

## VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY (VPP-HHCZ-1312)

1.1. Toto pojištění se řídí právním řádem České republiky. Platí pro něj příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a ustanovení, všeobecně, zvláštní a doplňkové pojistné podmínky, případně další ujednání pojistné smlouvy uzavřené mezi pojištěním a pojistníkem.

1.2. Všeobecně, zvláštní a doplňkové pojistné podmínky tvoří spolu s pojistnou smlouvou jednotný právní dokument, který je třeba číst a aplikovat ve vzájemné souvislosti a jednotě. V případě rozporu mezi všeobecnými pojistnými podmínkami na straně jedné a zvláštními nebo doplňkovými pojistnými podmínkami na straně druhé mají přednost příslušná ustanovení zvláštních nebo doplňkových pojistných podmínek. Od všeobecných, zvláštních a doplňkových pojistných podmínek se lze odchýlit v pojistné smlouvě.

1.3. Toto soukromé neživotní pojištění se uzavírá jako pojištění škodové dle definice pojistného odvětví B18 Přílohy 1 k zákonu č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů.

## Článek 2 – VÝKLAD POJMŮ

Pro účely tohoto pojištění se níže uvedené pojmy vykládají vždy takto:

**pojišťitel:** EUROP ASSISTANCE S.A. 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France registrovaná v Register of Commerce and Companies of Nanterre pod číslem B 403 147 903, a jednájící prostřednictvím EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH 13-17 Dawson Street, Dublin 2, IRELAND registrovaná v Irish Company Registration Office pod číslem 907 089;

**pojistník:** osoba, která uzavírala s pojištěním pojistnou smlouvu pro pojištění asistenčních služeb HappyHome;

**asistenční centrála / správce pojištění:** Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 87094;

**pojištěný:** osoba, na jejíž majetek, život, zdraví, odpovědnost za škodu či jiné hodnoty pojistného zájmu se pojištění vztahuje;

**pojištění škodové:** pojištění, jehož účelem je náhrada škody vzniklé v důsledku pojistné události;

**pojistná událost:** nahodilá skutečnost blíže určená ve zvláštních pojistných podmínkách, která nastala v době trvání pojištění a s níž je spojen vznik povinnosti pojištěním poskytnout pojistné plnění;

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

**hrubá nedbalost:**

- jednání nebo opomenutí, při kterém musel být vznik škody předpokládán nebo očekáván a pojistník nebo pojištěný věděl či mohl a měl vědět, že při takovém jednání nebo opomenutí škoda nastane;

- zanedbanost nebo nedbalost vykonávané činnosti nebo jednání;

**smluvní dodavatel / dodavatel:** právnická či fyzická osoba, která poskytuje služby či provádí práce, které jsou objednané asistenční centrálou a vykonávány pro pojištěného;

**zajištění služeb:** forma pojistného plnění, kdy pojišťitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů všeobecných a zvláštních podmínek pojistné smlouvy, přičemž náklady služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným;

**práce:** služby, které má pojišťitel prostřednictvím asistenční centrály zajistit pojištěnému v případě pojistné události;

**oprávněná osoba:** osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění; oprávněnou osobou je pojištěný a člen domácnosti, kterou pojištěný uvede jako pojištěnou domácnost při sjednání pojištění;

**domácnost:** byt nebo rodinný dům, které jsou dle rozhodnutí stavebního úřadu určeny k bydlení a které pojištěný uvede jako pojištěnou domácnost při sjednání pojištění. Za domácnost se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako například společné chodby, schodiště a výtahy, dále pak společné půdy, sklepy, kočárkárny, balkóny a terasy nebo společné garáže;

**stav nouze:** událost, která vyžaduje okamžitá opatření pro zmírnění možné finanční škody na věcech v domácnosti;

**havárie:** nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání pojištěné domácnosti, v jejímž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání pojištěné domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození pojištěné domácnosti nebo jeho stavebních součástí v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání pojištěné domácnosti nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení pojištěné domácnosti;

**zablokování dveří:** událost, při které došlo k uzamčení či zabouchnutí hlavních vchodových dveří do domácnosti pojištěného;

**situace konfliktu zájmů:** oprávněná osoba a zájmu třetí osoby, kde je oprávněná osoba nucena přikročit k vynucení a/nebo k ochraně svého práva, je-li jeho výkon narušen a/nebo upřen třetí stranou.

## Článek 3 – ROZSAH POJISTNÉHO PLNĚNÍ

3.1. Pojistné plnění poskytne pojišťitel v rozsahu sjednaném pojistnou smlouvou a definovaném zvláštními pojistnými podmínkami.

