

SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB K POJIŠTĚNÍ BYTOVÝCH DOMŮ SP AS BYTEX 1/18

OBSAH

- Článek 1 Úvodní ustanovení
- Článek 2 Rozsah poskytování asistenčních služeb
- Článek 3 Vznik práva na poskytnutí asistenčních služeb
- Článek 4 Postup při vyžádání asistenční služby
- Článek 5 Speciální výluky z poskytování asistenčních služeb
- Článek 6 Výkladová ustanovení
- Článek 7 Závěrečné ustanovení

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Asistenční služby, které poskytuje Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group (dále jen pojistitel), se řídí pojistnou smlouvou pro pojištění bytových domů, ke kterým jsou asistenční služby poskytovány, včetně pojistných podmínek, těmito Smluvními podmínkami pro poskytování asistenčních služeb k pojištění bytových domů SP AS Bytex 1/18 (dále jen SP AS) a příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
2. Asistenční služby jsou poskytovány v rámci pojištění bytových domů v rozsahu sjednaném pojistnou smlouvou.
3. Asistenční služby jsou zabezpečovány společností GLOBAL ASSISTANCE, a. s. (dále jen GA) v rámci pojištění bytových domů.

Článek 2

Rozsah poskytování asistenčních služeb

1. Asistenční služby pro bytové domy jsou poskytovány v rozsahu Bytové asistence; je-li tak v pojistné smlouvě ujednáno, jsou asistenční služby poskytovány v rozsahu Bytové asistence plus.
2. Asistenční služby **Bytové asistence** jsou zajišťovány v rozsahu:
 - a) zprostředkování asistenční služby a vyslání příslušného technika v případě vzniku nouzové situace;
 - b) příjezd a odjezd technika na/z místa pojištění;
 - c) časově neomezená práce technika spojená s odstraňováním poruchy;
 - d) úhrada použitého materiálu;
 - e) uvedení bytového domu do původního stavu po zásahu řemesníka;
 - f) zprostředkování odchyty, resp. likvidace včelích rojů, vosích a sršních hnízd. Veškeré náklady spojené s odchytou a likvidací jsou hrazeny pojištěným;
 - g) zprostředkování deratizace bytového domu. Veškeré náklady spojené s deratizací jsou hrazeny pojištěným.
3. Asistenční služby Bytové asistence jsou poskytovány maximálně pro sedm událostí nastalých v jednom pojistném roce. Celková výše nákladů vynaložených na jednu asistovanou událost je limitována částkou 7 000 Kč.
4. Asistenční služby **Bytové asistence plus** jsou zajišťovány v rozsahu:
 - a) zprostředkování asistenční služby a vyslání příslušného technika v případě vzniku nouzové situace;
 - b) příjezd a odjezd technika na/z místa pojištění;
 - c) časově neomezená práce technika spojená s odstraňováním poruchy,
 - d) úhrada použitého materiálu;
 - e) uvedení bytového domu do původního stavu po zásahu řemesníka;
 - f) zprostředkování a úhrada účelně vynaložených nákladů na odchyt, resp. likvidaci včelích rojů, vosích a sršních hnízd;
 - g) zprostředkování deratizace bytového domu. Veškeré náklady spojené s deratizací jsou hrazeny pojištěným;
 - h) telefonická konzultace s IT technikem nebo oprava či úprava softwaru počítače, prováděné IT technikem cestou vzdáleného připojení realizovaného prostřednictvím internetové sítě, bez osobní přítomnosti technika, v rozsahu max. 1 hodiny;
 - i) právní konzultace po telefonu a zprostředkování právního zastoupení v případech skutečného nebo domnělého porušení právních předpisů a povinností ze strany třetích osob, jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy pojištěného vztahující se k pojištěnému bytovému domu, v rozsahu max. 1 hodiny.
5. Asistenční služby Bytové asistence plus jsou poskytovány maximálně pro sedm událostí nastalých v jednom pojistném roce v rámci jedné

pojistné smlouvy. Celková výše nákladů vynaložených na jednu asistovanou pojistnou událost je limitována částkou 10 000 Kč.

Rozsah poskytování asistenčních služeb		
	Bytové asistence	Bytové asistence plus
Vznik nouzové situace (zprostředkování služby a vyslání technika)	zdarma	zdarma
Příjezd a odjezd technika na/z místa pojištění	zdarma	zdarma
Časově neomezená práce technika spojená s odstraňováním poruchy	zdarma	zdarma
Úhrada použitého materiálu	zdarma	zdarma
Uvedení bytového domu do původního stavu po zásahu řemesníka	zdarma	zdarma
Likvidace včelích rojů, vosích a sršních hnízd	pouze zprostředkování služby	zdarma
Deratizace	pouze zprostředkování služby	pouze zprostředkování služby
IT konzultace	služba není poskytována	zdarma
Právní asistence	služba není poskytována	zdarma
Počet asistovaných událostí v jednom pojistném roce	7	7
Náklady na jednu asistovanou událost	7 000 Kč	10 000 Kč

