

Všeobecné poistné podmienky pre poskytovanie doplnkových asistenčných služieb HA k domácnosti – novšia verzia pre poistné zmluvy dojednané od 01.01.2015

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 – novšia verzia pre poistné zmluvy dojednané od 01.01.2015 (ďalej len „VPP HAD2“) sú zároveň záväznými pokynmi pre poskytovateľa asistenčných služieb na poskytovanie asistenčných služieb poisteným (klientom), ktorí majú u poisťovateľa uzatvorenú poistnú zmluvu poistenia domácnosti od 01.01.2015 (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 HAD2 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. **Nehnuteľnosť** – 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 hnuteľného 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. **Servis domácich spotrebičov** – odborná služba dodávateľa služieb (opravára elektrospotrebičov) v súvislosti so vznikom poruchy majúcej za následok nefunkčnosť elektrospotrebiča, resp. nemožnosť jeho využívania na účely pre ktoré bol vyrobený.
9. **Zorganizovať a uhradiť** – organizačne zabezpečiť úkony umožňujúce poskytnutie asistenčnej služby poistenému v rozsahu uvedenom v týchto VPP HAD2 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 článkov 4 a 5 týchto VPP HAD2 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. Všetky náklady, ktoré nesúvisia s nižšie špecifikovanými podmienkami, hradí poistený priamo poskytovateľovi asistenčných služieb alebo dodávateľovi služieb.

SERVIS DOMÁCIH ELEKTROSPOTREBIČOV

Článok 4

Popis služby na servis domácich elektrospotrebičov

1. V prípade, že podľa bodu 2 a 3 tohto článku vznikol poistenému nárok na čerpanie služby „Servis domácich elektrospotrebičov“, poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb zorganizuje a uhradí náklady za príchod, odchod a prácu vhodného dodávateľa služieb za účelom odstránenia poruchy elektrospotrebiča až do limitu vo výške 100 EUR. Poskytovateľ asistenčných služieb vyšle vhodného dodávateľa služieb hneď ako to bude možné, najneskôr do 3 pracovných dní.
2. Službu „Servis domácich elektrospotrebičov“ je poistený oprávnený využiť 24 hodín denne, 365 dní v roku, pokiaľ potrebuje zabezpečiť opravu týchto domácich 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.
3. Nárok na využitie služby „Servis domácich 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 výrobcom 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. Poistený je povinný predložiť dodávateľovi služieb doklad, na ktorom je uvedený druh a model elektrospotrebiča spolu s vyznačeným dátumom jeho zakúpenia. Na vyžiadanie poskytovateľa asistenčných služieb je poistený povinný zaslať poskytovateľovi asistenčných služieb aj kópie týchto dokladov.
5. Všetky náklady uvedené v bode 1 tohto článku presahujúce stanovený limit, náklady za spotrebovaný materiál a náhradné diely uhradí poistený priamo dodávateľovi služieb.
6. Poistený má nárok na úhradu nákladov za „Servis domácich spotrebičov“ najviac dvakrát po dobu jedného poistného obdobia uvedeného v poistnej zmluve.
7. V prípadoch, keď poskytovateľ asistenčných služieb nebude schopný zaistiť bezprostredný zásah v rámci asistenčných služieb podľa bodu 1 tohto článku a poistený nebude môcť čakať do doby, kým poskytovateľ asistenčných služieb zrealizuje zásah, poskytovateľ asistenčných služieb preplatí náklady na servis elektrospotrebičov, ktoré si poistený zaistil vlastnými silami, a to až do výšky stanoveného limitu. Podmienkou tohto postupu je predchádzajúci súhlas poskytovateľa asistenčných služieb a zaslanie originálu účtu poskytovateľovi asistenčných služieb.

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 dospeléj 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 náhlej hospitalizácie poisteného alebo náhlej hospitalizácie či úmrtia rodinného príslušníka poisteného v priamom príbuzenskom rade, kvôli ktorému musí poistený vycestovať, za podmienky neprítomnosti inej dospeléj osoby v nehnuteľnosti.
 3. Poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb zorganizuje a uhradí náklady „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 poistený priamo dodávateľovi služieb.

INFORMAČNÉ SLUŽBY

Článok 6

Popis informačných služieb

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

- a) **Konzultácia s lekárom** – poskytnutie informácií z odboru všeobecného lekárstva, konzultácie aktuálneho zdravotného stavu, vysvetlenie obvyklých liečebných postupov, vrátane informácií o preventívnej starostlivosti v SR.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **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
Servis domácich elektrospotrebičov <ul style="list-style-type: none"> • Príjazd, odjazd, práca dodávateľa služieb • Použitý materiál a náhradné diely 	<ul style="list-style-type: none"> • Úhrada reálnych nákladov max. do výšky 100 EUR • Bez úhrady nákladov (hradí poistený)
Ďalšie asistenčné služby <ul style="list-style-type: none"> • Patrolovanie nehnuteľnosti • Dozor a starostlivosť o domáce zvieratá • Doprava poisteného do alebo zo zdravotníckeho zariadenia do 50 km • Doručenie liekov na predpis do miesta poistenia do 50 km 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 x denne, po dobu max. 5 dní • 3 x denne, po dobu max. 4 dní • Úhrada reálnych nákladov • Úhrada reálnych nákladov
Informačné služby <ul style="list-style-type: none"> • Telefonická poradňa praktického lekára 	

<ul style="list-style-type: none"> • 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
--	--

Článok 8

Postup pri poskytovaní asistenčných služieb

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

Ďalšie asistenčné služby, informačné služby:

2. 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.
3. Spätné volanie lekára poistenému môže byť uskutočnené iba do mobilných alebo pevných sietí v Slovenskej republike.
4. 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.
5. O oprávnenosti využitia služieb podľa bodov 3 a 4 článku 5 týchto VPP HAD2 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

1. Predmetom asistenčných služieb nie sú činnosti, pri ktorých by poskytovateľ asistenčných služieb alebo dodávateľ služieb stanovili diagnózu, predpísali lieky alebo poskytl lekárskeho výkon.
2. Poskytovateľ asistenčných služieb neposkytne asistenčné služby alebo ich úhradu v prípadoch:
 - a) škody či udalosti spôsobenej úmyselným konaním alebo hrubou neobstaranosťou poisteného, okrem situácie zabuchnutých dverí,
 - b) nákladov, ktoré sa nevzťahujú k udalostiam popísaným v článkoch 4 a 5 týchto VPP HAD2,
 - c) nákladov na následnú škodu, a to ani finančnú, ako napr. stratu na zárobku a ušlý zisk,
 - d) služieb vyžiadaných mimo územia SR,
 - e) nákladov vynaložených bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa asistenčných služieb, i 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.

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 lekárske výkony 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 HAD2 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 HAD2 nadobúdajú účinnosť dňa 01.02.2024.