3.2. Limity pojistného plnění uvedené v tabulce Přehledů pojistného plnění představují nejvyšší možné částky, které pojišťitel poskytne na jednu a všechny pojistné události, jež nastanou v době trvání pojištění, není-li dále uvedeno jinak. V přehledu jsou rovněž uvedeny limity dílčích pojistných plnění.

3.3. Pojišťitel není povinen poskytnout plnění, projeví-li se v době trvání pojištění důsledky události nastalé před počátkem pojištění.

3.4. Nárok na poskytování pojistného plnění vzniká pouze za podmínky zajištění služeb prostřednictvím asistenční centrály.

3.5. V případech, kdy je zajištění asistenčních služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrálou, nebudou vzniklé náklady pojištěnému zpětně hrazeny nebo jejich výše může být krácena a to do výše nákladů, které by pojišťitel hradil, pokud by služby byly poskytnuty smluvním dodavatelem asistenční centrály.

## Článek 4 – POČÁTEK, ZMĚNY, DOBA TRVÁNÍ A ZÁNIK POJIŠTĚNÍ

4.1. Pojistná smlouva, všechna právní jednání týkající se pojistné smlouvy a sdělení týkající se pojištění musí mít písemnou formu, není-li dohodnuto jinak. V případě pojistných smluv uzavíraných formou obchodu na dálku je považováno za právní jednání postačující k uzavření pojistné smlouvy vyplnění elektronického formuláře včetně potvrzení souhlasu s příslušnými PP-HHCZ-1312 a úhrada pojistného dle daných podmínek. Právo na pojistné plnění z pojistné události však vzniká pojištěnému a pojišťitel má povinnost poskytnout mu pojistné plnění až po zaplacení pojistného, nejdříve však počátkem pojištění, a to ve vztahu ke škodní události, která nastala až po zaplacení pojistného, nejdříve však po počátku pojištění. Pojistnou smlouvu lze uzavřít na 1 rok a její účinnost začíná a končí dnem uvedeným ve smlouvě (pojistný rok). Pojištění lze prodloužit o další rok. Neuhradí-li však pojistník pojistné pro další rok nejdéle do 1 týdne ode dne uvedeného ve smlouvě jako konec pojištění, respektive v případě prodloužení pojištění od konce prodloužené doby pojištění, pojištění zanikne dnem uvedeným ve smlouvě jako konec pojištění, respektive dnem konce prodloužené doby pojištění, není-li dohodnuto jinak.

4.2. Kromě dalších způsobů stanovených zákonem a těmito pojistnými podmínkami zaniká pojištění:

4.2.1. uplynutím pojistné doby;

4.2.2. dohodou smluvních stran;

4.2.3. výpovědí pojištělého nebo pojistníka v případech stanovených zákonnými normami;

4.2.4. odstoupením v případech stanovených zákonnými normami;

4.2.5. odstoupením pojištělého v případě vstupu pojistníka do likvidace, vydání rozhodnutí o úpadku pojistníka, zamítnutí insolvenčního návrhu pro nesplnění předpokladů pro vydání rozhodnutí o úpadku nebo vyhlášení moratoria. Odstoupení je účinné třicátým dnem od doručení oznámení o odstoupení pojistníkem. Pojišťitel v tomto případě vrátí pojistníkovi poměrnou část pojistného odpovídající době, která zbývá po účinnosti odstoupení do konce původně sjednaného pojistného období.

## Článek 5 – POVINNOSTI PŘI ŠKODNĚ UDÁLOSTI

5.1. Kromě povinností uložených zvláštními, popř. doplňkovými pojistnými podmínkami a právními předpisy, je pojištěný zejména povinen:

5.1.1. učinit veškerá možná opatření k odvrácení či zamezení rozšíření jakékoli škodné události;

5.1.2. bez zbytečného odkladu správci pojištění oznámit, že nastala škodní událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu;

5.1.3. spolu s oznámením škodné události zaslat správci pojištění řádně vyplněný škodní protokol s originály dokladů, jež jsou uvedeny v záhlaví tohoto protokolu, případně předložit další doklady, které si vyžádá asistenční centrála;

5.1.4. oznámit správci pojištění, je-li totéž riziko pojištěno zároveň u jiného pojištělého, uvést jeho jméno a údaje o sjednaném pojištění;

5.1.5. zabezpečit vůči jinému právo na náhradu újmy způsobené pojistnou událostí.

5.2. Mělo-li porušení povinnosti pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby, která má na pojistné plnění právo, podstatný vliv na vznik pojistné události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění, má pojišťitel prostřednictvím asistenční centrály právo snížit pojistné plnění úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah pojištělovy povinnosti plnit.

