



Poistovňa

Union poistovňa, a. s.
Karadžičova 10
813 60 Bratislava
IČO: 31322051
DIČ: 2020800353

Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri
Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vl. č. 383/B

OSOBITNÉ DOJEDNANIA O ASISTENČNEJ SLUŽBE ODAS/2401 K VŠEOBECNÝM POISTNÝM PODMIENKAM UNIDOM PLUS POISTENIE DOMU A BYTU VPPOB/2401

platné od 31.07.2024

Článok 1 Výklad pojmov

Slová, ktoré používame v týchto osobitných dojednaniach, majú svoj bežný význam. V niektorých prípadoch ich však potrebujeme presne definovať, aby sme si ich nevysvetľovali rôzne. Nižšie uvedené pojmy majú v týchto poistných podmienkach uvedený definovaný význam. Niektoré pojmy vysvetľujeme aj priamo v texte podmienok na mieste, kde ich používame.

V prípade, že je v týchto osobitných dojednaniach iná definícia pojmu ako vo VPPOB/2401, má na účely poistenia domácej asistencie prednosť definícia uvedená v týchto dojednaniach.

1. **Asistenčná udalosť** – náhodná udalosť, ktorá nastala v dobe trvania poistenia a s ktorou je podľa týchto osobitných dojednaní spojená naša povinnosť poskytnúť asistenčné služby prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb.
2. **Bicykel** – jednostopové vozidlo, poháňané silou ľudských svalov, prípadne s dopomocou elektromotoru s maximálnym výkonom 250W a maximálnou podporovanou rýchlosťou 25 km/h. Bicykel s dopomocou elektromotoru, ďalej tiež ako „elektrobicykel“. Za bicykel sa tiež považuje kolobežka a za elektrobicykel je tiež považovaná elektrická kolobežka.
3. **Cykloservis** – opravovňa bicyklov a/alebo elektrobicyklov.
4. **Defekt** – poškodenie plášt'a a/alebo duše bicykla, ktoré spôsobuje únik vzduchu v takom rozsahu, že nie je možné pokračovať v jazde na bicykli.
5. **Dodávateľ služieb** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá práce, služby alebo iné činnosti nami zorganizované prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb vykonáva pre poisteného.
6. **Krádež bicykla** – odcudzenie bicykla z uzamknutého priestoru alebo z iného miesta, kde bol bicykel zabezpečený proti odcudzeniu minimálne lankovým zámkom a pripevnený k pevnému predmetu. Za krádež je tiež považovaná lúpež, teda odcudzenie bicykla násilím, či pod hrozbou násilia.
7. **Nehoda** – náhodná udalosť, pri ktorej dôjde počas jazdy na bicykli ku škode na bicykli spôsobenej vonkajším činiteľom, ktorá bráni pokračovať v jazde. Za nehodu sa považuje aj udalosť, pri ktorej dôjde ku škode na bicykli následkom vandalizmu, pokusu o krádež bicykla alebo živelnej udalosti. Za nehodu sa nepovažuje defekt plášt'a/duše.
8. **Porucha** – záhada na bicykli, ktorá bráni v jazde na bicykli za štandardných bezpečnostných podmienok (mechanická, elektrická alebo elektronická porucha, ťažko ovládateľný bicykel). Za poruchu sa nepovažuje defekt plášt'a / duše alebo vybitá batéria. Za poruchu sa nepovažuje záhada, pri ktorej je možné pokračovať v jazde. Poruchou nie je periodická a iná údržba, nedostatok v povinnej výbave a príslušenstve.
9. **Poskytovateľ** asistenčných služieb – právnická osoba, ktorá v našom mene a v zastúpení poskytuje poistenému poistné plnenie a súvisiace asistenčné služby. Poskytovateľ asistenčných služieb nás zastupuje pri uplatňovaní, šetrení a likvidácii poistných udalostí.
10. **Práce** – služby, ktoré máme zorganizovať či zorganizovať a uhradiť poistenému v prípade poistnej udalosti a na ich poskytnutí sa poistený dohodol s dodávateľom služieb.
11. **Technická havária** – náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného k prívodu, akumulácii alebo odvodu energie a médií nutných k obvyklému používaniu poistených priestorov, v dôsledku ktorej došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé používanie alebo ktorá by následne

mohla spôsobiť škody na zdraví alebo škodu väčšieho rozsahu na vybavení poistených priestorov, okrem poruchy, ktorá vznikla bezprostredným zásahom poisteného alebo tretích osôb a okrem poruchy mobilných technických zariadení, ktoré sú súčasťou vybavenia poistených priestorov alebo sú v nich umiestnené (ako je napríklad porucha práčky, umývačky riadu, prenosného vykurovacieho telesa a pod.).

