

## OSOBITNÉ ZMLUVNÉ DOJEDNANIA PRE POISTENIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

### ČLÁNOK I.

#### Úvodné ustanovenia

1. Toto poistenie, ktoré uzatvára KOOPERATIVA poisťovňa, a. s., Vienna Insurance Group (ďalej len "KOOPERATIVA" alebo „poistiteľ“), upravujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, VPPMO 108-3, ZD–RD/B–3, ZD–DC–3 a tieto Osobitne zmluvné dojednania pre poistenie asistenčných služieb (ďalej len „OZD-AS/G“).
2. Uvedené poistné podmienky a zmluvné dojednania sú súčasťou poistnej zmluvy a poistník podpisom tejto poistnej zmluvy potvrdzuje ich prevzatie.

### ČLÁNOK II.

#### Výklad pojmov

Pre účely poistenia podľa týchto zmluvných dojednaní platí nasledovný výklad pojmov:

1. **Asistenčná služba poistiteľa** – právnická osoba, ktorá v mene a v zastúpení poistiteľa poskytuje oprávnenej osobe poistné plnenie a súvisiace asistenčné služby. Asistenčná služba zastupuje poistiteľa pri uplatňovaní, vyšetrowaní a likvidácii poistných udalostí. Asistenčná služba alebo iný poistiteľom poverený zástupca majú právo konať v mene poistiteľa pri všetkých poistných udalostiach vymedzených týmto poistným programom.  
Adresa asistenčnej služby:  
GLOBAL ASSISTANCE SLOVAKIA s.r.o.,  
Údernícka 5, 851 01 Bratislava
2. **Asistenčný zásah** - forma poistného plnenia, keď poistiteľ urobí úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému alebo oprávnenej osobe dodávateľom služieb v rozsahu uvedenom v týchto OZD-AS/G a súčasne uhradí náklady na poskytnutie tejto služby dodávateľom služieb až do výšky limitu poistného plnenia. Prípadnú časť nákladov spojených s poskytnutím služieb dodávateľom služieb presahujúcu limit poistného plnenia nesie oprávnená osoba.
3. **Byt asistovanej domácnosti** – byt, rodinný dom, rekreačný dom alebo rekreačná chata, ktorý je uvedený v poistnej zmluve ako poistená domácnosť alebo nehnuteľnosť. Za súčasť bytu asistovanej domácnosti sa nepovažujú spoločné priestory v domoch s viac než jedným bytom, ako napr. spoločné chodby, schodištia, výťahy, spoločné podkrovia, pivnice, kočíkárne, balkóny, terasy alebo spoločné garáže.
4. **Dodávateľ služieb** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá práce, služby alebo iné činnosti organizované poistiteľom vykonáva pre poisteného/oprávnenú osobu.
5. **Oprávnená osoba** – poistený a každý spoluužívateľ bytu asistovanej domácnosti, ktorý je členom spoločnej domácnosti poisteného a ktorý s poisteným v poistenej domácnosti býva.
6. **Práce** – služby, ktoré má poistiteľ zorganizovať alebo uhradiť poistenému v prípade poistnej udalosti a na ktorých poskytnutí sa poistený/oprávnená osoba dohodol s dodávateľom služieb.
7. **Technická havária** – náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného na prívod, akumuláciu alebo odvod energií a médií nutných na obvyklé užívanie bytu asistovanej domácnosti, v dôsledku ktorých došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie bytu asistovanej domácnosti alebo k úniku kvapalín či plynov, ktorý spôsobil poškodenie poistenej domácnosti alebo stavebných súčastí bytu v rozsahu znemožňujúcom jeho obvyklé užívanie alebo ktorý by následne mohol spôsobiť škody na zdraví alebo väčšiu škodu na vybavení alebo stavebných súčastiach bytu asistovanej domácnosti, nie však porucha, ktorá vznikne bezprostredným zásahom oprávnenej osoby alebo tretej osoby ani porucha mobilných technických zariadení, ktoré sú súčasťou vybavenia poistenej domácnosti alebo sú v poistenej domácnosti umiestnené (ako je napr. porucha práčky, umývačky riadu, prenosného výhrevného telesa a pod.).
8. **Zorganizovanie služby** – forma poistného plnenia, keď poistiteľ urobí úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému alebo oprávnenej osobe dodávateľom služieb v rozsahu uvedenom v týchto OZD-AS/G, pričom náklady na poskytnutie týchto služieb dodávateľom služieb nesie poistený alebo oprávnená osoba
9. **Zablokovanie dverí** – situácia, keď uzavreté hlavné vchodové dvere bytu asistovanej domácnosti nie je možné otvoriť príslušným kľúčom alebo z dôvodu straty kľúča či jeho zabuchnutia vnútri bytu asistovanej domácnosti.
10. **Živelná pohroma** - poškodenie alebo zničenie bytu asistovanej domácnosti spôsobené niektorým z nasledovných rizík: požiar, výbuch, priamy úder blesku, pád lietadla, pád stromov, stožiarov alebo iných predmetov, povodeň, záplava, víchrica, krupobitie, zosuv pôdy, zrútenie skál alebo zemín, zosuv alebo zrútenie lavín, zemetrasenie, ľarcha snehu alebo námrazy, náraz dopravného prostriedku, dym, nárazová vlna, kvapalina unikajúca z vodovodných zariadení.

