



Pojistné podmínky E.ON Domov (PP-ED-1909)

ČÁST A – VŠEOBECNÁ ČÁST

Článek 1 – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Pro toto skupinové pojištění asistenčních služeb platí, občanský zákoník a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, tyto [PP-ED-1909](#), pojistná smlouva a případná další písemná ujednání.
2. Toto pojištění se uzavírá jako škodové.

Článek 2 – VÝKLAD POJMŮ

Pro účely tohoto pojištění se níže uvedené pojmy vykládají vždy takto:

pojistitel: Europ Assistance S.A., se 1, promenade de la Bonette – 92230 Gennevilliers, Francie, registrována v Nanterreském registru firem pod ref. číslem B 403 147 903 prostřednictvím organizační složky Europ Assistance S.A. Irish Branch se sídlem v 4 -8 Eden Quay, 4 Floory, Dublin 1, Irsko, vedená v Registru firem Irské Vlády pod ref. číslem 907 089;

pojistník: E.ON Energie, a.s., F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, Česká republika, IČO: 26078201;

asistenční centrála: Europ Assistance s.r.o. se sídlem Na Pankráci 121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 87094, která jménem a na účet pojistitele z jeho pověření poskytuje pojistné plnění pojištěným;

obchodní podmínky: obchodní podmínky pro dodávky elektřiny nebo plynu pro odběratele elektřiny nebo plynu v domácnosti;

odběratel: fyzická osoba, která má s pojistníkem jako dodavatelem uzavřenu smlouvu o dodávce, a která se zavázala dodržovat obchodní podmínky;

smlouva o dodávce: smluvní vztah, na jehož základě dochází k dodávkám elektřiny nebo plynu do odběrného místa specifikovaného ve smlouvě o přistoupení k pojištění;

pojištěný: odběratel, který s pojistníkem uzavřel smlouvu o přistoupení k pojištění E.ON Domov (dále také jen „smlouva o přistoupení k pojištění“), a na něhož se vztahuje pojištění sjednané dle [PP-ED-1909](#);

oprávněná osoba: osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění, je pojištěný, případně jiný člen domácnosti;

pojištění škodové: pojištění, jehož účelem je náhrada škody vzniklé v důsledku pojistné události;

pojistná událost: riziko vzniku finanční ztráty pojištěného v důsledku havárie či poruchy domácího spotřebiče **nebo zdroje tepla**, které vyvolává na straně pojištěného potřebu poskytnutí asistenčních služeb ve smyslu pojistné smlouvy, je-li s touto skutečností spojena povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění a/nebo asistenční služby;

škodní událost: skutečnost, ze které vznikla škoda, a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění z tohoto pojištění **za předpokladu, že budou splněny podmínky podle pojistné smlouvy;**

pojistné riziko: míra pravděpodobnosti vzniku pojistné události vyvolané pojistným nebezpečím;

pojistné: úplata za pojištění, kterou je pojistník povinen platit pojistiteli;

pojistná doba: doba, na kterou bylo pojištění sjednáno;

pojistné období: je časové období dohodnuté v pojistné smlouvě, za které se platí pojistné;

pojistný rok: doba, která začíná běžet v 00.00 hodin dne uvedeného v pojistné smlouvě jako počátek pojištění a končí v 00.00 hodin dne, který se svým číslem shoduje se dnem počátku pojištění; není-li takový den, **připadá konec pojištění na poslední den příslušného kalendářního měsíce;**

pojistná smlouva: Skupinová pojistná smlouva o pojištění asistenčních služeb E.ON Domov č. 301R021605 ve znění pozdějších dodatků,

uzavřená mezi pojistitelem a pojistníkem, ve které se pojistitel zejména zavazuje v případě vzniku pojistné události poskytnout ve sjednaném rozsahu pojistné plnění a pojistník se zejména zavazuje platit pojistné; **korespondenční adresa:** adresa trvalého bydliště nebo sídla, popř. jiná adresa písemně sdělená pojistiteli, na kterou pojistitel doručuje veškerou písemnou korespondenci; se zasláním na korespondenční adresu je spojeno doručování písemností. V případě, že je pojistiteli sdělena jako korespondenční adresa pojištěného adresa, u které se pojistiteli prokazatelně nepodaří doručit pojištěnému písemnosti, nenese pojistitel odpovědnost za důsledky plynoucí z případného prodlení při předání korespondence pojištěnému;