12. **Zablokovanie zámkov, zabuchnutie dverí** – situácia, kedy zatvorené vchodové dvere miesta poistenia nie je možné otvoriť príslušným kľúčom alebo z dôvodu jeho straty či zabuchnutia vo vnútri poistených priestorov.
13. **Zorganizuje** – organizačne zabezpečí úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému dodávateľom služieb v rozsahu uvedenom v poistnej zmluve, poistných podmienkach alebo zmluvných dojednaniach, pričom náklady na poskytnutie týchto služieb znáša poistený.
14. **Zorganizuje a uhradí** – organizačne zabezpečí úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému v rozsahu uvedenom v poistnej zmluve, poistných podmienkach alebo zmluvných dojednaniach a súčasne uhradí náklady na poskytnutie tejto služby dodávateľom týchto služieb až do výšky limitu poistného plnenia. Prípadnú časť nákladov spojených s poskytnutím služby dodávateľom služieb presahujúcich limit poistného plnenia znáša poistený.
15. **Živelná udalosť** – pre účely tohto poistenia sa živelnou udalosťou rozumie: požiar, priamy úder blesku, výbuch, pád lietadiel, víchrica, krupobitie, záplava, povodeň, zosuv alebo zrútenie lavín, zosuv pôdy, zrútenie skál alebo zemín, zemetrasenie, tiaž snehu alebo námrazy, pád stromov, stožiarov a iných predmetov.

Článok 2

Čo je asistenčná udalosť?

V tejto časti uvádzame, ktoré udalosti považujeme za asistenčné udalosti a na aké plnenie máte pri nich nárok.

1. Za asistenčnú udalosť považujeme:
 - a) technickú haváriu na mieste poistenia,
 - b) zablokovanie zámkov, zabuchnutie dverí v mieste poistenia,
 - c) dezinfekciu a deratizáciu,
 - d) stráženie miesta poistenia,
 - e) rozšírený záručný servis domácich elektrospotrebičov inštalovaných v mieste poistenia,
 - f) cykloasistenciu.

V priebehu jedného poistného obdobia uhradíme náklady na maximálne dve asistenčné udalosti, okrem úhrady nákladov za servis domácich spotrebičov, ktoré uhradíme najviac jedenkrát v priebehu poistného obdobia. Prijatie nahlásenia škody a poskytnutie kontaktov na dodávateľa služieb je možné využiť ľubovoľne veľa krát.

2. Technická havária

V prípade, že na mieste poistenia dôjde k technickej havárii, prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) zorganizujeme a uhradíme výjazd technickej pohotovostnej služby dodávateľa služieb na miesto poistenia,
- b) zorganizujeme a uhradíme práce vedúce k odstráneniu príčiny technickej havárie a k odstráneniu škôd vzniknutých na mieste poistenia vrátane nákladov na poskytnutie drobného spotrebného materiálu v profesiách a činnostiach:

- inštalatér,	- elektrikár,
- plynár,	- pokrývač,
- sklenár,	- čistenie zaneseného potrubia,
- kúrenár,	
- c) zorganizujeme a uhradíme práce potrebné na uvedenie predmetu poistenia do pôvodného stavu,
- d) poskytneme praktické informácie a rady, ako v danom prípade postupovať.

Vyššie uvedené náklady uhradíme do limitu 200 €. Náklady na prácu a materiál nad tento limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám,

3. Zablokovanie zámkov, zabuchnutie dverí

V prípade, že zatvorené vchodové dvere od predmetu poistenia nie je možné otvoriť príslušným kľúčom alebo z dôvodu jeho straty, zabuchnutia, či zlomenia, alebo z dôvodu poškodenia vložky zámku, prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) zorganizujeme a uhradíme výjazd dodávateľa služieb – zámočníka na miesto poistenia,
- b) zorganizujeme a uhradíme práce potrebné k otvoreniu vchodových dverí od predmetu poistenia a k zaisteniu funkčnosti ich odomykania a zamykania vrátane prípadnej výmeny zámku vrátane nákladov na poskytnutie drobného materiálu.