### **ČLÁNOK III. Predmet poistenia**

1. Predmetom poistenia asistenčných služieb je byt, rodinný dom, rekreačný dom alebo rekreačná chata, ktorý je uvedený v poisťovnej zmluve ako poistená domácnosť alebo nehnuteľnosť (ďalej len „byt asistovanej domácnosti“).
2. Poistenie asistenčných služieb sa vzťahuje na predmety uvedené v predchádzajúcom odseku tohto článku bez ohľadu na to, či toto poistenie je dojednané k poisteniu nehnuteľnosti alebo k poisteniu domácnosti.

### **ČLÁNOK IV. Rozsah plnenia**

Pre vymedzené predmety poistenia sa dojednáva poistenie „Technická asistencia“, ktorej rozsahom je:

- a) technická havária,
- b) zablokovanie dverí,
- c) neobývateľnosť bytu v dôsledku technickej havárie alebo živelnej pohromy,
- d) výskyt nežiaduceho hmyzu alebo živočíchov.

### **ČLÁNOK V. Technická havária – rozsah plnenia**

V prípade, že v byte asistovanej domácnosti dôjde k technickej havárii, poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej služby poisťiteľa:

- a) zorganizuje a uhradí príjazd technickej pohotovostnej služby dodávateľa služieb na miesto bytu asistovanej domácnosti
- b) zorganizuje práce vedúce k odstráneniu príčiny technickej havárie a k odstráneniu škôd vzniknutých v byte asistovanej domácnosti a uhradí náklady na tieto práce až do príslušného limitu poistného plnenia uvedeného v tabuľke č. 1 v čl. VIII. týchto OZD-AS/G. Náklady na prácu a materiál nad tento limit nie sú predmetom poistného plnenia a oprávnená osoba si ich hradí sama z vlastných prostriedkov. Práce, ktorých zorganizovanie, prípadne úhrada je predmetom poistného plnenia, zahŕňajú tieto činnosti/profesie: inštalátorské práce, elektrikárske práce, kúrenárske práce, práce plynárske, práce kominárske a čistenie kanalizácií.
- c) zorganizuje práce nutné na zabezpečenie možnosti provizórneho užívania bytu asistovanej domácnosti, prípadne práce na uvedenie bytu asistovanej domácnosti do pôvodného stavu. Práce, ktorých organizácia je predmetom poistného plnenia zahŕňajú tieto činnosti/profesie: inštalátorské práce, kúrenárske práce, zámočnické práce, elektrikárske práce, kominárske práce a čistenie kanalizácií.

