

Všeobecné poisťné podmienky pre poskytovanie doplnkových asistenčných služieb HA k nehnuteľnosti

platné od 01.02.2024

VŠEOBECNÁ ČASŤ

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Doplnkové asistenčné služby Home Assistance k nehnuteľnosti (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 poisťné podmienky pre poskytovanie doplnkových asistenčných služieb HA k nehnuteľnosti (ďalej len „VPP HAN“) sú zároveň záväznými pokynmi pre poskytovateľa asistenčných služieb na poskytovanie asistenčných služieb poisteným (klientom), ktorí majú u poisťovateľa uzatvorenú poisťnú zmluvu poistenia nehnuteľnosti (ďalej aj „poistenie“).

Článok 2

Výklad pojmov

1. **Asistenčná udalosť** – náhodná udalosť, ktorá nastala v dobe trvania poistenia a s ktorou je podľa týchto VPP HAN spojená povinnosť poisťovateľa poskytnúť poisťné 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 poisťnej zmluve.
3. **Dodávateľ služieb** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá práce, služby alebo iné činnosti zorganizované poisťovateľom prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb vykonáva pre poisteného.
4. **Havarijná situácia** – situácia, ktorá vyžaduje neodkladnú opravu už poškodenej stavebnej súčasti nehnuteľnosti, ktorú poistený nie je schopný riešiť vlastnými silami alebo iným obvyklým spôsobom. Ide o poškodenie alebo zničenie:
 - a) vodovodného zariadenia,
 - b) systému vykurovania,
 - c) zámku dverí a zámku okien vedúcich z interiéru,
 - d) nehnuteľnosti do jej exteriéru,
 - e) rozvodov elektrickej energie,
 - f) sklenených výplní dverí a okien vedúcich z interiéru nehnuteľnosti do exteriéru.Rozhodnutie, či ide o havarijnú situáciu, pri ktorej vzniká poistenému nárok na príspevok na úhradu asistenčných služieb v nehnuteľnosti, prislúcha plne poskytovateľovi asistenčných služieb.
5. **Nehuteľnosť** – stavba spojená so zemou pevným základom určená na bývanie alebo bytová jednotka vrátane príslušenstva, uvedená v poisťnej zmluve ako predmet poistenia.
6. **Poistený** – vlastník nehnuteľného majetku, na ktorý sa vzťahuje poistenie podľa poisťnej zmluvy, ku ktorej sa viažu asistenčné služby, na základe ktorej vznikol nárok na využívanie asistenčných služieb. Oprávnenou osobou môže byť aj blízka osoba poisteného.
7. **Poistenie** – poistenie nehnuteľnosti od poisťovateľa, ktoré vzniklo na základe poisťnej zmluvy, v ktorej sa dojednávajú asistenčné služby.
8. **Poradca** – asistenčné služby, ktorých účelom je odovzdať poistenému kontaktné informácie o dodávateľovi služieb z databázy poskytovateľa asistenčných služieb za účelom realizácie stavebnotechnických prác požadovaných poisteným.
9. **Poskytovateľ asistenčných služieb** – právnická osoba, ktorá v mene poisťovateľa a v zastúpení poskytuje poistenému poisťné plnenie a súvisiace asistenčné služby. Poskytovateľ asistenčných služieb zastupuje poisťovateľa pri uplatňovaní, šetrení a likvidácii poisťných 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.

10. **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.
11. **Zorganizovať a uhradiť** – organizačne zabezpečiť úkony umožňujúce poskytnutie asistenčnej služby poistenému v rozsahu uvedenom v týchto VPP HAN 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 poisťnej zmluvy, ktorou boli dojednané asistenčné služby. Nárok na využívanie asistenčných služieb trvá počas doby platnosti poisťnej zmluvy.
2. Asistenčné služby je možné využívať opakovane počas poisťného obdobia uvedeného v poisťnej zmluve, a to iba v nehnuteľnosti (na území SR), ktorá je uvedená v poisťnej zmluve ako predmet 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 havarijnej situácie, odomknutia zabuchnutých dverí a núdzovej prevádzky najviac dvakrát po dobu jedného poisťného obdobia uvedeného v poisťnej zmluve (s možnosťou rôznych kombinácií služieb uvedených v bode 1 článku 5, bode 1 článku 6 a bodoch 1 a 2 článku 7 týchto VPP HAN). 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.