Osoba požadujúca poskytnutie asistenčných služieb je povinná nám resp. poskytovateľovi asistenčných služieb poskytnúť súčinnosť pri overení totožnosti a preukázať, že nejde o nelegálne vniknutie do predmetu poistenia. Nie sme povinní poskytnúť toto plnenie, ak nie sú vylúčené pochybnosti o oprávnenosti tejto osoby na vstup do predmetu poistenia.

Vyššie uvedené náklady uhradíme do limitu 200 €. Náklady na prácu a materiál nad tento limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám,

4. **Dezinsekcia a deratizácia**

V prípade, že na mieste poistenia je z hygienických a bezpečnostných dôvodov potrebné vykonať akútnu dezinsekciu alebo deratizáciu, prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) zorganizujeme a uhradíme výjazd dodávateľa – deratizéra alebo dezinsektora na miesto poistenia,
- b) zorganizujeme a uhradíme práce potrebné v rámci akútnej dezinsekcie, dezinfekcie a deratizácie vrátane nákladov na poskytnutie drobného materiálu.

Vyššie uvedené náklady uhradíme do výšky 200 €. Náklady na prácu a materiál nad tento limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

5. **Stráženie miesta poistenia**

V prípade, že miesto poistenia je po poistnej udalosti potrebné zabezpečiť strážnou službou, aby nedošlo k zväčšeniu škody, odcudzeniu alebo krádeži predmetu poistenia, prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) zorganizujeme a uhradíme náklady na strážnu službu, ktorá bude dané miesto poistenia po poistnej udalosti strážiť.

Vyššie uvedené náklady uhradíme do výšky 200 €. Náklady na stráženie miesta poistenia nad tento limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

6. **Rozšírený záručný servis domácich spotrebičov**

V rámci rozšíreného záručného servisu uhradíme náklady na opravu poruchy alebo cenu (ak sa spotrebič nedá opraviť alebo je úplne zničený) elektronických domácich spotrebičov a predmetov spotrebnej elektroniky v rovnakej alebo porovnateľnej kvalite (ďalej len „domáci spotrebič“), ktoré sú uvedené v nasledujúcom zozname, a to až do výšky ceny domáceho spotrebiča v čase vzniku škody, maximálne však do limitu plnenia vo výške 200 €.

Rozšírený záručný servis sa vzťahuje výlučne na nasledujúce domáce spotrebiče:

- chladnička,
- mraznička,
- kombinovaná chladnička s mrazničkou,
- elektrický alebo indukčný sporák,
- digestor,
- práčka,
- sušička,
- kombinovaná práčka so sušičkou,
- umývačka riadu,
- vstavaná elektrická / teplovzdušná rúra,
- vstavaná mikrovlnná rúra,
- centrálny vysávač,
- televízor,
- satelitný prijímač vrátane satelitnej antény,
- prenosný elektrický ohrievač.

Nárok na využitie služby vzniká poistenému, len ak sú splnené nasledujúce podmienky:

- a) nefunkčnosť domáceho spotrebiča nastala v dôsledku náhodnej, nepredvídateľnej poruchy, ktorá znemožňuje jeho používanie na účel, na ktorý bol určený (mechanická, elektronická alebo elektrická nefunkčnosť),
- b) domáci spotrebič musí byť súčasťou vybavenia poistenej domácnosti,

- c) na domáci spotrebič sa už nevzťahuje záruka poskytovaná výrobcom či predajcom,
- d) domáci spotrebič nie je starší ako sedem rokov od dátumu predaja,
- e) k poruche nedošlo počas prvých dvoch mesiacov od zakúpenia domáceho spotrebiča,
- f) domáci spotrebič bol zakúpený ako nový v Slovenskej republike a túto skutočnosť poistený preukáže doložením faktúry alebo dokladu o zakúpení spotrebiča.

