

## OSOBITNÉ DOJEDNANIA O ASISTENČNEJ SLUŽBE ODAS/0415 K VŠEOBECNÝM POISTNÝM PODMIENKAM POISTENIA MAJETKU A ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU PRE FYZICKÉ OSOBY VPPOB/0415

platné od 24.04.2015 do 01.07.2018

### Článok 1

#### Výklad pojmov

Pre účely poistenia podľa týchto osobitných dojednaní platí ďalej uvedený výklad pojmov:

1. **Asistenčná udalosť** – náhodná udalosť, ktorá nastala v dobe trvania poistenia a s ktorou je podľa týchto osobitných dojednaní spojená povinnosť poisťovateľa poskytnúť asistenčné služby užívateľovi asistenčných služieb prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb.
2. **Dodávateľ služieb** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá práce, služby alebo iné činnosti zorganizované poisťovateľom prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb vykonáva pre poisteného.
3. **Poskytovateľ asistenčných služieb** – právnická osoba, ktorá v mene a v zastúpení poisťovateľa poskytuje poistenému poistné plnenie a súvisiace asistenčné služby. Poskytovateľ asistenčných služieb zastupuje poisťovateľa pri uplatňovaní, šetrení a likvidácii poistných udalostí.
4. **Práce** – služby, ktoré má poisťovateľ zorganizovať či zorganizovať a uhradiť poistenému v prípade poistnej udalosti a na ich poskytnutí sa poistený dohodol s dodávateľom služieb.
5. **Technická havária** – náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného k prívodu, akumulácii alebo odvodu energie a médií nutných k obvyklému používaniu poistených priestorov, v ktorých dôsledku došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé používanie alebo ktorý by následne mohol 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.).
6. **Zablokovanie dverí a zámkov** – situácia, kedy zatvorené vchodové dvere miesta

poistenia nie je možné otvoriť príslušným kľúčom, alebo z dôvodu straty kľúča či jeho zabuchnutia vo vnútri poistených priestorov.

7. **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.
8. **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.

### Článok 2

#### Územná platnosť poistenia

Poistenie domácej asistencie sa vzťahuje iba na udalosti, ku ktorým došlo na území Slovenskej republiky na predmete poistenia.

### Článok 3

#### Asistenčná udalosť

Asistenčnou udalosťou sa rozumie:

- a) technická havária na mieste poistenia,
- b) zablokovanie dverí a zámkov,
- c) škoda z poistenia majetku podľa VPPOB.

### Článok 4

#### Postup pri nahlasovaní asistenčnej udalosti

1. V prípade vzniku asistenčnej udalosti je poistený povinný ihneď sa telefonicky spojiť s poskytovateľom asistenčných služieb. Ak poistený zorganizuje službu, ktorá je predmetom plnenia poskytovateľa asistenčných služieb sám, znáša všetky náklady v plnej výške, t.j. nemá nárok na plnenie podľa týchto osobitných dojednaní.
2. Pri telefonickom volaní do ohlasovacieho centra 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:

- a) meno a priezvisko,
- b) číslo poisťnej zmluvy,
- c) kontaktné telefónne číslo,
- d) adresa miesta poistenia,
- e) okolnosti dôležité pre určenie najvhodnejšieho riešenia udalosti,
- f) ďalšie informácie, o ktoré operátori poskytovateľa asistenčných služieb požiadajú, a ktoré súvisia so vzniknutou asistenčnou udalosťou.

#### Článok 5

### Asistenčné služby pre balíky DOMOV a DOMÁCNOSŤ

Poisťovateľ uhradí náklady za asistenčné služby v zmysle bodov 1 až 4 tohto článku, najviac však dvakrát v priebehu poisťného obdobia (pre poisťné zmluvy s bežným poisťným) alebo doby poistenia (pre poisťné zmluvy s jednorazovým poisťným).

