Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb Home Assistance (dále jen „VPHA“)

Část I. - Společná ustanovení

Článek 1
Úvodní ustanovení

VPHA jsou závaznými pokyny pro poskytování asistenčních služeb – Home Assistance společnosti MONDIAL Assistance s.r.o. (dále jen „MONDIAL“). Tyto služby jsou poskytovány jako součást sjednaného pojištění domácnosti nebo nemovitosti u Allianz pojišťovny, a. s. (dále jen „Allianz“).

Článek 2
Výklad pojmů

Pro účely těchto VPHA se rozumí:

1. Home Assistance – asistenční služby v domácnostech a nemovitostech.
2. MONDIAL Assistance s.r.o. – asistenční centrála poskytující klientům asistenční služby, (dále jen „MONDIAL“).
3. Pojistitelem – Allianz pojišťovna, a. s., Ke Štvanici 656/3, 186 00, Praha 8, Česká republika.
4. Allianz SERVIS 800 170 000 – informační centrála Allianz pojišťovny, a. s., která poskytuje informace o pojistných produktech a zaznamenává žádosti klientů.
5. Pojistným rokem – doba ode dne počátku pojištění nebo od výročního dne počátku pojištění do následujícího výročního dne počátku pojištění.
6. Pojištěným – fyzická nebo právnická osoba (osoby), na jejíž majetek se pojištění vztahuje. Jménem pojištěného může s MONDIAL jednat i jím pověřená osoba.
7. Urgentními asistenční službami - služby zahrnující:
   a) odvrácení stavu nouze (havarijní situace),
   b) servis domácích elektrospotřebičů (pouze pro pojištění sjednané ve variantě Exkluziv).
8. Stavem nouze (havarijní situací):
   a) situace vyžadující bezodkladnou opravu pojištěného majetku, kterou není pojištěný schopný zabezpečit vlastními silami nebo jiným obvyklým způsobem,
   b) zabouchnutí klíčů, tj. situace, kdy nedošlo k poškození zámku vstupních dveří do nemovitosti a klient přesto není schopen obvyklým způsobem a vlastními prostředky dveře otevřít.
9. Servisem domácích elektrospotřebičům - zásah specialisty – opraváře elektrospotřebičů v situaci zapříčiněné poruchou dále uvedených domácích elektrospotřebičů, způsobující nemožnost jejich běžného využívání (nefunkčnost).
10. Technickou pohotovostní službou (dále jen „TPS“) – fyzická nebo právnická osoba, zapsaná v databázi poskytovatelů služeb společnosti MONDIAL, která zasahuje v případě stavu nouze (havarijní situace).
11. Zhotovitelem – fyzická nebo právnická osoba, zapsaná v databázi poskytovatelů společnosti MONDIAL, která poskytuje služby v rámci asistenčního produktu „Modré stránky Allianz“.
12. Modrými stránky Allianz – asistenční služby zahrnující zprostředkování kontaktu na vhodné zhotovitele z databáze MONDIAL za účelem realizace Vámi požadovaných prací.

Článek 3
Vznik nároku na asistenční služby – Home Assistance

1. Nárok na využívání asistenčních služeb vzniká pojištěnému dnem účinnosti pojistné smlouvy, jejíž součástí jsou tyto VPHA.
2. Nárok na využívání asistenčních služeb – Home Assistance a úhradu nákladů dle článku 10 odst. 1 může pojištěný uplatnit, dodržuje-li ustanovení VPHA a pokyny operátorů MONDIAL. V opačném případě pojištěný tento nárok ztrácí.
3. Nárok na čerpání asistenčních služeb – Home Assistance a s tím spojených výhod, vzniká pojištěnému pouze v případě, pokud pro něj zhotovitelé provádějí díla, jež zprostředkoval MONDIAL.
4. Rozhodnutí, zda se jedná o stav nouze (havarijní situaci), při kterém vzniká pojištěnému nárok na úhradu nákladů za urgentní služby v rozsahu čl. 10 odst. 1 těchto VPHA, přísluší plně operátorům MONDIAL. 5. Tyto VPHA v plném rozsahu nahrazují VPHA platné od 1.7.2001 pro pojištění domácnosti nebo nemovitosti Allianz sjednané nebo obnovené po 1.7.2007.

