



# Speciální pojistné podmínky Pojištění asistenčních služeb HOME ASSISTANCE

T115/13

## Obsah

Článek 1: Předmět pojištění.....	1
Článek 2: Pojistná událost.....	1
Článek 3: Územní rozsah asistence.....	1
Článek 4: Hranice pojistného plnění.....	1
Článek 5: Technická havárie – rozsah plnění.....	1
Článek 6: Zablokování dveří – rozsah plnění.....	2
Článek 7: Hospitalizace člena asistované domácnosti – rozsah plnění.....	2
Článek 8: Asistence v případě onemocnění člena asistované domácnosti.....	2
Článek 9: Telefonická služba právních informací.....	2
Článek 10: Administrativně-právní asistence.....	3
Článek 11: Předmět pojištění právní asistence.....	3
Článek 12: Povinnosti pojištěného.....	4
Článek 13: Výluky.....	4
Článek 14: Ostatní ustanovení.....	4
Článek 15: Výklad pojmu.....	5

## Článek 1: Předmět pojištění

### [1] Technická asistence

Předmětem pojištění technické asistence 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, Speciálních pojistných podmínkách k Pojištění asistenčních služeb HOME ASSISTANCE, v případě technické havárie, zablokování dveří nebo neobyvatelné domácnosti.

### [2] Zdravotní asistence

Předmětem pojištění zdravotní asistence je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou asistenčních služeb, případně formou úhrady úkonů či služeb provedených dodavatelem služeb, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě, Speciálních pojistných podmínkách k Pojištění asistenčních služeb HOME ASSISTANCE, v případě náhlé hospitalizace či onemocnění člena asistované domácnosti.

### [3] Právní asistence

Předmětem pojištění právní asistence je ochrana oprávněných právních zájmů pojištěného v případech, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a Speciálních pojistných podmínkách HOME ASSISTANCE. Pojištění právní asistence je pojištěním právní ochrany ve smyslu ustanovení právních předpisů.

### [4] Pojistitel v souvislosti s plněním svých závazků poskytuje pojištěnému

- telefonickou službu právních informací, na kterou se pojištěný může obrátit v případě jakýchkoliv obecných právních otázek, nejasností nebo v rámci prevence sporů;  
- právní asistenční službu poskytující pomoc, podporu a rady pojištěnému, za účelem nalezení řešení jeho pojistné události mimosoudním smírem a/nebo dohodou;  
- právní asistenční službu poskytující pomoc, podporu, rady a právní asistenci pojištěnému, za účelem nalezení řešení jeho pojistné události v soudním řízení, případně dále v exekučním řízení, a to zejména pověřením dodavatele služeb právním zastoupením pojištěného.

**Upozornění pojistitele:** Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele poskytnout v případě pojistné události oprávněným osobám asistenční služby nenahrazuje a ani nemůže nahradit poslání útvarů či 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.

[5] Pojištění technické a právní asistence je soukromým neživotním škodovým pojištěním.

## Článek 2: Pojistná událost

Pojistnou událostí se rozumí:

- technická havárie
- zablokování dveří
- hospitalizace
- onemocnění
- skutečné nebo údajné porušení právních předpisů a/nebo právních povinností

ze strany třetích osob, jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy pojištěného v situacích a v případech uvedených v pojistné smlouvě, pokud k nim došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění

- f) skutečné nebo údajné spáchání skutku, pro které je vedeno správní řízení vůči pojištěnému, pokud k nim došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění

## Článek 3: Územní rozsah asistence

Pojištění se vztahuje na pojistné události, které vznikly na území České republiky.

## Článek 4: Hranice pojistného plnění

- Horní hranicí pojistného plnění formou úhrady dodavatelům služeb za pojistné události určitého druhu nastalé v průběhu jednoho roku je roční limit pojistného plnění.
- Jednotlivé služby, které jsou oprávněným osobám poskytovány dodavatelem služeb a které se pojistitel zavazuje v případě pojistné události zorganizovat a uhradit dodavatelům, jsou pojistitelem hrazeny do dílčího limitu pojistného plnění.
- 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.
- Roční limit pojistného plnění se vztahuje na všechny pojistné události nastalé v průběhu jednoho roku.
- Roční limity pojistného plnění a dílčí limity pojistného plnění v pojištění asistence jsou specifikovány tabulkou v článku 6 pro technickou, v článku 8 pro zdravotní a v článku 11 pro právní asistenci.
- Část nákladů za službu dodavatele, která přesahuje dílčí limit pojistného plnění, případně roční limit pojistného plnění, není předmětem plnění a musí být uhrazena oprávněnou osobou z jejich vlastních prostředků.
- Pojistné plnění poskytne pojistitel pojištěnému nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy ukončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění dále uvedeno jinak.