kontaktní spojení: telefonické, e-mailové nebo jiné spojení, na které je pojistitel oprávněn zaslat svá sdělení;

hrubá nedbalost: jednání nebo opomenutí, při kterém musel být vznik škody předpokládán nebo očekáván a pojistník nebo pojištěný věděl či mohl a měl vědět, že při takovém jednání nebo opomenutí škoda nastane; znalost vadnosti nebo škodlivosti vykonávané činnosti nebo jednání;

domácnost: je byt nebo rodinný dům, které jsou dle rozhodnutí stavebního úřadu určeny k bydlení a které jsou uvedeny jako odběrná místa ve smlouvě o přistoupení k pojištění mezi pojistníkem a pojištěným. Za domácnost se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako například společné chodby, schodiště a výtahy, dále pak společné půdy, sklepy, kočárkárny, balkóny a terasy nebo společné garáže;

zajištění služeb: forma pojistného plnění, kdy pojistitel prostřednictvím asistenční centrály provede úkony potřebné k poskytnutí služby pojištěnému v rozsahu a dle limitů uvedených v Části B – Zvláštní části těchto [PP-ED-1909](#), přičemž náklady služeb přesahující stanovené finanční limity budou uhrazeny pojištěným;

smluvní dodavatel/dodavatel: právnická či fyzická osoba, která poskytuje služby či provádí práce, které jsou objednány asistenční centrálou a vykonávány pro pojištěného;

práce: služby, které má pojistitel prostřednictvím asistenční centrály zajistit pojištěnému v případě pojistné události;

havárie: nahodilá, nepředvídatelná porucha technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání domácnosti, v jejímž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání domácnosti nebo k úniku kapalin či plynů, který způsobil poškození domácnosti nebo jeho stavebních součástí v rozsahu znemožňujícím obvyklé užívání domácnosti nebo který by následně mohl způsobit škody na zdraví nebo škodu většího rozsahu na vybavení domácnosti; za havárii je považováno i zablokování dveří – událost, při které došlo k uzamčení či zabouchnutí hlavních vchodových dveří do domácnosti;

urgentní havárie: za urgentní havárii je pro účely těchto pojistných podmínek považován stav, kdy vzniklá situace může vyvolat další škodu na domácnosti a je nutné provést zásah bezodkladně a okamžitě. **Asistenční centrála posoudí stav urgentnosti havárie.**

porucha domácího spotřebiče: nahodilá, nepředvídatelná porucha domácího spotřebiče, se kterou je spojena ztráta provozuschopnosti tohoto spotřebiče;

domácí spotřebič: technické zařízení, které je instalováno v domácnosti, které spotřebovává elektrickou energii a dále pak technické zařízení, ve kterém se spaluje zemní plyn pro účely tepelné úpravy pokrmů. Domácími spotřebiči pro účely poskytování asistenčních služeb jsou tyto spotřebiče, v případě, že nejsou **starší 7 let** od data zakoupení jako nové věci v České republice, Slovenské republice, SRN, Rakousku, Polsku, a nepodléhají záručním podmínkám výrobce: chladnička,

kombinovaná chladnička s mrazničkou, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, sporák / vařič, trouba (kromě samostatné mikrovlnné), digestoř, televize, set-top box; **zdroje tepla:** technické zařízení, které je instalováno v domácnosti pro účely vytápění a ohřevu užitkové vody. Zdroji tepla pro účely poskytovaných asistenčních služeb jsou tato zařízení, v případě, že nejsou **starší 7 let** od data zakoupení jako nové věci v České republice, Slovenské republice, SRN, Rakousku, Polsku, a nepodléhají záručním podmínkám výrobce: průtokový/zásobníkový ohřívač vody, plynový /elektrický ohřívač vzduchu, kotel (elektrický, plynový, na tuhá paliva), **tepelné čerpadlo;** **drobný materiál:** materiál použitý smluvním dodavatelem při řešení asistenční události jako zejména těsnění, těsnící vaty, šroubky, montážní pěny apod., nikoli však součástky nebo náhradní díly; za drobný materiál nejsou považovány náhradní klíče či zámky;

výjezd dodavatele: dopravení se dodavatele do pojištěné domácnosti klienta, kde byla hlášena havárie, porucha domácího spotřebiče nebo porucha zdroje tepla, a současně návrat dodavatele zpět do svého sídla nebo provozovny;

mechanické poškození: stav způsobený vnějším působením síly, který zapříčiňuje nefunkčnost daného technického zařízení;

drobné opravy: oprava menšího rozsahu neovlivňující obyvatelnost domácnosti například: výměny uzavíracích ventilů u rozvodu plynu, opravy sprch, bidetů, toalet, umyvadel, dřezů, výměny drobných součástí předmětů apod.

