

# Zvláštní pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb v domácnosti (ZPP-ASDOM-1/2015)

## OBSAH

ČLÁNEK 1	Úvodní ustanovení	ČLÁNEK 7	Pojistný program A – rozsah plnění
ČLÁNEK 2	Výklad pojmů	ČLÁNEK 8	Pojistný program B – rozsah plnění
ČLÁNEK 3	předmět pojištění	ČLÁNEK 9	Povinnosti pojištěného
ČLÁNEK 4	Hranice pojistného plnění	ČLÁNEK 10	Výluky z pojištění
ČLÁNEK 5	Územní a místní rozsah pojištění	ČLÁNEK 11	Ostatní ustanovení
ČLÁNEK 6	Pojistná událost	ČLÁNEK 12	Závěrečná ustanovení

## ČLÁNEK 1

### Úvodní ustanovení

- 1.1 Pro toto pojištění platí zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále také jen „občanský zákoník“), pojistná smlouva a tyto „Zvláštní pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb v domácnosti“ (dále jen „pojištění asistenčních služeb“). Pojištění se řídí právním řádem České republiky.
- 1.2 Pojistitelem se rozumí PRVNÍ KLUBOVÁ pojišťovna a.s., sídlo Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha 1, Česká republika, IČO: 04257111 zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 20807, provozující pojišťovací činnost v souladu se zákonem č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví (dále jen „pojišťovna“).

## ČLÁNEK 2

### Výklad pojmů

Pro účely tohoto pojištění jsou následující pojmy vymezeny takto:

- 2.1 **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 zástupce 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.
- 2.2 **Pojištěná domácnost** – byt, rodinný dům, chata nebo chalupa, který je uveden na pojistné smlouvě. Za součást pojištěné domácnosti se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako např. společné chodby, schodiště, výtahy, společné pudy, sklepy, kočárkárny, balkóny, terasy nebo společné garáže.
- 2.3 **Člen pojištěné domácnosti** – pojištěný a každý spoluživatel pojištěné domácnosti, který je členem společné domácnosti pojištěného a který s pojištěným v pojištěné domácnosti dlouhodobě bydlí.
- 2.4 **Oprávněná osoba** – pojištěný a každý další člen pojištěné domácnosti.
- 2.5 **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.
- 2.6 **Škodní událost** – skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění z tohoto pojištění.
- 2.7 **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.
- 2.8 **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.
- 2.9 **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 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.).
- 2.10 **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/budovy.
- 2.11 **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).

- 2.12 **Dodavatel služeb** – fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované pojistitelem vykonává pro pojištěného/oprávněnou osob.
- 2.13 **Porucha domácího elektrospotřebiče** – porucha televizoru, lednice, mrazničky, myčky nádobí, pračky, elektrické trouby, elektrického sporáku/varné desky a sušičky prádla, která znemožňuje jejich používání k účelu, ke kterému jsou určeny, tj. nefunkčnost.
- 2.14 **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.
- 2.15 **Pojistný program** – pojištění lze sjednat v pojistném programu A nebo pojistném programu B.

---

**ČLÁNEK 3****Předmět pojištění**

- 3.1 Pojištění asistenčních služeb je soukromým neživotním škodovým pojištěním.
- 3.2 Předmětem 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 těmito zvláštními podmínkami, a to v případě technické havárie, v případě zablokování dveří a zámků od pojištěné domácnosti a v případě poruchy domácího elektrospotřebiče).



---

**ČLÁNEK 4****Hranice pojistného plnění**

- 4.1 Horní hranice pojistného plnění je určena pro jednotlivé služby, za 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 dodavatelům, jsou pojistitelem hrazeny do dílčího případně ročního limitu pojistného plnění, tak jak jsou uvedeny v tabulce v čl. 7 a v čl. 8.
- 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 poskytovaná oprávněné osobě jako hrazená
- 4.4 Roční limit pojistného plnění se vztahuje na všechny pojistné události vzniklé v průběhu jednoho roku.
- 4.5 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 jejích vlastních prostředků
- 4.6 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  Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly na území České republiky.
- 5.2  Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly v jedné, předem určené, pojištěné domácnosti.


---

**ČLÁNEK 6****Pojistná událost**

- 6.1 Pojistnou událostí se dle zvoleného Pojistného programu rozumí:
- technická havárie;
  - zablokování dveří;
  - porucha domácího elektrospotřebiče.

---

**ČLÁNEK 7****Pojistný program A – rozsah plnění**

- 7.1 Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly v jedné, předem určené, pojištěné domácnosti:
- 
- 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. 7 těchto zvláštních podmínek. 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: instalatérské práce, elektrikářské práce, sklenářské práce, topenářské práce, práce plynářské.
- 7.2 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



- a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – zámečníka do místa pojištěné domácnosti;
- b) zorganizuje práce potřebné k otevření hlavních vchodových dveří od 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.

7.3 Oprávněná osoba, která požaduje poskytnutí pojistného plnění dle článku 7.2 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 pojištěné domácnosti.

<b>Asistence – limity pojistného plnění</b>	
<b>Územní platnost</b>	<b>ČR</b>
<b>Technická havárie</b>	
Příjezd dodavatele služeb na místo havárie	<b>ANO</b>
Zásah specialisty – instalatéra	<b>2 000 Kč</b>
Zásah specialisty – elektrikáře	
Zásah specialisty – topenáře	
Zásah specialisty – plynáře	
Zásah specialisty – sklenáře	
<b>Zablokování dveří - zámečnické služby</b>	
Příjezd dodavatele služeb na místo havárie	<b>ANO</b>
Otevření hlavních vchodových dveří	<b>2 000 Kč</b>

## ČLÁNEK 8

### Pojistný program B – rozsah plnění

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



- a) zorganizuje a uhradí příjezd technické pohotovostní služby dodavatele služeb do místa pojištěné domácnosti;
- b) 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 těchto zvláštních podmínek. 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: instalatérské práce, elektrikářské práce, sklenářské práce, topenářské práce, práce plynářské, práce kominické a čištění kanalizací.

