

Časť A – Všeobecná časť

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1. Pre poistenie asistenčných služieb (ďalej len „poistenie“), ktoré prostredníctvom finančného sprostredkovateľa Europ Assistance s. r. o., so sídlom Na Pankráči 121, 140 00 Praha 4, Česká republika uzatvára EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Írsko, registrovaný v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089 (ďalej len „poistiteľ“), platí zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení, príslušné ustanovenia zákona č. 39/2015 Z. z., o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení (ďalej spolu len „zákony“) a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky, tieto **Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb** (ďalej len „PP-ASPP-1611“) a ustanovenia skupinovej poistnej zmluvy o poistení asistenčných služieb č. 209R061611 (ďalej len „poistná zmluva“).
2. Poistenie a všetky právne vzťahy z neho vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
3. Tieto PP-ASPP-1611 nadobúdajú účinnosť dňa 17. 12. 2021.

Článok 2 – Výklad pojmov

1. Na účely uzatváraného poistenia platí tento výklad pojmov:
 - a. **poistníkom** je Union poisťovňa, a. s., so sídlom Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 322 051;
 - b. **asistenčnou centrálou** je Europ Assistance, s. r. o., so sídlom Na Pankráči 121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851;
 - c. **poisteným** sú osoba, ktorá spĺňa podmienky na vstup do poistenia podľa článku 3 ods. 4 Časti A – Všeobecnej časti týchto PP-ASPP-1611 a ďalšie osoby oprávnené na poskytnutie asistenčných služieb podľa písm. d) tohto článku;
 - d. **osobou oprávnenou na poskytnutie asistenčných služieb** podľa článkov 3 až 5 Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ASPP-1611 (Lekár na telefóne, Doprava zo zdravotníckeho zariadenia a Sprievod poisteného k lekárovi) sú aj členovia domácnosti osoby, ktorá spĺňa podmienky na vstup do poistenia podľa článku 3 ods. 4 Časti A – Všeobecnej časti týchto PP-ASPP-1611, maximálne však ešte jeden dospelý a tri deti; a pre poskytnutie asistenčných služieb podľa článkov 6 až 8 Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ASPP-1611 (Pomoc v prípade havárie, Pomoc v prípade zablokovania dverí a Pomoc pre potreby opravy domácich spotrebičov) sú aj všetci ďalší členovia domácnosti osoby, ktorá spĺňa podmienky na vstup do poistenia podľa článku 3 ods. 4 Časti A – Všeobecnej časti týchto PP-ASPP-1611;
 - e. **poistnou udalosťou** je náhodná skutočnosť bližšie určená v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ASPP-1611, ktorá nastala v čase trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poistiteľa poskytnúť poistné plnenie;
 - f. **poistným rokom** je časové obdobie jedného roka, ktoré začína plynúť o 00.00 hodine dňa začiatku poistenia [resp. v ďalších rokoch vždy výročným dňom] a končí sa o 00.00 hodine najbližšieho nasledujúceho výročného dňa, pričom výročný deň, je deň ktorý sa číselným označením zhoduje s označením dňa a mesiaca začiatku poistenia; ak takýto deň nie je, výročným dňom je posledný deň v mesiaci;
 - g. **škodovou udalosťou** je skutočnosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie;
 - h. **poistnou zmluvou** je zmluva uzatvorená medzi poistiteľom a poistníkom, v ktorej sa poistiteľ zaväzuje najmä v prípade vzniku poistnej udalosti poskytnúť v dohodnutom rozsahu poistné plnenie a poistník sa zaväzuje najmä platiť poistné;
 - i. **korešpondenčnou adresou** je adresa trvalého bydliska alebo sídla, popr. iná adresa písomne oznámená poistiteľom, na ktorú poistiteľ výhradne doručuje všetku písomnú korešpondenciu; so zasielaním na korešpondenčnú adresu je spojená fikcia doručenia. V prípade, že je poistiteľovi ako korešpondenčná adresa oznámená adresa osoby odlišnej od poisteného, nenesie poistiteľ zodpovednosť za dôsledky plynúce z prípadného omeškania pri odovzdaní korešpondencie medzi týmito osobami;
 - j. **kontaktným spojením** je telefonické, e-mailové alebo iné spojenie, na ktoré je poistiteľ oprávnený zaslať svoje oznamy alebo ponuky;
 - k. **zabezpečenie služieb** je forma poistného plnenia, keď poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály a zmluvných dodávateľov vykoná úkony potrebné na poskytnutie služby poistenému v rozsahu a podľa limitov uvedených v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ASPP-1611, pričom náklady

