

POISTNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB MOTOROVÝM VOZIDLÁM - technická asistencia (CI 350/18/02)

ČLÁNOK 1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tieto poistné podmienky pre poskytovanie asistenčných služieb motorovým vozidlám (ďalej len „poistné podmienky“) sa vzťahujú na poistenie pre poskytovanie asistenčných služieb klientom Colonnade Insurance S.A. so sídlom Rue Jean Piret 1, L-2350 Luxemburg, Luxembursko, zapísaná v Obchodnom registri Luxemburg pod č. B 61605 konajúca prostredníctvom Colonnade Insurance S.A., pobočka poisťovne z iného členského štátu so sídlom Moldavská cesta 8 B, 042 80 Košice, IČO: 50 013 602, DIČ: 4120026471, IČ DPH: SK4120026471, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Po, vložka č. 591/V, (ďalej len „poistiteľ“). Poistenie pre poskytovanie asistenčných služieb pre motorové vozidlá je súčasťou poistenia motorového a prípojného vozidla uzavretého s poistiteľom.
2. Poistenie pre poskytovanie asistenčných služieb pre motorové vozidlá (ďalej len „asistenčné služby“) sa vzťahuje na nepojazdné osobné a úžitkové dvojstopové motorové vozidlá s najväčšou prípustnou celkovou hmotnosťou do 3,5 t s platným slovenským osvedčením o evidencii vozidla, resp. technickým preukazom vozidla (ďalej len „vozidlo“).
3. Asistenčné služby môžu využívať vodič vozidla a osoby prepravované vo vozidle v čase vzniku poistnej udalosti (ďalej len „oprávnené osoby“). Počet osôb je obmedzený počtom sedadiel uvedených v osvedčení o evidencii vozidla, resp. v technickom preukaze vozidla, pričom však nesmie prekročiť počet 9 osôb.
4. Asistenčné služby zabezpečuje pre poistiteľa spoločnosť AWP Solutions ČR a SR, s.r.o. IČO: 256 22 871 (do 09.06.2016 s obch. menom Mondial Assistance s.r.o.), Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7, Česká republika (ďalej len „Asistenčná spoločnosť“) priamo alebo prostredníctvom svojich zmluvných partnerov, ktorým budú poskytnuté údaje o poistníkovi (obchodné meno, resp. meno a priezvisko, adresa) a údaje o poistených motorových vozidlách.

ČLÁNOK 2 POISTNÁ UDALOSŤ

1. Poistnou udalosťou je porucha vozidla, dopravná nehoda vozidla, chyba vodiča, pokus o krádež vozidla alebo krádež vozidla, ktorá nastane:
 - a) počas doby trvania poistenia motorových a prípojných vozidiel,
 - b) na území podľa článku 6 týchto poistných podmienok.
2. V prípade, že počas poistného obdobia nastane viac poistných udalostí, je možné asistenčné služby využiť opakovane.

ČLÁNOK 3 ROZSAH ASISTENČNÝCH SLUŽIEB V PRÍPADE POISTNEJ UDALOSTI, KTORÁ VZNIKLA NA ÚZEMÍ SLOVENSKEJ REPUBLIKY

1. V prípade **poruchy** alebo **dopravnej nehody** vozidla majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov nasledujúcich asistenčných služieb:
 - a) príjazd cestnej služby, oprava vozidla na mieste poruchy alebo dopravnej nehody, pokiaľ je možná (náhradné diely si hradí vodič sám), maximálne do výšky 100 EUR na jednu poistnú udalosť,
 - b) vyprostenie a naloženie vozidla, odtiahnutie vozidla do

