



10. Asistence

Jaké události jsou pojištěny?

Asistenční služby Vám pomohou v situacích, které naleznete v tabulce níže společně se základními parametry rozsahu pojištění.

Pomoc poskytneme pro události týkající se vnitřního prostoru budovy uvedené v Pojistné smlouvě (jiné než typ Stáj, stodola, oplocení), dále jen asistovaná domácnost. Asistenční služby mohou využít osoby žijící v asistované domácnosti (jsou společně s Vámi pojištěnými osobami) pro svůj majetek, který se tam nachází.

Asistenční služby poskytují různí dodavatelé, které koordinuje námi pečlivě zvolená asistenční společnost, která s Vámi bude situace naším jménem řešit.

Varianta	Základní	Rozšířená
Havarijní stav	7 000 Kč / zásah 2x ročně	15 000 Kč / zásah bez omezení počtu
Odblokování dveří	nezahrnuje náhradní díly doprava bez limitu	náhradní díly až 4 000 Kč doprava bez limitu
Náhradní ubytování	max. 30 tisíc Kč / měsíc max. po dobu 12 měsíců max. 180 tisíc Kč celkem	max. 30 tisíc Kč / měsíc max. po dobu 12 měsíců max. 180 tisíc Kč celkem
Uskladnění věcí (a přeprava)	max. 15 tisíc Kč / měsíc max. po dobu 12 měsíců max. 90 tisíc Kč celkem	max. 15 tisíc Kč / měsíc max. po dobu 12 měsíců max. 90 tisíc Kč celkem
Deratizace & spol.	-	5 000 Kč / zásah 2x ročně
Oprava domácích spotřebičů a zdrojů tepla	-	10 000 Kč / zásah 2x ročně, i náhradní díly

Jak přesně pomůžeme?

Jednotlivé položky uvedené v tabulce se řídí následujícími definicemi:

- Havarijní stav:** zajistíme pomoc v situaci, která vyžaduje bezodkladné řešení, protože hrozí bezprostřední ohrožení bytu nebo věcí v asistované domácnosti a kterou nejste schopni zabezpečit vlastními silami nebo jiným obvyklým způsobem. Za havarijní stav nepovažujeme poruchu zdroje tepla (kromě radiátorů a trubek). Posouzení, zda se jedná o havarijní stav, je vždy na nás. Havarijní stav musí být řešitelný některou z následujících profesí:
 - instalatér, topenář, plynář, zámečnick, pokrývač, sklenář, elektrikář, kominík.
 Uhradíme práci řemeslníka až do limitu uvedeného v tabulce. Doprava opraváře je hrazena plně nad rámec limitu. U Základní varianty práci zaplatíme nejvýše 2x v každém pojistném roce (společně s odblokováním dveří), u Rozšířené není počet zásahů omezen. Cena drobného materiálu (šroubky, lepidlo apod.) je do limitu zahrnuta vždy, u Rozšířené varianty proplatíme v rámci celkového limitu také až 4 000 Kč za náhradní díly (tedy specifické části opravovaných objektů dodávaných jejich výrobcem nebo dle jeho specifikací).
- Odblokování dveří:** když uzavřené vchodové dveře asistované domácnosti není možné otevřít obvyklým způsobem z důvodu poškození zámku, ztráty klíče, zlomení klíče v zámku nebo zabouchnutí klíčů uvnitř asistované domácnosti, uhradíme otevření dveří a zajištění funkčnosti jejich odemýkání, včetně případné výměny zámku, až do limitu z tabulky. Doprava zámečnicka je hrazena plně nad rámec limitu. Otevření dveří zaplatíme u Základní varianty max. 2x v každém pojistném roce (společně s havarijním stavem), u Rozšířené není počet zásahů omezen. Cena drobného materiálu je do limitu zahrnuta vždy, u Rozšířené varianty proplatíme v rámci celkového limitu také až 4 000 Kč za náhradní díly.
- Náhradní ubytování:** v případě neobyvatelnosti asistované domácnosti následkem pojistné události hrazené z pojištění domácnosti nebo budovy této pojistné smlouvy zajistíme a uhradíme náhradní ubytování. Budeme ho hradit po dobu nezbytné opravy pojištěné nemovitosti, nejdéle však 12 měsíců. Za 1 měsíc i celkově zaplatíme maximálně dle tabulky. Pokud opravu neprovedete, peníze vyplatíme jen za dobu, po jakou by oprava standardně trvala. Při neobyvatelnosti po část měsíce plníme poměrně.
- Uskladnění věcí:** když asistovaná domácnost zůstane nezabezpečitelná následkem pojistné události hrazené z pojištění domácnosti nebo budovy této pojistné smlouvy, zajistíme a uhradíme uskladnění jejího vybavení. Uhradíme také náklady na jeho přepravu (součást limitu pro 1. měsíc). Uskladnění vybavení budeme hradit po dobu nezbytné opravy pojištěné nemovitosti, nejdéle však 12 měsíců. Za 1 měsíc i celkově zaplatíme maximálně dle tabulky. Pokud opravu neprovedete, peníze vyplatíme jen za dobu, po jakou by oprava standardně trvala. Při neobyvatelnosti po část měsíce plníme poměrně.