- služieb presahujúce stanovené finančné limity budú uhradené poisteným;
- l. **zmluvný dodávateľ** je právnická či fyzická osoba, ktorá poskytuje služby či vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre oprávnenú osobu;
 - m. **hospitalizácia** je poskytnutie lôžkovej základnej a špecializovanej diagnostickej a liečebnej starostlivosti v zdravotníckom zariadení (nemocnici), ktorá je z lekárskeho hľadiska nevyhnutná z dôvodu choroby alebo úrazu poisteného, a to iba v prípade hospitalizácie na lôžkovej časti zdravotníckeho zariadenia, ktoré má stály lekársky dohľad a jeho prevádzkovanie je v súlade s platnými právnymi predpismi a ak je doba hospitalizácie aspoň 24 hodín (alebo pobyt v zdravotníckom zariadení cez noc);
 - n. **choroba** je zmena fyzického alebo mentálneho zdravia poisteného, na ktorú poistený ochorel prvýkrát po dátume uzatvorenia tohto poistenia;
 - o. **úraz** je neočakávané a náhle pôsobenie vonkajších síl alebo vlastnej telesnej sily nezávisle na vóli poisteného, ku ktorému došlo počas trvania poistenia, a ktorým bolo poistenému spôsobené poškodenie zdravia;
 - p. **nesebestačnosť** je dlhodobý nepriaznivý zdravotný stav, ktorý neumožňuje vykonávanie bežných denných aktivít. Ide o také zdravotné postihnutie, ktoré obmedzuje duševné, zmyslové alebo fyzické schopnosti, prípadne kombinované postihnutie, ktoré neumožňuje starostlivosť o vlastnú osobu a jej sebestačnosť a robí ju závislou na pomoci inej osoby. Posúdenie nesebestačnosti sa vždy vykonáva na základe predložených lekárskeho správ a odporúčaní lekára;
 - q. **domácnosť** je byt alebo rodinný dom, ktorý poistený obýva a ktoré sú podľa rozhodnutia stavebného úradu určené na bývanie. Za domácnosť sa nepovažujú spoločné priestory v domoch s viac než jedným bytom, ako napríklad spoločné chodby, schodištia a výťahy, ďalej spoločné pójdy, pivnice, kočíkárne, balkóny a terasy alebo spoločné garáže;
 - r. **havária** je náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného na prívod, akumuláciu alebo odvod energií a médií nutných na obvyklé používanie domácnosti, v dôsledku ktorej došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie domácnosti alebo k úniku kvapalín či plynov, ktorý spôsobil poškodenie domácnosti alebo jeho stavebných súčastí v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie domácnosti alebo ktorý by následne mohol spôsobiť škody na zdraví alebo škodu väčšieho rozsahu na vybavení domácnosti;
 - s. **zablokovanie dverí** je udalosť, pri ktorej došlo k uzamknutiu či zabuchnutiu hlavných vchodových dverí od domácnosti poisteného;
 - t. **drobný materiál** je materiál použitý zmluvným dodávateľom pri riešení asistenčnej udalosti ako najmä tesnenie, tesniace vaty, skrutky, montážne peny a pod., nie však súčiastky alebo náhradné diely;
 - u. **domáci spotrebič** je technické zariadenie, ktoré je inštalované v domácnosti, ktoré spotrebováva elektrickú energiu a ďalej technické zariadenie, v ktorom sa spaľuje zemný plyn na účely tepelnej úpravy pokrmov, vykurovania, ohrevu úžitkovej vody. Domácimi spotrebičmi na účely poskytovania asistenčných služieb sú tieto spotrebiče, v prípade, že nie sú staršie ako 7 rokov od dátumu kúpy ako nové veci a nepodliehajú záručným podmienkam výrobcu: chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, práčka, sušička bielizne, práčka kombinovaná so sušičkou bielizne, umývačka riadu, sporák, rúra (okrem samostatnej mikrovlnnej), digestor, plynový sporák alebo variče, plynový kotel, prietokový ohrievač, plynový ohrievač vzduchu, TV.

Článok 3 – Vznik a trvanie každého jednotlivého poistenia

1. Ak PP-ASPP-1611 nestanovia inak, uzatvára sa poistenie na obdobie platnosti príslušného zmluvného vzťahu (poistná zmluva Úrazové poistenie Plus) medzi poistníkom a osobou, ktorá spĺňa podmienky na vstup do poistenia podľa ods. 4 tohto článku.
2. Jednotlivé poistenie vzniká od 00.00 hodiny prvého dňa začiatku poistenia na základe poistnej zmluvy Úrazové poistenie Plus medzi poistníkom a osobou, ktorá spĺňa podmienky na vstup do poistenia podľa ods. 4 tohto článku PP-ASPP-1611.
3. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastanú v období trvania poistenia a teda v období trvania zmluvného vzťahu medzi poistníkom a osobou, ktorá spĺňa podmienky na vstup do poistenia podľa ods. 4 tohto článku PP-ASPP-1611 (od začiatku poistenia Úrazové poistenie Plus až do jeho konca).
4. Každé jednotlivé poistenie vzniká za predpokladu, že fyzická osoba spĺňa nasledujúcu podmienku pre vstup do poistenia – má uzatvorenú poistnú zmluvu

Úrazové poistenie Plus s poistníkom ako poistená osoba, ak daná poistná zmluva v záverečných ustanoveniach na poistenie podľa týchto PP-ASPP-1611 výslovne odkazuje a informuje príslušnú osobu, že sa stáva poisteným podľa týchto PP-ASPP-1611.

Článok 4 – Zánik každého jednotlivého poistenia

1. Popri spôsoboch stanovených zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi poistenie zaniká:
 - a. každé jednotlivé poistenie zánikom poistnej zmluvy Úrazového poistenia Plus medzi poistníkom a osobou, ktorá spĺňa podmienky na vstup do poistenia podľa ods. 4 predchádzajúceho článku týchto PP-ASPP-1611;
 - b. pre neplatenie poistného v súlade s § 801 Občianskeho zákonníka zo strany poistníka;
 - c. výpoveďou podľa ustanovenia § 800 Občianskeho zákonníka;
 - d. odstúpením od poistenia v súlade s § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka;
 - e. odmietnutím plnenia v súlade s § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka;
 - f. ďalšími spôsobmi uvedenými na inom mieste týchto PP-ASPP-1611, v poistnej zmluve alebo stanovených zákonom.

Článok 5 – Poistné plnenie a limit poistného plnenia

1. Limity poistného plnenia na jednu poistnú udalosť sú vymedzené v Tabuľke plnení v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ASPP-1611.
2. Poistné plnenie poskytne poisťiteľ podľa podmienok a v rozsahu uvedenom v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ASPP-1611.
3. Právo na poistné plnenie sa premlčí najneskôr za tri roky, premlčacia doba práva na poistné plnenie začína plynúť jeden rok po vzniku poistnej udalosti.
4. Počet poistných udalostí počas jedného poistného roku trvania poistenia nie je obmedzený.

