

OSOBITNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB K POISTENIU BEZPEČNÝ DOMOV – KOMPLEXNÉ POISTENIE NEHNUTEĽNOSTÍ A DOMÁCNOSTÍ (OPPBD-AS)

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1.1. Poistenie pre poskytovanie asistenčných služieb, Garancia-24 (ďalej „Poistenie AS“), ktoré poskytuje spoločnosť Groupama poisťovňa a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu, Miletičova 21, 821 08 Bratislava, Slovenská republika, registrovaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka číslo 2019/B (ďalej len „poisťovateľ“), sa riadi poistnou zmluvou, príp. ďalšími zmluvnými dohodami k tejto poistnej zmluve, Všeobecnými poistnými podmienkami pre poistenie Bezpečný domov – komplexné poistenie nehnuteľností a domácností (ďalej len „VPP-BD“), týmito Osobitnými poistnými podmienkami pre poskytovanie asistenčných služieb k poisteniu Bezpečný domov (ďalej len „OPPBD-AS“) a Občianskym zákonníkom v znení neskorších predpisov, príp. ďalšími právnymi predpismi. Poistenie pre poskytovanie asistenčných služieb je doplnkovým poistením k poisteniu majetku Bezpečný domov – komplexné poistenie nehnuteľností a domácností, podľa § 806 Občianskeho zákonníka, ktoré má poisťovateľ dojednané s poistníkom (ďalej len „Poistenie majetku“).

1.2. Podmienkou vzniku a trvania poistenia pre poskytovanie asistenčných služieb je platné a účinné Poistenie majetku.

1.3. Poskytovanie Asistenčných služieb pre poisťovateľa zabezpečuje jej poskytovateľ - spoločnosť Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4 – Česká republika (ďalej len „asistenčná centrála“) priamo alebo prostredníctvom svojich zmluvných poskytovateľov.

Článok 2 – Definícia pojmov

2.1. **asistenčné služby:** je bezodkladné zorganizovanie a zabezpečenie služieb uvedených v čl. 5 týchto OPPBD-AS v prípade stavu núdze;

2.2. **poistený:** fyzická osoba, resp. právnická osoba, na ktorej majetok, prípadne zodpovednosť sa poistenie Bezpečný domov uzatvára a ktorá má právo na poistné plnenie z Poistenia AS;

2.3. **poistné obdobie:** obdobie 12 za sebou nasledujúcich mesiacov, ktoré začína dňom začiatku poistenia a končí dňom výročia poistnej zmluvy;

2.4. **stav núdze:** udalosť, ktorá vyžaduje okamžité opatrenia na zmiernenie možných škôd na poistených veciach, ktoré sú predmetom poistenia a vzniknuté v dôsledku havárie alebo zablokovania dverí;

2.5. **hrubá nedbanlivosť:** vedomá nedbanlivosť, t.j. také konanie poisteného, pri ktorom vznikne škoda spôsobená poisteným, ktorý vedel, že škodu môže spôsobiť ale bez primeraných dôvodov sa spoliehal, že ju nespôsobí. Za hrubú nedbanlivosť sa považuje aj poverenie náležite nepoučenej a nespôsobilej osoby obsluhou vecí poisteného;

2.6. **živelná udalosť:** mimoriadna udalosť vzniknutá v dôsledku škodlivého pôsobenia prírodných síl, ktorá vzniká rýchlym alebo pozvoľným prírodným procesom mimoriadnych rozmerov, ktorý je spôsobený dejom prebiehajúcimi vo vnútri a mimo Zeme, vplyvom rozdielov teplôt alebo iných faktorov, napr. zemetrasenie, požiar, výbuch, úder blesku, víchrica, krupobitie, zosuv pôdy, zosuv lavín, pád stromov a stožiarov, záplava, povodeň a pod.;

2.7. **havária:** mimoriadna udalosť zapríčinená človekom, nehoda alebo katastrofa, ktorá vedie k zničeniu alebo poškodeniu majetku;