poplatek: poplatek, který se pojištěný zavázal pojistníkovi hradit na základě smlouvy o přistoupení k pojištění uzavřené mezi pojistníkem a pojištěným.

Článek 3 – VZNIK A TRVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

1. Každé jednotlivé pojištění může vzniknout na základě uzavření smlouvy o přistoupení k pojištění mezi pojistníkem a pojištěným.
2. Počátek každého jednotlivého pojištění se stanoví:
 - a) 00:00 prvního dne kalendářního měsíce následujícího po úhradě prvního poplatku, je-li sjednána úhrada poplatku prostřednictvím SIPO, nebo byl poplatek zaplacen do 15. dne kalendářního měsíce, který byl pojistníkem stanoven pro jeho splatnost, jinak
 - b) 00:00 prvního dne druhého kalendářního měsíce následujícího po úhradě prvního poplatku, pokud byl zaplacen po 15. dni kalendářního měsíce, který byl pojistníkem stanoven pro jeho splatnost,

a to za podmínky, že první poplatek byl zaplacen nejpozději do posledního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, který byl pojistníkem stanoven pro splatnost prvního poplatku, a to za podmínky, že současně dochází k dodávkám elektřiny nebo zemního plynu do odběrného místa specifikovaného ve smlouvě o přistoupení k pojištění na základě platné a účinného smluvního vztahu mezi pojistníkem jako a pojištěným. Zaplacením se rozumí připsání poplatku na účet pojistníka.
3. Každé jednotlivé pojištění se sjednává na dobu určitou na období do konce 12. kalendářního měsíce od počátku pojištění a platí po dobu platnosti a účinnosti smlouvy o přistoupení k pojištění. Pojištění se automaticky prodlužuje o 12 kalendářních měsíců za předpokladu, že mezi pojistníkem a pojištěným je uzavřena platná a účinná smlouva o dodávce. Ustanovení o prodloužení se nepoužije, pokud jeden z účastníků (pojistník anebo pojištěný) zašle nejpozději měsíc před ukončením řádného smluvního období písemně sdělení druhému účastníku, že trvá na ukončení pojištění.
4. Počátek pojištění nemůže být sjednán na den, který předchází dni nabytí účinnosti pojistné smlouvy.
5. Ustanovení zákona upravující přerušování pojištění v důsledku neuhrazení pojistného se pro pojištění sjednané dle PP-ED-1605 nepoužijí.
6. Pojištění se vztahuje na pojistné události, které nastanou v době trvání pojištění.

