

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DOMÁCNOST BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

Poskytování asistenčních služeb

1. Právo na poskytnutí asistenčních služeb je oprávněná osoba povinná uplatnit výlučně u smluvního partnera společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s. se sídlem Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČ 271 81 898 (dále jen poskytovatel) 24 hodin denně, 365 dní v roce, a to telefonicky na následujícím telefonním čísle dispečinku poskytovatele: +420 601 003 007 pro klienty z České republiky.
1. Prodejcem asistenčních služeb je výhradně společnost Autem Bez Starostí s.r.o., IČ 06334288.
2. V případě asistenční události je klient, případně oprávněná osoba povinná neprodleně informovat poskytovatele.
3. Při kontaktování poskytovatele je volající povinen sdělit následující informace: jméno a příjmení; číslo asistence; kontaktní telefonní číslo, druh asistenční události, adresu místa, na které je asistence vyžadována a okolnosti důležité k určení nejhodnějšího řešení asistenční události.
4. Při poskytování asistenčních služeb spojených s asistenční událostí je klient, případně oprávněná osoba povinná poskytnout poskytovateli součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou tyto asistenční služby poskytovány.
5. Pro aktivaci asistence je klient povinen zadat nebo poskytnout své telefonní číslo, e-mail, pokud je požadován, jméno a příjmení, adresu, město, PSČ a podlaží místa, na které se asistence vztahuje. Aktivace provádí buď sám klient, a to výlučně na webu www.domacnostbezstarosti.cz anebo u smluvního partnera, který provede aktivaci asistence. Asistence se stává aktivní pouze v případě, že klient obdržel na uvedené telefonní číslo nebo e-mail zprávu s číslem asistence, délkou trvání asistenčního období od – do a telefonním číslem, které využije v případě potřeby asistenčního zásahu.

Výklad pojmů

Pro účely těchto asistenčních programů se níže uvedené pojmy vykládají takto:

1. **Asistenční období**
Dohodnuté časové období zasláné v SMS nebo e-mailem, za které se platí cena za poskytovaný asistenční program.
2. **Asistenční plnění**
Peněžní či naturální plnění poskytnuté oprávněné osobě poskytovatelem v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí asistenčních služeb oprávněné osobě.
3. **Asistenční událost**
Nahodilá skutečnost související s nutností poskytnout asistenční služby oprávněné osobě k bytu, rodinnému domu či bytovému domu se sjednaným asistenčním programem blíže specifikovaná v těchto podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti poskytovatele poskytnout asistenční plnění.
4. **Asistenční zásah**
Zprostředkování provedení řemeslných nebo jiných prací nezbytných k odstranění nouzové situace a zamezení vzniku další škody a úhrada nákladů spojených s provedením těchto prací na základě jedné nouzové situace nebo více nouzových situací, které spolu přímo souvisí.
5. **Byt**
Místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu, tvoří obytný prostor a jsou určeny a užívány k účelu bydlení.

6. **Domovská země**
Pro byty a rodinné domy je dle jejich adresy domovskou zemí buď Česká republika nebo Slovenská republika.
7. **Klient**
Osoba, která s poskytovatelem uzavřela asistenci Domácnost Bez Starostí a prostřednictvím svého telefonního čísla obdržela SMS nebo na e-mail obdržela zprávu o aktivaci asistence.
8. **Místo asistence**
Byt, který je klientem specifikován při aktivaci asistence a dále ve vybraných případech i rodinný dům nebo bytový dům, je-li to přímo uvedeno v těchto asistenčních podmínkách.
9. **Nebytový prostor**
Místnost nebo soubor místností, které jsou částí rodinného nebo bytového 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.
10. **Nouzová situace**
 - a) náhlá a nepředvídatelná havárie, porucha nebo obdobná událost, která vyvolává nebezpečí vzniku škody nebo zvětšení rozsahu následků škody na majetku či jiné hrozící závažné újmy nebo významným způsobem omezuje užívání asistovaného bytu;
 - b) zabouchnutí nebo mechanické zablokování vstupních dveří asistovaného bytu, rodinného domu nebo bytového domu nebo situace, kdy se asistovaný byt, rodinný dům či bytový dům stane nepřístupný z důvodu ztráty nebo odcizení klíčů. Asistenční zásah představuje v tomto případě účelně vynaložené náklady na otevření vstupních dveří do asistovaného bytu nebo rodinného domu nebo bytového domu a jejich uvedení do stavu umožňujícího běžné užívání;
 - c) závažná hrozba způsobená včelami, vosami či sršni vyvolávající potřebu odchyty, popř. likvidace včelího roje nebo likvidace vosího či sršního hnízda.
11. **Rodinný dům**
Budova s nejvýše dvěma samostatnými bytovými jednotkami, která svým stavebním uspořádáním odpovídá požadavkům na rodinné bydlení a v níž je více než polovina podlahové plochy všech místností určena k bydlení.
12. **Společné prostory bytového domu**
Části bytového domu určené pro společné užívání (např. společné chodby, sklepy, půdy, schodiště, výtahy, kočárkárny, terasy, garáže apod.).

