

Obecná část

Pojištění majetku

Pojištění odpovědnosti

Asistenční služby

Slovník pojmů

1. Na rovinu: co asistence nezaplatí

Pojištění asistenčních služeb se nevztahuje na níže uvedené případy.

Obecné výjimky

- **služby objednané bez souhlasu *asistenční služby*** (s výjimkou případů poruchy elektrického ručního nářadí a služeb zámečníka);
- práce prováděné **mimo obývané prostory** – ve stavbách, které nejsou určené nebo způsobilé k bydlení, ve společných prostorech bytových domů, vedlejších stavbách apod.;
- **materiál a náhradní díly** – asistence zajistí práci. Použité materiály/náhradní díly si hradíte sami (pokud není výslovně uvedeno jinak).

Na co se pojištění nevztahuje u spotřebičů, zdrojů tepla, zahradní techniky a nářadí

- stále **v záruce** poskytované výrobcem nebo prodejcem;
- **starší více než 5 let** (spotřebiče) nebo **než 7 let** (zdroje tepla, *zahradní technika, dílenské vybavení* a ruční nářadí);
- koupené **mimo ČR** nebo od subjektu, který nemá sídlo podnikání v ČR;
- **bez doložení dokladu** o zakoupení nebo záručního listu či jiného obdobného dokladu;
- které **nejsou součástí asistované domácnosti**;
- slouží **k výdělečným účelům**;
- porucha vznikla **neoprávněným či neodborným zásahem**;
- porucha **nemá vliv na funkci** spotřebiče;
- **radiátory, přímotopy, klimatizace** jako zdroj tepla;
- *zahradní technika, dílenské vybavení* a ruční nářadí s kupní cenou, které by jako nové stálo méně než 2 000 Kč.

Obecné výjimky z IT služeb

- **nelegální software**, tj. software, který nebyl pořízený legálně nebo nemůžete doložit vlastnictví příslušné licence;
- zařízení pro **výdělečné či profesionální účely**;
- **nepřímé škody**, např. ušlý zisk, pokuty, úroky;
- v důsledku **problémů s internetovým připojením** ze strany poskytovatele internetového připojení.

Specifické výjimky z jednotlivých služeb

Pomoc zámečníka

- **nejste schopni prokázat svou totožnost**, a proto není jisté, zda se nejedná o nelegální vniknutí do asistované domácnosti.

Havarijní stav

- **běžné nebo preventivní opravy** či údržba;
- **zanedbaná údržba**. Odstraňování následků škod způsobených zanedbáním údržby rozvodů inženýrských sítí;
- **úmysl**. Odstranění následků škod způsobených úmyslně vámi či *oprávněnou osobou*;
- **opravy nařízené správním orgánem**, soudem či jinou veřejnou institucí;
- **krby, krbová kamna, přímotopy** včetně jejich součástí.

Náhradní ubytování

- Případy, kdy je *asistovaná domácnost* neobyvatelná z jiného důvodu než sjednanými pojistnými nebezpečími v době platnosti tohoto pojištění.

Obecná část

Pojištění majetku

Pojištění odpovědnosti

Asistenční služby

Slovník pojmů

Uskladnění vybavení

- Případy, kdy zabezpečení nebylo sníženo pojistnou událostí nebo v dostatečné míře brání před vniknutím do bytu asistované domácnosti.

Obnova dat

- soubory a zařízení, která výslovně nejsou uvedena v těchto pojistných podmínkách, obzvláště komplexní ukládací systémy, aplikační servery, pásky back-up, webové servery, raidová pole;
- obnovení, rekonfigurace, přeinstalace nosičů, šifrované nosiče, poškození nosiče dat kyselinou nebo obdobnou látkou, přepsání nosiče, ztráta magnetického filmu, obnova originálních filmů, CD, her a dalších aplikací.