PORADCA

Článok 4

Popis služieb poradca

1. Poistený je oprávnený požiadať poisťovateľa prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb o službu „Poradca“ kedykoľvek, pokiaľ sa rozhodne opravovať, rekonštruovať či inak stavebne upravovať svoju nehnuteľnosť. Služby „Poradca“ sú pre poistených dostupné 24 hod. denne, 365 dní v roku.
2. Poskytovateľ asistenčných služieb poistenému vyhledá vhodného dodávateľa služieb.
3. Zoznam prác a profesií dodávateľov služieb, ktoré možno využiť v rámci služby „Poradca“:
 - a) inštalatér,
 - b) maliar miestností,
 - c) zámočník,
 - d) podlahár,
 - e) kúrenár,
 - f) stolár,
 - g) sklenár,
 - h) elektrikár,
 - i) pokrývač,
 - j) bytový architekt,
 - k) stavebný dozor,
 - l) stavebné práce,
 - m) výmena okien,
 - n) zatepľovanie budov.
4. Poskytovateľ asistenčných služieb nehradí materiál, prácu ani žiadne iné náklady spojené s realizáciou diela. Dohodnutú cenu za dielo je poistený povinný zaplatiť podľa podmienok, ktoré si dohodol s dodávateľom služieb pred zhotovením diela.
5. Poistený môže službu „Poradca“ využívať opakovane počas poisťného obdobia uvedeného v poisťnej zmluve.

SLUŽBY HAVARIJNEJ SITUÁCIE

Článok 5

Popis služieb havarijnej situácie

1. Pokiaľ nastala havarijná situácia na nehnuteľnosti, poistený sa môže telefonicky obrátiť na poisťovateľa prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb a žiadať o okamžité poskytnutie asistenčných služieb. „Služby havarijnej situácie“ sú dostupné poisteným 24 hodín denne, 365 dní v roku a zahŕňajú služby odborného dodávateľa služieb v profesiách uvedených v bode 5 tohto článku v nasledovnom rozsahu:
 - a) príjazd a odjazd odborného dodávateľa služieb na miesto zásahu a
 - b) práce odborného dodávateľa služieb v dĺžke trvania 1 hodiny na mieste zásahu bez obmedzenia nákladov.
2. Poskytovateľ asistenčných služieb okamžite zorganizuje vyslanie vhodného dodávateľa služieb na miesto vzniku havarijnej situácie, ktorý vykoná nevyhnutné opatrenia za účelom odstránenia jej príčiny.
3. Poskytovateľ asistenčných služieb uhradí reálne náklady na príchod a odchod dodávateľa služieb k nehnuteľnosti a prácu na mieste zásahu do 1 hodiny bez obmedzenia. Náklady na použitý materiál spolu s náhradnými dielmi uhradí do výšky maximálne 20 EUR.
4. Náklady na prácu presahujúcu 1 hodinu trvania, spotrebovaný materiál a náhradné diely presahujúce hodnotu 20 EUR uhradí poistený priamo dodávateľovi služieb.
5. Zoznam profesií dodávateľov služieb, ktorí poskytujú urgentné služby:
 - a) inštalatér,
 - b) zámočník,
 - c) kúrenár,
 - d) sklenár,
 - e) elektrikár.

ODOMKNUTIE ZABUCHNUTÝCH DVERÍ

Článok 6

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.

NÚDZOVÁ PREVÁDZKA

Článok 7

Popis služieb núdzovej prevádzky

1. Poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb zorganizuje a uhradí služby vhodného dodávateľa služieb, ktorý zabezpečí **dopravu osôb do miesta náhradného ubytovania** vrátane presťahovania nevyhnutných vecí v maximálnej výške 100 EUR v prípade, že sa nehnuteľnosť stala po havarijnej udalosti neobývateľnou (o stave neobývateľnosti nehnuteľnosti rozhodne likvidátor poisťovateľa).
2. Poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb zorganizuje a uhradí náklady na vhodného dodávateľa služieb, ktorý zabezpečí **24 hodinovú ochranu nezabezpečenej nehnuteľnosti** do výšky reálnych nákladov a v maximálnej dĺžke trvania 48 hodín v prípade, že sa nehnuteľnosť stala nezabezpečenou (o stave zabezpečenia nehnuteľnosti, potrebe a termíne začatia poskytovania služby rozhodne likvidátor poisťovateľa).