- najbližšieho servisu za účelom jeho opravy, maximálne do výšky 200 EUR na jednu poistnú udalosť,
 - c) uschovanie nepojazdného vozidla na 2 dni vo výške reálnych nákladov.
2. Pokiaľ nie je možné vozidlo opraviť v ten istý deň, majú oprávnené osoby v prípade poruchy alebo dopravnej nehody vozidla ďalej nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov nasledujúcich asistenčných služieb:
 - a) náhradná doprava oprávnených osôb do miesta trvalého bydliska alebo pokračovanie v ceste do výšky nákladov, ktoré by Asistenčná spoločnosť vynaložila na návrat oprávnených osôb do miesta trvalého bydliska, alebo
 - b) náhradné ubytovanie oprávnených osôb po dobu opravy vozidla maximálne na 1 noc do výšky 55 EUR/osoba/noc,
 - c) taxislužba s cieľom prepraviť oprávnené osoby z miesta poistnej udalosti do miesta ubytovania, na stanicu a pod. maximálne do výšky 30 EUR.
 3. Pokiaľ by doba opravy vozidla presiahla 7 dní, majú oprávnené osoby v prípade poruchy alebo dopravnej nehody vozidla nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov na náhradnú dopravu oprávnenej osoby pre opravené vozidlo.
 4. Pri zdokumentovaní dopravnej nehody vozidla na území Slovenskej republiky majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie nasledujúcich asistenčných služieb:
 - a) poradenstvo pri vyplnení tlačiva poistiteľa „Správa o nehode“,
 - b) usmernenie pri objednávke obhliadky škody.
 5. V prípade **krádeže** vozidla majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov nasledujúcich asistenčných služieb:
 - a) náhradné ubytovanie oprávnených osôb, maximálne na 1 noc do výšky 55 EUR /osoba/noc, alebo
 - b) náhradná doprava oprávnených osôb do miesta trvalého bydliska alebo pokračovanie v ceste, maximálne však do výšky nákladov, ktoré by Asistenčná spoločnosť vynaložila na návrat oprávnených osôb do miesta trvalého bydliska,
 - c) taxislužba s cieľom prepraviť oprávnené osoby z miesta poistnej udalosti do miesta ubytovania, na stanicu a pod. maximálne do výšky 30 EUR.
 6. V prípade, že ukradnuté vozidlo bolo nájdené do 6 mesiacov po oznámení krádeže, oprávnené osoby majú nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov na náhradnú dopravu vodiča alebo inej oprávnenej osoby pre nájdené vozidlo.
 7. V prípade **pokusy o krádež** vozidla majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov nasledujúcich asistenčných služieb:
 - a) príjazd cestnej služby, oprava vozidla na mieste poistnej udalosti, pokiaľ je možná (náhradné diely si hradí vodič sám), maximálne do výšky 100,-EUR na jednu poistnú udalosť,
 - b) vyprostenie a naloženie vozidla, odtiahnutie vozidla do najbližšieho servisu za účelom jeho opravy, maximálne do výšky 200 EUR na jednu poistnú udalosť,
 8. Pokiaľ nie je možné vozidlo opraviť v ten istý deň, majú oprávnené osoby v prípade pokusu o krádež vozidla ďalej

nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov nasledujúcej asistenčnej služby:

- a) náhradné ubytovanie oprávnených osôb po dobu opravy vozidla, maximálne na 1 noc do výšky 55 EUR/osoba/noc,
- b) taxislužba s cieľom prepraviť oprávnené osoby z miesta poistnej udalosti do miesta ubytovania, na stanicu a pod. maximálne do výšky 30 EUR.