2. Co umíme pojistit

Asistenční služby jsou součástí pojištění domu nebo bytu. V rámci jedné pojistné smlouvy si můžete vybrat ze dvou úrovní rozsahu asistenčních služeb:

- **základní asistence**
- **rozšířená asistence**

Asistenční služba však nenahrazuje posláni, úkoly či zásahy ze zákona zřízených sborů či útvarů záchranných, zdravotnických, hasičských či vyprošťovacích složek.

3. Rozsah a limity

Návrat do původního stavu. U tohoto pojištění zaplatíme nezbytné náklady na opravy a služby, které pomáhají k uvedení asistované domácnosti do stavu, v jakém byla před vznikem okolností vyžadujících asistenční službu.

Jen pro členy domácnosti. Sjednané *asistenční služby* mohou využít jen členové asistované domácnosti na jejich majetek, který se nachází na pojištěné adrese.

Maximálně do limitu. Náklady zaplatíme maximálně do sjednaného limitu za škodu. Rozsah pojištění a limity jsou popsány v tabulce v těchto podmínkách. Uvedený limit se vztahuje vždy na danou službu.

Stanovujeme dva typy limitů:

- limit na škodu.** Limit platí pro každou pojistnou událost, která se stane v průběhu platnosti pojištění;
- roční limit.** Celkový limit za všechny pojistné události, které se stanou za 12 po sobě jdoucích měsíců v pojistném roce.

Další informace v tabulce. V případech, kdy služba není jednorázového charakteru, může být limit určený finanční částkou i maximální dobou, po kterou službu zaplatíme. Omezení popisujeme v tabulce na konci této sekce.

Sjednané služby najdete ve smlouvě. Informace o tom, jaké *asistenční služby* máte sjednané a v jaké výši, najdete ve smlouvě.

Obecná část

Pojištění majetku

Pojištění odpovědnosti

Asistenční služby

Slovník pojmů

4. Jak to funguje

Asistenci poskytujeme po celou dobu, kdy je platná pojistná smlouva pojištění majetku.

Jak požádat o asistenci

Jestliže dojde k okolnostem, ze kterých vzniká nárok na poskytnutí *asistenční služby*, nahlase to bez zbytečného odkladu asistenční službě telefonicky na číslo +420 291 291 291. Asistenční služba může chtít sdělit tyto údaje:

- vaše jméno a příjmení;
- číslo pojistné smlouvy;
- adresu asistované domácnosti;
- vaše telefonní číslo;
- stručný popis vzniku škody nebo okolností, které vyžadují asistenční službu;
- jakékoliv další informace, které budou v souvislosti s nárokem na zajištění *asistenční služby* potřeba.

5. Jak bude probíhat asistence

Výběr dodavatele. Po nahlášení události zařídí asistenční společnost dodavatele, který vybranou službu zajistí.

Příjezd na místo. Po příjezdu dodavatele do místa pojištění musíte prokázat vztah k nemovitosti ověřením své totožnosti.

Posouzení události. Na základě toho následně dodavatel posoudí příčinu, rozsah škody a náklady na uvedení do požadovaného stavu.

Když překročí limit. Pokud dodavatel určí, že cena služby překročí limit,

oznámí vám to ještě před začátkem služby. V tomto případě máte dvě možnosti: můžete službu přijmout a zaplatit náklady, které budou nad limit, nebo službu odmítnout.

Proplacení asistence

Asistenci zaplatíme takto:

Náklady za danou asistenci zaplatíme my, maximálně však do limitu uvedeného ve smlouvě. Pokud tento limit nebude stačit, zbylé náklady zaplatíte vy.

Náklady zaplatíte vy a my je proplatíme. V případě opravy spotřebičů, poruchy zahradní techniky, dílenského vybavení se může stát, že bude potřeba, abyste opravu zaplatili předem. Doklad o zaplacení nám potom pošlete společně s dalšími požadovanými dokumenty a údaji. Náklady vám tedy proplatíme zpětně. V případě poruchy elektrického ručního nářadí proplácí zpětně vždy asistenční služba. Více se dočtete v pojistných podmínkách u této asistence.

