

Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb Home Assistance pro bytové domy (dále jen „VPHA-BD“)

Část I. - Společná ustanovení

Článek 1

Úvodní ustanovení

VPHA-BD 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 bytového domu u Allianz pojišťovny, a. s. (dále jen „Allianz“).

Článek 2

Výklad pojmů

Pro účely těchto VPHA-BD se rozumí:

- Home Assistance** – asistenční služby ve společných prostorech bytových domů.
- MONDIAL Assistance s.r.o.** – asistenční centrála poskytující klientům asistenční služby, (dále jen „MONDIAL“).
- Pojistitelem** – Allianz pojišťovna, a. s., Ke Štvanici 656/3, 186 00, Praha 8, Česká republika.
- Allianz SERVIS 800 170 000** – informační centrála Allianz pojišťovny, a. s., která poskytuje informace o pojistných produktech a zaznamenává žádosti klientů.
- Pojistným rokem** – doba ode dne počátku pojištění nebo od výročního dne počátku pojištění do následujícího výročního dne počátku pojištění.
- Pojištěným** – fyzická nebo právnická osoba (osoby), na jejíž majetek se pojištění vztahuje. Jménem pojištěného může s MONDIAL jednat i jím pověřená osoba.
- Urgentními asistenčními službami** – služby zahrnující:
 - odvrácení stavu nouze (havarijní situace),
 - deratizace a dezinfekce,
 - servis domácích elektrospotřebičů.
- Stavem nouze** (havarijní situací) – situace vyžadující bezodkladnou opravu pojištěného majetku, kterou není pojištěný schopný zabezpečit vlastními silami nebo jiným obvyklým způsobem.
- Deratizací a dezinfekcí** – zásah specialisty v případě nenadálého výskytu hlodavců, obtížného hmyzu či jiných členovců ve společných prostorech bytového domu.
- Servisem domácích elektrospotřebičů** – zásah specialisty – opraváře elektrospotřebičů v situaci zapříčiněné poruchou dále uvedených domácích elektrospotřebičů, způsobující nemožnost jejich běžného využívání (nefunkčnost). Vztahuje se pouze na elektrospotřebiče trvale umístěné ve společných prostorech bytového domu.
- 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).
- Zhotovitelem** – fyzická nebo právnická osoba, zapsaná v databázi poskytovatelů společnosti MONDIAL, která poskytuje služby v rámci služby „Modré stránky Allianz“.
- Modrými stránkami 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

- Nárok na využívání asistenčních služeb vzniká pojištěnému dnem účinnosti pojistné smlouvy, jejíž součástí jsou tyto VPHA-BD.
- Nárok na využívání asistenčních služeb – Home Assistance a úhradu nákladů dle článku 11 odst. 1 může pojištěný uplatnit, dodrží-li ustanovení VPHA-BD a pokyny operátorů MONDIAL. V opačném případě pojištěný tento nárok ztrácí.
- Nárok na čerpání asistenčních služeb – Home Assistance a s tím spojených výhod vzniká pojištěnému pouze v případě, pokud pro něj zhotovitel provádějí díla, jež zprostředkoval MONDIAL.
- Rozhodnutí, zda se jedná o stav nouze (havarijní situaci), při kterém vzniká pojištěnému nárok na úhradu nákladů za urgentní služby v rozsahu čl. 11 těchto VPHA-BD, přísluší plně operátorům MONDIAL.
- Podmínkou nároku na čerpání asistenčních služeb – Home Assistance je vylepení samolepky s telefonním číslem MONDIAL na viditelném místě ve společných prostorech bytového domu.
- Tyto VPHA-BD v plném rozsahu nahrazují VPHA platné od 1. 7. 2007 pro pojištění bytového domu.

Článek 4

Rozsah poskytovaných asistenčních služeb – Home Assistance

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

Článek 5

Všeobecné výluky z asistenčních služeb – Home Assistance

- MONDIAL není odpovědný za opoždění nebo překážky ve výkonu asistenčních služeb v případě stávků, nepokojů, lidových hnutí, omezení volného pohybu, sabotáže, terorismu, občanské války nebo války mezi dvěma státy nebo zásahu vyšší moci.

- 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 Urgentních asistenčních služeb

MONDIAL poskytuje tyto Urgentní asistenční služby:

- 1.1 Odvrácení stavu nouze (havarijní situace)
- 1.2 Deratizace a dezinfekce
- 1.3 Servis domácích elektrospotřebičů

Článek 7

Odvrácení stavu nouze (havarijní situace)

1. V případě stavu nouze (havarijní situace) podle čl. 2 odst. 8 těchto VPHA-BD 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, zámečnick, 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-BD nejedná o stav nouze (havarijní situaci).

Článek 8

Deratizace a dezinfekce

V případě nenadálého výskytu hlodavců, obtížného hmyzu či jiných členovců ve společných prostorech bytového domu organizuje MONDIAL vyslání specialisty na deratizaci a dezinfekci, který provede opatření nezbytná k hubení nebo omezení výskytu těchto živočichů.

Článek 9

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, trouba (kromě samostatné mikrovlnné), varná deska.Servis domácích elektrospotřebičů se vztahuje pouze na elektrospotřebiče, které se trvale nacházejí ve společných prostorech bytového domu.
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-BD vznikl nárok na čerpání služby Servis domácích elektrospotřebičů, MONDIAL organizuje vyslání specialisty – opraváře elektrospotřebičů do místa pojištění za účelem k odstranění poruchy domácího elektrospotřebiče.