- Deratizace & spol.:** vyšleme specialistu na deratizaci, dezinfekci nebo dezinfekci, který provede opatření nezbytná k omezení výskytu hlodavců, obtížného hmyzu či jiných členovců nebo choroboplodných zárodků v asistované domácnosti. Deratizaci a odstraňování hnízd a rojů včel, vos a sršní provádíme i na pozemku příslušejícím k domácnosti. Uhradíme náklady do limitu uvedeného v tabulce, doprava specialisty je hrazena plně nad rámec limitu. Zaplatíme nejvýše 2x v každém pojistném roce.
- Oprava domácích spotřebičů a zdrojů tepla:** při poruše domácího spotřebiče či zdroje tepla v asistované domácnosti, který byl jako nový zakoupen v Česku nejpozději před 7 lety a již se na něj nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem, zajistíme jeho opravu. Závada spotřebiče musí bránit jeho užívání a musí se jednat o některý z následujících spotřebičů:
 - chladnička, mraznička, pračka, sušička, myčka, elektrický či plynový sporák, varná deska, trouba (kromě samostatné mikrovlnné trouby), digestoř, vestavěná vinotéka, průtokový ohříváč, karma, bojler, televizor,
 - zdroj tepla: elektrický či plynový kotel, kotel na tuhá paliva, kamna, tepelné čerpadlo, předávací stanice, vestavěná klimatizace.
 Uhradíme práci opraváře, drobný materiál vč. celých náhradních dílů a náklady spojené s odstraněním příčiny poruchy do limitu uvedeného v tabulce. Doprava opraváře je hrazena plně nad rámec limitu. Po předchozím schválení proplatíme náklady na opravu v autorizovaném servisu, opět do limitu uvedeného v tabulce. Opravu zaplatíme nejvýše 2x v každém pojistném roce.

Jaké události nejsou pojištěny?

Asistenční služby neposkytneme ani neproplatíme v těchto případech:

- Služby, které jste si objednali bez našeho souhlasu.
- Zásahy ve stavbách ve špatném technickém stavu.
- Zásahy ve společných prostorech bytového domu.
- Asistence opakované kvůli obdobné situaci, pokud nebyly provedené námi doporučené úkony a opravy (např. nebudeme k Vám jezdit opravovat jednu tašku na střeše po druhé, pokud Vám dodavatel řekl, že ostatní tašky také brzy spadnou, když si je lépe nepřipevníte).
- Škody způsobené úmyslným jednáním Vás, některé z pojištěných osob anebo jiné osoby z podnětu některé z nich.
- V případě **zablokování dveří**, pokud nejste schopni prokázat svou totožnost, a proto není jisté, že nejde o nelegální vniknutí do domácnosti.
- V případě **havarijního stavu**, když jde o běžné nebo preventivní opravy či údržbu; odstraňování škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy; odstraňování škod způsobených zanedbáním údržby; opravy nařízené správním orgánem, soudem či jinou institucí.
- V případě **opravy domácích spotřebičů a zdrojů tepla**, jež jsou stále v záruce; jsou starší 7 let; zakoupených mimo Česko nebo neschválených pro prodej v Česku; když nepředložíte doklad o zakoupení či jiný podobný doklad prokazující dobu a místo nákupu; které nejsou součástí asistované domácnosti; které byly poškozené v důsledku nebezpečí, která si můžete pojišťit jinými polštáři (kromě polštáře Strojní pojištění).
- V případě **náhradního ubytování a uskladnění věcí**, pokud neobyvatelnost či nezabezpečitelnost bytu nebyla způsobena pojistnou událostí; v případě **náhradního ubytování**, pokud se jedná o krátkodobě obývanou domácnost.

Jaké jsou Vaše povinnosti a postup pro využití asistence?

Pro využití asistenčních služeb nás kontaktujte na našem telefonním čísle a postupujte dle našich pokynů. Telefonní číslo je v Pillow mobilní aplikaci nebo ho najdete na našem webu. Služby organizované jinak než přes nás nebo dopředu námi neodsouhlasené nehradíme.

Asistenční služby nenahrazují činnost složek integrovaného záchranného systému a pokud dojde k situacím, které řeší hasiči, policie nebo záchranná služba, asistenci Vám poskytneme až po jejich zásahu.

Po příjezdu dodavatele do místa pojištění prokažte svou totožnost. Dodavatel posoudí příčinu, rozsah škody a náklady na provedení asistence. Pokud převyšší limit uvedený v tabulce, oznámí Vám to ještě před začátkem poskytování služby. Pokud i tak službu přijmete, náklady nad limit hradíte sami. Druhou možností je poskytnutí služby odmítnout. Po provedení práce dodavatel vystaví na místě protokol o zásahu. Slouží Vám jako záruční listina na provedené práce.