6. Jaké asistenční služby poskytujeme

6.1 Pomoc zámečníka

Kdy asistence pomůže

Asistenční služba vám pomůže, když nemůžete otevřít vstupní nebo interiérové dveře pojištěné domácnosti, a to protože:

- Jste ztratili klíč,
- zabouchli jste si klíč doma,
- zalomili jste klíč v zámku.

Obecná část

Pojištění majetku

Pojištění odpovědnosti

Asistenční služby

Slovník pojmů

Asistence se vztahuje také na zabouchnutí nebo mechanické zablokování:

- garážových vrat,
- vjezdových bran či vstupních branek,

pokud se nacházejí na pozemku, který přísluší k pojištěné domácnosti.

Jak asistence pomůže

V rámci stanoveného limitu:

- a) **zorganizujeme a zaplatíme příjezd a odjezd zámečnicka** do a z místa pojištěné domácnosti či nemovitosti;
- b) **zaplatíme náklady na práci a drobný materiál**, spojené s otevřením daných dveří a k zajištění funkčnosti jejich odemykání a zamykání včetně případné výměny zámků. Drobným materiálem rozumíme náhradní zámek, který bude maximálně odpovídat kvalitou a provedením původnímu zámku, ne lepší.

6.2 Pomoc při havarijním stavu

Kdy asistence pomůže

Asistenční služba vám pomůže, pokud v domácnosti nastane tzv. **stav nouze** — tedy **náhlá a nepředvídatelná porucha technického zařízení, která znemožní běžné užívání domácnosti nebo ohrozí zdraví či majetek jejích členů**. Technickým zařízením se přitom rozumí i **fotovoltaická elektrárna**.

Jde například o **únik kapalin či plynů, případně přerušení dodávky**:

- elektřiny,
- plynu,
- vody (teplé i studené),
- horké vody do radiátorů,

- páry,
- plniva do klimatizačních jednotek atd.

Jak asistence pomůže

V rámci stanoveného limitu:

- a) **zorganizujeme a zaplatíme příjezd a odjezd dodavatele** potřebných služeb do místa pojištěné domácnosti. Konkrétně instalatéra, elektrikáře, topenáře, plynáře, sklenáře, zedníka či kominíka;
- b) **zaplatíme náklady na práci a drobný materiál** potřebný k odstranění příčiny havárie a odstranění škod vzniklých v pojištěné domácnosti.

6.3 Oprava spotřebičů (prodloužená záruka)

Asistenční služba vám pomůže, pokud během trvání pojištění dojde v domácnosti k poruše spotřebičů — například se pokazí:

- televize;
- lednice (i volně stojící vinotéka), kombinované lednice, mrazničky;
- myčky nádobí;
- mikrovlnky;
- pračky, sušičky prádla
- elektrické nebo plynové trouby, elektrického nebo plynového sporáku, varné desky či digestoře.

Jak asistence pomůže

V rámci stanoveného limitu

- a) **zorganizujeme a zaplatíme příjezd a odjezd opraváře** domácích spotřebičů do místa pojištěné domácnosti;

Obecná část

Pojištění majetku

Pojištění odpovědnosti

Asistenční služby

Slovník pojmů

- b) **zaplatíme náklady na potřebnou práci a drobný materiál** k opravě, a to až do výše limitu pojistného plnění.

6.4 Porucha zdroje tepla

Kdy asistence pomůže

Asistenční služba vám pomůže, pokud během trvání pojištění dojde v domácnosti k **technické havárii** — tedy k **náhlé a nepředvídatelné poruše zdroje tepla**, kvůli které ho **není možné běžně používat**.

Zdrojem tepla je:

- plynový kotel,
- elektrokotel,
- kotel na tuhá paliva,
- bojler,
- ohřívač vody a vzduchu,
- tepelná čerpadla.

Jak asistence pomůže

V rámci stanoveného limitu

- a) **zorganizujeme a zaplatíme příjezd a odjezd technika** do místa asistované domácnosti;
- b) **zaplatíme náklady na práci a drobný materiál** potřebný k odstranění příčiny havárie a odstranění škod vzniklých v asistované domácnosti.