Článek 4 – ZÁNİK KAŽDÉHO JEDNOTLIVÉHO POJIŠTĚNÍ

1. Vedle způsobů stanovených zákonem nebo jinými právními předpisy jednotlivé pojištění zaniká:

- a) zánikem smlouvy o přistoupení k pojištění uzavřené mezi pojistníkem a pojištěným;
 - b) výpovědí pojistitele nebo pojistníka doručené druhé smluvní straně do 1 měsíce ode dne výplaty pojistného plnění; výpovědní lhůta je 1 měsíc, jejím uplynutím pojištění zanikne;
 - c) dnem zveřejnění usnesení o úpadku pojistníka v insolvenčním rejstříku;
 - d) uplynutím doby, na kterou byla uzavřena smlouva o přistoupení k pojištění;
 - e) v případě prodloužení pojištěného s úhradou poplatku, kdy poplatek nebyl pojištěným zaplacen nejpozději do 22. dne třetího kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž nastala splatnost příslušného poplatku, je-li ve smlouvě o přistoupení k pojištění sjednána úhrada poplatku prostřednictvím SIPO;
 - f) v případě prodloužení pojištěného s úhradou poplatku, kdy poplatek nebyl pojištěným zaplacen nejpozději do 22. dne kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, v němž nastala splatnost příslušného poplatku, je-li ve smlouvě o přistoupení k pojištění sjednána úhrada poplatku přímým inkasem či příkazem k úhradě;
 - g) výpovědí smlouvy o přistoupení k pojištění pojištěného anebo pojistníka; výpovědní doba končí poslední den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhému účastníku. Pojištěný je povinen výpověď učinit prostřednictvím vzorového formuláře dostupného na stránkách pojistníka (www.eon.cz).
2. Zánik pojištění jednotlivých pojištěných se stanovuje na 24:00 hodin dne zániku smlouvy o přistoupení k pojištění, pokud není v těchto **PP-ED-1909**, pojistné smlouvě nebo smlouvě o přistoupení k pojištění stanoveno jinak.
 3. Ukončení či zánik jednotlivého či jednotlivých pojištění nemá vliv na trvání ostatních pojištění.

Článek 5 – HORNÍ HRANICE POJISTNÉHO PLNĚNÍ

1. Podmínky získání nároku na pojistné plnění, horní hranice pojistného plnění a jednotlivé výše dílčích limitů pojistného plnění je vymezena dále v textu Části B – Zvláštní části těchto **PP-ED-1909**.

Článek 6 – POJISTNÉ

1. Není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak, je pojistné považováno za běžné pojistné.
2. Je-li pojistné hrazeno prostřednictvím peněžního ústavu, banky nebo provozovatele poštovních služeb, je pojistné považováno za uhrazené dnem připsání celé částky na účet určený pojistitelem.

Článek 7 – PRÁVA A POVINNOSTI POJISTITELE

1. Kromě dalších práv stanovených právními předpisy je pojistitel oprávněn zejména:
 - a) v případě vzniku škodní události udělovat pojistníkovi a pojištěnému pokyny k odvrácení pojistné události nebo zmenšení rozsahu jejích následků;
 - b) odmítnout plnění z pojištění, jestliže pojištěný uvede při uplatňování práva na plnění z pojištění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje týkající se této události zamlčí;
 - c) snížit pojistné plnění až na nulovou hodnotu, pokud pojištěný poruší své zákonné povinnosti a takové porušení mělo podstatný vliv na vznik pojistné události nebo na její průběh nebo na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění nebo určení výše pojistného plnění nebo na ztížení nebo znemožnění provést vlastní šetření pojistitele ke zjištění oprávněnosti nároku na pojistné plnění nebo rozsahu škody;
 - d) žádat náhradu nákladů nebo škody, pokud v důsledku porušení některé z povinností pojistníka nebo pojištěného vznikne pojistiteli škoda nebo pojistitel vynaloží náklady, ačkoliv je vynaložit povinen nebyl. Pojistitel má právo na náhradu těchto nákladů nebo škody proti osobě, která škodu způsobila nebo vynaložení nákladů vyvolala. Tímto ustanovením není dotčeno právo regresu.

Článek 8 – PRÁVA A POVINNOSTI POJISTNÍKA A POJIŠTĚNÉHO PŘI UZAVÍRÁNÍ POJISTNÉ SMLOUVY A V PRŮBĚHU PLATNOSTI POJISTNÉ SMLOUVY

