

# Všeobecné poistné podmienky pre poskytovanie doplnkových asistenčných služieb HA k domácnosti – staršia verzia pre poistné zmluvy dojednané do 31.12.2014

platné od 01.02.2024

## VŠEOBECNÁ ČASŤ

### Článok 1

#### Úvodné ustanovenia

1. Doplnkové asistenčné služby Home Assistance k domácnosti (ďalej len „asistenčné služby“), ktoré v minulosti dojednala Poštová poisťovňa, a. s., ktorej právnym nástupcom sa po zlúčení od 17.12.2021 stala Union poisťovňa, a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, zapísaná v OR MS Bratislava III, Oddiel: Sa, vložka č. 383/B, IČO: 31 322 051 ako nástupnícka spoločnosť (ďalej len „poisťovateľ“) poskytuje poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb.
2. Všeobecné poistné podmienky pre poskytovanie doplnkových asistenčných služieb HA k domácnosti – staršia verzia pre poistné zmluvy dojednané do 31.12.2014 (ďalej len „VPP HAD1“) sú zároveň záväznými pokynmi pre poskytovateľa asistenčných služieb na poskytovanie asistenčných služieb poisteným (klientom), ktorí majú u poisťovateľa uzatvorenú poistnú zmluvu poistenia domácnosti do 31.12.2014 (ďalej len „poistenie“).

### Článok 2

#### Výklad pojmov

1. **Asistenčná udalosť** – náhodná udalosť, ktorá nastala v dobe trvania poistenia a s ktorou je podľa týchto VPP HAD1 spojená povinnosť poisťovateľa poskytnúť poistné plnenie v podobe asistenčných služieb prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb.
2. **Blízka osoba** – blízky príbuzný v priamom rade, manžel/manželka, druh/družka, ktorý s poisteným preukázateľne žije v spoločnej domácnosti nachádzajúcej sa na mieste poistenia uvedenom v poistnej zmluve.
3. **Dodávateľ služieb** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá práce, služby alebo iné činnosti zorganizované poisťovateľom prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb vykonáva pre poisteného.
4. **Nehnutelnosť** – 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.
5. **Poistený** – vlastník hnutelného majetku, na ktorý sa vzťahuje poistenie domácnosti podľa poistnej zmluvy, ku ktorej sa viažu asistenčné služby, na základe ktorej vznikol nárok na využívanie asistenčných služieb. Oprávnenou osobou môže byť aj blízka osoba poisteného.
6. **Poistenie** – poistenie domácnosti od poisťovateľa, ktoré vzniklo na základe poistnej zmluvy, v ktorej sa dojednávajú asistenčné služby.
7. **Poskytovateľ asistenčných služieb** – právnická osoba, ktorá v mene poisťovateľa a v zastúpení poskytuje poistenému poistné plnenie a súvisiace asistenčné služby. Poskytovateľ asistenčných služieb zastupuje poisťovateľa pri uplatňovaní, šetrení a likvidácii poistných udalostí. Poskytovateľom asistenčných služieb je Eurocross Assistance Czech Republic, s.r.o., Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO 255 98 180.
8. **Zabuchnuté dvere** – situácia, kedy nedošlo k poškodeniu zámku vstupných dverí do nehnuteľnosti a poistený aj napriek tomu nie je schopný obvyklým spôsobom a vlastnými prostriedkami dvere otvoriť.
9. **Zorganizovať a uhradiť** – organizačne zabezpečiť úkony umožňujúce poskytnutie asistenčnej služby poistenému v rozsahu uvedenom v týchto VPP HAD1 a súčasne uhradiť náklady na poskytnutie tejto služby dodávateľovi služieb.