7. Cykloasistencia

V rámci poistenia asistenčných služieb má poistený v prípade poistnej udalosti nárok na poskytnutie nasledujúcich asistenčných služieb prostredníctvom asistenčnej centrály. Služby sú poskytované pre bicykle vo vlastníctve poisteného a členov bývajúcich v spoločnej domácnosti na mieste poistenia, a to maximálne pre dve dospelé osoby a 4 deti vo veku do 18 rokov.

a) Asistenčné služby v prípade nehody alebo poruchy alebo krádeže bicykla

Ak dôjde k nehode alebo poruche vo vzdialenosti väčšej ako 5 km od miesta poistenia, následkom ktorej sa bicykel stane nepojazdným, prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- i. zorganizujeme prepravu bicykla, poisteného a/alebo členov bývajúcich v spoločnej domácnosti z miesta najbližšieho k miestu udalosti, kam je možné legálne a technicky dôjsť asistenčným vozidlom, do najbližšieho cykloservisu, do miesta prechodného ubytovania alebo do miesta poistenia a uhradíme náklady na túto prepravu až do vzdialenosti 50 km od miesta naloženia bicykla a zároveň až do limitu 200 €,
- ii. zorganizujeme úschovu nepojazdného bicykla až na 5 dní,
- iii. uhradíme náklady na zapožičanie náhradného bicykla až na 5 dní, a zároveň maximálne do limitu 200 €, a to v prípade, pokiaľ nie je možné bicykel spojiť do 24 hodín od nahlásenia asistenčnej udalosti poskytovateľovi asistenčných služieb. Ak je poistený bicykel bez dopomoci elektromotoru, musí byť zapožičaný aj náhradný bicykel bez dopomoci elektromotoru. Ak je poistený elektrobicykel, môže byť zapožičaný náhradný elektrobicykel aj bicykel bez dopomoci elektromotoru.

b) Asistenčné služby v prípade nedostatku energie (elektrobicykel)

Ak dôjde k neočakávanému vyčerpaniu energie v batérii potrebnej pre napájanie elektromotoru bicykla vo vzdialenosti väčšej ako 5 km od miesta poistenia, prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- i. vyhľadáme najbližšie miesto, na ktorom je možné batériu potrebnú k napájaniu elektromotoru nabiť,
- ii. zorganizujeme prepravu bicykla, poisteného a/alebo členov bývajúcich v spoločnej domácnosti z miesta najbližšieho k miestu udalosti, kam je možné legálne a technicky dôjsť asistenčným vozidlom, do najbližšieho miesta, kde je možné batériu potrebnú k napájaniu elektromotoru bicykla dobiť a uhradíme náklady na túto prepravu až do limitu 200 €.

c) Asistenčné služby v prípade defektu

Ak dôjde počas jazdy na bicykli vo vzdialenosti väčšej ako 5 km od miesta poistenia k poškodeniu duše a/alebo plášťa bicykla alebo pokiaľ dôjde k poškodeniu duše a/alebo plášťa bicykla cudzou osobou (vandalizmus), prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb zorganizujeme opravu duše/plášťa na mieste najbližšom k miestu udalosti, kam je možné legálne a technicky dôjsť asistenčným vozidlom. Pokiaľ v danej lokalite nie je táto služba k dispozícii, zorganizujeme prepravu bicykla, poisteného a/alebo členov bývajúcich v spoločnej domácnosti z miesta najbližšieho k miestu udalosti, kam je možné legálne a technicky dôjsť asistenčným vozidlom, do najbližšieho cykloservisu alebo iného miesta, kde je možné dušu alebo plášť opraviť. Prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb uhradíme náklady za opravy, drobný spotrebný materiál a prepravy v súvislosti s defektom bicykla až do limitu 200 €. Náklady na náhradné diely hradí poistený.

d) Asistenčné služby v prípade zdravotných komplikácií

Ak dôjde počas jazdy na bicykli k úrazu alebo iným zdravotným komplikáciám poisteného a/alebo členov bývajúcich v spoločnej domácnosti, ktoré im bránia v pokračovaní v jazde na bicykli, prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb zorganizujeme prepravu bicykla, poisteného a/alebo členov bývajúcich v spoločnej domácnosti z miesta najbližšieho k miestu udalosti, kam je možné legálne a technicky dôjsť asistenčným vozidlom alebo zo zdravotníckeho zariadenia do miesta prechodného ubytovania alebo do miesta poistenia a uhradíme náklady na túto prepravu až do vzdialenosti 50 km od miesta naloženia bicykla a zároveň až do limitu 200 €.

