

SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB K POJIŠTĚNÍ PODNIKATELŮ SP AS PODNIKATEL 1/19

OBSAH

- Článek 1 Úvodní ustanovení
 Článek 2 Rozsah poskytování asistenčních služeb
 Článek 3 Vznik práva na poskytnutí asistenčních služeb
 Článek 4 Postup při vyžádání asistenční služby
 Článek 5 Speciální výluky z poskytování asistenčních služeb
 Článek 6 Výklad pojmů
 Článek 7 Závěrečné ustanovení

Článek 1

Úvodní ustanovení

- Asistenční služby, které poskytuje Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group (dále jen pojistitel), se řídí pojistnou smlouvou pro pojištění podnikatelů, ke kterým jsou asistenční služby poskytovány, včetně pojistných podmínek, těmito Smluvními podmínkami pro poskytování asistenčních služeb k pojištění podnikatelů SP AS Podnikatel 1/19 (dále jen SP AS) a příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
- Asistenční služby jsou poskytovány v rámci podnikatelského pojištění v rozsahu sjednaném pojistnou smlouvou.
- Asistenční služby jsou zabezpečovány společností GLOBAL ASSISTANCE, a.s. (dále jen GA) non-stop prostřednictvím Call centra GA.

Článek 2

Rozsah poskytování asistenčních služeb

- Je-li tak v pojistné smlouvě ujednáno, jsou asistenční služby poskytovány v **Základním** nebo **Rozšířeném** rozsahu.
- Základní** asistenční služby jsou zajišťovány v rozsahu:
 - zprostředkování asistenční služby a vyslání příslušného technika v případě vzniku nouzové situace;
 - příjezd a odjezd technika na/z místa pojištění;
 - časově neomezená práce technika spojená s odstraňováním nouzové situace;
 - úhrada použitého materiálu;
 - vedení objektu pojištění do původního stavu po zásahu technika.
- Základní asistenční služby jsou poskytovány maximálně pro dvě události nastalé v jednom pojistném roce. Celková výše nákladů vynaložených na jednu asistovanou událost je limitována částkou 5 000 Kč. Náklady spojené s asistenčním zásahem přesahující tuto částku jsou hrazeny pojištěným.
- Rozšířené** asistenční služby jsou zajišťovány v rozsahu:
 - zprostředkování asistenční služby a vyslání příslušného technika v případě vzniku nouzové situace;
 - příjezd a odjezd technika na/z místa pojištění;
 - časově neomezená práce technika spojená s odstraňováním nouzové situace;
 - úhrady použitého materiálu;
 - vedení objektu pojištění do původního stavu po zásahu technika;
 - právní konzultace po telefonu, v rozsahu max. 1 hodiny v rámci jednoho pojistného roku v případech:
 - reklamace vedené proti pojištěnému;
 - odpovědnosti za újmu způsobenou činností pojištěného technika;
 - daňové problematiky – správního řízení finančního úřadu proti klientovi;
 - telefonické konzultace s IT technikem nebo opravy či úpravy softwaru počítače, prováděné IT technikem cestou vzdáleného připojení realizovaného prostřednictvím internetové sítě, bez osobní přítomnosti technika, v rozsahu max. 1 hodiny dvakrát za pojistný rok.
- Rozšířené** asistenční služby, vyjma bodu 4. písm. f) a g), jsou poskytovány maximálně pro dvě události nastalé v jednom pojistném roce v rámci jedné pojistné smlouvy. Celková výše nákladů vynaložených na jednu asistovanou pojistnou událost je limitována částkou 5 000 Kč. Náklady spojené s asistenčním zásahem přesahující tuto částku jsou hrazeny pojištěným.

Schéma poskytovaného rozsahu asistenčních služeb

Asistenční služby		Základní rozsah	Rozšířený rozsah
Technická	Vznik nouzové situace (zprostředkování služby a vyslání technika) v místě pojištění.	2x ročně, 5 000 Kč / zásah	2x ročně, 5 000 Kč / zásah
	Příjezd a odjezd technika na/z místa pojištění		
	Časově neomezená práce technika spojená s odstraňováním poruchy v místě pojištění		
	Úhrada použitého materiálu		
	Uvedení objektu pojištění do stavu těsně předcházejícího před vznikem nouzové situace		
Právní (vybrané právní dotazy a konzultace po telefonu)	Reklamáce (ve smyslu reklamace proti pojištěnému)	není zahrnuto	1x ročně / 1 hodina
	Odpovědnost za újmu způsobenou činností řemeslníka		
	Daňová problematika (ve smyslu správního řízení finančního úřadu proti klientovi)		
IT konzultace	Nahodilé výpadky běžně užívaného SW a HW	není zahrnuto	2x ročně / 1 hodina

