



všeobecné podmienky pre poskytovanie **doplňkových asistenčných služieb k domácnosti**

VŠEOBECNÁ ČASŤ

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Účelom doplnkových asistenčných a informačných služieb k domácnosti (ďalej len „Asistenčné služby“) je bezodkladne poskytnúť služby asistencie alebo poskytnúť informačné služby za podmienok definovaných v týchto VPDAS-D.
- 1.2 Asistenčné služby poskytuje Mondial Assistance, s.r.o., Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7, IČO 25622871 (ďalej len „MONDIAL“) priamo alebo prostredníctvom svojich poskytovateľov.
- 1.3 Všeobecné podmienky pre poskytovanie doplnkových asistenčných služieb k domácnosti (ďalej len „VPDAS-D“) sú záväznými pokynmi pre poskytovanie Asistenčných služieb pre klientov Poistovne Poštovej banky, a. s., Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 405 410 (ďalej len „Poistovňa“).

2. Výklad pojmov

- 2.1 **Klient** je vlastník hnutel'ného majetku, na ktorý sa vzťahuje poistenie domácnosti dojednané v rámci poistnej zmluvy pre Poistenie bývania v Poistovni (ďalej len „Poistná zmluva“) a ktorému vznikol nárok na využívanie Asistenčných služieb. Oprávnenou osobou na využívanie Asistenčných služieb je aj príslušník poistenej domácnosti definovaný v tomto výklade pojmov.
- 2.2 **Nehnutel'nosť** je stavba spojená so zemou pevným základom určená na bývanie alebo bytová jednotka vrátane príslušenstva, v ktorej sa poistená domácnosť nachádza na mieste poistenia uvedenom v Poistnej zmluve.
- 2.3 **Poskytovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má podľa živnostenského zákona oprávnenie na vykonávanie danej živnosti a v rámci asistenčných služieb poskytne na žiadosť klienta požadovanú službu (napr. opraví pokazený elektrospotrebič).
- 2.4 **Príslušník poistenej domácnosti** je osoba tvoriaca domácnosť nachádzajúcu sa v mieste poistenia uvedenom v Poistnej zmluve.
- 2.5 **Servis domáчих elektrospotrebičov** je odborná služba opravára elektrospotrebičov v súvislosti so vznikom poruchy majúcej za následok nefunkčnosť elektrospotrebiča, resp. nemožnosť jeho využívania na účely pre ktoré bol vyrobený.

3. Nárok na využívanie Asistenčných služieb

- 3.1 Nárok na využívanie Asistenčných služieb vzniká klientovi nultou hodinou dňa nadobudnutia účinnosti Poistnej zmluvy, ktorej súčasťou sú tieto služby.
- 3.2 Asistenčné služby je možné využívať počas poistného obdobia uvedeného v Poistnej zmluve a to aj opakovane. Služby podľa bodu 4. a 5. týchto VPDAS-D sa vzťahujú iba k nehnuteľnosti v ktorej sa nachádza poistená domácnosť uvedená v Poistnej zmluve ako miesto poistenia.
- 3.3 Nárok na čerpanie Asistenčných služieb a s tým spojených výhod, vzniká klientovi v prípade, ak zhotovenie diela uskutočňuje poskytovateľ služieb, ktorého spoločnosť MONDIAL sama vybrala, alebo jeho výber odsúhlasila.
- 3.4 Všetky náklady, ktoré nesúvisia s nižšie špecifikovanými podmienkami, hradí klient priamo poskytovateľovi.