Cykloasistencia uvedená v ods. 7 je platná na území Slovenskej republiky a v pohraničných oblastiach maximálne však do 25 km po pozemnej komunikácii od hranice Slovenskej republiky.

8. Prijatie nahlásenia škody

Poskytovateľ asistenčných služieb:

- a) prijme nahlásenie škody,
- b) oznámi nám vznik škody,
- c) poskytne poistenému informácie o postupe v prípade havarijnej udalosti,
- d) poskytne praktické informácie o postupoch v prípade škody na nehnuteľnom majetku alebo domácnosti,
- e) poskytne adresy správnych orgánov, právnych a daňových poradcov, profesijných organizácií a ďalších subjektov nutných pre riešenie vzniknutej situácie.

9. Poskytnutie kontaktov na dodávateľa služieb

Poskytovateľ asistenčných služieb poskytne poistenému kontakty na dodávateľov služieb v profesiách a činnostiach:

- | | |
|---------------|---|
| - inštalatér, | - čistič komínov (kominár), |
| - plynár, | - dláždič, |
| - sklenár, | - odstraňovanie trosiek, |
| - kúrenár, | - deratizáciu, dezinfekciu alebo dezinfekciu, |
| - elektrikár, | - odchyt zvierat |
| - pokrývač, | |

v prípade:

- a) tretej a ďalších asistenčných udalostí,
- b) na požiadanie poisteného po škode v zmysle VPPOB/2401.

V tomto prípade znášame len náklady na vyhľadanie dodávateľa služieb. Nehradíme však už náklady na výjazd, materiál, prácu a ostatné náklady súvisiace s prácami dodávateľa služieb.

- 10. Nehradíme náklady poisteného alebo iných osôb spojené s kontaktovaním nás alebo poskytovateľa asistenčných služieb.

Článok 3**Výluky z asistenčných služieb**

V tejto časti uvádzame okolnosti, za ktorých nebudeme vyplácať poistné plnenie.

- 1. Podmienky asistenčných služieb sa nevzťahujú na:

- a) neplatnú poistnú zmluvu,
- b) na službu, ktorá bola poskytnutá bez kontaktovania poskytovateľa asistenčných služieb alebo v rozpore s pokynmi poskytovateľa asistenčnej služby,
- c) udalosti, ku ktorým došlo mimo územia Slovenskej republiky (s výnimkou cykloasistencie),
- d) priestory, ktoré nie sú určené na bývanie, ale slúžia na komerčné účely (napr. kancelárie, obchodné priestory),
- e) spoločné priestory v nehnuteľnostiach s viac ako jedným bytom (napr. chodby, schodišťa, povaly),
- f) priestory, ktoré sa nachádzajú v nehnuteľnostiach nespôsobilých na bývanie,
- g) priestory nachádzajúce sa v nehnuteľnostiach, ktoré sú v zlom technickom stave,
- h) prevádzkovanie bežných opráv, údržby alebo preventívnych opráv,
- i) prípady, keď opravu predpísali správne úrady,
- j) škody spôsobené treťou osobou,
- k) škody, ktoré vznikli v dôsledku nezabezpečenia a nevykonania úkonov, opráv alebo opatrení, odporúčaných asistenčnou službou na základe predošlej intervencie,
- l) úkony spadajúce do zákonných povinností správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto poistenia,
- m) haváriu spôsobenú neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom poisteného alebo člena jeho domácnosti,
- n) haváriu spôsobenú akýmkoľvek stavebnými úpravami alebo opravami,
- o) haváriu spôsobenú zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí,
- p) haváriu, ktorá bola spôsobená úmyselným konaním poisteného, členov domácnosti alebo tretej osoby konajúcej na ich pokyn alebo podnet.