2.8. **zabezpečenie služieb:** asistenčné služby, ktoré má poisťovateľ prostredníctvom asistenčnej centrály zaistiť poistenému v prípade poistnej udalosti;

2.9. **zmluvný dodávateľ/dodávateľ:** právnická alebo fyzická osoba, ktorá poskytuje asistenčné služby alebo vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre poisteného, prípadne oprávnenú osobou;

2.10. **domáci spotrebič:** je technické zariadenie, ktoré je inštalované v domácnosti, ktoré spotrebováva elektrickú energiu a ďalej technické zariadenie, v ktorom sa spaľuje zemný plyn, na účely tepelnej úpravy pokrmov, vykurovania, ohrevu úžitkovej vody, nie je starší ako 7 rokov od dátumu kúpy ako novej veci a nepodlieha záručným podmienkam výrobcu. Sú to: chladnička, kombinovaná chladnička s mrazničkou, mraznička, práčka, sušička bielizne, práčka kombinovaná so sušičkou bielizne, umývačka riadu, elektrický sporák, elektrická rúra, vstavaná mikrovlnná rúra, digestor, plynový sporák alebo varič, plynový kotol, prietokový ohrievač vody;

2.11. **domácnosť:** súbor hnutelných vecí tvoriacich zariadenie domácnosti a slúžiacich na jej prevádzku alebo na uspokojovanie potrieb členov poistenej domácnosti a ktoré sú majetkom členov poistenej domácnosti. Za domácnosť sa nepovažujú hnutelné veci v spoločných priestoroch ani spoločné priestory v domoch ako napríklad spoločné chodby, schodiská, výťahy, kočíkarne, balkóny, terasy alebo spoločné garáže;

5.12. drobný materiál: materiál použitý zmluvným dodávateľom pri riešení poistnej udalosti, ako najmä tesnenia, tesniace vaty, skrutky, montážne peny a pod., nie však súčiastky alebo náhradné diely. Za drobný materiál nie sú považované náhradné kľúče alebo zámky.

Článok 3 – Poistná udalosť

Poistná udalosť je náhodná skutočnosť, ktorá nastala v dobe trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovateľa poskytnúť poistné plnenie. Poistnou udalosťou pre Poistenie AS je stav núdze v dôsledku živelnej udalosti alebo havárie, ktorá objektívne vyžaduje organizáciu asistenčných služieb.

Článok 4 – Územná platnosť poistenia

Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli na území Slovenskej republiky na majetku poisteného, ktorý je vymedzený adresou miesta poistenia uvedenou v poistnej zmluve Poistenia majetku.

Článok 5 – Rozsah poistenia a poistné plnenie

5.1. Havária

5.1.1. Pre riešenie havárie asistenčná centrála zabezpečí okamžitú pomoc v podobe asistenčných služieb – príjazd zmluvného dodávateľa na miesto poistnej udalosti a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny havárie.

5.1.2. Asistenčná centrála zabezpečí špecialistov, sú to: inštalatér, kúrenár, plynár, sklenár, elektrikár, pokrývač, kominár.

5.1.3. Poistné plnenie poskytovateľa asistenčných služieb sa vzťahuje na náklady spojené s prácou a drobným materiálom zmluvného dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčin havárie, maximálne však do limitu 120 EUR pre balík Komfort a 240 EUR pre balík Prémium. Maximálny limit počtu poistných udalostí v jednom poistnom období sú dve poistné udalosti. Náklady presahujúce vyššie stanovené limity budú uhradené dodávateľovi poisteným, prípadne oprávnenou osobou. Náklady príchodu a odchodu zmluvného dodávateľa sú asistenčnou centrálou hradené v reálnej výške nad vyššie stanovené limity.

