



OBSAH

ČLÁNEK 1 Úvodní ustanovení	1
ČLÁNEK 2 Výklad pojmů	1
ČLÁNEK 3 Rozsah asistenčních služeb, finanční limity plnění	1
ČLÁNEK 4 Nároky z asistenčních služeb	2
ČLÁNEK 5 Asistenční balíčky	2
ČLÁNEK 6 Oznámení asistenční události	3
ČLÁNEK 7 Výluky	3
ČLÁNEK 8 Ostatní ustanovení	3

AP 06/2026

ČLÁNEK 1 | Úvodní ustanovení

- Asistenční podmínky (dále také jen „AP“) upravují podmínky poskytování asistenčních služeb pojištěnému (dále také jen „AS“) při asistenční události, které obsahují:
 - Zdravotní asistence,
 - Osobní asistence,
 - Náhrada veterinárních nákladů.
- Asistenční služby se řídí těmito asistenčními podmínkami (AP 06/2026).

ČLÁNEK 2 | Výklad pojmů

Asistenční služby – služby, které poskytovatel asistenčních služeb jménem pojistitele poskytne pojištěnému, a to osobně nebo prostřednictvím dodavatele těchto služeb.

Pojištěný – fyzická osoba, na jejíž život, zdraví nebo jinou hodnotu pojistného zájmu se pojištění vztahuje a která má nárok na poskytnutí asistenčních služeb.

Poskytovatel asistenčních služeb – osoba určená pojistitelem k poskytnutí asistenčních služeb pojištěnému. Adresa poskytovatele: Generála Píky 430/26, 160 00 Praha 6 – Dejvice.

Asistenční událost – událost, na základě které je poskytovatel povinen poskytnout pojištěnému asistenční služby dle ustanovení AP.

Zabezpečení a úhrada služeb – forma plnění, kdy poskytovatel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému a současně uhradí náklady na poskytnutí této služby až do výše finančního limitu plnění. Případnou část nákladů spojených s poskytnutím služby přesahující finanční limit plnění nese pojištěný.

Zabezpečení služby – forma plnění, kdy poskytovatel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému, přičemž náklady na poskytnutí této služby nese pojištěný.

Práce – služby, které má poskytovatel zabezpečit či zabezpečit a uhradit pojištěnému v případě asistenční události a na jejichž poskytnutí se pojištěný dohodl s poskytovatelem.

Dodavatel služeb – fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované poskytovatelem při poskytování AS vykoná pro pojištěného.

Nemoc – náhlé a nečekané zhoršení zdravotního stavu pojištěného, v jehož důsledku je pojištěný omezen na pohyblivost.

Úraz – neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávisle na vůli pojištěného nebo neočekávané a nepřerušené působení vysokých nebo nízkých zevních teplot, plynů, par, záření, elektrického proudu a jedů (s výjimkou jedů mikrobiálních a látek imunotoxických), kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví a v jejichž důsledku je pojištěný omezen na pohyblivost.

Domácí zvíře – pes nebo kočka.

Úraz psa nebo kočky – neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávisle na vůli pojištěného a/nebo psa/kočky nebo neočekávané a nepřerušené působení vysokých nebo nízkých zevních teplot, plynů, par, záření, elektrického proudu a jedů (s výjimkou jedů mikrobiálních a látek imunotoxických), kterým bylo psovi nebo kočce způsobeno poškození zdraví a které si vyžádá veterinární ošetření.

ČLÁNEK 3 | Rozsah asistenčních služeb, finanční limity plnění

- Asistenční služby se vztahují pouze na asistenční události, které nastanou na území České republiky.
- Jednotlivé asistenční služby, které mohou být pojištěnému poskytnuty a hrazeny, jsou poskytovány do dílčího, případně ročního finančního limitu plnění uvedeného v odst. 1 a 2 článku 5 těchto AP.
- Dílčí finanční limit plnění se vztahuje na službu určitého druhu a jednu asistenční událost. V případech, kdy služba není jednorázového charakteru, může být limit plnění vymezen finanční částkou i dobou, po kterou je služba v případě vzniku asistenční události poskytovaná pojištěnému jako hrazená.
- Roční finanční limit plnění se vztahuje na všechny asistenční události vzniklé z jedné pojistné smlouvy v průběhu kalendářního roku.
- Náklady za asistenční služby, které přesáhnou dílčí finanční limit plnění, případně roční finanční limit plnění, nejsou předmětem plnění podle AP a budou uhrazeny pojištěným z jeho vlastních prostředků.

