

Osobitné podmienky poskytovania asistenčných služieb k poisteniu bytov, bytových budov a domácnosti

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Tieto osobitné podmienky poskytovania asistenčných služieb k poisteniu bytov, bytových budov a domácnosti (ďalej len „OP-HHI-AS“) dopĺňujú poistenie bytov, bytových budov a domácnosti a sú neoddeliteľnou súčasťou poisťovnej zmluvy.
2. Poskytovateľom asistenčných služieb je spoločnosť Europe Assistance s.r.o., so sídlom: Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika (ďalej len „EA“).
3. Asistenčné služby sú poskytované nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni, za nižšie uvedených podmienok.
4. Nárok na poskytovanie asistenčných služieb hradených ako doplnok k poisteniu bytov, bytových budov a domácnosti vzniká iba za podmienky zaistenia služieb zo strany poisteného prostredníctvom EA.
5. V situácii vyžadujúcej pomoc asistenčnej služby je poisteným k dispozícii telefónne číslo z územia SR +421 2 2051 0837 na dispečing EA v Bratislave. Dispečer EA sa po prihlásení vždy predstaví: „PREMIUM Assistance“.
6. Pri kontaktovaní asistenčnej služby je poistený povinný oznámiť nasledujúce informácie:
 - (a) meno a priezvisko / obchodné meno,
 - (b) číslo poisťovnej zmluvy,
 - (c) kontaktné telefónne číslo.
7. Ďalej bude poistený pracovníkom asistenčnej služby požiadaný o oznámenie nasledujúcich doplňujúcich údajov:
 - (a) adresa miesta poistenia,
 - (b) rodné číslo/ IČO,
 - (c) okolnosti dôležité pre určenie najvhodnejšieho riešenia udalosti.

Článok 2

Predmet asistenčných služieb

1. Predmetom technickej asistencie je poskytnutie plnenia poistenému poisťovateľom formou asistenčných služieb, prípadne formou úhrady prác vykonaných dodávateľom služieb, v rozsahu a za podmienok uvedených v týchto OP-HHI-AS.
2. Príslušný záväzok poisťovateľa, poskytnúť v prípade udalosti poistenému asistenčné služby, nenahrádza a ani nemôže nahradiť poslanie útvarov alebo zborov zriadených zo zákona štátnymi alebo miestnymi orgánmi na zabezpečovanie záchranných zdravotníckych, hasičských, vyslobodzovacích alebo prieskumných úloh. Za prípadné zásahy týchto útvarov sa z tejto služby neposkytuje žiadna finančná, ani iná forma kompenzácie.

Článok 3

Riziká

1. Asistenčné služby sa vzťahujú na priamu fyzickú škodu na poistenej veci spôsobenú „náhodnou udalosťou“, ktorá nastala nečakane a náhle, počas poisťovnej doby, v mieste poistenia a ktorá nie je v týchto OP-HHI-AS alebo v poisťovnej zmluve vylúčená.
2. „Náhodnou udalosťou“ môže byť nasledovná „vymenovaná“ udalosť (riziko):
 - (a) havária technická,
 - (b) havária živelná,
 - (c) zablokovanie dverí.