ČLÁNOK 4 ROZSAH ASISTENČNÝCH SLUŽIEB V PRÍPADE POISTNEJ UDALOSTI, KTORÁ VZNIKLA V ZAHRANIČÍ

1. V prípade **poruchy** alebo **dopravnej nehody** vozidla majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov nasledujúcich asistenčných služieb:
 - a) príjazd cestnej služby, oprava vozidla na mieste poruchy alebo dopravnej nehody, pokiaľ je možná (náhradné diely si hradí vodič sám), maximálne do výšky 100 EUR na jednu poistnú udalosť,
 - b) vyprostenie, naloženie a odtiahnutie vozidla do najbližšieho servisu za účelom jeho opravy, maximálne do výšky 200 EUR na jednu poistnú udalosť,
 - c) uschovanie nepojazdného vozidla na 3 dni vo výške reálnych nákladov,
 - d) príspevok na zošrotovanie nepojazdného vozidla maximálne do výšky 1 000 EUR.
2. Pokiaľ nie je možné vozidlo opraviť v ten istý deň, majú oprávnené osoby v prípade poruchy alebo dopravnej nehody vozidla nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov nasledujúcich asistenčných služieb:
 - a) náhradná doprava oprávnených osôb do miesta trvalého bydliska alebo pokračovanie v ceste do výšky nákladov, ktoré by Asistenčná spoločnosť vynaložila na návrat oprávnenej osoby do miesta trvalého bydliska, alebo
 - b) náklady na náhradné ubytovanie oprávnených osôb po dobu opravy vozidla, maximálne na 2 noci do výšky 75 EUR/osoba/noc,
 - c) taxislužba s cieľom prepraviť oprávnené osoby z miesta poistnej udalosti do miesta ubytovania, na stanicu a pod. maximálne do výšky 30 EUR.
3. Pokiaľ by doba opravy vozidla presiahla 7 dní, majú oprávnené osoby v prípade poruchy alebo dopravnej nehody vozidla nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov na náhradnú dopravu oprávnenej osoby pre opravené vozidlo.
4. V prípade, že na mieste nie je možné získať niektoré nutné náhradné diely, majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov na zaslanie potrebných náhradných dielov maximálne do výšky 200 EUR. Asistenčná spoločnosť nehradí náklady na zaobstaranie náhradných dielov, colné a tranzitné poplatky. Asistenčná spoločnosť nie je zodpovedná za pozastavenie výroby určitých náhradných dielov, za nemožnosť diely zaobstarať ani za dobu, ktorú dopravca k dodaniu dielu potrebuje.
5. V prípade **krádeže** vozidla majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov nasledujúcich asistenčných služieb:
 - a) náhradné ubytovanie oprávnených osôb, maximálne na 2 noci do výšky 75 EUR/osoba/noc, alebo
 - b) náhradnú dopravu oprávnených osôb do miesta trvalého bydliska alebo pokračovanie v ceste, maximálne však do výšky nákladov, ktoré by Asistenčná spoločnosť vynaložila na návrat oprávnených osôb do miesta trvalého bydliska,
 - c) taxislužba s cieľom prepraviť oprávnené osoby z miesta poistnej udalosti do miesta ubytovania, na stanicu a pod. maximálne do výšky 30,-EUR.
6. V prípade, že ukradnuté vozidlo bolo nájdené do 6 mesiacov po oznámení krádeže, oprávnené osoby majú nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov na náhradnú dopravu vodiča alebo inej oprávnenej osoby pre nájdené vozidlo.
7. V prípade **pokusy o krádež** vozidla majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov nasledujúcich asistenčných služieb:
 - a) príjazd cestnej služby, oprava vozidla na mieste poistnej udalosti, pokiaľ je možná (náhradné diely si hradí vodič sám), maximálne do výšky 100 EUR na jednu poistnú udalosť,
 - b) vyprostenie a naloženie vozidla, odtiahnutie vozidla do najbližšieho servisu za účelom jeho opravy, maximálne do výšky 200,-EUR na jednu poistnú udalosť.
8. Pokiaľ nie je možné vozidlo opraviť v ten istý deň, majú oprávnené osoby v prípade pokusu o krádež vozidla ďalej nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov nasledujúcej asistenčnej služby:
 - a) náklady na náhradné ubytovanie oprávnených osôb po dobu opravy vozidla, maximálne na 2 noci do výšky 75 EUR/osoba/noc,
 - b) taxislužba s cieľom prepraviť oprávnené osoby z miesta poistnej udalosti do miesta ubytovania, na stanicu a pod. maximálne do výšky 30 EUR.
9. V prípade poruchy vozidla, dopravnej nehody vozidla, pokusu o krádež vozidla alebo krádeže vozidla majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu **ďalších asistenčných služieb**:
 - a) právna asistencia maximálne do výšky 500 EUR na jednu poistnú udalosť,
 - b) odovzdanie odkazu blízkej osobe,
 - c) telefonické tlmočenie v anglickom jazyku pri kontakte s políciou, colnými a inými orgánmi štátnej a miestnej správy,
 - d) poradenstvo pri strate cestovných dokladov a dokladov od vozidla.
10. V prípade **dopravnej nehody** vozidla majú oprávnené osoby nárok aj na **organizáciu** asistenčnej služby – **uschovanie vozidla** počas väzby oprávnenej osoby a následného súdneho procesu konaného v súvislosti so spáchaním priestupku alebo trestného činu spôsobeného prevádzkou motorového vozidla, ktoré riadila oprávnená osoba.
11. V prípade straty kľúčov od vozidla alebo ich uzamknutia vo vozidle ak neexistuje možnosť do vozidla vstúpiť akýmkoľvek iným náhradným spôsobom (bez poškodenia vozidla) majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov otvorenia dverí na mieste poistnej udalosti, prípadne výmenu zámku maximálne do výšky 50 EUR. Asistenčná spoločnosť nehradí cenu materiálu.
12. V prípade defektu pneumatiky majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov opravy pneumatiky na mieste poistnej udalosti maximálne do výšky 50 EUR. Asistenčná spoločnosť nehradí cenu materiálu vrátane diskov a pneumatík.
13. V prípade vyčerpania pohonných hmôt majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov na dovoz nových pohonných hmôt na miesto poistnej udalosti maximálne do výšky 50,-EUR. Asistenčná spoločnosť nehradí cenu nových pohonných hmôt.
14. V prípade načerpania nesprávneho druhu pohonných hmôt majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov vyprázdnenia nádrže alebo prečerpania nesprávne načerpaných pohonných hmôt na mieste poistnej udalosti maximálne do výšky 50,-EUR. Asistenčná spoločnosť nehradí