Předmět a rozsah asistenčních služeb

1. Předmětem asistence je poskytování asistenčních služeb dle podmínek stanovených asistenčním programem.
2. Asistence se vztahuje na asistenční události, které vzniknou za doby trvání asistenčních služeb.
3. Předpokladem vzniku práva na poskytnutí asistenčních služeb je uplatnění a prokázání práva na poskytnutí asistenčních služeb způsobem uvedeným v těchto asistenčních podmínkách.
4. Posouzení naplnění předpokladů vzniku nouzové situace, potřeby IT konzultace a skutečnosti, zda je prokázáno právo na poskytnutí asistenčních služeb, provádí pracovník Poskytovatele.
5. Limit asistenčního plnění uvedený v příslušných asistenčních programech představuje nejvyšší možnou částku, kterou

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DOMÁCNOST BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

- poskytovatel poskytne na každou asistenční událost, jež nastane v době trvání asistenčních služeb, není-li dále uvedeno jinak. V přehledu asistenčních plnění jsou rovněž uvedeny limity dílčích asistenčních plnění.
- Na žádost klienta může být zprostředkováno provedení řemeslných prací také v případech, kdy došlo k vyčerpání maximálního počtu asistenčních zásahů v asistenčním období. Náklady spojené s provedením řemeslných prací v tomto případě jsou klientem hrazeny v plném rozsahu.
 - Limity asistenčního plnění vyjádřené částkou jsou, není-li stanoveno jinak, uváděny jako konečná částka včetně DPH.
 - Poskytovatel není povinen poskytnout plnění, projeví-li se v době trvání asistenčních služeb důsledky události nastalé před počátkem trvání asistenčních služeb.
 - Nárok na poskytování asistenčního plnění vzniká za podmínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím poskytovatele.
 - Asistenční plnění je poskytováno:
 - v naturální podobě formou služby poskytnuté oprávněné osobě
 - ve výjimečných případech poskytne poskytovatel asistenční plnění v penězích v tuzemské měně, a to výlučně v případě, kdy oprávněná osoba uhradila poskytnutou službu jejím dodavatelům sama po předchozím odsouhlasení poskytovatelem.
 - Čerpání služeb jiné asistenční společnosti není těmito asistenčními programy kryto, asistenční programy kryjí pouze služby organizované poskytovatelem.
 - Sjednané rozsahy asistenčních služeb jsou uvedeny v příslušném asistenčním programu Domácnost Bez Starostí.

Počátek, změny, doba trvání a zánik asistenčního programu

- Nárok na asistenci vzniká v 00:00 hodin třetího dne následujícího po dni připsání částky na účet zprostředkovatele a zaniká ve 24:00 hodin posledního den platnosti asistenčního programu. Údaje o délce trvání asistence (asistenčního období) jsou uvedené v SMS nebo e-mailu, které obdržel klient. Při aktivaci obchodním partnerem nebo aktivací na webu www.domacnostbezstarosti.cz je počátek asistencí stanoven přesně za 72 hodin po provedení takové aktivace.
- Asistence mohou být sjednány na 365 dní a nelze je automaticky prodloužit o další asistenční období. Asistence lze opět zakoupit a zaktivovat, a to prostřednictvím našeho smluvního partnera nebo na webových stránkách www.domacnostbezstarosti.cz
- Poskytovatel má právo na úplatu za příslušný asistenční program za dobu jeho trvání. Výše a splatnost je ujednána před sjednáním na webu www.domacnostbezstarosti.cz a také v SMS zprávě nebo e-mailu, a to v české měně, které obdrží klient po aktivaci asistence.
- Asistence nelze přerušit, není-li ujednáno jinak.
- Asistence zanikají na základě právního jednání poskytovatele nebo klienta v souladu s platnou právní úpravou.
- Asistence dále zanikají uplynutím asistenční doby.