Článek 4
Rozsah poskytovaných asistenčních služeb – Home Assistance

1. MONDIAL poskytuje tyto asistenční služby:
1.1 Urgentní asistenční služby
1.2. Modré stránky Allianz
2. Pojištěný může využívat všechny asistenční služby opakovaně, 24 hodin denně, 365 dní v roce.

Článek 5
Všeobecné výluky z asistenčních služeb – Home Assistance

1. MONDIAL není odpovědný za opoždění anebo překážky ve výkonu asistenčních služeb v případě stávky, nepokojů, lidových hnutí, omezení volného pohybu, sabotáže, terorismu, občanské války anebo války mezi dvěma státy anebo zásahu vyšší moci.
2. Pokud pojištěný podal nepřesné, neúplné nebo úmyslně zkreslené informace, MONDIAL není odpovědný za důsledky nevhodně, nesprávně nebo opožděně poskytnutých asistenčních služeb a nehradí náklady na Urgentní asistenční služby.

Část II. - Urgentní asistenční služby

Článek 6
Rozsah poskytovaných Urgentních asistenčních služeb podle sjednané varianty pojištění

1. Je-li sjednáno pojištění domácnosti nebo nemovitosti a alespoň jedno z nich je sjednáno ve variantě Exkluziv, poskytuje MONDIAL tyto urgentní služby:
1.1 Odvrácení stavu nouze (havarijní situace)
1.2. Servis domácích elektrospotřebičů
2. Je-li sjednáno pojištění domácnosti nebo nemovitosti a tato pojištění jsou sjednaná ve variantě Normal nebo Optimal, poskytuje MONDIAL tyto Urgentní asistenční služby :
2.1. Odvrácení stavu nouze (havarijní situace)

Článek 7
Odvrácení Havarijní situace - stavu nouze

1. V případě stavu nouze (havarijní situace) podle čl.2 odst. 8 těchto VPHA organizuje MONDIAL vyslání technické pohotovostní služby do místa pojištění. TPS provede opatření nezbytná k odvrácení stavu nouze.
2. Technická pohotovostní služba zahrnuje tyto profese: instalatér, topenář, zámečník, elektrikář, sklenář, pokrývač
3. V případě požáru, úniku plynu apod. mohou být Urgentní asistenční služby poskytnuty až po zásahu veřejných pohotovostních zásahových jednotek (hasiči, policie, apod.)
4. MONDIAL může zprostředkovat vyslání technické pohotovostní služby do místa pojištění i v případě, že se podle těchto VPHA nejedná o stav nouze (havarijní situaci).
5. Rozhodne-li pojistitel, že se pojištěná domácnost stala po pojistné události neobyvatelnou, MONDIAL organizuje přepravu členů domácnosti a jejich náhradní ubytování, v rozsahu upraveném čl. 10, odst. 6.

Článek 8
Servis domácích elektrospotřebičů

1. Službu Servis domácích elektrospotřebičů je pojištěný oprávněn využít kdykoliv, pokud potřebuje provést opravu těchto domácích spotřebičů.
   - lednice, chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička,
   - pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla,
   - myčka nádobí,
   - televizor,
   - sporák, elektrická a horkovzdušná trouba, varná deska.
2. Nárok na čerpání služby Servis domácích elektrospotřebičů vzniká, pokud jsou splněny následující podmínky:
2.1. Porucha, která na domácím elektrospotřebiči vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben.
2.2. Na elektrospotřebič se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem.
2.3. Elektrospotřebič byl zakoupen jako nový v ČR.
2.4. Elektrospotřebič není starší pěti let, počítáno od data zakoupení.
3. V případě, že podle těchto VPHA vznikl nárok na čerpání služby Servis domácích elektrospotřebičů , MONDIAL zorganizuje vyslání specialisty - opraváře elektrospotřebičů do místa pojištění za účelem k odstranění poruchy domácího elektrospotřebiče.

Článek 9
Místní platnost Urgentních asistenčních služeb

Urgentní asistenční služby jsou poskytovány pouze v místě pojištění uvedeném v pojistné smlouvě.