### Článok 3

#### Nárok na využívanie asistenčných služieb

1. Nárok na využívanie asistenčných služieb vzniká poistenému nultou hodinou dňa nadobudnutia účinnosti poistnej zmluvy, ktorou boli dojednané asistenčné služby. Nárok na využívanie asistenčných služieb trvá počas doby platnosti poistnej zmluvy.
2. Asistenčné služby je možné využívať počas poistného obdobia uvedeného v poistnej zmluve, a to aj opakovane. Služby podľa bodu 1 článku 4, bodu 1 a 4 článku 5 týchto VPP HAD1 sa vzťahujú iba k nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza poistená domácnosť uvedená v poistnej zmluve ako miesto poistenia.
3. Nárok na čerpanie asistenčných služieb a s tým spojených výhod, vzniká poistenému v prípade, ak zhotovenie diela uskutočňuje dodávateľ služieb, ktorého poskytovateľ asistenčných služieb sám vybral, alebo jeho výber odsúhlasil.
4. Poskytovateľ asistenčných služieb zorganizuje a uhradí služby odomknutia zabuchnutých dverí a ďalších asistenčných služieb najviac dvakrát po dobu jedného poistného obdobia uvedeného v poistnej zmluve (s možnosťou rôznych kombinácií služieb uvedených v bode 1 článku 4, bode 1 a 4 článku 5 týchto VPP HAD1). Všetky náklady na ďalší asistenčný zásah a taktiež všetky náklady, ktoré nesúvisia s havarijnou situáciou či nižšie špecifikovanými podmienkami, hradí poistený priamo poskytovateľovi asistenčných služieb alebo dodávateľovi služieb.

### ODOMKNUTIE ZABUCHNUTÝCH DVERÍ

#### Článok 4

##### Popis služieb na odomknutie zabuchnutých dverí

1. V prípade, že došlo k situácii, kedy poistený nie je schopný obvyklým spôsobom a vlastnými prostriedkami otvoriť hlavné vchodové dvere nehnuteľnosti (napr. strata kľúča, zabuchnutie dverí a pod.), poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb zorganizuje a uhradí:
  - a) príjazd a odjazd odborného dodávateľa služieb (zámočníka) na miesto zásahu a
  - b) práce tohto odborného dodávateľa služieb v dĺžke trvania 1 hodiny na mieste zásahu.
2. Poskytovateľ asistenčných služieb uhradí reálne náklady na príchod a odchod odborného dodávateľa služieb k nehnuteľnosti a prácu do 1 hodiny trvania bez obmedzenia nákladov.
3. Náklady na prácu presahujúcu 1 hodinu trvania, spotrebovaný materiál a náhradné diely uhradí poistený priamo dodávateľovi služieb.
4. Služba „Odomknutie zabuchnutých dverí“ je dostupná poisteným 24 hodín denne, 365 dní v roku.

### ĎALŠIE ASISTENČNÉ SLUŽBY

#### Článok 5

##### Popis ďalších asistenčných služieb

1. Poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb zorganizuje a uhradí náklady na vhodného dodávateľa služieb, 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 náhle hospitalizácie poisteného alebo náhle hospitalizácie či úmrtia rodinného príslušníka poisteného v priamom príbuzenskom rade, kvôli ktorému musí poistený vycestovať, za podmienky neprítomnosti inej dospelaj osoby v nehnuteľnosti.
2. Poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb zorganizuje a uhradí náklady na vhodného dodávateľa služieb, 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 náhle hospitalizácie poisteného alebo náhle hospitalizácie či úmrtia rodinného príslušníka poisteného v priamom príbuzenskom rade, kvôli ktorému musí poistený vycestovať, za podmienky neprítomnosti inej dospelaj osoby v nehnuteľnosti.
3. Poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb zorganizuje a uhradí náklady na vhodného dodávateľa služieb, ktorý zabezpečí **dopravu poisteného do alebo zo zdravotníckeho zariadenia** v maximálnej vzdialenosti 50 km od miesta poistenia v prípade úrazu poisteného, ktorý vznikol v nehnuteľnosti a ktorý si vyžiadal lekárske ošetrenie (asistenčná služba nenahradzuje služby záchranej služby či služby prvej pomoci).

4. Poistovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb zorganizuje a uhradí náklady na vhodného dodávateľa služieb, ktorý zabezpečí **doručenie liekov na predpis do miesta poistenia** pre poisteného z maximálnej vzdialenosti 50 km od miesta poistenia v prípade úrazu či akútneho ochorenia poisteného, ktoré vznikli v mieste poistenia a vyžiadali si lekárske ošetrovanie. Náklady na samotné lieky a poplatky spojené s výberom si hradí poistený sám.