3. V prípade, že v asistovanej prevádzke dôjde k **havárii technickej**, poisťovateľ:
 - (a) zorganizuje príjazd technickej pohotovostnej služby dodávateľa služieb asistovanej prevádzky a uhradí súvisiace náklady do príslušného limitu plnenia,
 - (b) zorganizuje práce vedúce k odstráneniu príčiny havárie technickej a k odstráneniu vzniknutých škôd na asistovanej prevádzke, jeho zariadení a vybavení a uhradí náklady na tieto práce a použitý drobný materiál až do výšky príslušného limitu plnenia. Náklady na prácu a materiál nad príslušný limit plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám. Rovnako tak nie sú predmetom plnenia náklady na použité náhradné diely a oprávnená osoba si ich hradí sama zo svojich vlastných prostriedkov. Práce, ktorých zorganizovanie, prípadne úhrada je predmetom plnenia, zahŕňajú tieto činnosti/ profesie: inštalátorske práce, čistenie kanalizácie, kúrenárske práce, zámočnicke práce (otvorenie dverí), sklenárske práce, elektrikárske práce, kominárske práce, odvoz suti a odpadového stavebného materiálu,
 - (c) zorganizuje práce potrebné na uvedenie asistovanej prevádzky do pôvodného stavu a uhradí náklady na tieto práce do príslušného limitu plnenia; práce, ktorých zorganizovanie, prípadne úhrada je predmetom plnenia, zahŕňajú tieto činnosti / profesie: práce inštalatéra, kúrenára, plynára, zámočníka (výmena zámku), sklenára (provizórne vyplnenie poškodených plôch), elektrikára, kominára, pokrývača, upratovacie práce, odvoz suti a odpadového stavebného materiálu,
 - (d) zorganizuje uskladnenie poistených hnutelných vecí z asistovanej domácnosti v najbližšom vhodnom sklade, ak rozsah havárie technickej vyžaduje náhradné umiestnenie týchto vecí a uhradí náklady spojené s ich uskladnením do príslušného čiastkového limitu plnenia,
 - (e) zorganizuje prepravu poistených hnutelných vecí z asistovanej domácnosti do určeného skladu, ak rozsah havárie technickej vyžaduje náhradné umiestnenie týchto vecí a uhradí náklady spojené s touto prepravou do príslušného čiastkového limitu plnenia,
 - (f) zorganizuje stráženie asistovanej prevádzky, ktoré by inak zostalo nezabezpečené proti vstupu cudzích osôb a uhradí náklady na toto stráženie po dobu obmedzenú príslušným čiastkovým limitom plnenia, maximálne však do výšky určenej týmto limitom.
4. V prípade, že v asistovanej prevádzke dôjde k **havárii živelnej**, poisťovateľ:
 - (a) zorganizuje uskladnenie poistených hnutelných vecí z asistovanej domácnosti v najbližšom vhodnom sklade, ak rozsah havárie živelnej vyžaduje náhradné umiestnenie týchto vecí a uhradí náklady spojené s uskladnením do príslušného čiastkového limitu plnenia,
 - (b) zorganizuje prepravu poistených hnutelných vecí z asistovanej domácnosti do určeného skladu, ak rozsah havárie živelnej vyžaduje náhradné umiestnenie týchto vecí a uhradí náklady spojené s touto prepravou do príslušného čiastkového limitu plnenia,
 - (c) zorganizuje stráženie asistovanej prevádzky po dobu až 48 hodín, ak by inak zostala nezabezpečená proti vstupu cudzích osôb a uhradí náklady na toto stráženie do príslušného čiastkového limitu plnenia.

5. V prípade, že sa uzavreté hlavné vchodové dvere asistovanej prevádzky nedajú otvoriť príslušným kľúčom alebo z dôvodu straty tohto kľúča „**zablokovanie dverí**“, poisťovateľ:

- zorganizuje a uhradí príjazd dodávateľa služieb do miesta asistovanej prevádzky,
- zorganizuje práce potrebné na otvorenie hlavných vchodových dverí asistovanej domácnosti poistenému a na zabezpečenie funkčnosti ich odomykania a zamykania vrátane prípadnej výmeny zámkov a uhradí náklady na tieto práce do príslušného limitu plnenia.

Predmetom plnenia je výhradne zabezpečenie vykonania prác a v závislosti od rozsahu asistenčných služieb aj náklady za vykonanie prác a použitý drobný materiál. Náklady na prácu a použitý materiál nad príslušný limit plnenia poisťovateľ nehradí. Rovnako poisťovateľ nehradí náklady na použité náhradné diely.

V súvislosti s poskytnutím tejto služby a v záujme ochrany majetku poisteného je osoba, ktorá požaduje poskytnutie tohto plnenia povinná poskytnúť poisťovateľovi súčinnosť pri overení totožnosti a preukázať, že nejde o nelegálne vniknutie do asistovanej prevádzky. Poisťovateľ nie je povinný poskytnúť túto službu, ak nie sú vylúčené pochybnosti o oprávnenosti tejto osoby na vstup do asistovanej prevádzky.