## Článek 5: Technická havárie – rozsah plnění

- V případě, že v bytě asistované domácnosti dojde k Technické havárii, Pojistitel
  - zorganizuje příjezd technické pohotovostní služby Dodavatele služeb do místa Asistované domácnosti a uhradí související náklady do příslušného limitu pojistného plnění;
  - zorganizuje („ORG“) Práce vedoucí k odstranění příčiny Technické havárie a k odstranění vzniklých škod na bytu asistované domácnosti, jeho zařízení a vybavení a uhradí (pokud je to tabulce uvedeno) náklady na tyto práce do příslušného limitu pojistného plnění. Náklady na materiál, jako je použitý stavební materiál, vyměněné součásti, náhradní díly apod., nejsou předmětem plnění z tohoto pojištění a pojištěný si je hradí sám. Práce, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojistného plnění, zahrnují tyto činnosti/profese: instalatérské práce, čištění kanalizace, práce topenářské, zámečnické (otevření dveří), sklenářské, elektrikářské, kominické, odvoz sutě a odpadního stavebního materiálu;
  - zorganizuje práce potřebné k uvedení bytu asistované domácnosti do původního stavu a uhradí (pokud je to tabulce uvedeno) náklady na tyto práce do příslušného limitu pojistného plnění; Práce, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojistného plnění zahrnují tyto činnosti/profese: práce instalatéra, topenáře, plynaře, zámečníka (výměna zámku), sklenáře (provizorní vyplnění poškozených ploch), elektrikáře, kominika, pokrývače, malíře, úklidové práce odvoz sutě a odpadního stavebního materiálu;
  - zorganizuje náhradní ubytování Pojištěného a ostatních členů asistované domácnosti, jestliže rozsah Technické havárie náhradní ubytování nezbytně vyžaduje, a uhradí (pokud je to tabulce uvedeno) náklady na toto ubytování po dobu omezenou příslušným dílčím limitem pojistného plnění a maximálně do výše určené tímto limitem;
  - zorganizuje přepravu Pojištěného a ostatních členů asistované domácnosti do místa náhradního ubytování, jestliže rozsah Technické havárie náhradní ubytování vy-

žaduje, a uhradí (pokud je to tabulce uvedeno) náklady spojené s touto přepravou uhradí do příslušného dílčího limitu pojistného plnění;

- f) zorganizuje uskladnění mobiliáře bytu asistované domácnosti v nejbližším vhodném skladu, jestliže rozsah Technické havárie náhradní umístění mobiliáře vyžaduje, a uhradí (pokud je to tabulce uvedeno) náklady spojené s uskladněním do příslušného dílčího limitu pojistného plnění;
- g) zorganizuje přepravu mobiliáře Pojištěného z bytu asistované domácnosti do určitého skladu, jestliže rozsah Technické havárie náhradní umístění mobiliáře vyžaduje, a uhradí (pokud je to tabulce uvedeno) náklady spojené s touto přepravou do příslušného dílčího limitu pojistného plnění;
- h) zorganizuje ostrahu bytu Asistované domácnosti, který by jinak zůstal nezabezpečen proti vstupu cizích osob.

**Článek 6: Zablokování dveří – rozsah plnění**

- [1] V případě, že uzavřené hlavní vchodové dveře bytu asistované domácnosti není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty tohoto klíče, pojistitel
  - a) zorganizuje a uhradí příjezd Dodavatele služeb do místa Asistované domácnosti,
  - b) zorganizuje Práce potřebné k otevření hlavních vchodových dveří bytu asistované domácnosti Pojištěnému a k zajištění funkčnosti jejich odemýkání a zamykání včetně případné výměny zámků a uhradí náklady na tyto práce do příslušného limitu pojistného plnění.
- [2] Předmětem pojistného plnění je výhradně zajištění provedení Prací a v závislosti na rozsahu pojištění asistence i náklady za provedení Prací. Náklady na použitý materiál (např. nový zámek, klíče apod.) Pojistitel nehradí.
- [3] V souvislosti s poskytnutím této služby a v zájmu asistence majetku Pojištěného je osoba, která požaduje poskytnutí tohoto plnění, povinna poskytnout Pojistiteli součinnost při ověření totožnosti a prokázat, že se nejedná o nelegální vniknutí do bytu asistované domácnosti. Pojistitel není povinen poskytnout tuto službu, nejsou-li vyloučeny pochybnosti o oprávněnosti této osoby ke vstupu do bytu asistované domácnosti.

