa pojištění za účelem odstranění poruchy domácího spotřebiče;
  - g) zprostředkování požadované služby a úhrada účelně vynaložených nákladů na odchyt, resp. likvidaci včelích rojů, vosích a sršních hnízd;

- h) telefonická konzultace s IT technikem v rozsahu 1 hodiny nebo oprava či úprava software počítače prováděné IT technikem cestou vzdáleného připojení realizovaného prostřednictvím internetové sítě bez osobní přítomnosti technika v rozsahu max. 1 hodiny;
  - i) zprostředkování požadované služby a úhrada účelně vynaložených nákladů na zapůjčení náhradního volně stojícího spotřebiče. Služba se poskytuje po nezbytně nutnou dobu, v situaci, kdy v důsledku nouzové situace došlo k poruše domácího spotřebiče;
  - j) zprostředkování požadované služby a úhrada účelně vynaložených nákladů v případě poruchy fotovoltaické elektrárny, solárního systému na ohřev vody a wallboxu;
  - k) zprostředkování požadované služby a úhrada účelně vynaložených nákladů v případě nefunkčnosti garážových vrat a vjezdových bran;
  - l) zprostředkování zajištění ochrany nezabezpečeného majetku. Služba se poskytuje po nezbytně nutnou dobu, v situaci, kdy v důsledku nouzové situace zůstalo místo pojištění nezabezpečeno proti vstupu neoprávněných osob.
5. Asistenční služby Domácí asistence plus jsou poskytovány maximálně pro tři události nastalé v jednom pojistném roce v rámci jedné pojistné smlouvy. Celková výše nákladů vynaložených na jednu asistovanou událost je limitována částkou 15 000 Kč.

Rozsah poskytování asistenčních služeb		
	Domácí asistence	Domácí asistence plus
IT konzultace	Služba není poskytována	Zdarma, maximálně však 1h konzultace či vzdálené práce technika
Zajištění ochrany nezabezpečeného majetku	Služba není poskytována	✓
Zapůjčení náhradního volně stojícího spotřebiče	Služba není poskytována	✓
Porucha fotovoltaických elektráren, solárních systémů na ohřev vody a wallboxů	Zprostředkování služby, veškeré náklady hrazeny pojištěným	✓
Nefunkčnost garážových vrat a vjezdových bran	Zprostředkování služby, veškeré náklady hrazeny pojištěným	✓
Servis domácích spotřebičů	Zprostředkování služby, veškeré náklady hrazeny pojištěným	✓
Likvidace včelích rojů, vosích a sršních hnízd	Zprostředkování služby, veškeré náklady hrazeny pojištěným	✓
Vznik nouzové situace (zprostředkování služby a vyslání technika)	✓	✓
Příjezd a odjezd technika na/z místa pojištění v případě vzniku nouzové situace	✓	✓
Časově neomezená práce technika spojená s odstraňováním poruchy v případě vzniku nouzové situace	✓	✓
Úhrada použitého materiálu v rámci řešení nouzové situace	✓	✓

Uvedení domácnosti do původního stavu po asistenčním zásahu v rámci řešení nouzové situace	✓	✓
Počet asistovaných událostí v jednom pojistném roce	2	3
Náklady na jednu asistovanou událost	7 000 Kč	15 000 Kč

### Článek 3

#### Vznik práva na poskytnutí asistenčních služeb

- Právo na poskytnutí asistenčních služeb vzniká pojištěnému dnem počátku účinnosti pojištění domácností a staveb, a v případech:
  - kdy situace, která vyžaduje zásah asistenčních služeb, nastala v době trvání pojištění a na místě uvedeném v pojistné smlouvě jako místo pojištění;
  - vzniku nouzové situace;
  - poruchy domácích spotřebičů;
  - požadavku na zapůjčení náhradního spotřebiče po dobu opravy poškozeného volně stojícího spotřebiče (pouze v rozsahu Domácí asistence plus);
  - požadavku na uvedení domácnosti do původního stavu po asistenčním zásahu;
  - závažné hrozby způsobené včelami, vosami či sršni, vyvolávající potřebu odchytu, popř. likvidace včelího roje nebo vosího či sršního hnízda;
  - nefunkčnosti počítače bránící jeho využití (pouze v rozsahu Domácí asistence plus);
  - nefunkčnosti garážových vrat a vjezdových bran;
  - nutnosti ochrany majetku kvůli nefunkčnosti zabezpečovacích prostředků (vstupní dveře, garážová vrata apod.) z jakéhokoliv důvodu (pouze v rozsahu Domácí asistence plus);
  - poruchy fotovoltaické elektrárny, solárního systému na ohřev vody a wallboxů.
- Nárok na čerpání služby v případě poruchy domácích spotřebičů vzniká v případě, kdy:
  - porucha, která na domácím spotřebiči vznikla, brání v jeho využití k účelu, ke kterému byl vyroben;
  - spotřebič byl zakoupen jako nový v ČR;
  - spotřebič není starší 7 let od data jeho zakoupení;
  - na spotřebič se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem nebo prodejcem.