### **ČLÁNOK VI. Zablokovanie dverí – rozsah plnenia**

1. V prípade zabuchnutia alebo mechanického zablokovania vstupných dverí do bytu asistovanej domácnosti alebo v prípade vzniku situácie kedy sa byt asistovanej domácnosti stane neprístupným z dôvodu straty kľúčov, zlomenia kľúča v zámku, alebo poškodenia vložky zámku, poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej služby poisťiteľa:
  - a) zorganizuje a uhradí príjazd dodávateľa služieb – zámočníka na miesto bytu asistovanej domácnosti,
  - b) zorganizuje práce potrebné na otvorenie hlavných vchodových dverí od bytu asistovanej domácnosti a na zaistenie funkčnosti ich odomykania a zamykania, vrátane prípadnej výmeny zámku a uhradí náklady na tieto práce až do výšky príslušného limitu poistného plnenia.
2. Oprávnená osoba, ktorá požaduje poskytnutie plnenia podľa tabuľky č. 1 v čl. VIII. týchto OZD-AS/G, je povinná poskytnúť poisťiteľovi respektíve asistenčnej službe poisťiteľa súčinnosť pri overení totožnosti a preukázať, že nejde o nelegálne vniknutie do bytu asistovanej domácnosti. Poisťiteľ nie je povinný poskytnúť toto plnenie, ak nie sú vylúčené akékoľvek pochybnosti o oprávnenosti tejto osoby na vstup do bytu asistovanej domácnosti.

### **ČLÁNOK VII. Asistencia v prípade neobývateľnosti bytu v dôsledku technickej havárie alebo živelnej pohromy – rozsah plnenia**

V prípade, že je byt asistovanej domácnosti v dôsledku technickej havárie alebo živelnej udalosti neobývateľný, poisťiteľ, prostredníctvom asistenčnej služby poisťiteľa, zorganizuje, prípadne zorganizuje a uhradí až do limitu poistného plnenia uvedeného v tabuľke č. 1 v čl. VIII. týchto OZD-AS/G:

- a) krátkodobé náhradné ubytovanie oprávnených osôb asistovanej domácnosti v hoteli,
- b) dopravu oprávnených osôb asistovanej domácnosti na miesto náhradného ubytovania,
- c) prevoz mobiliára,
- d) uskladnenie mobiliára,
- e) upratovacie práce,
- f) návrat do bydliska v prípade vylúčenia či požiaru,
- g) ochranu nezabezpečeného bytu,
- h) prechodné bydlisko.

### ČLÁNOK VIII.

#### Asistencia v prípade výskytu nežiaduceho hmyzu či živočíchov – rozsah plnenia

V prípade, že sa v byte asistovanej domácnosti či v jeho tesnej blízkosti vyskytne nežiaduci hmyz či živočích, poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej služby zorganizuje práce vedúce k odstráneniu nežiaduceho hmyzu či živočíchov uvedené v tabuľke č. 1 v čl. VIII. týchto OZD-AS/G.

Tabuľka č. 1

<b>TECHNICKÁ ASISTENCIA</b>	
<b>PRIJATIE A HLÁSENIE ŠKODOVEJ UDALOSTI</b> (služby dispečingu)	
Prijatie hlásenia o škodovej udalosti	ANO
Oznámenie škodovej udalosti poisťiteľovi	ANO
Informácie o postupe v prípade havarijnej udalosti	ANO
Informácie o postupe pre uplatnenie nároku voči poisťiteľovi	ANO
<b>ODOMKNUTIE NEHNUTEĽNOSTI</b> (v prípade straty kľúčov alebo zabuchnutia hlavných vchodových dverí)	
Príjazd techniky na miesto	ANO
Práce na odomknutí nehnuteľnosti a výmene zámkov	200 EUR
Materiál (záмок, náhradné kľúče)	50 EUR
<b>ODSTRÁNENIE PRÍČINY HAVÁRIE</b> (v prípade havarijného stavu v domácnosti)	
Príjazd technickej služby na miesto havárie	ANO
Inštalatérske práce	200 EUR
Čistenie kanalizácie	200 EUR
Kúrenárske práce	200 EUR
Elektrikárske práce	200 EUR
Kominárske práce	200 EUR
<b>NÚDZOVÁ PREVÁDZKA</b> (v prípade, že byt je z dôvodu poistnej udalosti neobývateľný)	
Krátkodobé náhradné ubytovanie (hotel atď.) alebo	2x noc spolu do 250 EUR
Preprava oprávnených osôb na miesto náhradného ubytovania	180 EUR
Prechodné bydlisko (nad 5 dní)	ORG*
Prevoz mobiliára	400 EUR
Uskladnenie mobiliára	400 EUR

