



**Článek 1
Úvodní ustanovení**

1. Tyto Doplnkové pojistné podmínky – Pojištění asistence pro dům a byt DPPA 1 (dále jen „doplňkové pojistné podmínky“) doplňují ustanovení Všeobecných pojistných podmínek pro pojištění majetku občanů VPPMO 2005 (dále jen „všeobecné pojistné podmínky“).
2. Pojištění asistence pro dům a byt lze sjednat pouze tehdy, obsahuje-li pojistná smlouva:
 - a) Pojištění obytných budov a souvisejících staveb,
 - b) Pojištění domácnosti,
 - c) Pojištění bytu a souvisejících prostor,
 a to bez ohledu na to, zda jsou sjednána všechna pojištění pod písm. a) až c) tohoto bodu, nebo jenom některá z nich. V případě, že pojistná smlouva neobsahuje ani jedno z výše uvedených pojištění pod písm. a) až c) tohoto bodu, nemůže obsahovat ani Pojištění asistence pro dům a byt.
3. Asistenční služby poskytuje pojišťovna na území České republiky prostřednictvím smluvního partnera pojišťovny, který je uveden v pojistné smlouvě.
4. Asistenční služby jsou poskytovány 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, a to na základě telefonické žádosti oprávněné osoby na telefonním čísle určeném za tímto účelem pojišťovnou. Právní informace poskytuje pojišťovna v pracovní dny v době od 9 do 17 hodin. Jednotlivé žádosti o právní informaci je možné směřovat na telefonické středisko pojišťovny 24 hodin denně. Při sjednání pojištění je toto číslo pojistníkovi vhodnou formou sděleno, přičemž pojišťovna má právo v průběhu trvání pojištění toto číslo změnit. O změně telefonního čísla je pojišťovna povinna pojistníka v dostatečném předstihu informovat.

**Článek 2
Rozsah pojištění**

1. Pojištění může být sjednáno ve variantě:
 - a) standard,
 - b) nadstandard.
 Rozsah a limity pojistného plnění jsou s ohledem na sjednanou variantu uvedeny v pojistné smlouvě.
2. V rámci Pojištění asistence pro dům a byt může být sjednána pouze jedna z variant uvedených v bodu 1 tohoto článku.

**Článek 3
Předmět pojištění**

Předmětem pojištění jsou technická asistence a právní asistence.

1. Technickou asistencí se rozumí ochrana bytu asistované domácnosti. Pojišťovna v souvislosti s plněním svých závazků poskytuje oprávněné osobě plnění formou asistenčních služeb, případně formou úhrady prací provedených dodavatelem služeb, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a v těchto doplňkových pojistných podmínkách.
2. Právní asistence je ochrana oprávněných právních zájmů oprávněné osoby v případech, v rozsahu a za podmínek stanovených v těchto doplňkových pojistných podmínkách nebo v pojistné smlouvě. Pojišťovna v souvislosti s plněním svých závazků poskytuje oprávněné osobě:
 - a) telefonickou službu právních informací v oblasti jakýchkoliv obecných právních otázek, nejasností nebo v rámci prevence sporů,
 - b) právní asistenční službu poskytující pomoc, podporu a rady za účelem nalezení řešení pojistné události mimo soudním smírem a/nebo dohodou,
 - c) právní asistenční službu poskytující pomoc, podporu, rady a právní asistenci za účelem nalezení řešení pojistné události v soudním řízení, případně dále v exekučním řízení, a to zejména pověřením dodavatele služeb právním zastoupením.

**Článek 4
Pojistná nebezpečí**

Pojistnými nebezpečími jsou:

1. Z pojištění technické asistence:
 - a) technická havárie,
 - b) zablokování dveří,
 ve smyslu čl. 10 těchto doplňkových pojistných podmínek.
2. Z pojištění právní asistence:
 - a) spotřebitelské spory týkající se vybavení domácnosti,
 - b) spory ze smluv o úvěru,
 - c) spory o náhradu škody,
 - d) nájemní a podnájemní spory,
 - e) správní řízení,
 - f) spory s dodavateli služeb,

- g) dědictví,
- h) sousedské spory,
- i) spory související s koupí bytu nebo domu, ve smyslu čl. 11 těchto doplňkových pojistných podmínek.