- 2. V rámci rozšíreného záručného servisu neposkytneme poistné plnenie v prípade, že:

- a) cena elektrického spotrebiča je ku dňu kúpy nižšia ako 100 €,

- b) porucha bola spôsobená rizikom, ktoré bolo dojednané alebo mohlo byť dojednané v poisťnej zmluve (napr. požiar, priamy úder blesku, povodeň, krádež, prepätie),
 - c) porucha bola spôsobená výkyvmi a/alebo výpadkami v dodávke elektrického prúdu bez ohľadu na príčinu týchto výkyvov, resp. výpadkov,
 - d) k poškodeniu alebo zničeniu došlo úmyselne, v dôsledku vedomej nedbanlivosti, neplnením alebo opomenutím pokynov výrobcu alebo predajcu,
 - e) k poškodeniu došlo v dôsledku zhrdzavenia, korózie, preliačenia alebo poškrabania alebo iného manuálneho poškodenia, ktoré vzniklo v dôsledku manipulácie s prístrojom alebo v dôsledku umiestnenia prístroja v rozpore s pokynmi výrobcu alebo predajcu,
 - f) došlo k poškodeniu povrchu alebo vzhľadu domáceho spotrebiča, ktoré nemá vplyv na funkčnosť,
 - g) k poškodeniu došlo v dôsledku vplyvu počasia alebo prírodných udalostí,
 - h) spolu so spotrebičom bolo používané príslušenstvo neschválené výrobcom,
 - i) domáci spotrebič nie je funkčný v dôsledku opotrebenia alebo spotreby jeho súčastí, pri ktorých sa predpokladá ich rýchlejšie opotrebenie alebo častá výmena (napríklad koniec životnosti žiarovky, vybitie batérie, zníženie kapacity akumulátorov, a pod.),
 - j) k poškodeniu došlo v dôsledku vnútorného znečistenia domáceho spotrebiča,
 - k) servisné zariadenie neidentifikuje žiadnu chybu na alebo v domácom spotrebiči,
 - l) chyba elektrického spotrebiča je spôsobená vírusom,
 - m) elektrické zariadenie nebolo súčasťou vybavenia poisťnej domácnosti v momente vzniku poškodenia,
 - n) domáce spotrebiče používa poistený na podnikanie alebo inú zárobkovú činnosť.
3. V rámci cykloasistencie neposkytneme poisťné plnenie v prípade, ak:
- a) bol bicykel v čase vzniku asistenčnej udalosti vedený osobou pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných alebo návykových látok,
 - b) bol bicykel pri zahájení jazdy v nepojazdnom stave, najmä pokiaľ bola zanedbaná pravidelná údržba doporučovaná výrobcu bicykla alebo pokiaľ boli na bicykli vykonané úpravy v rozpore s pokynmi výrobcu bicykla,
 - c) bol bicykel použitý pri organizovanej súťaži alebo pri pretekoch akéhokoľvek druhu vrátane prípravy na súťaž alebo pretek,
 - d) bol bicykel použitý pri prevádzkovaní podnikateľskej, alebo akejkolvek inej zárobkovej činnosti.

Článok 4

Ako postupovať pri nahlasovaní asistenčnej udalosti?

V tejto časti popisujeme postup, ktorý musí poistený dodržať, aby mal nárok na plnenie.

1. V prípade vzniku asistenčnej udalosti je potrebné, aby ju poistený bezodkladne nahlásil prostredníctvom telefonického strediska poskytovateľa asistenčných služieb, ktoré je v prevádzke 24 hodín denne. V prípade, že poistený túto svoju povinnosť nesplní alebo zorganizuje službu, ktorá je predmetom plnenia poskytovateľa asistenčných služieb, sám, zaniká jeho právo na poskytnutie asistenčných služieb a bude znášať všetky náklady v plnej výške, t.j. nebude mať nárok na plnenie podľa týchto osobitných dojednaní.
2. Pri telefonickom volaní do telefonického strediska poskytovateľa asistenčných služieb alebo pri akejkolvek inej forme spojenia, ktorú poistený použije pri svojej žiadosti o asistenčné služby, musí poskytovateľovi asistenčných služieb uviesť nasledujúce informácie:
 - a) meno a priezvisko,
 - b) číslo poisťnej zmluvy,
 - c) kontaktné telefónne číslo,
 - d) adresu miesta poistenia (v prípade cykloasistencie aj miesto, kde sa bicykel nachádza),
 - e) okolnosti dôležité pre určenie najvhodnejšieho riešenia udalosti,
 - f) ďalšie informácie, o ktoré operátori poskytovateľa asistenčných služieb požiadajú, a ktoré súvisia so vzniknutou asistenčnou udalosťou.
3. V prípade rozšíreného záručného servisu elektrospotrebičov je potrebné, aby poistený do 30 kalendárnych dní odo dňa telefonického oznámenia odovzdal domáci spotrebič do servisného zariadenia. Poskytovateľ asistenčných služieb má právo určiť servisné zariadenie na vykonanie opravy domáceho spotrebiča. Pokiaľ ho nevyužije, poistený môže odovzdať domáci spotrebič na opravu do servisného zariadenia