Článek 10

Místní platnost Urgentních asistenčních služeb

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

Článek 11

Úhrada Urgentních asistenčních služeb

1. Pojištěný má nárok na bezplatné využití 5 asistenčních zásahů pro jeden bytový dům v rámci Urgentních asistenčních služeb v jednom pojistném roce, a to až do výše stanoveného limitu.
 - 1.1. Limit na jeden asistenční zásah činí 7 000 Kč.
 - 1.2. Do tohoto limitu jsou zahrnuty náklady spojené s příjezdem TPS, specialisty na deratizaci nebo dezinfekci nebo specialisty – opraváře elektrospotřebičů na místo pojištění, práce, materiál i náklady spojené s následným odjezdem.
2. Veškeré náklady spojené s asistenčním zásahem, které přesahují limit uvedený v čl. 11 odst. 1, jsou hrazeny pojištěným.
3. Pojištěný hradí rovněž náklady na šestý a další asistenční zásah v jednom pojistném roce.
4. Pojištěný hradí rovněž veškeré náklady, včetně těch uvedených v čl. 11 odst. 1 spojených s asistenčním zásahem, které nesouvisí se stavem nouze (havarijní situací) nebo deratizací nebo dezinfekcí nebo s poruchou elektrospotřebičů.

5. V případech, kdy MONDIAL nebude schopný zajistit bezprostřední zásah v rámci Urgentních asistenčních služeb dle čl. 12 a pojištěný nebude moci čekat do doby, než MONDIAL zajistí zásah, MONDIAL proplatí odstranění stavu nouze (havarijní situace) či deratizaci nebo dezinfekci či odstranění poruchy domácích elektrospotřebičů, které si pojištěný zajistil vlastními silami, a to až do výše limitu uvedeného v čl. 11 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.

Článek 12

Postup při využívání Urgentních asistenčních služeb

1. Ihned po zjištění stavu nouze (havarijní situace), výskytu hlodavců, obtížného hmyzu nebo jiných členovců nebo poruchy domácího elektrospotřebiče pojištěný kontaktuje MONDIAL na telefonním č. 283 002 737 a uvede následující údaje:
 - jméno a příjmení pojištěného, příp. název a IČ,
 - telefonní číslo, na kterém je pojištěného možné kontaktovat,
 - číslo pojistné smlouvy sjednané u Allianz,
 - podrobný popis problémové situace – přesnou adresu a místo,
 - případně další informace, o které operátor MONDIAL požádá.
 Jménem pojištěného může s jeho souhlasem MONDIAL kontaktovat také jiná osoba, která má bydliště v pojištěném bytovém domě, nebo správce tohoto bytového domu.
2. Krátce poté operátor MONDIAL telefonicky znovu kontaktuje pojištěného a sdělí mu identifikační údaje TPS nebo specialisty (název firmy) a předpokládanou dobu jejich příjezdu.
3. Bezprostředně poté vyšle MONDIAL na místo TPS; u služeb deratizace a dezinfekce a Servis domácích elektrospotřebičů vyšle MONDIAL specialistu tak rychle, jak jen to bude možné, obvykle do 3 pracovních dnů. TPS, resp. specialista 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 pojištěnému po 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 ústní smlouvu o dílo. V opačném případě není TPS ani specialista oprávněn zasahovat 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 jejich následků nebo k zabránění vzniku škod následných.
8. Specialista na deratizaci a dezinfekci je následně oprávněn provést opatření k hubení nebo omezení výskytu hlodavců, obtížného hmyzu nebo jiných členovců.
9. Specialista – opravář elektrospotřebičů je následně oprávněn odstranit poruchu domácího elektrospotřebiče.
10. Pokud konkrétní situace neumožní bezprostřední zásah, TPS nebo specialista se spojí s MONDIAL, který rozhodne o dalším postupu.
11. Po provedení opravy jsou TPS nebo specialista 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.
12. V případě, že pojištěný neovládá český jazyk a TPS nebo specialista neovládají jazyk anglický, MONDIAL zprostředkuje prostřednictvím telefonního hovoru překlad komunikace do anglického jazyka.

Článek 13

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 výdělků a ušlý zisk,
 - b) náklady, které se nevztahují k odvrácení stavu nouze nebo ke službě Servis domácích elektrospotřebičů nebo ke službě deratizace a dezinfekce,
 - c) náklady vynaložené bez předchozího souhlasu MONDIAL,
 - d) náklady na službu Servis domácích elektrospotřebičů, v případě poruch, které vznikly v důsledku živelných událostí.

ČÁST III - Modré stránky Allianz

Článek 14

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-BD vznikl nárok na čerpání služeb Modrých stránek Allianz, MONDIAL zprostředkuje zajištění realizace požadovaných prací některým z prověřených zhotovitelů z databáze MONDIAL.

Článek 15

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 16

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 17

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.
 Jménem pojištěného může s jeho souhlasem MONDIAL kontaktovat také jiná osoba, která má bydliště v pojištěném bytovém domě, nebo správce tohoto bytového domu.
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, tapetař, zámečnick, malíř, elektrikář, kameník, sklenář, zedník, pokrývač, klempíř nebo dalších profesí. MONDIAL sdělí pojištěnému obchodní jméno a identifikační údaje vybraného zhotovitele.
3. MONDIAL se svolením pojištěného organizuje 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 se svolením pojištěného kontroluje 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 smluvními poskytovateli 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 18

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 19

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-BD vstupují v platnost dnem 1. 1. 2009.