TECHNICKÁ ASISTENCE	INCLUSIVE		EXCLUSIVE	
	Nemovitosti	Domácnosti	Nemovitosti	Domácnosti
<b>PŘIJETÍ A NAHLÁŠENÍ ŠKODNÉ UDÁLOSTI</b>				
Přijetí hlášení o škodné události	ANO	ANO	ANO	ANO
Oznámení škodné události pojistiteli	ANO	ANO	ANO	ANO
Informace o postupu v případě havarijní události	ANO	ANO	ANO	ANO
Informace o postupu pro uplatnění nároku věci pojistiteli	ANO	ANO	ANO	ANO
<b>ODEMČENÍ NEMOVITOSTI</b> (v případě ztráty klíčů nebo zabouchnutí hlavních vchodových dveří)				
Příjezd technika na místo	ANO	ANO	ANO	ANO
Práce k odemčení nemovitosti	1 500 Kč	1 500 Kč	1 500 Kč	1 500 Kč
Materiál (zámek, náhradní klíče)	ORG	ORG	ORG	ORG
<b>ODSTRANĚNÍ PŘÍČINY HAVÁRIE</b> (v případě havarijního stavu v domácnosti)				
Příjezd technické služby na místo havárie	ANO	ANO	ANO	ANO
Instalační práce	1 500 Kč	1 500 Kč	3 000 Kč	3 000 Kč
Čištění kanalizace	1 500 Kč	1 500 Kč	3 000 Kč	3 000 Kč
Topenářské práce	1 500 Kč	1 500 Kč	3 000 Kč	3 000 Kč
Elektrikářské práce	1 500 Kč	1 500 Kč	3 000 Kč	3 000 Kč
Kominické práce	1 500 Kč	1 500 Kč	3 000 Kč	3 000 Kč
<b>PROVIZORNÍ UŽÍVÁNÍ</b>				
Instalační práce	ORG	ORG	ORG	ORG
Topenář	ORG	ORG	ORG	ORG
Plynář	ORG	ORG	ORG	ORG
Zámečnick (výměna zámku)	ORG	ORG	ORG	ORG
Sklenář (provizorní vyplnění poškozených ploch)	ORG	ORG	ORG	ORG
Elektrikář	ORG	ORG	ORG	ORG
Kominik	ORG	ORG	ORG	ORG
Pokrývač	ORG	ORG	ORG	ORG
Úklidové práce po odstranění havarijní situace	ORG	ORG	ORG	ORG
Odvoz sutí a upotřebeného materiálu	ORG	ORG	ORG	ORG
<b>NOVOZVÝ PROVOZ</b> (v případě, že byt je z důvodu pojistné události neobyvatelný)				
Krátkodobé náhradní ubytování (hotel, atd...), nebo	ORG	ORG	3 dny /10 000 Kč	3 dny /10 000 Kč
Přechodné bydliště (nad 5 dnů)	ORG	ORG	ORG	ORG
Úklidové práce pro zajištění dočasného užívání nemovitosti	ORG	ORG	ORG	ORG
Ochrana nezabezpečeného bytu	ORG	ORG	72 hod.	72 hod.
Přeprava členů domácnosti na místo náhradního ubytování	ORG	ORG	5 000 Kč	5 000 Kč
<b>TECHNICKÉ SLUŽBY K UVEDENÍ DO PŮVODNÍHO STAVU</b>				
Instalátér	ORG	ORG	ORG	ORG
Topenář	ORG	ORG	ORG	ORG
Plynář	ORG	ORG	ORG	ORG
Zámečnick	ORG	ORG	ORG	ORG
Sklenář	ORG	ORG	ORG	ORG
Elektrikář	ORG	ORG	ORG	ORG
Obkladač	ORG	ORG	ORG	ORG
Pokrývač	ORG	ORG	ORG	ORG
Klempíř	ORG	ORG	ORG	ORG
Podlahář	ORG	ORG	ORG	ORG
Truhlář	ORG	ORG	ORG	ORG
Štukatér	ORG	ORG	ORG	ORG
Malíř	ORG	ORG	ORG	ORG
Lakýrník	ORG	ORG	ORG	ORG
Kominik	ORG	ORG	ORG	ORG
Úklidové práce	ORG	ORG	ORG	ORG

**Článek 7: Hospitalizace člena asistované domácnosti – rozsah plnění**

- V případě hospitalizace člena asistované domácnosti po dobu delší než 48 hodin Pojistitel:
- a) zorganizuje taxi pro cestu člena domácnosti z nemocničního zařízení po hospitalizaci na adresu bytu asistované domácnosti, a uhradí náklady s tím spojené
    - až do výše 1 500 Kč v rámci programu INCLUSIVE
    - až do výše 3 500 Kč v rámci programu EXCLUSIVE;
  - b) zorganizuje taxi pro cestu osoby pověřené pojištěným k hlídání dětí nebo seniorů na adresu bytu asistované domácnosti, a v rámci programu EXCLUSIVE dále uhradí náklady s tím spojené až do výše 3 500 Kč;
  - c) zorganizuje opatrovací péči o děti do 15 let;
  - d) zorganizuje doprovod dětí do 15 let do školy a zpět;
  - e) zorganizuje pedagogický dozor k nezletilým dětem;
  - f) zorganizuje opatrovací péči o nemožoucí a seniory;
  - g) zorganizuje zabezpečení chodu domácnosti (hospodyně);
  - h) zorganizuje dozor a péče o domácí zvířata nebo dočasné umístění domácích zvířat do útulku;
  - i) zorganizuje péče o pokojové rostliny a o zahradu;
  - j) zorganizuje vybírání poštovní schránky a úschova zásilek.

**Článek 8: Asistence v případě onemocnění člena asistované domácnosti**

- V případě onemocnění člena asistované domácnosti pojistitel zorganizuje:
- a) dopravu osoby pověřené pojištěným k hlídání dětí;
  - b) dopravu osoby pověřené pojištěným k hlídání nemožoucí a seniorů;
  - c) přivolání lékaře k nemocnému;
  - d) návštěvu ošetřovatelky v domácnosti;
  - e) lékařský převoz do nemocnice;
  - f) zajištění sanitky pro převoz z nemocnice do místa bydliště;
  - g) vyhledání předepsaného léku a jeho možných ekvivalentů;
  - h) podání informací o zdravotnických zařízeních ČR (specializace, otevírací doby, kontakty);
  - i) doručení nezbytných léčiv a lékařského materiálu;
  - j) komunikaci s lékařským zařízením;
  - k) péče o bezmocné a seniory;
  - l) komunikaci s příbuznými a zaměstnavatelem.