8.2 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:



- a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – zámečníka do místa pojištěné domácnosti;
- b) zorganizuje práce potřebné k otevření hlavních vchodových dveří od 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.

8.3 Oprávněná osoba, která požaduje poskytnutí pojistného plnění dle článku 8.2, 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 pojištěné domácnosti.

8.4 V případě poruchy domácího elektrospotřebiče, který je součástí vybavy pojištěné domácnosti, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:



- a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – opraváře domácích elektrospotřebičů do místa pojištěné domácnosti;
- b) zorganizuje práce potřebné k opravě porouchaného elektrospotřebiče a uhradí náklady na tyto práce až do výše příslušného limitu pojistného plnění.

<b>Asistence – limity pojistného plnění</b>	
<b>Územní platnost</b>	<b>ČR</b>
<b>Technická havárie</b>	
Příjezd dodavatele služeb na místo havárie	<b>ANO</b>
Zásah specialisty – instalatéra	<b>2 000 Kč</b>
Zásah specialisty – elektrikáře	
Zásah specialisty – topenáře	
Zásah specialisty – plynáře	
Zásah specialisty – sklenáře	
Zásah specialisty – kominika	
Čištění kanalizace	
Použitý drobný materiál	<b>500 Kč</b>
<b>Zablokování dveří - zámečnické služby</b>	
Příjezd dodavatele služeb na místo havárie	<b>ANO</b>
Otevření hlavních vchodových dveří	<b>2 000 Kč</b>
Použitý drobný materiál	<b>500 Kč</b>
<b>Asistence k domácím elektrospotřebičům</b>	
Příjezd dodavatele služeb na místo havárie	<b>ANO</b>
Oprava domácího elektrospotřebiče	<b>2 000 Kč</b>
Použitý drobný materiál	<b>NE</b>

## ČLÁNEK 9

## Povinnosti pojištěného

- 9.1 Vznik škodní události je oprávněná osoba povinna nahlásit bez zbytečného odkladu prostřednictvím telefonického střediska asistenční služby pojišťovny, 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.
- 9.2 Telefonní číslo telefonického střediska asistenční služby pojišťovny: +420 246 097 285.
- 9.3 Při spojení s telefonickým střediskem asistenční služby pojišťovny nebo při jakémkoliv jiném spojení je pojištěný nebo

oprávněná osoba povinna sdělit pracovníkům asistenční služby pojišťovny 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 pojišťovny nebo asistenční služby požádají a které se škodní událostí souvisí.

## ČLÁNEK 10

## Výluky z pojištění

- 10.1 Pojišťovna 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 uchvacováním moci, občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoliv jiným zásahem vyšší moci.
- 10.2 Pojištěný ani oprávněná osoba nemají nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednal bez předchozího souhlasu pojišťovny, respektive asistenční služby pojišťovny.
- 10.3 Technická havárie, zablokování dveří a zámků – výluky



- a) Z prací jejich úhrada je předmětem pojistného plnění pojišťovny, 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, ve kterých senacházejí zanedbané rozvody médií a energií, jež nejsou součástí bytu pojištěné domácnosti (např. rozvody, jež jsou společnými částmi budovy, rozvody médií pro společné prostory nemovitosti apod.)
- b) Z prací a úkonů prováděných v pojištěné domácnosti nebo jejich stavebních součástech, jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojišťovny, 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 pojišťovnou po předcházející intervenci pojišťovny 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 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.
- c) Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoliv 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.).

- 10.4 Asistence k domácím elektrospotřebičům – výluky pojišťovna neposkytne pojistné plnění:



- v případě, že se na spotřebič vztahuje záruka poskytovaná výrobcem anebo prodejcem;
- v případě, že spotřebič je starší čtyř let, počítáno od data prodeje;
- v případě, že spotřebič nebyl zakoupen jako nový na území ČR;
- v případě, že oprávněná osoba nebude moci doložit stáří spotřebiče, údaje o jeho zakoupení a prodejci účtenkou, záručním listem nebo jiným obdobným dokladem;
- v případě, že porucha spotřebiče byla způsobena neoprávněným a neodborným zásahem oprávněné osoby;
- v případě, že poškození elektrospotřebiče nemá vliv na jeho funkci (např. škrábance, praskliny atp.).

---

**ČLÁNEK 11****Ostatní ustanovení**

- 11.1 V případě, že pojištěný/oprávněná osoba nesplní povinnost součinnosti s pojistitelem nebo asistenční službou pojistitele specifikovanou v čl. 9 těchto pojistných podmínek, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit nebo i odmítnout.
- 11.2 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.
- 11.3 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 pojistitele, a to až do výše částek, které pojistitel ze soukromého pojištění oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, vyplatil.
- 11.4 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
- 11.5 Případné stížnosti pojištěného nebo oprávněné osoby je možné písemně doručit na adresu PRVNÍ KLUBOVÁ pojišťovna a.s., Na Florenci 2116/15, 1100 Praha 1, nebo AXA 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.
- 11.6 Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele poskytnout v případě pojistné události pojištěnému nebo oprávněné osobě plnění formou asistenčních služeb, nenahrazuje a ani nemůže, posláním 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.

---

**ČLÁNEK 12****Závěrečné ustanovení**

- 12.1 Tyto pojistné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 9. 2015.