Článek 3

Vznik práva na poskytnutí asistenčních služeb

1. Právo na poskytnutí asistenčních služeb vzniká pojištěnému:
 - a) dnem počátku účinnosti pojištění bytového domu;
 - b) v případě, kdy situace, která vyžaduje zásah asistenčních služeb, nastala v době trvání pojištění a na místě uvedeném v pojistné smlouvě jako místo pojištění;
 - c) v případě vzniku nouzové situace;
 - d) v případě požadavku na uvedení bytového domu do původního stavu po zásahu řemesníka;
 - e) v případě závažné hrozby způsobené včelami, vosami či sršni, vyvolávající potřebu odchyty, popř. likvidace včelího roje nebo vosího či sršního hnízda;
 - f) v případě potřeby deratizace;
 - g) v případě nefunkčnosti počítače bránícího jeho využití (pouze v rozsahu Bytové asistence plus);
 - h) v případě porušení právní povinnosti nebo jiné právní skutečnosti vyvolávající potřebu chránit a prosazovat právní zájmy pojištěného (pouze v rozsahu Bytové asistence plus).
2. Podmínkou vzniku práva na poskytnutí IT konzultace je skutečnost, že nefunkčnost bránícího využití počítače nastala a je řešena v době trvání pojištění na území ČR. V případě, kdy IT technik zjistí, že nefunkčnost počítače není řešitelná v rámci poskytovaných asistenčních služeb, bude pojištěnému poskytnuta informace o místně dostupných odborných servisech. V rámci poskytovaných služeb nevzniká právo na úhradu nákladů na opravu počítače. V rámci IT konzultace se za jeden asistenční zásah považuje poskytnutí IT konzultace k řešení nefunkčnosti počítače vyplývající z jedné příčiny nebo z více příčin, které spolu přímo souvisejí.
3. Právní asistenční služby jsou pojištěnému poskytnuty za podmínky, že k porušení právní povinnosti nebo vzniku jiné právní skutečnosti vyvolávající potřebu právní ochrany došlo v době trvání pojištění a na území České republiky.
4. Právo na poskytnutí asistenčních služeb spočívající ve zpřístupnění

bytového domu nevzniká v případě, kdy existují pochybnosti o právu pojištěného vstoupit do pojištěného bytového domu.

- Právo na poskytování asistenčních služeb zaniká dnem zániku pojištěného bytového domu, ke kterému jsou asistenční služby poskytovány.

Článek 4

Postup při vyžádání asistenční služby

- Poskytnutí asistenční služby může být vyžadováno pojištěným pouze na Call centru GA prostřednictvím jednotného telefonního čísla 1220 platného pro území ČR. Call centrum GA je k dispozici nepřetržitě po dobu 24 hodin, v kterýkoli den v kalendářním roce.
- Při vyžádání technické pomoci sdělí oprávněná osoba údaje požadované dispečerem – adresu, číslo domu, stručný popis typu a rozsahu události a další upřesnění potřebná k vyslání technické pomoci. Dispečer Call centra dle sdělených údajů rozhodne, zda se jedná o nouzovou situaci či nikoliv a dohodne s oprávněnou osobou optimální způsob poskytnutí asistenční služby.
- Při vyžádání právních asistenčních služeb sdělí pojištěný dispečerovi Call centra GA údaje potřebné k identifikaci a ověření nároku na poskytnutí právních asistenčních služeb, zejména počátek a konec pojištění, číslo pojistné smlouvy, identifikační údaje pojištěného.
- V případech, kdy dispečer nastalou situaci nevyhodnotí jako nouzovou, zajistí GA požadované údržbářské, opravárenské nebo rekonstrukční práce za úhradu.
- Nastane-li nouzová situace zabouchnutím nebo mechanickým zablokováním dveří pojištěného bytového domu, je pojištěný povinen na výzvu technika prokázat svou totožnost.
- Ve výjimečných a ekonomicky zdůvodněných případech lze dohodnout s dispečerem Call centra GA změnu dodavatele služby dle návrhu pojištěného.

Článek 5

Speciální výluky z poskytování asistenčních služeb

- Právo na poskytnutí asistenčních služeb nevzniká v případě nouzové situace vzniklé:
 - úmyslným jednáním či trestným činem pojistníka, pojištěného nebo třetí osoby z jejich podnětu;
 - válkou, invazí, jednáním cizího nepřítele, nepřátelskou nebo válečnou operací, občanskou válkou;
 - povstáním, občanskými nepokoji nabývajících rozměrů lidového povstání, vojenským povstáním, vzpourou, revolucí, vojensky nebo násilím převzatou mocí, stanným právem nebo stavem obležení;
 - srocením, stávkou, výlukou;
 - teroristickým činem;
 - působením jaderné energie, radiace, emanace, exhalace a emisí;
 - neodborným nebo neoprávněným zásahem pojištěného nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem pojištěného.
- Poskytování právních asistenčních služeb se nevztahuje na případy:
 - sporů mezi pojištěným a pojistitelem;
 - sporů mezi osobami pojištěnými danou pojistnou smlouvou;
 - uplatňování nároků převedených na pojištěnou osobu nebo které pojištěná osoba uplatňuje jménem třetí osoby;
 - sporů vzniklých v souvislosti s řízením či vlastnictvím motorového vozidla, letadla, plavidla;
 - v oblasti práva dědického, sociálního zabezpečení, autorského, konkursního, práv duševního vlastnictví, na ochranu hospodářské soutěže a nekalé soutěže;
 - vyvlastnění nebo územního řízení;
 - týkající se podílů na obchodní společnosti, tichém společenství, spekulativních obchodů, jakož i správy a uložení (depozit) finančních prostředků;
 - celního, finančního nebo daňového práva.
- Poskytování asistenčních služeb se nevztahuje na údržbářské, opravárenské a rekonstrukční práce, které nejsou nezbytné k odstranění nouzové situace.
- V případech, kdy nouzová situace vyžaduje zásah specializovaných jednotek (např. pracovníků plynáren, hasičů apod.), jsou asistenční