V rámci sjednaného rozsahu Domácí asistence plus je vznik nároku na čerpání služby dále podmíněn doložením dokladu o zakoupení domácího spotřebiče nebo záručním listem.
- Poskytnutí služby Uvedení domácnosti do původního stavu je pojištěný oprávněn využít v případě, kdy došlo k asistenčnímu zásahu v rámci řešení nouzové situace. Služba sestává z drobných zednických, malířských nebo zámečnických prací nezbytných k nápravě škody, která vznikla při odstraňování nouzové situace.
- V rámci sjednaného rozsahu Domácí asistence plus je nárok na čerpání služby v případě poruchy fotovoltaických elektráren a solárních systémů na ohřev vody podmíněn doložením projektové dokumentace a revizní zprávy.
- Podmínkou vzniku práva na poskytnutí IT konzultace je skutečnost, že nefunkčnost bránící využití počítače nastala a je řešena v době trvání pojištění na území ČR. V případě, kdy IT technik zjistí, že nefunkčnost počítače není řešitelná v rámci poskytovaných asistenčních služeb, bude pojištěnému poskytnuta informace o místně dostupných odborných servisech. V rámci poskytovaných služeb nevzniká právo na úhradu nákladů na opravu počítače.

V rámci IT konzultace se za jeden asistenční zásah považuje poskytnutí IT konzultace k řešení nefunkčnosti počítače vyplývající z jedné příčiny nebo z více příčin, které spolu přímo souvisejí.
- Právo na poskytnutí asistenčních služeb zaniká dnem zániku pojištění majetku občanů, ke kterému jsou asistenční služby poskytovány.

### Článek 4

#### Postup při vyžádání asistenční služby

- Poskytnutí asistenční služby může být vyžadováno pojištěným pouze na Asistenčním centru GA prostřednictvím jednotného telefonního čísla 251 032 950 platného pro území ČR. Asistenční centrum GA je k dispozici nepřetržitě po dobu 24 hodin, v kterýkoli den v kalendářním roce.
- Při vyžádání technické pomoci sdělí pojištěný údaje požadované koordinátorem – jméno a příjmení, adresu, číslo domu, příp. číslo bytu, číslo pojistné smlouvy (je-li to možné), stručný popis typu a rozsahu události a další upřesnění potřebná k vyslání technické pomoci. Koordinátor Asistenčního centra dle sdělených údajů rozhodne, zda se jedná o nouzovou situaci či nikoliv a dohodne s pojištěným optimální způsob poskytnutí asistenční služby.

- Ve výjimečných a ekonomicky zdůvodněných případech lze dohodnout s koordinátorem Asistenčního centra GA změnu dodavatele služby dle návrhu pojištěného.
- Nastane-li nouzová situace zabouchnutím nebo mechanickým zablokováním vstupních dveří pojištěné domácnosti či stavby, je pojištěný povinen na výzvu technika prokázat svou totožnost.
- Není-li realizace asistenčního zásahu možná z důvodu nedostupnosti pojištěné domácnosti či stavby běžným vozidlem (obtížný terén, nepříznivé klimatické podmínky), bude poskytnuta peněžité náhrada ve výši prokazatelně vynaložených účelných nákladů na provedení prací nezbytných k odstranění nouzové situace, maximálně však do výše nákladů na jednu asistovanou událost dle zvoleného rozsahu poskytovaných asistenčních služeb. Poskytnutí peněžité náhrady dle tohoto odstavce je podmíněno předchozím odsouhlasením koordinátora Asistenčního centra GA.
- V případě, kdy ze strany GA není možné zajistit potřebného technika k poskytnutí asistenčního zásahu do 3 pracovních dnů (neplatí pro asistenční zásah v rámci řešení nouzové situace), má pojištěný nárok (po předchozí domluvě s GA) na zajištění vlastního technika s následnou úhradou fakturovaných nákladů za poskytnuté služby, maximálně do výše asistenčního plnění.