5.2. Otvorenie dverí

5.2.1. V prípade, že uzavreté hlavné vchodové dvere do budovy (rodinný dom, byt, rekreačná budova) nie je možné otvoriť príslušným kľúčom alebo z dôvodu straty tohto kľúča, asistenčná centrála zaistí príjazd zmluvného dodávateľa na miesto poistnej udalosti a prácu zmluvného dodávateľa spojenú s odomknutím dverí alebo dovozom náhradných kľúčov. Pričom pre riešenie tejto situácie sa poistné plnenie vzťahuje na úhradu kľúčov a práce zmluvného dodávateľa, maximálne však do limitu 120 EUR pre balík Komfort a 240 EUR pre balík Prémium. Maximálny limit počtu poistných udalostí v jednom poistnom období sú dve poistné udalosti. Náklady presahujúce vyššie stanovené limity budú uhradené dodávateľovi poisteným, prípadne oprávnenou osobou. Náklady príchodu a odchodu

zmluvného dodávateľa sú asistenčnou centrálou hradené v reálnej výške nad vyššie stanovené stanovené limity.

5.2.2. Asistenčná centrála hradí drobný materiál. V tomto prípade sa za drobný materiál považuje základná FAB vložka a/alebo set dvoch nových kľúčov.

5.2.3. Na požiadanie zmluvného dodávateľa je poistený povinný preukázať súčinnosť pri overení totožnosti na zistenie, či sa nejedná o nelegálne vniknutie budovy. Asistenčná centrála nie je povinná poskytnúť služby, ak nie sú odstránené pochybnosti o oprávnenosti vstupu do domu/domácnosti.

5.3. Pomoc v prípade opravy domácich spotrebičov

5.3.1. V prípade poruchy alebo nefunkčnosti domáceho spotrebiča zabezpečí asistenčná centrála príjazd zmluvného dodávateľa, opravu domáceho spotrebiča a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s opravou domáceho spotrebiča.

5.3.2. Nárok na poskytnutie týchto služieb vzniká, ak sú zároveň splnené nasledujúce podmienky:

- porucha, ktorá na domácom spotrebiči vznikla bráni v jeho využívaní na účel, na ktorý domáci spotrebič slúži;
- na domáci spotrebič sa už nevzťahuje záruka poskytnutá výrobcom alebo predajcom;
- domáci spotrebič nie je starší ako 7 rokov. Táto lehota sa počíta od dátumu kúpy domáceho spotrebiča ako novej veci.

5.3.3. Poistenie sa vzťahuje na príchod a odchod zmluvného dodávateľa, prácu a náhradné diely. Náklady zmluvného dodávateľa za prácu a náhradné diely sú poistením kryté do limitu 120 EUR pre balík Komfort a 240 EUR pre balík Prémium. Maximálny limit počtu poistných udalostí v jednom poistnom období sú dve poistné udalosti. Náklady presahujúce stanovené limity budú uhradené dodávateľovi poisteným, prípadne oprávnenou osobou. Náklady príchodu a odchodu zmluvného dodávateľa sú asistenčnou centrálou hradené v reálnej výške nad vyššie stanovené limity.

5.3.4. V prípade, keď nie je možné vykonať opravu domáceho spotrebiča v domácnosti, kde sa nachádza, uhradí asistenčná centrála odvoz domáceho spotrebiča do servisu, maximálne však do výšky limitov stanovených v bode 5.3.3.

5.3.5. V prípade, ak dodávateľ vyslaný asistenčnou centrálou potvrdí, že elektrický spotrebič je následkom poruchy neopraviteľný, príp. nie je ekonomické vykonávať opravu (ak náklady na možnú opravu elektrického spotrebiča sú vyššie ako jeho časová cena), uhradí asistenčná centrála poistenému popr. oprávnenej osobe poistné plnenie vo výške časovej hodnoty elektrického spotrebiča, max. do limitu 120 EUR pre balík Komfort a 240 EUR pre balík Prémium. Maximálny limit počtu poistných udalostí v jednom poistnom období sú dve poistné udalosti.