podľa vlastného uváženia. Je potrebné, aby poistený po vykonaní opravy zaslal na adresu poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) originál faktúry za opravu vydanú servisným zariadením,
 - b) doklad o tom, že záručný servis sa na danú poruchu domáceho spotrebiča už nevzťahuje,
 - c) kópiu záručného listu alebo kópiu faktúry na nákup domáceho spotrebiča alebo kópiu iného dokladu, na ktorom je uvedený deň kúpy,
 - d) označenie a adresu predajcu,
 - e) iné doklady, ktoré si vyžiada poskytovateľ asistenčnej služby.
4. V prípade cykloasistencie je potrebné, aby:
- a) poistený uviedol aj ďalšie informácie, o ktoré poskytovateľ asistenčných služieb požiada, aby tak umožnili asistenčnému vozidlu čo najrýchlejšiu dopravu na miesto asistenčnej udalosti,
 - b) poistený oznámil príslušným orgánom polície krádež bicykla, vyžiadal si policajnú správu a predložil ju poskytovateľovi asistenčných služieb, ak o túto správu poskytovateľ asistenčných služieb požiada,
 - c) poistený predložil poskytovateľovi asistenčných služieb lekársku správu z ošetrenia následkov úrazu alebo iných zdravotných komplikácií, ktoré mu a/alebo členom bývajúcim v spoločnej domácnosti zabránili v pokračovaní v jazde na bicykli, ak o túto správu poskytovateľ asistenčných služieb požiada.
5. Ak bude mať poskytovateľ asistenčnej služby všetky požadované dokumenty od poisteného a na základe týchto dokumentov posúdi, že nárok je v súlade s týmito podmienkami, uhradíme prostredníctvom poskytovateľa asistenčnej služby poistné plnenie do 15 dní odo dňa ukončenia poistného vyšetrovania.

Článok 5

Záverečné právne texty

V tejto časti máme zákonnú povinnosť uviesť niektoré ďalšie informácie.

- 1. Ak poistenému alebo osobe, ktorá vynaložila náklady na záchranu, vzniklo proti inému právo na náhradu škody alebo iné obdobné právo, v súvislosti s hroziacou alebo vzniknutou poistnou udalosťou, prechádza výplatou poistného plnenia z tohto poistenia toto právo na nás, a to až do výšky sumy, ktorú sme vyplatili z poistenia poistenému, inej osobe, ktorá má právo na poistné plnenie alebo inej osobe, ktorá vynaložila zachraňovacie náklady.
- 2. Toto poistenie a príslušný náš záväzok poskytnutý v prípade poistnej udalosti poistenému alebo osobe, ktorá má právo na poistné plnenie, plnenie formou asistenčných služieb, nenahrádza ani nemôže nahrádzať poslanie útvarov a zborov zriadených zo zákona štátnymi alebo miestnymi orgánmi na zabezpečenie záchranných zdravotníckych, hasičských, vyslobodzovacích alebo prieskumných úloh a za prípadné zásahy týchto útvarov nie je z tohto poistenia poskytovaná žiadna finančná ani iná forma kompenzácie.
- 3. Tieto osobitné dojednania nadobúdajú účinnosť dňa 31.07.2024.

Zoznam asistenčných služieb pre poistenie majetku

Poistený má nárok na využitie dvoch asistenčných zásahov na území Slovenskej republiky* v rámci urgentných asistenčných služieb ročne.