**Článek 5
Pojistná událost**

1. Pojistnou událostí z pojištění technické asistence se rozumí skutečnost, při níž dojde v důsledku pojistného nebezpečí uvedeného v článku 4, bodu 1 ke stavu nouze, tedy situaci, která vyžaduje bezodkladné řešení, neboť hrozí bezprostřední ohrožení bytu asistované domácnosti, a kterou není oprávněná osoba schopna řešit vlastními silami nebo jiným obvyklým způsobem.
2. Pojistnou událostí z pojištění právní asistence se rozumí:
 - a) skutečné nebo údajné porušení právních předpisů a/nebo právních povinností ze strany třetích osob, jehož následkem byly narušeny oprávněné zájmy oprávněné osoby v situacích a v případech uvedených v pojistné smlouvě a těchto doplňkových pojistných podmínkách,
 - b) skutečné nebo údajné spáchání skutku, pro který je vedeno správní řízení vůči oprávněné osobě, pokud k nim došlo nebo mělo dojít v době trvání pojištění a v souvislosti s pojistným nebezpečím uvedeným v článku 4, bodu 2.

**Článek 6
Místo pojištění**

1. Pro pojištění technické asistence se místem pojištění rozumí:
 - a) byt asistované domácnosti,
 - b) společné prostory v bytových domech a v nemovitostech s více než jedním bytem (např. chodby, schodiště, společné půdy, sklepy).
2. Pro pojištění právní asistence se místem pojištění rozumí území České republiky.

**Článek 7
Oprávněná osoba**

Pokud není pro některé pojistné nebezpečí ujednáno jinak, je oprávněnou osobou, tj. osobou, která má právo na pojistné plnění, každý, kdo je za oprávněnou osobu specifikován v rámci sjednaného pojištění uvedeného v článku 1 bodu 2 těchto doplňkových pojistných podmínek.

**Článek 8
Speciální výluky z pojištění**

1. Výluky pro technickou asistenci
 - 1.1. Z prací a úkonů prováděných v bytě asistované domácnosti, jejichž úhrada je předmětem plnění pojišťovny, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru (u těchto prací poskytne pojišťovna pouze asistenci spočívající v zorganizování příslušných prací):
 - a) běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy,
 - b) případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady,
 - c) opravy a úkony doporučené pojišťovnou po předcházející intervenci nebo opatření, jejichž provedení nebylo oprávněnou osobou zajištěno, a proto opakovaně požaduje asistenční služby stejné nebo obdobné povahy,
 - d) úkony požadované oprávněnou osobou spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se nachází byt asistované domácnosti,
 - e) odstraňování následků škod vzniklých zanedbaním údržby bytu asistované domácnosti,
 - f) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy zaviněnými jednáním člena asistované domácnosti,
 - g) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy ze strany třetí osoby.
 - 1.2. Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na movitých věcech, které tvoří vybavení nebo zařízení bytu asistované domácnosti.
 - 1.3. Oprávněná osoba nemá nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednala bez předchozího souhlasu pojišťovny.
2. Výluky pro právní asistenci
 - 2.1. Pojišťovna neposkytne pojistné plnění v případech, kdy oprávněnou osobou nebyla doručena pojišťovně dokumentace nezbytná k prozrazení jejich oprávněných zájmů, požadovaná a specifikovaná pojišťovnou.
 - 2.2. Pojištění se dále nevztahuje na spory:
 - a) mezi pojišťovnou a oprávněnou osobou,

- b) mezi pojistníkem a oprávněnou osobou,
- c) jejichž předmětem je nárok, který byl na oprávněnou osobu převeden od třetí osoby, anebo nárok, který oprávněná osoba uplatňuje pro třetí osobu.

