

## OSOBITNÉ DOJEDNANIA O ASISTENČNEJ SLUŽBE ODAS/0721 K VŠEOBECNÝM POISTNÝM PODMIENKAM POISTENIA MAJETKU A ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU PRE FYZICKÉ OSOBY VPPOB/0721

platné od 15.07.2021

### 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 dojednaniach iná definícia pojmu ako vo VPPOB/0721, má na účely poistenia domácej asistencie prednosť definícia uvedená v týchto dojednaniach.*

**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 máme pri nich nárok.*

Za asistenčnú udalosť považujeme:

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

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. Prijatie nahlásenia škody a poskytnutie kontaktov na dodávateľa služieb je možné využiť ľubovoľne veľa krát.

### Technická havária

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

- zorganizujeme a uhradíme 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 vrátane nákladov na poskytnutie drobného spotrebného materiálu v profesiách a činnostiach:
  - inštalatér,
  - plynár,
  - sklenár,
  - kúrenár,
  - elektrikár,
  - pokrývač,
  - čistenie zaneseného potrubia,
- zorganizujeme a uhradíme práce potrebné na uvedenie predmetu poistenia do pôvodného stavu,
- poskytneme praktické informácie a rady, ako v danom prípade postupovať.

Vyššie uvedené náklady uhradíme do limitu 200,00 €. Náklady na prácu a materiál nad tento limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám,

### 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 vrátane nákladov na poskytnutie drobného materiálu.

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.

Vyššie uvedené náklady uhradíme do limitu 200,00 €. Náklady na prácu a materiál nad tento limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám,

### Dezinsekcia a deratizácia

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

- zorganizujeme a uhradíme výjazd dodávateľa – deratizéra alebo dezinsektora na miesto poistenia,
- zorganizujeme a uhradíme práce potrebné v rámci akútnej dezinsekcie, dezinfekcie a deratizácie vrátane nákladov na poskytnutie drobného materiálu.

Vyššie uvedené náklady uhradíme do výšky 200,00 €. Náklady na prácu a materiál nad tento limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

### 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

Vyššie uvedené náklady uhradíme do výšky 200,00 €. Náklady na stráženie miesta poistenia nad tento limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

### Rozšírený záručný servis domácich spotrebičov

V rámci rozšíreného záručného servisu uhradíme náklady na opravu poruchy alebo cenu (ak sa spotrebič nedá opraviť alebo je úplne zničený) elektronických domácich spotrebičov a predmetov spotrebnej elektroniky v rovnakej alebo porovnateľnej kvalite (ďalej len „domáci spotrebič“), ktoré

sú uvedené v nasledujúcom zozname, a to až do výšky ceny domáceho spotrebiča v čase vzniku škody. Rozšírený záručný servis sa vzťahuje výlučne na nasledujúce domáce spotrebiče:

- chladnička
- mraznička
- elektrický sporák
- digestor
- práčka
- sušička
- umývačka riadu
- elektrická rúra
- mixér (kuchynský robot)
- vysávač
- žehlička
- žehlička na vlasy
- hriankovač
- mikrovlnná rúra
- elektrický holiaci strojček
- elektronické váhy
- sušič vlasov
- elektrická zubná kefka
- depilátor
- elektrická varná kanvica
- elektrické hodiny
- televízor
- videoprehrávač a videorekordér
- DVD systémy
- set top boxy
- satelitný prijímač vrátane satelitnej antény
- audio systémy
- blue ray systémy
- digitálne fotoaparáty a digitálne kamery
- projektor
- prenosný elektrický ohrievač

Nárok na využitie služby vzniká poistenému len ak sú splnené nasledujúce podmienky:

- nefunkčnosť domáceho spotrebiča nastala v dôsledku náhodnej, nepredvídateľnej poruchy, ktorá znemožňuje jeho používanie na účel, na ktorý bol určený (mechanická, elektronická alebo elektrická nefunkčnosť),
- domáci spotrebič musí byť súčasťou vybavenia poistenej domácnosti,
- na domáci spotrebič sa už nevzťahuje záruka poskytovaná výrobcom či predajcom,
- domáci spotrebič nie je starší ako štyri roky od dátumu predaja,
- k poruche nedošlo počas prvých dvoch mesiacov od zakúpenia domáceho spotrebiča,
- domáci spotrebič bol zakúpený ako nový v Slovenskej republike.