1. Pojistník je při uzavírání pojistné smlouvy povinen odpovědět pravdivě a úplně na všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednáváného pojištění. Pojistník je rovněž povinen písemně oznámit pojistiteli všechny jemu známé okolnosti, které jsou podstatné pro převzetí rizika. To platí i v případě, že jde o změnu pojištění. Za podstatné se považují ty rizikové okolnosti, které mají vliv na rozhodnutí pojistitele o podmínkách uzavření pojistné smlouvy.
2. Pojistník je povinen písemně oznámit bez zbytečného odkladu pojistiteli všechny změny týkající se skutečností, na které byl při sjednávání pojištění pojistitelem tázán, nebo skutečností uvedených v pojistné smlouvě.
3. Odpoví-li pojistník při sjednávání pojistné smlouvy úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně písemné dotazy pojistitele týkající se sjednáváného pojištění, má pojistitel právo od pojistné smlouvy odstoupit, jestliže při pravdivém a úplném zodpovězení dotazů by pojistnou smlouvu neuzavřel. Toto právo může pojistitel uplatnit do dvou měsíců ode dne, kdy takovou skutečnost zjistil, jinak právo zanikne. To platí i v případě změny pojistné smlouvy.
4. Stejně právo odstoupit od pojistné smlouvy jako pojistitel má za podmínek podle odstavce 4 také i pojistník, jestliže mu pojistitel nebo jím zmocněný zástupce nepravdivě nebo neúplně zodpověděl jeho písemné dotazy týkající se sjednáváného pojištění.
5. Odstoupením od smlouvy se pojistná smlouva od počátku ruší. Pojistitel je povinen nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne odstoupení od pojistné smlouvy vrátit zaplacené pojistné, od kterého odečte částku, kterou již z pojištění plnil. V případě odstoupení kteroukoli ze smluvních stran je pojistitel oprávněn odečíst od zaplaceného pojistného náklady spojené se vznikem a správou pojištění.
6. Pojištěný je povinen oznámit pojistiteli, že je pojištěn u jiného pojistitele proti témuž pojistnému nebezpečí; zároveň je povinen sdělit název tohoto pojistitele a výši limitu pojistného plnění.
7. Pojistník je povinen oznámit pojistiteli bez zbytečného odkladu změnu nebo zánik pojistného rizika.
8. Pokud pojištěnému hrozí škoda, je povinen k jejímu odvrácení zakročit způsobem přiměřeným okolnostem.
9. Pojištěný je povinen dbát, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující ke zmenšení nebezpečí nebo k jeho odvrácení, které jsou mu uloženy právními předpisy nebo na jejich základě, anebo které vyplývají z obchodních podmínek pojistníka. Pojištěný nesmí strpět ani podobná jednání třetích osob.
10. Je-li jednání nebo vědomost pojistníka nebo pojištěného právně významné, přihlíží pojistitel při zjišťování porušení povinností právním předpisem nebo obchodními podmínkami pojistníka také k jednání a vědomosti dalších osob jednajících z podnětu pojistníka nebo pojištěného nebo v jeho prospěch.
11. Pojistník ani pojištěný nemůže postoupit pohledávku na pojistné plnění.
12. Další povinnosti pojistníka nebo pojištěného mohou být stanoveny pojistnou smlouvou.

Článek 9 – PRÁVA A POVINNOSTI POJISTNÍKA A POJIŠTĚNÉHO SPOJENÉ SE VZNIKEM ŠKODNÉ A POJISTNÉ UDÁLOSTI

1. Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy je pojištěný při vzniku škodné události zejména povinen:
 - a) vykonat opatření vedoucí ke zmírnění škody nebo veškerá možná opatření směřující proti zvětšování škody a zajistit odvrácení následných škod, přitom postupovat podle pokynů pojistitele;
 - b) dát pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku škodné události a rozsahu jejích následků;
 - c) umožnit pojistiteli nebo jím pověřeným osobám šetření nezbytná pro posouzení nároku na pojistné plnění, zejména prozkoumat příčiny a rozsah škody pro stanovení výše pojistného plnění;
 - d) na základě žádosti zaprotokolovat nebo písemně sdělit a předložit všechny potřebné informace a dokumenty;
 - e) oznámit bez zbytečného odkladu orgánům činným v trestním nebo přestupkovém řízení vznik události, která nastala za okolností nasvědčujících spáchání trestného činu nebo přestupku, dále

sdělit pojistiteli bez zbytečného odkladu, že v souvislosti s pojistnou událostí bylo proti němu nebo jeho zaměstnanci zahájeno trestní řízení a informovat pojistitele o průběhu a výsledku tohoto řízení;