Článok 4

Výluky

1. Nárok na plnenie nevzniká, či môže byť obmedzený v nasledujúcich prípadoch:

- ak sú služby organizované inak, než cez EA, prípadne organizácia služieb nie je dopredu odsúhlasená EA,
- kedy kvalitnému a včasnému poskytnutiu služieb bránia skutočnosti nezávislé od vôle EA, napr. zmena právnych predpisov v krajine udalosti, rozhodnutie príslušných orgánov verejnej správy a pod.,
- ak ku škode došlo v dôsledku požitia alkoholu, omamných alebo psychotropných látok,

Výluky podľa tohto článku sa vzťahujú len na poistenie asistenčných služieb.

2. Poisťovateľ neposkytne plnenie v prípadoch, ktoré priamo, či nepriamo, súvisia so štrajkom, vojnovým konfliktom, inváziou, napadnutím (či už vojna bola vyhlásená alebo nie), občianskou vojnou, vzburou, povstaním, terorizmom, násilným alebo vojenským prevzatím moci a občianskymi nepokojmi, rádioaktívnou haváriou alebo akýmkoľvek iným zásahom vyššej moci.

3. Výlukami z asistenčných služieb uvedenými v tomto článku v žiadnom prípade nie sú dotknuté práva a povinnosti, ktoré plynú z poistenia v zmysle VPP-MZ, OPP-HHI-B, OPP-HHI-D a poistnou zmluvou.

4. Z prác, ktorých úhrada je predmetom plnenia poisťovateľa, sú vylúčené akékoľvek práce vykonávané na nasledujúcich priestoroch (poisťovateľ poskytne len asistenčné služby spočívajúce v zorganizovaní príslušných prác):

- spoločné priestory v bytových domoch a v domoch s viac ako jedným bytom, ako napríklad chodby, schodiská, spoločné povaly, pivnice, kočíkárne alebo spoločné garáže,
- priestory, ktoré sa z dôvodu zanedbania základnej údržby nachádzajú vo výrazne nevyhovujúcom technickom stave,
- rozvody médií a energií, ktoré nie sú súčasťou asistovanej prevádzky (napr. rozvody, ktoré sú spoločnými časťami bytových domov, rozvody médií pre spoločné priestory bytových domov, verejné rozvody a pod.),
- stavby vo výstavbe, ktoré nie sú spôsobilé na samostatné užívanie.

5. Z prác a úkonov vykonávaných na asistovanej prevádzke alebo jej stavebných súčiastiach, ktorých úhrada je predmetom plnenia poisťovateľa sú vylúčené práce nasledujúceho charakteru (pri týchto prácach poisťovateľ poskytne len asistenčné služby spočívajúce v zorganizovaní príslušných prác):

- bežné opravy, údržba alebo preventívne opravy,
- prípady, keď oprava bola predpísaná správnymi úradmi,
- odstraňovanie škôd, ktorých vznik bol spôsobený zavinením tretej osoby,
- opravy a úkony odporúčané poisťovateľom po predchádzajúcej intervencii poisťovateľa alebo opatrenia, ktorých vykonanie poistený nezabezpečil, a preto opakovane požaduje asistenčné služby rovnakej alebo obdobnej povahy,
- úkony požadované poisteným vyplývajúce zo zákonných povinností vlastníka alebo zmluvných povinností správcu budovy, v ktorej sa nachádza asistovaná prevádzka,
- odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zavinenými konaním poisteného,
- odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zo strany tretej osoby,
- odstraňovanie následkov škôd vzniknutých v dôsledku vykonávania akýchkoľvek stavebných opráv alebo úprav,
- odstraňovanie následkov škôd vzniknutých zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí,
- odstraňovanie následkov škôd vzniknutých konaním tretej osoby s úmyslom spôsobiť škodu na majetku alebo na zdraví poisteného alebo s úmyslom poškodiť jeho práva alebo vandalizmom.

6. Z asistenčných služieb nevzniká nárok na plnenie v akejkoľvek súvislosti so škodami na huteľných veciach asistovanej prevádzky alebo v súvislosti s odstraňovaním týchto škôd.