### **Prijatie nahlásenia 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 poistenému kontakty na dodávateľov služieb v profesiách a činnostiach:

- inštalatér,
- plynár,
- sklenár,
- kúrenár,
- elektrikár,
- pokrývač,
- zámočník,
- čistič komínov (kominár),
- dláždič,
- odstraňovanie trosiek,
- deratizáciu, dezinfekciu alebo dezinfekciu,
- odchyt zvierat

v prípade:

- tretej a ďalších asistenčných udalostí,
- na požiadanie poisteného po škode v zmysle VPPOB/0721.

V tomto prípade znášame len náklady na vyhľadanie dodávateľa služieb. Nehradíme však už náklady na výjazd, 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, schodištia, 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 poisteného alebo člena jeho domácnosti,
- 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.

V rámci rozšíreného záručného servisu neposkytneme poistné plnenie v prípade, že:

- cena elektrického spotrebiča je ku dňu kúpy nižšia ako 100,00 €,
- porucha bola spôsobená rizikom, ktoré bolo dojednané alebo mohlo byť dojednané v poistení domácnosti (napr. požiar, priamy úder blesku, povodeň, krádež),
- porucha bola spôsobená výkyvmi a/alebo výpadkami v dodávke elektrického prúdu bez ohľadu na príčinu týchto výkyvov, resp. výpadkov,
- k poškodeniu alebo zničeniu došlo úmyselne, v dôsledku vedomej nedbanlivosti, neplnením alebo opomenutím pokynov výrobcu alebo predajcu,
- k poškodeniu došlo v dôsledku zhrdzavenia, korózie, preliačenia alebo poškrabania alebo iného manuálneho poškodenia, ktoré vzniklo v dôsledku manipulácie s prístrojom alebo v dôsledku umiestnenia prístroja v rozpore s pokynmi výrobcu alebo predajcu,
- došlo k poškodeniu povrchu alebo vzhľadu domáceho spotrebiča, ktoré nemá vplyv na funkčnosť,
- k poškodeniu došlo v dôsledku vplyvu počasia alebo prírodných udalostí,
- spolu so spotrebičom bolo používané príslušenstvo neschválené výrobcom,
- domáci spotrebič nie je funkčný v dôsledku opotrebenia alebo spotreby jeho súčastí, pri ktorých sa predpokladá ich rýchlejšie opotrebenie alebo častá výmena (napríklad koniec životnosti žiarovky, vybitie batérie, zníženie kapacity akumulátorov, opotrebenie čítacích hlavíc, optických častí CD alebo DVD prístrojov a pod.),
- došlo k vytečeniu kvapaliny z odvodňovacích systémov mraziacich zariadení,
- k poškodeniu došlo v dôsledku vnútorného znečistenia domáceho spotrebiča,
- servisné zariadenie neidentifikuje žiadnu chybu na alebo v domácom spotrebiči,
- chyba elektrického spotrebiča je spôsobená vírusom,
- elektrické zariadenie nebolo súčasťou vybavenia poistenej domácnosti v momente vzniku poškodenia,
- domáce spotrebiče používa poistený na podnikanie alebo inú zárobkovú činnosť.

## **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.

V prípade rozšíreného záručného servisu elektrospotrebičov je potrebné, aby poistený do 30 kalendárnych dní odo dňa telefonického oznámenia odovzdal domáci spotrebič do servisného zariadenia. Poskytovateľ asistenčných služieb má právo určiť servisné zariadenie na vykonanie opravy domáceho spotrebiča. Pokiaľ ho nevyužije, poistený môže odovzdať domáci spotrebič na opravu do servisného zariadenia podľa vlastného uváženia. Je potrebné, aby poistený po vykonaní opravy zaslal na adresu poskytovateľa asistenčných služieb:

- originál faktúry za opravu vydanú servisným zariadením,
- doklad o tom, že záručný servis sa na danú poruchu domáceho spotrebiča už nevzťahuje,
- kópiu záručného listu alebo kópiu faktúry na nákup domáceho spotrebiča alebo kópiu iného dokladu, na ktorom je uvedený deň kúpy,
- označenie a adresu predajcu,
- iné doklady, ktoré si vyžiada poskytovateľ asistenčnej služby.