- 2.3. Z pojištění je vyloučeno hájení právních zájmů oprávněné osoby souvisejících:
 - a) se spácháním úmyslného trestného činu oprávněnou osobou, úmyslného přestupku nebo úmyslného způsobení škody,
 - b) s náhradou škody vzniklé v důsledku nesplněních a/nebo neplněních závazků nebo dluhů oprávněné osoby, včetně jejich příslušenství,
 - c) s pokusem oprávněné osoby o sebevraždu nebo její psychickou nemocí či poruchou,
 - d) s případy, kdy skutečnosti směřující k narušení právních zájmů oprávněné osoby nebo kdy skutečnosti směřující k zahájení trestního nebo přestupkového řízení s oprávněnou osobou byly oprávněné osobě známy již v době, kdy se stala účastníkem tohoto pojištění,
 - e) s případy, kdy oprávněná osoba mohla vznik pojistné události s ohledem na veškeré okolnosti očekávat nebo mohla jejím vzniku zabránit, a nečinila tak.
- 2.4. Pojišťovna neposkytne pojistné plnění na úhradu pokut, peněžitých trestů penále či jiných smluvních, správních nebo trestních sankcí nebo jiných plateb majících represivní, exemplární nebo preventivní charakter.
- 2.5. Pojišťovna neposkytne pojistné plnění v následujících situacích:
 - a) ve sporech mezi oprávněnými osobami,
 - b) ve sporech mezi členy společné domácnosti nebo sporech mezi manželi, registrovanými partnery nebo mezi druhem a družkou,
 - c) ve sporech, u nichž hodnota předmětu sporu nepřesáhne 3 000 Kč,
 - d) ve správním řízení vyplývajícím z porušení právních předpisů o životním prostředí,
 - e) ve statutárních sporech (členství v družstvu, sdružení, sdružení vlastníků nemovitosti, členství v orgánech obchodních společností, nadací, spolků, sdružení apod.),
 - f) ve sporech souvisejících s náhradou škody vzniklé v důsledku nesplněních a/nebo neplněních závazků nebo dluhů oprávněné osoby, včetně jejich příslušenství,
 - g) ve sporech souvisejících s podnikatelskou činností oprávněné osoby,
 - h) ve sporech týkajících se autorských práv a duševního vlastnictví,
 - i) ve sporech týkajících se rodinného nebo manželského práva,
 - j) ve sporech týkajících se koupě, držení nebo zcizování podílů u obchodních společnostech,
 - k) ve sporech anebo řízeních týkajících se oblasti sociálního zabezpečení anebo veřejného zdravotního pojištění,
 - l) v disciplinárním řízení,
 - m) ve sporech týkajících se oprávněné osoby jako řidiče, vlastníka, nájemce nebo provozovatele motorového vozidla,
 - n) ve sporech týkajících se právních vztahů oprávněné osoby k domácnosti, bytu nebo nemovitosti (tato výlučka se nevztahuje na pojistná nebezpečí specifikovaná v ustanovení článku 11 bod 3.1.),
 - o) v celním, daňovém anebo správním řízení vyplývajícím z porušení právních předpisů o životním prostředí,
 - p) ve sporech mezi spoluvlastníky pojištěné nemovitosti, mezi členy, společníky či akcionáři právnické osoby (družstva nebo obchodní společnosti),
 - q) ve sporech mezi spolunájemci pojištěné nemovitosti, ve sporech nebo řízeních souvisejících se stavebními nebo inženýrskými pracemi v bytě, který je pojištěnou nemovitostí nebo její součástí.

**Článek 9
Plnění pojišťovny, limity plnění**

1. Dojde-li k pojistné události z pojištění asistence pro dům a byt, poskytne pojišťovna pojistné plnění v závislosti na sjednaném rozsahu pojištění, a to ve smyslu ustanovení těchto doplňkových pojistných podmínek.
2. Horní hranicí pojistného plnění formou úhrady dodavatelům služeb za pojistné události určitého druhu je limit pojistného plnění.
3. Limity pojistného plnění se vztahují na jednu pojistnou událost.
4. Část nákladů za službu dodavatele, která přesahuje limit pojistného plnění, není předmětem plnění a musí být uhrzena oprávněnou osobou z jejich vlastních prostředků.

ků. O této skutečnosti musí být oprávněná osoba před uskutečněním asistenčního zásahu informována.

5. Z pojištění technické asistence poskytne pojišťovna pojistné plnění:
 - a) v bytě asistované domácnosti formou zorganizování a úhrady služby v rozsahu a do limitů sjednaných v pojistné smlouvě,
 - b) ve společných prostorech formou zorganizování služby.

Článek 10

Plnění pojišťovny z technické asistence

1. Technická havárie
Dojde-li k pojistné události způsobené technickou havárií, poskytne pojišťovna pojistné plnění takto:
 - a) zorganizuje a uhradí příjezd technické pohotovostní služby dodavatele služeb do místa pojištění a následný odjezd,
 - b) zorganizuje a uhradí náklady potřebné k odstranění příčiny technické havárie a k odstranění vzniklých škod v bytě asistované domácnosti, a to až do limitu uvedeného v pojistné smlouvě. Činnosti, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojistného plnění, zahrnují tyto profese: instalatér, topenář, plynář, zámečnický, pokrývač, klem-píř, sklenář, elektrikář, zedník a obkladač, truhlář, podlahář, malíř a štukatér a dále práce lakýrnické, kominic-ké, odvoz stůl a odpadního stavebního materiálu apod.
2. Zablokování dveří
Dojde-li k pojistné události způsobené zablokováním dveří, poskytne pojišťovna pojistné plnění takto:
 - a) zorganizuje a uhradí příjezd technické pohotovostní služby dodavatele služeb do místa pojištění a následný odjezd,
 - b) zorganizuje a uhradí náklady potřebné k otevření vchodových dveří bytu asistované domácnosti a k zajištění funkčnosti jejich odemknutí a zamykání včetně případné výměny zámku, a to až do limitu uvedeného v pojistné smlouvě. V případě poškození či zničení uzamykacího systému nebo zámkové vložky nebo visacího zámku bude provedena náhrada těchto poškozených nebo zničených prvků maximálně v rozsahu potřebném k uvedení do původního stavu (tj. stavu před pojistnou událostí).

