

1. V případě vzniku škodní události z pojištění staveb nebo pojištění domácnosti, **nejedná-li se o havarijní stav**, pojistitel poskytne pojištěnému informační a poradenské služby – rady, jak postupovat v případě vzniku škodní události, pomoc při nahlášení škodní události pojistiteli.
2. Je-li sjednáno pojištění stavby nebo domácnosti, tak v případě vzniku **havarijního stavu** pojistitel zajistí pojištěnému odbornou pomoc výhradně z oblasti elektrikářských, topenářských, plynářských, sklenářských, instalatérských a kominických prací, deratizace, dezinfekce a čištění kanalizace, a to v rozsahu:
 - a) organizace a úhrady příjezdu technické pomoci do místa pojištění a
 - b) úhrady práce včetně použitého materiálu a náhradních dílů v ceně do **10 000 Kč** na jeden zásah.
3. Je-li sjednáno pojištění stavby nebo domácnosti, **tak v případě zabouchnutí, zalomení klíče v zámku nebo zamčení hlavních vchodových dveří pojištěné domácnosti**, kdy je není možné otevřít obvyklým způsobem, zajistí pojistitel pojištěnému odemknutí nebo otevření dveří, a to v rozsahu:
 - a) organizace a úhrady příjezdu technické pomoci do místa pojištění a
 - b) úhrady práce včetně použitého materiálu a náhradních dílů v ceně do **10 000 Kč** na jeden zásah.
4. Je-li sjednáno pojištění stavby nebo domácnosti, zajistí dále pojistitel pojištěnému odbornou pomoc při poruše **klimatizace nebo tepelného čerpadla** (dále jen „zařízení“), které se nachází v místě pojištění, a to v rozsahu:
 - a) organizace a úhrady příjezdu technické pomoci do místa pojištění a
 - b) úhrady práce včetně použitého materiálu a náhradních dílů v ceně do **10 000 Kč** na jeden zásah.
 - c) Pojištěný má nárok na poskytnutí pomoci, pouze pokud:
 - na zařízení se již nevztahuje odpovědnost za vadu a jakost poskytnutá výrobcem či prodejcem,
 - zařízení není starší než 7 let, počítáno od data zakoupení. Pojištěný je povinen doložit doklad prokazující stáří zařízení, např. výpisem z účtu, dokladem o zakoupení, fotografií výrobního štítku spotřebiče s uvedením roku výroby,
 - závada způsobuje nefunkčnost nebo brání ve využívání zařízení k účelu, ke kterému bylo vyrobeno,
 - nejedná se o pravidelný servis anebo závada není způsobena zanedbaným servisem.
5. Je-li sjednáno pojištění domácnosti, zajistí pojistitel pojištěnému opravu poruchy, tj. **servis** dále výlučně uvedených **domácích elektrospotřebičů** (chladnička, mraznička, pračka, sušička, myčka nádobí, sporák, trouba s výjimkou mikrovlnné, varná deska a televizor) (dále jen „elektrospotřebič“), které se trvale nacházejí v místě pojištění, a to za těchto podmínek:
 - a) organizace a úhrady příjezdu technické pomoci do místa pojištění a
 - b) úhrady práce včetně použitého materiálu a náhradních dílů v ceně do **10 000 Kč** na jeden zásah.
 - c) Pojištěný má nárok na poskytnutí servisu, pouze pokud:
 - na elektrospotřebič se již nevztahuje odpovědnost za vadu a jakost poskytnutá výrobcem či prodejcem,
 - elektrospotřebič byl zakoupen jako nový v České republice,
 - elektrospotřebič není starší 5 let, počítáno od data zakoupení. Pojištěný je povinen doložit doklad prokazující stáří spotřebiče např. výpisem z účtu, dokladem o zakoupení, fotografií výrobního štítku spotřebiče s uvedením roku výroby,
 - závada elektrospotřebiče brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben.
6. Je-li sjednáno pojištění domácnosti, zajistí pojistitel pojištěnému opravu poruchy, tj. **servis** dále výlučně uvedených elektrických a akumulátorových spotřebičů – **malé zahradní techniky** (sekačka včetně robotické, vertikutátor, křovinořez, motorová kosa, kultivátor, plotové nůžky, vysavač a fukar) (dále jen „malá zahradní technika“), která se trvale nachází v místě pojištění, a to za těchto podmínek:
 - a) organizace a úhrady příjezdu technické pomoci do místa pojištění a
 - b) úhrady práce včetně použitého materiálu a náhradních dílů v ceně do **10 000 Kč** na jeden zásah.
 - c) Pojištěný má nárok na poskytnutí servisu, pouze pokud:
 - na malou zahradní techniku se již nevztahuje odpovědnost za vadu a jakost poskytnutá výrobcem či prodejcem,
 - malá zahradní technika byla zakoupena jako nová v České republice,
 - malá zahradní technika není starší 5 let, počítáno od data zakoupení. Pojištěný je povinen doložit doklad prokazující stáří spotřebiče např. výpisem z účtu, dokladem o zakoupení, fotografií výrobního štítku spotřebiče s uvedením roku výroby,
 - závada malé zahradní techniky brání v jejímu využívání k účelu, ke kterému byla vyrobena.
7. Asistenční služby uvedené v odst. 2 až 6 tohoto článku lze poskytnout **maximálně třikrát za pojistný rok**.
8. Pojistitel poskytuje asistenční služby pouze na základě telefonického volání na číslo **+420 466 100 777** a dále výhradně prostřednictvím odborných firem určených pojistitelem.
9. Po předchozí dohodě s pojistitelem má pojištěný právo na to, aby si asistenční služby uvedené v tomto článku zajistil sám a následně účet za takto vynaložené náklady elektronicky zaslal pojistiteli k proplacení výhradně na e-mailovou adresu **claims.tech@axa-assistance.cz**. Pojistitel takto vzniklé náklady uhradí až do výše příslušných limitů pojistného plnění uvedených v tomto článku.