Článek 10
Úhrada Urgentních asistenčních služeb

1. Pojištěný má nárok na bezplatné využití 2 asistenčních zásahů v rámci Urgentních asistenčních služeb v jenom pojistném roce, a to až do výše limitu stanoveného podle sjednané varianty pojištění.
1.1. Limit na jeden asistenční zásah činí
   a) 2 000 Kč pro pojištění sjednané ve variantě Normal nebo Optimal,
   b) 4 000 Kč pro pojištění sjednané ve variantě Exkluziv.
1.2. Do tohoto limitu jsou zahrnuty náklady spojené s příjezdem TPS nebo specialisty - opraváře elektrospotřebičů na místo pojištění, práci, materiál i náklady spojené s následným odjezdem.
2. Veškeré náklady spojené s asistenčním zásahem, které přesahují limity uvedené v čl.10 odst.1 jsou hrazeny pojištěným.
3. Pojištěný hradí rovněž náklady na třetí a další asistenční zásah v jednom pojistném roce.
4. Pojištěný hradí rovněž veškeré náklady, včetně těch uvedených v čl.10 odst.1 spojených s asistenčním zásahem, které nesouvisí se stavem nouze (havarijní situací) nebo s poruchou elektrospotřebičů, které nesplňují podmínky služby Servis domácích elektrospotřebičům.
5. V případech, kdy MONDIAL nebude schopný zajistit bezprostřední zásah v rámci Urgentních asistenčních služeb dle čl.11 a pojištěný nebude moci čekat do doby, než MONDIAL zajistí zásah, MONDIAL proplatí odstranění stavu nouze (havarijní situace) či odstranění poruchy domácích elektrospotřebičů, které si pojištěný zajistil vlastními silami, a to až do výše limitu uvedeného v čl. 10 odst. 1. Podmínkou tohoto postupu je předchozí projednání s operátorem MONDIAL a zaslání originálu účtu likvidačnímu oddělení MONDIAL na adresu MONDIAL Assistance s.r.o., likvidační oddělení, Na Maninách 7, 170 00, Praha 7.

6. Rozhodne-li pojistitel, že se pojištěná domácnost stala po pojistné události ve smyslu příslušných VPP neobyvatelnou, MONDIAL hradí přepravu členů takové domácnosti k jejich nejbližším příbuzným nebo přepravu do ubytovacího zařízení hotelového typu. Náklady na pobyt v ubytovacím zařízení hotelového typu jsou hrazeny v rozsahu platné pojistné smlouvy uzavřené s pojistitelem. O způsobu přepravy (taxi, autobus, vlak, atd.) a o kategorii ubytovacího zařízení rozhoduje MONDIAL.

Článek 11
Postup při využívání Urgentních asistenčních služeb

1. Ihned po zjištění stavu nouze (havarijní situace) nebo poruchy domácího elektrospotřebiče pojištěný kontaktuje MONDIAL na telefonním č. 283 002 737 a uvede následující údaje:
   - jméno a příjmení pojištěného,
   - telefonní číslo, na kterém je pojištěného možné kontaktovat,
   - číslo pojistné smlouvy sjednané u Allianz,
   - podrobný popis stavu nouze (havarijní situace) nebo poruchy domácího elektrospotřebiče,
   - přesnou adresu a místo,
   - případně další informace, o které operátor MONDIAL požádá.
2. Krátce poté operátor MONDIAL telefonicky znovu kontaktuje pojištěného a sdělí mu identifikační údaje TPS nebo specialisty – opraváře elektrospotřebičů (název firmy) a předpokládanou dobu jejich příjezdu.
3. Bezprostředně poté vyšle MONDIAL na místo TPS; u služby Servis domácích elektrospotřebičů vyšle MONDIAL specialistu – opraváře elektrospotřebičů tak rychle, jak jen to bude možné, obvykle do 3 pracovních dnů. TPS resp. specialista – opravář elektrospotřebičů se představí jako partner MONDIAL. Pojištěný zkontroluje podle identifikačních údajů, že se jedná o firmu, jejíž příjezd oznámil operátor MONDIAL, a pokud tomu tak není, ihned kontaktuje MONDIAL.
4. V některých případech, zvláště v případech živelných událostí většího rozsahu, např. větrných smrští, jež způsobí škody na větším území, nebude MONDIAL schopný zorganizovat výjezd TPS (zejména sklenáře a pokrývače) na místo stavu nouze (havarijní situace) bezprostředně po jeho nahlášení. Učiní tak ale v nejbližším možném dohodnutém termínu.
5. V případě poruchy domácího elektrospotřebiče je pojištěný povinen předložit specialistovi – opraváři elektrospotřebičů doklad o zakoupení, záruční list nebo jiný obdobný doklad s datem prodeje. Na vyžádání MONDIAL je pojištěný povinen kopie těchto dokladů MONDIAL zaslat.
6. TPS nebo specialista – opravář elektrospotřebičů pojištěnému příjezdu a po zhodnocení situace sdělí, jaká opatření či opravy bude nutné uskutečnit, dále předpokládanou cenu za práci a použitý materiál. Pokud pojištěný vysloví souhlas s rozsahem opravy, cenou za práci a použitý materiál, uzavírá tímto s TPS nebo se specialistou – opravářem elektrospotřebičů ústní smlouvu o dílo. V opačném případě není TPS ani specialista – opravář elektrospotřebičů oprávněn zasáhnout a dílo vyhotovit.
7. TPS je následně oprávněna:
   a) odstranit příčinu vzniku stavu nouze (havarijní situace),
   b) zprovoznit nefunkční systémy nezbytné pro provoz Vaší domácnosti či nemovitosti,
   c) pokud již škoda vznikla, provést nezbytná opatření ke zmírnění jejích následků nebo k zabránění vzniku škod následných.
8. Specialista – opravář elektrospotřebičů je následně oprávněn odstranit poruchu domácího elektrospotřebiče.
9. Pokud konkrétní situace neumožní bezprostřední zásah, TPS nebo specialista – opravář elektrospotřebičů se spojí s MONDIAL, který rozhodne o dalším postupu.
10. Po provedení opravy jsou TPS nebo specialista – opravář elektrospotřebičů povinni vystavit na místě protokol o zásahu. Po přečtení ho pojištěný podepíše. Tento protokol zároveň slouží jako záruční listina na provedené práce. Jedno vyhotovení protokolu bude ponecháno pojištěnému, druhé zůstává TPS nebo specialistovi – opraváři elektrospotřebičů.
11. V případě, že pojištěný neovládá český jazyk a TPS nebo specialista – opravář elektrospotřebičů neovládají jazyk anglický, MONDIAL zprostředkuje prostřednictvím telefonního hovoru překlad komunikace do anglického jazyka.