5.3. Uvede-li pojištěný při uplatnění práva na pojistné plnění vědomě nepravdivě nebo hrubě zkrleslé údaje týkající se rozsahu pojistné události, nebo podstatné údaje zamílčí, je pojišťitel oprávněn, prostřednictvím asistenční centrály, odmítnout pojistné plnění v celém rozsahu. Dnem doručení oznámení o odmítnutí pojistného plnění pojištění zanikne.

5.4. Pojišťitel je oprávněn, prostřednictvím asistenční centrály, odmítnout pojistné plnění v celém rozsahu, jestliže příčinou pojistné

události byla skutečnost, o které se dozvěděl až po vzniku pojistné události a kterou nemohl zjistit při sjednávání pojištění nebo jeho změně v důsledku úmyslné nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně zodpovězených písemných dotazů na skutečnosti, které mají význam pro pojišťitelovo rozhodnutí, jak ohodnotit pojistné riziko, zda je pojišťitel a za jakých podmínek, a jestliže by při znalosti této skutečnosti v době uzavření pojistné smlouvy tuto smlouvu neu uzavřel, nebo ji uzavřel za jiných podmínek. Dnem doručení oznámení o odmítnutí pojistného plnění pojištění zanikne.

## Článek 6 – DORUČOVÁNÍ

6.1. Písemnosti doručuje pojišťitel na adresu v České republice prostřednictvím držitele poštovní licence (pošty) jako obvyčejné či doporučené zásilky, případně jiným vhodným způsobem, není-li dohodnuto jinak.

6.2. Není-li adresát doporučené zásilky zašlazen, ačkoliv se v místě doručení zdržuje, doručí se jiné dospělé osobě bydlící v téže bytě nebo v téže domě, působící v téže místě podnikání nebo zaměstnané na téže pracovišti, je-li ochotna obstarat odevzdání písemnosti. Není-li možno ani takto doručit, písemnost se uloží u pošty, jež adresáta vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát zásilku do 10 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nezdozvěděl. Není-li zjištěn opak, má se za to, že se adresát v místě doručení zdržoval.

6.3. Pojistník a pojištěný jsou povinni neprodleně pojišťiteli, prostřednictvím asistenční centrály, písemně oznámit změnu adresy pro doručování s tím, že není-li změna adresy oznámena, má se za to, že se adresát zdržuje na uvedené adrese, není-li jim prokázán opak.

6.4. Pojišťitel, pojistník a pojištěný se dohodli na tom, že pokud bude dopisem doručována pojištěním prostřednictvím asistenční centrály pojistníkovi nebo pojištěnému výpověď, odstoupení od této smlouvy nebo oznámení o odmítnutí pojistného plnění a tento dopis se vrátí pojišťiteli prostřednictvím asistenční centrály jako nedoručený, zaniká rozvazuje se pojistná smlouva dnem, kdy se tento dopis pojišťiteli prostřednictvím asistenční centrály vrátí.

6.5. Pojišťitel je povinen, prostřednictvím asistenční centrály, pojistníkovi nebo pojištěnému zaslat výpověď, odstoupení od smlouvy nebo oznámení o odmítnutí pojistného plnění formou doporučeného dopisu nebo doporučeného dopisu do vlastních rukou.

## Článek 7 – VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

7.1. Pojišťitel není povinen poskytnout pojistné plnění v případech výluk uvedených ve zvláštních pojistných podmínkách a také tehdy, dojde-li ke škodné události v souvislosti či v důsledku:

- úmyslného jednání pojištěného nebo jiné osoby z jeho podnětu;
- hrubé nedbalosti pojištěného;
- jednání pojištěného pod vlivem alkoholu, omamných či psychotropních látek;
- události spojených se spácháním úmyslného trestného činu pojištěným, úmyslného přestupku nebo úmyslného způsobení škody pojištěným;
- události spojených s náhradou újmy vzniklé v důsledku neplnění závazků pojištěného;
- sebevraždy nebo psychické nemoci pojištěného;
- události, kdy její vznik mohl pojištěný s ohledem na okolnosti očekávat nebo mohl zabránit vzniku pojistné události ale neučinil tak;
- války, občanských nepokojů, stávků, vyhlášené či nevyhlášené vojenské akce, občanské války, revoluce, vzpoury, vojenského puče nebo násilného uchopení moci;
- úniku jaderné energie či záření radioaktivního paliva nebo odpadů, účinků jaderných, chemických či biologických zbraní;
- teroristického činu;
- jakýchkoli jiných aktů násilí, na nichž se pojištěný podílel;
- jakéhokoliv jiného zásahu vyšší moci.