Asistenční služby se nevztahují na úhradu prací:

- prováděných v prostorách, které slouží výhradně k podnikání,
- prováděných na společných částech bytových domů,
- pokud k havarijnímu stavu došlo v důsledku stavebních prací,
- prováděných v prostorách, které se nacházejí v objektech prohlášených správními orgány za nezpůsobilé k obývání,
- nesouvisejících s havarijním stavem nebo škodní událostí (např. běžná údržba),
- opakovaně vyžádaných pojištěným, pokud mu pojistitel na základě předchozího poskytnutí stejné asistenční služby doporučil určitá opatření nebo opravy a pojištěný je neuskutečnil do 30 dnů od původního asistenčního zásahu.

- Je-li sjednáno pojištění domácnosti, zajistí pojistitel pojištěnému cykloasistenci. Nárok na čerpání asistenční služby vzniká pojištěnému nebo spolupojištěné osobě, pokud během trvání pojištění nastane náhlá a nahodilá porucha nebo nehoda jízdního kola pojištěného nebo spolupojištěné osoby, a zároveň porucha nebo nehoda způsobí nepojízdnost jízdního kola.
- Cykloasistence se vztahuje na oficiálně značené cyklotrasy nebo cyklostezky, veřejně dostupné cesty 3. třídy nebo vyšší kategorie na území České republiky.
- Vznikne-li nárok na poskytnutí asistenční služby podle odst. 1 a 2 tohoto článku, zajistí pojistitel pomoc pojištěnému nebo spolupojištěné osobě v rozsahu:
 - organizace a úhrada příjezdu technika a
 - oprava poruchy jízdního kola na místě asistenčního zásahu, v ceně do **10 000 Kč**,
 - pokud oprava na místě není možná, pojistitel zorganizuje a uhradí transfer pojištěného nebo spolupojištěné osoby a nepojízdného jízdního kola do místa bydliště, ubytování, půjčovny kol nebo nejbližšího cykloservisu, a to do maximální vzdálenosti 50 km od místa asistenčního zásahu. Pokud by po asistenčním zásahu měly na místě události zůstat osoby mladší 18 let bez doprovodu osoby starší 18 let včetně, vztahuje se nárok na asistenční zásah i na tyto osoby s tím, že všechny osoby transferu budou dopraveny na jedno místo.
- Pro účely cykloasistence se za **jízdní kolo** považuje i **elektrokolo**.
- Pojistitel poskytuje asistenční služby pouze na základě telefonického volání na číslo **+420 466 100 777** a dále výhradně prostřednictvím odborných firem určených pojistitelem.

Asistenční služby cykloasistence se nevztahují na následující situace:

- pokud událost nastala vlivem nedostatečné či nesprávné údržby jízdního kola, či využitím výrobcem neschválených doplňků,
- pokud se jízdní kolo používalo za jiným účelem, než pro které bylo vyrobeno,
- náklady na opravu jízdního kola v servisu nebo cykloservisu,
- pokud k události došlo při běžné údržbě, úpravě či opravě věci,
- pokud k události došlo při profesionální sportovní činnosti, soutěžích nebo závodech, včetně extrémních disciplín,
- dojde-li k vybití baterie elektrokola,
- nefunkčnosti jízdního kola vzniklé v důsledku spadlého řetězu a jiných poruch, které nebrání v pokračování jízdy.

- Je-li sjednáno pojištění stavby nebo domácnosti, poskytne pojistitel pojištěnému IT asistenci (poskytnutí odborné rady nebo odborné konzultace při využívání různých hardwarových a softwarových systémů) za těchto podmínek:
 - V případě, že pojištěný potřebuje radu či vzdálenou podporu při instalaci a využívání jakéhokoliv **hardwaru** a zařízení, jako jsou např. stolní počítače, tablety, mobilní telefony, televizory, digitální videokamery apod., a to pouze za podmínky, že lze k danému zařízení stáhnout na internetu návod k použití v českém nebo anglickém jazyce.
 - Dále v případě potřeby poskytne podporu při instalaci, nastavení a používání běžného **softwaru**, jako jsou tabulkové či textové procesory, internetové prohlížeče, antivirové programy, programy pro přehrávání videa či hudby apod., a to pouze za podmínky, že je pojištěným požadována podpora k verzi softwaru, která je v okamžiku vzniku pojistné události podporována výrobcem či tvůrcem daného softwaru.
- V některých případech je pro poskytnutí IT asistence nezbytné, aby pojištěný disponoval funkčním připojením k internetu a bez tohoto nemohou být asistenční služby poskytnuty.
- Pojištěný má nárok max. na **4 případy formou telefonické konzultace a/nebo vzdálené podpory** během jednoho roku. Délka jednoho případu nesmí přesáhnout **30 minut**.

- IT asistence se nevztahuje na následující situace:
 - pojištěný požaduje podporu k softwaru, který nebyl pořízen legálně,
 - jedná se o specificky vyvinuté servery, programy a aplikace či software se specifickou správou,
 - jedná se o problémy s internetovým připojením, které jsou způsobeny poruchou připojení či externího zařízení (např. modemu) na straně poskytovatele internetového připojení,
 - jedná se o nákup nového hardwaru, náhradních dílů či softwaru, které jsou nutné k odstranění problému či nefunkčnosti zařízení.
- Pojistitel nehradí rovněž následné finanční škody, zejména ztrátu na výdělku a ušlý zisk, ztrátu dat apod.