3. Další případy plnění z technické asistence

- 3.1. Rozhodne-li pojišťovna, že se byt asistované domácnosti stal v důsledku technické havárie neobyvatelným (nouzový stav), poskytne plnění takto:
 - a) zorganizuje náhradní ubytování oprávněné osoby a členů asistované domácnosti v zařízení hotelového typu, a pokud je v pojistné smlouvě ujednáno, také uhradí náklady na toto ubytování do výše příslušného limitu,
 - b) zorganizuje přepravu oprávněné osoby a členů asistované domácnosti do místa náhradního ubytování a zpět, a pokud je v pojistné smlouvě ujednáno, také uhradí náklady spojené s touto přepravou do příslušného limitu pojistného plnění,
 - c) zorganizuje ostrahu bytu asistované domácnosti, který by jinak zůstal nezabezpečen proti vstupu cizích osob, a pokud je v pojistné smlouvě ujednáno, také uhradí náklady spojené s touto činností do příslušného limitu pojistného plnění,
 - d) zorganizuje přepravu mobiláře z bytu asistované domácnosti do určeného skladu a zpět, a pokud je v pojistné smlouvě ujednáno, také uhradí náklady spojené s touto přepravou do příslušného limitu pojistného plnění,
 - e) zorganizuje uskladnění mobiláře bytu asistované domácnosti v nejbližším vhodném skladu, a pokud je v pojistné smlouvě ujednáno, také uhradí náklady spojené s uskladněním do příslušného limitu pojistného plnění.
- 3.2. Zorganizování služby odborných řemeslnických profesí
Pokud oprávněná osoba potřebuje provést opravu nebo rekonstrukci vybavení či zařízení bytu asistované domácnosti, pojišťovna v rámci technické asistence dále zorganizuje služby odborných řemeslnických profesí některým z prověřených dodavatelů.

Článek 11

Plnění pojišťovny z právní asistence

Z pojištění právní asistence jsou oprávněné osobě poskytovány tyto služby:

1. Telefonická služba právních informací:
 - a) Informace o postupech a legislativě v oblasti související s bytem asistované domácnosti:
 - Informace o právních předpisech a o jejich znění,
 - Informace o pojištění,
 - Vysvětlení významu jednotlivých ustanovení právních předpisů,
 - Vyhledání prováděcích a dalších souvisejících právních předpisů,
 - Praktické informace – adresy, kontakty, otevírací doba úřadů a institucí,
 - Praktické informace – „Kam se obrátit, když...?“

- Praktické informace týkající se převodu vlastnictví věcí movitých a nemovitých,
 - Spotřebitelské vztahy (vady, dodací podmínky, reklamace, odp. za škodu),
 - Závazkové vztahy (ručení, smluvní pokuty, úroky).
- b) Informace o vztahu občan versus soud:
 - Informace o věcné a místní příslušnosti soudů,
 - Informace o náležitostech podání (forma, obsah, poplatky, lhůty),
 - Informace o zastupování (advokáti, notáři, obecné zastoupení),
 - Informace o nákladech soudního řízení,
 - Informace o tarifech advokátů, notářů a znalců,
 - Exekuce,
 - Informace o opravných prostředcích (odpor, odvolání, rozklad, dovolání apod.).
 - c) Informace o adresách a kontaktech služeb a institucí:
 - Advokáti a exekutoři,
 - Notáři a matriky,
 - Soudní znalci a odhadci, tlumočníci a překladatelé,
 - Daňoví poradci,
 - Katastrální úřady,
 - Stavební úřady,
 - Instituce a sdružení na ochranu spotřebitelů,
 - Soudy,
 - Finanční úřady,
 - Obecní úřady.

2. Administrativní asistence

V případě, že se oprávněná osoba obrátí na pojišťovnu, poskytne mu pojišťovna asistenční služby v následujícím rozsahu:

- a) Informace o postupech při řešení problémových situací. Pojišťovna poskytne informace o obecném řešení problému, vyhledá analogický případ a poskytne informace o způsobech jeho řešení, poskytne praktické rady o postupech při řešení problémových situací, zajistí a odešle nutné formuláře, doklady a potvrzení, vyhledá vzor právního dokumentu, smlouvy nebo podání a poskytne je oprávněné osobě v elektronické nebo písemné formě, poskytne oprávněné osobě pomoc při vyplňování formulářů, žádostí a potvrzení.
- b) Asistence při zprostředkování služeb. Pojišťovna zorganizuje oprávněné osobě osobní schůzku na úřadech a institucích. Na žádost oprávněné osoby pojišťovna zorganizuje právní zastoupení, zorganizuje vyhotovení znaleckého posudku.