Povinnosti při asistenční události

- Kromě dalších povinností je oprávněná osoba zejména povinna:

- učinit veškerá možná opatření k odvrácení asistenční události;
 - bez zbytečného odkladu poskytovateli oznámit, že nastala asistenční událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu;
- Doklady vystavené osobou, která je manželem, rodičem, dítětem klienta, nebo jinou osobou klientu blízkou, nestačí k doložení asistenční události. Totéž platí o dokladech, které si klient vystaví sám.
 - Mělo-li porušení povinnosti klienta, oprávněné nebo jiné osoby, která má na asistenční plnění právo, podstatný vliv na vznik asistenční události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše asistenčního plnění, má poskytovatel právo snížit asistenční plnění úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah poskytovateli povinnosti plnit.

Doručování

- Informace mezi prodejcem a klientem se doručují prostřednictvím telefonního čísla, které klient uvedl pro sjednání asistence formou SMS nebo prostřednictvím elektronické komunikace formou e-mailu, pokud jej uvedl klient při sjednání asistence nebo přímo telefonicky. Prodejce i klient může využít možnost zaslání dotazu prostřednictvím elektronické pošty na elektronickou adresu prodejce, která je uvedena na stránkách www.domacnostbezstarosti.cz a na email klienta, pokud byl uveden. Odmítne-li adresát přijetí SMS nebo elektronicky zasláné písemnosti, považuje se zpráva za doručenou dnem, kdy poskytovatel odeslal takovou SMS nebo elektronickou písemnost.

Výluky

- Asistenční služby nejsou poskytnuty v případě nouzové situace vzniklé následkem:
 - válečných událostí, vzpoury, povstání nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávky, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické a biologické kontaminace;
 - stávky, vzpoury a jiných hromadných nepokojů, včetně teroristických aktů;
 - zásahu státní moci nebo veřejné správy, oficiálních zákazů;
 - exploze;
 - působení jaderné energie;
 - živelních událostí;
 - úmyslného jednání klienta nebo oprávněné osoby, osoby jim blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich;
 - požití alkoholu nebo aplikace jiných omamných nebo psychotropních látek klientem nebo osobou jim blízkou;
 - neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného klientem nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem klienta;
 - škod vzniklých v souvislosti s prováděním oprav či úprav;
 - výtržnosti, kterou klient, případně oprávněná osoba vyvolala, nebo v souvislosti s trestnou činností, kterou spáchala a pro kterou byla uznána vinnou;
 - úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti klienta či oprávněné osoby;

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DOMÁCNOST BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

- m. trestného činu klienta, nebo osoby jim blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich;
- Asistenční služby dále nejsou poskytnuty v případě nouzové situace vzniklé ve společných prostorech bytového domu.
 - Bude-li vyžadováno poskytnutí asistenčních služeb v případě, kdy nejsou splněny podmínky pro vznik práva na jejich poskytnutí, je osoba, která si jejich poskytnutí vyžádala, povinna uhradit náklady s tím spojené.
 - Asistenční služby nejsou poskytnuty pro případ IT konzultaci spočívajících v prolomení hesla či jiných zabezpečovacích prvků sloužících k zamezení neoprávněného přístupu do počítače.
 - Asistenční služby nejsou poskytovatelem zprostředkovávány a asistenční plnění není poskytováno na opravárenské, údržbářské, rekonstrukční a obdobné práce, které nejsou nezbytné k odstranění nouzové situace a dále na odstranění nouzové situace vzniklé v budovách ve výstavbě či rekonstrukci.
 - Asistenční plnění se nevztahuje na:
 - náklady, které byly vynaloženy složkami integrovaného záchranného systému v rámci povinností stanovených zákonem;
 - náklady ze škod, které vznikly následkem použití alkoholu nebo návykových látek;
 - opakované asistenční události se stejnou příčinou, pakliže nebyla během předcházející události odstraněna.

Územní rozsah

- Asistenční programy, není-li uvedeno jinak, se vztahují na asistenční události nastalé na území Domovské země.

Přehled asistenčních plnění

1. Zámečnick

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ zabouchnutí nebo mechanického zablokování vstupních nebo interiérových dveří, jakož i pro případ, kdy se byt nebo rodinný dům stane nepřístupný z důvodu ztráty či odcizení klíčů. Dále také v případech zabouchnutí nebo mechanického zablokování:

- vjezdových vrat garáže,
- vjezdových bran či vstupních branek, pokud se nacházejí na pozemku příslušejícím k rodinnému domu, na který byla asistence sjednaná. Asistence se však nevztahuje na poruchu funkce elektrických či hydraulických pohonů vrat, bran či branek.

