

Co dělat, když nastane škoda?

Škodu ihned nahláste online <https://www.kbpojistovna.cz/cs> nebo telefonicky na čísle **+420 955 527 777**.

Potřebujete volat asistenční službu?

Pokud se jedná o havarijní situaci, okamžitě volejte asistenční službu na telefonním čísle **+420 292 292 260**.

Co se bude dít po oznámení škody?

Škodní událost zaregistrujeme, přidělíme jí číslo a posoudíme, jaké dokumenty budeme potřebovat. Dále vyhodnotíme, zda bude nutná prohlídka naším mobilním technikem. Pošleme Vám registrační dopis, ve kterém Vám všechny potřebné informace sdělíme.

Jak sledovat stav nahlášené škody?

Po nahlášení škody Vám do e-mailu bude zaslán link do webové aplikace „**Moje pojistné události**“ pro sledování vaší škody, kam se budete moci přihlásit. Zároveň Vám bude tento link zaslán i v registračním dopisu. V rámci této aplikace je možné zjistit aktuální průběh řešení škody a vkládat doplňující doklady a informace. Informace o chybějících dokumentech můžete obdržet rovněž na telefonním čísle **+420 955 527 777**.

Jak nejrychleji doplnit dokumenty již k nahlášené škodě?

- vložte přes webovou aplikaci „**Moje pojistné události**“;
- zašlete na e-mail likvidace@komercpoj.cz, nebo
- vložte na našich webových stránkách přes odkaz [vložit dokumenty](#).

Pokud nám bude cokoliv chybět k vyřešení škody, budeme Vás informovat prostřednictvím webové aplikace „Moje pojistné události“ nebo budeme kontaktovat přímo poškozeného.

Co budeme následně potřebovat od Vás?

Požádáme Vás o spolupráci při řešení škody. Pokud byste zjistili, že např. poškození je většího rozsahu, než bylo původně oznámeno, sdělte nám to bez odkladu. Můžeme si též dodatečně vyžádat prohlídku naším mobilním technikem, a to i následnou (abychom mohli posoudit reálný rozsah poškození). Můžeme si též dožádat odborná posouzení nebo dokumentaci.

Jak postupovat při řešení škody?

VODOVODNÍ ŠKODY

- Uzavřete přívod vody (pokud je prasklé potrubí nebo vodovodní zařízení);
- vyfoťte místo vzniku škody (celek a detail) a současně nám vyfoťte místo úniku vody (např. prasklá trubka, mokrá skvrna na zdi atp.);
- **bez odkladu začněte vysoušet** – předcházet rozšíření škod (např. větrat, aplikovat protiplísňový postřik; zajistěte, aby nedocházelo k ohrožení života či zdraví atp.);
- **při zahájení oprav** foťte jejich celkový průběh od rozkrytí, výměny potrubí/zařízení až po zapravení;
- **při výměně potrubí**, hadice, zařízení (s výjimkou hygienických důvodů – např. potrubí odpadní) uchovejte vyměněnou porouchanou/poškozenou část;
- od opraváře požadujte písemný popis příčiny a důvodu (např. prasknutí potrubí přetlakem);
- pokud je to možné, poškozené věci uchovejte k případné prohlídce naším mobilním technikem.

ŽIVELNÍ ŠKODY

- Vyfoťte stav bezprostředně po události (nebo během ní – např. u Záplavy nebo Povodně);
- pokud je poškozeno i okolí (např. u škody na nemovitosti), vyfoťte i poškození okolí – např. stromy, okolní i cizí stavby poškozené bouřkou či vichřicí;
- předcházejte rozšíření škod (např. zatečení, zamrznutí – zakrytím);
- **v případě Požáru** – vždy volejte HZS (150) a oznamte požár, i když jste ho uhasili sami (povinnost ze zákona);
- **v případě Krupobití** – vyfoťte i kroupy a vrstvu jaká napadla (v případě, že jste doma);
- **v případě Přímého úderu blesku** – vyfoťte a uchovejte poškozenou věc;
- **v případě Záplavy nebo Povodně VŽDY** vyfoťte i okolí nemovitosti (zejména na zaplavené plochy);
- v případě odstraňování nějakých spadlých konstrukcí, stromů atp. – vyfoťte průběh;
- pokud je to možné, poškozené věci uchovejte k případné prohlídce naším mobilním technikem.