Článok 6 – Práva a povinnosti poisťiteľa

1. Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je poisťiteľ oprávnený najmä:
 - a. udeľovať poistenému pokyny na odvrátenie poistnej udalosti alebo zmenšenie rozsahu jej následkov;
 - b. odmietnuť plnenie z poistenia, ak poistený uvedie pri uplatňovaní práva na plnenie z poistenia vedome nepravdivé alebo hrubo skreslené údaje týkajúce sa rozsahu poistnej udalosti alebo podstatné údaje týkajúce sa tejto udalosti zamlčí;
 - c. znížiť poistné plnenie, ak poistený poruší povinnosti uvedené v zákone a v ostatných právnych predpisoch a také porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na jej priebeh alebo na zväčšenie rozsahu jej následkov alebo na zistenie alebo určenie výšky poistného plnenia alebo na sťaženie alebo znemožnenie vykonať vlastné vyšetrovanie poisťiteľa na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie alebo rozsahu škody;
 - d. žiadať náhradu nákladov alebo škody, ak v dôsledku porušenia niektorej povinnosti poisteným vznikne poisťiteľovi škoda alebo poisťiteľ zbytočne vynaloží náklady. Poisťiteľ má právo na náhradu týchto nákladov alebo škody proti osobe, ktorá škodu spôsobila alebo vynaloženie nákladov vyvolala. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo regresu.

Článok 7 – Práva a povinnosti poistníka a poisteného, resp. oprávnenej osoby počas platnosti poistnej zmluvy

1. Ak poistenému hrozí škoda, je povinný na jej odvrátenie zakročiť spôsobom primeraným okolnostiam.
2. Poistený je povinný dbať, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k zmenšeniu nebezpečenstva alebo k jeho odvráteniu, ktoré mu vyplývajú z právnych predpisov alebo na ich základe.
3. Ak je konanie alebo vedomie poisteného právne významné, prihlási poisťiteľ pri zisťovaní porušení povinností stanovených právnymi predpismi tiež na konanie a vedomosti iných osôb konajúcich z podnetu poisteného alebo v jeho prospech.
4. Poistený je povinný v prípade poistnej udalosti oznámiť poisťiteľovi, že je poistený u iného poisťiteľa proti tomu istému poistnému nebezpečenstvu; zároveň je povinný oznámiť názov tohto poisťiteľa a výšku limitu poistného plnenia.

Článok 8 – Práva a povinnosti poistníka, poisteného spojené so vznikom škodovej a poistnej udalosti.

1. Okrem ďalších povinností stanovených právnymi predpismi je poistený pri vzniku škodovej udalosti povinný najmä:
 - a. vykonať opatrenia vedúce k zmierneniu škody alebo všetky možné opatrenia smerujúce proti zväčšovaniu škody a zaistiť odvrátenie následných škôd, pritom postupovať podľa pokynov poisťiteľa;
 - b. dať poisťiteľovi pravdivé a úplné vysvetlenie o vzniku škodovej udalosti a rozsahu jej následkov;
 - c. umožniť poisťiteľovi alebo ním povereným osobám úkony vyšetrovania

nevyhnutné pre posúdenie nároku na poistné plnenie, najmä preskúmať príčiny a rozsah škody pre stanovenie výšky poistného plnenia;

- d. na základe žiadosti zaprotokolovať alebo písomne oznámiť a predložiť všetky potrebné informácie a dokumenty;
 - e. oznámiť bez zbytočného odkladu orgánom činným v trestnom alebo priestupkovom konaní vznik udalosti, ktorá nastala za okolností nasvedčujúcich spáchaniu trestného činu alebo priestupku, ďalej oznámiť poisťiteľovi bez zbytočného odkladu, že v súvislosti s poistnou udalosťou bolo proti nemu alebo jeho zamestnancovi začaté trestné konanie a informovať poisťiteľa o priebehu a výsledku tohto konania;
 - f. plniť oznamovaciu povinnosť uloženú všeobecne záväznými právnymi predpismi;
 - g. bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o škodu dozvedel, informovať poisťiteľa spôsobom definovaným v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ASPP-1611;
 - h. predložiť poisťiteľovi na požiadanie nevyhnutné doklady, predovšetkým vyplnený a podpísaný škodový protokol, vrátane všetkých príloh v ňom uvedených.
2. Všetky povinnosti vyplývajúce z poistnej zmluvy, týchto PP-ASPP-1611 a z právnych predpisov, ktoré sa týkajú poisteného, sa primerane vzťahujú aj na všetky osoby, ktoré uplatňujú nároky na poistné plnenie. Tieto osoby takisto zodpovedajú za plnenie predpísaných povinností na zmiernenie škody a povinností smerujúcich k predchádzaniu a odvráteniu škôd.

Článok 9 – Forma právnych úkonov

1. Poistná zmluva a všetky ostatné právne úkony týkajúce sa poistenia musia mať písomnú formu, ak v týchto PP-ASPP-1611 alebo poistnej zmluve nie je uvedené inak.
2. Zmeny v poistnej zmluve je možné vykonávať iba písomnou formou, inak sú neplatné, ak poistná zmluva alebo tieto PP-ASPP-1611 nestanovia inak.
3. Poisťiteľ je oprávnený použiť na vyjadrenie svojho prejavu vôle aj inú než písomnú formu, ak je toto v záujme ochrany poistníka, poisteného. V tomto prípade poisťiteľ adresuje svoje úkony na kontaktné spojenia uvedené v poistnej zmluve.
4. Poisťiteľ je oprávnený využiť prostriedky diaľkovej komunikácie pre vzájomnú komunikáciu s poistníkom, poisteným v súvislosti so správou poistenia, riešením škodových poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťiteľa, členov medzinárodného koncernu Europ Assistance a spolupracujúcich obchodných partnerov. Tieto prostriedky slúžia na urychlenie vzájomnej komunikácie, avšak nenahradzujú písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžaduje zákon alebo poistná zmluva. Poisťiteľ pri voľbe formy komunikácie prihliada na povinnosti stanovené príslušnými právnymi predpismi, na charakter oznamovaných informácií, okolnosti, ako aj potreby a záujmy poistníka, poisteného.
5. Poistený písomnosti zasiela poisťiteľovi priamo na kontaktnú adresu poisťiteľa.

