



## Pojistné podmínky „Pojištění asistenčních služeb v domácnosti“ Pojistný program Základ PP-D-PP-ZÁKLAD ze dne 1. 7. 2014

### Článek 1. Úvodní ustanovení

- Pro toto pojištění platí zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále také jen „občanský zákoník“), pojistná smlouva a tyto „Pojistné podmínky pro Pojištění asistenčních služeb v domácnosti – Pojistný program Základ“ (dále jen PP-D-PP-ZÁKLAD). Pojištění se řídí právním řádem České republiky.
- Pojistitelem se rozumí INTER PARTNER ASSISTANCE, S. A., člen skupiny AXA, se sídlem Avenue Louise 166, 1050, Brusel, Belgie, zapsaný v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055 jednající prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky se sídlem Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, IČ: 28225619, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou oddíl A, vložka 59647 (dále jen pojistitel).

### Článek 2. Výklad pojmů

Pro účely tohoto pojištění jsou následující pojmy vymezeny takto:

**pojistník** – právnická osoba, která má s pojistitelem uzavřenou platnou pojistnou smlouvu

**pojištěný** – fyzická osoba/y, kterou pojistník uvedl v seznamu pojištěných osob předaném pojistiteli

**asistenční služba pojistitele** – právnická osoba, která jménem a v zastoupení pojistitele poskytuje oprávněné osobě pojistné plnění a související asistenční služby. Asistenční služba zastupuje pojistitele při uplatňování, šetření a likvidaci pojistných událostí. Asistenční služba nebo jiný pojistitelem pověřený zástupcem mají právo jednat jménem pojistitele při všech pojistných událostech vymezených tímto pojistným programem. Adresa asistenční služby: AXA Assistance CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4

**pojištěná domácnost** – byt, rodinný dům, chata nebo chalupa, který pojistník uvedl v seznamu pojištěných domácností předaném pojistiteli. Za součást pojištěné domácnosti se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako např. společné chodby, schodiště, výtahy, společné půdy, sklepy, kočárkárny, balkóny, terasy nebo společné garáže.

**člen pojištěné domácnosti** – pojištěný a každý spoluuživatel pojištěné domácnosti, který je členem společné domácnosti pojištěného a který s pojištěným v pojištěné domácnosti dlouhodobě bydlí

**oprávněná osoba** – pojištěný a každý další člen pojištěné domácnosti

**pojistná událost** – nahodilá skutečnost blíže specifikovaná v těchto pojistných podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout oprávněné osobě pojistné plnění z tohoto pojištění

**škodná událost** – skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění z tohoto pojištění

**zorganizování a úhrada služby** – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistných podmínkách a současně uhradí náklady na poskytnutí této služby dodavatelem služeb až do výše limitu pojistného plnění. Případnou část nákladů spojených s poskytnutím služeb dodavatelem služeb přesahující limit pojistného plnění nese oprávněná osoba.

**zorganizování služby** – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě, v pojistných podmínkách, nebo smluvních ujednáních přičemž náklady na poskytnutí těchto služeb dodavatelem služeb nese pojištěný nebo oprávněná osoba

**technická havárie** – nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání bytu pojištěné, v jejichž důsledku došlo k přerušování dodávky v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu pojištěné domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození pojištěné domácnosti nebo jeho stavebních součástí v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení bytu pojištěné domácnosti, nikoli však porucha vzniklá bezprostředním zásahem oprávněné osoby nebo třetí osoby ani porucha mobilních technických zařízení, která jsou součástí vybavení pojištěné domácnosti nebo jsou v pojištěné domácnosti umístěna (jako je např. porucha pračky, myčky nádobí, přenosného topného tělesa, apod.).

**zablokování dveří** – situace, kdy uzavřené hlavní vchodové dveře pojištěné domácnosti není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty klíče či jeho zabouchnutí uvnitř bytu asistované domácnosti/nemovitosti

**práce** – služby, které má pojistitel zorganizovat či zorganizovat a uhradit pojištěnému v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se pojištěný/oprávněná osoba dohodl s dodavatelem služeb

**dodavatel služeb** – fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované pojistitelem vykonává pro pojištěného/oprávněnou osobu

### Článek 3. Předmět pojištění

- „Pojištění asistenčních služeb v domácnosti“ je soukromým neživotním škodovým pojištěním.
- „Pojištění asistenčních služeb v domácnosti“ obsahuje:
  - pojištění „Technická asistence“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou asistenčních služeb, případně formou úhrady prací provedených dodavatelem služeb, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a PP-D-PP-ZÁKLAD, a to v případě technické havárie a v případě zablokování dveří a zámků od pojištěné domácnosti.