3. Právní ochrana

Pokud bylo v pojistné smlouvě ujednáno, pojištění právní ochrany zahrnuje mimosoudní, případně soudní prosazování oprávněných zájmů oprávněné osoby ve smyslu ustanovení těchto pojistných podmínek.

3.1. Rozsah plnění z pojištění právní ochrany

Pojišťovna zorganizuje a uhradí náklady dále specifikované pod písm. a) až i) tohoto bodu, a to až do výše sjednaného limitu uvedeného v pojistné smlouvě.

- a) Spotřebitelské spory týkající se vybavení bytu asistované domácnosti – tj. občanskoprávní spory týkající se reklamačního řízení v souvislosti s koupí, údržbou, nájmem nebo opravou věci movité, která je vlastnictvím oprávněné osoby a je součástí vybavení bytu asistované domácnosti, kdy oprávněné zájmy oprávněné osoby porušuje prodejce nebo dodavatel opravárenských prací.
- b) Spory ze smlouvy o úvěru – tj. spory, které se týkají plnění, resp. neplnění smlouvy o poskytnutí úvěru na pořízení bytu asistované domácnosti nebo pojištěné nemovitosti, úvěru na jeho rekonstrukci nebo vybavení pořízení nebo rekonstrukci bytu, který je pojištěnou nemovitostí nebo její součástí, pokud oprávněné zájmy oprávněné osoby porušuje banka, leasingová společnost, stavební spořitelna nebo jiný poskytovatel úvěru.
- c) Spory o náhradu škody – tj. spory, které se týkají nároku oprávněné osoby na náhradu škody způsobené třetí osobou na věci, jež je majetkem oprávněné osoby, anebo škody způsobené třetí osobou na zdraví oprávněné osoby.
- d) Nájemní a podnájemní spory – tj. občanskoprávní spory týkající se oprávněných zájmů oprávněné osoby a jejich práv plynoucích z nájemní nebo podnájemní smlouvy, která narušuje pronajímatel bytu asistované domácnosti.
- e) Správní řízení – tj. učinění kroků k hájení zájmů oprávněné osoby v případě, že jsou narušeny její oprávněné zájmy v souvislosti se správním řízením, které zahájí katastrální úřad, finanční úřad, Policie ČR, stavební nebo obecní úřad v přímé souvislosti s pojištěnou nemovitostí nebo jejím užíváním a jehož účastníkem je oprávněná osoba.
- f) Spory s dodavateli služeb – tj. učinění kroků k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci sporu, který souvisí s plněním smlouvy o dodávce vody, elektřiny, plynu, smlouvy o odvodu odpadních vod, odvodu domovního odpadu nebo smlouvy s operátory telekomunikačních sítí (kabelová TV, telefon, připojení internetu apod.) nebo jiných písemných smlou.
- g) Dědictví – tj. učinění kroků k hájení zájmů oprávněné osoby, jsou-li narušeny její zájmy v případě, když oprávněná osoba čelí nároku třetí osoby v souvislosti s děděním bytu asistované domácnosti.

- h) Sousedské spory – tj. učinění kroků k hájení zájmů oprávněné osoby v případě občanskoprávního sporu s uživatelem nebo vlastníkem bytu, resp. rodinného domu sousedícího s bytem asistované domácnosti, anebo v situaci sporu s některým ze spoluúživatelů společných prostor bytového domu, ve kterém se byt asistované domácnosti nachází, pokud předmětem tohoto sporu jsou otázky občanského soužití.
- i) Spory související s koupí bytu nebo domu – tj. učinění kroků k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci sporu týkajícího se kupní smlouvy pojištěné nemovitosti, uzavřela-li oprávněná osoba tuto kupní smlouvu v době trvání tohoto pojištění a narušuje-li oprávněné zájmy oprávněné osoby druhá strana kupní smlouvy.

3.2. Podmínky poskytování právní ochrany

- a) Pojišťovna poskytne oprávněné osobě základní informace o jejich právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení případu.
- b) Pojišťovna sdělí oprávněné osobě informace o rozsahu dokumentace potřebné k uplatnění prostředků ochrany jejich práv.

3.3. Analýza vyhlídek na úspěšné vyřízení případu z pojištění právní ochrany

Po nahlášení pojistné události pojišťovna nejprve prověří právní situaci oprávněné osoby a provede analýzu jejich vyhlídek na úspěšné vyřízení případu a o výsledku této analýzy ji pojišťovna informuje. V případě potřeby provádí pojišťovna analýzu též v průběhu jednotlivých stadií řešení případu.