Článok 10 – Doručovanie

1. Písomnosti súvisiace s poistením jednotlivého poisteného podľa týchto PP-ASPP-1611 doručuje poisťiteľ na korešpondenčnú adresu v Slovenskej republike prostredníctvom subjektu oprávneného doručovať poštové zásielky (pošty) ako obyčajné alebo doporučené zásielky, prípadne iným vhodným spôsobom, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
2. Ak nie je adresát doporučenej zásielky zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia obvykle zdržiava, doručí sa zásielka inej dospeléj osobe bývajúcej v tom istom byte alebo v tom istom dome, pôsobiacej v rovnakom meste podnikania alebo zamestnanej na rovnakom pracovisku, pokiaľ je táto osoba ochotná zabezpečiť odovzdanie písomnosti. Ak nie je možné ani takto písomnosť doručiť, písomnosť so uloží na pošte, ktorá adresáta vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť prevzal. Ak si adresát neprevzme zásielku do 10 dní od jej uloženia, považuje sa posledný deň tejto lehoty za deň doručenia, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel. Pokiaľ nie je preukázaný opak, má sa za to, že sa adresát v mieste doručenia zdržiaval.
3. Poisťiteľ je povinný prostredníctvom asistenčnej centrály poistenému poslať oznámenie o odmietnutí poistného plnenia formou doporučeného listu, doporučeného listu do vlastných rúk, alebo inou preukázateľnou formou (napr. e-mail) v prípade, že poistený s doručovaním v tejto forme vyslovil súhlas.

Článok 11 – Územná platnosť

1. Poistenie sa vzťahuje len na služby a poistné plnenia poskytnuté v Slovenskej republike.

Článok 12 – Výluka z poistenia

1. Z poistenia nevzniká právo na poistné plnenie za škody vzniknuté v dôsledku:
 - a. vojnových udalostí, vzbury, povstania alebo iných hromadných násilných

- nepokojov, štrajkov, výluk, teroristických aktov (t. j. násilných konaní motivovaných politicky, sociálne, ideologicky alebo nábožensky) vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
- b. zásahu štátnej moci alebo verejnej správy;
 - c. zásahu vyššej moci alebo živeľnej udalosti;
 - d. pôsobenia jadrovej energie vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
 - e. úmyselného konania alebo hrubej nedbalosti poisteného a/alebo oprávnenej osoby;
 - f. manipulácie so zbraňami, výbušninami, horľavými a toxickými látkami;
 - g. porušenia platných právnych predpisov, alebo nariadení.
2. Poistenie podľa článkov 4 a 5 Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ASPP-1611 (Doprava zo zdravotníckeho zariadenia a Sprievod poisteného k lekárovi), sa ďalej nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku:
- a. akýchkoľvek profesionálne vykonávaných športov, alebo rizikových športov (horolezectva, potápania, a iné);
 - b. intoxikácie alkoholom, drogami či inými omamnými látkami, liečby následkov požívania alkoholu, drog alebo iných návykových látok; dôsledkov odvykacích alebo detoxikačných procedúr;
 - c. pokračovania, následkov alebo recidívy chorôb alebo úrazov, v dôsledku ktorých bol poistený hospitalizovaný v období 12 mesiacov pred dátumom poistnej udalosti, alebo v tomto období došlo k ošetreniu z dôvodu postupu choroby či následkov úrazu alebo došlo k podstatnej zmene v užívaní liekov vo vzťahu k danej chorobe či následkom úrazu;
 - d. asténie, depresívnych stavov a psychických porúch či ochorení bez ohľadu na to, či je potrebná psychiatrická liečba;
 - e. hospitalizácii spojených s pôrodom, dobrovoľným prerušením tehotenstva ich dôsledkami a umelým oplodnením;
 - f. zdravotných prehliadok, vyšetrení, transplantácie, liečebných a kúpeľných pobytov, kozmetických zákrokov a operácií, ktoré si poistený sám dobrovoľne vyžiada;
 - g. degeneratívneho ochorenia chrbtice a jeho priamych a nepriamych dôsledkov;
 - h. pobytom v liečebni dlhodobo chorých, pobyt v sanatóriách, ozdravovniach, zotavovniach, útulkoch, domovoch dôchodcov, pobyt v zariadeniach (klinikách, či nemocniciach) kúpeľných, dietetických alebo psychiatrických, zdravotný pobyt v horách alebo pri mori, alebo pobyt v gerontologických a geriatrických zariadeniach, v rehabilitačných zariadeniach a v zariadeniach na rekvifikáciu osôb a zariadeniach na rehabilitáciu pohybovú a funkčnú.
3. Poistenie sa nevzťahuje na poistné udalosti, ku ktorým došlo pred dňom nadobudnutia účinnosti poistenia.
4. Z prác a úkonov vykonávaných v domácnosti, ktorých úhrada je predmetom poistného plnenia asistenčnej centrály podľa článkov 6 až 8 Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ASPP-1611 (Pomoc v prípade havárie, Pomoc v prípade zablokovania dverí a Pomoc pre potreby opravy domácich spotrebičov), sú vylúčené práce uvedené pod písm. a. až f. Pri týchto prácach poskytne asistenčná centrála iba asistenciu spočívajúcu v zorganizovaní príslušných prác, pričom úhradu ich nákladov vykonáva oprávnená osoba:
- a. bežné opravy, údržba alebo preventívne opravy;
 - b. prípady, keď oprava bola predpísaná príslušnými úradmi;
 - c. opravy a úkony odporúčané asistenčnou centrálou po predchádzajúcej intervencii alebo opatrenia, ktorých vykonávanie nebolo oprávnenou osobou zaistené, a preto opakovane požaduje asistenčné služby rovnakej alebo obdobnej povahy;
 - d. úkony požadované oprávnenou osobou spadajúce do zákonných povinností vlastníka alebo zmluvných povinností správcu budovy, v ktorej sa nachádza domácnosť;
 - e. odstraňovanie následkov škôd vzniknutých zanedbaním údržby domácnosti;
 - f. odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zavinenými konaním oprávnenej osoby alebo tretej osoby.
5. Z tohto poistenia nevzniká nárok na poistné plnenie v akejkoľvek súvislosti so škodami na huteľných veciach, ktoré tvorí vybavenie alebo zariadenie domácnosti.