SERVIS DOMÁČICH ELEKTROSPOTREBIČOV

4. Popis služby na servis domáчих elektrospotrebičov

- 4.1 V prípade, že podľa bodu 4.2 a 4.3 vznikol klientovi nárok na čerpanie služby „Servis domáчих elektrospotrebičov“, MONDIAL zorganizuje a uhradí náklady za príchod, odchod a prácu vhodného poskytovateľa za účelom odstránenia poruchy elektrospotrebiča až do limitu vo výške 100 Eur. MONDIAL vyšle vhodného poskytovateľa hneď ako to bude možné, najneskôr do 3 pracovných dní.
- 4.2 Službu „Servis domáчих elektrospotrebičov“ je klient oprávnený využiť 24 hodín denne, 365 dní v roku, pokiaľ potrebuje zabezpečiť opravu týchto domáчих elektrospotrebičov:
 - a] chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička,
 - b] práčka, sušička bielizne, práčka kombinovaná so sušičkou bielizne,
 - c] umývačka riadu,
 - d] televízor,
 - e] sporák, rúra (okrem samostatných mikrovlnných), varná doska.
- 4.3 Nárok na využitie služby „Servis domáчих elektrospotrebičov“ vzniká, pokiaľ sú splnené nasledujúce podmienky:
 - a] porucha, ktorá na domácom elektrospotrebiči vznikla, bráni v jeho využívaní k účelu, ku ktorému bol vyrobený,
 - b] na elektrospotrebič sa už nevzťahuje záruka poskytovaná výrobcem či predajcom,
 - c] elektrospotrebič bol zakúpený ako nový na území Slovenskej republiky,
 - d] elektrospotrebič nie je starší ako päť rokov (počítané od dátumu zakúpenia).
- 4.4 Klient je povinný predložiť poskytovateľovi doklad, na ktorom je uvedený druh a model elektrospotrebiča spolu s vyznačeným dátumom jeho zakúpenia. Na vyžiadanie MONDIAL je klient povinný zaslať do MONDIAL aj kópie týchto dokladov.
- 4.5 Všetky náklady uvedené v bode 4.1 presahujúce stanovený limit, náklady za spotrebovaný materiál a náhradné diely uhradí klient priamo poskytovateľovi.
- 4.6 Klient má nárok na úhradu nákladov za „Servis domáчих spotrebičov“ najviac dvakrát po dobu jedného poistného obdobia uvedeného v Poistnej zmluve.
- 4.7 V prípadoch, keď MONDIAL nebude schopný zaistiť bezprostredný zásah v rámci asistenčných služieb podľa bodu 4.1 a klient nebude môcť čakať do doby, kým MONDIAL realizuje zásah, MONDIAL preplatí náklady na servis elektrospotrebičov, ktoré si klient zaistil vlastnými silami, a to až do výšky stanoveného limitu. Podmienkou tohto postupu je predchádzajúci súhlas MONDIAL a zaslanie originálu účtu do MONDIAL.

ĎALŠIE ASISTENČNÉ SLUŽBY

5. Popis ďalších asistenčných služieb

- 5.1 MONDIAL zorganizuje a uhradí náklady na vhodného poskytovateľa, ktorý zabezpečí **patrolovanie nehnuteľnosti** (dohľad nad nehnuteľnosťou, zalievanie kvetín, vyberanie poštovej schránky, vetranie a pod.) 1 krát denne, v maximálnej

dĺžke trvania 5 dní v prípade náhlej hospitalizácie klienta alebo náhlej hospitalizácie či úmrtia rodinného príslušníka klienta v priamom príbuzenskom rade, kvôli ktorému musí klient vycestovať, za podmienky neprítomnosti inej dospeljej osoby v nehnuteľnosti.

5.2 MONDIAL zorganizuje a uhradí náklady na vhodného poskytovateľa, ktorý zabezpečí **dozor a starostlivosť o domáce zvieratá** (doprava a dočasné umiestnenie domácich zvierat do útulku alebo zabezpečenie kŕmenia a venčenia v mieste poistenia) 3 krát denne, v maximálnej dĺžke trvania 4 dni v prípade náhlej hospitalizácie klienta alebo náhlej hospitalizácie či úmrtia rodinného príslušníka klienta v priamom príbuzenskom rade, kvôli ktorému musí klient vycestovať, za podmienky neprítomnosti inej dospeljej osoby v nehnuteľnosti.

5.3 MONDIAL prispeje klientovi na úhradu nákladov „Ďalších asistenčných služieb“ najviac dvakrát po dobu jedného poistného obdobia uvedeného v Poistnej zmluve (s možnosťou ich kombinácie). Všetky náklady na ďalší asistenčný zásah hradí klient priamo poskytovateľovi.