Článok 8 Rozsah asistenčných služieb

Rozsah asistenčných služieb	Limity krytia – úhrada nákladov
Poradca <ul style="list-style-type: none"> • Sprostredkovanie vhodného dodávateľa služieb 	<ul style="list-style-type: none"> • Bez obmedzenia
Služby havarijnej situácie <ul style="list-style-type: none"> • Príjazd, odjazd, hodina práce dodávateľa služieb • Použitý materiál a náhradné diely 	<ul style="list-style-type: none"> • Úhrada reálnych nákladov bez obmedzenia • Max. do výšky 20 EUR
Odomknutie „zabuchnutých“ hlavných vchodových dverí <ul style="list-style-type: none"> • Príjazd, odjazd, hodina práce dodávateľa služieb (zámočníka) • Použitý materiál a náhradné diely 	<ul style="list-style-type: none"> • Úhrada reálnych nákladov bez obmedzenia • Bez úhrady nákladov (hradí poistený)
Núdzová prevádzka <ul style="list-style-type: none"> • Doprava osôb do miesta náhradného ubytovania vrátane presťahovania nevyhnutných vecí • Ochrana nezabezpečenej nehnuteľnosti 	<ul style="list-style-type: none"> • Max. do výšky 100 EUR • 24 hodín denne, po dobu max. 48 hodín

Článok 9 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 poistnej 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.

Služby havarijnej situácie, zabuchnutie dverí:

2. Poistený uvedie aj nasledujúce údaje: popis situácie (príčinu jej vzniku a prípadne popis vzniknutých škôd).
3. Poskytovateľ asistenčných služieb v prípade potreby následne zorganizuje konferenčný hovor poisťovateľa s dodávateľom služieb, aby bolo možné upresniť, aké nevyhnutné opatrenia či opravy bude nutné vykonať.
4. Dodávateľ služieb po príchode na miesto havárie 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.
5. Dodávateľ služieb vystaví poistenému na mieste havárie účtovný doklad s uvedením celkovej ceny diela zníženej o príspevok poskytovateľa asistenčných služieb podľa bod 3 článku 5 týchto VPP HAN. Uvedený doklad slúži tiež ako záručný list na materiál a dielo.

Služba „Poradca“:

6. Poistený uvedie aj nasledujúce údaje: rozsah zamýšľaného diela a predpokladaný dátum jeho zahájenia.
7. Poskytovateľ asistenčných služieb vyhledá vhodného dodávateľa služieb do 2 pracovných dní od dátumu zaznamenania žiadosti poisteného a zorganizuje konferenčný hovor poisteného s dodávateľom služieb. Účelom konferenčného hovoru je upresnenie rozsahu diela a termínu návštevy dodávateľa služieb v nehnuteľnosti, kde má byť dielo vykonané.
8. V prípade, že sa poistený rozhodne nezveriť vyhotovenie zamýšľaného diela prvotne vybranému dodávateľovi služieb, môže znovu požiadať poskytovateľa asistenčných služieb o vyhledanie druhého dodávateľa služieb.
9. Ak presahuje cena zamýšľaného diela 3 500 EUR a ak nastala situácia podľa predchádzajúceho bodu tohto článku, poistený môže požiadať poskytovateľa asistenčných služieb o vyhledanie tretieho dodávateľa služieb, prípadne o sprostredkovanie kontaktu na dodávateľa služieb vykonávajúceho stavebný dozor.

Článok 10

Výluky z poskytovaných asistenčných služieb

Poskytovateľ asistenčných služieb neposkytne asistenčné služby alebo ich úhradu v prípade:

- a) škody či udalosti spôsobenej úmyselným konaním alebo hrubou neobčianlivosťou poisteného, okrem situácie zabuchnutých dverí,
- b) nákladov, ktoré sa nevzťahujú k udalostiam popísaným v článkoch 5., 6. a 7. týchto VPP HAN,
- 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 11

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. Všetky informácie 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, 6 a 7 VPP HAN 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 HAN nadobúdajú účinnosť dňa 01.02.2024.