Servis domácich spotrebičov je možné využiť najviac jedenkrát v priebehu poistného obdobia



Telefónne číslo pre Asistenčné služby: +420 2 9633 9644 alebo 0850 003 333

HOME ASSISTANCE – ASISTENCIA PRE DOMÁCNOSTI	
ASISTENČNÉ SLUŽBY V PRÍPADE ZABLOKOVANIA ZÁMKOV, ZABUCHNUTIA DVERÍ	
Prijatie hlásenia o škode	ÁNO
Oznámenie škody poisťovateľovi	ÁNO
Informácie o postupe v prípade havarijnej udalosti	ÁNO
Informácie o postupe pre uplatnenie nároku voči poisťovateľovi	ÁNO
ASISTENČNÉ SLUŽBY V PRÍPADE ZABLOKOVANIA ZÁMKOV, ZABUCHNUTIA DVERÍ	
Výjazd technika – zámočníka na miesto	200 €
Práca technika – zámočníka: Odomknutie vchodových dverí budovy od predmetu poistenia a zaistenie funkčnosti ich odomykania a zamykania vrátane prípadnej výmeny zámku	
Poskytnutie drobného spotrebného materiálu (záмок, náhradné kľúče...)	
ASISTENČNÉ SLUŽBY V PRÍPADE TECHNICKEJ PORUCHY	
Výjazd technickej pohotovostnej služby na miesto	200 €
Práca technika: inštalatérske, plynárske, sklenárske, kúrenárske, elektrikárske, pokrývačské práce, čistenie zaneseného potrubia	
Poskytnutie drobného spotrebného materiálu	
DEZINSEKCIA A DERATIZÁCIA	
Výjazd dodávateľa – deratizéra na miesto	200 €
Deratizačné a dezinfekčné práce	
Poskytnutie drobného spotrebného materiálu	
ROZŠÍRENÝ ZÁRUČNÝ SERVIS DOMÁCICH SPOTREBIČOV	
Úhrada nákladov na opravu poruchy alebo zaplatenie ceny elektronického domáceho spotrebiča	1 asistencia ročne 200 €
Spotrebiče: chladnička, mraznička, kombinovaná chladnička s mrazničkou, elektrický alebo indukčný sporák, digestor, práčka, sušička, kombinovaná práčka so sušičkou, umývačka riadu, vstavaná elektrická/teplovzdušná rúra, vstavaná mikrovlnná rúra, centrálny vysávač, televízor, satelitný prijímač vrátane satelitnej antény, prenosný elektrický ohrievač	
	do 7 rokov veku spotrebiča
STRÁŽENIE MIESTA POISTENIA	
Stráženie miesta poistenia po poistnej udalosti, aby nedošlo k zväčšeniu škody, odcudzeniu alebo krádeži predmetu poistenia	200 €
CYKLOASISTENCIA	
Asistenčné služby v prípade nehody alebo poruchy alebo krádeže bicykla	200 €
Asistenčné služby v prípade nedostatku energie (elektrobicykel)	
Asistenčné služby v prípade defektu	
Asistenčné služby v prípade zdravotných komplikácií	

PRÁVNE INFORMÁCIE V SÚVISLOSTI SO ŠKODOU	
Poskytnutie praktických informácií o postupoch v prípade škody na nehnuteľnosti alebo domácnosti	200 €
Poskytnutie adres správnych orgánov, právnych a daňových poradcov, profesijných organizácií a ďalších subjektov nutných pre riešenie vzniknutej škody	ÁNO
VYUŽITIE KONTAKTOV Z DATABÁZY ASISTENČNEJ SLUŽBY	
Možnosť využitia kontaktov z databázy Asistenčnej služby na poskytovateľov služieb v profesiách a činnostiach: plynár, sklenár, kúrenár, elektrikár, pokrývač, zámočník, čistič komínov (kominár), dláždič, odstraňovanie trosiek, deratizáciu, dezinfekciu alebo dezinfekciu a odchyt zvierat	ÁNO

* V prípade cykloasistencie aj v pohraničných oblastiach maximálne však do 25 km po pozemnej komunikácii od hranice Slovenskej republiky