



ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB (dále jen „PP EA000811_3_1912“)

ČLÁNEK 1 – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto zvláštní pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb ZPP EA000811_3_1912 (dále jen „ZPP EA000811_3_1912“) tvoří nedílnou součást s Všeobecnými pojistnými podmínkami pro pojištění asistenčních služeb VPP EA000811_3_1912 (dále jen „PP EA000811_3_1912“) a Rámcovou pojistnou smlouvou č. EA000811_3_1802 (dále jen „pojistná smlouva“).

ČLÁNEK 2 – VÝKLAD POJMŮ

- Zajištění služeb** je forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí asistenční služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů v těchto ZPP EA000811_3_1912, přičemž náklady služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným, příp. oprávněnou osobou.
- Smluvní dodavatel/dodavatel** je právnická či fyzická osoba, která poskytuje služby či provádí práce, které jsou objednány asistenční centrálou a vykonávány pro pojištěného.
- Práce** jsou asistenční služby, které má pojistitel prostřednictvím asistenční centrály zajistit pojištěnému v případě pojistné události.
- Pojistná událost:** riziko vzniku finanční ztráty pojištěného v důsledku poruchy zdroje tepla, které vyvolává na straně pojištěného potřebu poskytnutí asistenčních služeb ve smyslu pojistné smlouvy, je-li s touto skutečností spojená povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění a/nebo asistenční služby;
- Porucha zdroje tepla** je nahodilá, nepředvídatelná ztráta schopnosti vyjmenovaného zdroje tepla vytápět nebo ohřívat vodu.
- Za zdroje tepla** jsou považované níže vyjmenované spotřebiče spalující zemní plyn nebo spotřebovávající elektrickou energii, které jsou pevně zapojené v domácnosti pojištěného (dále jen „pojištěná domácnost“) a slouží k ohřevu vody nebo vytápění. Zdrojem tepla pro účely poskytování asistenčních služeb jsou spotřebiče, které nejsou starší 7 let od data zakoupení jako nové věci a nepodléhají záručním podmínkám výrobce. Zdrojem tepla pro účely poskytování asistenčních služeb jsou pouze tyto vyjmenované spotřebiče: elektrický nebo plynový kotel, elektrický nebo plynový ohříváč vzduchu (pevně instalované v domácnosti, nikoli přenosné jako je přímotop a jiné), průtokový/zásobníkový ohříváč vody (elektrický nebo plynový).
- Výjezd dodavatele:** dopravení se dodavatele do pojištěné domácnosti, kde byla hlášena porucha zdroje tepla, a návrat dodavatele zpět do svého sídla nebo provozovny.
- Spoluúčast:** spoluúčastí se rozumí dohodnutá částka, o kterou se snižuje pojistné plnění. Spoluúčast je hrazena smluvním dodavatelem po příjezdu na místo zásahu.

ČLÁNEK 3 – POVINNOSTI POJIŠTĚNÉHO A OPRAVNĚNÉ OSOBY SPOJENÉ SE VZNIKEM ŠKODNÉ A POJISTNÉ UDÁLOSTI

- Všechny povinnosti vyplývající z těchto ZPP EA000811_3_1912, které se týkají pojištěného, se přiměřeně vztahují i na všechny osoby, které uplatňují nároky na pojistné plnění – oprávněné osoby. Tyto osoby rovněž odpovídají za plnění předepsaných povinností ke zmírnění škody a povinností směřujících k předcházení a odvrácení škod.
- 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.
- Pojištěný je povinen podílet se na úhradě nákladů spoluúčastí ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých). Pokud výše pojistného plnění nedosáhne plně výše spoluúčasti, smluvní dodavatel oprávněné osobě poskytne asistenci. Jsou-li náklady na asistenci stanovených smluvním dodavatelem do výše 1000 Kč, tyto náklady hradí oprávněná osoba, náklady na dopravu a zajištění dodavatele hradí asistenční služba.
- V případě, že pojištěný, popř. oprávněná osoba požaduje poskytnutí pojistného plnění v rámci zpětné úhrady finančních nákladů vynaložených v souvislosti s pojistnou událostí, musí tak učinit písemně, a to zasláním vyplněného formuláře, který mu na jeho žádost poskytne pojistitel, na adresu:
Europ Assistance s.r.o.
Na Pankráci 121
140 00 Praha 4
Zažádat o poskytnutí pojistného plnění je možné také elektronicky prostřednictvím webových stránek <https://cez.eacz.com/>.
- 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;
 - na vyžádání asistenční služby doložit doklad, ze kterého bude zřejmé datum nákupu zdroje tepla. Ve výjimečných případech, pokud je jednoznačně možné prokázat stáří zdroje tepla podle výrobního štítku, je možné jej po předchozím schválení asistenční služby doložit.

ČLÁNEK 4 – ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

- V případech, kdy je zajištění služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrálou, mohou být vynaložené náklady zamítnuty, případně kráceny, a to do výše nákladů, které by pojistitel hradil, pokud by služby byly poskytnuty jeho smluvním dodavatelem.
- Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele a asistenční centrály poskytnout v případě pojistné události oprávněné osobě pojistné plnění ve formě asistenčních služeb nenahrazuje a ani nemůže nahradit poslání útvarů či sborů zřízených ze zákona orgány státní správy nebo orgány samosprávy 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.