3.4. Vyřizování případu pojišťovnou z pojištění právní ochrany

Shledá-li pojišťovna na základě provedené analýzy, že vyhlídka na úspěšné vyřízení případu jsou dostatečné, vyžádá souhlas a písemnou plnou moc oprávněné osoby a poté vede potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení případu. Pojišťovna zastupuje oprávněnou osobu ve věcech mimosoudních a je oprávněna inkasovat plnění náležející oprávněné osobě, které je povinna jí předat bez zbytečného odkladu. Pojišťovna bude průběžně informovat oprávněnou osobu o průběhu vyřizování případu.

3.5. Pověření dodavatele služeb z pojištění právní ochrany

- a) V případě, když se ukáže, že k řádnému vyřízení případu bude nezbytné pověřit dodavatele služeb, je oprávněná osoba po předchozím souhlasu pojišťovny oprávněna zvolit vhodného dodavatele služeb, který má svoji kancelář v místě soudu nebo správního orgánu, příslušného k pojednání věci v prvním stupni, aby vedl jménem oprávněné osoby potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení případu.
- b) Poruší-li oprávněná osoba povinnost získat souhlas pojišťovny k pověření dodavatele služeb, je Pojišťovna oprávněna pojistné plnění přiměřeně snížit. Pojišťovna nesníží pojistné plnění v případě, že oprávněná osoba doloží, že k pověření právního zástupce došlo v situaci nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody.
- c) Pojišťovna je oprávněna přiměřeně snížit pojistné plnění i v případě, že oprávněná osoba pozdním nebo liknavým přístupem způsobila zvýšení nákladů za úkony, jejichž úhrada má být součástí pojistného plnění.
- d) Oprávněná osoba zmocní svého právního zástupce, aby průběžně informoval pojišťovnu o vývoji řešení případu. O jednotlivých zamýšlených podstatných krocích je oprávněná osoba, resp. její právní zástupce, povinna informovat pojišťovnu a před jejich provedením získat její písemný souhlas. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojišťovna oprávněna pojistné plnění přiměřeně snížit.

3.6. Pozastavení pojistného plnění z pojištění právní ochrany

- a) Shledá-li pojišťovna, že vyhlídka na úspěšné vyřízení případu nejsou dostatečné, je povinna bez zbytečného odkladu písemnou formou sdělit oprávněné osobě, že na základě provedené analýzy další pojistné plnění k dané pojistné události pozastavuje, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je.
- b) V případě, že se oprávněná osoba – poté, co pojistné plnění bylo pozastaveno – rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se jí podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídá stavu případu ke dni, kdy pojišťovna na základě svého rozhodnutí pojistné plnění pozastavila, a doloží-li oprávněná osoba tuto skutečnost pojišťovně, pojišťovna uhradí náklady oprávněnou osobou účelně vynaložené na pokračování případu po pozastavení plnění, a to až do výše limitů pojistného plnění sjednaných pro tuto pojistnou událost pojišťovnou smlouvou a s ohledem na pojistné plnění poskytnuté před jeho pozastavením.

3.7. Povinnost součinnosti oprávněné osoby s pojišťovnou z pojištění právní ochrany

- a) Oprávněná osoba je povinna učinit vše, co by moh-

lo přispět k objasnění skutkového stavu věci. Oprávněná osoba je povinna vyloučit vše, co by mohlo způsobit zvýšení nákladů v rámci pojistného plnění. Při vyrovnání nebo dohodě o řešení případu nesmí být otázka nákladů uspořádána nevyhodněji, než jak to odpovídá poměru úspěchu a neúspěchu zúčastněných stran ve věci. Oprávněná osoba se proto zavazuje, že bez předchozího souhlasu pojišťovny neuzavře žádnou dohodu o vyrovnání. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojišťovna oprávněna pojistné plnění přiměřeně snížit. Oprávněná osoba je povinna o tomto svém závazku i o svých ostatních povinnostech plynoucích z pojistné smlouvy informovat svého právního zástupce.

- b) Oprávněná osoba je povinna poskytnout pojišťovně součinnost při mimosoudním i soudním vymáhání nákladů vynaložených v rámci pojistného plnění pojišťovnou a při vymáhání náhrady škody od protistrany.
- c) Oprávněná osoba je povinna vyčkat se soudním uplatňováním svých nároků, dokud rozhodnutí v případném jiném řízení, které může mít význam pro zamýšlené soudní řízení, nenabude právní moci rozhodnutí s uplatněním zbývajících nároků vyčkat. Toto však neplatí, pokud by oprávněné osobě v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody. Možnost konečného uplatnění nároků oprávněné osoby v plném rozsahu tím není dotčena. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojišťovna oprávněna pojistné plnění přiměřeně snížit.

