

# Pojištění asistenčních služeb

## Informační dokument o pojistném produktu



**Společnost: Europ Asistance S.A. Irish Branch**

**4 – 8 Eden Quay, Dublin 1, Irsko**

registrována v Irish Company Registration Office pod číslem 907 089

**Produkt: Chytrá Asistence**

Informace uvedené v tomto dokumentu Vám mají pomoci porozumět základním vlastnostem a podmínkám pojištění. Úplné informace jsou uvedeny v Pojistných podmínkách pro pojištění Domácí asistence č. Chytrá asistence/BEDO-2020.

### O jaký druh pojištění se jedná?

Skupinové pojištění asistenčních služeb Chytrá Asistence zajišťuje nepřetržitou pomoc v případě Havárie v domácnosti, poruchy spotřebiče, náhradního ubytování, řešení právních otázek, deratizace/desinfekce/desinsekce nebo IT a kyber asistence. Můžete se tak spolehnout na zajištění řemeslníka, specializovaného opraváře daného spotřebiče či zařízení, telefonické konzultace, zajištění obnovy dat či náhradního ubytování.

Pojištění se vztahuje pouze na byt nebo rodinný dům, které jsou dle rozhodnutí stavebního úřadu určeny k bydlení a které jsou uvedeny v rámci přistoupení k pojištění mezi pojistníkem a pojištěným.



### Co je předmětem pojištění?

1. Pomoc v případě havárie je asistenční služba, která v případě havárie v domácnosti odstraní její příčiny za pomoci těchto profesí:

- instalatér, elektrikář, plynář, topenář, sklenář, zámečnick.

2. Pomoc v případě pozáručních oprav domácích spotřebičů je asistenční služba, která zajistí dodavatele pro opravu porouchaného spotřebiče, pokud nejsou starší 7 let od data jejich zakoupení jako nové věci a pokud již nepodléhají záručním podmínkám výrobce.

#### Jedná se o tyto druhy spotřebiče:

*chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka se sušičkou, myčka nádobí, sporák/vařič, trouba (kromě samostatné mikrovlnné), digestoř, televizor.*

3. Pomoc v případě zajištění náhradní ubytování je asistenční služba pro případ, kdy je domácnost následkem havarijní situace způsobené živelnou událostí (požár či povodeň) neobyvatelná.

4. Pomoc v případě výskytu škodlivých hlodavců či hmyzu v domácnosti klienta, příp. v případě potřeby likvidace choroboplodných zárodků, je asistenční služba, která zajistí dle potřeby deratizaci/desinsekci/dezinfekci.

5. Právní asistence – v případě potřeby jsou poskytovány informace obecného právního charakteru

6. IT asistence – v případě potřeby jsou poskytovány tyto asistenční služby:

- a. vzdálená asistence
- b. obnova dat

7. Kyber asistence – v případě potřeby bude zajištěna telefonická konzultace na kontrolu zabezpečení PC.



### Na co se pojištění nevztahuje?

- na drobné opravy, údržbu nebo preventivní opravy;
- na případy, kdy oprava byla předepsána správními orgány;
- na opravy a úkony doporučené smluvním dodavatelem asistenční centrály po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení nebylo oprávněnou osobou zajištěno, a proto opakovaně požaduje asistenční služby;
- na úkony, které spadají do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází domácnost;
- na odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby domácnosti;
- na odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním člena pojištěné domácnosti či třetí osoby;
- další vyluky dle znění pojistných podmínek.



### Existují nějaká omezení v pojistném krytí?

- Jsou-li služby organizovány jinak než přes asistenční centrálu, popřípadě organizace služeb není předem odsouhlasena, může pojišťovna snížit pojistné plnění nebo ho vůbec nevyplatit.
- Nárok na pojistné plnění může být omezen, jestliže kvalitnímu a včasnému poskytnutí asistenčních služeb brání skutečnosti nezávislé na vůli asistenční centrály, např. vliv vyšší moci, změna právních předpisů v zemi události, rozhodnutí příslušných orgánů veřejné správy apod.



## Kde se na mne vztahuje pojistné krytí?

Pojištění se vztahuje pouze na byt nebo rodinný dům, které jsou dle rozhodnutí stavebního úřadu určeny k bydlení a které jsou uvedeny v rámci přistoupení k pojištění mezi pojistníkem a pojištěným.



## Jaké mám povinnosti?

- Učinit veškerá možná opatření k odvrácení či zamezení rozšíření jakékoli pojistné události.
- V případě pojistné události je pojištěný, popř. oprávněná osoba, povinen o této skutečnosti neprodleně informovat asistenční centrálu na telefonním čísle: **+420 221 586 841**, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- Při kontaktování asistenční centrály je volající povinen sdělit následující informace:
  - o jméno a příjmení
  - o číslo smlouvy
  - o kontaktní telefonní číslo
  - o adresu domácnosti, v níž došlo k pojistné události
  - o popis situace v domácnosti a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení pojistné události.

Při poskytování asistenčních služeb spojených s pojistnou událostí je pojištěný, popř. oprávněná osoba povinna poskytnout asistenční centrále součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok pojištěného na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou mu tyto asistenční služby poskytovány.



## Kdy a jak provádět platby?

Poplatek za pojištění je hrazen bezhotovostní formou způsobem uvedeným v rámci přistoupení k pojištění Chytrá Asistence, a to na základě pojistníkem vystaveného předpisu plateb.



## Kdy pojistné krytí začíná a končí?

Počátek a vznik jednotlivého pojištění každého pojištěného:

- počíná od 00:00 hodin prvního dne následujícím po dni, kdy byl pojištěným, který přistoupil k pojistné smlouvě, zaplacen poplatek za pojištění.

Pojištění se sjednává na dobu neurčitou.

Konec pojištění nastane uplynutím pojistného období, nedošlo-li nejpozději poslední den jeho trvání k úhradě poplatku na následující pojistné období.



## Jak mohu smlouvu vypovědět?

Sjednáním pojištění se stáváte pojištěným, nikoliv pojistníkem, a nemůžete měnit či ukončit skupinovou pojistnou smlouvu. Informaci o skutečnosti, která se týká změny či zániku skupinové pojistné smlouvy, Vám oznamuje pojistník.

Máte však možnost vypovědět své pojištění způsobem, který je uveden v pojistné smlouvě nebo vyplývá ze zákona.