

OSOBITNÉ DOJEDNANIA O ASISTENČNEJ SLUŽBE ODAS/0920 K VŠEOBECNÝM POISTNÝM PODMIENKAM POISTENIA MAJETKU A ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU PRE FYZICKÉ OSOBY VPPOB/0920

platné od 01.09.2020

Výklad pojmov

Slová, ktoré používame v týchto osobitných dojednaniach, majú svoj bežný význam. V niektorých prípadoch ich však potrebujeme presne definovať, aby sme si ich nevysvetľovali rôzne. Nižšie uvedené pojmy majú v týchto poistných podmienkach uvedený definovaný význam. Niektoré pojmy vysvetľujeme aj priamo v texte podmienok na mieste, kde ich používame.

V prípade, že je v týchto osobitných podmienkach iná definícia pojmu ako vo VPPOB/0920, má na účely poistenia domácej asistencie prednosť definícia uvedená v týchto podmienkach.

Asistenčná udalosť – náhodná udalosť, ktorá nastala v dobe trvania poistenia a s ktorou je podľa týchto osobitných dojednaní spojená naša povinnosť poskytnúť asistenčné služby prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb.

Dodávateľ služieb – fyzická alebo právnická osoba, ktorá práce, služby alebo iné činnosti nami zorganizované prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb vykonáva pre poisteného.

Poskytovateľ asistenčných služieb – právnická osoba, ktorá v našom mene a v zastúpení poskytuje poistenému poistné plnenie a súvisiace asistenčné služby. Poskytovateľ asistenčných služieb nás zastupuje pri uplatňovaní, šetrení a likvidácii poistných udalostí.

Práce – služby, ktoré máme zorganizovať či zorganizovať a uhradiť poistenému v prípade poistnej udalosti a na ich poskytnutí sa poistený dohodol s dodávateľom služieb.

Technická havária – náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného k prívodu, akumulácii alebo odvodu energie a médií nutných k obvyklému používaniu poistených priestorov, v dôsledku ktorej došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé používanie alebo ktorá by následne mohla spôsobiť škody na zdraví alebo škodu väčšieho rozsahu na vybavení poistených priestorov, okrem poruchy, ktorá vznikla bezprostredným zásahom poisteného alebo tretích osôb a okrem poruchy mobilných technických zariadení, ktoré sú súčasťou vybavenia poistených priestorov alebo sú v nich umiestnené (ako je napríklad porucha práčky, umývačky riadu, prenosného vykurovacieho telesa a pod.).

Zablokovanie zámkov, zabuchnutie dverí – situácia, kedy zatvorené vchodové dvere miesta poistenia nie je možné otvoriť príslušným kľúčom alebo z dôvodu jeho straty či zabuchnutia vo vnútri poistených priestorov.

Zorganizuje – organizačne zabezpečí úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému dodávateľom služieb v rozsahu uvedenom v poistnej zmluve, poistných podmienkach alebo zmluvných dojednaniach, pričom náklady na poskytnutie týchto služieb znáša poistený.

Zorganizuje a uhradí – organizačne zabezpečí úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému v rozsahu uvedenom v poistnej zmluve, poistných podmienkach alebo zmluvných dojednaniach a súčasne uhradí náklady na poskytnutie tejto služby dodávateľom týchto služieb až do výšky limitu poistného plnenia. Prípadnú časť nákladov spojených s poskytnutím služby dodávateľom služieb presahujúcich limit poistného plnenia znáša poistený.

Čo je asistenčná udalosť?

V tejto časti uvádzame, ktoré udalosti považujeme za asistenčné udalosti a na aké plnenie máte pri nich nárok.

Za asistenčnú udalosť považujeme:

- technickú haváriu na mieste poistenia,
- zablokovanie zámkov, zabuchnutie dverí,
- dezinfekciu a deratizáciu,
- servis domácich elektrospotrebičov,
- stráženie miesta poistenia,

V priebehu jedného poistného obdobia uhradíme náklady na maximálne dve asistenčné udalosti, okrem úhrady nákladov za servis domácich spotrebičov, ktoré uhradíme najviac jedenkrát v priebehu poistného obdobia.

Technická havária

V prípade, že na mieste poistenia dôjde k technickej havárii, prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- zorganizujeme výjazd technickej pohotovostnej služby dodávateľa služieb na miesto poistenia,
- zorganizujeme a uhradíme práce vedúce k odstráneniu príčiny technickej havárie a k odstráneniu škôd vzniknutých na mieste poistenia v profesiách inštalatér, plynár, sklenár, kúrenár a elektrikár do limitu 200,00 € vrátane nákladov na poskytnutie drobného spotrebného materiálu. Náklady na prácu a materiál nad príslušný limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám,
- zorganizujeme práce potrebné na uvedenie predmetu poistenia do pôvodného stavu,
- poskytneme praktické informácie a rady, ako v danom prípade postupovať.