Článek 12
Výluky z poskytovaných Urgentních asistenčních služeb

1. Nárok na poskytnutí Urgentních asistenčních služeb nevzniká v případě škody způsobené:
   a) v souvislosti s jadernou energií,
   b) v souvislosti s válečnými událostmi,
   c) v souvislosti s vnitřními nepokoji,
   d) v souvislosti s teroristickými útoky nebo represivními zásahy státních orgánů,
   e) úmyslně, hrubou nedbalostí nebo pod vlivem alkoholu, omamných látek či drog pojištěným nebo osobami, které využívají předmět pojištění.
2. MONDIAL nehradí rovněž:
   a) následné finanční škody, zejména ztrátu na výdělku a ušlý zisk,
   b) náklady, které se nevztahují k odvrácení stavu nouze nebo ke službě Servis domácích elektrospotřebičů,
   c) náklady vynaložené bez předchozího souhlasu MONDIAL,
   d) náklady na službu Servis domácích elektrospotřebičů, v případě poruch, které vznikly v důsledku živelních událostí.

ČÁST III - Modré stránky Allianz

Článek 13
Rozsah služeb Modrých stránek Allianz

1. Modré stránky Allianz je pojištěný oprávněn využít kdykoli, pokud potřebuje provést opravu na zařízení své domácnosti nebo se rozhodne opravovat, rekonstruovat či stavebně upravovat svoji nemovitost nebo byt.
2. V případě, že podle těchto VPHA vznikl nárok na čerpání služeb Modrých stránek Allianz, MONDIAL zprostředkuje zajištění realizace požadovaných prací některým z prověřených zhotovitelů z databáze MONDIAL.

Článek 14
Místní platnost Modrých stránek Allianz

1. Modré stránky Allianz nejsou vázány pouze k místu pojištění dle sjednané pojistné smlouvy, lze je využít na území České republiky, na kterém MONDIAL aktuálně poskytuje asistenční služby – Home Assistance.
2. Aktuální informace o rozsahu služeb poskytovaných MONDIAL v daném regionu na vyžádání sdělí pojištěnému Allianz SERVIS na lince 800 170 000.

Článek 15
Úhrada nákladů za Modré stránky Allianz

1. MONDIAL hradí náklady na zprostředkování díla zhotovitelem.
2. MONDIAL nehradí materiál, práci a všechny ostatní náklady spojené s realizací díla.
3. Sjednanou cenu za dílo je povinen zaplatit pojištěný nebo jiná osoba dle podmínek ujednaných se zhotovitelem ve smlouvě.