Článek 3

Vznik práva na poskytnutí asistenčních služeb

- Právo na poskytnutí asistenčních služeb v rozsahu daném pojistnou smlouvou vzniká pojištěnému:
 - dnem počátku účinnosti sjednaného podnikatelského pojištění;
 - v případě, kdy situace, která vyžaduje zásah asistenčních služeb, nastala v době trvání pojištění a na místě uvedeném v pojistné smlouvě jako místo pojištění;
 - v případě vzniku nouzové situace;
 - v případě požadavku na uvedení objektu pojištění do původního stavu po zásahu technika;
 - v případě nefunkčnosti počítače bránícího jeho využití (pouze v Rozšířeném rozsahu);
 - v případě vzniku právní skutečnosti vyvolávající potřebu chránit a prosazovat právní zájmy pojištěného (pouze v Rozšířeném rozsahu).
- Podmínkou vzniku práva na poskytnutí IT konzultace je skutečnost, že nefunkčnost bránící využití počítače nastala a je řešena v době trvání pojištění na území ČR.
V případě, kdy IT technik zjistí, že nefunkčnost počítače není řešitelná v rámci poskytovaných asistenčních služeb, bude pojištěnému poskytnuta informace o místně dostupných odborných službách.
V rámci IT konzultace se za jeden asistenční zásah považuje poskytnutí IT konzultace k řešení nefunkčnosti počítače vyplývající z jedné příčiny nebo z více příčin, které spolu přímo souvisejí.
- Asistenční služby jsou pojištěnému poskytnuty za podmínky, že nouzová situace, porušení právní povinnosti nebo vznik jiné právní skutečnosti, nastala v době trvání pojištění a na území České republiky.
- Poskytnutí služby Uvedení objektu pojištění do původního stavu po zásahu technika je pojištěným oprávněn využít v případě, kdy došlo k řešení havarijního stavu v rámci pojistné události. Služba sestává z drobných zednických, malířských nebo zámečnických prací nezbytných k nápravě škody, která vznikla při odstraňování nouzové situace.
- Právo na poskytování asistenčních služeb zaniká dnem zániku smlouvy podnikatelského pojištění majetku, ke kterému jsou asistenční služby poskytovány.

Článek 4

Postup při vyžádání asistenční služby

- Poskytnutí asistenční služby může být vyžadováno pojištěným pouze na Call centru GA prostřednictvím jednotného telefonního čísla 1220 platného pro území ČR. Call centrum GA je k dispozici nepřetržitě po dobu 24 hodin, v kterýkoli den kalendářního roku.

2. Při vyžádání technické pomoci sdělí oprávněná osoba údaje požadované dispečerem – adresu pojištěného objektu a stručný popis typu a rozsahu nouzové situace a další upřesnění potřebná k vyslání technické pomoci. Dispečer Call centra dle sdělených údajů rozhodne, zda se jedná o nouzovou situaci či nikoliv a dohodne s oprávněnou osobou optimální způsob poskytnutí asistenční služby.
3. Při vyžádání právních asistenčních služeb nebo IT konzultace sdělí pojištěný dispečerovi Call centra GA údaje potřebné k identifikaci a ověření nároku na poskytnutí právních asistenčních služeb, zejména počátek a konec pojištění, číslo pojistné smlouvy, identifikační údaje pojištěného.
4. V případech, kdy dispečer nastalou situaci nevyhodnotí jako nouzovou, zajistí GA požadované údržbářské, opravárenské nebo rekonstrukční práce za úhradu.
5. Nastane-li nouzová situace zabouchnutím nebo mechanickým zablokováním dveří pojištěného objektu, je pojištěný povinen na výzvu technika prokázat svou totožnost.
6. Ve výjimečných a ekonomicky zdůvodněných případech lze dohodnout s dispečerem Call centra GA změnu dodavatele služby dle návrhu pojištěného.

Článek 5

Speciální výluky z poskytování asistenčních služeb

1. Právo na poskytnutí asistenčních služeb nevzniká v případě nouzové situace vzniklé:
 - a) úmyslným jednáním či trestným činem pojistníka, pojištěného nebo třetí osoby z jejich podnětu;
 - b) válkou, invazí, jednáním cizího nepřítele, nepřátelskou nebo válečnou operací, občanskou válkou;
 - c) povstáním, občanskými nepokoji nabývajících rozměrů lidového povstání, vojenským povstáním, vzpourou, revolucí, vojensky nebo násilím převzatou mocí, stanným právem nebo stavem obležení;
 - d) sročením, stávkou, výlukou;
 - e) teroristickým činem;
 - f) působením jaderné energie, radiace, emanace, exhalace a emisí;
 - g) neodborným nebo neoprávněným zásahem pojištěného nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem pojištěného.
2. Poskytování právních asistenčních služeb se nevztahuje na případy:
 - a) sporů mezi pojištěným a pojistitelem;
 - b) sporů mezi osobami pojištěnými danou pojistnou smlouvou;
 - c) uplatňování nároků převedených na pojištěnou osobu nebo které pojištěná osoba uplatňuje jménem třetí osoby;
 - d) sporů vzniklých v souvislosti s řízením či vlastnictvím motorového vozidla, letadla, plavidla;
 - e) v oblasti práva dědického, sociálního zabezpečení, autorského, konkursního, práv duševního vlastnictví, na ochranu hospodářské soutěže a nekalé soutěže;
 - f) vyvlastnění nebo územního řízení;
 - g) týkající se podílů na obchodní společnosti, tichém společenství, spekulativních obchodů, jakož i správy a uložení (depozit) finančních prostředků;
 - h) celního práva.
3. Poskytování asistenčních služeb se nevztahuje na údržbářské, opravárenské a rekonstrukční práce, které nejsou nezbytné k odstranění nouzové situace.
4. Pojištění se nevztahuje na odstranění nouzové situace vzniklé na budově ve výstavbě nebo na které probíhají stavební práce.
5. V případech, kdy nouzová situace vyžaduje zásah specializovaných jednotek (např. pracovníků plynáren, hasičů apod.), jsou asistenční služby poskytnuty až po zásahu těchto specializovaných jednotek.
6. V rámci IT konzultace není poskytována konzultace spočívající v prolomení hesla či jiných zabezpečovacích prvků sloužících k zamezení neoprávněnému přístupu do počítače.
7. Asistenční zásah zámečnicka se vztahuje pouze na uzamykatelné vstup-

