

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 společností 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 půdy, 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 centrála na telefonním čísle: +420 221 586 550, 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 voucheru 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.