

**TECHNICKÁ ASISTENCE**

SLUŽBA	limit pojistného plnění na pojistnou událost
<b>Technická havárie</b>	
příjezd technika na místo události	plně hrazen
elektrikářské práce	5 000 Kč
instalatérské práce	
sklenářské práce	
topenářské práce	
plynařské práce	
pokryvačské práce	
drobný spotřební materiál	500 Kč
<b>Zablokování dveří a zámků</b>	
V případě, že práce budou provedeny bez konzultace s asistenční službou, je nutné tuto skutečnost oznámit do 24 hodin asistenční službě.	
příjezd zámečnicka na místo události	plně hrazen
otevření hlavních vchodových dveří	3 000 Kč
drobný spotřební materiál	500 Kč
<b>Asistence k domácím spotřebičům</b>	
příjezd technika na místo události	plně hrazen
oprava domácích spotřebičů	3 000 Kč
drobný spotřební materiál	500 Kč
<b>Nouzový provoz domácnosti</b>	
náhradní ubytování	10 000 Kč
přeprava do místa náhradního ubytování	10 000 Kč
<b>Cykloasistence</b>	
příjezd technika na místo události, oprava poruchy a dofouknutí kol	5 000 Kč
transfer osoby do místa bydliště/půjčovny kol/cykloservisu není-li možná oprava na místě (včetně dopravy osob mladších 18 let)	max do 50 km
<b>Telemedicína</b>	
doporučení a telefonní spojení s vhodným lékařem, který problém zkonkultuje včetně doporučení způsobu léčby a odhadu délky trvání léčby, pomůže s výběrem vhodné medikace a jiných doporučení apod.	

**PRÁVNÍ ASISTENCE**

právní předpisy + vysvětlení významu	info
převody vlastnictví	info
spotřebitelské vztahy	info
závazkové vztahy (pokuty, úroky...)	info
soudní řízení (postupy, náklady, opravné prostředky, exekuce apod.)	info
styk s institucemi (postupy, doklady, formuláře, poplatky apod.)	info
úřady, instituce	adresy a kontakty
advokáti, exekutoři, notáři, soudní znalci	adresy a kontakty
odhadci, tlumočníci, překladatelé	adresy a kontakty
sdužení na ochranu spotřebitelů	adresy a kontakty

**Asistenční služby jsou poskytovány nepřetržitě a opakovaně a lze je požadovat výhradně na tel. čísle: (+420) 272 101 062.**

Tento rozsah asistenční služby nabývá účinnosti dne 15. 7. 2022.

## 1. Územní a místní rozsah pojištění

1. Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly na území České republiky.
2. Pojištění „Technické asistence“ se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly v jedné, předem určené, pojištěné domácnosti/nemovitosti.
3. Místem asistenčního zásahu cykloasistence je pouze oficiálně značená cyklotrasa nebo cyklostezka, veřejně dostupná cesta 3. třídy nebo vyšší kategorie na území České republiky.

## 2. Pojistná událost

Pojistnou událostí se rozumí:

1. technická havárie
2. zablokování dveří
3. asistence k domácím spotřebičům
4. nouzový provoz domácnosti
5. právní pomoc
6. porucha kola/elektrokola pojištěné nebo spolupojištěné osoby, pokud porucha způsobuje nepojízdnost kola/elektrokola
7. telefonní konzultace aktuálního zdravotního stavu pojištěné nebo spolupojištěné osoby.

## 3. Výluky

1. Pojištěný ani oprávněná osoba nemá nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednal bez předchozího souhlasu pojistitele, respektive asistenční služby pojistitele.
2. **Technická havárie, zablokování dveří a zámků, nouzový provoz domácnosti – výluky:**
  - a) Z prací jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, 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
    - rozvodech médií a energií, jež nejsou součástí pojištěné domácnosti/nemovitosti (např. rozvody, jež jsou společnými částmi budovy, rozvody médií pro společné prostory nemovitosti apod.)
    - pojistné plnění poskytované v případě nouzového provozu domácnosti se nevztahuje na osoby, které v pojištěné domácnosti/nemovitosti bydlí za úplatu (např. nájemníci, podnájemníci atp.)
  - b) **Z prací a úkonů prováděných v pojištěné domácnosti/nemovitosti nebo jejich stavebních součástech, jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, 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 pojistitelem po předcházející intervenci pojistitele 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/nemovitost 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
  - c) Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na věcech, které tvoří vybavení pojištěné domácnosti/nemovitosti, nebo s odstraňováním těchto škod.
3. **Asistenční služby cykloasistence se nevztahují na následující situace:**
  - a) pokud událost nastala vlivem nedostatečné či nesprávné údržby či využitím výrobcem neschválených doplňků,
  - b) pokud se kolo/elektrokolo používalo za jiným účelem, než pro které bylo vyrobeno,
  - c) náklady na opravu kola/elektrokola v servisu nebo cykloservisu,
  - d) pokud k události došlo při běžné údržbě, úpravě či opravě věci,
  - e) pokud k události došlo mimo oficiálně značenou cyklotrasu nebo cyklostezku nebo mimo veřejně dostupnou cestu 3. třídy nebo vyšší kategorie na území České republiky,
  - f) dojde-li k vybití baterie elektrokola,
  - g) za poruchu se nepovažuje spadlý řetěz a jiné poruchy, které nebrání v pokračování jízdy.