KRÁDEŽ, VANDALISMUS, NÁRAZ VOZIDLA

- Vždy přivolejte Policii ČR;
- vyfoťte stav bezprostředně po události – všechny vzniklé škody (celek a detail např. poškození nemovitosti vč. oken, dveří, oplocení atp.);
- **v případě Krádeže** – vyfoťte stopy po násilném vniknutí pachatelem – např. i stopy po páčení, vylomení, utržení či uříznutí, stopy překonání oplocení;
- pokud je to možné, poškozené věci uchovejte k případné prohlídce naším mobilním technikem.

ELEKTRICKÁ RIZIKA (podpětí, přepětí, zkrat, dále i nepřímý úder blesku)

- Vyfoťte stav bezprostředně po události – všechny vzniklé škody (celek a detail);
- zajistěte odborné posouzení rozsahu poškození (kvalifikovaným opravcem ke konkrétní poškozené části věci nebo zařízení – např. řídicí jednotce, motoru atp.);
- pokud je věc neopravitelná – pak je nutné, aby kvalifikovaný opravce uvedl důvod neopravitelnosti či nerentability opravy (např. vyčíslená uvedená cena opravy je vyšší než pořizovací cena nové věci; nejsou dostupné náhradní díly či jsou konkrétní bezpečnostní rizika, např. u elektrospotřebičů);
- po nafocení a odborném posouzení (kvalifikovaným opravcem – nutný písemný protokol o přesné příčině a podrobném rozsahu poškození) je možné velké spotřebiče (lednička, pračka, sušička, mrazák) nebo spotřebiče prokazatelně kontaminované s hygienickými riziky, odvést na sběrný dvůr;
- pokud je to možné, poškozené věci uchovejte k případné prohlídce opravářem nebo naším mobilním technikem.

ŠKODU MI ZPŮSOBILA CIZÍ OSOBA – JSEM POŠKOZENÝ

- Vyfoťte místo vzniku škody (celek a detail) na **Vašem majetku**, případně i na majetku cizím;
- **bez odkladu začněte vysoušet** – předcházet rozšíření škod (např. větrat, aplikovat protiplísňový postřik; zajistěte, aby nedocházelo k ohrožení života či zdraví atp.);
- pokud Vám viník umožní zdokumentovat místo vzniku škody nebo poruchy (např. úniku vody, prasklá trubka, mokrá skvrna na zdi; nebo stromu ze kterého se odlomí větve a spadne na Vaši nemovitost atp.) vyfoťte tuto skutečnost;
- **s viníkem bez odkladu sepište popis události** (v popisu uveďte jméno, adresu, kontaktní údaje, datum vzniku škody, identifikační údaje viníka, kdy a co se stalo, co bylo poškozeno, identifikační údaje spoluviníků) **a všichni jej podepište**;
- pokud např. uniká voda či plyn ze sousedního bytu, uzavřete hlavní přívod do domu anebo volejte HZS (150, 112) či PČR (158);
- **při zahájení oprav** foťte jejich celkový průběh od rozkrytí, výměny potrubí/zařízení až po zapravení;
- pokud je to možné, poškozené věci uchovejte k případné prohlídce naším mobilním technikem.

ZPŮSOBIL JSEM ŠKODU – JSEM VINÍK ŠKODY

- Vyfoťte místo vzniku škody (celek a detail) nebo poruchy (např. prasklou trubku, mokrou skvrnu na zdi atp.);
- zdokumentujte rozsah poškození na **cizím majetku**;
- **sepište s poškozeným popis události a uplatnění nároku vůči vaší osobě** (v popisu uveďte identifikační údaje poškozeného a vaše, datum vzniku, kdy a co se stalo, co bylo poškozeno, kdo je za škodu odpovědný atp.);
- pokud je to možné, poškozené věci uchovejte k případné prohlídce naším mobilním technikem.