3.8. Úhrada finančních nákladů v rámci pojistného plnění z pojištění právní ochrany

Pojistné plnění zahrnuje úhradu finančních nákladů, jež je nutné vynaložit dle rozhodnutí pojišťovny v souvislosti s prozrazováním oprávněných zájmů oprávněné osoby, a to:

- a) náklady na služby dodavatele služeb (obvyklé a přiměřené výlohy právního zástupce, tlumočnicka, překladatele, znalce, náklady na provedení jednoho výkonu rozhodnutí na základě exekučního titulu souvisejícího s pojistným plněním v rozsahu stanoveném pojistnou smlouvou),
- b) náklady na soudní poplatky, v rozsahu stanoveném pojistnou smlouvou,
- c) náklady na cestu a ubytování oprávněné osoby k soudnímu řízení, pokud je její přítomnost nařízena soudem, v rozsahu stanoveném pojistnou smlouvou,
- d) náklady na cestu a ubytování svědka k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařízena soudem, v rozsahu stanoveném pojistnou smlouvou,
- e) náklady a výdaje protistrany a/nebo státu, které je oprávněná osoba povinna uhradit na základě soudního rozhodnutí, byla-li na základě písemného souhlasu pojišťovny navrhovatelem soudního řízení, v rozsahu stanoveném pojistnou smlouvou.

Článek 12

Postup při využívání asistenčních služeb

1. Nastane-li pojistná událost, oprávněná osoba je povinna neprodleně se telefonicky spojit s pojišťovnou (smluvním partnerem pojišťovny zajišťujícím poskytování asistenčních služeb, který je uveden v pojistné smlouvě), oznámit tuto skutečnost a sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení oprávněné osoby,
 - číslo pojistné smlouvy,
 - datum narození nebo rodné číslo oprávněné osoby,
 - adresu bytu asistované domácnosti, kde došlo ke vzniku pojistné události,
 - kontaktní telefonní číslo oprávněné osoby, resp. jiné osoby pověřené oprávněnou osobou,
 - stručný popis pojistné události nebo nastalého problému,
 - další informace, o které pojišťovna požádá a které s pojistnou událostí souvisejí.
2. Dojde-li k pojistné události způsobené zablokováním dveří, pak v souvislosti s poskytnutím této služby a v zájmu ochrany bytu asistované domácnosti je osoba, která požaduje poskytnutí tohoto plnění, povinna poskytnout pojišťovně součinnost při ověření totožnosti a prokázat, že se nejedná o nelegální vniknutí do bytu asistované domácnosti. Pojišťovna není povinna poskytnout tuto službu,

nejsou-li vyloučeny pochybnosti o oprávněnosti této osoby ke vstupu do bytu asistované domácnosti.

3. Pracovník pojišťovny bez zbytečného prodlení vyhledá vhodného dodavatele služeb a vyšle ho do místa zásahu. Telefonicky se spojí s oprávněnou osobou a informuje ji o předpokládaném času příjezdu dodavatele služeb a předá jí identifikační údaje dodavatele služeb (název firmy apod.).
4. Dodavatel služeb po příjezdu na místo zásahu zhodnotí situaci a určí, jaké nutné úkony pro odstranění příčiny havárie nebo odblokování dveří bude potřeba učinit. Současně sdělí oprávněné osobě i pojistné předpokládanou cenu za práci a použitý materiál.
 - a) Pokud oprávněná osoba vysloví souhlas s rozsahem opravy, tj. cenou za práci a materiál, uzavírá tím ústní smlouvu o dílo a jen tehdy je dodavatel služby oprávněn asistenční zásah provést. V opačném případě není dodavatel služeb oprávněn zasáhnout a dílo vyhotovit.
 - b) V případě, že cena nutných úkonů pro odstranění příčiny havárie nebo odblokování dveří nepřesáhne limit pojistného plnění sjednané v pojistné smlouvě, provede dodavatel služeb tyto úkony, aniž by po pojištěném požadoval finanční úhradu.
 - c) Pokud po zhodnocení havarijní situace zasahujícím dodavatelem služeb vyplne, že cena materiálu nebo nutných úkonů pro odstranění příčiny havárie nebo odblokování dveří přesáhne limit pojistného plnění sjednané v pojistné smlouvě, upozorní na to pracovníka pojišťovny i oprávněnou osobu, která bude povinna uhradit rozdíl mezi cenou a limitem pojistného plnění, nedohodne-li se s dodavatelem služeb na provedení pouze těch úkonů, které odstraní hlavní příčinu havárie a které pokryje limit pojistného plnění asistenčních služeb.
5. Po ukončení zásahu pracovník pojišťovny telefonicky ověří u oprávněné osoby jeho řádné provedení.