### Článek 5

#### Speciální výluky z poskytování asistenčních služeb

- Právo na poskytnutí asistenčních služeb nevzniká v případě nouzové situace vzniklé:
  - úmyslným jednáním či trestným činem pojištěného nebo třetí osoby z jejich podnětu;
  - válkou, invazí, jednáním cizího nepřítel, nepřátelskou nebo válečnou operací, občanskou válkou;
  - povstáním, občanskými nepokoji nabývajícím rozměrů lidového povstání, vojenským povstáním, vzpourou, revolucí, vojensky nebo násilím převzatou mocí, stanným právem nebo stavem obležení;
  - srocením, stávkou, výlukou;
  - teroristickým činem;
  - působením jaderné energie, radiace, emanace, exhalace a emisí;
  - neodborným nebo neoprávněným zásahem pojištěného nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem pojištěného.
- Právo na poskytnutí asistenčních služeb nevzniká na věcech či zařízeních sloužících k podnikatelské činnosti (s výjimkou fotovoltaických elektráren tvořících příslušenství či součást pojištěné stavby) a v případě rekonstrukčních, opravárenských, údržbářských a obdobných prací, které nejsou nezbytné k odstranění nouzové situace.
- V případech, kdy nouzová situace vyžaduje zásah specializovaných jednotek (např. pracovníků plynáren, hasičů apod.), jsou asistenční služby poskytnuty až po zásahu těchto specializovaných jednotek.
- V rámci poskytování IT konzultace není poskytována konzultace spočívající v prolomení hesla či jiných zabezpečovacích prvků sloužících k zamezení neoprávněnému přístupu do počítače.
- Právo na poskytnutí asistenčních služeb spočívající ve zpřístupnění domácnosti či stavby nevzniká v případě, kdy existují pochybnosti o právu pojištěného vstoupit do pojištěné domácnosti nebo stavby.

### Článek 6

#### Výklad pojmů

- Domácím spotřebičem** se rozumí lednička, chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, televizor, sporák (s výjimkou trub mikrovlnných), varná deska a dále elektrické a plynové kotle, karmy, bojler a tepelná čerpadla.
- Fotovoltaickou elektrárnou** se rozumí technologie a vybavení, které slouží k výrobě elektřiny ze sluneční energie s využitím fotovoltaického jevu.
- IT konzultací** se rozumí řešení nefunkčnosti počítače pojištěného prostřednictvím vzdáleného připojení předem určenou aplikací a následně dálkové SW opravy počítače, bez přítomnosti technika na místě.
- Za **místo pojištění** se považuje adresa pojištěné domácnosti nebo stavby, uvedená v pojistné smlouvě.
- Náhradním spotřebičem** se rozumí funkční náhrada volně stojící pračky, sušičky prádla, ledničky. V případě nefunkčnosti elektrického nebo plynového sporáku se náhradním spotřebičem rozumí kuchyňský vačič případně mini trouba s plotýnkami.
- Nouzovou situací** se rozumí vznik náhleho a nepředvídatelného havarijního stavu, který vyžaduje okamžitý zásah, případně zprostředkování technické služby dle zvoleného rozsahu, aby nedocházelo k rozšíření vzniklé škody nebo k dalším škodám na pojištěném majetku. Nouzovou situací se rozumí i zabouchnutí nebo mechanické zablokování vstupních dveří pojištěné domácnosti či stavby nebo situace, kdy se pojištěná domácnost či stavba stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů. Předmětem poskytnutí asistenčních služeb jsou v tomto případě účelně vynaložené náklady na otevření vstupních dveří do pojištěné domácnosti či stavby a jejich uvedení do stavu, ve kterém

- se nacházely před vznikem nouzové situace.
7. Za **počítač** je považován stolní počítač, notebook, tablet nebo router, který pojištěný vlastní nebo pro svou potřebu oprávněně užívá, s výjimkou zařízení sloužícího k plnění pracovních úkolů nebo výkonu jiné výtěžné činnosti.
  8. **Pojistným rokem** se rozumí 12 měsíců po sobě jdoucích.
  9. **Pojištěným** se rozumí osoba oprávněná k využití asistenčních služeb na základě pojistné smlouvy pro pojištění majetku občanů, ke které jsou asistenční služby poskytovány.
  10. **Solárním systémem pro ohřev vody** se rozumí soubor solárních panelů, které slouží k zachycení slunečního záření a jeho přeměně na tepelnou energii, která je poté použita k ohřevu vody.
  11. **Technikem** se rozumí osoba oprávněná k poskytování služeb v rámci řešení vzniklé nouzové situace, např. elektrikář, instalatér, plynář, pokrývač, sklenář, topenář, zámečnický, opravář domácích spotřebičů, technik IT.
  12. **Uvedením domácnosti do původního stavu** se rozumí uvedení

pojištěné domácnosti do stavu umožňujícího řádné užívání, včetně základního úklidu místa provádění prací po asistenčním zásahu (např. zametení, odvoz sutě). To neplatí v případě vzniku nouzové situace spočívající v odchytu, resp. likvidaci včelího roje, vosího či sršňového hnízda.

13. Za **wallbox** je považováno zařízení pro rychlé nabíjení elektromobilů a hybridních vozidel, které tvoří součást či příslušenství pojištěné budovy.
14. **Ztrátou klíčů** se rozumí stav, kdy pojištěný nezávisle na své vůli pozbyl možnosti klíče užívat. Za ztrátu klíčů je považováno také jejich odcizení.

## **Článek 7**

### *Závěrečné ustanovení*

Tyto Smluvní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 10. 2023.