

Technická asistenciac – Pomoc v núdzi

Asistenčný program

V tomto asistenčnom liste sa dozviete:

1. Čo sú asistenčné služby
2. Aký je postup pri využívaní asistenčných služieb
3. Kto zabezpečuje asistenčné služby
4. Aké asistenčné služby ponúkame – čo máte poistené
5. Kde poskytujeme asistenčné služby
6. Čo nemáte poistené



SR **0800 121 122**
Zahraničie **+421 2 58 57 22 66**

24 hodín denne, 7 dní v týždni



Stiahnite si tel. číslo asistenčných služieb cez QR kód do svojho telefónu.

Ako vám vieme pomôcť

Týmto asistenčnými službami pre prípad	Limit na poistnú udalosť
Havarijného stavu	maximálne 175 Eur
Núdzového stavu	
– Krátkodobé náhradné ubytovanie (do 48 hod.)	maximálne 1 000 Eur
– Prevoz zariadenia domácnosti	maximálne 335 Eur
– Uskladnenie zariadenia domácnosti	maximálne 170 Eur
– Ochrana nezabezpečenej domácnosti (na 72 hod.)	maximálne 1 000 Eur
– Preprava poisteného k určenej osobe	maximálne 170 Eur
– Neobývatel'ná domácnosť	iba zorganizovanie služby, náklady zaplatíte vy
– Odstránenie následkov poruchy či havarijného stavu	iba zorganizovanie služby, náklady zaplatíte vy
Odomknutia „zabuchnutých“ dverí	maximálne 100 Eur

1. ČO SÚ ASISTENČNÉ SLUŽBY?	2. AKÝ JE POSTUP PRI VYUŽÍVANÍ ASISTENČNÝCH SLUŽIEB?	3. KTO ZABEZPEČUJE ASISTENČNÉ SLUŽBY?
<p>Máte problémovú situáciu? Potrebujete urýchlene využiť službu:</p> <ul style="list-style-type: none"> – inštalatér, kúrenár, plynár, elektrikár, kominár, sklenár, pokrývač, klampiar. <p>Asistenčné služby poskytuje/vykonáva napr.:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zavolajte na telefónne číslo: +421 2 5857 2266. 2. Uveďte číslo svojej poistnej zmluvy. 3. Uveďte svoje osobné údaje – meno, priezvisko, adresa bytu/domu. 	<p>Asistenčné služby zabezpečuje Asistenčná centrála Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851 so sídlom Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika (ďalej len „asistenčná centrála“).</p>

<p>– technická pohotovostná služba, sťahovacia spoločnosť, skladovacia spoločnosť, upratovacia spoločnosť alebo taxi služba.</p> <p>Môže to byť fyzická alebo právnická osoba.</p> <p>Asistenčnú centrálu môžete kontaktovať nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku.</p>	<p>4. Stručne opíšte vzniknutú situáciu a typ požadovanej asistenčnej služby.</p> <p>5. Uveďte telefónne číslo, na ktorom budete zastihnuteľný.</p> <p>Podrobné informácie o asistenčných službách nájdete v nasledujúcej časti tohto Asistenčného listu.</p>	<p>Asistenčné služby môže poskytovať asistenčná centrála priamo alebo prostredníctvom zmluvných dodávateľov = odborníkov.</p>
--	---	--

4. AKÉ ASISTENČNÉ SLUŽBY PONÚKAME – ČO MÁTE POISTENÉ?

Odstránenie príčin havarijného stavu

Čo je havarijný stav?

Havarijný stav je náhodná a neočakávaná situácia, ktorá nie je počas prevádzky domácnosti bežná. Havarijný stav obmedzuje štandardnú prevádzku domácnosti a vyžaduje odbornú pomoc.

Zároveň ide o situáciu, ktorá vyžaduje bezodkladné riešenie. V tejto situácii hrozí bezprostredné ohrozenie poisteného majetku alebo značné zväčšenie rozsahu vzniknutej škody na poistenom majetku.

Ide najmä o:

- neočakávané poruchy technického zariadenia a inštalácií slúžiacich na prívod a odvod médií a energií nutných pri zvyčajnom užívaní poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti;
- situácie, ktoré nie sú preukázateľne ovplyvniteľné ľudským faktorom a nie sú zavinené treťou osobou alebo
- situácie, keď následkom takejto poruchy alebo zmeny vnútri obslužného systému, rozvodov alebo inštalácií došlo k úniku kvapalín alebo plynov alebo k prerušeniu dodávky energií v takom rozsahu, že bolo znemožnené bežné užívanie bytovej jednotky, keď je ohrozený nehnuteľný majetok a jeho zariadenie.

Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?

Asistenčná centrála uhradí:

- príchod technickej pohotovostnej služby – inštalatér, kúrenár, plynár, elektrikár, kominár, sklenár, pokrývač, klampiar;
- cestu technickej pohotovostnej služby;
- náklady na odstránenie príčin havárie do limitu 175 Eur na jednu poistnú udalosť.

Čo vám asistenčná centrála neuhradí?

Asistenčná centrála nehradí náklady na použitý materiál. To znamená, že za materiál **zaplatíte vy.**

Pomoc pri núdzovom stave

Čo je núdzový stav?

Núdzový stav znamená, že vaša domácnosť je z dôvodu havárie neobývateľná.

Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?

Asistenčná centrála vám zabezpečí a uhradí:

- krátkodobé náhradné ubytovanie do 48 hod. do limitu 1 000 Eur;
- prevoz zariadenia domácnosti do limitu 335 Eur;
- uskladnenie zariadenia domácnosti do limitu 170 Eur;
- ochranu nezabezpečenej domácnosti na 72 hod. do limitu 1 000 Eur;
- prepravu poisteného k určenej osobe do limitu 170 Eur.

Čo je neobývateľná domácnosť?

Neobývateľná domácnosť je domácnosť, ktorá bola z dôvodu vzniku havárie poškodená v takom rozsahu, že bolo znemožnené jej bežné užívanie.

Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?

V prípade vašej potreby Asistenčná centrála:

- zorganizuje upratanie domácnosti v tomto rozsahu:
- vysávanie podláh a kobercov; tepovanie kobercov a iných textílií; umytie podláh, okien, zrkadiel, iných sklenených častí a kuchynského riadu; dezinfekcia WC a kúpeľne a kuchyne; vyčistenie kuchynských spotrebičov, varnej dosky a rúry; pranie, vyvesenie a žehlenie bielizne.

Čo vám asistenčná centrála neuhradí?

Asistenčná centrála nehradí náklady na tieto služby. To znamená, že za službu upratania v domácnosti **zaplatíte vy**.

Odstránenie následkov poruchy či havarijného stavu

V prípade potreby Asistenčná centrála:

- zorganizuje práce, ktoré sú zamerané na odstránenie následkov havárie či poruchy;
- zabezpečí potrebných remeselníkov.

Čo vám asistenčná centrála neuhradí?

Asistenčná centrála nehradí náklady na tieto služby. To znamená, že za služby odstránenia následkov poruchy či havarijného stavu v domácnosti **zaplatíte vy**.



Odomknutie „zabuchnutých“ hlavných dverí

Službu **Odomknutie „zabuchnutých“ hlavných dverí** môžete využiť v situácii, keď:

- zlomíte kľúč v zámku;
- zabuchnete kľúče vnútri bytu/domu.

Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?

Asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:

- príchod zámočníka;
- odomknutie dverí, prípadne prácu potrebnú na výmenu zámku do limitu 100 Eur.

Čo vám asistenčná centrála neuhradí?

Asistenčná centrála nehradí náklady na použitý materiál. To znamená, že materiál **zaplatíte vy**. Za materiál zaplatíte napríklad v prípade, že pracovník technickej pohotovostnej služby musí vymeniť zámok.

5. KDE POSKYTUJEME ASISTENČNÉ SLUŽBY?

Asistenčné služby poskytujeme v mieste poistenia, ktoré uvediete v poistnej zmluve.

Asistenčné služby poskytujeme len na území Slovenskej republiky.

6. ČO NEMÁTE POISTENÉ?