Zablokovanie zámkov, zabuchnutie dverí

V prípade, že zatvorené vchodové dvere od predmetu poistenia nie je možné otvoriť príslušným kľúčom alebo z dôvodu jeho straty, zabuchnutia, či zlomenia, alebo z dôvodu poškodenia vložky zámku, prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- zorganizujeme a uhradíme výjazd dodávateľa služieb – zámočníka na miesto poistenia,
- zorganizujeme a uhradíme práce potrebné k otvoreniu vchodových dverí od predmetu poistenia a k zaisteniu funkčnosti ich odomykania a zamykania vrátane prípadnej výmeny zámku až do výšky 200,00 € vrátane nákladov na poskytnutie drobného materiálu. Náklady na prácu a materiál nad príslušný limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

Osoba požadujúca poskytnutie asistenčných služieb je povinná nám resp. poskytovateľovi asistenčných služieb poskytnúť súčinnosť pri overení totožnosti a preukázať, že nejde o nelegálne vniknutie do predmetu poistenia. Nie sme povinní poskytnúť toto plnenie, ak nie sú vylúčené pochybnosti o oprávnenosti tejto osoby na vstup do predmetu poistenia.

Dezinsekcia a deratizácia

V prípade, že na mieste poistenia je z hygienických a bezpečnostných dôvodov potrebné vykonať akútnu dezinsekciju alebo deratizáciu, prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- zorganizujeme výjazd dodávateľa – deratizéra na miesto poistenia,
- zorganizujeme a uhradíme práce potrebné v rámci akútnej dezinsekcie, dezinfekcie a deratizácie až do výšky 200,00 € vrátane nákladov na poskytnutie drobného materiálu. Náklady na prácu a materiál nad príslušný limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

Servis domácich spotrebičov

V prípade poruchy domáceho spotrebiča, prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- zorganizujeme a uhradíme prácu opravára domácich spotrebičov v mieste poistenej domácnosti a/alebo nehnuteľnosti za účelom jej odstránenia až do limitu vo výške 200,00 € vrátane nákladov na poskytnutie drobného spotrebného materiálu. Poskytovateľ asistenčných služieb vyšle opravára hneď, ako to bude možné. Náklady na prácu a materiál nad príslušný limit poistného nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

Servis domácich spotrebičov je možné využiť, pokiaľ je potrebné zabezpečiť opravu nižšie uvedených domácich spotrebičov:

- chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička,
- práčka, sušička bielizne, práčka kombinovaná so sušičkou bielizne,
- umývačka riadu,
- sporák, rúra (okrem samostatných mikrovlnných), varná doska,
- kotol / bojler na ohrev TÚV.

Nárok na využitie služby vzniká, pokiaľ sú splnené nasledujúce podmienky:

- porucha, ktorá na domácom spotrebiči vznikla, bráni jeho používaniu na účely, na ktoré bol vyrobený,
- na domáci spotrebič sa už nevzťahuje záruka poskytovaná výrobcom či predajcom,
- domáci spotrebič bol zakúpený ako nový v Slovenskej republike,

- domáci spotrebič nie je starší ako päť rokov (počítané od dátumu zakúpenia),
- oprava je technicky možná a vykonateľná,
- domáci spotrebič je súčasťou domácnosti a je pripojený k potrebným sieťam.

Poistený je povinný predložiť opravárovi domácich spotrebičov doklad, na ktorom je uvedený druh a model domáceho spotrebiča spolu s vyznačeným dátumom jeho zakúpenia. Na vyžiadanie poskytovateľa asistenčných služieb je poistený povinný zaslať poskytovateľovi asistenčných služieb i kópie týchto dokladov.

Stráženie miesta poistenia

V prípade, že miesto poistenia je po poistnej udalosti potrebné zabezpečiť strážnou službou, aby nedošlo k zväčšeniu škody, odcudzeniu alebo krádeži predmetu poistenia, prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- zorganizujeme a uhradíme náklady na strážnu službu, ktorá bude dané miesto poistenia po poistnej udalosti strážiť a to až do výšky 200,00 €. Náklady na stráženie miesta poistenia nad príslušný limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

Prijatie a nahlásenie škody

Poskytovateľ asistenčných služieb:

- prijme nahlásenie škody,
- oznámi nám vznik škody,
- poskytne poistenému informácie o postupe v prípade havarijnej udalosti,
- poskytne praktické informácie o postupoch v prípade škody na nehnuteľnom majetku alebo domácnosti,
- poskytne adresy správnych orgánov, právnych a daňových poradcov, profesijných organizácií a ďalších subjektov nutných pre riešenie vzniknutej situácie.