- f) plnit oznamovací povinnost uloženou obecně závaznými právními předpisy.
2. Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy jsou pojištění při vzniku škodné události zejména povinni:
 - a) neprodleně poté, co se o škodě dozvěděli, informovat pojistitele způsobem definovaným Částí B – Zvláštní částí těchto PP-ED-1909,
 - b) předložit pojistiteli nezbytné doklady, především vyplněný a podepsaný škodní protokol, včetně všech příloh v něm uvedených v případě, že pojištěný po pojistiteli požaduje pojistné plnění formou zpětné úhrady nákladů vynaložených v rámci pojistné události.
 3. Pojištěný i pojistník jsou povinni postupovat tak, aby pojistitel mohl vůči jinému uplatnit právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí nebo jiné obdobné právo.
 4. Pojištěný je povinen pojistiteli před výplatou pojistného plnění prokázat, že mu náleží právo na pojistné plnění.
 5. Všechny povinnosti vyplývající z pojistné smlouvy a z právních předpisů, které se týkají pojištěného, se přiměřeně vztahují i na všechny osoby, které uplatňují nároky na pojistné plnění. Tyto osoby rovněž odpovídají za plnění předepsaných povinností ke zmírnění škody a povinností směřujících k předcházení a odvrácení škod.

Článek 10 – ZMĚNY V POJIŠTĚNÍ

1. Změny v pojistné smlouvě lze provádět pouze písemnou formou, jinak jsou neplatné, pokud pojistná smlouva nestanoví jinak.

Článek 11 – FORMA PRÁVNÍCH ÚKONŮ

1. Pojistná smlouva a všechny ostatní právní úkony týkající se pojištění musí mít písemnou formu.
2. Pojistitel je oprávněn určit, které jeho úkony, příp. úkony pojistníka, pojištěného nemusí mít písemnou formu.
3. Pojistitel je oprávněn použít pro vyjádření svého projevu vůle i jinou než písemnou formu, je-li toto v zájmu ochrany spotřebitele nebo pojistitele. V tomto případě pojistitel adresuje své úkony prostřednictvím svých kontaktních spojení.
4. Pojistitel je oprávněn využít alternativní komunikační prostředky (telefon, e-mail, sms, fax) pro vzájemnou komunikaci s pojistníkem a pojištěným v souvislosti se správou pojištění, řešením škodných resp. pojistných událostí. Tyto prostředky slouží k urychlení vzájemné komunikace, avšak nenahrazují písemnou formu úkonů v případech, kdy písemnou formu vyžaduje zákon nebo pojistná smlouva. Pojistitel při volbě formy komunikace přihlíží k povinnostem stanoveným příslušnými právními předpisy, charakteru sdělovaných informací, okolnostem, jakož i potřebám a zájmům pojistníka, pojištěného a oprávněné osoby.
5. Pojistitel je oprávněn k písemnému úkonu určenému pojištěnému nebo jinému účastníku pojištění (nikoliv však pojistníkovi) připojit doložku, že nevyjádří-li se tento účastník do 1 měsíce od doručení, má se za to, že s úkonem pojistitele souhlasí.
6. Sdělení pojištěného pojistiteli budou zaslána prostřednictvím pojistníka nebo přímo pojistiteli dle jeho instrukcí.

Článek 12 – DORUČOVÁNÍ

1. Písemnosti doručuje pojistitel na adresu v České republice prostřednictvím držitele poštovní licence (pošty) jako obvyčejné či doporučené zásilky, případně jiným vhodným způsobem, není-li dohodnuto jinak.
2. Pojistitel je povinen za účasti asistenční centrály prostřednictvím držitele poštovní licence pojistníkovi nebo pojištěnému zaslat výpověď, odstoupení od smlouvy nebo oznámení o odmítnutí pojistného plnění formou doporučeného dopisu nebo doporučeného dopisu do vlastních rukou.

Článek 13 – VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ

1. Z pojištění nevzniká právo na pojistné plnění za škody vzniklé v důsledku:
 - a) válečných událostí, vzpoury, povstání, nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávky, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické nebo biologické kontaminace;
 - b) zásahu státní moci nebo veřejné správy;
 - c) působení jaderné energie;
 - d) úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti pojištěného.
2. Z pojištění nevzniká také právo na pojistné plnění za jakékoli jiné než přímé škody, zejména se nevztahuje na jakékoliv následné či související škody (např. smluvní či jiné pokuty, úroky z prodlení a jiné obdobné sankce).
3. Pojištění se nevztahuje na pojistné události, ke kterým došlo před tím, než pojištění nabylo své platnosti a účinnosti.

Článek 14 – ÚZEMNÍ ROZSAH

1. Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události nastalé v České republice.

ČÁST B – ZVLÁŠTNÍ ČÁST

Článek 1 – PŘEDMĚT POJIŠTĚNÍ

1. Předmětem pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou asistenčních služeb v rozsahu a dle podmínek pojistné smlouvy, všeobecné a zvláštní části těchto PP-ED-1909.

