

Článek 1. Úvodní ustanovení

1.1 Pro toto připojištění platí zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění, zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví, v platném znění a zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě ve znění pozdějších předpisů a pojistná smlouva, jejíž nedílnou součástí jsou tyto „Pojistné podmínky pro připojištění asistenčních služeb v domácnosti“ (dále jen PP-DA), VPP-PPA 86010/2009 a ZPP-PPA-D 86029/2009. Pojištění se řídí právním řádem České republiky.

1.2 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 jednajícím 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, nad jejíž činností vykonává dohled Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03, Praha 1 (dále jen pojistitel).

1.3 Připojištění asistenčních služeb v domácnosti je volitelným připojištěním „Pojištění asistence domácnosti“ a nelze ho sjednat samostatně.

Článek 2. Výklad pojmů

Pro účely tohoto pojištění jsou následující pojmy vymezeny takto:

pojistitel – právnická osoba, která je oprávněna vykonávat pojišťovací činnost podle zákona č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví, v platném znění

pojistník – osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu

pojištěný – fyzická osoba uvedená jako pojištěný na pojistné smlouvě, v jejíž prospěch bylo pojištění sjednáno

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
byt pojištěné domácnosti – byt, rodinný dům, rekreační objekt či jiné prostory uvedené v pojistné smlouvě jako pojištěná domácnost, které jsou podle rozhodnutí stavebního úřadu určeny k bydlení. Za součást bytu 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. Za součást bytu pojištěné domácnosti se považován sklep a/nebo garáž, ale pouze za podmínky, že mají samostatný a uzamykatelný vchod a využívají se výhradně pojištěným nebo člen/členovou pojištěné domácnosti (tj. nikoli společné garáže či sklepy a sklepní prostory). Za součást bytu pojištěné domácnosti se dále považuje i balkon nebo terasa, ale pouze za podmínky, že jsou přístupné výhradně z prostor pojištěné domácnosti (tj. nesmí být přístupné ze společných prostor).

člen pojištěné domácnosti – za člena pojištěné domácnosti se považuje osoba, která k datu pojistné události žije minimálně jeden kalendářní rok ve společné domácnosti s pojištěným. Za člena pojištěné domácnosti se nepovažuje osoba, která pobývá v domácnosti s pojištěným za úplat (zejména spolubydliči, osoba u pojištěného v nájmu nebo podnájmu).

oprávněná osoba – pojištěný a každý další člen pojištěné domácnosti

pojistné programy – toto připojištění lze sjednat v pojistném programu KOMFORT + připojištění asistenčních služeb v domácnosti (KOMFORT + DA) a v pojistném programu EXCELENT + připojištění asistenčních služeb v domácnosti (EXCELENT + DA)

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 služeb – 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 domácnosti, v jejichž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu pojištěné domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození bytu pojištěné domácnosti nebo jeho stavebních součástí v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škody 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 bytu pojištěné domácnosti nebo jsou v bytě umístěna (jako je např. porucha pračky, myčky nádobí, přenosného topného tělesa, apod.).

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

drobný materiál – drobný doplňkový materiál nezbytný k opravě jako jsou těsnění, šrouby, tmel, dráty atd. Za drobný materiál se nepovažují celé náhradní díly jako nová vodovodní baterie nebo sifon, nová vložka zámku, skleněné výplně atp.

úraz – neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávislé na vůli pojištěného nebo neočekávané a nepřerušené působení vysokých nebo nízkých

zevních teplot, plynů, par, záření, elektrického proudu a jeďů (s výjimkou jeďů mikrobiálních a látek imuno-toxických), kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví
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

3.1 „Připojištění asistenčních služeb v domácnosti“ je soukromým neživotním škodovým pojištěním.