- Náklady služeb přesahující finanční limity uvedené v těchto ZPP EA000811_3_1912 budou uhrazeny pojištěným či oprávněnou osobou.

ČLÁNEK 5 – ZVLÁŠTNÍ VÝLUKY

- Z prací a úkonů prováděných v pojištěné domácnosti, jejichž úhrada je přednětem plnění asistenční centrály dle příslušných ustanovení těchto ZPP EA000811_3_1912, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru (u těchto prací poskytne asistenční centrála pouze asistenci spočívající v zorganizování příslušných prací – úhradu služeb provádí oprávněná osoba):
 - běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy,
 - případy, kdy oprava byla předepsána správními orgány,
 - opravy a úkony doporučené asistenční centrálou po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení nebylo následujícího charakteru (u těchto opakovaně požaduje asistenční služby stejné nebo obdobné povahy,
 - úkony požadované oprávněnou osobou spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází domácnost pojištěného,
 - odstraňování následků škod vzniklých zjevným zanedbáním údržby domácnosti pojištěného,
 - odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním pojištěného, oprávněné osoby či třetí osoby. Za neodborné, neoprávněné nebo nepovolené zásahy se nepovažují opravy a úkony doporučené asistenční centrálou.
- Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na movitých věcech, které tvoří vybavení nebo zařízení domácnosti.

ČLÁNEK 6 – PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ

- Předmětem pojištění je technická asistence, již se rozumí ochrana domácnosti pojištěného.
- Pojistným nebezpečím z pojištění je porucha zdroje tepla a oprávněná potřeba zajištění dodavatele pro opravu. Účelem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb nebo peněžitého plnění v rozsahu těchto ZPP EA000811_3_1912.

ČLÁNEK 7 – POJISTNÁ UDÁLOST

Pojistnou událostí z titulu pojištění asistenčních služeb je vznik majetkové škody pojištěného plynoucí z pojistného nebezpečí uvedeného v čl. 6 odst. 2 těchto ZPP EA000811_3_1912, při níž dojde ke stavu nouze, tedy situaci, která vyžaduje bezodkladné řešení, neboť hrozí bezprostřední ohrožení domácnosti pojištěného, kterou není pojištěný, popř. oprávněná osoba, schopen řešit vlastními silami nebo jiným obvyklým způsobem.

Klient má nárok na čerpání služeb, uvedených v článku 9, pouze pro dvě pojistné události za rok.

Nárok na čerpání těchto služeb vzniká klientovi po uplynutí dvouměsíční ochranné doby od počátku jednotlivého pojištění, během které nelze asistenční služby čerpat.

ČLÁNEK 8 – POMOC V PŘÍPADĚ POZÁRUČNÍCH OPRAV ZDROJE TEPLA

- V případě poruchy či nefunkčnosti zdroje tepla zajistí asistenční centrála dodavatele pro jeho opravu.
- Nárok na poskytnutí služeb vzniká za současného splnění následujících podmínek:
 - porucha, která na zdroji tepla vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben;
 - na spotřebič se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem;
 - zdroj tepla není starší 7 let, počítáno od data zakoupení spotřebiče jako nové věci;
 - pojistná událost, nastala po skončení dvouměsíční ochranné doby.
- Asistenční centrála uhradí za pojištěného náklady na:
 - Příjezd a odjezd smluvního dodavatele v plné výši.
 - Práci dodavatele v rozsahu 3 hodiny práce na 1 výjezd (maximálně 2 výjezdy k 1 události) do výše 5.000 Kč vč. DPH. Pojištěný se na úhradě nákladů podílí povinnou spoluúčastí ve výši 1.000 Kč, kterou uhradí smluvnímu dodavatelovi v místě zásahu.
- Asistenční centrála poskytne pojistné plnění na jeden zdroj tepla maximálně pro dvě pojistné události za 1 pojistný rok

ČLÁNEK 9 – ZAJIŠTĚNÍ DODAVATELE PRO OPRAVU A ÚDRŽBU – INFORMAČNÍ SLUŽBY

- V rámci pojištění má pojištěný nárok na to, aby asistenční centrála zajistila vyslání dodavatelů podle potřeb a požadavků pojištěného do jeho pojištěné domácnosti i v jiných případech, než jsou případy uvedené v těchto ZPP EA000811_3_1912.
- Asistenční centrála vyhledá vhodného smluvního dodavatele služeb a vyšle jej do místa zásahu na základě požadavků pojištěného. Obsahem pojistného plnění dle tohoto článku je pouze vyhledání a zkontaktování vhodného dodavatele služeb dle požadavků pojištěného. Obsahem pojistného plnění dle tohoto článku není úhrada poskytovaných služeb takovým dodavatelem služeb a ani náklady spojené s příjezdem a odjezdem takového dodavatele služeb.
- Příslušný smluvní vztah v případech dle tohoto článku vzniká mezi dodavatelem služeb a pojištěným. Náklady na zásahy dodavatelů služeb v tomto případě hradí pojištěný.
- Tyto služby se týkají profesí: elektrikář, kominik, plynář, pokrývač, sklenář, stěhovač, topeňář, úklidová, služba, zámečnick, instalatér.