Článek 2 – HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI A POVINNOSTI POJIŠTĚNÉHO

1. V případě pojistné události je pojištěný povinen, kromě povinností uvedených v článku 9 Části A – Všeobecné části těchto PP-ED-1909, oznámit pojistnou událost asistenční centrále bez zbytečného odkladu telefonicky na číslo [uvedené na internetových stránkách www.eon.cz/domov](#), které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
2. Při kontaktování asistenční centrály je volající povinen sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení;
 - číslo smlouvy o přistoupení k pojištění nebo datum narození;
 - adresu odběrného místa (domácnosti);
 - kontaktní telefonní číslo;
 - popis události a okolnosti důležité k určení nevhodnějšího řešení pojistné události
3. V případě, kdy pojištěný požaduje poskytnutí pojistného plnění v rámci zpětné úhrady finančních nákladů vynaložených v souvislosti s pojistnou událostí, musí tak učinit písemně a to zasláním vyplněného formuláře, který mu na jeho žádost poskytne pojistitel na adresu:
Europ Assistance s.r.o.
E.ON Domov
Na Pankráci 1658/121
140 00 Praha 4

Zažádat o poskytnutí pojistného plnění je možné také elektronicky prostřednictvím webových stránek <https://eon.eacz.com/>.

Článek 3 – ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB – POJISTNÉHO PLNĚNÍ

1. V rámci pojištění asistenčních služeb dle těchto PP-ED-19095 jsou asistenční centrálou poskytovány následující služby:
 - a) pomoc v případě havárie – článek 4 Části B – Zvláštní části těchto PP-ED-1909;
 - b) pomoc v případě pozáručních oprav domácích spotřebičů – článek 5 Části B – Zvláštní části těchto PP-ED-1909.
 - c) pomoc v případě pozáručních oprav zdrojů tepla a ovládacích prvků – článek 6 Části B – Zvláštní části těchto PP-ED-1909.
2. Náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním příčiny havárie dle článku 4 Části B, poruchy spotřebiče dle článku 5 Části B nebo zdroje tepla dle článku 6 Části B těchto PP-ED-1909, přesahující tam

uvedené limity, budou hrazeny pojištěným smluvnímu dodavateli na místě pojištěné domácnosti.

3. Pojištěný má nárok na čerpání služeb, které jsou uvedené v Části B těchto PP-ED-1909 v rozsahu maximálně 3 pojistné události za pojistný rok.

Článek 4 – POMOC V PŘÍPADĚ HAVÁRIE

1. V případě havárie zajistí asistenční centrála dodavatele, který odstraní příčiny havárie. Specializace smluvních dodavatelů, které v rámci poskytování této služby asistenční centrála zajistí, jsou:
 - a. Instalátér
 - b. Elektrikář
 - c. Topenář
 - d. Plynář
 - e. Sklenář
 - f. Zámečnick
 - g. Pokrývač
2. Asistenční centrála uhradí za pojištěného náklady na:
 - a. Příjezd a odjezd technika v plné výši;
 - b. Práci dodavatele v rozsahu 3 hodiny práce na 1 výjezd (maximálně 2 výjezdy k 1 události) a dále náklady za drobný materiál, a to celkem do výše 5.000 Kč vč. DPH.

Článek 5 – POMOC V PŘÍPADĚ POZÁRUČNÍCH OPRAV DOMÁCÍCH SPOTŘEBIČŮ

1. V případě poruchy domácího spotřebiče zajistí asistenční centrála dodavatele pro opravu domácího spotřebiče.
2. Nárok na poskytnutí služeb vzniká za současného splnění následujících podmínek:
 - a) porucha, která na domácím spotřebiči vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben;
 - b) na spotřebič se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem;
 - c) elektrospotřebič není starší 7 let, počítáno od data zakoupení spotřebiče jako nové věci;
3. Asistenční centrála uhradí za pojištěného náklady na:
 - a. Příjezd a odjezd technika v plné výši
 - b. Práci dodavatele v rozsahu 3 hodiny práce na 1 výjezd (maximálně 2 výjezdy k 1 události) a dále náhradní díly spolu do výše 5.000 Kč vč. DPH
 - c. Odvoz domácího spotřebiče do servisu v plné výši (v případech, kdy není možné vykonat opravu v domácnosti). Dovoz opraveného spotřebiče si hradí pojištěný.
4. Asistenční centrála poskytne pojistné plnění na jeden konkrétní spotřebič maximálně dvakrát za 1 pojistný rok.

