

ZMLUVNÉ DOJEDNANIA K POISTENIU PRE POSKYTOVANIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

k poisteniu majetku fyzických osôb - Home assistance

(ZD-HA/16/05)

ČLÁNOK 1 Úvodné ustanovenia

- Poistenie pre poskytovanie asistenčných služieb k poisteniu majetku fyzických osôb (ďalej „Asistenčné služby“) sa riadi poistnou zmluvou, týmito zmluvnými dojednaniaми (ďalej „ZD-HA“) a Všeobecnými poistnými podmienkami pre poistenie vecí a iného majetku, zodpovednosti za škodu a finančných strát právnických a fyzických osôb a všeobecne záväznými právnymi predpismi upravujúcimi poistenie.
- Poistenie pre poskytovanie asistenčných služieb k poisteniu majetku fyzických osôb, dohodnuté v poistnej zmluve, je doplnkovým poistením Poistenia budov a zodpovednosti za škodu alebo Poistenia huteľných vecí, iného majetku a zodpovednosti za škodu (ďalej „Poistenie majetku“).
- Poskytovanie Asistenčných služieb pre poistiteľa zabezpečuje spoločnosť Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ 25287851 (ďalej „Asistenčná centrála“) priamo alebo prostredníctvom svojich dodávateľov.

ČLÁNOK 2 Výklad pojmov

- Poistený:** osoba, na ktorej budovu alebo huteľné veci sa Poistenie majetku vzťahuje a osoby s ňou trvale žijúce v spoločnej domácnosti.
- Stav núdze:** udalosť, ktorá vyžaduje okamžité opatrenia na zmiernenie nožnej škody na Poistenom majetku, vzniknutá v dôsledku havária alebo zablokovanie dverí.
- Havária:** havária vodovodného alebo kanalizačného potrubia, havária resp. únik plynu, havária na systéme vykurovania budovy, porucha elektroinštalácie, poškodenie zasklenia okien alebo iné náhle udalosti obmedzujúce obvykle užívanie Poisteného majetku.
- Zablokovanie dverí:** udalosť, pri ktorej došlo k zablokovaniu zámku hlavných vchodových dverí do trvalo obývaného bytu v mieste poistenia, keď kľúče zostali zablokované vo vnútri zámku, došlo k zlomeniu kľúčov vo vnútri zámku alebo keď došlo k zabuchnutiu dverí t.j. kľúče zostali v opustenom a zatvorenom byte a poistený nie je schopný vlastnými prostriedkami a obvyklým spôsobom dvere otvoriť.
- Drobný materiál:** materiál použitý dodávateľom pri poskytovaní asistenčných služieb ako najmä tesnenia, tesniace vaty, skrútky, montážne peny a pod, nie však náhradné diely.
- Dodávateľ (zmluvný dodávateľ):** právnická alebo fyzická osoba, ktorá poskytuje služby alebo vykonáva práce, ktoré sú objednané Asistenčnou centrálou a vykonávané pre poisteného.
- Zabezpečenie služieb:** forma poistného plnenia, keď poistiteľ prostredníctvom Asistenčnej centrály a jej dodávateľov vykonáva úkony potrebné k poskytnutiu asistenčných služieb.
- Vedomá nedbanlivosť:** konanie poisteného, pri ktorom vedel, že škodu (havariu alebo zablokovanie dverí) môže spôsobiť, ale bez primeraných dôvodov sa spoliehal, že ju nespôsobí.

- Trvalo obývaný byt (rodinný dom):** byt obývaný prevažnú časť roka, t.j. viac ako 183 dní v kalendárnom roku, ktorý nesmie byť ponechaný neobývaný viac ako 60 po sebe nasledujúcich dní. Pre posúdenie, či je byt trvale obývaný nie je rozhodujúce prihlásenie osôb k trvalému pobytu v tomto byte, ale skutočná obývanosť bytu.

ČLÁNOK 3 Poistná udalosť

Poistná udalosť je vznik náhodnej škodovej udalosti spôsobenej stavom núdze na Poistenom majetku, ktorá nastala v dobe trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poistiteľa poskytnúť poistné plnenie formou poskytnutia asistenčných služieb.