cenu nových pohonných hmôt.

15. V prípade vybitia batérie, zamrznutia pohonných hmôt alebo batérie majú oprávnené osoby nárok na zabezpečenie a úhradu nákladov opravy na mieste poistnej udalosti maximálne do výšky 50,-EUR. Asistenčná spoločnosť nehradí cenu materiálu.

ČLÁNOK 5 VÝLUKY Z POISTENIA

Poskytovanie asistenčných služieb sa nevzťahuje na:

1. všetky náklady zaplatené bez predchádzajúceho súhlasu Asistenčnej spoločnosti s výnimkou prípadov opravy nepojazdného vozidla na mieste alebo jeho odťahu do servisu, pokiaľ vodič preukáže, že sa nemohol z objektívnych dôvodov s Asistenčnou spoločnosťou spojiť (v tomto prípade budú všetky úhrady uskutočňované v eurách),
2. všetky náklady, ktoré sa nevzťahujú k dopravnej nehode, poruche, chybe vodiča, krádeži alebo pokusu o krádež vozidla,
3. náklady vyplývajúce zo škôd spôsobených v príčinnej súvislosti s vojnovými udalosťami, vzburou, povstaním, násilnými nepokojmi, stávkou, inými násilnými nepokojmi, teroristickými akciami, vandalizmom, sabotážou alebo atentátom,
4. náklady vyplývajúce zo škôd spôsobených v príčinnej súvislosti s rádioaktivitou a živelnými udalosťami,
5. náklady vyplývajúce zo škôd spôsobených požitím alkoholických nápojov, drog alebo iných omamných látok vodičom vozidla,
6. náklady vyplývajúce zo škôd spôsobených aktívnou účasťou vodiča vozidla na motoristických pretekoch, prehlídkach, súťažiach alebo tréningoch,
7. náklady vyplývajúce zo škôd spôsobených dopravnou nehodou vozidla, ktorú vodič vozidla spôsobil úmyselne alebo ako dôsledok samovraždy, či pokusu o samovraždu,
8. náklady, ktoré už boli predmetom poskytnutia asistenčných služieb, alebo pri ktorých už Asistenčná spoločnosť vyzvala vodiča vozidla k odstráneniu príčin ich vzniku,
9. náklady vyplývajúce zo škôd na zámkoch vozidla či na bezpečnostnom vybavení vozidla,
10. náklady vyplývajúce zo škôd vzniknutých osobám prepravovaných taxislužbou alebo iným prepravcom na základe zmluvy o preprave osôb.