## Článek 8 – ÚZEMNÍ ROZSAH

8.1. Pojištění se vztahuje na škodné události nastalé na území České republiky.

## Článek 9 – OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

9.1. Pojišťitel, pojistník, asistenční centrála a pojištěný shodně konstatují, že pro zabezpečení plnění podmínek pojistné smlouvy je nutné zpracovávat osobní údaje pojištěného a pojistníka. Pojistník a pojištěný výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje (zejm. jméno, příjmení, IČ, rodné číslo, adresa, email), které sdělí pojišťiteli nebo správci pojištění v souvislosti s uzavíráním, trváním a ukončením pojistné smlouvy a které jsou obsahem pojistné smlouvy a dokladů souvisejících nebo které byly pojištěním nebo správcem pojištění oprávněně získány od třetích osob, jsou pojišťiteli a asistenční centrálou oprávněně zpracovávány v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění a právním řádem ČR, výlučně za účelem plnění činnosti dle této pojistné smlouvy a to po dobu platnosti této pojistné smlouvy, i když i po jejím skončení po dobu nezbytnou pro ochranu práva pojištělého a asistenční centrály, tj. po dobu 5 let ode dne zániku pojištění nebo ode dne splacení všech závazků pojistníka a pojištěného vůči pojišťiteli a správci pojištění dle pojistné smlouvy a těchto Všeobecných pojistných podmínek, a to

tood té skutečnosti, která nastane později. Pojistitel a asistenční centrála se zavazují chránit údaje o pojištěném a pojistníkovi dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a dodržovat povinnosti s ochranou osobních údajů související, a to i po ukončení smluvního vztahu založeného pojistnou smlouvou.

9.2. Uzavřením pojistné smlouvy udělují tímto pojištěný a pojistník pojištění a správci pojištění výslovný souhlas k tomu, aby osobní údaje pojištěného a pojistníka využili pro účely marketingové a zákaznické analýzy, rozvoje obchodu a metodologie, statistiky, řízení rizika, marketingu, poskytování zákaznických služeb a nabídky produktů a služeb.

9.3. Pojištěný a pojistník dále udělují pojistiteli a správci pojištění výslovný souhlas k tomu, aby tyto údaje pro výše uvedené účely předali subjektům, s nimiž pojistitel nebo správce spolupracují při uzavírání a plnění předmětu pojistné smlouvy, a dále orgánům dozoru, které si tyto údaje vyžadují, a to v obou případech i do jiných států.

9.4. Pojištěný a pojistník jsou oprávněni obdržet od pojistitele a asistenční centrály informaci o tom, které jejich osobní údaje pojištěný a asistenční centrála spravují. V takovém případě je pojištěný povinen podat písemnou žádost, kterou zašle na adresu asistenční centrály. Toto ustanovení platí obdobně i pro pojistníka. Dále jsou pojištěný a pojistník oprávněni od pojistitele a asistenční centrály žádat opravu osobních údajů.

9.5. Pojištěný a pojistník dále udělují pojistiteli a asistenční centále souhlas s využitím elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení pojistitele, asistenční centrály a jeho smluvních partnerů dle zákona č. 480/2004 Sb. Tento souhlas může být pojištěným a pojistníkem kdykoli odvolán.

9.6. V případě využití telefonu jako alternativního komunikačního prostředku ze strany pojištěného, pojistníka nebo asistenční centrály souhlasí pojištěný a pojistník s nahráváním příchodích i odchodích telefonních hovorů asistenční centrálou na zvukový záznam a s použitím takového záznamu v souvislosti se smluvním nebo jiným právním vztahem pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. Asistenční centrála bude záznam telefonního hovoru uchovávat po dobu platnosti pojistné smlouvy s tím, že po uplynutí této doby bude možno záznam využít pouze za účelem ochrany práv pojistitele a asistenční centrály jako správce a zpracovatele v něm obsažených osobních údajů pojištěného a pojistníka, a to zejména jako důkazní prostředek v soudním, správním či jiném řízení, jehož je pojištěný, asistenční centrála, pojistník nebo pojištěný účastníkem. Pojištěný a pojistník souhlasí s tím, že jeho osobní údaje, které sdělil asistenční centále a které jsou obsaženy ve zvukovém záznamu hovoru, budou v jeho rámci drženy po dobu a za účelem uchování záznamu.

## ZVLÁŠTNÍ POJISTNÉ PODMÍNKY (ZPP-HHCZ-1312)

### Článek 1 – Předmět pojištění

1.1. Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy (označení produktu), všeobecných pojistných podmínek a zvláštních pojistných podmínek.

### Článek 2 – Povinnosti pojištěného

2.1. V případě pojistné události je pojištěný povinen o této skutečnosti neprodleně informovat pojistitele, prostřednictvím asistenční centrály, na telefonním čísle: (+420) 221 586 658, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

2.2. Při kontaktování asistenční centrály je pojištěný povinen sdělit následující informace:

- jméno a příjmení;
- číslo pojistné smlouvy;
- kontaktní telefonní číslo;
- adresu domácnosti, v níž došlo k pojistné události.