3.2 „Připojištění asistenčních služeb v domácnosti“ obsahuje:

a) 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-DA, a to v případě technické havárie a v případě zablokování dveří a zámků od bytu pojištěné domácnosti.

b) pojištění „Zdravotní asistence“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě nebo pojištěnému formou asistenčních služeb v případě náhlého onemocnění oprávněné osoby či úrazu pojištěného. Pojistitel v souvislosti s plněním svých závazků poskytne:

- telefonickou službu zdravotních informací, na kterou se oprávněná osoba může obrátit v případě jakýchkoliv obecných otázek nebo nejasností ve zdravotnické oblasti
- dopravu ze zdravotnického zařízení v případě hospitalizace v důsledku úrazu pojištěného

Článek 4. Hranice pojistného plnění

4.1 Horní hranice pojistného plnění je určena pro jednotlivé služby, na jednu pojistnou událost, limitem pojistného plnění.

4.2 Jednotlivé služby, které jsou oprávněným osobám poskytovány dodavatelem služeb a které se pojistitel v případě pojistné události zavazuje zorganizovat a uhradit dodavatelem, jsou pojistitelem hrazeny do dílčího limitu pojistného plnění tak jak jsou uvedeny v tabulce v čl. 8 a v čl. 10 PP-DA.

4.3 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 poskytována oprávněné osobě jako hrazená.

4.4 Část nákladů za službu dodavatele, která přesahuje dílčí limit pojistného plnění, případně roční limit pojistného plnění, není předmětem pojistného plnění a musí být uhradena oprávněnou osobou z jejich vlastních prostředků.

4.5 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

5.1 Připojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly na území České republiky.

5.2 Pojištění „Technická asistence“ se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly v bytě pojištěné domácnosti.

Článek 6. Pojistná událost

Pojistnou událostí se rozumí:

- a) technická havárie
- b) zablokování dveří a zámků
- c) náhlé, neplánované onemocnění oprávněné osoby
- d) úraz pojištěného

Článek 7. Technická havárie

V případě, že v bytě pojištěné domácnosti dojde k technické havárii, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:

- a) zorganizuje a uhradí příjezd technické pohotovostní služby dodavatele služeb do místa bytu pojištěné domácnosti
- b) zorganizuje práce vedoucí k odstranění příčiny technické havárie a k odstranění škod vzniklých v bytu pojištěné domácnosti a uhradí náklady na tyto práce až do příslušného limitu pojistného plnění uvedeného v tabulce v čl. 8 PP-DA. Náklady na práci a materiál nad tento limit nejsou předmětem pojistného plnění a oprávněná osoba si je hradí sama z vlastních prostředků. Práce, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojistného plnění, zahrnují tyto činnosti/profese: instalátorské práce, elektrikářské práce, sklenářské práce, topenářské práce, čištění kanalizací, práce plynářské, práce kominické, práce malíře pokojů.

Článek 8. Zablokování dveří a zámků

8.1 V případě, že uzavřené hlavní vchodové dveře od bytu pojištěné domácnosti není možno 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:

- a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – zámečníka do místa bytu pojištěné domácnosti
- b) zorganizuje práce potřebné k otevření hlavních vchodových dveří od bytu pojištěné domácnosti a k zajištění funkčnosti jejich odemykání a zamykání včetně případné výměny zámku a uhradí náklady na tyto práce až do výše příslušného limitu pojistného plnění;

8.2 Oprávněná osoba, která požaduje poskytnutí plnění dle článku 8 PP-DA, je povinna poskytnout pojistiteli respektive asistenční službě pojistitele součinnost při ověření totožnosti a prokázat, že se nejedná o nelegální vniknutí do bytu pojištěné domácnosti. Pojistitel není povinen poskytnout toto plnění, nejsou-li vyloučeny pochybnosti o oprávněnosti této osoby ke vstupu do bytu asistované domácnosti

Technická asistence - limity pojistného plnění	
Územní platnost	ČR
Technická havárie	
příjezd dodavatele služeb na místo havárie	ANO
zášah specialisty - instalatéra	2 500 Kč
zášah specialisty - elektrikáře	
zášah specialisty - topenáře	
zášah specialisty - plynáře	
zášah specialisty - sklenáře	
zášah specialisty - kominika	
zášah specialisty - malíře pokojů	
čištění kanalizací	
použitý drobný materiál	500 Kč
Zámečnické služby	
příjezd dodavatele služeb na místo havárie	ANO
otevření hlavních vchodových dveří	2 000 Kč
použitý drobný materiál	500 Kč