#### 1. Asistenčné služby v prípade technickej havárie

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

- a) zorganizuje výjazd technickej pohotovostnej služby dodávateľa služieb na adresu miesta poistenia,
- b) zorganizuje a uhradí práce vedúce k odstráneniu príčiny technickej havárie a k odstráneniu škôd vzniknutých v mieste poistenia v profesiách inštalatér, plynár, sklenár, kúrenár a elektrikár do limitu 70,00 EUR. Náklady na prácu nad príslušný limit poisťného plnenia a materiál nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám,
- c) zorganizuje práce potrebné na uvedenie predmetu poistenia do pôvodného stavu,
- d) poskytne praktické informácie a rady, ako v danom prípade postupovať,
- e) oznámi vznik poisťnej udalosti poisťovateľovi.

#### 2. Asistenčné služby v prípade zablokovania zámkov, zabuchnutia dverí

V prípade, že zatvorené vchodové dvere od predmetu poistenia nie je možné otvoriť príslušným kľúčom alebo z dôvodu straty kľúča, zlomenia kľúča, poškodenia vložky zámku alebo z dôvodu zabuchnutia kľúča,

poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) zorganizuje a uhradí výjazd dodávateľa služieb – zámočníka na adresu miesta poistenia,
- b) zorganizuje a uhradí práce potrebné k otvoreniu vchodových dverí od predmetu poistenia a k zaisteniu funkčnosti ich odomykania a zamykania vrátane prípadnej výmeny zámku až do výšky 70,00 EUR. Náklady na prácu nad príslušný limit poisťného plnenia a materiál nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

Osoba požadujúca poskytnutie asistenčných služieb je povinná poskytnúť poisťovateľovi resp. poskytovateľovi asistenčných služieb súčinnosť pri overení totožnosti a preukázať, že sa nejedná o nelegálne vniknutie do predmetu poistenia. Poisťovateľ nie je povinný poskytnúť toto plnenie, ak nie sú vylúčené pochybnosti o oprávnenosti tejto osoby na vstup do predmetu poistenia.

#### 3. Ostatné Asistenčné služby

##### 3.1. Prijatie a nahlásenie škody

Poskytovateľ asistenčných služieb:

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

##### 3.2. 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:

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

Náklady na vyhľadanie dodávateľa služieb znáša poisťovateľ. Poisťovateľ však nehradí z tohto poistenia náklady na materiál, prácu a ostatné náklady súvisiace s prácami dodávateľa služieb.

## Článok 6

### **Asistenčné služby pre balíky DOMOV PLUS, DOMOV EXTRA a DOMÁCNOSŤ PLUS, DOMÁCNOSŤ EXTRA**

Poistovateľ uhradí náklady za asistenčné služby v zmysle bodov 1 až 4 tohto článku, najviac však dvakrát v priebehu poistného obdobia (pre poistné zmluvy s bežným poistným) alebo doby poistenia (pre poistné zmluvy s jednorazovým poistným).

#### **1. Asistenčné služby v prípade technickej havárie**

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

- a) zorganizuje výjazd technickej pohotovostnej služby dodávateľa služieb na miesto poistenia,
- b) zorganizuje a uhradí 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 150,00 EUR a náklady na poskytnutie drobného spotrebného materiálu do výšky 20,00 EUR. Náklady na prácu a materiál nad príslušné limity poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám,
- c) zorganizuje práce potrebné na uvedenie predmetu poistenia do pôvodného stavu,
- d) poskytne praktické informácie a rady, ako v danom prípade postupovať,
- e) oznámi vznik poistnej udalosti poisťovateľovi.

#### **2. Asistenčné služby v prípade zablokovania zámkov, zabuchnutia dverí**

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

- a) zorganizuje a uhradí výjazd dodávateľa služieb – zámočníka na miesto poistenia,
- b) zorganizuje a uhradí práce potrebné k otvoreniu vchodových dverí od predmetu poistenia a k zaisteniu funkčnosti ich odomykania a zamykania vrátane prípadnej výmeny zámku až do výšky 100,00 EUR a náklady na poskytnutie drobného materiálu (napr. zámok, náhradné kľúče) do výšky 20,00 EUR.