INFORMAČNÉ SLUŽBY

6. Popis informačných služieb

Klient môže kedykoľvek, 365 dní v roku, 24 hodín denne, telefonicky obdržať informácie z nasledujúcich oblastí:

- Konzultácia s lekárom** – poskytnutie informácií z odboru všeobecného lekárstva, konzultácie aktuálneho zdravotného stavu, vysvetlenie obvyklých liečebných postupov, vrátane informácií o preventívnej starostlivosti v SR
- Informácie o preventívnej starostlivosti** - poskytnutie informácií o preventívnej starostlivosti hradenej v rámci zdravotnej starostlivosti ako aj mimo nej v SR, informácií o očkovaní, vhodných termínoch pre očkovanie, všeobecné zdravotné informácie z oblasti cestovnej medicíny, odporúčaných očkovaníach a prevencii ochorení.
- Informácie o zdravotníckych zariadeniach v SR** - poskytnutie informácií o zdravotníckom zariadení, adresa, telefónne a faxové čísla, ordinačné hodiny, mená lekárov, rozsah zdravotnej starostlivosti poskytovanej v danom zdravotníckom zariadení.
- Informácie o pohotovostných službách na území SR** - poskytnutie informácií o pohotovostných službách, adresa, telefónne a faxové čísla, ordinačné hodiny, mená lekárov, rozsah zdravotnej starostlivosti poskytovanej v danom pohotovostnom zariadení.
- Informácie o liečivých prípravkoch dostupných v SR** - poskytnutie informácií o zložení, účinnej látke, odporúčanom dávkovaní a užívaní, skladovaní, prípadných nežiaducich účinkoch, zastupiteľnosti inými preparátmi. Informácie sa budú týkať liečivých prípravkov dostupných v SR, ktoré sú úplne alebo sčasti hradené zdravotnou poisťovňou a ich odporúčanej ceny, liečivých prípravkov dostupných v SR, ktoré plne hradí poistenc a ich odporúčanej ceny a liečivých prípravkov registrovaných v SR.

7. Rozsah Asistenčných služieb

Rozsah asistenčných služieb	Limity krytia – úhrada nákladov
Servis domácich elektrospotrebičov <ul style="list-style-type: none"> Príjazd, odjazd, práca poskytovateľa Použitý materiál a náhradné diely 	<ul style="list-style-type: none"> Úhrada reálnych nákladov max. do výšky 100 € Bez úhrady nákladov (hradí klient)

Ďalšie asistenčné služby <ul style="list-style-type: none"> Patrolovanie nehnuteľnosti Dozor a starostlivosť o domáce zvieratá 	<ul style="list-style-type: none"> 1 x denne, po dobu max. 5 dní 3 x denne, po dobu max. 4 dní
Informačné služby <ul style="list-style-type: none"> Telefonická poradňa praktického lekára Informácie o zdravotníckych zariadeniach na území SR Informácie o pohotovostných službách na území SR Informácie o liečivých prípravkoch dostupných na území SR Informácie o preventívnej starostlivosti v SR 	<ul style="list-style-type: none"> Bez obmedzenia

8. Postup pri poskytovaní Asistenčných služieb

- Klient sa telefonicky spojí so spoločnosťou MONDIAL na čísle **+421 2 33 0000 32** a uvedie nasledujúce údaje:
 - meno a priezvisko klienta,
 - číslo Poistnej zmluvy v Poistovni,
 - telefónne číslo, na ktorom je možné klienta alebo ním poverenú osobu kontaktovať,
 - adresu nehnuteľnosti a popis miesta vzniknutej udalosti,
 - prípadne ďalšie informácie, o ktoré MONDIAL požiada.

Služba „Servis domácich elektrospotrebičov“:

- Klient uvedie aj popis situácie (príčinu jej vzniku a prípadne popis vzniknutých škôd).
- MONDIAL v prípade potreby následne zorganizuje konferenčný hovor klienta s poskytovateľom, aby bolo možné upresniť, aké nevyhnutné opatrenia či opravy bude nutné vykonať.
- Poskytovateľ po príchode na miesto overí, či sa adresa zhoduje s adresou nehnuteľnosti uvedenej v Poistnej zmluve ako miesto poistenia. Poskytovateľ klientovi oznámi nevyhnutný rozsah prác, množstvo potrebného materiálu a celkovú cenu.
- Poskytovateľ vystaví klientovi na mieste účtovný doklad s uvedením celkovej ceny diela zníženej o príspevok spoločnosti MONDIAL podľa bodu 4.1. Uvedený doklad slúži tiež ako záručný list na materiál a dielo.

Informačné služby:

- Ak si klient želá hovoriť priamo s lekárom, MONDIAL prepojí hovor klienta na lekára alebo zabezpečí, aby lekár sám kontaktoval klienta, najneskôr do jednej hodiny od uskutočnenia hovoru, na telefónnom čísle, ktoré klient uviedol.
- Spätné volanie lekára klientovi môže byť uskutočnené iba do mobilných alebo pevných sietí v Slovenskej republike.
- V prípade, že požiadavka klienta je natoľko špecifická a je vhodné informáciu potvrdiť z lekárskeho informačných zdrojov, MONDIAL si vyhradzuje právo poskytnúť klientovi odpoveď v časovom limite 1 pracovného dňa od uskutočnenia hovoru.

