

Asistenční služba – manuál (1.9.2025)

1. **Asistenční služba** (dále jen „AS“) je služba, která je poskytována (zajišťována) BD/SVJ a jejich uživatelům bytových jednotek a nebytových prostor – družstevníci, vlastníci, oprávnění uživatelé (dále jen „**uživatelé**“) prostřednictvím společností Global Assistance a.s. resp. jejich smluvních partnerů na základě Smlouvy o spolupráci uzavřené mezi Kooperativa, pojišťovna, a.s. a Global Assistance a.s., (dále jen „GA“).
2. **Co je AS?**
 - a. AS je doplňková služba pojistitele, která je poskytována BD/SVJ a jejich uživatelům, přičemž BD/SVJ projeví svůj závazný zájem o tuto službu vyplněním patřičných údajů v Přihlášce k RPS SČMBD pojištění majetku a odpovědnosti za škodu v platném znění.
 - b. AS je služba, která je poskytována v případech nouze v důsledku **nouzových situací**. Nouzovou situací se rozumí náhlá a nepředvídatelná havárie, porucha nebo obdobná událost, která
 - i. vyvolává nebezpečí vzniku nebo zvětšení rozsahu následků škody na pojištěném majetku nebo jiné hrozící závažné újmy nebo významným způsobem omezuje užívání společných prostor pojištěného bytového domu, pojištěných bytových a nebytových jednotek a současně
 - ii. vyžaduje neprodlené zajištění provedení prací v oboru **elektrikář, instalatér, plynář, pokrývač, sklenář, topenář a zámečnick** (dále jen „řemeslné práce“).
 - c. Nouzovou situací se rozumí i mechanické zablokování vstupních dveří pojištěné obytné budovy nebo bytové jednotky. Právo na asistenční služby spočívající ve zpřístupnění obytné budovy či bytové jednotky nevzniká, existují-li pochybnosti o oprávněnosti ke vstupu do ní.
 - d. AS se vztahuje k nouzovým situacím u uživatelů v obytných budovách a ostatních budovách, které nemají charakter bytového domu (čl. 2.1 RPS SČMBD pojištění majetku a odpovědnosti za škodu).
 - e. O tom, zda se jedná o nouzovou situaci a zda je naplněno právo na poskytnutí asistence, rozhoduje pracovník asistenčního centra.
 - f. Pokud si nouzová situace vyžádá zvláštní odborný zásah (např. hasičů, pracovníků plynáren apod.), lze poskytnout asistenci až po ukončení takového zvláštního odborného zásahu, pokud nouzová situace i po jeho ukončení trvá.

3. Rozsah AS

AS zahrnuje

- Práce asistenčního centra 24/7 265 dní v roce.
- Příjezd řemeslníka a odjezd řemeslníka v kvalifikaci dle povahy škody na místo pojištění.
- Práce řemeslníka spojené s odstraňováním **nouzové situace**.
- Drobný spotřební materiál nezbytný k odstranění nouzové situace, kterým se rozumí materiál nebo součástka nezbytná k opravě či zprovoznění věci, jejíž poškození či porucha vyvolaly nouzovou situaci (např. spojovací materiál, těsnění apod.), nejedná se o náhradní díly (např. dodávané výrobcem).
- Dokumentace (zápis, foto) o nouzové situaci, pro účely pojistitele.

4. Náklady na AS

- a. Celková výše asistenčního plnění na **jeden asistenční zásah** je limitována maximální částkou 2,000 Kč včetně DPH. Nad tuto hranici je služba zpoplatněna dle ceníku partnera. Informace o ceně služby bude objednateli služby sdělena předem.
- b. Za jeden asistenční zásah se považuje zprostředkování provedení řemeslných prací a úhrada nákladů spojených s jejich provedením na základě jedné nouzové situace nebo více nouzových situací, které spolu přímo souvisejí.
- c. Asistenční služba je pro každého oprávněného uživatele poskytována opakovaně, maximálně však 2x v kalendářním roce pro jednu a každou bytovou jednotku či nebytový prostor na jedné adrese. Toto omezení neplatí pro společné prostory domu.
- d. Na žádost uživatele může být zprostředkováno provedení řemeslných prací také v případech, kdy došlo k vyčerpání maximálního počtu asistenčních zásahů v průběhu jednoho kalendářního roku. Náklady spojené s provedením řemeslných prací hradí v tomto případě příjemce asistenční služby.