ČLÁNOK 6 ÚZEMNÁ PLATNOSŤ

Asistenčné služby sa vzťahujú na poistné udalosti, ktoré nastanú počas trvania poistenia motorových a prípojných vozidiel na území Slovenskej republiky a vo všetkých ostatných krajinách Európy vrátane európskej časti Turecka, Pobaltských štátov s výnimkou Moldavska, Ukrajiny, Ruska a Bieloruska (ďalej len "zahraničie").

ČLÁNOK 7 POSTUP V PRÍPADE POTREBY VYUŽITIA ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

1. V prípade potreby využitia asistenčných služieb je oprávnená osoba povinná telefonicky kontaktovať asistenčnú centrálu Asistenčnej spoločnosti, ktorá je k dispozícii 24 hodín denne, 365 dní v roku na telefónnom čísle **+421 2 444 53 097**.
2. Oprávnená osoba uvedie operátorovi nasledujúce informácie:
 - a) meno a priezvisko,
 - b) číslo poistnej zmluvy a začiatok poistenia,
 - c) popis problému,
 - d) telefónne číslo, z ktorého volá,
 - e) presné miesto, kde sa nachádza,
 - f) typ vozidla, farbu a evidenčné číslo,
 - g) VIN motorového vozidla.
3. Operátor na základe poskytnutých informácií rozhodne o

spôsobe pomoci. Oprávnená osoba je povinná dbať na jeho pokyny. Asistenčné služby sú poskytované v rozsahu uvedenom v článkoch 3 a 4. Oprávnená osoba je povinná uhradiť všetky náklady nad rámec tohto krytia.

ČLÁNOK 8 PRECHOD PRÁV NA POISTITEĽA

Ak oprávnená osoba má proti inému právo na náhradu škody spôsobenej poistnou udalosťou, prechádza jej právo na poistiteľa, a to do výšky plnenia, ktoré jej poistiteľ poskytol. Oprávnená osoba je povinná odovzdať Asistenčnej spoločnosti doklady potrebné pre uplatnenie takýchto práv.