ČLÁNEK 4 | Nároky z asistenčních služeb

Poskytovatel v případě asistenční události poskytne pojištěnému asistenční služby v rozsahu uvedeném v tomto článku podle asistenčního balíčku specifikovaného v článku 5 těchto AP.

1. Zdravotní asistence – Konzultace s lékařem

1.1 Konzultace s lékařem – praktik, pediatr

Pojištěný je oprávněn obrátit se na telefonické středisko asistenční služby se žádostí o konzultaci s lékařem kvůli nově vzniklým nebo přetrvávajícím zdravotním obtížím. Rozsahem služby je:

- telefonická nebo on-line konzultace, popř. vyšetření pojištěného prostřednictvím videohovoru nebo chatu,
- doporučení lékaře k dalšímu postupu a možnostem léčby nemoci nebo úrazu, a/nebo
- vystavení lékařské zprávy nebo e-receptu, pokud je to z lékařského hlediska odůvodněné.

Lékař na telefonu je k dispozici 24/7.

Lékař na telefonu nenahrazuje linky záchrany života. V případě akutního zdravotního stavu, který vyžaduje okamžité ošetření lékařem, je nutné přivolat záchrannou službu.

1.2 Konzultace s lékařem – specialisté

Pojištěný je oprávněn obrátit se na telefonické středisko asistenční služby se žádostí o konzultaci s lékařem specialistou kvůli nově vzniklým nebo přetrvávajícím zdravotním obtížím. Rozsahem služby je telefonická nebo on-line konzultace.

Lékař na telefonu je k dispozici všední dny 8:00 do 18:00 hod.

Lékař na telefonu nenahrazuje linky záchrany života. V případě akutního zdravotního stavu, který vyžaduje okamžité ošetření lékařem, je nutné přivolat záchrannou službu.

Specializace lékařů – psycholog (1 x 45 min/rok, forma on-line), diabetolog, gastroenterolog, internista, kardiolog, neurolog, oční lékař, onkolog, ORL, ortoped, psychiatr, urolog.

1.3 Konzultace s lékařem – druhý lékařský názor

Pojištěný je oprávněn obrátit se na telefonické středisko asistenční služby se žádostí o konzultaci k lékařské zprávě = druhý lékařský názor např. na navrženou léčbu, léky, postupy. Rozsahem služby je telefonická nebo on-line konzultace.

1.4 Vyhledání a objednání k lékaři

Pojištěný je oprávněn obrátit se na telefonické středisko asistenční služby se žádostí o vyhledání lékaře a případně rovnou objednání kvůli nově vzniklým nebo přetrvávajícím zdravotním obtížím.

Rozsahem služby je: vyhledání lékaře a zajištění termínu objednání.

2. Osobní asistence

2.1 Doprava ze zdravotnického zařízení

V případě asistenční události, která si s ohledem na zdravotní stav pojištěného vyžádá hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení (nemocnici) v minimální délce 48 hodin, poskytovatel na žádost pojištěného zajistí a uhradí jeho dopravu ze zdravotnického zařízení do jeho bydliště.

2.2 Odvoz na kontrolu

V případě asistenční události poskytovatel na žádost pojištěného zajistí a uhradí jeho odvoz na lékařskou kontrolu předepsanou pojištěnému v souvislosti s asistenční událostí jeho ošetřujícím lékařem a zpět do místa jeho bydliště. V rámci odvozu do/ze zdravotnického zařízení se vztahuje i na cesty k lékaři za účelem posouzení zdravotního stavu pro uznání nároku z pojištění pro případ trvalých následků.

2.3 Nákup základních potravin a hygienických potřeb

V případě asistenční události poskytovatel na žádost pojištěného zajistí nákup a dovoz základních potravin a hygienických potřeb na adresu jeho bydliště. Předmětem plnění je pouze zabezpečení nákupu a dovozu, cenu zakoupených potravin a hygienických potřeb uhradí pojištěný ze svých vlastních prostředků na základě předloženého vyúčtování. Za základní potraviny a hygienické potřeby se považuje pouze zboží běžných značek, které je běžně dostupné v maloobchodních prodejnách v blízkosti bydliště pojištěného.