### Článek 3 – Územní platnost

3.1. Pojištění asistenčních služeb HappyHome se vztahuje na události nastalé na území České republiky.

### Článek 4 – Pojistná událost

4.1. Pojistnou událostí z titulu pojištění asistenčních služeb HappyHome je vznik finanční ztráty pojištěného plynoucí z titulu nouzového stavu v domácnosti vyžadující pomoc pojistitele.

### Článek 5 – Pomoc v případě stavu nouze

5.1. Pro řešení stavu nouze asistenční centrála zajistí okamžitou pomoc – příjezd smluvního dodavatele na místo události a práce dodavatele, které jsou spojeny s odstraněním příčiny stavu nouze. Specializace smluvních dodavatelů, které v rámci poskytování této služby asistenční centrála zajistí, jsou: instalatér, topenář, plynář, sklenář, elektrikář.

5.2. Pojištění se vztahuje na příjezd smluvního dodavatele a 16 hod. práce, maximálně však do výše 2 000 Kč.

5.3. Pojištění se dále vztahuje na náklady na použitý drobný materiál, maximálně však do výše 2 000 Kč.

5.4. Cílem odstranění stavu nouze je uvedení do původního stavu.

5.5. Náklady přesahující finanční limit uvedený v čl. 5.2. a 5.3. budou uhrazeny pojištěným.

### Článek 6 – Pomoc zámečníka v případě zablokování dveří

6.1. V případě stavu nouze způsobeného zablokováním hlavních vchodových dveří do bytu či domu pojištěného nebo oprávněné osoby, zajistí asistenční centrála příjezd smluvního dodavatele na místo události a práci smluvního dodavatele spojenou s odemknutím dveří či dovozem náhradních klíčů, přičemž pro řešení této situace se pojištění vztahuje na příjezd a prvních 60 min. práce smluvního dodavatele, maximálně však do výše 5 000 Kč.

6.2. Na požádání smluvního dodavatele je pojištěný povinen prokázat součinnost při ověření totožnosti, ke zjištění, zda se nejedná o nelegální vniknutí do budovy nebo bytové jednotky. Asistenční centrála není povinna poskytnout služby spojené se zablokováním dveří, nejsou-li odstraněny pochybnosti o oprávněnosti ke vstupu do budovy či bytové jednotky.

6.3. Pojištění se dále vztahuje na náklady použitého drobný materiál, maximálně však do výše 500 Kč.

6.4. Cílem odstranění stavu nouze je uvedení do původního stavu.

6.5. Náklady přesahující finanční limit uvedený v odst. 6.1. a 6.3. tohoto článku budou uhrazeny pojištěným.

### Článek 7 – Zajištění pomoci pro opravy domácích elektrospotřebičů

7.1. Asistenční centrála zajistí dodavatele pro opravy v případě poruchy následujících domácích elektrospotřebičů: lednice, chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, sporák, trouba (vyjma samostatné mikrovlnné), digestoř.

7.2. Nárok na čerpání služby zajištění dodavatele pro opravy domácích elektrospotřebičů vzniká za současného splnění následujících podmínek:

a. porucha, která na domácím elektrospotřebiči vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben;

b. na elektrospotřebič se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem;

c. elektrospotřebič není starší pěti let, počítáno od data zakoupení.

7.3. V případě, že pojištěnému vznikl nárok na čerpání služeb zajištění dodavatele pro opravy domácích elektrospotřebičů, zorganizuje asistenční centrála vyslání dodavatele – opraváře elektrospotřebičů do domácnosti, za účelem odstranění poruchy domácího elektrospotřebiče, případně odvoz elektrospotřebiče do nejbližšího autorizovaného nebo jiného vhodného servisu.

7.4. Pojištění se vztahuje na příjezd/odjezd smluvního dodavatele vykonanou práci, případně náklady na odvoz spotřebiče do nejbližšího autorizovaného nebo jiného vhodného servisu, maximálně však do výše 5 000 Kč.

7.5. Pojistné plnění dle ustanovení Článku 7 lze využít maximálně 2x během jednoho roku trvání pojištění.

### Článek 8 – Náhradní ubytování

8.1. V případě, kdy je nemovitost pojištěného nebo oprávněné osoby následkem pojistné události, kterou se pro účely tohoto článku rozumí požár, vyloupení, vyloupení, neobyvatelná, zajistí asistenční centrála pojištěnému náhradní ubytování a ostrahu neobyvatelné nemovitosti.

8.2. Součástí služby je i zajištění ostrahy opuštěné nemovitosti v případě, kdy není možné vyloučit volný přístup cizích osob do pojistnou události poškozené nemovitosti.

8.3. Pojištění se vztahuje na organizaci náhradního ubytování včetně úhrady tohoto ubytování do maximální výše 20 000 Kč na jednu pojistnou událost max. však po dobu 10 dnů.