Návrat poisteného do bydliska v prípade vylúpenia/požiaru bytu	100 EUR
Upratovacie práce pre zaistenie dočasného užívania nehnuteľnosti	200 EUR
Ochrana nezabezpečeného bytu	400 EUR
Odstránenie a odvoz zvyškov z domácnosti/z nehnuteľnosti po ŠU	ORG*
Vyčistenie a vysušenie domácnosti/nehnuteľnosti po ŠU	ORG*
<b>HYGIENA BYTU/DOMU</b>	
Dezinfekcia	ORG*
Dezinsekcia	ORG*
Deratizácia	ORG*
Roj včiel, ôs	ORG*
Odchyt zvierat (túlavá a zdivočená zver, besný pes...)	ORG*

ORG\* - Asistenčná služba zorganizuje

### ČLÁNOK IX.

#### Územný a miestny rozsah poistenia

Poistenie „Technickej asistencie“ sa vzťahuje iba na poistné udalosti, ktoré vznikli v byte asistovanej domácnosti.

### ČLÁNOK X. Poistné plnenie

- V prípade vzniku poistnej udalosti je poskytnutie poistného plnenia oprávnenej osobe formou asistenčných služieb, prípadne formou úhrady prác vykonaných dodávateľom služieb, v rozsahu a za podmienok stanovených v poistnej zmluve a týchto doplnkových poistných podmienkach.
- Horná hranica poistného plnenia je určená pre jednotlivé služby limitom poistného plnenia za jednu poistnú udalosť.
- Z poistenia asistenčných služieb dojednaného jednou poistnou zmluvou má oprávnená osoba v priebehu jedného poisteného obdobia právo na tri asistenčné zásahy.
- Jednotlivé služby, ktoré sú oprávneným osobám poskytované dodávateľmi služieb a ktoré sa poisťiteľ v prípade poistnej udalosti zaväzuje zorganizovať a uhradiť dodávateľom, sú poisťiteľom hradené do čiastkového limitu poistného plnenia, tak ako sú uvedené v tabuľke č. 1 v čl. VIII. týchto OZD-AS/G.
- Čiastkové limity poistného plnenia sa vzťahujú na službu určitého druhu a jednu poistnú udalosť. V

- prípadoch, keď služba poskytovaná v súvislosti s jednou poistnou udalosťou nie je jednorazového charakteru, je poskytovaná oprávnenej osobe ako hradená až do vyčerpania limitu poistného plnenia, tak ako sú uvedené v tabuľke č. 1 v čl. VIII. týchto OZD-AS/G .
6. Časť nákladov za službu dodávateľa, ktorá presahuje čiastkový limit poistného plnenia, prípadne ročný limit poistného plnenia, nie je predmetom poistného plnenia a musí byť uhradená oprávnenou osobou z jej vlastných prostriedkov.
  7. Poistné plnenie poskytne poisťiteľ najneskôr do 15 dní odo dňa, keď skončil vyšetrowanie nutné na zistenie rozsahu svojej povinnosti plniť, ak nie je pri jednotlivých druhoch poistného plnenia uvedené inak.