5.3.6. Časovou cenou elektrického spotrebiča sa pre účely tohto poistenia rozumie hodnota, ktorá sa vypočíta ako rozdiel medzi obstarávacou cenou nového spotrebiča v dobe jeho zakúpenia, ktorú poistený preukáže dokladom o zaplatení a čiastkou zodpovedajúcou stupňu opotrebenia, ktorá je

stanovená ako 0,5% ceny nového spotrebiča za každý mesiac jeho používania.

5.4. Organizácia služieb hradených poisteným

Poistovateľ sa zaväzuje, že pre nižšie uvedené činnosti odporučí poistenému spoľahlivého odborníka, resp. zorganizuje požadovanú službu:

- domáca opatrovateľská služba, starostlivosť o starých;
- stráženie detí;
- kontrola vykurovacích zariadení;
- obnovenie pôvodného stavu domácnosti po krádeži vlámaním.

Rozsah asistenčných služieb GARANCIA - 24	Komfort	Prémium
	120 €/udalosť, 240 €/rok	240 €/udalosť, 480 €/rok
Havária v domácnosti	✓	✓
inštalatér, kúrenár, plynár, sklenár, elektrikár, pokrývač, kominár, zámočník, (príjazd špecialistu a odstránenie príčiny havárie)		
Drobný použitý materiál	✓	✓
napr. tesnenia, skrutky, lepidlo		
Porucha domáceho spotrebiča	✓	✓
oprava spotrebiča do 7 rokov od jeho kúpy, prípadne odvoz spotrebiča do servisu, v prípade neopraviteľnosti spotrebiča finančná kompenzácia		
Služby organizované na náklady poisteného		
domáca opatrovateľská služba, starostlivosť o starých	ORG	ORG
stráženie detí	ORG	ORG
kontrola vykurovacích zariadení	ORG	ORG
obnovenie pôvodného stavu domácnosti po krádeži vlámaním	ORG	ORG

Počet poistných udalostí v roku s nárokom na úhradu nákladov do výšky stanoveného limitu sú dve.

Počet poistných udalostí v roku s nárokom na organizáciu služby je neobmedzený.

Článok 6 – Výluky z poistenia

6.1. Výluky vzťahujúce sa na poistenie sú obsiahnuté v časti I čl. 7 a 8, časti II čl. 20, časti III, čl. 29 a v jednotlivých ďalších druhoch poistenia a pripoistenia podľa časti IV a V VPP- BD.

6.2. Poistenie AS sa nevzťahuje ani na škody alebo náklady:

- vzniknuté v súvislosti so stavom núdze, spôsobený hrubou neobstaranosťou poisteného;

b. vzniknuté v súvislosti so stavom, ktorý bezprostredne neohrozuje budovu, domácnosť poisteného;

c. spôsobené postupným zhoršením stavu majetku v mieste poistenia, vnútornou skazou, hmyzom, mikroorganizmami, rastlinami, zamorením, znečistením, zakalením, bežným opotrebovaním, atmosférickou vlhkosťou alebo suchom, vysychaním, odparovaním, mokrou alebo suchou hnilobou, zmenami farby alebo zmenou zloženia tkanín, vône, chuti alebo konečnej úpravy, trvalým vplyvom prevádzky alebo akýmkoľvek iným nepretržitým vplyvom chemických, biologických, fyzikálnych a atmosférických procesov (napr. eróziou, usadením, kavitáciou, a pod.);

d. vzniknuté v súvislosti so stavom núdze spôsobeným pozitívom alkoholických nápojov, drog alebo omamných látok poisteným (vrátane členov jeho domácnosti).

6.3. Poistovateľ neposkytne poistné plnenie za náklady uhradené poisteným zmluvnému dodávateľovi služieb bez predchádzajúceho súhlasu poistovateľa, resp. asistenčnej centrály.

6.4. Poistovateľ neposkytne poistné plnenie za náklady, ktoré už boli predmetom poskytnutia asistenčných služieb alebo pri ktorých poistovateľ resp. asistenčná centrála už vyzval/a poisteného k odstráneniu príčin ich vzniku.