### Článek 4. Hranice pojistného plnění

- Horní hranice pojistného plnění je určena pro jednotlivé služby, za jednu pojistnou událost, limitem pojistného plnění.
- Jednotlivé služby, které jsou oprávněným osobám poskytovány dodavatelem služeb a které se pojistitel v případě pojistné události zavazuje zorganizovat a uhradit dodavatelům, jsou pojistitelem hrazeny do dílčího případně ročního limitu pojistného plnění, tak jak jsou uvedeny v tabulce v čl. 8 PP-D-PP-ZÁKLAD.
- Dílčí limity pojistného plnění se vztahují na službu určitého druhu a jednu pojistnou událost. V případech, kdy služba není jednorázového charakteru, může být limit pojistného plnění vymezen finanční částkou i dobou, po kterou je služba v případě vzniku pojistné události poskytovaná oprávněné osobě jako hrazená.
- Roční limit pojistného plnění se vztahuje na všechny pojistné události vzniklé v průběhu jednoho roku.
- Část nákladů za službu dodavatele, která přesahuje dílčí limit pojistného plnění, případně roční limit pojistného plnění, není předmětem pojistného plnění a musí být uhrazena oprávněnou osobou z jejich vlastních prostředků.
- Pojistné plnění poskytne pojistitel nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy skončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění uvedeno jinak.

### Článek 5. Územní a místní rozsah pojištění

- Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly na území České republiky.
- Pojištění technické asistence se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly v jedné, předem určené, pojištěné domácnosti.

### Článek 6. Pojistná událost

Pojistnou událostí se rozumí:

- technická havárie
- zablokování dveří

### Článek 7. Technická havárie – rozsah plnění

- V případě, že v pojištěné domácnosti dojde k technické havárii, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
  - zorganizuje a uhradí příjezd technické pohotovostní služby dodavatele služeb do místa pojištěné domácnosti
  - zorganizuje práce vedoucí k odstranění příčiny technické havárie a k odstranění škod vzniklých v pojištěné domácnosti a uhradí náklady na tyto práce až do příslušného limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce v čl. 8 PP-D-PP-ZÁKLAD. Náklady na práci a materiál nad tento limit nejsou předmětem pojistného plnění a oprávněná osoba si je hraď sama z vlastních prostředků. Práce, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojistného plnění, zahrnují tyto činnosti/profese: instalatérské práce, elektrikářské práce, sklenářské práce, topenářské práce, práce plynářské, práce kominičnické, práce malíře pokojů a čištění kanalizací.

### Článek 8. Zablokování dveří a zámků – rozsah plnění

- V případě, že uzavřené hlavní vchodové dveře od pojištěné domácnosti není možné otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty tohoto klíče, z důvodu zlomení klíče, z důvodu poškození vložky zámku nebo z důvodu zabouchnutí klíče, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele
  - zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – zámečníka do místa pojištěné domácnosti
  - zorganizuje práce potřebné k otevření hlavních vchodových dveří od pojištěné domácnosti a k zajištění funkčnosti jejich odemýkání a zamykání včetně případné výměny zámku a uhradí náklady na tyto práce až do výše příslušného limitu pojistného plnění
- Oprávněná osoba, která požaduje poskytnutí plnění dle článku 8 PP-D-PP-ZÁKLAD, je povinna poskytnout pojistiteli respektive asistenční službě pojistitele součinnost při ověření totožnosti a prokázat, že se nejedná o nelegální vniknutí do pojištěné domácnosti. Pojistitel není povinen poskytnout toto plnění, nejsou-li vyloučeny pochybnosti o oprávněnosti této osoby ke vstupu do bytu asistované domácnosti.

Technická asistence	
Služba	Limit poj. plnění na událost
<b>Havarijní stav</b>	
příjezd technika na místo události	plně hrazen
elektrikářské práce	
instalátérské práce	
sklenářské práce	2 000 Kč
plynařské práce	
topenářské práce	
<b>Zablokování hlavních vchodových dveří</b>	
příjezd zámečnicka na místo události	plně hrazen
zámečnické práce	2 000 Kč

### Článek 9. Povinnosti pojištěného

- Vznik škodní události je oprávněná osoba povinna nahlásit bez zbytečného odkladu prostřednictvím telefonického střediska asistenční služby pojistitele, které je v provozu 24 hodin denně, 365 dní v roce. V případě, že oprávněná osoba tuto svou povinnost nesplní, zaniká její právo na poskytnutí pojistného plnění.
- Telefonické číslo telefonického střediska asistenční služby pojistitele: + 420 272 101 092
- Při spojení s telefonickým střediskem asistenční služby pojistitele nebo při jakémkoliv jiném spojení je pojištěný nebo oprávněná osoba povinna sdělit pracovníkům asistenční služby pojistitele následující informace
  - jméno a příjmení pojištěného/oprávněné osoby
  - číslo pojistky
  - adresu pojištěné domácnosti
  - kontaktní telefonní číslo pojištěného/oprávněné osoby
  - stručný popis škodné události nebo nastalého problému
  - další informace, o které pracovníci pojistitele požádají a které se škodnou událostí souvisejí