2.4 Dovoz jídla

V případě asistenční události poskytovatel na žádost pojištěného zajistí nákup a dovoz jednoho teplého nebo zmraženého hlavního jídla denně do jeho bydliště. Předmětem plnění je pouze zabezpečení dovozu hlavního jídla, náklady na zakoupení jídla hradí pojištěný z vlastních prostředků na základě předloženého vyúčtování.

2.5 Dovoz léků

V případě asistenční události poskytovatel na žádost pojištěného zajistí nákup a dovoz léků předepsaných pojištěnému v souvislosti s asistenční událostí jeho ošetřujícím lékařem z nejbližší lékárny do místa jeho bydliště. Předmětem plnění je pouze zajištění nákupu a dovozu, cenu zakoupených léků hradí pojištěný ze svých vlastních prostředků na základě předloženého vyúčtování.

2.6 Běžný úklid domácnosti

V případě asistenční události poskytovatel na žádost pojištěného zajistí a uhradí běžný úklid jeho domácnosti. Běžným úklidem se rozumí vytření a vyluxování podlah, utření prachu, úklid koupelny a toalety, praní a žehlení prádla, mytí nádobí a zalévání květin. Úklid se provádí technickými a čisticími prostředky, které jsou v majetku pojištěného.

2.7 Hlídkání dětí

V případě asistenční události poskytovatel na žádost pojištěného uhradí dodavatele služeb, který pojištěnému pomůže s péčí o děti (včetně pomoci se stravováním a osobní hygienou), které s pojištěným žijí ve společné domácnosti.

2.8 Asistence k domácím zvířatům

V případě asistenční události poskytovatel na žádost pojištěného uhradí dodavatele služeb, který pojištěnému pomůže s péčí o domácí zvířata (kočka, pes) spočívající v pravidelném venčení a krmení. Předmětem plnění je pouze úhrada práce dodavatele služeb, nikoliv už např. úhrada spotřebovaného krmení atp.

3. Náhrada veterinárních nákladů

V případě asistenční události, kterou se rozumí úraz psa nebo kočky pojištěného, v jehož důsledku musí být zvíře ošetřeno veterinárním lékařem, poskytovatel na základě předložených dokladů proplatí pojištěnému náklady do limitu na toto veterinární ošetření.

ČLÁNEK 5 | Asistenční balíčky

1. Varianta Basic

Tato varianta je poskytována k uzavřené pojistné smlouvě s celkovým měsíčním pojistným do výše 1 000 Kč. Plnění bude poskytnuto v případě asistenční události, kterou je nemoc a/nebo úraz pojištěného, a to v rozsahu dle tabulky č. 1.

Asistenční služby	Finanční limit plnění
Zdravotní asistence – Konzultace s lékařem	Neomezeně
Konzultace s lékařem	
Vyhledání a objednání k lékaři	
Osobní asistence	Dílčí finanční limit plnění 10 000 Kč / jedna asistenční událost
Doprava ze zdravotnického zařízení	
Odvoz na kontrolu	
Nákup základních potravin a hygienických potřeb	
Dovoz jídla	
Dovoz léků	
Běžný úklid domácnosti	
Hlídnání dětí	
Asistence k domácím zvířatům	
Náhrada veterinárních nákladů	Roční finanční limit 1000 Kč / jedna asistenční událost (max. 1x za kalendářní rok)

2. Varianta Plus

Tato varianta je poskytována k uzavřené pojistné smlouvě s celkovým měsíčním pojistným vyšším než 1 000 Kč. Plnění bude poskytnuto v případě asistenční události, kterou je nemoc a/nebo úraz pojištěného, a to v rozsahu dle tabulky č. 2.

Asistenční služby	Finanční limit plnění
Zdravotní asistence – Konzultace s lékařem	Neomezeně
Konzultace s lékařem	
Vyhledání a objednání k lékaři	
Osobní asistence	Dílčí finanční limit plnění 15 000 Kč / jedna asistenční událost
Doprava ze zdravotnického zařízení	
Odvoz na kontrolu	
Nákup základních potravin a hygienických potřeb	
Dovoz jídla	
Dovoz léků	
Běžný úklid domácnosti	
Hlídnání dětí	
Asistence k domácím zvířatům	
Náhrada veterinárních nákladů	Roční finanční limit 1000 Kč / jedna asistenční událost (max. 1x za kalendářní rok)