ČLÁNOK 4 Vznik nároku na asistenčné služby

- Nárok na asistenčné služby vzniká poistenému za podmienky dodržania všetkých povinností v zmysle ustanovení týchto ZD-HA a pokynov operátorov Asistenčnej centrály.
- Nárok na využitie asistenčných služieb poistenému vzniká iba vtedy, ak boli zabezpečené Asistenčnou centrálou, pokiaľ nie je v týchto ZD-HA uvedené inak.
- Rozhodnutie, či sa jedná o stav núdze, s ktorým je spojený nárok na úhradu nákladov v rozsahu danom týmito ZD-HA, prislúcha operátorom Asistenčnej centrály.

ČLÁNOK 5 Rozsah poistenia

- Vzhľadom na rozsah poistenia a limity poistného plnenia sú asistenčné služby poskytované v dvoch variantoch poistného krytia:
Variant - BASIC, ktorý sa vzťahuje na poistených, ktorí majú čase vzniku poistnej udalosti účinnú jednu poistnú zmluvu vzťahujúcu sa na Poistenie majetku, v ktorej je dojednané poistenie pre poskytovanie asistenčných služieb k poisteniu majetku fyzických osôb;
Variant - SPECIAL, ktorý sa vzťahuje na poistených, ktorí majú v čase vzniku poistnej udalosti účinné minimálne dve poistné zmluvy vzťahujúce sa na Poistenie majetku, v ktorých je dojednané poistenie pre poskytovanie asistenčných služieb k poisteniu majetku fyzických osôb.
- V prípade poistnej udalosti má poistený nárok na zabezpečenie služieb a úhradu nákladov nevyhnutných k odstráneniu stavu núdze využitím nasledujúcich asistenčných služieb:
 - Technická asistencia** t.j. odborná pomoc remeselníka v profesiách: inštalatér, kúrenár, plynár, sklenár alebo elektrikár;
 - Uvoľnenie zablokovaných dverí** t.j. odborná pomoc zámočníka v prípade zablokovaných dverí;
 - Oprava domácich spotrebičov** t.j. pomoc odborníka v prípade poruchy domácich spotrebičov;
 - Náhradné ubytovanie** t.j. zabezpečenie náhradného ubytovania poisteného v dôsledku poistnej udalosti, vzniknutej v trvalo obývanom byte, krytej v Poistení majetku.

3. Za účelom predchádzania vzniku poistných udalostí má ďalej poistený nárok na:

V. **Informačné služby** t.j. vyhľadanie a odovzdanie kontaktu na dodávateľa služieb,

VI. **Zabezpečenie odborníka pre opravy a údržbu** t.j. zabezpečenie pomoci remeselníka v profesiách uvedených v bode 2.I. a 2.II. tohto článku,

pričom Asistenčné služby uvedené v bode 3. tohto článku sa poskytujú telefonicky.

ČLÁNOK 6 Miestna platnosť poistenia

Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli v mieste poistenia, ktoré je uvedené v poistnej zmluve.

ČLÁNOK 7 Výluky a obmedzenia

1. Poistenie sa nevzťahuje na poskytnutie Asistenčných služieb a úhradu nákladov:

- a) v prípade škôd vzniknutých na drobných stavbách, na stavbách alebo budovách vo výstavbe alebo počas ich rekonštrukcie;
- b) v súvislosti s vykonávaním údržby, bežných alebo preventívnych opráv;
- c) v súvislosti so škodami na spotrebičoch, ak nehrozí stav núdze alebo značné poškodenie Poisteného majetku;
- d) slúžiacich na odstraňovanie následkov udalostí, spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi, ktoré boli zavinené konaním poisteného a jemu blízkych osôb;
- e) v súvislosti s odstraňovaním následkov škôd vzniknutých v dôsledku vykonávania akýchkoľvek stavebných úprav či opráv;
- f) pre prípady stavu núdze v dôsledku vedomej neobstaranosti poisteného alebo v dôsledku úmyselnej trestnej činnosti poisteného a jemu blízkych osôb;
- g) za škody vzniknuté mimo územia Slovenskej republiky.

2. Poistiteľ neposkytne poistné plnenie za náklady uhradené poisteným dodávateľovi služieb bez predchádzajúceho súhlasu Asistenčnej centrály.

3. Poistiteľ neposkytne poistné plnenie za náklady, ktoré už boli predmetom poskytnutia Asistenčných služieb alebo pri ktorých Asistenčná centrála už vyzvala poisteného k odstráneniu príčin stavu núdze.

