

Všeobecné podmínky a pokyny
pro poskytování asistenčních služeb
programu „House line“ a „House line plus“ od 1.1.2024

1. Všeobecné podmínky a pokyny

- 1.1. Asistenční služby jsou poskytovány společností GLOBAL ASSISTANCE (dále jen GA) pro oprávněné osoby - klienty pojišťovny Kooperativa, při dodržení těchto všeobecných podmínek a pokynů.
- 1.2. Asistenční služby jsou zajišťovány v profesích elektrikář, instalatér, plynář, pokrývač, sklenář, topenář a zámečnick v bytových domech a bytových jednotkách včetně jejich stavebních součástí a příslušenství.
- 1.3. Oprávněnou osobou využívat asistenční služby za podmínek, v rozsahu a způsobem uvedeným v těchto podmínkách a pokynech je pojištěný, tj. osoba, vztahující se k bytové jednotce, ke které bylo uzavřeno majetkové pojištění v rozsahu pojistné smlouvy č. 7720142741 a jejíž oprávněnost byla ověřena v databázi pojišťovny Kooperativa.
- 1.4. Plnění asistenční služby může být vyžadováno oprávněnou osobou pouze na Call centru GA prostřednictvím jednotného čísla 1220 platného pro celou ČR. Call centrum GA pracuje v režimu Nonstop.
- 1.5. Při vyžádání technické pomoci sdělí oprávněná osoba údaje požadované dispečerem - jméno a příjmení, číslo bytové jednotky nebo číslo domu, stručný popis typu a rozsah události a další upřesnění, Asistenční služby „**House line**“ se nevztahují na údržbářské a opravárenské práce a rekonstrukce.potřebná k vyslání technické pomoci. Dispečer Call centra rozhodne, zda se jedná o stav nouze či nikoliv a dohodne s oprávněnou osobou optimální způsob poskytnutí asistenční služby.

2. Program asistenční služby „House line“

- 2.1. Asistenční službou „**House line**“ se rozumí vyslání technické pomoci v případě nouze.
- 2.2. Stav nouze je situace, kdy havarijní situace vyžaduje okamžitý zásah technické služby tak, aby v důsledku havarijních situací nedocházelo k rozšíření již vzniklých škod nebo dalším škodám na pojištěném majetku.
- 2.3. O tom, zda se jedná o nouzovou situaci rozhoduje dispečer Call centra GA.
- 2.4. V případech, kdy si havárie vyžádá zásah specializovaných jednotek např. pracovníků plynáren, hasičů, apod.) je možné poskytnou asistenční služby „**House line**“ až po zásahu těchto specializovaných jednotek.
- 2.5. Služba je pro každého oprávněného klienta poskytována opakovaně, maximálně 2 x v kalendářním roce pro jednu bytovou jednotku, maximálně 5 x v kalendářním roce pro společné prostory na jedné adrese tj. jedno číslo popisné do 70BJ a maximálně 10 x v kalendářním roce pro společné prostory na jedné adrese tj. jedno číslo popisné nad 70BJ

2.6. Rozsah asistenčních služeb „House line“

Asistenční služba „House line“	Slevy
Non-stop práce Call centra, spojené se zajišťováním služeb	Zdarma
Příjezd a odjezd opraváře na místo události	Zdarma
Práce opraváře spojené s odstraňováním poruchy	Zdarma 1 hodinu práce
Náklady převyšující uvedené slevy a použitý materiál hradí klient	Hrazeno klientem
Celková výše slevy při jednom případě je limitována maximální částkou 3.000,- Kč včetně DPH	

3. Program asistenční služby „House line plus“

- 3.1. Asistenční službou „House line plus“ se rozumí vyslání technické pomoci mimo stav nouze, pro případy potřeby provedení údržbářských a opravárenských prací na základě objednávky oprávněné osoby.
- 3.2. Služba je pro každého oprávněného klienta poskytována opakovaně, maximálně 2 x v kalendářním roce pro jednu bytovou jednotku, maximálně 5 x v kalendářním roce pro společné prostory na jedné adrese tj. jedno číslo popisné do 70BJ a maximálně 10 x v kalendářním roce pro společné prostory na jedné adrese tj. jedno číslo popisné nad 70BJ
- 3.3. Rozsah asistenčních služeb „House line plus“

Asistenční služba „House line plus“	Slevy
Non-stop práce Call centra, spojené se zajišťováním služeb	Zdarma
Příjezd a odjezd opraváře na místo události	Hrazeno klientem
Práce opraváře spojené s údržbářskými a opravárenskými pracemi	Hrazeno klientem
Náklady převyšující uvedené slevy a použitý materiál hradí klient	Hrazeno klientem

V Praze dne 23.11.2023

Odsouhlaseno: - SBD Stavbař
- SBD Zahradní město
- SBD Rozvoj
- SBD v Praze 6
- Global Assistance
- C.E.B., a.s,