Článek 6 – POMOC V PŘÍPADĚ POZÁRUČNÍCH OPRAV ZDROJŮ TEPLA A OVLÁDACÍCH PRVKŮ

1. V případě poruchy zdroje tepla zajistí asistenční centrála dodavatele pro opravu zdroje tepla.
2. Nárok na poskytnutí služeb vzniká za současného splnění následujících podmínek:
 - a) porucha, která na zdroji tepla vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben;
 - b) na zdroj tepla se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem;
 - c) zdroj tepla není starší 7 let, počítáno od data zakoupení zařízení jako nové věci;
3. Asistenční centrála uhradí za pojištěného náklady na:
 - a. Příjezd a odjezd technika v plné výši
 - b. Práci dodavatele v rozsahu 3 hodiny práce na 1 výjezd (maximálně 2 výjezdy k 1 události) a dále náhradní díly spolu do výše 5.000 Kč vč. DPH
4. Asistenční centrála poskytne pojistné plnění na jeden konkrétní zdroj tepla maximálně dvakrát za 1 pojistný rok.

Článek 7 – ZVLÁŠTNÍ VÝLUKY A UJEDNÁNÍ

1. Z prací a úkonů prováděných v pojištěné domácnosti, jejichž úhrada je předmětem plnění asistenční centrály dle příslušných ustanovení

Sekce B těchto podmínek, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru (u těchto prací poskytne asistenční centrála pouze asistenci spočívající v organizování příslušných prací – úhradu služeb provádí oprávněná osoba):

- a) **drobné opravy**, údržba nebo preventivní opravy;
- b) případy, kdy oprava byla předepsána správními orgány;
- c) **v případě, že byly oprávněné osobě doporučeny drobné opravy a údržba technického zařízení smluvním dodavatelem asistenční centrály po jeho předcházející intervenci nebo opatření, kdy oprávněnou osobou nebyla provedena nebo zajištěna doporučená drobná oprava nebo údržba technického zařízení a kdy oprávněná osoba 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 domácnost;
- e) odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby domácnosti, spotřebiče nebo zdroje tepla;
- f) odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy **nebo mechanickými poškozeními** zaviněnými jednáním člena pojištěné domácnosti či třetí osoby;
- g) odstraňování následků škod způsobených vlivem výkyvu nebo výpadku elektrického proudu bez ohledu na příčiny těchto výkyvů, respektive výpadků;
- h) odstraňování poruch, které byly zaviněny neplněním pokynů výrobce nebo prodejce;
- i) odstranění poruchy na spotřebiči nebo zdroji tepla, který nebyl v době poruchy součástí vybavení domácnosti pojištěného;
- j) odstranění následků mechanického poškození.
- k) odstranění stavu, který by se nepovažoval za havarijní stav, pokud by do pojištěné domácnosti byly zajištěny dodávky tepla nebo vody jiným způsobem.

2. Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na movitých věcech, které tvoří vybavení nebo zařízení domácnosti.
3. V případech, kdy je zajištění služeb prováděno bez předchozího nahlášení a schválení asistenční centrálou, nebudou vzniklé náklady pojištěnému zpětně hrazeny; výjimečně jejich výše může být krácena, a to do výše nákladů, které by asistenční centrála hradila, pokud by služby byly poskytnuty jejím smluvním dodavatelem. Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele a asistenční centrály poskytnout v případě pojistné události oprávněné osobě asistenční služby a pojistné plnění nenahrazuje a ani nemůže nahradit posílání 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.
4. Náklady přesahující limity pojistných plnění uvedené v textu Části B – Zvláštní části těchto **PP-ED-1909** budou uhrazeny pojištěným či oprávněnou osobou.
5. V případě, že dojde mezi pojištěným a pojistníkem nebo mezi pojištěným a pojistitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může pojištěný podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
6. **Znění těchto podmínek nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2019 a nahrazuje znění podmínek PP-ED-1605.**