Článok 5

Územná platnosť a miesto asistencie

- Asistenčné služby sa vzťahujú na udalosti, ktoré vznikli na území Slovenskej republiky.
- Miesto asistencie je definované v OPP-HHI-B a v OPP-HHI-D, v čl. „Územná platnosť a miesto poistenia“.

Článok 6

Plnenie, limit plnenia

- Hornou hranicou plnenia, formou úhrady dodávateľom služieb, je nasledovný limit plnenia:

TECHNICKÁ ASISTENCIA	
VECNÝ ROZSAH	LIMIT PLNENIA
A. Odstránenie príčiny havárie:	
Inštalátárske práce	130 EUR
Čistenie kanalizácie, Kúrenár	
Zámočník (otvorenie dverí)	
Sklenár	
Elektrikár	
Kominár	
Odvoz sutí a upotrebeného materiálu	
Použitý drobný materiál (spojovací materiál, tesnenie a pod.)	20 EUR
Príjazd technika na miesto škody	Bez obmedzenia
Núdzová prevádzka:	
Transport huteľných vecí	435 EUR
Uskladnenie huteľných vecí	Zorganizovanie služby, náklady hradí poistený
Ochrana nezabezpečenej stavby	48 hod, do 660 EUR

Článok 8

Výklad pojmov

B. Uvedenie do pôvodného stavu:	
Inštalatér	Zorganizovanie služby, náklady hradí poistený
Kúrenár	
Plynár	
Zámočník	
Sklenár	
Elektrikár	
Obkladač	
Pokrývač	
Klmpiar	
Podlahár	
Truhlár	
Murárske práce	
Maliar	
Lakovník	
Kominár	
Upratovacie práce	
Hygiena prevádzky:	
Dezinfekcia	Zorganizovanie služby, náklady hradí poistený
Dezinsekcia	
Deratizácia	
Roj včiel, ôs	
Odchyt zvierat	

2. Časť nákladov za službu dodávateľa, ktorá presahuje čiastkový limit plnenia, prípadne ročný limit plnenia, nie je predmetom plnenia a musí byť uhradená poisteným z jeho vlastných prostriedkov.
3. V prípade, že poistený nesplní povinnosti súčinnosti s poisťovateľom špecifikované v týchto OP-HHI-AS, je poisťovateľ oprávnený plnenie primerane znížiť.
4. Poisťovateľ je oprávnený v poisťnej zmluve stanoviť čakaciu dobu v trvaní až tri mesiace odo dňa začiatku poistenia. Z udalostí, ktoré vznikli v priebehu čakacej doby nevzniká poisťovateľovi povinnosť poskytnúť plnenie.
5. Poisťovateľ je oprávnený primerane znížiť plnenie, ak došlo k zvýšeniu nákladov spojených s vybavovaním udalosti zavinením poisteného.
6. Ak poistený na základe rozhodnutia súdu alebo iného orgánu verejnej moci dostal náhradu nákladov súdneho konania, je povinný vrátiť túto náhradu poisťovateľovi v rozsahu, v akom sa poisťovateľ na úhrade nákladov súdneho konania v rámci plnenia podieľal.
7. V prípade, že poistený dostal za vzniknuté výdavky, ktoré by boli predmetom plnenia z týchto služieb, náhradu od tretej strany alebo cestou iného právneho vzťahu, je poisťovateľ oprávnený primerane znížiť plnenie o sumu, ktorú poistený dostal ako náhradu.
8. Ak vzniklo v súvislosti s hroziacou alebo vzniknutou udalosťou poistenému alebo osobe, ktorá vynaložila zachraňovacie náklady proti inej osobe právo na náhradu škody alebo iné obdobné právo, prechádza výplatom plnenia toto právo na poisťovateľa, a to až do výšky súm, ktoré poisťovateľ vyplatil poistenému alebo osobe, ktorá vynaložila zachraňovacie náklady.