5. Úhrada nákladů za AS

- a. Je-li příjemcem služby uživatel bytové jednotky a k nouzové situaci došlo v „domácnosti“ uživatele na soukromém majetku uživatele či je-li příjemcem služby vlastník bytové jednotky a k nouzové situaci došlo na majetku vlastníka bytové jednotky, je služba nad rámec asistenčního plnění hrazena v hotovosti příjemcem služby přímo řemeslníkovi.
- b. Je-li příjemcem služby BD/SVJ, tzn. k nouzové situaci došlo ve společných prostorách domu či na družstevním majetku je služba nad rámec asistenčního plnění přefakturována GA na BD/SVJ, a to maximálně do výše 50,000 Kč včetně DPH a se splatností 30 dní. BD/SVJ má povinnost uhradit fakturu za služby vystavenou poskytovatelem. BD/SVJ má za povinnost písemně uplatnit po pojistiteli náhradu škody vyplněním příslušného tiskopisu „hlášení pojistné události“, který doručí pojistiteli. V případech, kdy bude nouzová situace shledána pojistnou událostí ve smyslu RPS SČMBD pojištění majetku a odpovědnosti za škodu a příslušných pojistných podmínek, dojde k vyplacení plnění ze strany pojistitele. Pojistitel bude tento postup akceptovat a poskytne pojistné plnění bez dalšího prošetřování, pokud nebude nezbytně nutné. Tento postup se týká pojistných událostí s pojistným plněním do 50 000 Kč.

- c. Byla-li služba nad rámec asistenčního plnění poskytnuta vlastníku bytové jednotky a k havarijní situaci došlo na bytové jednotce vlastníka, může požádat své správcovské BD/SVJ o proplacení zaplacené částky za službu z RPS SČMBD pojištění majetku a odpovědnosti za škodu. Podmínkou je, aby majetek byl do pojištění zahrnut a současně aby příčina havarijní situace spadala pod pojištěná rizika. Vlastník pak obdrží pojistné plnění přímo od pojistitele.

6. Zneužití AS

Nedílnou součástí procesu AS je i kontrola oprávněnosti zásahu. V případech, kdy nelze situaci, za které je AS využita považovat za nouzovou situaci, tj. nemůže dojít k šíření škody či k dalším škodám na majetku, je neoprávněný zásah účtován k tíži objednatele služby dle platného Sazebníku.