ní dveře a dveře ve vnitřních prostorech objektu pojištění, které jsou trvale uzamčeny. Vyloučeny jsou všechny standardně neuzamčené dveře, např. ve spojovacích chodbách či jiných vnitřních prostorách.

8. Právo na poskytnutí asistenčních služeb spočívající ve zpřístupnění objektu pojištění nevzniká v případech, kdy existují pochybnosti o právu pojištěného vstoupit do pojištěného objektu.
9. V rámci poskytovaných IT služeb nevzniká právo na úhradu nákladů na opravu počítače.

Článek 6

Výklad pojmů

1. **Daňovou problematikou** se rozumí telefonická konzultace s daňovým poradcem, v případě správního řízení finančního případu vedeném proti pojištěnému, vedoucí k instruování pojištěného o správném postupu vedoucím k minimalizaci postihu pojištěného.
2. **IT konzultací** se rozumí řešení nefunkčnosti počítače klienta prostřednictvím vzdáleného připojení předem určenou aplikací a následně dálkové opravy softwaru počítače, bez přítomnosti technika na místě.
3. **Nouzovou situací** se rozumí:
 - a) náhlá a nepředvídatelná havárie, porucha nebo obdobná událost nastalá v místě pojištění, která vyvolává nebezpečí vzniku nebo zvětšení rozsahu následků škody na pojištěném majetku nebo významným způsobem omezuje užívání pojištěného majetku a současně vyžaduje neprodlené zprostředkování provedení řemeslných prací technikem;
 - b) zabouchnutí nebo mechanické zablokování vstupních dveří do provozovny pojištěného v místě pojištění, jakož i situace, kdy se tato provozovna stane nepřístupnou z důvodu ztráty klíčů;
 - c) zabouchnutí nebo mechanické zablokování vjezdových vrat garáže, vjezdových bran nebo vstupních branek, pokud toto zabírá užívaní provozovny pojištěného v místě pojištění.

V případě zabouchnutí nebo mechanického zablokování vstupních dveří, dle výše uvedených bodů, uhradí pojistitel účelně vynaložené náklady na jejich otevření a uvedení do stavu, ve kterém se nacházely před vznikem nouzové situace.
4. Za **počítač** je považován stolní počítač, notebook, tablet nebo router, který je veden v obchodním majetku pojištěného a slouží k plnění pracovních úkolů nebo výkonu jiné výdělečné činnosti.
5. **Pojistným rokem** se rozumí 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích.
6. **Pojištěným** se rozumí osoba oprávněná k využití asistenčních služeb na základě pojistné smlouvy pro pojištění podnikatelů. Jménem pojištěného může uplatnit právo na poskytnutí asistence také jím pověřená osoba.
7. **Pojištěným objektem** se rozumí budova nebo stavba, vč. jejich součástí a příslušenství, uvedená v pojistné smlouvě jako místo pojištění.
8. **Právní konzultací po telefonu** se rozumí poskytnutí právní rady, týkající se právních předpisů platných na území České republiky a právních vztahů, které se jimi řídí, právníkem.
9. **Reklamací** se rozumí právní jednání, ve kterém smluvní strana závazkového vztahu uplatňuje odpovědnost za vady v plnění.
10. **Technikem** se rozumí osoba oprávněná k poskytování služeb v profesích elektrikář, instalatér, plynář, sklenář, topenář, zámečnick, technik IT.
11. **Uvedením objektu pojištění do původního stavu** se rozumí uvedení pojištěného objektu do stavu, ve kterém se nacházel bezprostředně před nouzovou situací, umožňujícího řádné užívání, včetně základního úklidu místa provádění prací (např. zametení, odvoz suti).
12. **Ztrátou klíčů** se rozumí stav, kdy pojištěný nezávisle na své vůli pozbyl možnosti klíče užívat. Za ztrátu klíčů je považováno také jejich odcizení.

Článek 7

Závěrečné ustanovení

Tyto SP AS nabývají účinnosti dne 15. srpna 2019.