ČLÁNOK 8 Rozsah jednotlivých asistenčných služieb a limity poistného plnenia

I. Technická asistencia

1. Pre riešenie stavu núdze Asistenčná centrála zabezpečí okamžitú pomoc t.j. príchod zmluvného dodávateľa na miesto poistenia a výkon práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny stavu núdze. Poistený má nárok na odbornú pomoc remeselníka v profesiách: inštalatér, kúrenár, plynár, sklenár, elektrikár.
2. Poistenie sa vzťahuje na úhradu nákladov na cestu zmluvného dodávateľa na miesto poistenia a späť a výkon práce, maximálne však do výšky 100 EUR pre variant BASIC a 200 EUR pre variant SPECIAL.
3. Poistenie podľa týchto ZD-HA sa vzťahuje na úhradu nákladov na drobný materiál, použitý zmluvným dodávateľom, maximálne však do výšky 10 EUR pre variant BASIC a 20 EUR pre variant SPECIAL.

II. Uvoľnenie zablokovania dverí

1. V prípade stavu núdze zablokovaním dverí zabezpečí Asistenčná centrála príchod zmluvného dodávateľa - zámočníka na miesto udalosti a jeho prácu spojenú

s odomknutím hlavných vchodových dverí do bytu, či dovoz náhradných kľúčov, pričom pre riešenie tejto situácie sa poistenie vzťahuje na úhradu nákladov na cestu zmluvného dodávateľa na miesto poistenia a späť a výkon práce, maximálne však do výšky 100 EUR na jednu poistnú udalosť.

2. Na požiadanie zmluvného dodávateľa je poistený povinný poskytnúť súčinnosť pri overení jeho totožnosti, či sa nejedná o nelegálne vniknutia do bytu. Poistiteľ nie je povinný poskytnúť služby, spojené so zablokovaním dverí, ak nie sú odstránené pochybnosti o oprávnenosti k vstupu do bytu.

3. Poistenie podľa týchto ZD-HA sa vzťahuje na úhradu nákladov na drobný materiál potrebný na uvedenie do pôvodného stavu do celkového limitu poistného plnenia spolu s úhradou nákladov zmluvného dodávateľa na miesto poistenia a späť a výkon práce v zmysle bodu II.1. tohto článku.

III. Oprava domácich spotrebičov

1. Asistenčná centrála zabezpečí dodávateľa na opravu v prípade poruchy nasledujúcich domácich spotrebičov: chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, práčka, sušička bielizne, práčka kombinovaná so sušičkou bielizne, umývačka riadu, sporák, rúra (okrem samostatnej mikrovlnnej), digestor, plynový sporák a varič, plynový kotol, prietokový ohrievač, plynový ohrievač vzduchu.

2. Nárok poisteného na opravu domácich spotrebičov vzniká za súčasného splnenia nasledujúcich podmienok:

- a) porucha, ktorá na domácom spotrebiči vznikla, bráni jeho využívaniu na účel, ku ktorému bol vyrobený;
- b) na spotrebič sa už nevzťahuje záruka poskytnutá výrobcem či predajcom;
- c) spotrebič nie je starší ako sedem rokov od dátumu zakúpenia spotrebiča ako nového.

3. V prípade, že poistenému vznikol nárok na zabezpečenie služieb dodávateľa na opravu domácich spotrebičov, Asistenčná centrála zabezpečí vyslanie dodávateľa - opravára spotrebičov do miesta poistenia za účelom odstránenia poruchy domáceho spotrebiča, prípadne odvoz spotrebiča do najbližšieho autorizovaného alebo iného vhodného servisu.

4. Poistenie sa vzťahuje na náklady na cestu zmluvného dodávateľa na miesto poistenia a späť a výkon práce, prípadne odvoz neopraviteľného spotrebiča, maximálne však do výšky 100 EUR pre variant BASIC a 200 EUR pre variant SPECIAL.

IV. Náhradné ubytovanie

V prípade, keď je trvalo obývaný byt, v ktorom sa nachádzajú poistené veci, následkom poistnej udalosti v Poistení majetku neobývateľný, zabezpečí Asistenčná centrála poistenému náhradné ubytovanie a prípadné sťahovacie služby maximálne do limitu 1 000 EUR.