ZDRAVOTNÍ ASISTENCE	INCLUSIVE		EXCLUSIVE	
	Nemovitosti	Domácnosti	Nemovitosti	Domácnosti
<b>NÁHLÁ HOSPITALIZACE ČLENA DOMÁCNOSTI</b> Podmínka: hospitalizace delší než 48 hod.				
Taxi po návratu člena domácnosti po hospitalizaci	1 500 Kč	1 500 Kč	3 500 Kč	3 500 Kč
Doprava osoby pověřené pojištěným k hlídání dětí nebo seniorů	ORG	ORG	3 500 Kč	3 500 Kč
Opatrovací péče o děti do 15 let	ORG	ORG	ORG	ORG
Doprovod dětí do 15 let do školy a zpět	ORG	ORG	ORG	ORG
Pedagogický dozor nezletilým dětem	ORG	ORG	ORG	ORG
Opatrovací péče o nemožoucí a seniory	ORG	ORG	ORG	ORG
Zabezpečení chodu domácnosti (hospodyně)	ORG	ORG	ORG	ORG
Dozor a péče o domácí zvířata	ORG	ORG	ORG	ORG
NEBO: Dočasné umístění domácích zvířat do útulku	ORG	ORG	ORG	ORG
Péče o rostliny a zahradu	ORG	ORG	ORG	ORG
<b>LÉKAŘSKÁ PÉČE PŘI ONEMOCNĚNÍ</b>				
Doprava osoby pověřené pojištěným k hlídání dětí	ORG	ORG	ORG	ORG
Doprava osoby pověřené pojištěným k hlídání nemožoucí a seniorů	ORG	ORG	ORG	ORG
Přivolání lékaře k nemocnému	ORG	ORG	ORG	ORG
Návštěva ošetřovatelky v domácnosti	ORG	ORG	ORG	ORG
Organizace lékařského převozu do nemocnice	ORG	ORG	ORG	ORG
Zajištění ambulance pro převoz z nemocnice do místa bydliště	ORG	ORG	ORG	ORG
Dovoz nezbytných léčiv a lékařského materiálu	ORG	ORG	ORG	ORG
Péče o bezmocné a seniory	ORG	ORG	ORG	ORG
Komunikace s příbuznými a zaměstnavatelem	ORG	ORG	ORG	ORG
Doprava pojištěného k osobě určené	ORG	ORG	ORG	ORG
Informace o nemocničních zařízeních (otevírací doby, specializace)	ORG	ORG	ORG	ORG
Informace o předepsaných lécích, vyhledání ekvivalentu	ORG	ORG	ORG	ORG

**Článek 9: Telefonická služba právních informací**

Pojištěný je z pojištění právní asistence oprávněn obrátit se na telefonické středisko pojistitele se žádostí o informace z následujících okruhů:

- [1] Informace o postupech a legislativě v oblasti související s pojištěnou nemovitostí:
  - informace o právních předpisech a o jejich znění
  - informace o pojištění
  - vysvětlení významu jednotlivých ustanovení právních předpisů
  - vyhledání prováděcích a dalších souvisejících právních předpisů
  - praktické informace – adresy, kontakty, otevírací doba úřadů a institucí
  - praktické informace – „Kam se obrátit, když...?“
  - praktické informace týkající se převodu vlastnictví věcí movitých a nemovitých
  - spotřebitelské vztahy (vady, dodací podmínky, reklamace, odp. za škodu)

- závazkové vztahy (ručení, smluvní pokuty, úroky)
- [2] Informace o vztahu občan vers. soud:
  - informace o věcné a místní příslušnosti soudů
  - informace o náležitostech podání (forma, obsah, poplatky, lhůty)
  - informace o zastupování (advokáti, daňoví poradci, notáři, obecné zastoupení)
  - informace o nákladech soudního řízení
  - informace o tarifech advokátů a zalců
  - exekuce
  - informace o opravných prostředcích (odvolání, rozklad, dovolání, apod.)
- [3] Informace o adresách a kontaktech služeb a institucí:
  - advokáti a exekutoři
  - notáři a matřiky
  - soudní znalci a odhadci, tlumočníci a překladatelé
  - daňoví poradci
  - katastrální úřady
  - stavební úřady
  - instituce a sdružení na ochranu spotřebitelů
  - soudy
  - finanční úřady
- [4] Postupy a procedury při styku s institucemi:
  - informace o stanovených postupech a procedurách
  - informace o nutných dokladech a potvrzeních
  - telefonická pomoc při vyplňování formulářů, náležitostech návrhů, podání a žádostí
  - informace o administrativních poplatcích, kolcích
  - informace o postupech při ztrátě osobních dokladů, cestovního pasu apod.
 Právní informace poskytuje pojistitel v pracovní dny v pracovní době od 9 do 17 hodin. Jednotlivé žádosti o právní informaci je možné směřovat na telefonické středisko pojistitele 24 hodin denně.

#### Článek 10: Administrativně-právní asistence

V případě, že se pojištěný obrátí na telefonické středisko pojistitele, pojistitel mu poskytne asistenční služby v následujícím rozsahu:

- [1] **Informace o postupech při řešení problémových situací.** Pojistitel poskytne informace o obecném řešení problému, vyhledá analogický případ a poskytne informace o způsobech jeho řešení, poskytne praktické rady o postupech při řešení problémových situací, zajistí a odešle nutné formuláře, doklady a potvrzení, vyhledá vzor právního dokumentu, smlouvy nebo podání a poskytne je oprávněné osobě v elektronické nebo písemné formě, poskytne oprávněné osobě pomoc při vyplňování formulářů, žádostí a potvrzení.
- [2] **Asistence při zprostředkování služeb.** Pojistitel zorganizuje oprávněné osobě osobní schůzku na úřadech a institucích. Na žádost oprávněné osoby pojistitel zorganizuje právní zastoupení, zorganizuje vyhotovení znaleckého posudku.