Článok 7

Povinnosti poisteného

1. V prípade, že nastala škodová udalosť, je poistený povinný bezodkladne informovať poisťovateľa o jej vzniku.
2. Vznik udalosti je poistený povinný nahlásiť bezodkladne prostredníctvom telefonického strediska, ktoré je v prevádzke 24 hodín denne. V prípade, že poistený túto svoju povinnosť nesplní, zaniká jeho právo na poskytnutie asistenčných služieb.

1. **Asistovaná prevádzka** je stavba poistená v zmysle OPP-HHI-B alebo stavebné súčasti poistené v zmysle OPP-HHI-D. Za súčasť asistovanej prevádzky sa nepovažujú spoločné priestory v bytových domoch, ako napríklad spoločné chodby, schodiská, výtahy, spoločné povaly, pivnice, kočíkárne, balkóny, terasy alebo spoločné garáže.
2. **Dodávateľ služieb** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá pre poisteného vykonáva práce zorganizované poisťovateľom.
3. **Drobný materiál** je drobný doplnkový materiál nevyhnutný k oprave ako sú tesnenia, skrutky, tmel, drôty, atď. Za drobný materiál sa nepovažujú celé náhradné diely ako nová vodovodná batéria alebo sifón, nová vložka zámku, sklenené výplne, atď.
4. **Havária technická** je náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného na prívod, akumuláciu alebo odvod energií a médií nutných na obvyklé užívanie asistovanej prevádzky, v dôsledku ktorej došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie asistovanej prevádzky alebo k úniku kvapalín alebo plynov, ktorý spôsobil poškodenie asistovanej prevádzky alebo jeho stavebných súčastí v rozsahu znemožňujúcom jej obvyklé užívanie alebo ktorý by následne mohol spôsobiť škody na zdraví alebo škodu väčšieho rozsahu na vybavení asistovanej prevádzky, nie však porucha, ktorá vznikla bezprostredným zavinením poisteného alebo tretej osoby, ani porucha mobilných technických zariadení, ktoré sú súčasťou vybavenia asistovanej prevádzky alebo sú v nej umiestnené.
5. **Havária živelná** je živelná udalosť, v dôsledku ktorej došlo ku škode na asistovanej prevádzke alebo na stavebných súčastiach tejto prevádzky v rozsahu znemožňujúcom jej obvyklé užívanie.
6. **Práce** sú služby, ktoré má poisťovateľ zorganizovať a uhradiť poistenému v prípade udalosti a na poskytnutí ktorých sa poistený dohodol s dodávateľom služieb.
7. **Stavba** je bytová budova, garáž mimo pôdorysu bytovej budovy a vedľajšia stavba vrátane všetkých ich stavebných súčastí a príslušenstva. Stavba môže byť dokončená alebo vo výstavbe.
8. **Škodová udalosť** je udalosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na plnenie z asistenčných služieb.
9. **Zablokovanie dverí** je situácia, keď sa uzavreté hlavné vchodové dvere asistovanej prevádzky nedajú otvoriť príslušným kľúčom alebo z dôvodu straty kľúča.
10. **Zorganizovanie a úhrada služby** je forma plnenia, keď poisťovateľ vykoná úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému dodávateľom služieb v rozsahu uvedenom v týchto podmienkach a súčasne uhradí náklady na poskytnutie tejto služby dodávateľom služieb až do výšky limitu plnenia. Prípadnú časť nákladov spojených s poskytnutím služieb dodávateľom služieb presahujúcu limit plnenia nesie poistený.
11. **Zorganizovanie služby** je forma plnenia, keď poisťovateľ vykoná úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému dodávateľom služieb v rozsahu uvedenom v týchto podmienkach, pričom náklady na poskytnutie tejto služby dodávateľom nesie poistený.
13. **Živelná udalosť** je vymenovaná udalosť v zmysle častí II, článok 2, ods. 2 OPP-HHI-B alebo OPP-HHI-D.

Článok 9

Záverečné ustanovenia

1. OP-HHI-AS tvoria neoddeliteľnú súčasť poisťnej zmluvy a zmluvné strany môžu upraviť ich ustanovenia dohodou v poisťnej zmluve.
2. Tieto OP-HHI-AS nadobúdajú účinnosť dňom 20.07.2022.