



RENOMIA



Asistenční služba – manuál

Asistenční služba (dále jen „AS“) je služba, která je poskytována (zajišťována) BD/SVJ a jejich uživatelům bytových jednotek a nebytových prostor - družstevníci, vlastníci, oprávnění uživatelé, (dále jen „**uživatelé**“) prostřednictvím společností Global Assistance a.s. resp. jejich smluvních partnerů na základě Smlouvy o spolupráci uzavřené mezi Kooperativa, pojišťovna, a.s. a Global Assistance a.s., (dále jen „GA“).

Co je AS?

AS je doplňková služba pojistitele, která je poskytována BD/SVJ a jejich uživatelům, přičemž BD/SVJ projeví svůj závazný zájem o tuto službu vyplněním patřičných údajů v Přihlášce k RPS SČMBD pojištění majetku a odpovědnosti za škodu v platném znění.

AS je služba, která je poskytována v případech nouze v důsledku **havarijních situací**. Havarijní situací se rozumí náhlá, nečekaná událost s výrazným dopadem na majetek či osoby, kdy dochází ke škodě či kdy lze takovou škodu a její případné šíření bezprostředně očekávat.

AS se vztahuje k havarijním situacím u uživatelů v obytných budovách a ostatních budovách, které nemají charakter bytového domu (čl. 2.1 RPS SČMBD pojištění majetku a odpovědnosti za škodu).

AS zahrnuje

- 24h, 365 dní v roce dostupné Call centrum, kde odpovědný pracovník přijme oznámení o vzniklé situaci a požadavek na zajištění **služby**.
- **Službou** v rozsahu „House line“ se rozumí:
 - Příjezd a odjezd opraváře v kvalifikaci dle povahy škody na místo pojištění.
 - Práce opraváře spojené s odstraňováním příčiny, příp. následků **havarijní situace** v profesích: elektrikář, instalatér, plynář, pokrývač, sklenář, topenář a zámečnick, příp. další.
 - Dokumentace (zápis, foto) o havarijní situaci, pro účely pojistitele.

Náklady na AS

AS v rozsahu „House line“ v rozsahu základní **služby** je bezplatná. BD/SVJ ani uživatelé nehradí žádné náklady v souvislosti s:

- službami Call centra,
- příjezdem a odjezdem opraváře v kvalifikaci dle povahy škody na místo pojištění,
- 1 hodinou práce opraváře spojené s odstraňováním příčiny, příp. následků havarijní situace (rozumí se čistý čas spojený s opravou nikoli čas strávený na cestě)
- Dokumentací (zápis, foto) o havarijní situaci, pro účely pojistitele,

Bezplatnost služby je omezena u zásahů v bytových jednotkách uživatelů (toto omezení neplatí pro společné prostory) na poskytnutí služby **max. 2x ročně** na bytovou jednotku či nebytový prostor. Nad tuto hranici je služba již řádně zpoplatněna dle **Ceníku partnera**.

Stejně tak je zpoplatněna práce opraváře **nad rámec 1 h a materiál** potřebný k opravě. Informace o ceně služby bude objednateli služby sdělena předem.

Úhrada AS

Je-li příjemcem služby uživatel bytové jednotky a k havarijní situaci došlo v „domácnosti“ uživatele na soukromém majetku uživatele či je-li příjemcem služby vlastník bytové jednotky a k havarijní situaci došlo na majetku vlastníka b.j., je služba nad rámec bezplatné části, tj. práce nad 1 h, materiál apod., hrazena v hotovosti přímo opraváři.

Je-li příjemcem služby BD/SVJ, tzn. k havarijní situaci došlo ve společných prostorách domu či na družstevním majetku je služba na rámec bezplatné části fakturována na BD/SVJ se splatností min. 30 dní.

AS jako součást pojistného plnění

Byla-li služba na rámec bezplatné části poskytnuta uživateli a k havarijní situaci došlo v „domácnosti“ uživatele na jeho soukromém majetku, může případnou zaplacenou částku za službu uplatnit na svém pojistiteli v rámci pojištění domácnosti, pokud samozřejmě takovou pojistkou disponuje.

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

Byla-li služba na rámec bezplatné části poskytnuta BD/SVJ a k havarijní situaci došlo ve společných prostorách domu či na družstevním majetku, má BD/SVJ povinnost v co nejkratší lhůtě vždy písemně uplatnit po pojistiteli náhradu škody vyplněním příslušného tiskopisu „hlášení pojistné události“, který doručí na GA. GA provede kontrolu údajů se svými údaji ze systému „Proassist“ a spolu s dokumentací o škodě a fakturou zašle hlášení bezodkladně pojistiteli na příslušné Centrum likvidace pojistných událostí. Kopie těchto dokladů současně GA zasílá (poštou či e-mailem) na BD/SVJ. V případech, kdy bude havarijní situace shledána pojistnou událostí ve smyslu RPS SČMBD pojištění majetku a odpovědnosti za škodu a příslušných pojistných podmínek, dojde k úhradě faktury poskytovateli služby přímo ze strany pojistitele. Pojistitel bude tento postup akceptovat a poskytne pojistné plnění bez dalšího prošetřování, pokud nebude nezbytně nutné. Tento postup se týká pojistných událostí s pojistným plněním do 50 000 Kč

Pokud se nebude jednat o pojistnou událost ve smyslu RPS SČMBD pojištění majetku a odpovědnosti za škodu, pojistitel škodu odloží jako nelikvidní, oznámí tuto skutečnost BD/SVJ a vyzve ho k úhradě faktury vystavené poskytovatelem služby. BD/SVJ je povinno v takovém případě fakturu neprodleně uhradit.

Zneužití AS

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

Konkrétní postup:

Pojištěný, případně jím pověřená osoba, oznámí škodu na Call centrum poskytovatele asistenčních služeb, tel. č.1220 nebo 266 799 779. Pojištěný bude dotázán na tyto informace :

- Jméno a příjmení
- Telefonní spojení
- Kdo nahlásil závadu (uživatel, vlastník, správce apod.)
- Místo zásahu - adresa objektu (ulice, č. domu / vchodu, č. bytu)
- Kde se vyskytla závada, v bytě, nebo ve společných prostorách domu?
- Základní popis události

Dispečer následně provede kontrolu (validaci) v dodaných seznamech pojištěných byt. jednotek příp. ověří oprávněnost dotazu u **oprávněné osoby** a pošle na místo opraváře. V případě havarijní situace (akceptuje GA požadavek klienta) vyjíždí opravář neprodleně, nejdéle do 60 min. a to podle možnosti partnera.

V případě zásahu ve společných prostorách dispečer validuje dotaz u **oprávněné osoby**. **Oprávněnou osobou** se rozumí pracovník/pracovníci BD/SVJ, kteří jsou BD/SVJ pověřeni k této činnosti a jejichž seznam vč. kontaktů BD/SVJ zašle po zahájení spolupráce na GA a v případě nutnosti ho průběžně aktualizuje. Oprávněná osoba by měla být odpovědná a znala objektu a měla by být schopna rozlišit, zda se jedná o havarijní situaci. Oprávněná osoba má současně za úkol vpustit opraváře do objektu a prostor a oprávněna podepsat zakázkový list.

Po zásahu opravář vyplní Protokol o zásahu, který potvrdí příjemce služby.