Poskytovatel uhradí příjezd, odjezd, práci zámečnicka a použitý materiál nezbytný ke zpřístupnění domu či bytu.

2. Včelí, vosí a sršní hnízda

V případě závažné hrozby způsobené včelami, vosami či sršni vyvolávající potřebu odchyty, popř. likvidace včelího roje nebo likvidace vosího či sršního hnízda zajistí poskytovatel zprostředkování a úhradu účelně vynaložených nákladů na odchyt, resp. likvidaci. Činnost osoby provádějící odchyt, resp. likvidaci včelího roje nebo vosího či sršního hnízda se pro účely těchto pojistných podmínek považuje rovněž za řemeslnou práci.

3. Sklenář

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ nouzové situace vzniklé z důvodu rozbití a vysypání skel nacházejících se v oknech bytu či rodinného domu nebo skleněné výplně vstupních dveří.

Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práci sklenáře a použitý materiál.

Finanční limit se nevztahuje na skleněné výplně stolů, veškeré skleněné či keramické doplňky atd.

4. Instalatér

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ nouzové situace vzniklé z důvodu úniku vody, a to ze všech možných vodovodních rozvodů a baterií nacházejících se v bytě či rodinném domě nebo venkovních prostorách spjatých s rodinným domem, na které byla sjednaná asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práci instalatéra a použitý drobný materiál nezbytný k odstranění nouzové situace.

Finanční limit se nevztahuje na úhradu protékajících, či kapajících vodovodních baterií, toaletních nádob apod., dále se nevztahuje na poškození zahradních hadic, rozstřikovačů na kropení zahrady, závlahových systémů atd.

5. Plynář

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ nouzové situace vzniklé z důvodu úniku plynu, a to ze všech možných rozvodů nacházejících se v bytě či rodinném domě nebo venkovních prostorách spjatých s rodinným domem, na který byla sjednaná asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce plynáře a použitý materiál.

Finanční limit se nevztahuje na plynové spotřebiče a zařízení, vztahuje se ale na únik plynu v oblasti připojení těchto spotřebičů.

6. Topenář

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ nouzové situace vzniklé z důvodu úniku vody z topných těles nacházejících se v bytě či rodinném domě, na které byla sjednaná asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce topenáře a použitý materiál.

Finanční limit se nevztahuje na montáž a zprovoznění nových topných těles.

7. Elektrikář

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ nouzové situace vzniklé z důvodu poruchy elektroinstalace, včetně jističů a pojistné skříně nacházejících se v bytě či rodinném domě, na které byla sjednaná asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce elektrikáře a použitý materiál.

Finanční limit se nevztahuje na elektrické spotřebiče a zařízení na jejich zapojení a zprovoznění.

8. Finanční limit pro řemeslnické práce a počet jejich využití

Služby řemeslných prací, jako je zámečnick, sklenář, instalatér, plynář, topenář, elektrikář a včelí, vosí a sršní hnízda lze využít celkem na 5 asistenčních událostí za rok s finančním limitem 10 000 Kč (Česká republika) / 400 EUR (Slovenská republika) včetně DPH na jednu asistenční událost, tedy celkem 50 000 Kč (Česká republika) / 2 000 EUR (Slovenská republika) včetně DPH za období, na které byla asistenční služba sjednaná.

9. Osobní lékař

Služba Osobní lékař zahrnuje poskytování těchto služeb, které klient může využít maximálně 10krát v průběhu asistenčního období v maximální délce 60 minut trvání jedné konzultace:

- konzultace zdravotního stavu klienta a jeho rodinných příslušníků sdílejících společnou domácnost – postup při zdravotních potížích, vysvětlení příznaků a příčin onemocnění, doporučení dalšího postupu;
- vysvětlení běžně užívaných pojmů ve zdravotnictví, odborných medicínských výrazů, latinských pojmů, diagnóz a jejich zkratků užívaných ve zdravotnické dokumentaci;

PODMÍNKY ASISTENČNÍCH SLUŽEB PRO PROGRAM „DOMÁCNOST BEZ STAROSTÍ“ 11/2018

- c) vysvětlení nálezů z odborných vyšetření, účelu jednotlivých vyšetření, vysvětlení výsledků laboratorních vyšetření (informace o rozmezí hodnot jednotlivých ukazatelů);
- d) konzultace lékařských postupů – vysvětlení obecných postupů léčby, základní informace o časové náročnosti léčby jednotlivých onemocnění;
- e) informace o lécích a jejich účincích – účinné látky v lécích obsažené, možné nežádoucí účinky, informace o doplatcích na léky;
- f) doporučení, na jakého odborného lékaře se má klient s daným problémem obrátit;
- g) poradna pro těhotné ženy a matky po porodu – doporučení vhodného postupu v dané situaci, jaká vyšetření je vhodné provést a z jakých důvodů;
- h) informace před cestou do zahraničí – doporučení nutného očkování a poučení o zdravotních rizicích pro danou lokalitu.