#### Článek 11: Předmět pojištění právní asistence

Předmět pojištění a rozsah plnění pojistitele k pojistnému programu INCLUSIVE a EXKLUSIVE je uveden v tabulce Právní asistence. Toto pojištění se vztahuje na následující situace – pojistná nebezpečí:

- a) **spotřebitelské spory týkající se vybavení domácností.** Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci sporu týkajícího se reklamačního řízení v souvislosti s koupí, údržbou, nájmem nebo opravou věci movité, která je vlastnictvím oprávněné osoby, kdy oprávněné zájmy oprávněné osoby porušuje prodejce nebo dodavatel opravárenských prací;
- b) **spory z úvěrových smluv** (leasing, spotřebitelský úvěr, hypotéka, stavební spoření, ručení) Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci sporu, který se týká plnění, resp. neplnění smluv o poskytnutí úvěru na pořízení vybavení domácnosti nebo pojištěné nemovitosti, úvěru na pořízení nebo rekonstrukci bytu, který je pojištěnou nemovitostí nebo její součástí, pokud právní zájmy oprávněné osoby porušuje banka, leasingová společnost, stavební spořitelna nebo jiný poskytovatel úvěrů;
- c) **spor o náhradu škody.** Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v občanskoprávním řízení v situaci sporu, který se týká nároku oprávněné osoby na náhradu škody způsobené třetí osobou na věci, jež je majetkem oprávněné osoby, anebo škody způsobené třetí osobou na zdraví oprávněné osoby;
- d) **spory z nájemních a podnájemních smluv.** Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci občanskoprávního sporu, kdy oprávněné zájmy oprávněné osoby a její práva plynoucí z nájemní nebo podnájemní smlouvy narušuje nájemce bytu asistované domácnosti;
- e) **spory s bytovým družstvem nebo vlastníkem nemovitosti.** Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci občanskoprávního sporu, kdy oprávněné zájmy oprávněné osoby a její práva plynoucí z užívání bytu asistované domácnosti narušuje bytové družstvo nebo vlastník bytu asistované domácnosti;
- f) **správní řízení.** Pojistitel zorganizuje kroky k hájení zájmů pojištěného v případě, že jsou narušeny oprávněné zájmy pojištěného v souvislosti se správním řízením, které zahájil katastrální úřad, finanční úřad, Policie ČR nebo obecní úřad v přímé souvislosti s bytem asistované domácnosti nebo jeho užíváním a jehož účastníkem je pojištěný;
- g) **spory s dodavateli služeb.** Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci sporu, který souvisí s plněním smluv o dodávce vody, elektřiny, plynu, smluv o odvodu odpadních vod, odvozu domovního odpadu nebo smluv s operátory te-

lekomunikačních sítí (kabelová TV, telefon, připojení internetu apod.) nebo jiných písemných smluv;

- h) **dědictví.** Pojistitel zorganizuje kroky k hájení zájmů pojištěného, jsou-li narušeny oprávněné zájmy pojištěného v případě, kdy pojištěný čelí nároku třetí osoby v souvislosti s děděním bytu asistované domácnosti;
- i) **spory týkající se společných prostor.** Pojistitel zorganizuje kroky k hájení zájmů pojištěného, jsou-li narušeny oprávněné zájmy pojištěného v případě, kdy pojištěný čelí nároku třetí osoby v souvislosti se společnými prostorami nemovitosti, ve které se nachází byt asistované domácnosti;
- j) **sousedské spory.** Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v případě občanskoprávního sporu s uživatelem nebo vlastníkem bytu resp. rodinného domu sousedícího s bytem asistované domácnosti, anebo v situaci sporu s některým ze spoluzůvůatelů společných prostor bytového domu, ve kterém se byt asistované domácnosti nachází, pokud předmětem tohoto sporu jsou otázky občanského soužití;
- k) **spory související s koupí nemovitosti.** Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci sporu týkajícího se kupní smlouvy pojištěné nemovitosti, uzavřela-li oprávněná osoba tuto kupní smlouvu v době trvání tohoto pojištění a narušuje-li oprávněné zájmy oprávněné osoby druhá strana kupní smlouvy.