***Tip:** Jaký je rozdíl mezi asistenčními službami Oprava spotřebičů (prodloužená záruka), Porucha zdroje tepla a připojištěním Prodloužená záruka? Zatímco asistence vám zaplatí jen příjezd a práci opraváře, připojištění se vztahuje i na náhradní díly, případně na koupi nového zařízení, pokud ho není možné opravit.*

6.5 Porucha zahradní techniky, dílenského vybavení a ručního nářadí

Kdy asistence pomůže

Asistenční služba vám pomůže, pokud v domácnosti během trvání pojištění dojde k **náhlé a nepředvídatelné poruše zahradní techniky, elektrického dílenského vybavení nebo elektrického ručního nářadí**, kvůli které je **nelze používat k jejich běžnému účelu**.

Jak asistence pomůže

- a) **zorganizujeme a zaplatíme příjezd a odjezd opraváře** do místa asistované domácnosti;
- b) **zaplatíme náklady na potřebnou práci a drobný materiál** k opravě, a to až do výše limitu pojistného plnění.
- c) **v případě poruchy elektrického ručního nářadí si zajistíte opravu** v autorizovaném servisním středisku a poté si u *asistenční služby* vyžádáte proplacení nákladů.

Obecná část

Pojištění majetku

Pojištění odpovědnosti

Asistenční služby

Slovník pojmů

6.6 Deratizace, dezinfekce a dezinfekce

Kdy asistence pomůže

Asistenční služba vám pomůže, pokud se v pojištěné domácnosti **náhle objeví choroboplodné zárodky, hlodavci, obtížný hmyz nebo jiní škodliví členovci**.

Jak asistence pomůže

Zorganizujeme a zaplatíme příjezd a odjezd specialisty a náklady na deratizaci (hubení škodlivých hlodavců, především myši, potkanů), dezinfekci (likvidace choroboplodných zárodků – mikroorganismů, bakterií, virů) a dezinfekci (hubení škodlivého hmyzu, štěnic, vos, sršňů, mravenců a odchyt včel). Specialista provede opatření nezbytná k hubení nebo omezení výskytu pomocí fyzikálních, chemických nebo kombinovaných postupů, a to až do výše příslušného limitu. Náklady na práci a materiál nad tento limit si zaplatíte sami ze svých prostředků.

6.7 Náhradní ubytování

Kdy asistence pomůže

Asistenční služba vám pomůže, pokud se vaše domácnost stane **neobyvatelnou v důsledku nějaké škody na domácnosti nebo stavbě**, které máte pojištěné v rámci jedné smlouvy.

Jak asistence pomůže

- zorganizujeme a zaplatíme přiměřené, v místě obvyklé náklady na náhradní ubytování lidem, kteří žijí v pojišťované domácnosti, maximálně však do výše limitu uvedeného v pojistné smlouvě;
- zorganizujeme a zaplatíme přepravu těchto lidí z pojištěné domácnosti do místa náhradního ubytování a zpět;
- zorganizujeme a zaplatíme ostrahu pojištěné domácnosti, která by jinak zůstala nezabezpečená proti vstupu cizích lidí;

- zaplatíme nezbytně nutné věci základní osobní potřeby obyvatel pojištěné domácnosti, zejména základní hygienické potřeby, základní oblečení atp.

6.8 Uskladnění vybavení

Kdy asistence pomůže

Asistenční služba vám pomůže, pokud vaše domácnost zůstane **nezabezpečená v důsledku škody na domácnosti nebo stavbě**, které máte pojištěné v rámci této smlouvy.

Jak asistence pomůže

- zorganizujeme a zaplatíme přiměřené, v místě obvyklé náklady na uskladnění vybavení pojištěné domácnosti v nejbližším vhodném skladu, maximálně však do výše limitu uvedeného v pojistné smlouvě;
- zorganizujeme a zaplatíme přepravu vybavení z pojištěné domácnosti do místa uskladnění a zpět.