8.4. Pojištění dle ustanovení čl. 8 se nevztahuje na živelné události jako např. krupobítí, vichřice, povodeň, sněžení.

### Článek 9 – Pojištění právní asistence

#### Telefonická právní asistence

9.1. Na využití asistenčních služeb v podobě telefonické právní asistence má pojištěný nebo oprávněná osoba nárok v případech:

a) skutečného nebo domnělého porušení právních předpisů a/ nebo právních povinností ze strany třetích osob, jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy pojištěného nebo oprávněné osoby vztahující se k jeho/její nemovitosti, pokud k tomuto porušení právních předpisů a/ nebo právních povinností a narušení oprávněných zájmů pojištěného nebo oprávněné osoby došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění;

b) skutečného nebo domnělého spáchání skutku, pro které je vedeno trestní nebo správní řízení vůči pojištěnému nebo oprávněné osobě vztahující se k jeho/její nemovitosti, pokud ke spáchání takového skutku a zahájení trestního nebo správního řízení vůči pojištěnému nebo oprávněné osobě došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění.

9.2. V případech události, kdy pojištěný nebo oprávněná osoba potřebují ochránit své oprávněné právní nároky vztahující se k jejich nemovitosti, poskytnete asistenční centrála:

a) obecné informace o právních předpisech a jejich znění

b) obecné informace o vztahu občan vs. soud – informace o věcné a místní příslušnosti soudu, náležitosti podání, zastupování, nákladech soudního jednání, odměnách znalců, tlumočnicků, advokátů;

c) obecné informace o řešení závazkových či spotřebitelských vztahů (odpovědnost, smluvní pokuty, úroky, řešení reklamací, dodacích lhůt);

d) obecné informace o postupech při řešení problémových situací spojených s bydlením;

e) obecné informace o náležitostech a postupech spojených se založením bytového družstva a společenství vlastníků nemovitosti;

f) poskytnutí kontaktu na advokáta za účelem právní konzultace při sepisování nájemních a podnájemních smluv a dále při otázkách týkajících se výpovědi z nájmu bytu (týká se i problematiky obecního bydlení);

g) poskytnutí kontaktu na advokáta za účelem právní konzultace při sepisování nájemních a podnájemních smluv a dále při otázkách týkajících se výpovědi z nájmu nebytových prostor.

9.3. Asistenční služby uvedené pod písmeny a) až g) odst. 9.2. se vztahují v souhrnu na maximálně 1 hodinu právní konzultace za rok trvání pojištění.

#### Právní asistence s finančním plněním

9.4. Pojistnými nebezpečími pro právní asistenci s finančním plněním jsou:

a) spotřebitelské spory týkající se vybavení domácnosti pojištěného či oprávněné osoby

b) spory o náhradu škody,

c) nájemní a podnájemní spory,

d) spory s dodavateli služeb,

e) sousedské spory.

9.5. Pojistnou událostí z právní asistence s finančním plněním se rozumí:

a) skutečné nebo údajné porušení právních předpisů a/ nebo právních povinností ze strany třetích osob, jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy pojištěného nebo oprávněné osoby v situacích a v případech uvedených v těchto doplňkových pojistných podmínkách,

b) skutečné nebo údajné spáchání skutku, pro které je vedeno správní řízení vůči oprávněné osobě, pokud k nim došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění a v souvislosti s pojistným nebezpečím uvedeným výše.

9.6. Účelem právní asistence s finančním plněním je ochrana oprávněných právních zájmů oprávněné osoby v případech, v rozsahu a za podmínek stanovených v těchto doplňkových pojistných podmínkách.

9.7. Pojišťovna v souvislosti s plněním svých závazků poskytuje oprávněné osobě:

a) právní asistenční službu poskytující pomoc, podporu a rady za účelem nalezení řešení pojistné události mimosoudním smírem a/ nebo dohodou,

b) právní asistenční službu poskytující pomoc, podporu, rady a právní asistenci za účelem nalezení řešení pojistné události v soudním řízení, případně dále v exekučním řízení, a to zejména pověřením dodavatele služeb právním zastupováním.