Článok 13 – Spôsob vybavovania sťažností

Poistiteľ prijíma sťažností podávané písomne. Sťažnosť sa podáva písomne prostredníctvom pošty na adresu poisťiteľa, e-mailom alebo faxom. Sťažovateľ musí v sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, predmet sťažnosti a čoho sa domáha. Anonymná sťažnosť sa vybavuje iba v tom prípade, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis. Poistiteľ sťažnosť posúdi v lehote 30 dní od jej doručenia. V odôvodnených prípadoch môže poisťiteľ lehotu na vyjadrenie k sťažnosti predĺžiť na 60 dní, pričom v takom prípade sťažovateľovi

oznámi dôvody predĺženia lehoty. O spôsobe vybavenia sťažnosti bude sťažovateľ písomne upovedomený.

Časť B – Osobitná časť

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1. Predmetom poistenia je poskytnutie poistného plnenia formou asistenčných služieb v rozsahu a podľa podmienok poistnej zmluvy a týchto PP-ASPP-1611.

Článok 2 – Hlásenie poistnej udalosti

1. V prípade škodovej udalosti je poistený povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať asistenčnú centrálu na telefónnom čísle: **02/ 3300 0022**, ktoré je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
2. Pri kontaktovaní asistenčnej centrály je poistený povinný oznámiť nasledujúce informácie:
 - meno, priezvisko a kontaktné telefónne číslo;
 - číslo poistnej zmluvy Úrazové poistenie Plus medzi poisťníkom a osobou, ktorá spĺňa podmienky na vstup do poistenia podľa článku 3 ods. 4 Časti A – Všeobecnej časti týchto PP-ASPP-1611;
 - rodné číslo a adresu domácnosti, v ktorej došlo k poistnej udalosti;
 - popis udalosti a okolností dôležitých na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.
3. Pri poskytovaní asistenčných služieb spojených s poistnou udalosťou je poistený povinný poskytnúť asistenčnej centrále súčinnosť pri získavaní lekárskej správ či všetkých iných informácií potrebných pre určenie nároku poisteného na poskytovanie asistenčných služieb. V prípade, ak sa nepreukáže nárok poisteného na poskytovanie asistenčných služieb, nebudú mu tieto služby poskytované.
4. Poistený, ktorému nastala poistná udalosť z poistenia podľa článkov 4 a 5 Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ASPP-1611 (Doprava zo zdravotníckeho zariadenia a Sprievod poisteného k lekárovi) je povinný poskytnúť poisťiteľovi bez zbytočného odkladu nasledujúce doklady:
 - kópiu prepúšťacej správy príslušného zdravotníckeho zariadenia v prípade hospitalizácie poisteného v dôsledku úrazu alebo choroby s uvedením počtu dní hospitalizácie alebo,
 - pokiaľ hospitalizácia poisteného stále trvá, tak potvrdenie o hospitalizácii poisteného v zdravotníckom zariadení s lekárskou správou potvrdzujúcou povahu a rozsah ochorenia, resp. telesného poškodenia s uvedením presnej diagnózy,
 - originálny doklad k zaplatenej doprave.
5. Poistiteľ alebo asistenčná centrála si vyhradzuje právo požadovať od poisteného aj iné doklady, ktoré považujú za potrebné, sami preskúmať skutočnosti, ktoré poisťiteľ považuje za nutné k zisteniu svojej povinnosti plniť (napr. lekársku správu, výpis zo zdravotnej dokumentácie). Všetky informácie, o ktorých sa poisťiteľ pri preskúmaní skutočností nutných k zisteniu povinnosti plniť dozvie, smie použiť len pre svoju potrebu, inak len so súhlasom poisteného.
6. Pokiaľ sú doklady preukazujúce vznik poistnej udalosti vystavené v inom ako slovenskom jazyku, je poistený povinný doložiť úradný preklad týchto dokladov, pokiaľ ho o to poisťiteľ požiada. Náklady prekladu hradí poistený.
7. Poistiteľ je povinný poskytnúť poistné plnenie formou asistenčných služieb nepretržite alebo formou finančného plnenia do 15 dní len čo skončil vyšetrovanie potrebné na zistenie rozsahu svojej povinnosti poskytnúť plnenie. Poistné plnenie hradí poisťiteľ na účet vedený v eur uvedený v žiadosti poisteného.

