

Pojištění asistenčních služeb

Informační dokument o pojistném produktu



Společnost: Europ Assistance S.A. Irish Branch,
4 – 8 Eden Quay, Dublin 1, Irsko

registrována v Irish Company Registration Office pod číslem 907 089

Produkt: Hello asistence Domov, Hello asistence Auto

Informace uvedené v tomto dokumentu Vám mají pomoci porozumět základním vlastnostem a podmínkám pojištění. Úplné informace jsou uvedeny v Pojistné smlouvě č. EA007400-7-1901 a Pojistných podmínkách pro pojištění asistenčních služeb PP-AS-1801.

O jaký druh pojištění se jedná?

Skupinová pojištění asistenčních služeb Hello asistence Auto a Hello asistence Domov nabízejí nepřetržitou asistenční pomoc v případě nehody či poruchy Vašeho automobilu nebo domácí asistenci zaměřenou na odstranění technických problémů v domácnosti. Dále se můžete spolehnout na zdravotní asistenci, která Vám je nablízku v případě zdravotních problémů Vás či rodinných příslušníků. Využít můžete i IT asistenci spočívající v telefonické a vzdálené asistenci či obnově poškozených dat.



Co je předmětem pojištění?

Hello asistence Auto obsahuje služby:

- Auto Asistence
- Zdravotní asistence
- IT asistence

Hello asistence Domov obsahuje služby:

- Domácí asistence
- Zdravotní asistence
- IT asistence

Auto Asistence jsou poskytovány v případě nepojízdnosti vozidla z důvodu:

- ✓ nehody, poruchy nebo defektu pneumatiky;
- ✓ uživatelského incidentu (např. záměny paliva);
- ✓ krádeže či vandalismu.

Asistenční služby spočívají zejména v:

- ✓ technické pomoci (silniční asistence, odtah a úschova vozidla) a náhradním ubytování a dopravě.

Domácí asistence jsou Vám k dispozici v případě:

- ✓ havárie (zajistíme instalatéra, elektrikáře apod.);
- ✓ zablokování dveří (zajistíme zámečníka);
- ✓ pozáručních oprav domácích spotřebičů.

Zdravotní asistenci může Vaše rodina využít pro:

- ✓ konzultaci zdravotního stavu s lékařem;
- ✓ nadstandardní ubytování v nemocnici;
- ✓ ubytování rodiče v nemocnici s dítětem.

Celkový limit pojistného plnění na jednu pojistnou událost je 10 000 Kč včetně DPH pro všechny výše definované asistence.

S IT asistencí se můžete spolehnout na:

- ✓ podporu při používání běžných zařízení (např. počítač, televize);
- ✓ obnovu poškozených dat s limitem 10 000 Kč ročně.



Na co se pojištění nevztahuje?

Auto Asistence

- ✗ vozidla neregistrovaná v ČR, s počtem míst k přepravě osob vyšším než 9 či s nejvyšší povolenou hmotností nad 3 500 kg;
- ✗ na škody způsobené úmyslným jednáním;
- ✗ na pravidelnou výměnu dílů, hmot a doplňků;
- ✗ na pojistné události, které se staly mimo pozemní komunikace.

Domácí asistence

- ✗ běžné opravy, úpravy a preventivní údržba;
- ✗ odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby domácnosti.

Zdravotní asistence

- ✗ recidiva nemoci nebo úrazu, došlo-li 12 měsíců před počátkem pojištění ke změně zdravotního stavu;
- ✗ hospitalizace opakující se ze stejného důvodu do 6 měsíců nebo plánovaná před počátkem pojištění;
- ✗ těhotenství, degenerativní onemocnění páteře, psychická onemocnění, lázeňské pobyty.

IT asistence

- ✗ zařízení, která nemají český nebo anglický manuál, který je k dispozici na internetu nebo jej pojištěný nemůže poslat v elektronické podobě.

Existují nějaká omezení v pojistném krytí?

- ! Jsou-li služby organizovány jinak než přes asistenční centrálu, může pojišťovna snížit pojistné plnění nebo ho vůbec nevyplatit.
- ! Nárok na pojistné plnění může být omezen, jestliže kvalitnímu a včasnému poskytnutí asistenčních služeb brání skutečnosti nezávislé na vůli asistenční centrály, např. vliv vyšší moci.



Kde se na mne vztahuje pojistné krytí?

Auto Asistence: Pojištění se vztahuje na škodné události nastalé na území České republiky a v zemích, které jsou součástí mezinárodní dohody o vzájemném uznání pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem motorového vozidla, přičemž členství těchto zemí není ke dni škodné události pozastaveno. Kromě Běloruska, Kazachstánu a Moldavska vám tedy pomůžeme po celé Evropě.

Domácí asistence: Pojištění se vztahuje na škodné události nastalé v domácnosti pojištěného na území České republiky, kde pojištěný trvale bydlí.

Zdravotní asistence: Asistenční služby Lékař na telefonu jsou poskytovány pojištěnému telefonicky bez ohledu na místo jeho aktuálního pobytu, ostatní jsou poskytovány pouze v České republice.

IT asistence: územní platnost není omezena, využít ji můžete po celém světě.



Jaké mám povinnosti?

- Učinit veškerá možná opatření k odvrácení či zamezení rozšíření jakékoli pojistné události.
- V případě pojistné události je pojištěný, popř. oprávněná osoba, povinen o této skutečnosti neprodleně informovat asistenční centrálu na telefonním čísle: **(+420) 221 586 700**, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- Při kontaktování asistenční centrály je volající povinen sdělit následující informace:
 - jméno a příjmení,
 - kontaktní telefonní číslo,
 - identifikační číslo,
 - detaily pojistné události (např. identifikace vozidla a okolnosti vzniku pojistné události, adresa domácnosti a popis havarijního stavu či závady).

Při poskytování asistenčních služeb spojených s pojistnou událostí je pojištěný povinen poskytnout asistenční centrále součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok pojištěného na poskytování asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou mu tyto asistenční služby poskytovány.



Kdy a jak provádět platby?

Pojistné hradí pojistník, kterým je Hello bank! (banka BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE jednající v České republice prostřednictvím BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpného závodu).



Kdy pojistné krytí začíná a končí?

Informaci o datu počátku a konce pojistného krytí zasílá pojistník pojištěnému v úvodní komunikaci (příhláška k pojištění), kterou pojištěný obdrží při sjednání pojištění zpravidla e-mailem nebo dopisem.

Pojištění a pojistné krytí v rámci tohoto jednotlivého pojištění vzniká od 00:00 dne, který pojistník oznámí pojistiteli jako datum vzniku daného jednotlivého pojištění. Pojištění zaniká, kromě způsobů uvedených ve PP-AS-1801, oznámením pojistníka pojistiteli s uvedením data, ke kterému příslušné jednotlivé pojištění zaniká.



Jak mohu smlouvu vypovědět?

Sjednáním pojištění se stáváte pojištěným, nikoliv pojistníkem, a nemůžete měnit či ukončit pojistnou smlouvu. Informaci o skutečnosti, která se týká změny či zániku pojistné smlouvy, Vám oznamuje pojistník.