6.9 Obnova dat

Kdy asistence pomůže

Asistenční služba pomůže, když potřebujete zachránit data.

Jak asistence pomůže

V případě poškození nosiče dat prostřednictvím *asistenční služby* pro vás zajistíme vhodného dodavatele, aby vám obnovil přístup k datům uloženým na poškozeném nosiči dat:

- pevné disky s rozhraním IDE, SATA (v případě RAID konfigurace pouze RAID 0), externí disky s rozhraním USB, FireWire, eSATA, přenosná

Obecná část

Pojištění majetku

Pojištění odpovědnosti

Asistenční služby

Slovník pojmů

USB zařízení (flashdisky), paměťové karty (Compact Flash, Memory Stick, SD, MMC, PCMCIA, Microdrive);

- podporované systémy v rámci služby Obnova dat jsou MS Windows 7/8/10/11, a MS Windows Vista.

Do 10 000 Kč. Maximálně zaplatíme 10 000 Kč včetně DPH. Tento limit zahrnuje práci dodavatele, dopravu nosiče dat k dodavateli služeb a zpět do místa vašeho bydliště, náhradní nosič dat ve formě DVD (max. 5 kusů) či přenosný disk (1 kus) s max. cenou 1 400 Kč včetně DPH.

Max. 2x ročně. Zaplatíme maximálně dvě pojistné události v průběhu 12 po sobě jdoucích měsíců. Náklady nad uvedené limity hradíte dodavateli služeb ze svých vlastních prostředků.

7. Na co si dát pozor

Zde vám uvádíme důležité skutečnosti

Asistenční služba je oprávněna vás vyzvat, abyste náklady na poskytnuté služby zaplatili dodavateli sami ze svých vlastních prostředků, a následně zaslali doklad o zaplacení spolu s dalšími písemnými dokumenty a údaji, které si případně vyžádáme, na adresu *asistenční služby* k proplacení.

Berte na vědomí, že

- v případě služby Obnova dat neručíme za výsledek a že vám nevzniká právo na poskytnutí jakékoliv kompenzace, pokud se obnovení dat částečně nebo zcela nezdaří;
- služba Obnova dat může vést ještě k většímu či úplnému zničení nosiče dat nebo dat na něm uložených a že v tomto případě nevzniká právo na kompenzaci;
- neodpovídáme za poškození, ztrátu ani jiné škody na nosiči dat během dopravy od vás či k vám ani do jiného místa;
- podmínkou pro službu Obnova dat je předání poškozeného nosiče dat včetně případných hesel k přístupu do souborů či programů, které je třeba obnovit, dodavateli služeb;
- dodavatel má právo pořídit si z bezpečnostních důvodů kopii dat uložených na poškozeném nosiči dat. Tato kopie bude smazána ve lhůtě 15 dnů od odeslání nového nosiče dat.

Obecná část

Pojištění majetku

Pojištění odpovědnosti

Asistenční služby

Slovník pojmů

8. Tabulka limitů pojistného plnění

Limit se vztahuje pouze na práci. Dopravu zaplatíme v plné výši a do limitu se nepočítá. Materiál a náhradní díly platíte vy.

Asistence (limit na pojistnou událost)	Základní asistence – vždy sou- částí	Rozšířená asistence – volitelná	Omezení
Pomoc zámečníka	5 000 Kč	10 000 Kč	-
Pomoc při havarijním stavu	5 000 Kč	10 000 Kč	-
Oprava spotřebičů	5 000 Kč	10 000 Kč	-
Porucha zdroje tepla	5 000 Kč	10 000 Kč	2x ročně
Porucha <i>zahradní techniky</i> , dílenského vybavení a ručního nářadí	5 000 Kč	10 000 Kč	2x ročně
Deratizace, dezinfekce a dezinfekce	5 000 Kč	10 000 Kč	2x ročně
Náhradní ubytování	50 000 Kč	100 000 Kč	-
Uskladnění vybavení	50 000 Kč	100 000 Kč	-
Obnova dat	-	10 000 Kč	2x ročně