## 4. Omezení a upozornění

1. **Telemedicína**
  - a) Asistenční služba může odmítnout poskytnutí služby v případě, že problém, se kterým se pojištěný na asistenční službu obrátil, nelze telefonicky vyřešit či není pro tento způsob řešení vhodný (např. se jedná o akutní stav, který vyžaduje bezprostřední ošetření lékařem nebo je pro bezpečné stanovení diagnózy nutno provést fyzické vyšetření apod.)
  - b) Pojistitel a ani asistenční služba nezodpovídají za případné zdravotní komplikace, které si pojištěný způsobil tím, že nedbal či dbal jen částečně doporučení, které mu v rámci konzultace poskytl asistenční službou zvolený lékař.
  - c) Asistenční služba není z legislativních důvodů oprávněna předepsat léky na předpis.
  - d) Výběr konkrétního lékaře je vždy na rozhodnutí asistenční služby
  - e) Asistenční službu je možné čerpat pouze maximálně čtyřikrát do roka.
2. **Cykloasistence**
  - a) Asistenční služba pojistitele je oprávněná přistoupit ke snížení rozsahu a limitů poskytnutí asistenčních služeb v případě, kdy lze prokázat, že ke škodě došlo následkem požití alkoholu nebo jiných návykových látek
  - b) Asistenční službu je možné čerpat pouze maximálně čtyřikrát do roka.
3. Asistenční služby nenahrazují linku tísňového volání.
4. Pojištěnému a spolupojištěné osobě vzniká nárok na poskytnutí asistenční služby pouze v případě, že byla bezprostředně po vzniku situace vyžadující asistenci kontaktována s nepřetržitou 24hodinovou službou AXA ASSISTANCE. Při porušení této povinnosti ze strany pojištěného nebo spolupojištěné osoby nevzniká právo na čerpání asistenčních služeb (to neplatí, pokud předchozí souhlas asistenční služby pojistitele nemohl být vyžádán z objektivních důvodů.).
5. Asistenční služba pojistitele je oprávněná žádat pojištěného nebo spolupojištěné osoby o poskytnutí asistenčních služeb stornovat, pokud se jí opakovaně nepodaří s pojištěným nebo spolupojištěnou osobou telefonicky v dohodnutou dobu spojit.
6. Asistenční služba pojistitele není zodpovědná za zpoždění/překážky ve výkonu asistenčních služeb v případě překážek objektivního charakteru, které nemůže ovlivnit, jako například stávky, nepokoje či živelné události. Dále asistenční služba pojistitele neodpovídá za škody vzniklé z důvodu časového zpoždění od registrace požadavku pojištěného nebo spolupojištěné osoby do poskytnutí informace nebo asistenční služby.

## 5. Výklad pojmů

- **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.
- **dodavatel služeb** – fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované pojistitelem vykonává pro pojištěného/oprávněnou osobu
- **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, skleněná výplně atp.
- **nouzový provoz domácnosti** – stav, kdy je pojištěná domácnost/nemovitost v důsledku technické havárie nebo živelní události neobyvatelná.
- **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
- **Spolupojištěnou osobou** se rozumí osoba žijící s pojištěným ve společné domácnosti.
- **technická havárie** – nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání pojištěné domácnosti/nemovitosti, v jejichž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňující obvyklé užívání bytu asistované domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození pojištěné domácnosti/nemovitosti nebo jejich stavebních součástí v rozsahu znemožňující obvyklé užívání pojištěné domácnosti/nemovitosti nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení pojištěné domácnosti/nemovitosti, nikoli však porucha vzniklá bezprostředním zásahem oprávněné osoby nebo třetí osoby ani porucha mobilních technických zařízení, která jsou součástí vybavení pojištěné domácnosti/nemovitosti nebo jsou v pojištěné domácnosti/nemovitosti umístěna (jako je např. porucha pračky, myčky nádobí, přenosného topného tělesa, apod.).
- **zablokování dveří** – situace, kdy uzavřené hlavní vchodové dveře pojištěné domácnosti/nemovitosti není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty klíče či jeho zabouchnutí uvnitř bytu asistované domácnosti/nemovitosti
- **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.
- **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.