### Článek 10. Výluky

- Pojistitel neposkytne pojistné plnění v případech, které přímo či nepřímo souvisejí se stávkou, válečným konfliktem, invazí, napadením (ať již válka byla vyhlášena či nikoliv), občanskou válkou, vzpourou, povstáním, terorismem, násilným nebo vojenským uchvácením moci, občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoliv jiným závažným vyšším mocí.
- Pojištěný ani oprávněná osoba nemají nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednal bez předchozího souhlasu pojistitele, respektive asistenční služby pojistitele.
- Technická havárie, zablokování dveří a zámků – výluky
  - Z prací jejich úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny jakékoliv práce prováděné v:
    - nebytových prostorech určených pro komerční využití (jako např. výrobní, průmyslové, obchodní, kancelářské prostory atp.)
    - společných prostorech v bytových domech a nemovitostech s více než jedním bytem, jako např. chodby, schodiště, společné půdy, sklepy, kočárkárny, nebo společné garáže
    - prostorech, které se nachází v objektech neurčených nebo nezpůsobitelných k bydlení
    - prostorech, které se z důvodu zanedbané údržby nacházejí ve výrazně nevyhovujícím technickém stavu
    - rozvody médií a energií, jež nejsou součástí bytu asistované domácnosti (např. rozvody, jež jsou společnými částmi budovy, rozvody médií pro společné prostory nemovitosti apod.)
  - Z prací a úkonů prováděných v asistované domácnosti nebo jejich stavebních součástech, jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru:
    - běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy
    - případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady
    - odstraňování škod, jejichž vznik byl způsoben zaviněním třetí osoby
    - opravy a úkony doporučené pojistitelem po předcházející intervenci pojistitele nebo opatření, jejichž provedení pojištěný/oprávněná osoba nezajistil, a proto opakovaně vyžaduje plnění stejné nebo obdobné povahy úkonů a práce požadované pojištěným spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se pojištěná domácnost nachází
    - odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy ze strany člena pojištěné domácnosti nebo ze strany třetí osoby
    - odstraňování následků škod vzniklých v důsledku provádění jakýchkoliv stavebních oprav nebo úprav
    - odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby rozvodů inženýrských sítí
    - odstraňování následků škod vzniklých jednáním s úmyslem způsobit škodu na majetku nebo na zdraví třetí osoby nebo s úmyslem poškodit její práva nebo vandalismem
    - náklady na použitý materiál a náhradní díly
  - Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na věcech, které tvoří vybavení pojištěné domácnosti, nebo s odstraňováním těchto škod (např. různé elektrické, plynové a jiné spotřebiče, nábytek, cennosti, starožitnosti, peníze atp.)

### Článek 11. Ostatní ustanovení

- V případě, že pojištěný/oprávněná osoba nesplní povinnost součinnosti s pojistitelem nebo asistenční službou pojistitele specifikovanou v čl. 10 těchto pojistných podmínek, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit nebo i odmítnout.
- Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění, došlo-li k navýšení nákladů spojených s vyřizováním pojistné události zaviněním pojištěného/oprávněné osoby.

- V případě, že pojištěný obdrží za vzniklé výlohy, které by byly předmětem pojistného plnění z tohoto pojištění, náhradu od třetí strany nebo cestou jiného právního vztahu, je pojistitel oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění o částku, kterou pojištěný jako náhradu obdržel.
- Vzniklo-li v souvislosti s hrozcí nebo nastalou pojistnou událostí oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, proti jinému právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo, přechází výplatu pojistného plnění z tohoto pojištění toto právo na pojistitele, a to až do výše částek, které pojistitel ze soukromého pojištění oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, vyplatil.
- Pojistitel, prostřednictvím asistenční služby pojistitele, je oprávněn vyzvat pojištěného anebo oprávněnou osobu, aby náklady na poskytnuté služby uhradila dodavateli služeb sama, ze svých vlastních prostředků a následně doklad o zaplacení zaslala spolu s dalšími písemnými dokumenty a údaji, které si pojistitel případně vyžádá, na adresu pojistitele nebo asistenční služby pojistitele k proplacení.
- Případné stížnosti pojištěného nebo oprávněné osoby je možné písemně doručit na adresu INTER PARTNER ASSISTANCE, Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4. Pojistník, pojištěný nebo oprávněná osoba má dále možnost obrátit se se svou stížností na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.
- Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele poskytnout v případě pojistné události pojištěnému nebo oprávněné osobě plnění formou asistenčních služeb, nenahrazuje a ani nemůže, posláním útvárů a sborů zřízených ze zákona státními nebo místními orgány k zajišťování záchranných zdravotnických, hasičských, vyprošťovacích nebo průzkumných úkolů a za případné zásahy těchto útvárů není z tohoto pojištění poskytována žádná finanční ani jiná forma kompenzace.