Článek 13

Další smluvní ujednání

1. Pojišťovna je oprávněna přiměřeně snížit pojistné plnění, došlo-li k navýšení nákladů spojených s vyřizováním pojistné události zaviněním oprávněné osoby.
2. Pokud oprávněná osoba na základě rozhodnutí soudu nebo správního úřadu obdržela náhradu nákladů soudního řízení, je povinna vrátit tuto náhradu pojišťovně v rozsahu, v jakém se pojišťovna na úhradu nákladů soudního řízení v rámci pojistného plnění podílela.
3. V případě, že oprávněná osoba obdržela za vzniklé výlohy, které by byly předmětem pojistného plnění z tohoto pojištění, náhradu od třetí strany nebo cestou jiného právního vztahu, je pojišťovna oprávněna přiměřeně snížit pojistné plnění o částku, kterou oprávněná osoba jako náhradu obdržela.
4. Vzniklo-li v souvislosti s hrozící nebo nastalou pojistnou událostí oprávněné osobě nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, proti jinému právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo, přechází výplatu plnění z pojištění toto právo na pojišťovnu, a to až do výše částek, které pojišťovna ze soukromého pojištění oprávněné osobě nebo osobě, která vynaložila zachraňovací náklady, vyplátila.

Článek 14

Úprava výše pojistného

Pojišťovna má právo v souvislosti se změnami podmínek rozhodných pro stanovení pojistného upravit výši pojistného, zejména pokud:

- a) dojde během trvání pojištění ke zvýšení Indexu spotřebitelských cen či Indexu cen stavebních děl,
- b) skutečný škodní průběh pro daný typ pojištění převyší kalkulovaný škodní průběh.

Článek 15

Výkladová ustanovení

Výkladová ustanovení uvedená v článku 15 všeobecných pojistných podmínek se pro účely tohoto pojištění doplňují takto:

1. Bytem asistované domácnosti – se rozumí každá domácnost, byt nebo rodinný dům, který je uveden v pojistné smlouvě. Bytem asistované domácnosti se rozumí také

související prostory, tj. prostory, které jsou určeny výhradně pro užívání společně s domácností, bytem nebo rodinným domem (např. komora, sklep, sklep, garáž).

Za součást bytu asistované domácnosti se v domech s více než jedním bytem nepovažují společné prostory, jako například společné chodby, schodiště, výtahy, společné půdy, sklepy, kočárkárny, balkony, terasy nebo společné garáže.

2. Zorganizování služby – forma pojistného plnění, kdy pojišťovna provede úkony umožňující poskytnutí služby oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě a v doplňkových pojistných podmínkách, přičemž náklady na poskytnutí této služby dodavatelem nese oprávněná osoba.
3. Zorganizování a úhrada služby – forma pojistného plnění, když pojišťovna provede úkony umožňující poskytnutí služby oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě a doplňkových pojistných podmínkách a současně uhradí náklady na poskytnutí této služby dodavatelem služeb až do výše limitu pojistného plnění. Případnou část nákladů spojených s poskytnutím služeb dodavatelem služeb přesahující limit pojistného plnění nese oprávněná osoba.
4. Technická havárie – nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání bytu asistované domácnosti, v jejímž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání bytu asistované domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození bytu asistované domácnosti nebo jeho stavebních součástí v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání bytu nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení bytu asistované domácnosti.
5. Zablokování dveří – situace, kdy uzavřené hlavní vchodové dveře bytu asistované domácnosti není možno otevřít příslušným klíčem nebo z důvodu ztráty příslušného klíče.
6. Práce – služby, které má pojišťovna zorganizovat nebo zorganizovat a uhradit oprávněné osobě v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se oprávněná osoba dohodla s dodavatelem služeb.
7. Spor – situace konfliktu zájmu oprávněné osoby a zájmu třetí osoby, kdy je oprávněná osoba nucena přikročit k vynucení a/nebo k ochraně svého práva, je-li jeho výkon narušen a/nebo upřen třetí stranou.
8. Dodavatel služeb – fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované pojišťovnou vykonává pro oprávněnou osobu.

Článek 16

Závěrečná ustanovení

Toto pojištění a příslušný závazek pojišťovny poskytnout v případě pojistné události oprávněné osobě asistenční služby nenahrazuje a ani nemůže nahradit poslání útvarů či sborů zřízených ze zákona státními nebo místními orgány k zajišťování záchranných zdravotnických, hasičských, vyprošťovacích nebo průzkumných úkolů a za případné zásahy těchto útvarů není z tohoto pojištění poskytována žádná finanční ani jiná forma kompenzace.