## INFORMAČNÉ SLUŽBY

### Článok 6

#### Popis informačných služieb

Poistený môže kedykoľvek, 365 dní v roku, 24 hodín denne, telefonicky obdržať u poskytovateľa asistenčných služieb 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 poistenec a ich odporúčanej ceny a liečivých prípravkov registrovaných v SR.

### Článok 7

#### Rozsah asistenčných služieb

Rozsah asistenčných služieb	Limity krytia – úhrada nákladov
Odomknutie „zabuchnutých“ hlavných vchodových dverí <ul style="list-style-type: none"> <li>• Príjazd, odjazd, hodina práce dodávateľa služieb (zámočníka)</li> <li>• Použitý materiál a náhradné diely</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Úhrada reálnych nákladov bez obmedzenia</li> <li>• Bez úhrady nákladov (hradí poistený)</li> </ul>
<b>Ďalšie asistenčné služby</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrolovanie nehnuteľnosti</li> <li>• Dozor a starostlivosť o domáce zvieratá</li> <li>• Doprava poisteného do alebo zo zdravotníckeho zariadenia do 50 km</li> <li>• Doručenie liekov na predpis do miesta poistenia do 50 km</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 x denne, po dobu max. 5 dní</li> <li>• 3 x denne, po dobu max. 4 dní</li> <li>• Úhrada reálnych nákladov</li> <li>• Úhrada reálnych nákladov</li> </ul>
<b>Informačné služby</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonická poradňa praktického lekára</li> <li>• Informácie o zdravotníckych zariadeniach na území SR</li> <li>• Informácie o pohotovostných službách na území SR</li> <li>• Informácie o liečivých prípravkoch dostupných na území SR</li> <li>• Informácie o preventívnej starostlivosti v SR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bez obmedzenia</li> </ul>

## Článok 8

### Postup pri poskytovaní asistenčných služieb

- Poistený sa telefonicky spojí s poskytovateľom asistenčných služieb na čísle **+421 2 3300 0032** a uvedie nasledujúce údaje:
  - meno a priezvisko poisteného,
  - číslo poistnej zmluvy uzatvorenej u poisťovateľa,
  - telefónne číslo, na ktorom je možné poisteného alebo ním poverenú osobu kontaktovať,
  - adresu nehnuteľnosti a popis miesta vzniknutej udalosti,
  - prípadne ďalšie informácie, o ktoré poskytovateľ asistenčnej služby požiada.

#### Služba zabuchnutie dverí:

- Poistený uvedie aj popis situácie (príčinu jej vzniku a prípadne popis vzniknutých škôd).
- Poskytovateľ asistenčnej služby v prípade potreby následne zorganizuje konferenčný hovor poisteného s dodávateľom služieb, aby bolo možné upresniť, aké nevyhnutné opatrenia či opravy bude nutné vykonať.
- Dodávateľ služieb po príchode na miesto overí, či sa adresa zhoduje s adresou nehnuteľnosti poisteného uvedenej v poistnej zmluve. Dodávateľ služieb poistenému oznámi nevyhnutný rozsah prác, množstvo potrebného materiálu a celkovú cenu.
- Dodávateľ služieb vystaví poistenému na mieste účtovný doklad s uvedením celkovej ceny diela zníženej o príspevok poskytovateľa asistenčných služieb podľa bodu 2 článku 4 týchto VPP HAD1. Uvedený doklad slúži tiež ako záručný list na materiál a dielo.

#### Ďalšie asistenčné služby, informačné služby:

- Ak si poistený želá hovoriť priamo s lekárom, poskytovateľ asistenčnej služby prepojí hovor poisteného na lekára alebo zabezpečí, aby lekár sám kontaktoval poisteného, najneskôr do jednej hodiny od uskutočnenia hovoru, na telefónnom čísle, ktoré poistený uviedol.
- Spätné volanie lekára poistenému môže byť uskutočnené iba do mobilných alebo pevných sietí v Slovenskej republike.
- V prípade, že požiadavka poisteného je natoľko špecifická a je vhodné informáciu potvrdiť z lekárskeho informačného zdroja, poskytovateľ asistenčných služieb si vyhradzuje právo poskytnúť poistenému odpoveď v časovom limite 1 pracovného dňa od uskutočnenia hovoru.
- O oprávnenosti využitia služieb podľa bodov 3 a 4 článku 5 týchto VPP HAD1 rozhoduje lekár poskytovateľa asistenčných služieb na základe posúdenia zdravotného stavu po rozhovore s poisteným. Obsah rozhovoru s poisteným bude vždy zaznamenaný do asistenčného spisu.