## **ČLÁNOK XI. Výluky**

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

1. Poisťiteľ neposkytne poistné 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 uchvátením moci, občianskymi nepokojmi, rádioaktívnou haváriou alebo akýmkoľvek iným zásahom vyššej moci.
2. Poistený ani oprávnená osoba nemajú nárok na poistné plnenie formou úhrady nákladov za služby a práce, ktoré si dohodol bez predchádzajúceho súhlasu poisťiteľa, respektíve asistenčnej služby poisťiteľa.
3. Výlukami z poistenia asistenčných služieb uvedených v tomto článku nie sú v žiadnom prípade dotknuté práva a povinnosti, ktoré plynú z poistenia domácnosti, stavby alebo zodpovednosti.
4. Technická havária, zablokovanie dverí a zámkov – výluky
  - a) z prác, ktorých úhrada je predmetom poistného plnenia poisťiteľa, sú vylúčené akékoľvek práce vykonávané v:
    - nebytových priestoroch určených na komerčné využitie (ako napr. výrobné, priemyselné, obchodné, kancelárske priestory a pod.),
    - spoločných priestoroch v bytových domoch a nehnuteľnostiach s viac než jedným bytom, ako napr. chodby, schodišťa, spoločné podkrovia, pivnice, kočíkárne alebo spoločné garáže,
    - priestoroch, ktoré sa nachádzajú v objektoch neurčených alebo v zmysle právnych predpisov nespôsobilých na bývanie,

- priestoroch, ktoré sa z dôvodu zanedbanej údržby nachádzajú vo technickom stave nevyhovujúcim platným právnym predpisom,
  - rozvody médií a energií, ktoré nie sú súčasťou bytu asistovanej domácnosti (napr. rozvody, ktoré sú spoločnými časťami budovy, rozvody médií pre spoločné priestory nehnuteľnosti a pod.).
- b) z prác a úkonov vykonávaných v asistovanej domácnosti alebo ich stavebných súčiastiach, ktorých úhrada je predmetom poistného plnenia poisťiteľa, sú vylúčené práce nasledujúceho charakteru:
    - bežné opravy, údržba alebo preventívne opravy,
    - prípady, keď oprava bola alebo mala byť nariadená príslušnými orgánmi verejnej správy,
    - opravy a úkony odporúčané poisťiteľom po predchádzajúcej intervencii poisťiteľa alebo opatrenia, ktorých vykonanie poistený/ oprávnená osoba nezaistil, a preto si opakovane vyžaduje plnenie rovnakej alebo obdobnej povahy,
    - úkony a práce požadované oprávnenou osobou spadajúce do zákonných povinností vlastníka alebo zmluvných alebo zákonných povinností správcu budovy, v ktorých sa byt asistovanej domácnosti nachádza,
    - odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zo strany oprávnenej osoby alebo zo strany tretej osoby,
    - odstraňovanie následkov škôd, ktoré vzniknú v dôsledku vykonávania akýchkoľvek stavebných opráv alebo úprav,
    - odstraňovanie následkov škôd, ktoré vzniknú zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí,
    - odstraňovanie následkov škôd, ktoré vzniknú konaním s úmyslom spôsobiť škodu na majetku alebo na zdraví tretej osoby alebo s úmyslom poškodiť jej práva alebo vandalizmom.
  - c) z tohto poistenia nevzniká nárok na poistné plnenie v akejkoľvek súvislosti so škodami na veciach, ktoré tvoria vybavenie bytu asistovanej domácnosti, alebo s odstraňovaním týchto škôd.
5. Asistencia v prípade neobývateľnosti bytu – výluky: poisťiteľ neposkytne poistné plnenie v prípade,
    - a) že k neobývateľnosti asistovanej domácnosti dôjde z iných príčin než z dôvodu technickej havárie alebo živeľnej pohromy,

b) že technickú haváriu spôsobila oprávnená osoba ktokoľvek ďalší, kto so súhlasom oprávnenej osoby vykonával neoprávnený alebo neodborný zásah na stavebných súčiastiach bytu asistovanej domácnosti.