Článek 9. Telefonická služba zdravotních informací

9.1 Oprávněná osoba je z pojištění zdravotní asistence oprávněna obrátit se na telefonické středisko asistenční služby pojištětele se žádostí o konzultaci s odborným zdravotnickým personálem. Rozsahem poskytovaných informací jsou obecné informace a konzultace ke konkrétnímu případu. Veškerá vysvětlení a poskytované informace jsou čisté a popisné a neobsahují žádné praktické, časové nebo individuální prvky, na základě kterých by si tazatel mohl odvodit jakékoli doporučení pro operativní léčbu nebo medikaci.

9.2 Oblastní zájmu jsou alergie, zdravá životospráva, stres a jeho prevence, návykové látky, dermatologie, cestovní medicína, onemocnění a syndromy, léky a PZT, zdravotnická zařízení, alternativní medicína, sexuální život, těhotenství a mateřství, vyšetřovací metody a postupy moderní medicíny, péče o malé dítě, zdravé stáří, zdravotní postižení (handicap), postupy předlékařské první pomoci, stomatologie atd. Výčet zájmu není taxativní, dotaz oprávněné osoby se může týkat jakékoli jiné zdravotní oblasti.

9.3 Informace jsou poskytovány v následující struktuře:

- všeobecné encyklopedické informace – jedná se převážně o výklad pojmů a vysvětlení specializovaných výrazů. Jsou poskytovány informace o anatomické a patofyziologické charakteristice onemocnění, o stavu současných znalostí vědy o dané nemoci, jejím původu a o existujících léčebných metodách, etiologii a původu chorob, prevalenci chorob v populaci, trendech vývoje praktické medicíny v dané oblasti, přehledy, tabulky, zdroje, monitorování vývoje, další faktory. Informace mají pouze všeobecně teoretický a popisný ráz.
- prevence a profylaxe – praktické informace týkající se prevence a profylaxe onemocnění a stavů, obecného zdravotního i aktuálního monitoringu, existující nabídky pomoci a potřeb pro nemocné, běžně prodávaných prostředků, popisů volně prodejných farmaceutických přípravků (bylinné čaje apod.), souvisejících nebezpečí samoléčby.
- modelový problém a standardní postupy jeho řešení – oprávněné osobě bude nabídnuto komplexní řešení na teoretické úrovni, doporučený a zprostředkovaný další informace, a to v případě dotazu na řešení modelového problému nebo okruhu bez konkrétní vazby na aktuální situaci.
- konkrétní problém – oprávněné osobě budou v případě dotazu na řešení konkrétního aktuálního problému navrženy konkrétní kroky vedoucí k jeho řešení. Návrh je doplňován klasifikací priorit a časovou specifikací příslušných kroků s ohledem na urgentnost situace.
- praktická poradna – oprávněné osobě bude v případě zájmu poskytnut přehled adres a kontaktů, vazby na instituce, národní programy prevence a osvěty, občanská sdružení, specializované poradny, kurzy určené veřejnosti, www stránky, dostupnou literaturu, zvláštní manifestace, konference, specializované veletrhy a tematické výstavy a linky důvěry.

Článek 10. Doprava ze zdravotnického zařízení

V případě, že pojištěný utrpí úraz, který si vyžádá hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení (nemocnici) v min. délce 48 hodin, asistenční služba pojištětele na žádost pojištěného, anebo oprávněné osoby zorganizuje a uhradí dopravu pojištěného z lékařského zařízení na adresu bytu pojištěné domácnosti vozem taxi, a to až do příslušného dílčího limitu pojistného plnění.