Náklady na prácu a materiál nad príslušné limity poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

Osoba požadujúca poskytnutie asistenčných služieb je povinná poskytnúť poisťovateľovi resp. poskytovateľovi asistenčných služieb súčinnosť pri overení totožnosti a preukázať, že sa nejedná o nelegálne vniknutie do predmetu poistenia. Poistovateľ nie je povinný poskytnúť toto plnenie, ak nie sú vylúčené pochybnosti o oprávnenosti tejto osoby na vstup do predmetu poistenia.

#### **3. Ostatné Asistenčné služby**

##### **3.1. Prijatie a nahlásenie škody**

Poskytovateľ asistenčných služieb:

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

##### **3.2. 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:

- a) tretej a ďalších asistenčných udalostí,
  - b) na požiadanie poisteného po škode v zmysle VPPOB.
- 3.3. Náklady na vyhľadanie dodávateľa služieb znáša poisťovateľ. Poistovateľ však nehradí z tohto poistenia náklady na materiál, prácu a ostatné náklady súvisiace s prácami dodávateľa služieb.

## Článok 7

### **Povinnosti poisteného**

1. V prípade, že nastala škoda, je poistený povinný bezodkladne informovať poskytovateľa asistenčných služieb o jej vzniku.
2. Vznik škody je poistený povinný nahlásiť bezodkladne prostredníctvom telefonického strediska poskytovateľa asistenčných služieb, ktoré je v prevádzke 24 hodín

denne. V prípade, že poistený túto svoju povinnosť nesplní, zaniká jeho právo na poskytnutie asistenčných služieb.

#### Článok 8

##### **Výluky z asistenčných služieb**

Podmienky asistenčných služieb sa nevzťahujú na:

- a) neplatnú poistnú zmluvu,
- b) na službu, ktorá bola poskytnutá bez kontaktovania poskytovateľa asistenčných služieb alebo v rozpore s pokynmi poskytovateľa asistenčnej služby,
- c) priestory, ktoré nie sú určené na bývanie, ale slúžia na komerčné účely (napr. kancelárie, obchodné priestory),
- d) spoločné priestory v nehnuteľnostiach s viac ako jedným bytom (napr. chodby, schodištia, povaly),
- e) priestory, ktoré sa nachádzajú v nehnuteľnostiach nespôsobilých na bývanie,
- f) priestory nachádzajúce sa v nehnuteľnostiach, ktoré sú v zlom technickom stave,
- g) prevádzkovanie bežných opráv, údržby alebo preventívnych opráv,
- h) prípady, keď opravu predpísali správne úrady,
- i) škody spôsobené treťou osobou,
- j) škody, ktoré vznikli v dôsledku nezabezpečenia a nevykonania úkonov, opráv alebo opatrení, odporúčaných asistenčnou službou na základe predošlej intervencie,
- k) úkony spadajúce do zákonných povinností správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto poistenia,
- l) haváriu spôsobenú neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom člena domácnosti poisteného,
- m) haváriu spôsobenú akýmikoľvek stavebnými úpravami alebo opravami,
- n) haváriu spôsobenú zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí,
- o) haváriu, ktorá bola spôsobená úmyselným konaním poisteného, členov domácnosti alebo tretej osoby konajúcej na ich pokyn alebo podnet.

#### Článok 9

##### **Záverečné ustanovenia**

1. 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 poisťovateľa, a to až do výšky sumy, ktoré poisťovateľ vyplatil z poistenia poistenému, inej osobe, ktorá má právo na poistné plnenie alebo inej osobe, ktorá vynaložila zachraňovacie náklady.

2. Toto poistenie a príslušný záväzok poisťovateľa 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.
3. V prípade, že je v týchto asistenčných podmienkach iná definícia pojmu ako vo VPPOB, má na účely poistenia domácej asistencie prednosť definícia uvedená v čl. 1.
4. Poistenie podľa týchto osobitných dojednaní sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
5. Tieto osobitné dojednania nadobúdajú účinnosť dňa 24.04.2015.