Článok 7 – Postup pri uplatnení nároku na využitie asistenčných služieb

7.1. V prípade vzniku poistnej udalosti a záujmu poisteného o poskytnutie asistenčných služieb je poistený povinný bezodkladne telefonicky kontaktovať asistenčnú centrálu, ktorá je k dispozícii 24 hodín denne na telefónnom čísle:

+421 2 208 54 505

V prípade, ak poistený nenahlási poistnú udalosť asistenčnej centrále bezodkladne, tj najneskôr do 3 dní od jej zistenia, nevzniká mu nárok na poskytnutie bezplatnej asistenčnej služby.

7.2. Poistený je povinný uviesť operátorovi asistenčnej centrály nasledujúce informácie:

- meno a priezvisko poisteného;
- číslo poistnej zmluvy Poistenia majetku;
- popis problému;
- presné miesto, kde došlo k poistnej udalosti;
- pravdivé a úplné odpovede na všetky ďalšie otázky operátora.

7.3. Operátor asistenčnej centrály na základe poskytnutých informácií rozhodne o spôsobe poskytnutia Asistenčných služieb. Poistený je povinný dbať na jeho pokyny.

Článok 8 – Prechod práv na poskytovateľa asistenčných služieb

Ak poistený má proti inému právo na náhradu škody spôsobenej poistnou udalosťou, prechádza jeho právo na poskytovateľa asistenčných služieb a to do výšky plnenia, ktoré by mu poskytovateľ asistenčných služieb poskytol. Poistený je povinný odovzdať Europ

Assistance doklady potrebné pre uplatnenie takýchto práv.

Článok 9 – Záverečné ustanovenia

9.1. Poistovateľ nie je zodpovedný za dôsledky nevhodne, nesprávne alebo oneskorene poskytnutých asistenčných služieb a neprispieje na úhradu nákladov, pokiaľ poistený uviedol nepresné, neúplné alebo nepravdivé informácie.

9.2. Písomnosti si zmluvné strany doručujú prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb na poštovú adresu, na ktorej sa zmluvná strana zdržiava, uvedenú v poistnej zmluve, preukázateľne oznámenú druhou stranou po uzavretí poistnej zmluvy alebo prostredníctvom elektronickej pošty na elektronickú adresu. Poistovateľ doručuje poistníkovi písomnosti iba na adresu v Slovenskej republike.

9.3. Ak nie je adresát doporučenej zásielky zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia zdržuje a písomnosť sa nepodarilo doručiť, písomnosť sa uloží v mieste príslušnej prevádzky prevádzkovateľa poštových služieb a adresát sa vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť vyzdvihol.

9.4. Písomnosť sa považuje za doručeníu dňom uloženia, aj keď sa adresát o uložení zásielky nedozvedel. Ak sa adresát v mieste doručenia nezdržuje, bez toho, aby o tom informoval poistovateľa, je písomnosť doručená dňom, keď bola zásielka vrátená poistovateľovi ako nedoručiteľná alebo ak adresát odmietne prijať písomnosti, považuje sa písomnosť za doručeníu dňom keď adresát jej prijatie odmietol.

9.5. Poistník a poistený sú povinní bezodkladne poistovateľovi prostredníctvom asistenčnej centrály písomne oznámiť zmenu adresy pre doručovanie s tým, že ak nie je zmena adresy oznámená, má sa za to, že sa adresát zdržiava na uvedenej adrese, ak nie ním preukázaný opak.

9.6. Právne konania týkajúce sa poistenia si vyžadujú písomnú formu.

9.7. Právnym konaním v zmysle predchádzajúceho bodu sa rozumejú hlavne: všetky konania potrebné na uzavretie poistnej zmluvy, zmeny a dodatky poistnej zmluvy, dokumentácia týkajúca sa zániku poistenia, ako aj písomné otázky na toho, kto s poistovateľom uzatvára poistnú zmluvu, ako aj odpovede na ne.