Asistenčné služby nemôžete využiť:

- ak máte neplatnú poistnú zmluvu;
- ak ste sa neriadili pokynmi operátorov Asistenčnej centrály alebo pokynmi odborníkmi asistenčných služieb;
- na priestory, ktoré nie sú určené na bývanie, prípadne slúžia na komerčné účely (napr. kancelárie, obchodné priestory atď.);
- na spoločné priestory v nehnuteľnostiach, ktoré majú viac ako jeden byt (napr. chodby, schodišťa, povaly atď.);
- na priestory, ktoré sa nachádzajú v nehnuteľnostiach, ktoré nie sú určené na bývanie;
- na priestory, ktoré sa nachádzajú v nehnuteľnostiach, ktoré sú v zlom technickom stave;
- na bežné opravy, údržby, revízie, prehliadky či iné preventívne zásahy v domácnosti;
- na opravu, ktorú predpísali správne úrady a/alebo dodávateľia plynu, vody alebo elektriny;
- na škody, ktoré vznikli tým, že ste nezabezpečili a nevykonali úkony alebo opatrenia, ktoré vám odporučil operátor Asistenčnej centrály;

- na úkony, ktoré patria do zákonných povinností správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto poistenia;
- na škody, ktoré spôsobila tretia osoba;
- na havárie, ktoré spôsobila tretia osoba úmyselným konaním;
- na havárie, ktoré spôsobil člen vašej domácnosti neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom;
- na havárie, ktoré ste spôsobili akýmkoľvek stavebnými úpravami alebo opravami;
- na havárie, ktoré ste spôsobili zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí.



ASISTENČNÉ SLUŽBY PRE POISTENIE NEHNUTEĽNOSTI, ZARIADENIA DOMÁCNOSTI A PRÁVNEJ OCHRANY

Vážení klienti,

Generali Poistovní, a. s. Vám v rámci poistenia nehnuteľnosti a zariadenia domácnosti pripravila komplexný asistenčný program, ktorý Vám zabezpečí nepretržitú pomoc v prípade vzniku neočakávaných a nepredvídateľných situácií spojených s Vašou nehnuteľnosťou alebo domácnosťou. Rozsah a podmienky pri poskytovaní asistenčných služieb vrátane pokynov, ako sa zachovať v prípade, že potrebujete pomoc asistenčných služieb, sú uvedené v tomto asistenčnom liste.

1. Informácie pre klientov:

Čo je nutné urobiť v prípade, že potrebujete pomoc asistenčnej služby?

Zavolajte na telefónne číslo

zo SR: 0800 121 122

zo zahraničia: +421 2 58 57 22 66

Pracovníci asistenčných služieb sú Vám k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Ako postupovať pri telefonickom kontakte s asistenčnou službou?

- pri telefonickom kontakte informujte pracovníka asistenčných služieb o Vašej požiadavke
- pripravte si, prosím:
 - číslo Vašej poisťnej zmluvy
 - Vaše údaje (meno, priezvisko, adresa bytu alebo domu)
 - stručný popis udalosti a typu požadovanej asistenčnej služby
 - telefónne číslo, na ktorom budete zastihnuteľný

V rámci asistenčných služieb Vám ponúkame informačný servis a poradenstvo, ktoré môžete využiť pri akýchkoľvek problémoch spojených s užívaním Vášho rodinného domu, bytu alebo domácnosti.

2. Podmienky pre využívanie asistenčných služieb:

2.1 Základný rozsah poskytovaných asistenčných služieb vo variante „Asistenčná služba ŠTANDARD“

TECHNICKÁ ASISTENCIA

Odstránenie príčin havarijného stavu:

- hradí sa odstránenie stavu núdze/havarijného stavu
- asistenčná centrála zorganizuje a uhradí príchod technickej pohotovostnej služby (inštalatér, kúrenár, plynár, zámočník, elektrikár, sklenár, pokrývač) a náklady spojené s odstránením príčin havárie do limitu 100 €, pričom materiál hradí klient. Cesta remeselníka je hrazená asistenčnou centrálou a nie je finančne limitovaná.

Núdzová činnosť:

V prípade, že domácnosť je z dôvodu havárie neobývatelná, asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:

- a) krátkodobé náhradné ubytovanie do 48 hod. do limitu 1000 €
- b) prevoz zariadenia domácnosti do limitu 335 €
- c) uskladnenie zariadenia domácnosti do limitu 170 €
- d) ochranu nezabezpečenej domácnosti na 72 hod. do limitu 1 000 €
- e) prepravu poisteného k určenej osobe do limitu 170 €

Odstránenie následkov poruchy či havarijného stavu:

- asistenčná centrála zorganizuje klientom práce zamerané na odstránenie následkov havárie či poruchy
- asistenčná centrála organizačne zabezpečí potrebných remeselníkov

Náklady na opravy nesie zákazník.