PRÁVNÍ ASISTENCE	INCLUSIVE		EXCLUSIVE	
	Nemovitosti	Domácnosti	Nemovitosti	Domácnosti
<b>PODMÍNKA:</b>				
Minimální předmět sporu	5 000 Kč	5 000 Kč	5 000 Kč	5 000 Kč
<b>CELKOVÝ MAXIMÁLNÍ ROČNÍ LIMIT POJIŠTĚNÍHO PLNĚNÍ:</b>				
Pro všechny pojistné události Pojištěného za rok	5 000 Kč		50 000 Kč	
<b>VĚCNÝ ROZSAH POJIŠTĚNÍHO PLNĚNÍ: MAXIMÁLNÍ LIMIT NA POJIŠTNOU UDÁLOST:</b>				
Spotřebitelské spory týkající se vybavení domácnosti		3 000 Kč		20 000 Kč
Spory z úvěrových smluv (leasing, spotř. úvěr, hypotéka, stav.spoření, ručení)	3 000 Kč		20 000 Kč	20 000 Kč
Odpovědnost za škodu			20 000 Kč	20 000 Kč
Spory z nájemních a podnájemních smluv		ORG	20 000 Kč	20 000 Kč
Spory s bytovým družstvem nebo vlastníkem nemovitosti		ORG		20 000 Kč
Správní řízení (finanční úřad, stavební úřad, katastrální úřad)			20 000 Kč	20 000 Kč
Spory s dodavateli služeb (elektrina, plyn, voda, TV, telefony atd.)	3 000 Kč	3 000 Kč	20 000 Kč	20 000 Kč
Dědictví		ORG		20 000 Kč
Spory týkající se společných prostor				20 000 Kč
Spory sousedské		ORG		20 000 Kč
Spory z koupě anebo prodeje nemovitosti				20 000 Kč
<b>Civilní řízení – mimosoudní, I. instance</b>				
Základní informace o právech a povinnostech Pojištěného	ANO	ANO	ANO	ANO
Analýza podkladu ke sporu Pojištěného	ANO	ANO	ANO	ANO
Vyhotovení návrhu na řešení sporu, konzultace s Pojištěným	ANO	ANO	ANO	ANO
Mediace – pokus sblížení postojů stran sporu	ANO	ANO	ANO	ANO
Informace o průběhu řešení sporu, návrh na další postup	ANO	ANO	ANO	ANO
Řešení sporu – uzavření dohody o smíru	ANO	ANO	ANO	ANO
Zajištění právního zastoupení Pojištěného (advokát, znalec apod.)	2 500 Kč	2 500 Kč	16 000 Kč	16 000 Kč
Zahájení soudního řízení prostřednictvím právního zástupce	ORG	ORG	ANO	ANO
Úhrada správních, soudních poplatků, cestovné aj.	500 Kč	500 Kč	4 000 Kč	4 000 Kč
Posouzení soudního rozhodnutí – I. instance			ANO	ANO
Informace o opravných prostředcích			ANO	ANO
<b>Soudní řízení – civilní spor II. instance</b>				
Zajištění právního zastoupení Pojištěného při uplatnění opravného prostředku			ANO	ANO
Podání opravného prostředku u příslušného soudu			ANO	ANO
Posouzení soudního rozhodnutí – II. instance			ANO	ANO
Informace o dalších opravných prostředcích			ANO	ANO
<b>Náhrada škody od pojistitele třetí strany</b>				
Informace o podkladech potřebných k uplatnění nároku na náhradu škody			ANO	ANO
Informace o podkladech pro vyčíslení výše škody a ověření jejich správnosti			ANO	ANO
Formální příprava žádosti o odškodnění			ANO	ANO
Podání žádosti o odškodnění pojistiteli třetí strany			ANO	ANO
Mediace – pokus sblížení postojů stran sporu			ANO	ANO
Časové sledování případu a urgování			ANO	ANO
Oponentura při zamítnutí nároku pojistitelem			ANO	ANO
Pověření právního zástupce / znalce posouzením sporné situace			16 000 Kč	16 000 Kč
<b>Správní řízení (SR)</b>				
Základní informace o právech a povinnostech Pojištěného			ANO	ANO
Analýza postupu orgánů činných v SR			ANO	ANO
Právní zastoupení Pojištěného			16 000 Kč	16 000 Kč
Úhrada správních, soudních poplatků, cestovné aj.			4 000 Kč	4 000 Kč
Posouzení soudního rozhodnutí – I. instance			ANO	ANO
Informace o průběhu řízení, návrh na další postup a opravné prostředky			ANO	ANO

### Článek 12: Povinnosti pojištěného

- [1] V případě, že nastala škodní událost, pojištěný je povinen neprodleně informovat asistenční společnost.
- [2] Vznik pojistné události je pojištěný povinen nahlásit bez zbytečného odkladu prostřednictvím telefonického střediska, které je v provozu 24 hodin denně. V případě, že pojištěný tuto svou povinnost nesplní, zaniká jeho právo na poskytnutí asistenčních služeb.
- [3] Telefonní číslo telefonického střediska: +420 272 099 910
- [4] Při spojení s asistenční společností (s telefonickým střediskem nebo při jakékoliv jiné formě spojení) je Pojištěný povinen sdělit pracovníkům Pojistitele následující informace:
  - jméno a příjmení pojištěného
  - rodné číslo pojištěného/číslo pojištění
  - adresa bytu asistované domácnosti
  - kontaktní telefonní číslo pojištěného, resp. jiné osoby pověřené pojištěným
  - stručný popis škodní události nebo nastalého problému
  - další informace, o které pracovníci pojistitele požádají a které s pojistnou událostí souvisí