Článok 3 – Lekár na telefóne

1. Poistnou udalosťou je potreba konzultácie zdravotného stavu poisteného.
2. Asistenčná centrála poskytne poistenému informácie alebo konzultácie v nasledujúcom rozsahu (vzťahuje sa len na konzultácie zdravotných ťažkostí a zdravotných otázok vo vzťahu k poistenému):
 - a. konzultovanie zdravotného stavu, vysvetlenie príznakov ochorenia, zdravotných ťažkostí, ďalších prípadných súvisiacich symptómov, príčin popísaných symptómov a možný vplyv predchádzajúcich zdravotných komplikácií či aktivít poisteného;
 - b. vysvetlenie lekárskej terminológie – vysvetlenie bežne používaných pojmov v zdravotníctve, skratiek a názvov z lekárskej správ a inej lekárskej odbornej dokumentácie, latinských pojmov z lekárskej dokumentácie, diagnóz (v rámci zaslanej dokumentácie), ich možných následkov a súvislostí, číselných kódov diagnóz, následného nutného postupu pri liečení pre danú diagnózu;
 - c. vysvetlenie laboratórnych výsledkov, informácie o základných laboratórnych vyšetreniach, účel jednotlivých vyšetrení, vysvetlenie skratiek a základných typov nameraných hodnôt, informácie o rozmedzí výsledkov jednotlivých hodnôt, priradenie týchto hodnôt k obvyklým výsledkom a naznačenie výkladu odchýlok od normálnych hodnôt;

- d. vysvetlenie lekárskeho postupu, všeobecných postupov liečby daného ochorenia, všeobecných diagnostických postupov pri danom ochorení, základné informácie o časovej náročnosti liečby jednotlivých ochorení;
 - e. vysvetlenie pojmov z oblasti prenatálnej problematiky, informácie, na čo má tehotná žena nárok v rámci prenatálnych prehliadok, informácie aké vyšetrenia sa vykonávajú a prečo;
 - f. informácie o najbližšom vhodnom lekárovi, najbližšej lekárni, lekárskej pohotovosti.
- Poskytnutá informácia alebo konzultácia je iba všeobecnou vysvetľujúcou informáciou alebo konzultáciou k existujúcej diagnóze, liečbe alebo diagnostickým postupom. Táto služba nenahrádza poskytnutie lekárskej starostlivosti alebo lekárskej pohotovosti ani inú činnosť zložiek záchranného systému. V prípade priameho ohrozenia zdravia alebo života je poistený povinný prednostne kontaktovať príslušnú zložku záchranného systému napr. na linke 112.

Článok 4 – Doprava zo zdravotníckeho zariadenia

- Poistnou udalosťou je potreba prepravy poisteného zo zdravotníckeho zariadenia po ukončení hospitalizácie.
- Po ukončení hospitalizácie zaistí poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály službu spočívajúcu v odvoze poisteného zo zdravotníckeho zariadenia prostriedkom zodpovedajúcim jeho zdravotnému stavu (taxi, sanitné vozidlo, sanitné vozidlo so sprievodom, a pod). O type dopravy rozhoduje asistenčná centrála.
- O poskytnutie služby podľa ods. 2 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr v deň ukončenia hospitalizácie. Asistenčná centrála službu zorganizuje a uhradí náklady na zorganizovanú službu maximálne do limitu 100 eur za jednu poistnú udalosť.

Článok 5 – Sprievod poisteného k lekárovi

- Poistnou udalosťou je potreba poisteného podrobiť sa kontrolným vyšetreniam v spojitosti s ukončenou hospitalizáciou za účasti sprevádzajúcej osoby z dôvodu jeho nesebestačnosti.
- Po ukončení hospitalizácie zaistí poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály sprievod poisteného k lekárovi na kontrolné vyšetrenie, ktorého potreba vyplynula z hospitalizácie poisteného.
- O poskytnutie poistného plnenia podľa ods. 2 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti.
- Asistenčná centrála uhradí náklady výkonu činnosti sprevádzajúcej osoby a ďalej uhradí náklady na dopravu k lekárovi a/alebo od lekára, ako napr. lístok na mestskú/ medzimestskú hromadnú dopravu alebo taxi do limitu 100 eur za jednu poistnú udalosť.

Článok 6 – Pomoc v prípade havárie

- V prípade havárie zabezpečí asistenčná centrála okamžitú pomoc – príjazd zmluvného dodávateľa na miesto udalosti a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny havárie. Špecializácia zmluvných dodávateľov, ktorých v rámci poskytovania poistenia asistenčná centrála zabezpečí, sú: plynár, elektrikár, inštalatér, kúrenár, sklenár.
- Poistenie sa vzťahuje na príjazd a odjazd zmluvného dodávateľa a ďalej prácu spojenú s odstránením príčin havárie. Náklady na prácu a drobný materiál použitý zmluvným dodávateľom sú poistením kryté do výšky 200 eur.

Článok 7 – Pomoc v prípade zablokovania dverí

- V prípade zablokovania dverí zabezpečí asistenčná centrála príjazd zmluvného dodávateľa – zámočníka na miesto udalosti a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odomknutím dverí, odblokovaním dverí resp. dovozom náhradných kľúčov od dverí.
- Poistenie sa vzťahuje na príjazd, prácu a odjazd zmluvného dodávateľa – zámočníka. Náklady na prácu a drobný materiál použitý zmluvným dodávateľom sú poistením kryté do výšky 200 eur.
- Za drobný použitý materiál sa v zmysle tohto článku považuje základná FAB vložka a/alebo súprava dvoch nových kľúčov.
- Na požiadanie zmluvného dodávateľa je poistený povinný preukázať súčinnosť pri overení totožnosti na zistenie, či nejde o nelegálne vniknutie do budovy alebo bytovej jednotky. Asistenčná centrála nie je povinná poskytnúť služby spojené s odstránením príčin zablokovaných dverí, ak má pochybnosti o oprávnenosti na vstup do budovy alebo bytovej jednotky.