ČLÁNEK 6 | Oznámení asistenční události

- Vznik asistenční události je pojištěný povinen oznámit bez zbytečného odkladu primárně ústní telefonickou formou prostřednictvím telefonního čísla + 420 466 100 777, které je v provozu 24 hodin denně, 365 dní v roce, případně prostřednictvím emailové adresy csobpoj_health@axa-assistance.cz.
- Pojištěný prokazuje nárok na poskytnutí asistenční služby uvedením následujících informací:
 - jméno a příjmení pojištěného
 - číslo pojistné smlouvy
 - adresa pojištěného

- kontaktní telefonní číslo pojištěného
 - stručný popis asistenční události nebo nastalé situace
 - další informace, o které pracovníci poskytovatele AS požádají a které s asistenční událostí souvisejí.
- Při splnění podmínek pro nárok na poskytnutí asistenční služby bude zahájeno poskytování asistenční služby v rozsahu uvedeném v těchto AP bez zbytečného odkladu od sdělení všech informací nutných pro rozhodnutí o vzniku nároku na poskytnutí asistenční služby.

ČLÁNEK 7 | Vyluky

- Právo na poskytnutí asistenčních služeb nevznikne, pokud asistenční událost nastala v přímé či nepřímé souvislosti se stávkou, válečným konfliktem, invazí, napadením (ať již válka byla vyhlášena či nikoliv), občanskou válkou, vzpourou, povstáním, terorismem, násilným nebo vojenským uchvácením moci, občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoliv jiným zásahem vyšší moci.
- Pojištěný nemá nárok na plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednal bez předchozího souhlasu pojistitele, respektive poskytovatele asistenční služby.
- Osobní asistence
Právo na poskytnutí asistenčních služeb formou organizace a úhrady služeb nevznikne:
 - v případě, že si úraz pojištěný způsobil úmyslně sám anebo mu ho, na jeho popud, způsobil třetí osoba
 - v případě, že k asistenční události došlo před vstupem pojištěného do pojištění
 - v případě, že pojištěný, na základě výzvy poskytovatele, nedoloží údaje o vzniku asistenční události a zdravotním stavu lékařskou zprávou od svého ošetřujícího lékaře.
- Náhrada veterinárních nákladů
Právo na poskytnutí asistenčních služeb nevznikne:
 - v případě, že pojištěný způsobil úraz psovi nebo kočce sám a úmyslně, případně úraz psa na popud pojištěného způsobil třetí osoba
 - v případě, že důvodem veterinárního ošetření nebyl úraz psa nebo kočky ve smyslu těchto AP
 - v případě, že k úrazu psa nebo kočky došlo před vstupem pojištěného do pojištění
 - v případě, že pojištěný není schopen doložit náklady na vynaloženou veterinární péči účtenkou či jiným obdobným daňovým dokladem.

ČLÁNEK 8 | Ostatní ustanovení

- Poskytovatel asistenčních služeb je oprávněn přiměřeně snížit plnění, došlo-li k navýšení nákladů spojených s vyřizováním asistenční události zaviněním pojištěného.
- V případě, že pojištěný obdrží za vzniklé výlohy, které by byly předmětem plnění z těchto služeb, náhradu od třetí strany nebo cestou jiného právního vztahu, je poskytovatel asistenčních služeb oprávněn přiměřeně snížit plnění o částku, kterou pojištěný jako náhradu obdržel.
- Poskytovatel asistenčních služeb je oprávněn vyzvat pojištěného, aby náklady na poskytnuté služby uhradil dodavateli služeb sám ze svých vlastních prostředků a následně doklad o zaplacení zaslal spolu s dalšími písemnými dokumenty a údaji, které si případně vyžádá, na adresu poskytovatele asistenčních služeb k proplacení.
- Příslušný závazek k poskytnutí plnění formou asistenčních služeb v případě asistenční události pojištěnému nenahrazuje, a ani nemůže nahradit, poslání útvarů a sborů zřízených ze zákona státními nebo místními orgány k zajišťování záchranných zdra-



votnických, hasičských, vyprošřovacích nebo průzkumných úkolů a za případné zásahy těchto útvarů není z těchto služeb poskytována žádná finanční ani jiná forma kompenzace.

5. Asistenční podmínky jsou účinné od 20. 6. 2026. Pojistitel si vyhrazuje právo rozsah AP v průběhu trvání pojištění měnit, případně i poskytování AS ukončit. O těchto skutečnostech pojistitel účastníky pojištění předem vhodným způsobem informuje.