Poskytnutie kontaktov na dodávateľa služieb

Poskytovateľ asistenčných služieb poskytne kontakty na dodávateľov služieb v profesiách inštalatér, plynár, sklenár, kúrenár, elektrikár a zámočník poistenému v prípade:

- tretej a ďalších asistenčných udalostí,
- na požiadanie poisteného po škode v zmysle VPPOB/0920.

V tomto prípade znášame len náklady na vyhľadanie dodávateľa služieb. Nehradíme však už náklady na materiál, prácu a ostatné náklady súvisiace s prácami dodávateľa služieb.

Výluky z asistenčných služieb

V tejto časti uvádzame okolnosti, za ktorých nebudeme vyplácať poistné plnenie.

Podmienky asistenčných služieb sa nevzťahujú na:

- neplatnú poistnú zmluvu,
- na službu, ktorá bola poskytnutá bez kontaktovania poskytovateľa asistenčných služieb alebo v rozpore s pokynmi poskytovateľa asistenčnej služby,
- udalosti, ku ktorým došlo mimo územia Slovenskej republiky,
- priestory, ktoré nie sú určené na bývanie, ale slúžia na komerčné účely (napr. kancelárie, obchodné priestory),
- spoločné priestory v nehnuteľnostiach s viac ako jedným bytom (napr. chodby, schodišťa, povaly),
- priestory, ktoré sa nachádzajú v nehnuteľnostiach nespôsobilých na bývanie,
- priestory nachádzajúce sa v nehnuteľnostiach, ktoré sú v zlom technickom stave,
- prevádzkovanie bežných opráv, údržby alebo preventívnych opráv,
- prípady, keď opravu predpísali správne úrady,
- škody spôsobené treťou osobou,
- škody, ktoré vznikli v dôsledku nezabezpečenia a nevykonania úkonov, opráv alebo opatrení, odporúčaných asistenčnou službou na základe predošlej intervencie,
- úkony spadajúce do zákonných povinností správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto poistenia,
- haváriu spôsobenú neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom člena domácnosti poisteného,

- haváriu spôsobenú akýmikoľvek stavebnými úpravami alebo opravami,
- haváriu spôsobenú zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí,
- haváriu, ktorá bola spôsobená úmyselným konaním poisteného, členov domácnosti alebo tretej osoby konajúcej na ich pokyn alebo podnet.

Ako postupovať pri nahlasovaní asistenčnej udalosti?

V tejto časti popisujeme postup, ktorý musí poistený dodržať, aby mal nárok na plnenie.

V prípade vzniku asistenčnej udalosti je potrebné, aby ju poistený bezodkladne nahlásil prostredníctvom telefonického strediska poskytovateľa asistenčných služieb, ktoré je v prevádzke 24 hodín denne. V prípade, že poistený túto svoju povinnosť nesplní alebo zorganizuje službu, ktorá je predmetom plnenia poskytovateľa asistenčných služieb, sám, zaniká jeho právo na poskytnutie asistenčných služieb a bude znášať všetky náklady v plnej výške, t.j. nebude mať nárok na plnenie podľa týchto osobitných dojednaní.

Pri telefonickom volaní do telefonického strediska poskytovateľa asistenčných služieb alebo pri akejkoľvek inej forme spojenia, ktorú poistený použije pri svojej žiadosti o asistenčné služby, musí poskytovateľovi asistenčných služieb uviesť nasledujúce informácie:

- meno a priezvisko,
- číslo poistnej zmluvy,
- kontaktné telefónne číslo,
- adresu miesta poistenia,
- okolnosti dôležité pre určenie najvhodnejšieho riešenia udalosti,
- ďalšie informácie, o ktoré operátori poskytovateľa asistenčných služieb požiadajú, a ktoré súvisia so vzniknutou asistenčnou udalosťou.

Záverečné právne texty

V tejto časti máme zákonnú povinnosť uviesť niektoré ďalšie informácie.