Článok 8 – Pomoc pre opravy domácich spotrebičov

- V prípade poruchy alebo nefunkčnosti domáceho spotrebiča zabezpečí

- asistenčná centrála príjazd zmluvného dodávateľa pre opravu domáceho spotrebiča a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s opravou domácich spotrebičov.
- Nárok na poskytnutie týchto služieb vzniká, ak sú zároveň splnené nasledujúce podmienky:
 - porucha, ktorá na domácom spotrebiči vznikla, bráni v jeho využívaní na účel, na ktorý domáci spotrebič slúži;
 - na domáci spotrebič sa už nevzťahuje záruka poskytnutá výrobcom alebo predajcom;
 - domáci spotrebič nie je starší ako 7 rokov. Táto lehota sa počíta od dátumu kúpy domáceho spotrebiča ako novej veci.
- Poistenie sa vzťahuje na príjazd, prácu, použitý drobný materiál a odjazd zmluvného dodávateľa. Náklady na prácu zmluvného dodávateľa sú poistením kryté do výšky 200 eur.

Tabuľka: Prehľad poistného plnenia

Služby	Limit plnenia na jednu udalosť
Lekár na telefóne	bez obmedzenia
Doprava zo zdravotníckeho zariadenia	100 eur
Sprievod k lekárovi	100 eur
Pomoc v prípade zablokovania dverí	200 eur
Pomoc v prípade havárie	200 eur
Pomoc pre opravy domácich spotrebičov	200 eur

Stručná informácia o spracovaní osobných údajov

Dovoľujeme si vás informovať o spracovaní vašich osobných údajov v našej spoločnosti. Ďalšie podrobnosti nájdete na europ-assistance.cz v sekcii Osobné údaje alebo vám ich radi poskytneme na vyžiadanie e-mailom či poštou.

Kto je správcom vašich údajov?

Správcom vašich osobných údajov je Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851, so sídlom Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4.

Aké údaje spracovávame?

- Vaše **identifikačné a kontaktné údaje** (e-mailová adresa a telefónne číslo nie sú povinné údaje, pokiaľ nám ich však poskytnete, bude naša komunikácia rýchlejšia a efektívnejšia),
- údaje o produktoch, ktoré máte dohodnuté,
- údaje z našej vzájomnej komunikácie (či už prebiehala osobne, písomne, telefonicky alebo inak),
- sociodemografické údaje (napr. vek, povolanie),
- platobné údaje (napr. údaj o zaplatenom alebo dlžnom poistnom, číslo účtu a pod.),
- údaje o platobnej morálke, bonite a dôveryhodnosti,
- ďalšie špecifické údaje potrebné na realizáciu dohodnutej asistenčnej služby (údaje o vašom zdravotnom stave).

Pri likvidácii poistnej udalosti spracovávame:

- Vaše **identifikačné a kontaktné údaje**, či už vystupujete ako osoba, ktorá poistnú udalosť ohlásila, poistený, poškodený, oprávnená osoba, alebo faktický príjemca poistného plnenia (e-mailová adresa a telefónne číslo nie sú povinné údaje, pokiaľ nám ich však poskytnete, bude naša komunikácia rýchlejšia a efektívnejšia);
- údaje, ktoré nám v rámci likvidácie poistnej udalosti oznámite**, bez ohľadu na to, či komunikácia prebiehala osobne, písomne, telefonicky, alebo inak;
- platobné údaje** (napr. údaj o zaplatenom alebo dlžnom poistnom, číslo účtu na účely výplaty poistného plnenia a pod.);
- údaje zistené v súlade s platnými právnymi predpismi pri vyšetrovaní poistnej udalosti** (údaje získavame podľa povahy poistnej udalosti, a to vlastným vyšetrovaním, ale tiež od ďalších subjektov, napr. polície, hasičov, poisťníkov, poistených, poškodených, oprávnených osôb, účastníkov či svedkov poistnej udalosti, lekárov, ale aj z verejne dostupných zdrojov, zoznamov a evidencií).

Kedy spracovávame údaje o vašom zdravotnom stave?

Údaje o zdravotnom stave budeme spracovávať, pokiaľ je to nevyhnutné pre určenie, výkon alebo obhajobu právnych nárokov, teda najmä na účely likvidácie poistných udalostí. Ak ste poisteným, potom sa spravidla bez údajov o vašom zdravotnom stave nezaobídeme pri likvidácii poistných udalostí z Poistenia asistenčných služieb.

Potrebujeme na spracovanie osobných údajov váš zvláštny súhlas?

Váš súhlas na spracovanie osobných údajov pri likvidácii poistných udalostí nepotrebujeme.

V akých situáciách budeme vaše údaje spracovávať?

• Príprava a uzatvorenie zmluvy

Poskytnutie údajov je celkom dobrovoľné, pokiaľ nám však neoznámite údaje nevyhnutné pre vznik poistenia, nebudeme vás môcť do poistenia prijať. Na tento účel potrebujeme nevyhnutne poznať vaše identifikačné údaje v rozsahu meno, priezvisko, rodné číslo (dátum narodenia) a adresa bydliska, v prípade fyzickej osoby podnikateľa tiež identifikačné číslo, ak bolo pridelené.

• Plnenie zmluvy

Spracovanie osobných údajov je takisto nutné pre riadnu správu poistných zmlúv vrátane ich zmien, pre likvidáciu poistných udalostí, poskytovanie asistenčných služieb a našu vzájomnú komunikáciu. Ďalšie údaje, ktoré spracovávame, súvisia s tým, aké produkty využívate, aké osobné údaje ste nám oznámili či ktoré sme zistili napríklad pri likvidácii poistnej udalosti.

• Plnenie právnej povinnosti

Povinnosť spracovávať vaše osobné údaje (v rôznom rozsahu) nám ukladá mnoho právnych predpisov. Vaše údaje potrebujeme napríklad pri plnení povinností, ktoré nám ukladajú predpisy na úseku distribúcie poistenia a poisťovníctva či na úseku opatrení proti legalizácii výnosov z trestnej činnosti a financovaniu terorizmu. Tiež sme povinní poskytnúť súčinnosť súdom, orgánom činným v trestnom konaní, správcovi dane, Českej národnej banke ako orgánu dohľadu, exekútorom a pod.