9.8. Rozsah plnění z pojištění právní asistence s finančním plněním

Pojistitel zorganizuje a uhradí náklady dále specifikované pod písm. a) až e) tohoto bodu, a to až do výše maximálního limitu 15 000 Kč na jednu pojistnou událost.

a) Spotřebitelské spory týkající se vybavení bytu domácnosti pojištěného nebo oprávněné osoby – tj. občanskoprávní spory týkající se reklamčního řízení v souvislosti s koupí, údržbou, nájmem nebo opravou věci movité, která je ve vlastnictví pojištěného nebo oprávněné osoby a je součástí vybavení bytu domácnosti pojištěného nebo oprávněné osoby, kdy oprávněné zájmy pojištěného nebo oprávněné osoby porušuje prodejce nebo dodavatel opravárenských prací.

b) Spory o náhradu škody – tj. spory, které se týkají nároku pojištěného nebo oprávněné osoby na náhradu škody způsobené třetí osobou na věci, jež je majetkem pojištěného nebo oprávněné osoby, a/ nebo škody způsobené třetí osobou na zdraví oprávněné osoby.

c) Nájemní a podnájemní spory – tj. občanskoprávní spory týkající se oprávněných zájmů pojištěného nebo oprávněné osoby a jejich práv plynoucích z nájemní nebo podnájemní smlouvy, která narušuje pronajímatel bytu pojištěného nebo oprávněné osoby.

d) Spory s dodavatelem služeb – tj. učinění kroků 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 telekomunikačních sítí (kabelová TV, telefon, připojení internetu apod.) nebo jiných písemných smluv.

e) Sousedské spory – tj. učinění kroků k hájení zájmů pojištěného nebo oprávněné osoby v případě občanskoprávního sporu s uživatelem nebo vlastníkem bytu, resp. rodinného domu sousedícího s bytem pojištěného nebo oprávněné osoby, a/nebo v situaci sporu s některým ze spoluživatelů společných prostor bytového domu, ve kterém se byt pojištěného nebo oprávněné osoby nachází, pokud předmětem tohoto sporu jsou otázky občanského souzení.

#### 9.9. Podmínky poskytování právní asistence s finančním plněním

a) Pojistitel poskytne pojištěnému nebo oprávněné osobě základní informace o jejich právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení případu.

b) Pojistitel sdělí pojištěnému nebo oprávněné osobě informace o rozsahu dokumentace potřebné k uplatnění prostředků ochrany jejich práv.

#### 9.10. Analýza vyhlídek na úspěšné vyřízení případu z pojištění právní asistence s finančním plněním

a) Po nahlášení pojistné události pojistitel nejprve prověří právní situaci pojištěného nebo oprávněné osoby a provede analýzu jejich vyhlídek na úspěšné vyřízení případu a o výsledku této analýzy ji pojistitel informuje. V případě potřeby provádí pojistitel analýzu též v průběhu jednotlivých stadií řešení případu.

#### 9.11. Vyřizování případu pojišťovnou z pojištění právní asistence s finančním plněním

a) Shledá-li pojistitel na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení případu jsou dostatečné, jsou pojištěný nebo oprávněná osoba po předchozím souhlasu pojišťovny oprávněni zvolit vhodného dodavatele služeb, který má svůj kancelář v místě soudu nebo správního orgánu, příslušného k projednání věci v prvním stupni, aby vedl jménem oprávněné osoby potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení případu.

b) Poruší-li pojištěný nebo oprávněná osoba povinnost získat souhlas pojišťovny k pověření dodavatele služeb, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit. Pojistitel nesníží pojistné plnění v případě, že pojištěný nebo oprávněná osoba doloží, že k pověření právního zástupce došlo v situaci nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody.

c) Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění i v případě, že pojištěný nebo oprávněná osoba pozdním nebo liknavým přístupem způsobí zvýšení nákladů za úkony, jejichž úhrada má být součástí pojistného plnění.

d) Pojištěný nebo oprávněná osoba zmocní svého právního zástupce, aby průběžně informoval pojistitele o vývoji řešení případu. O jednotlivých zamýšlených podstatných krocích jsou pojištěný nebo oprávněná osoba, resp. jejich právní zástupce, povinni informovat pojistitele a před jejich provedením získat její písemný souhlas. Poruší-li pojištěný nebo oprávněná osoba tuto povinnost, je pojišťovna oprávněna pojistné plnění přiměřeně snížit.

#### 9.12. Pozastavení pojistného plnění z právní asistence s finančním plněním

a) Shledá-li pojišťovna, že vyhlídky na úspěšné vyřízení případu nejsou dostatečné, je povinna bez zbytečného odkladu písemnou formou sdělit pojištěnému nebo oprávněné osobě, že na základě provedené analýzy další pojistné plnění k dané pojistné události pozastavuje, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je.

b) V případě, že se pojištěný nebo oprávněná osoba – poté, co pojistné plnění bylo pozastaveno – rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se jí podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídal stavu případu ke dni, kdy pojišťovna na základě svého rozhodnutí pojistné plnění pozastavila, a doloží-li pojištěný nebo oprávněná osoba tuto skutečnost pojišťovně, pojišťovna uhradí náklady pojištěným nebo oprávněnou osobou účelně vynaložené na pokračování případu po pozastavení plnění, a to až do výše limitu pojistného plnění a s ohledem na pojistné plnění poskytnuté před jeho pozastavením.