7. Vyžádání asistenční služby – postup:

- a. Právo na poskytnutí asistence je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění nouzové situace na telefonním čísle asistenčního centra: **+420 251 032 948**.
- b. Pojištěný, případně jím pověřená osoba, je povinen sdělit asistenčnímu centru následující informace:
- **Jméno a příjmení volajícího**
 - **Telefonní spojení**
 - **Kdo nahlásil závadu (uživatel, vlastník, správce apod.)**
 - **Místo zásahu – adresa objektu (ulice, č. domu / vchodu, č. bytu)**
 - **Kde se vyskytla závada, v bytě, v nebytových prostorách, v ostatních stavebních nebo ve společných prostorách domu?**
 - **Základní popis události**
- c. Koordinátor následně provede kontrolu nároku na asistenční službu (validaci) v dodaných seznamech pojištěných bytových jednotek, případně ověří oprávněnost požadavku u oprávněné osoby a pošle na místo řemeslníka. V případě nouzové situace vyjíždí řemeslník neprodleně, nejdéle do 120 min od nahlášení na asistenční centrum (dojezd do 120 minut nelze garantovat 100 % s ohledem např. na dopravní situaci a další objektivní důvody), pokud nebude při nahlášení dohodnuto jinak, a to podle možnosti partnera.
- d. V případě zásahu ve společných prostorách je koordinátor povinen si vyžádat souhlas s poskytnutím asistence u oprávněné osoby. Oprávněnou osobou se rozumí pracovník/pracovníci BD/SVJ, kteří jsou BD/SVJ pověřeni k této činnosti a jejichž seznam včetně kontaktů má asistenční služba k dispozici. V případě nedostupnosti oprávněné osoby schválit asistenční služby pro společné prostory, GA služby neposkytne. Oprávněná osoba by měla být odpovědná a znala objektu a měla by být schopna rozlišit, zda se jedná o nouzovou situaci. Oprávněná osoba má současně za úkol vpustit řemeslníka do objektu a prostor a je oprávněna podepsat zakázkový list.
- e. Po zásahu řemeslník vyplní zakázkový list, který potvrdí příjemce služby.
- f. Před zahájením prací je uživatel povinen na výzvu osoby provádějící řemeslné práce prokázat svou totožnost.

- g. Spočívá-li nouzová situace v mechanickém zablokování vstupních dveří, je uživatel na výzvu osoby provádějící řemeslné práce povinen prokázat oprávnění ke vstupu do nemovitosti.

8. Pojištěné prostory, ve kterých je poskytována asistenční služba

- a. **Bytová jednotka** je místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu, tvoří obytný prostor a jsou určeny a užívány k účelu bydlení.
- b. **Bytovým domem** je budova, ve které se nachází samostatné byty nebo nebytové prostory.
- c. **Ostatní stavby** jsou budovy a stavby, které nemají charakter bytového domu, např. samostatně stojící garáže, kotelny, sklady, dílny atd.
- d. **Nebytovým prostorem** je místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu a jsou určeny a užívány k jiným účelům než k bydlení; nebytovými prostory nejsou vedlejší prostory náležející k bytu nebo k jinému nebytovému prostoru ani společné prostory bytového domu.
- e. **Společnými prostory bytového domu** jsou prostory a části bytového domu určené pro společné užívání (např. společné chodby, sklepy, půdy, schodiště, výtahy, kočárkárny, terasy, garáže, rozvody teplé a studené vody, kanalizace, plynu, elektřiny apod.).

9. Výluky

Asistenční služby nejsou poskytnuty v případě situace vzniklé následkem:

- a. válečných událostí, vzpoury, povstání nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávek, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické a biologické kontaminace;
- b. zásahu státní moci nebo veřejné správy s výjimkou jejich zásahů mající za cíl odvrátit či zmenšit riziko vznikající škody;
- c. působení jaderné energie;
- d. úmyslného jednání oprávněné osoby, osoby jí blízké nebo jiné osoby z podnětu některé z nich;
- e. požití alkoholu nebo aplikace jiných omamných nebo psychotropních látek uživatelem, pojistníkem nebo osobou jim blízkou.

Speciální výluky z poskytování asistenčních služeb v rámci pojištění bytů, bytových domů a společných prostor:

- a. Právo na poskytnutí asistenčních služeb nevzniká v případě rekonstrukčních, opravárenských, údržbářských a obdobných pracích, které nejsou nezbytné k odstranění nouzové situace u varianty House Line a v případech odstranění nouzové situace vzniklé v budovách ve výstavbě.
- b. Právo na poskytnutí asistenčních služeb spočívajících ve zpřístupnění domácnosti či stavby nevzniká v případě, kdy existují důvodné pochybnosti o právu uživatele vstoupit do pojištěné domácnosti nebo stavby.
- c. Právo na asistenční služby nevzniká v případě neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného uživatelem nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace s jeho souhlasem.
- d. Právo na asistenční služby nevzniká v případě škod vzniklých v souvislosti s prováděním oprav či úprav.