• Ochrana našich oprávnených záujmov či oprávnených záujmov tretej strany

Osobné údaje môžeme spracovávať tiež z dôvodu oprávnených záujmov spočívajúcich:

- vo vyhodnocovaní a riadení rizík,
- v riadení kvality poskytovaných služieb a vzťahov s účastníkmi poistného vzťahu,
- v príprave, uzavretí a plnení zmlúv uzavretých vo váš prospech,
- v zaistení a spoluistení,
- vo vnútorných administratívnych účeloch (napr. interná evidencia, reporting),
- v ochrane našich právnych nárokov (napr. pri vymáhaní dlžného poistného alebo iných našich pohľadávok, ďalej v rámci súdnych konaní či konaní pred orgánmi mimosúdneho riešenia sporov, pred Českou národnou bankou či ďalšími orgánmi verejnej moci),
- v prevencii a odhaľovaní poistného podvodu a ďalšieho protiprávneho konania,
- v priamom marketingu (vaše kontaktné a identifikačné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa, telefón a e-mailová adresa, môžeme spracovávať aj na účely priameho marketingu našej spoločnosti, t. j. na zasielanie ponuky vlastných produktov a služieb, a to aj e-mailom a SMS).

Dochádza k plne automatizovanému rozhodovaniu?

V rámci povinnosti postupovať obozretné a z dôvodu ochrany našich oprávnených záujmov posudzujeme riziká tiež na základe analýz vašich údajov (tzv. profilovanie), a to aj pred uzatvorením zmluvy (napr. aká je pravdepodobnosť vzniku poistnej udalosti, či budete schopný(-á) plniť svoje zmluvné záväzky). Profilovanie tiež používame s cieľom vytvorenia ponuky, ktorá najlepšie zodpovedá vašim potrebám, a na účely rozhodnutia, s ktorými ponukami vás oslovíme. V rámci týchto analýz však nikdy nedochádza k plne automatizovanému rozhodovaniu.

Kto je príjemcom osobných údajov?

Vaše osobné údaje odovzdávame v odôvodnených prípadoch a iba v nevyhnutnom rozsahu týmto kategóriám príjemcov:

- zabezpečovateľom,
- iným poisťovňami v súlade so zákonom s cieľom prevencie a odhaľovania poistného podvodu a ďalšieho protiprávneho konania, a to aj prostredníctvom na tento účel zriadeného systému,
- EUROP ASSISTANCE SA so sídlom 1, promenade de la Bonnette – 922 30 Gennevilliers, Francúzsko, registrovaná v Nanterreskom registri firiem pod ref. číslom B 403 147 903, a to vrátane svojich pobočiek umiestnených v Angole, Argentíne, na Bahamách, v Belgicku, Brazílii, Rakúsku, Čade, vo Francúzsku, Francúzskej Polynézii, v Čile, Indii, Taliansku, Kamerune, Kanade, Kongu, Maďarsku, Nemecku, Nigérii, Peruánsku, Poľsku, Portugalsku, Rumunsku, Rusku, Grécku, Severnej Afrike, Srbsku, Španielsku, vo Švédsku, Švajčiarsku, v Turecku, USA.
- EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH so sídlom v 4 – 8 Eden Quay, Dublin 1, Írsko, vedená v Registri firiem Írskej vlády pod ref. číslom 907 089,
- našim distribútorom, znalcom, zmluvným servisom, dodávateľom informačných technológií, poskytovateľom poštových služieb, call centrá, a
- iným subjektom v prípadoch, keď nám poskytnutie vašich údajov ukladajú právne predpisy, alebo pokiaľ je to nutné pre ochranu našich oprávnených záujmov (napr. súdom, exekútorom a pod.),
- v obmedzenom rozsahu akcionárom v rámci reportingu.

Ako dlho budú u nás vaše údaje uložené?

V prípade vášho vstupu do poistenia vaše osobné údaje spracovávame počas trvania poistnej zmluvy. Po ukončení zmluvného vzťahu uchováваме vaše osobné údaje ďalej počas trvania premĺčacej lehoty, keď je možné uplatniť akýkoľvek nárok z ukončenej zmluvy a ďalej počas 1 roka po mŕmnom uplynutí premĺčacej lehoty akéhokoľvek nároku. Okrem toho spracovávame vaše osobné údaje aj v prípade pokračujúceho alebo opakovaného finančného plnenia z uzatvorenej zmluvy (napr. renty) a počas trvania prípadných súdnych sporov či iných konaní.

Aké máte práva?

Máte najmä právo na prístup k osobným údajom, ktoré o vás spracovávame, právo na opravu nepresných či neúplných údajov a právo podať sťažnosť na Úrade na ochranu osobných údajov, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz. V situáciách predvídaných právnu úpravou máte ďalej právo na výmaz osobných údajov, ktoré sa vás týkajú, alebo na obmedzenie ich spracovania; na prenositeľnosť svojich údajov a právo vzniesť námietku proti spracovaniu údajov.

Máte právo kedykoľvek bezplatne vzniesť námietku proti spracovaniu vašich osobných údajov, ktoré vykonávame z dôvodov našich oprávnených záujmov vrátane profilovania, a právo vzniesť námietku proti spracovaniu s cieľom priameho marketingu vrátane profilovania.

Ako môžete kontaktovať nášho poverenca pre ochranu osobných údajov?

Nášho poverenca pre ochranu osobných údajov môžete so svojimi žiadosťami, otázkami či sťažnosťami kontaktovať na adrese: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, dpo@europ-assistance.cz.