

## Zvláštní pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb sjednávaného dle VPP ČEZ 120628

(dále jen „ZPP ČEZ 120628“)

### SEKCE A – VŠEOBECNÁ ČÁST

#### Článek 1

##### Úvodní ustanovení

1. Tyto ZPP ČEZ 120628 jsou závaznými pokyny pro poskytování asistenčních služeb společnosti Europ Assistance s.r.o. (dále jen „asistenční centrála“).

#### Článek 2

##### Výklad pojmů

- a. **Asistenční centrála** je Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851.
- b. **Domácnost** je byt nebo rodinný dům, které jsou dle rozhodnutí stavebního úřadu určeny k bydlení a které jsou uvedeny jako odběrná místa ve smlouvě o dodávkách energie mezi pojistníkem a pojištěným. Za domácnost se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako například společné chodby, schodiště a výtahy, dále pak společné pudy, sklepy, kočárkárny, balkóny a terasy nebo společné garáže;
- c. **Zajištění služeb** je forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů všeobecných a zvláštních podmínek pojistné smlouvy, přičemž náklady služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným.
- d. **Smluvní dodavatel/dodavatel** je právnická či fyzická osoba, která poskytuje služby či provádí práce, které jsou objednány asistenční centrála a vykonávány pro pojištěného.
- e. **Práce** jsou služby, které má pojistitel prostřednictvím asistenční centrály zajistit pojištěnému v případě pojistné události.
- f. **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 okamžitá opatření pro zmírnění možné finanční škody.
- g. **Zablokování dveří** je událost, při které došlo k uzamčení či zabouchnutí hlavních vchodových dveří od domácnosti pojištěného a která vyžaduje co nejrychlejší zásah dodavatele.
- h. **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.
- i. **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, průtokový ohřivač, plynový ohřivač vzduchu

#### Článek 3

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

1. 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.
2. 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 nevhodnějšího řešení pojistné události.

#### Článek 4

##### Zvláštní ujednání

1. V případech, kdy je zajištění služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrála mohou být vydané náklady zamítnuty případně kráceny, a to do výše nákladů, které by pojistitel hradil, pokud by služby byly poskytnuty jeho smluvním dodavatelem.
2. 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 posílání 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.
3. Náklady služeb přesahující finanční limity uvedené článcích 3, 4, 5 Sekce B ZPP ČEZ 120628 budou uhrazeny pojištěným či oprávněnou osobou.
4. V případě, že dojde k pojistné události kryté tímto pojištěním, následkem které vznikne asistenční centrále povinnost poskytnout plnění dle Sekce B, čl. 3 těchto podmínek, 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 ve výši 500,- Kč ve formě vouchery či poukázky na nákup zboží.
5. Finanční kompenzace dle podmínek Sekce A čl. 4, odst. 4 se nevztahuje na události, kdy:
  - a) oprávněná osoba projeví souhlas se zajištěním příjezdu dodavatele do pojištěné domácnosti v trvání delším než 90 minut;
  - b) nebude možné prokazatelně ověřit platnost jednotlivého pojištění;
  - c) oprávněná osoba samostatně se souhlasem asistenční centrály zajistí příjezd dodavatele do pojištěné domácnosti;
  - d) zjistí-li dodavatel služeb, že se nejedná o pojistnou událost krytou tímto pojištěním.
6. V případě oprávněného nároku oprávněné osoby na výplatu finanční kompenzace dle podmínek Sekce A čl. 4, odst. 4, odešle asistenční centrála kompenzaci oprávněné osobě nejpozději do 15 dnů ode dne doručení asistenční centrále písemné žádosti oprávněné osoby na poskytnutí finanční kompenzace.

#### Článek 6

##### Zvláštní ujednání

V případech, kdy je zajištění služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrála mohou být vydané náklady kráceny, a to do výše nákladů, které by pojistitel hradil, pokud by služby byly poskytnuty jejím smluvním dodavatelem.

#### Článek 5

##### Územní platnost

1. Pojištění asistenčních služeb se vztahuje na události nastalé na území České republiky.

#### Článek 6

##### Zvláštní výluky

1. Z prací a úkonů prováděných v pojištěné domácnosti, jejichž úhrada je předmětem plnění asistenční centrály dle příslušných ustanovení Sekce B těchto podmínek, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru (u těchto prací poskytne asistenční centrála pouze asistenci spočívající v zorganizování příslušných prací – úhradu služeb provádí oprávněná osoba):
  - a) běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy,
  - b) případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady,
  - c) opravy a úkony doporučené asistenční centrála po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení nebylo oprávněnou osobou zajištěno, a proto opakovaně požaduje asistenční služby stejné nebo

- obdobné povahy,
- d) úkony požadované oprávněnou osobou spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází domácnost,
  - e) odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby domácnosti,
  - f) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním člena pojištěné domácnosti či třetí osoby.
2. Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na movitých věcech, které tvoří vybavení nebo zařízení domácnosti.

## SEKCE B – ASISTENČNÍ SLUŽBY

### Článek 1 Pojistná událost

Pojistnou událostí z titulu pojištění asistenčních služeb je vznik finanční ztráty pojištěného plynoucí z titulu havárie v domácnosti, zabouchnutí dveří či poruchy domácích spotřebičů vyžadující pomoc pojistitele.

### Článek 2 Rozsah poskytovaných služeb

V rámci pojištění asistenčních služeb jsou asistenční centrálou poskytovány následující služby:

1. **pomoc v případě havárie** – Sekce B, čl. 3 těchto ZPP ČEZ 120628;
2. **pomoc v případě zablokování dveří** – Sekce B, čl. 4 těchto ZPP ČEZ 120628;
3. **pomoc pro opravy domácích spotřebičů** – Sekce B, čl. 5 těchto ZPP ČEZ 120628;
4. **zajištění dodavatele pro opravy a údržbu** – Sekce B, čl. 6 těchto ZPP ČEZ 120628.

### Článek 3 Pomoc v případě havárie – Technická pomoc

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 příjezd a odjezd smluvního dodavatele a dále pak práci spojenou s odstraněním příčin havárie a drobný materiál do výše 5 000 Kč.

### Článek 4 Pomoc v případě 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 příjezd, práci, drobný materiál a odjezd smluvního dodavatele (zámečníka) do výše 5 000 Kč.
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 5 Pomoc pro opravy 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.
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 maximálně však do výše limitu uvedeného v odst. 3 tohoto článku.

### Článek 6 Zajištění dodavatele pro opravy a údržbu – Informační služby

1. V rámci pojištění asistenčních služeb má pojištěný nárok na to, aby asistenční centrála zajistila vyslání dodavatelů podle potřeb a požadavků pojištěného do domácnosti i v jiných případech než jsou případy uvedené v čl. 3, 4 a 5 Sekce B těchto ZPP ČEZ 120628.
2. Asistenční centrála vyhledá vhodného smluvního dodavatele služeb a vyšle jej do místa zásahu na základě požadavků pojištěného.
3. Příslušný smluvní vztah v případech dle tohoto článku vzniká mezi dodavatelem a pojištěným. Náklady na zásahy dodavatelů 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.