9. Výluky z poskytovaných Asistenčných služieb

- Predmetom Asistenčných služieb nie sú činnosti, pri ktorých by spoločnosť MONDIAL alebo jej zmluvní poskytovatelia služieb stanovili diagnózu, predpísali lieky alebo poskytli lekárske výkony.
- MONDIAL neposkytne Asistenčné služby alebo ich úhradu v prípadoch:
 - škody či udalosti spôsobenej úmyselným konaním alebo hrubou nedbanlivosťou klienta,.

- b] nákladov, ktoré sa nevzťahujú k udalostiam popísaným v bodoch 4. a 5. týchto VPDAS-D,
 - c] nákladov na následnú škodu, a to ani finančnú, ako napr. stratu na zárobku a ušlý zisk,
 - d] služieb vyžiadaných mimo územia Slovenskej republiky,
 - e] nákladov vynaložených bez predchádzajúceho súhlasu MONDIAL, aj keď sú v rozsahu stanovených limitov,
 - f] situácie vzniknutej v súvislosti s epidémiou, vojnou, ozbrojeným konfliktom, terorizmom,
 - g] situácie vzniknutej v súvislosti s požitím alkoholu, narkotík, toxických látok, užívaním liekov nepredpísaných lekárom alebo ich nesprávnym užívaním,
 - h] spáchania trestného činu alebo pokusu o trestnú činnosť,
 - i] duševného ochorenia,
 - j] pokusu o samovraždu, sebapoškodenia alebo zmrzačenia na vlastnú žiadosť pričom nezáleží na stave príčetnosti,
 - k] škôd vzniknutých v súvislosti s jadrovou energiou.
- 10.4 Asistenčné služby nenahradzujú linku tiesňového volania 112 (155), ani iné služby integrovaného záchranného systému Slovenskej republiky. MONDIAL, ani jej zmluvní poskytovatelia služieb, nezodpovedajú za akékoľvek škody vzniknuté z dôvodu časového oneskorenia od registrácie požiadavky klienta do poskytnutia informácie.
- 10.5 Asistenčné služby nie sú poskytované ako lekársky výkon a všetky informácie, vrátane informácií podaných lekárom, majú pre klienta iba odporúčajúci a informatívny charakter.
- 10.6 V prípade, ak klientovi vznikne nárok na poskytovanie Asistenčných služieb, klient súhlasí s tým, aby Poistovňa poverila spracovaním jeho osobných údajov uvedených v Poistnej zmluve spoločnosť MONDIAL za účelom zabezpečenia poskytovania Asistenčných služieb.
- 10.7 V prípade, ak bude potrebné zabezpečiť služby uvedené v bodoch 4, 5 a 6 prostredníctvom poskytovateľa, klient súhlasí s tým, aby spoločnosť MONDIAL poskytla, sprístupnila alebo odovzdala na spracovanie jeho osobné údaje príslušnému poskytovateľovi za účelom zabezpečenia poskytnutia Asistenčných služieb.

ZÁVEREČNÁ ČASŤ

10. Záverečné ustanovenia

- 10.1 Spoločnosť MONDIAL je oprávnená klientovu žiadosť o poskytnutie Asistenčných služieb stornovať, pokiaľ sa nie je možné s klientom po opakovaných pokusoch telefonicky spojiť.
- 10.2 Spoločnosť MONDIAL nie je zodpovedná za dôsledky nevhodne, nesprávne alebo oneskorene poskytnutých Asistenčných služieb a neprispieje na úhradu nákladov, pokiaľ klient uviedol nepresné, neúplné alebo úmyselne skreslené informácie.
- 10.3 Spoločnosť MONDIAL nie je zodpovedná za oneskorenie alebo prekážky vo výkone Asistenčných služieb v prípade prekážok objektívneho charakteru, ktoré nemôže ovplyvniť, ako napríklad štrajky, nepokoje, sabotáže, terorizmus, občianska vojna, vojna medzi dvomi štátmi, živelné udalosti.

Tieto VPDAS-D nadobúdajú účinnosť dňa 1.1.2015.