### Článek 13: Výluky

- [1] Pojistitel 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 a občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoli jiným zásahem vyšší moci.
- [2] **Výluky pro technickou asistenci**  
Z prací, jejichž úhrada je předmětem plnění pojistitele, jsou vyloučeny jakékoli práce prováděné na následujících prostorách (pojistitel poskytne pouze asistenci spočívající v zorganizování příslušných prací):
  - a) nebytové prostory určené pro komerční využití (jako např. výrobní, průmyslové, obchodní, kancelářské prostory atd.);
  - b) společné prostory v bytových domech a v nemovitostech s více než jedním bytem, jako například chodby, schodiště, společné půdy, sklepy, kočárkárny nebo společné garáže;
  - c) prostory, které se nacházejí v objektech neurčených k bydlení nebo nezpůsobilých k bydlení;
  - d) prostory, které se z důvodu zanedbání základní údržby nacházejí ve výrazně nevhovujícím technickém stavu;
  - e) rozvody médií a energií, jež nejsou součástí bytu asistované domácnosti (např. rozvody, jež jsou společnými částmi budovy, rozvody médií pro společné prostory nemovitosti apod.).
- [3] Z prací a úkonů prováděných na bytu asistované domácnosti nebo jeho stavebních součástech, jejichž úhrada je předmětem plnění pojistitele, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru (u těchto prací pojistitel poskytne pouze asistenci spočívající v zorganizování příslušných prací):
  - a) běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy;
  - b) případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady;
  - c) odstraňování škod, jejichž vznik byl způsoben zaviněním třetí osoby;
  - d) opravy a úkony doporučené Pojistitelem po předcházející intervenci Pojistitele nebo opatření, jejichž provedení Pojištěný nezajistil, a proto opakovaně požaduje asistenční služby stejné nebo obdobné povahy;
  - e) úkony požadované Pojištěným spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází byt asistované domácnosti;
  - f) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním Člena Asistované domácnosti;
  - g) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy ze strany třetí osoby;
  - h) odstraňování následků škod vzniklých v důsledku provádění jakýchkoliv stavebních oprav nebo úprav;
  - i) odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby rozvodů inženýrských sítí;
  - j) odstraňování následků škod vzniklých jednáním s úmyslem způsobit škodu na majetku nebo na zdraví třetí osoby nebo s úmyslem poškodit její práva, nebo vandálistem.
- [4] Z pojištění asistence nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na věcech, které tvoří vybavení bytu asistované domácnosti, nebo s odstraňováním těchto škod.
- [5] Pojištěný nemá nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednal bez předchozího souhlasu Pojistitele.
- [6] **Výluky pro právní asistenci**  
Pojistitel neposkytne pojistné plnění z pojištění v následujících případech:
  - a) pokud pojištěný pověřil právního zástupce prosazováním svých oprávněných zájmů bez předchozího schválení pojistitelem, nikoli však v případě
    - nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody
    - zadržení a/nebo vazby pojištěného v Česku nebo v jiném členském státu;
  - b) pokud pojištěný nedoručil pojistiteli dokumentaci nezbytnou k prosazování jeho oprávněných zájmů, požadovanou a specifikovanou pojistitelem.
- [7] Pojištění se nevztahuje na spory
  - a) mezi pojistitelem a pojištěným;

- b) mezi pojistníkem a pojištěným;
  - c) jejichž předmětem je nárok, který byl na pojištěného převeden od třetí osoby a nebo nárok, který pojištěný uplatňuje pro třetí osobu.
- [8] Z pojištění je vyloučeno hájení právních zájmů pojištěného souvisejících
    - a) se spácháním úmyslného trestného činu pojištěným, úmyslného přestupku nebo úmyslného způsobení škody;
    - b) s náhradou škody, vzniklé v důsledku nesplněných a/nebo neplněných závazků nebo dluhů pojištěného, včetně jejich příslušenství;
    - c) se sebevraždou nebo psychickou nemocí pojištěného;
    - d) s případy, kdy skutečnosti směřující k narušení právních zájmů pojištěného nebo kdy skutečnosti směřující k zahájení trestního nebo přestupkového řízení s pojištěným byly pojištěnému známy již v době, kdy se pojištěný stal účastníkem tohoto pojištění;
    - e) s případy, kdy pojištěný mohl vznik pojistné události s ohledem na veškeré okolnosti očekávat nebo mohl jejím vzniku zabránit a neučinil tak.
  - [9] Pojistitel 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 a občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoli jiným zásahem vyšší moci.
  - [10] Pojistitel neposkytne pojistné plnění na úhradu pokut, peněžitých trestů penále či jiných smluvních, správních nebo trestních sankcí nebo jiných plateb, majících represivní, exemplární nebo preventivní charakter.
  - [11] Pojistitel neposkytne pojistné plnění v následujících situacích:
    - a) ve sporech mezi oprávněnými osobami;
    - b) ve sporech mezi členy společné domácnosti nebo sporech mezi manželi, resp. mezi druhem a družkou;
    - c) ve sporech, u nichž hodnota předmětu sporu nepřesáhne 3 000 Kč;
    - d) ve správním řízení vyplývajícím z porušení právních předpisů o životním prostředí;
    - e) ve statutárních sporech (členství v družstvu, společenství vlastníků nemovitosti, členství v orgánech obchodních společností, nadací, spolků, sdružení apod.);
    - f) ve sporech souvisejících s náhradou škody, vzniklé v důsledku nesplněných a/nebo neplněných závazků nebo dluhů pojištěného, včetně jejich příslušenství;
    - g) ve sporech souvisejících s podnikatelskou činností pojištěného;
    - h) ve sporech týkajících se autorských práv a duševního vlastnictví;
    - i) ve sporech týkajících se rodinného nebo manželského práva;
    - j) ve sporech týkajících se koupě, držení nebo zcizování podílů v obchodních společnostech;
    - k) ve veškerých sporech anebo řízeních týkajících se oblastí sociálního zabezpečení anebo veřejného zdravotního pojištění;
    - l) v disciplinárním řízení;
    - m) ve sporech týkajících se oprávněné osoby jako řidiče, vlastníka nájemce nebo provozovatele motorového vozidla;
    - n) ve sporech týkajících se právních vztahů oprávněné osoby k domácnosti, bytu nebo nemovitosti;
    - o) v celním, daňovém anebo správním řízení vyplývajícím z porušení právních předpisů o životním prostředí;
    - p) ve sporech mezi spoluvlastníky pojištěné nemovitosti, mezi členy, společníky či akcionáři právnické osoby (družstva nebo obchodní společnosti);
    - q) ve sporech mezi spolunájemci pojištěné nemovitosti;
    - r) ve sporech nebo řízeních souvisejících se stavebními nebo inženýrskými pracemi v bytu, která je pojištěnou nemovitostí nebo její součástí.