V. Informačné služby

Asistenčná centrála zabezpečí na žiadosť poisteného:

- a) informácie o dostupnosti a službách remeselníkov,
- b) kontakt na znalca nehnuteľností,
- c) adresy a kontakt na lekársku pohotovosť,
- d) adresy a kontakt na útulky pre zvieratá.

VI. Zabezpečenie odborníka pre opravy a údržbu

1. Asistenčná centrála zabezpečí vyslanie remeselníkov podľa potrieb a požiadaviek poisteného do miesta poistenia aj

v iných prípadoch, ako sú prípady uvedené v bodoch I. a II. článku 8 týchto ZD-HA.

2. Asistenčná centrála vyhľadá vhodného zmluvného dodávateľa služieb a vyšle ho do miesta zásahu.
3. Náklady na služby remeselníkov v tomto prípade hradí poistený.
4. Tieto služby sa týkajú profesií: inštalatér, kúrenár, plynár, zámočník, sklenár, elektrikár, obkladač, pokrývač, klampiar, podlahár, stolár, štukatér, maliar, lakovník, kominár, murár, pokrývač, upratovacie práce, sťahovacie služby, služby spojené s dezinfekciou, dezinfekciou, deratizáciou.

Náklady na služby presahujúce limity poistného plnenia uvedené v tomto článku sú hradené poisteným.

ČLÁNOK 9 Postup pri uplatnení nároku na poskytnutie asistenčných služieb

1. V prípade vzniku nároku na poskytnutie Asistenčných služieb môže byť Asistenčná centrála telefonicky kontaktovaná poisteným alebo poistníkom so súhlasom poisteného.
2. V prípade poistenej udalosti so stavom núdze následkom havárie vodovodného alebo kanalizačného potrubia, havárie rozvodu plynu resp. úniku plynu, havárie na systéme vykurovania budovy, poruchy elektroinštalácie alebo poškodenia zasklenia okien môže byť Asistenčná centrála telefonicky kontaktovaná inou osobou ako poisteným alebo poistníkom.
3. Nárok na využitie Asistenčných služieb je poistený (resp. iná osoba ako je uvedené v bode 1. a 2. tohto článku) povinný bezodkladne telefonicky oznámiť Asistenčnej centrále, ktorá je k dispozícii 24 hodín denne na telefónnom čísle + 421 911 801 500.

4. Poistený (resp. iná osoba ako je uvedené v bode 1. a 2. tohto článku) je povinný uviesť:
 - a) meno a priezvisko
 - b) číslo poistnej zmluvy
 - c) kontaktné telefónne číslo
 - d) adresu, kde došlo k vzniku škody so stavom núdze
 - e) opis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia
 - f) pravdivé a úplne odpovede na všetky ďalšie otázky operátora asistenčnej centrály.
5. Operátor Asistenčnej centrály na základe poskytnutých informácií rozhodne o spôsobe poskytnutia Asistenčných služieb. Poistený je povinný dbať na jeho pokyny.

Článok 10 Záverečné ustanovenia

1. Poistiteľ nie je zodpovedný za dôsledky nevhodne, nesprávne alebo oneskorene poskytnuté Asistenčné služby a nepríspeje na úhradu nákladov, pokiaľ poistený uviedol nepresné, neúplné alebo nepravdivé informácie.
2. Poistenie pre poskytovanie Asistenčných služieb, resp. povinnosť poistiteľa poskytnúť poistné plnenie v prípade vzniku poistnej udalosti, nenahradzuje poslanie linky tiesňového volania 155 (112), ani iné služby integrovaného záchranného systému Slovenskej republiky. Poistiteľ neposkytne žiadnu finančnú a ani inú formu kompenzácie za poskytnutie týchto služieb. Poistiteľ a ani dodávateľa, nezodpovedajú za akékoľvek škody vzniknuté z dôvodu časového oneskorenia od registrácie požiadavky poisteného do času poskytnutia informácie alebo služby, ktoré patria pod poslanie linky tiesňového volania, resp. služby integrovaného záchranného systému Slovenskej republiky.
3. Tieto zmluvné dojednania pre poskytovanie Asistenčných služieb nadobúdajú účinnosť dňom 01.05.2016.