## ČLÁNOK XII.

### Povinnosti poistníka resp. poisteného

1. Ak nastane poistná udalosť, je oprávnená osoba okrem všetkých povinností stanovených právnymi predpismi tvoriacich právny poriadok Slovenskej republiky ďalej povinná bezodkladne nahlásiť prostredníctvom telefonického strediska asistenčnej služby poistiteľa (v prevádzke 24 hodín denne, 365 dní v roku), vznik akejkoľvek poistnej udalosti najneskôr do 15 kalendárnych dní od vzniku poistnej udalosti, alebo do 15 kalendárnych dní, odkedy sa o nej dozvedel.
2. V prípade, že oprávnená osoba túto svoju povinnosť nesplní, vzniká poistiteľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 20% zo stanoveného poistného plnenia. Zmluvnú pokutu je poistiteľ oprávnený si započítať voči poistnému plneniu.
3. Telefonické číslo telefonického strediska asistenčnej služby poistiteľa: **18118 alebo +421 2 63 532 236**.
4. Pri spojení s telefonickým strediskom asistenčnej služby poistiteľa alebo pri akomkoľvek inom spojení je poistený alebo oprávnená osoba povinná oznámiť pracovníkom asistenčnej služby poistiteľa nasledujúce informácie,
  - a) meno a priezvisko poisteného/oprávnenej osoby,
  - b) číslo poistky ,
  - c) adresu poistenej domácnosti,
  - d) kontaktné telefónne číslo, poisteného/oprávnenej osoby,
  - e) stručný popis škodovej udalosti alebo problému, ktorý nastal.

## ČLÁNOK XV.

### Ostatné ustanovenia

1. Tieto OZD-AS/G sú neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy.
2. Ak vzniklo v súvislosti s hroziacou poistnou udalosťou alebo tou, ktorá nastala, oprávnenej

osobe, poistenému alebo osobe, ktorá vynaložila zachraňovacie náklady, proti inému právo na náhradu škody alebo iné obdobné právo, prechádza výplatou poistného plnenia z tohto poistenia toto právo na poistiteľa, a to až do výšky súm, ktoré poistiteľ z poistenia oprávnenej osobe alebo osobe, ktorá vynaložila zachraňovacie náklady, vyplatil.

3. Poistiteľ, prostredníctvom asistenčnej služby poistiteľa, je oprávnený vyzvať oprávnenú osobu, aby náklady na poskytnuté služby uhradila dodávateľovi služieb sama, zo svojich vlastných prostriedkov a následne doklad o zaplatení zaslala spolu s ďalšími písomnými dokumentmi a údajmi, ktoré si poistiteľ vyžiada, na adresu poistiteľa alebo asistenčnej služby poistiteľa. Asistenčná služba poistiteľa následne v prípade splnenia všetkých podmienok poskytne oprávnenej osobe poistné plnenie.
4. Toto poistenie a príslušný záväzok poistiteľa poskytnúť v prípade poistnej udalosti poistenému alebo oprávnenej osobe plnenie formou asistenčných služieb, nenahradzuje a ani nemôže, poslanie útvarov a zborov zriadených zo zákona štátnymi alebo miestnymi orgánmi na zaistovanie 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.
5. Ak sa OZD-AS/G poistiteľa odvolávajú na všeobecne záväzné právne predpisy, rozumejú sa nimi právne predpisy platné a účinné v Slovenskej republike.
6. Všetky spory vyplývajúce z poistenia alebo vzniknuté v súvislosti s ním rieši, ak nedôjde k dohode účastníkov poistenia, príslušný súd v Slovenskej republike podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.
7. Ak sa niektoré ustanovenia týchto OZD-AS/G stanú neplatnými alebo spornými v dôsledku zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov, použije sa taký všeobecne záväzný právny predpis, ktorý je im svojou povahou a účelom najbližší.