## Článok 9

### Výluky z poskytovaných asistenčných služieb

- Predmetom asistenčných služieb nie sú činnosti, pri ktorých by poskytovateľ asistenčných služieb alebo dodávateľ služieb stanovili diagnózu, predpísali lieky alebo poskytli lekárske služby.
- Poskytovateľ asistenčných služieb neposkytne asistenčné služby alebo ich úhradu v prípadoch:
  - škody či udalosti spôsobenej úmyselným konaním alebo hrubou neobstaranosťou poisteného, okrem situácie zabuchnutých kľúčov,
  - nákladov, ktoré sa nevzťahujú k udalostiam popísaným v článkoch 4 a 5 týchto VPP HAD1,
  - nákladov na následnú škodu, a to ani finančnú, ako napr. stratu na zárobku a ušlý zisk,
  - služieb vyžiadanych mimo územia SR,
  - nákladov vynaložených bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa asistenčných služieb, i keď sú v rozsahu stanovených limitov,
  - situácie vzniknutej v súvislosti s epidémiou, vojnou, ozbrojeným konfliktom, terorizmom,
  - situácie vzniknutej v súvislosti s požitím alkoholu, narkotík, toxických látok, užívaním liekov nepredpísaných lekárom alebo ich nesprávnym užívaním,
  - spáchania trestného činu alebo pokusu o trestnú činnosť,
  - duševného ochorenia,
  - pokusu o samovraždu, sebapoškodenia alebo zmrzačenia na vlastnú žiadosť pričom nezáleží na stave príčetnosti,
  - škôd vzniknutých v súvislosti s jadrovou energiou.

## ZÁVEREČNÁ ČASŤ

### Článok 10

#### Záverčné ustanovenia

1. Poskytovateľ asistenčných služieb je oprávnený žiadosť poisteného o poskytnutie asistenčných služieb stornovať, pokiaľ sa nie je možné s poisteným po opakovaných pokusoch telefonicky spojiť.
2. Poskytovateľ asistenčných služieb nie je zodpovedný za dôsledky nevhodne, nesprávne alebo oneskorene poskytnutých asistenčných služieb a neprispieje na úhradu nákladov, pokiaľ poistený uviedol nepresné, neúplné alebo úmyselne skreslené informácie.
3. Poskytovateľ asistenčných služieb nie je zodpovedný 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.
4. Asistenčné služby nenahradzujú linku tiesňového volania 112, ani iné služby integrovaného záchranného systému Slovenskej republiky. Poskytovateľ asistenčných služieb, ani dodávateľ služieb, nezodpovedajú za akékoľvek škody vzniknuté z dôvodu časového oneskorenia od registrácie požiadavky poisteného do poskytnutia informácie.
5. Asistenčné služby nie sú poskytované ako lekársky výkon a všetky informácie, vrátane informácií podaných lekárom, majú pre poisteného iba odporúčajúci a informatívny charakter.
6. V prípade, ak poistenému vznikne nárok na poskytovanie asistenčných služieb, poistený súhlasí s tým, aby poisťovateľ poveril spracovaním jeho osobných údajov uvedených v poistnej zmluve (ďalej len „osobné údaje“) poskytovateľa asistenčných služieb za účelom zabezpečenia poskytovania asistenčných služieb.
7. V prípade, ak bude potrebné zabezpečiť služby uvedené v článkoch 4, 5 a 6 VPP HAD1 prostredníctvom dodávateľa služieb, poistený súhlasí s tým, aby poskytovateľ asistenčných služieb poskytol, sprístupnil alebo odovzdal na spracovanie jeho osobné údaje príslušnému dodávateľovi služieb na účel poskytnutia výkonu.
8. Poistený berie na vedomie, že poskytnutie asistenčných služieb blízkej osobe je možné iba v prípade, ak blízka osoba poskytne súhlas na spracovanie osobných údajov potrebných na zabezpečenie príslušnej služby.
9. Tieto VPP HAD1 nadobúdajú účinnosť dňa 01.02.2024.