Zdravotní asistence - limity pojistného plnění	
Územní platnost	ČR
Telefonická služba zdravotních informací	
všeobecné encyklopedické informace	ANO
prevence a profylaxe	ANO
modelový problém a postupy jeho řešení	ANO
konkrétní problém a postupy jeho řešení	ANO
praktická poradna	ANO
Doprava ze zdravotnického zařízení	
odvoz ze zdravotnického zařízení	2 000 Kč

Článek 11. Povinnosti pojištěného

11.1 Vznik škodní události je oprávněná osoba povinna nahlásit bez zbytečného odkladu prostřednictvím telefonického střediska asistenční služby pojištětele, 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.

11.2 AXA linka telefonického střediska asistenční služby pojištětele: +420 292 292 292

11.3 Při spojení s telefonickým střediskem asistenční služby pojištětele nebo při jakémkoliv jiném spojení je pojištěný nebo oprávněná osoba povinna sdělit pracovníkům asistenční služby pojištětele následující informace:

- jméno a příjmení pojištěného/oprávněné osoby
- číslo pojistky
- adresu bytu pojištěné domácnosti
- kontaktní telefonní číslo pojištěného/oprávněné osoby
- stručný popis škodné události nebo nastalého problému
- další informace, o které pracovníci pojištětele požádají a které se škodnou událostí souvisejí

Článek 12. Výluky

12.1 Pojištětel neposkytne pojistné plnění v případech, které přímo či nepřímo souvisejí se stávkou, válečným konfliktem, invazí, napadením (ať již válka byla vyhlášena či nikoli) občanskou válkou, vzpourou, povstáním, terorismem, násilným nebo vojenským uchvácením moci, občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoliv jiným záhahem vyšší moci.

12.2 Pojištěný ani oprávněná osoba nemají nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednal bez předchozího souhlasu pojištětele, resp. asistenční služby pojištětele.

12.3 Technická havárie, zablokování dveří a zámek – výluky

- Z prací jejich úhrada je předmětem pojistného plnění pojištětele, 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 nezpůsobilých 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 pojištětele, 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 pojištětelem po předcházející intervenci pojištětele nebo opatření, jejichž provedení pojištěný/oprávněná osoba nezajistil, a proto opakovaně vyžaduje plnění stejné nebo obdobné povahy
 - úkony a práce požadované pojištěným spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se byt asistované domácnosti nachází
 - odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy ze strany člena asistované 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
- Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na věcech, které tvoří vybavení asistované domácnosti, nebo s odstraňováním těchto škod.

12.4 Asistenční služby v případě úrazu – výluky

- pojištětel neposkytne pojistné plnění formou organizace a úhrady služeb
 - v případě, že hospitalizace v důsledku úrazu byla kratší než 48 hodin
 - v případě, že hospitalizace pojištěného nebyla způsobena úrazem

Článek 13. Ostatní ustanovení

13.1 Vzniklo-li v souvislosti s hrozící nebo nastalou pojistnou událostí oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, proti jinému právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo, přechází výplatou pojistného plnění z tohoto pojištění toto právo na pojištětele, a to až do výše částek, které pojištětel ze soukromého pojištění oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, vyplatil.

13.2 Pojištětel, prostřednictvím asistenční služby pojištětele, 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 pojištětel případně vyžádá, na adresu pojištětele nebo asistenční služby pojištětele k proplacení.

13.3 Toto připojištění a příslušný závazek pojištětele poskytnout v případě pojistné události pojištěnému nebo oprávněné osobě plnění formou asistenčních služeb, nenahrazuje a ani nemůže, poslání útvarů a 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.

13.4 Na toto připojištění se vztahují ustanovení článku 4, článku 5, odstavce 11.1, 11.2, 11.4, 11.6, 11.7, 11.8, 11.9 VPP-PPA 86010/2009, článku 12, článku 13 VPP-PPA 86010/2009 a článku 7 ZPP-PPA-D 86029/2009, které tvoří nedílnou součást pojistné smlouvy „Pojištění asistence domácnosti“.

Tyto pojistné podmínky vstupují v platnost dne 01.09.2009

Legenda

ANO	zorganizování a úhrada služby; náklady na úhradu nese pojištětel
částka	zorganizování a úhrada služby; náklady na úhradu nese pojištětel do uvedeného limitu poj. plnění