Ak poistenému alebo osobe, ktorá vynaložila náklady na záchranu, vzniklo proti inému právo na náhradu škody alebo iné obdobné právo, v súvislosti s hroziacou alebo vzniknutou poistnou udalosťou, prechádza výplatou poistného plnenia z tohto poistenia toto právo na nás, a to až do výšky sumy, ktorú sme vyplatili z poistenia poistenému, inej osobe, ktorá má právo na poistné plnenie alebo inej osobe, ktorá vynaložila zachraňovacie náklady.

Toto poistenie a príslušný náš záväzok poskytnutý v prípade poistnej udalosti poistenému alebo osobe, ktorá má právo na poistné plnenie, plnenie formou asistenčných služieb, nenahrádza ani nemôže nahrádzať poslanie útvarov a zborov zriadených zo zákona štátnymi alebo miestnymi orgánmi na zabezpečenie záchranných zdravotníckych, hasičských, vyslobodzovacích alebo prieskumných úloh a za prípadné zásahy týchto útvarov nie je z tohto poistenia poskytovaná žiadna finančná ani iná forma kompenzácie.

Tieto osobitné dojednania nadobúdajú účinnosť dňa 01.09.2020.

Zoznam asistenčných služieb pre poistenie majetku



Poistený má nárok na využitie dvoch asistenčných zásahov na území Slovenskej republiky v rámci urgentných asistenčných služieb ročne.

Servis domácich spotrebičov je možné využiť najviac jedenkrát v priebehu poistného obdobia.

Telefónne číslo pre Asistenčné služby: **0850 111 211**

HOME ASSISTANCE – ASISTENCIA PRE DOMÁCNOSTI	
PRIJATIE A NAHLÁSENIE ŠKODY	
Prijatie hlásenia o škode	ÁNO
Oznámenie škody poisťovateľovi	ÁNO
Informácie o postupe v prípade havarijnej udalosti	ÁNO
Informácie o postupe pre uplatnenie nároku voči poisťovateľovi	ÁNO
ASISTENČNÉ SLUŽBY V PRÍPADE ZABLOKOVANIA ZÁMKOV, ZABUCHNUTIA DVERÍ	
Výjazd technika – zámočníka na miesto	ÁNO
Odomknutie vchodových dverí budovy od predmetu poistenia a zaistenie funkčnosti ich odomykania a zamykania vrátane prípadne výmeny zámku + poskytnutie drobného spotrebného materiálu (zámok, náhradné kľúče,...)	200 EUR
ASISTENČNÉ SLUŽBY V PRÍPADE TECHNICKEJ PORUCHY	
Výjazd technickej pohotovostnej služby na miesto	zorganizuje
inštalátorske, sklenárske, kúrenárske, elektrikárske práce, čistenie klimatizácie, ... vrátane poskytnutia drobného spotrebného materiálu	200 EUR
DEZINSEKCIA A DERATIZÁCIA	
Výjazd dodávateľa – deratizéra na miesto	zorganizuje
Deratizačné a dezinfekčné práce vrátane poskytnutia drobného spotrebného materiálu	200 EUR
SERVIS DOMÁCICH SPOTREBIČOV	
Práca opravára vrátane poskytnutia drobného spotrebného materiálu Spotrebiče: chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, práčka, sušička bielizne, kombinovaná práčka so sušičkou bielizne, umývačka riadu, sporák, rúra (okrem samostatnej mikrovlnnej), varná doska, kotol / bojler na ohrev TUV	200 EUR
STRÁŽENIE MIESTA POISTENIA	
Stráženie miesta poistenia po poistnej udalosti, aby nedošlo k zväčšeniu škody, odcudzeniu alebo krádeži predmetu poistenia	200 EUR
PRÁVNE INFORMÁCIE V SÚVISLOSTI SO ŠKODOU	
Poskytnutie praktických informácií o postupoch v prípade škody na nehnuteľnosti alebo domácnosti	ÁNO
Poskytnutie adries správnych orgánov, právnych a daňových poradcov, profesijných organizácií a ďalších subjektov nutných pre riešenie vzniknutej škody	ÁNO
VYUŽITIE KONTAKTOV Z DATABÁZY ASISTENČNEJ SLUŽBY	
Možnosť využitia kontaktov z databázy Asistenčnej služby na poskytovateľov služieb v profesiách inštalatér, plynár, sklenár, kúrenár, elektrikár a zámočník	ÁNO

Vysvetlivky k tabuľke:

ÁNO	služba je realizovaná úplne v réžii poisťovateľa
zorganizuje	služba je zorganizovaná, poistený ju hradí z vlastných prostriedkov
XXXEUR	služba je hradená poisťovateľom do celkového limitu xxxEUR