10. IT konzultace

IT konzultaci se rozumí řešení úplné nebo částečné nefunkčnosti hardware nebo software stolního počítače, notebooku, tabletu nebo routeru, který klient vlastní nebo pro svou potřebu oprávněně užívá, s výjimkou zařízení sloužícího k plnění pracovních úkolů nebo výkonu jiné výdělečné činnosti (dále jen „počítač“) bránící jeho využití.

V případě nouzové situace poskytovatel zorganizuje IT konzultaci, kterou lze využít maximálně 10krát v průběhu asistenčního období v maximální délce 120 minut trvání jedné konzultace. Klient může využít:

- a) telefonickou konzultaci s IT technikem, nebo
- b) opravu nebo úpravu software počítače prováděné IT technikem cestou vzdáleného připojení realizovaného prostřednictvím internetové sítě bez osobní přítomnosti technika.

V případě zjištění IT technika, že nefunkčnost počítače není řešitelná, bude poskytnuta informace o místně dostupných odborných službách.

Z asistence nevzniká právo na nákup nového počítače, softwaru, úhradu nákladů na opravu počítače a softwaru.

11. Nezbytná úhrada nákladů

V případě nepřístupnosti nemovitosti běžným vozidlem (obtížný terén, nepříznivé klimatické podmínky), v jejímž důsledku nebylo možné asistenčního zásah realizovat, bude poskytnuta peněžitá náhrada ve výši prokazatelně vynaložených účelných nákladů na provedení řemeslných prací nezbytných k odstranění nouzové situace, maximálně však do limitu plnění. Náhrada nákladů podle tohoto odstavce bude poskytnuta pouze za udělení souhlasu poskytovatele před objednáním a započítáním řemeslných prací.

12. Právní pomoc

Služba Právní pomoc zahrnuje poskytování jednorázové telefonické konzultace k základním možnostem řešení události nebo poskytnutí obecné informace o obsahu právních předpisů platných na území České republiky, a to v maximální délce 60 minut na jednu asistenční událost. Klient může tuto službu využít maximálně 10krát v průběhu asistenčního období.

Služba je poskytována v případech právní ochrany oprávněných zájmů klienta (pro účely služby Právní pomoci se za klienta považují i rodinní příslušníci klienta za předpokladu, že žijí ve společné domácnosti) v závazkových právních

vztazích, jejichž předmětem je movitá věc nebo služba využívaná klientem jako spotřebitelem.

Na právní ochranu klienta jako vlastníka nebo nájemce nemovité věci se služba vztahuje pouze ve vztahu k nemovité věci, kterou klient oprávněně užívá / bude užívat k bydlení nebo individuální rekreaci a která není / nebude ani částečně pronajímána.

Nárok na poskytnutí služby vzniká pouze v případě, kdy událost nastala v asistenčním období.

Služba Právní pomoc se nevztahuje na právní ochranu:

- a) v oblasti celního a daňového práva;
- b) ve sporech mezi osobami se shodným asistenčním programem;
- c) při uplatňování nároků, které byly na klienta převedeny, nebo které klient uplatňuje jménem třetí osoby;
- d) ve sporech, které vznikly v důsledku aktivní účasti na sportovních závodech a soutěžích (včetně tréninků);
- e) v oblasti sociálního zabezpečení, nemocenského, důchodového a veřejného zdravotního pojištění;
- f) souvisejících s podnikatelskou nebo jinou výdělečnou činností klienta;
- g) ve sporech, které se konají u soudů nebo jiných orgánů, jejichž sídlo se nachází mimo území České republiky;
- h) v souvislosti s termínovanými obchody, loteriemi, hrami a sázkami;
- i) týkající se správy nebo uložení peněžních hodnot, nákupu anebo prodeje cenných papírů
- j) ze smluv o úvěru, inkasu, otevření akreditivu a o bankovním uložení věci, z bankovní záruky, cestovního šeku, smluv o odškodnění a finančního zajištění;
- k) v souvislosti s právními vztahy v obchodních společnostech, družstvech a spolcích;
- l) v oblasti ochrany osobnosti, práva duševního vlastnictví nebo nekalé soutěže;