### Článek 12. Zpracování osobních údajů

- Pojištěný dává pojistiteli souhlas ke zpracování svých osobních údajů v souladu s ustanovením zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění (dále jen „zákon č. 101/2000 Sb.“). Pro účely ustanovení zákona č. 101/2000 Sb. má pojistitel postavení správce osobních údajů.
- Pojistitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pojištěného (dále také jen „subjekt údajů“) v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností pojistitele stanovených v pojistné smlouvě a obecně závazných právních předpisech. Pojistitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje subjektu údajů po dobu nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích z pojistné smlouvy a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. zákona o archivnictví, zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, účetních či daňových předpisů apod.).
- Subjekt údajů poskytuje souhlas s tím, aby jeho osobní údaje byly předávány subjektům v rámci mezinárodní skupiny AXA ASSISTANCE, jejíž je pojistitel součástí, a to pro účely a po dobu stanovenou v ustanovení odstavce 2 tohoto článku.
- Správce je povinen:
  - přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahlodnému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití s tím, že tato povinnost platí i po skončení zpracování osobních údajů;
  - zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje;
  - shromažďovat osobní údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu;
  - nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
  - při zpracování osobních údajů dbát na ochranu soukromého života subjektu údajů;
  - poskytnout na žádost subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů, pojistitel je oprávněn požadovat úhradu nákladů s tím spojených.
- Pojistitel je oprávněn předávat osobní údaje pro účely a po dobu stanovenou v ustanovení odstavce 2 tohoto článku i dalším subjektům (dále také jen „zpracovatel“), a to na základě zvláštní písemné smlouvy o zpracování osobních údajů.
- Pojistitel se zavazuje zajistit, aby jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji (zejména zaměstnanci pojistitele, zpracovatelé, zaměstnanci zpracovatele) dodržovaly povinnosti stanovené zákonem č. 101/2000 Sb., pojistnou smlouvou a pojistnými podmínkami, a to i po skončení trvání smluvního nebo pracovní-právního vztahu.

### Článek 13. Forma právního jednání a doručování

- Právní jednání směřující ke změně nebo zániku pojistné smlouvy musí být učiněna v písemné formě.
- Korespondence při šetření pojistné události může být doručována i prostřednictvím emailu na emailovou adresu pojistitele a/nebo osoby, která uplatňuje právo na pojistné plnění, případně faxem na faxové číslo pojistitele a/nebo osoby, která uplatňuje právo na pojistné plnění.
- Požádá-li o to osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, sdělí pojistitel výsledek šetření pojistné události v písemné formě.
- Právní jednání, které musí být učiněno v písemné formě, musí být druhému účastníkovi doručeno v souladu s ustanovením tohoto článku.
- Právní jednání v písemné formě (dále jen „písemnost“) je adresátovi doručováno:
  - prostřednictvím držitele poštovní licence podle zvláštního právního předpisu, a to na poslední známou adresu adresáta, jemuž je písemnost určena;
  - elektronicky podepsané podle zvláštních právních předpisů nebo
  - osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou pojistitele.
- Je-li písemnost určena pojistiteli, adresa pro doručování je adresa zmocněného zástupce pojistitele, společnosti AXA ASSISTANCE, Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Doručení zmocněnému zástupci pojistitele se považuje za doručení pojistiteli.
- Nebyl-li adresát zastížen, bude písemnost uložena u držitele poštovní licence. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do 15 kalendářních dnů ode dne jejího uložení, poslední den této lhůty se považuje za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl.

8. Bylo-li přijetí písemnosti adresátem odmítnuto, považuje se písemnost za doručenu dnem odmítnutí přijetí.
9. Pokud se adresát v místě doručení nezdržuje, aniž by o tom informoval pojistitele, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy byla zásilka vrácena jako nedoručená.
10. Veškeré právní jednání a oznámení týkající se pojištění musí být učiněna v českém jazyce.

Tyto pojistné podmínky vstupují v platnost dne 01. 07. 2014