Ak bude mať poskytovateľ asistenčnej služby všetky požadované dokumenty od poisteného a na základe týchto dokumentov posúdi, že nárok je v súlade s týmito podmienkami, uhradíme prostredníctvom poskytovateľa asistenčnej služby poistné plnenie do 15 dní odo dňa ukončenia poistného vyšetrovania.

## **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 15.07.2021.

# 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**

<b>HOME ASSISTANCE – ASISTENCIA PRE DOMÁCNOSTI</b>	
<b>PRIJATIE A NAHLÁSENIE ŠKODY</b>	
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
<b>ASISTENČNÉ SLUŽBY V PRÍPADE ZABLOKOVANIA ZÁMKOV, ZABUCHNUTIA DVERÍ</b>	
Výjazd technika – zámočníka na miesto	200,00 €
Práca technika – zámočníka: Odomknutie vchodových dverí budovy od predmetu poistenia a zaistenie funkčnosti ich odomykania a zamykania vrátane prípadnej výmeny zámku	
Poskytnutie drobného spotrebného materiálu (záмок, náhradné kľúče,...)	
<b>ASISTENČNÉ SLUŽBY V PRÍPADE TECHNICKEJ PORUCHY</b>	
Výjazd technickej pohotovostnej služby na miesto	200,00 €
Práca technika: inštalatérske, plynárske, sklenárske, kúrenárske, elektrikárske, pokrývačské práce, čistenie zaneseného potrubia	
Poskytnutie drobného spotrebného materiálu	
<b>DEZINSEKCIA A DERATIZÁCIA</b>	
Výjazd dodávateľa – deratizéra na miesto	200,00 €
Deratizačné a dezinfekčné práce	
Poskytnutie drobného spotrebného materiálu	
<b>ROZŠÍRENÝ ZÁRUČNÝ SERVIS DOMÁCICH SPOTREBIČOV</b>	
Úhrada nákladov na opravu poruchy alebo zaplatenie ceny elektronického domáceho spotrebiča <b>Spotrebiče:</b> chladnička, mraznička, elektrický sporák, digestor, práčka, sušička, umývačka riadu, elektrická rúra, mixér (kuchynský robot), vysávač, žehlička, žehlička na vlasy, hriankovač, mikrovlnná rúra, elektrický holiaci strojček, elektronické váhy, sušič vlasov, elektrická zubná kefka, depilátor, elektrická varná kanvica, elektrické hodiny, televízor, videoprehrávač a videorekordér, DVD systémy, set top boxy, satelitný prijímač vrátane satelitnej antény, audio systémy, Blu-ray systémy, digitálne fotoaparáty a digitálne kamery, projektor, prenosný elektrický ohrievač	1 asistencia ročne
<b>STRÁŽENIE MIESTA POISTENIA</b>	
Stráženie miesta poistenia po poistnej udalosti, aby nedošlo k zväčšeniu škody, odcudzeniu alebo krádeži predmetu poistenia	200,00 €
<b>PRÁVNE INFORMÁCIE V SÚVISLOSTI SO ŠKODOU</b>	
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
<b>VYUŽITIE KONTAKTOV Z DATABÁZY ASISTENČNEJ SLUŽBY</b>	
Možnosť využitia kontaktov z databázy Asistenčnej služby na poskytovateľov služieb v profesiách a činnostiach: plynár, sklenár, kúrenár, elektrikár, pokrývač, zámočník, čistič komínov (kominár), dláždič, odstraňovanie trosiek, deratizáciu, dezinfekciu alebo dezinfekciu a odchyt zvierat	ÁNO