ČLÁNOK 9 VÝKLAD POJMOV

1. Vodič vozidla je osoba, ktorá riadi vozidlo v dobe vzniku poistnej udalosti.
2. Dopravná nehoda vozidla je náhodná udalosť, pri ktorej sa vozidlo v prevádzke poškodí, zničí alebo znehodnotí vplyvom vonkajších činiteľov (napr. stret s iným účastníkom prevádzky, náraz na akúkoľvek prekážku, šmyk, „zidenie“ z cestnej komunikácie). Za dopravnú nehodu sa pre účely týchto podmienok nepovažuje poškodenie, zničenie alebo znehodnotenie vozidla v dôsledku vandalizmu, pôsobenia prírodných živlov a protiprávne konanie tretích osôb.
3. Porucha vozidla je akákoľvek mechanická, elektrická alebo elektronická chyba. Za poruchu sa pre účely týchto podmienok nepovažuje garančná prehliadka vozidla alebo pravidelná údržba odporučená výrobcom.
4. Chyba vodiča je nepojazdnosť vozidla vzniknutá v dôsledku nasledujúcich udalostí – strata kľúčov alebo ich uzamknutie vo vozidle, defekt pneumatiky, vyčerpanie pohonných hmôt alebo načerpanie nesprávneho druhu pohonných hmôt, vybitá batéria, zamrznutie pohonných hmôt alebo batérie.
5. Krádež vozidla je krádež celého vozidla vlámaním alebo lúpežným prepadnutím.
6. Pokus o krádež vozidla je poškodenie, zničenie alebo znehodnotenie vozidla v dôsledku pokusu o krádež vozidla alebo krádež časti vozidla.
7. Náhradnou dopravou sa rozumie úhrada cestovného lístka na vlak 2. tr. alebo autobus, prípadne úhrada letenky ekonomickej triedy, pokiaľ by cesta vlakom trvala viac ako 12 hodín. O voľbe a type použitého dopravného prostriedku rozhoduje Asistenčná spoločnosť.
8. Právnu asistenciu sa rozumie úhrada nasledujúcich nákladov:
 - a) náklady na vypracovanie znaleckého posudku,
 - b) náklady na odmenu advokáta pri zastupovaní v občianskoprávnom konaní,
 - c) náklady na odmenu advokáta pri obhajobe/zastupovaní v trestnom konaní,
 - d) náklady na súdne konanie,
 - e) náklady, ktoré vznikli v súvislosti so súdnym konaním, pokiaľ súd v právoplatnom rozhodnutí rozhodol tak, že náklady konania je povinný uhradiť poistený,
 - f) náklady na kauciu za účelom vylúčenia vyšetrovacej väzby až do výšky limitu uvedeného v článku 4, ods. 9, písm. a) týchto poistných podmienok.Právnu asistenciu je možné využiť len v prípade, že je proti vodičovi vedené trestné, správne alebo iné obdobné konanie, vodič bol zadržaný, je vo väzbe, hrozí mu súd alebo uväznenie v súvislosti s prevádzkou vozidla, ktoré riadil. Nejde o regresné vymáhanie škôd na inom subjekte.
9. Asistenčná centrála je pracovisko Asistenčnej spoločnosti, ktoré zabezpečuje poskytovanie asistenčných služieb

oprávneným osobám, ktoré majú podľa poistnej zmluvy na ich poskytovanie nárok, a to 24 hodín denne, 365 dní v roku.

ČLÁNOK 10 ROZHODNÉ PRÁVO A ÚČINNOSŤ

Sťažnosť je možné podať v akejkoľvek prevádzke poisťiteľa počas prevádzkovej doby osobne alebo písomne na adresu: Colonnade Insurance S.A., pobočka poisťovne z iného členského štátu, Moldavská cesta 8 B, 042 80 Košice. Sťažnosť je možné podať aj elektronicky na e-mailovú adresu: info@colonnade.sk. Podrobnejšie informácie o mieste, spôsobe podania a postupe pri vybavovaní sťažností sú uvedené v dokumente - Vybavovanie sťažností, ktorý sa nachádza na webovom sídle poisťiteľa. Sťažnosť bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr

v lehote 30 dní od jej doručenia. V prípade, ak to vzhľadom na okolnosti prípadu nebude možné, bude sťažovateľ informovaný o dôvodoch predĺženia lehoty na vybavenie sťažnosti s uvedením predpokladaného termínu vybavenia sťažnosti.

ČLÁNOK 11 ROZHODNÉ PRÁVO A ÚČINNOSŤ

1. Pokiaľ nebolo v poistnej zmluve dohodnuté inak, na poistné zmluvy uzavreté v zmysle týchto poistných podmienok sa vzťahuje právo Slovenskej republiky. Pre riešenie sporov vzniknutých v súvislosti s poistením sú príslušné súdy Slovenskej republiky.
2. Tieto poistné podmienky nadobúdajú účinnosť 01.02.2018.