Článek 16
Postup při využití služeb Modrých stránek Allianz

1. Pokud chce pojištěný využít služby Modrých stránek Allianz, zavolá na bezplatnou telefonní linku Allianz SERVIS 800 170 000 nebo kontaktuje MONDIAL na čísle 283 002 737 a sdělí operátorovi následující údaje:
   - jméno a příjmení pojištěného,
   - číslo pojistné smlouvy sjednané u Allianz,
   - adresu nemovitosti nebo domácnosti, kde mají být požadované práce realizovány,
   - předpokládaný druh a rozsah požadovaných prací,
   - telefonní číslo, na kterém lze pojištěného zastihnout,
   - časové rozmezí v obvyklé pracovní době, kdy lze pojištěného telefonicky kontaktovat.
2. MONDIAL zprostředkuje do 2 pracovních dnů kontakt s vhodným zhotovitelem ze své, případně jiné veřejně dostupné databáze, a to například těchto profesí: instalatér, tesař, topenář, tapetář, zámečník, malíř, elektrikář, kameník, sklenář, zedník, pokrývač, klempíř nebo dalších profesí, pokud se nacházejí v databázi MONDIAL či jiné veřejně dostupné databázi. MONDIAL sdělí pojištěnému obchodní jméno a identifikační údaje vybraného zhotovitele.
3. MONDIAL se svolením pojištěného zorganizuje kontakt mezi pojištěným a zhotovitelem formou telekonferenčního rozhovoru. Zhotovitel si s pojištěným během rozhovoru dohodne termín návštěvy místa, kde mají být požadované práce provedeny.
4. Po příjezdu zhotovitele zkontroluje pojištěný dle nahlášených identifikačních údajů, že se jedná o zprostředkovaného zhotovitele. Zhotovitel s pojištěným projedná rozsah, náročnost a způsob provedení prací (dále jen „dílo“) a učiní nabídku na uzavření smlouvy o dílo, která musí obsahovat harmonogram provádění jednotlivých prací, rozpočet ceny díla a záruku na jakost provedených prací. Cena sjednaná ve smlouvě o dílo je cenou konečnou a zhotovitel není oprávněn ji měnit jinak, než v odůvodněných případech po dohodě s pojištěným a vždy formou písemné změny smlouvy. Pokud pojištěný nabídku zhotovitele nepřijme, může znovu kontaktovat MONDIAL a vyžádat si opakované poskytnutí této služby.
5. MONDIAL bude kontrolovat průběh realizace díla, včetně dodržování sjednaného harmonogramu prací, kvality a dohodnuté ceny. V případě, že zhotovitel nedodrží jakoukoliv část sjednané smlouvy, kontaktuje pojištěný ihned MONDIAL. MONDIAL bude oznámení ve spolupráci se zhotovitelem řešit a jednat s ním o jejich nápravě. Pokud bude pojištěný po dohodě se zhotovitelem požadovat změnit uzavřenou dohodu o dílo, je nutné o tomto záměru předem informovat MONDIAL. Ustanovení tohoto odstavce se vztahují pouze na služby zabezpečované smluvními partnery MONDIAL. V případě, že služba nebude zabezpečována smluvním poskytovatelem MONDIAL, bude pojištěný na tuto skutečnost upozorněn operátorem MONDIAL.
6. V případě, že pojištěný neovládá český jazyk a zhotovitel neovládá jazyk anglický, MONDIAL zprostředkuje prostřednictvím telefonního hovoru překlad komunikace se zhotovitelem do anglického jazyka.

Článek 17
Výluky z poskytovaných asistenčních služeb Modrých stránek Allianz

1. MONDIAL je oprávněn žádost pojištěného o poskytnutí asistenční služby stornovat, pokud se zhotoviteli opakovaně nepodaří s pojištěným telefonicky spojit ve stanovenou dobu.
2. MONDIAL není povinen pojištěnému zprostředkovat další kontakt na zhotovitele, jestliže v pojistném roce zaznamená tři žádosti pojištěného o poskytnutí služby za účelem realizace téhož díla, aniž by došlo k dohodě se zprostředkovaným zhotovitelem MONDIAL.

Článek 18
Obecná ustanovení

1. MONDIAL je oprávněn vyžádat si od pojištěného a pojistitele veškeré informace, které mohou být potřebné k zabezpečení asistenčních služeb.
2. Tyto VPHA vstupují v platnost dnem 1. 7. 2007.