### Článek 14: Ostatní ustanovení

- [1] V případě, že Pojištěný nesplní povinnosti součinnosti s Pojistitelem specifikované ustanoveními článku 12 těchto Pojistných podmínek, je Pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.
- [2] Pojistitel je oprávněn stanovit v pojistné smlouvě čekací dobu v trvání až tří měsíců ode dne vzniku pojištění v souladu s ustanovením článku 6 těchto Speciálních pojistných podmínek. Z událostí, které vznikly v průběhu čekací doby a které by jinak byly pojistnými událostmi, nevzniká pojistiteli povinnost poskytnout pojistné plnění.
- [3] Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění, došlo-li k navýšení nákladů spojených s vyřizováním pojistné události zaviněním pojištěného.
- [4] Pokud pojištěný na základě rozhodnutí soudu nebo správního úřadu obdržel náhradu nákladů soudního řízení, je povinen vrátit tuto náhradu pojistiteli v rozsahu, v jakém se pojistitel na úhradě nákladů soudního řízení v rámci pojistného plnění podílel.
- [5] V případě, že pojištěný obdržel 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.
- [6] Vzniklo-li v souvislosti s hrozcí 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 plnění z 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.
- [7] V případě, že by z pojištění právní asistence vznikl spor, pojistitel uzavře s pojistníkem rozhodčí smlouvu, pokud o to pojistník požádá. Toto ustanovení o rozhodčí smlouvě se

nevztahuje na případy, kdy pojištění právní asistence je uzavřeno jako doplněk k soukromému pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování nebo pobytu mimo místa svého bydliště.

#### Článek 15: Výklad pojmů

**pojistitel** – TRIGLAV Pojišťovna, a.s.

**pojištěný** – je ten, na jehož majetek, zdraví nebo na jehož odpovědnost za škodu se pojištění vztahuje

**byt asistované domácnosti** – domácnost, byt nebo rodinný dům, který byl uveden při aktivaci pojištění. Za součást bytu asistované domácnosti se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako například společné chodby, schodiště, výtahy, společné půdy, sklepy, kočárkárny, balkóny, terasy nebo společné garáže.

**hospitalizace** – stav, kdy oprávněná osoba bude hospitalizována po dobu delší než 48 hodin v důsledku úrazu nebo onemocnění, které nastaly v době trvání pojištění.

**oprávněná osoba** – pojištěný a každý další člen asistované domácnosti

**pojistná událost** – je nahodilá skutečnost blíže označená v pojistné smlouvě nebo ve zvláštním právním předpisu, na který se pojistná smlouva odvolává, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění

**škodní událost** – skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění z tohoto pojištění

**zorganizování služby** – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném pojistné smlouvě, v pojistných podmínkách, nebo smluvních ujednáních přičemž náklady na poskytnutí této služby dodavatelem nese pojištěný.

**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 právních služeb dodavatelem služeb přesahující limit pojistného plnění nese pojištěný.

**technická havárie** – nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání bytu asistované domácnosti, v jejímž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání bytu asistované domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození bytu asistované domácnosti nebo jeho stavebních součástí v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání bytu nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení bytu asistované domácnosti, nikoli však porucha vzniklá bezprostředním zaviněním pojištěného, člena asistované domácnosti nebo třetí osoby ani porucha mobilních technických zařízení, která jsou součástí vybavení bytu asistované 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 asistované domácnosti není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty klíče.

**práce** – služby, které má pojistitel zorganizovat nebo zorganizovat a uhradit pojištěnému v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se pojištěný dohodl s dodavatelem služeb  
**dodavatel služeb** – fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované pojistitelem vykonává pro pojištěného.

Ke všem tabulkám v těchto pojistných podmínkách se vztahuje následující společná

#### Legenda:

<b>ANO</b>	zorganizování a úhrada služby; náklady na úhradu nese pojistitel v rámci příslušného ročního limitu pojistného plnění
<b>částka</b>	zorganizování a úhrada služby; náklady na úhradu nese pojistitel do uvedeného limitu pojistného plnění
<b>ORG</b>	zorganizování služby; náklady na zorganizovanou službu nese pojištěný

Tyto speciální pojistné podmínky jsou platné od 15. 12. 2013