#### 9.13. Povinnost součinnosti pojištěného a oprávněné osoby s pojišťovnou z pojištění právní asistence s finančním plněním

a) Pojištěný nebo oprávněná osoba jsou povinni učinit vše, co by mohlo přispět k objasnění skutkového stavu věci. Pojištěný nebo oprávněná osoba jsou povinni vyloučit vše, co by mohlo způsobit zvýšení nákladů v rámci pojistného plnění. Při vyrovnání nebo dohodě o řešení případu nesmí být otázka nákladů uspořádána nevýhodněji, než jak to odpovídá poměru úspěchu a neúspěchu zúčastněných stran ve věci. Pojištěný a oprávněná osoba se proto zavazují, že bez předchozího souhlasu pojišťovny neuzavírají žádnou dohodu o vyrovnání. Poruší-li pojištěný nebo oprávněná osoba tuto povinnost, je pojišťovna oprávněna pojistné plnění přiměřeně snížit. Pojištěný a oprávněná osoba jsou povinni o tomto svém závazku i o svých ostatních povinnostech plynoucích z pojistné smlouvy informovat svého právního zástupce.

b) Pojištěný a oprávněná osoba jsou povinni poskytnout pojišťovně součinnost při mimosoudním i soudním vymáhání nákladů vynaložených v rámci pojistného plnění pojišťovnou a při vymáhání náhrady škody od protistrany.

c) Pojištěný a oprávněná osoba jsou povinni vyčkat se soudním uplatňováním svých nároků, dokud rozhodnutí v případném jiném řízení, které může mít význam pro zamýšlené soudní řízení, nenabude právní moci, případně v souladu s pokyny pojišťovny uplatnit nejprve jen část svých nároků a do nabytí právní moci rozhodnutí s uplatněním zbývajících nároků vyčkat. Toto však neplatí, pokud by pojištěnému nebo oprávněné osobě v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody

d) Možnost konečného uplatnění nároků pojištěného nebo oprávněné osoby v plném rozsahu tím není dotčena. Poruší-li pojištěný nebo oprávněná osoba tuto povinnost, je pojišťovna oprávněna pojistné plnění přiměřeně snížit.

#### 9.14. Pojistné plnění zahrnuje úhradu finančních nákladů, jež je nutné vynaložit dle rozhodnutí pojišťovny v souvislosti s prosazováním oprávněných zájmů pojištěného nebo oprávněné osoby, a to:

a) náklady na služby dodavatele služeb (obvyklé a přiměřené výlohy právního zástupce, tlumočnicka,

překladatele, znalce, náklady na provedení jednoho výkonu rozhodnutí na základě exekučního titulu souvisejícího s pojistným plněním),

b) náklady na soudní poplatky,

c) náklady na cestu a ubytování pojištěného nebo oprávněné osoby k soudnímu řízení, pokud je její přítomnost nařazena soudem,

d) náklady na cestu a ubytování svědka k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařazena soudem,

e) náklady a výdaje protistrany a/nebo státu, které jsou pojištěný nebo oprávněná osoba povinni uhradit na základě soudního rozhodnutí, byla-li na základě písemného souhlasu pojišťovny navrhovatelem soudního řízení.

#### Článek 10 – Zvláštní výluhy

10.1. Z prací a úkonů prováděných v pojištěné domácnosti, jejichž úhrada je předmětem plnění asistenční centrály dle příslušných ustanovení Článků 5, 6, 7, 8 těchto podmínek, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru (u těchto prací poskytne asistenční centrála pouze asistenci spočívající v zorganizování příslušných prací – úhradu služeb provádí oprávněná osoba):

a) běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy,

b) případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady,

c) opravy a úkony doporučené asistenční centrálou po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení nebylo oprávněnou osobou zajištěno, a proto opakovaně požaduje asistenční služby stejné nebo obdobné povahy,

d) úkony požadované oprávněnou osobou spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází byt asistované domácnosti,

e) odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby bytu asistované domácnosti,

f) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním člena pojištěné domácnosti či třetí osobou.

PŘEHLED POJISTNÉHO PLNĚNÍ HAPPYHOME		Pojistné plnění / událost
A	Pomoc v nouzové situaci: instalatér, topenář, plynář, sklenář, elektrikář	20 000 Kč
	drobný materiál	2 000 Kč
B	Pomoc zámečníka	5 000 Kč
	drobný materiál	500 Kč
C	Oprava domácích elektrospotřebičů (2x ročně)	5 000 Kč
D	Náhradní ubytování	20 000 Kč
E	Právní asistence	1 hod. telefonické konzultace
	telefonická právní asistence právní asistence s finančním plněním	15 000 Kč