9.8. Akýkoľvek spor vyplývajúci z poistenia bude riešený na príslušnom súde v Slovenskej republike, podľa právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

9.9. Na základe a v súlade so zákonom č. 122/2013 Zz. O ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov, poistovateľ (ako správca) aj asistenčná centrála (ako spracovateľ), spracúvajú osobné údaje fyzických osôb (poistníkov, poistených, oprávnených osôb) a informujú ich o ich právach ako o subjektoch poistenia, o povinnostiach správcu alebo spracovateľa.

9.10. Osobné údaje a citlivé osobné údaje (ďalej len ako „osobné údaje“), ktoré poistovateľ aj asistenčná centrála spracúvajú, sú dôverné a sú povinní o nich zachovávať mlčanlivosť, rovnako ako o údajoch týkajúcich sa dojednaného poistenia podľa príslušných platných právnych predpisov. Tejto povinnosti sa môžu zbaviť iba

so súhlasom osoby, ktorej sa tieto osobné údaje týkajú, a na písomné vyžiadanie príslušných štátnych orgánov, správnych úradov a ďalších subjektov. Tým nie je dotknuté právo poistovateľa informovať prostredníctvom asistenčnej centrály o prípadných škodových a poistných udalostiach zaistiteľov, príp. subjekty medzinárodného koncernu Europ Assistance.

9.11. Spracovávať osobné údaje bude poistovateľ aj asistenčná centrála po dobu nevyhnutnú na zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich z poistného právneho vzťahu a ďalej po dobu vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. Zákon o archívnictve, Zákon proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti, účtovné a daňové predpisy a pod.).

9.12. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné, ale nevyhnutné pre uzatvorenie poistného vzťahu a pre plnenie práv a povinností z neho vyplývajúcich. Odvolaním súhlasu so spracovaním osobných údajov poistenie zaniká.

9.13. Poistovateľ aj asistenčná centrála sa zaväzujú urobiť všetky potrebné opatrenia na to, aby bolo zabránené neoprávnenému a náhodnému prístupu iných osôb k osobným údajom, zmene, zničeniu a strate, k neoprávneným prenosom, spracovaniu alebo inému zneužitiu osobných údajov poistníka, poisteného a oprávnenej osoby.

9.14. Poistovateľ aj asistenčná centrála poskytujú pri spracúvaní osobných údajov, najmä nižšie uvedené záruky o technickom a organizačnom zabezpečení ochrany osobných údajov v zmysle zákona o ochrane osobných údajov. Sú to záruky:

- a. počítačovej bezpečnosti, tzn., že bude na spracovanie osobných údajov používať také technické a programové prostriedky, ktorých používanie pri vylúčení nepredvídateľných okolností eliminuje možnosť zneužitia osobných údajov;
- b. komunikačnej bezpečnosti, tzn., že bude dodržiavať také opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov pri ich prenose telekomunikačnými kanálmi, ktorých povaha eliminuje pri vylúčení nepredvídateľných okolností možnosť zneužitia osobných údajov;
- c. konkrétne miesto, kde budú spracovávané osobné údaje, bude zabezpečené pred možnosťou zneužitia osobných údajov, teda dostatočne zamedzený prístup neoprávnených osôb.

9.15. Poistenie asistenčných služieb resp. povinnosť poistovateľa poskytnúť poistné plnenie v prípade vzniku poistnej udalosti nenahradzuje poslanie linky tiesňového volania 155 (112), ani iné služby integrovaného záchranného systému Slovenskej republiky. Poistovateľ neposkytne žiadnu finančnú a ani inú formu kompenzácie za poskytnutie týchto služieb. Poistovateľ a ani poskytovatelia, nezodpovedajú za akékoľvek škody vzniknuté z dôvodu časového oneskorenia od registrácie požiadavky poisteného do času poskytnutia informácie a služby, ktoré patria pod poslanie linky tiesňového volania, resp. služby integrovaného záchranného systému Slovenskej republiky.

9.16. Tieto OPPBD-AS nadobúdajú účinnosť dňom 1. 11. 2016.