služby poskytnuty až po zásahu těchto specializovaných jednotek.

- V rámci IT konzultace není poskytována konzultace spočívající v prolomení hesla či jiných zabezpečovacích prvků sloužících k zamezení neoprávněnému přístupu do počítače.
- Asistenční zásah zámečníka se vztahuje pouze na uzamykatelné vstupní dveře a dveře ve společných prostorách, které jsou trvale uzamčeny. Vyloučeny jsou všechny standardně neuzamčené dveře, např. ve spojovacích chodbách či jiných vnitřních prostorách.

Článek 6

Výkladová ustanovení

- Bytovým domem** se rozumí budova nebo stavba vč. jejich součástí a příslušenství, u které více jak jedna polovina plochy slouží trvale k obytným účelům. Za jeden bytový dům se považuje bytový dům na jedné adrese, tj. dům označený jedním popisným číslem.
- Deratizací** se rozumí hubení škodlivých hlodavců mechanickými nebo chemickými prostředky.
- IT konzultací** se rozumí řešení nefunkčnosti počítače klienta prostřednictvím vzdáleného připojení předem určenou aplikací a následně dálkové opravy softwaru počítače, bez přítomnosti technika na místě.
- Nouzovou situací** se rozumí havarijní stav vyžadující okamžitý zásah technické služby, aby nedocházelo k rozšiřování vzniklé škody nebo k dalším škodám na pojištěném majetku. Nouzovou situací se rozumí i zabouchnutí, mechanické zablokování nebo ztráta klíčů uzamykatelných vstupních dveří a dveří ve společných prostorách, které jsou trvale uzamčeny a slouží k zabezpečení bytového domu a jeho společných prostorů. Předmětem poskytnutí asistenčních služeb jsou v tomto případě účelně vynaložené náklady na otevření dveří a jejich uvedení do stavu, ve kterém se nacházely před vznikem nouzové situace. Za nouzovou situací je považována také závažná hrozba způsobená včelami, vosami či sršni, vyvolávající potřebu odchytu, popř. likvidace včelího roje nebo likvidace vosího či sršního hnízda.
- Za **počítač** je považován stolní počítač, notebook, tablet nebo router, který je ve vlastnictví SVJ, družstva, fyzické osoby a je oprávněně užíván pro účely správy bytového domu, s výjimkou zařízení sloužících k plnění pracovních úkolů nebo výkonu jiné výdělečné činnosti.
- Pojistný rok** začíná dnem počátku pojistné smlouvy a končí po uplynutí 12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců.
- Pojištěným** se rozumí osoba oprávněná k využití asistenčních služeb na základě pojistné smlouvy pro pojištění bytových domů (například majitel domu nebo člen výboru, vedení společenství nebo představenstva). Jménem pojištěného může uplatnit právo na poskytnutí asistence také jím pověřená osoba.
- Právní konzultací po telefonu** se rozumí poskytnutí právní rady, týkající se právních předpisů platných na území České republiky a právních vztahů, které se jimi řídí, právníkem.
- Právním zástupcem** se rozumí advokát/advokáti zapsaní v České advokátní komoře.
- Za **společné prostory** bytového domu se považují části domu určené pro společné užívání, např. chodby; schodiště; sklepy; kočárkárny; prádelny; sušárny; kotelny; rozvody tepla a teplé vody, kanalizace, plynu, elektřiny apod.
- Technikem** se rozumí osoba oprávněná k poskytování služeb v profesích elektrikář, instalatér, plynář, sklenář, topenář, zámečnick, technik IT.
- Uvedením bytového domu do původního stavu** se rozumí uvedení pojištěného bytového domu do stavu umožňujícího řádné užívání, včetně základního úklidu místa provádění prací (např. zametení, odvoz sutí). To neplatí v případě vzniku nouzové situace spočívající v odchytu, resp. likvidaci včelího roje, vosího či sršního hnízda.
- Ztrátou klíčů** se rozumí stav, kdy pojištěný nezávisle na své vůli pozbyl možnosti klíče užívat. Za ztrátu klíčů je považováno také jejich odcizení.

Článek 7

Závěrečné ustanovení

Tyto Smluvní podmínky nabývají účinnosti dne 1. září 2018.