Odomknutie „zabuchnutých“ hlavných dverí:

V prípade, že v rodinnom dome alebo v byte v mieste poistenia nastane udalosť spojená s uzamknutím hlavných vchodových dverí bez možnosti odomknutia (napr. zlomením kľúča, či zabuchnutím kľúčov vo vnútri bytu), asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:

- a) príjazd technickej pohotovostnej služby (zámočník). Cesta zámočníka je hrazená asistenčnou centrálou a nie je finančne limitovaná.
 - b) odomknutie dverí, prípadne výmenu zámku do limitu 75 €
- Náklady na použitý materiál nesie klient.

Pod pojmom **Havarijný stav** sa rozumie situácia, ktorá nastala následkom nepredvídateľnej a neočakávanej poruchy technického zariadenia a inštalácií slúžiacich na prívod a odvod médií a energií nutných pri obvyklom užívaní poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti, situácie, ktorá nie je preukázateľne ovplyvniteľná ľudským faktorom a nie je zavinená trefou osobou, alebo situácie, keď následkom takejto poruchy alebo zmeny vnútri obslužného systému, rozvodov alebo inštalácií došlo k úniku kvapalín alebo plynov alebo k prerušeniu dodávky energií v takom rozsahu, že bolo znemožnené bežné užívanie bytovej jednotky, keď je ohrozený nehnuteľný majetok a jeho zariadenie. Zároveň ide o situáciu vyžadujúcu bezodkladné riešenie, pri ktorej hrozí bezprostredné ohrozenie poisteného majetku alebo značné zväčšenie rozsahu už vzniknutej škody na poistenom majetku.

Pod pojmom **Neobývatelná domácnosť** sa rozumie domácnosť, ktorá bola z dôvodu vzniku havárie poškodená v takom rozsahu, že bolo znemožnené jej bežné užívanie.

Upratovanie domácnosti - je možné vybrať si z týchto činností:

- a) vysávanie podláh, kobercov
- b) tepovanie kobercov, iných textílií
- c) umytie podláh, okien, zrkadiel, iných sklenených častí, kuchynského riadu
- d) dezinfekcia WC a kúpeľne, kuchyne
- e) vyčistenie kuchynských spotrebičov, varnej dosky, rúry
- f) bielizeň – pranie, vyvesenie, žehlenie

Prijatie hlásenia poisťnej udalosti

V prípade, že na Vašom dome alebo v domácnosti nastane poisťná udalosť, asistenčná centrála Vám poskytne praktické informácie a rady, ako je treba v danom prípade postupovať. Zároveň oznámia vznik poisťnej udalosti v Generali Poistovní, a. s.

2.2 Rozsah poskytovaných asistenčných služieb vo variante „Asistenčná služba PREMIUM“

TECHNICKÁ ASISTENCIA

Odstránenie príčin havarijného stavu:

- asistenčná centrála zorganizuje a uhradí práce zamerané na odstránenie následkov havárie či poruchy do limitu 100 €

VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE A PORADENSTVO

Rada architekta:

- asistenčná centrála zaistí odborníka
 - architektka, ktorý pomôže klientovi so zariadením domácnosti/ domu/ záhrady podľa prania klienta
- Náklady na prácu architekta nesie klient.

Rada záhradníka:

- asistenčná centrála zabezpečí telekonferenciu s odborníkom v dĺžke maximálne 60 minút
 - záhradníkom, ktorý vysvetlí klientovi základné informácie a postupy z oblasti záhradníctva
 - v prípade ďalšej potreby klienta sprostredkuje aj záhradníka, ktorý zaistí príslušné práce podľa prania klienta
- Náklady na prácu architekta nesie klient.

ZDRAVOTNÁ ASISTENCIA

Zdravotná asistencia

V prípade hospitalizácie člena domácnosti (dospelá osoba), ktorá by trvala dlhšie ako 48 hod. asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:

- dopravu pri návrate člena domácnosti z nemocnice do domácej opatery po hospitalizácii do limitu 85 €
 - dopravu osôb poverených poisteným na opatrovanie detí či seniorov do limitu 85 €
- asistenčná centrála v prípade potreby zabezpečí opatrovnicke služby pre deti, seniorov alebo nevládných členov domácnosti, starostlivosť o domácich zvieracích miláčikov. O spôsobe a termíne transportu rozhoduje lekár asistenčnej služby na základe doručenej lekárskej správy.

Náklady na opatrovnicke služby nesie klient.

Pod pojmom **Hospitalizácia** sa rozumie umiestnenie pacienta v nemocnici.

Služba lekára na telefóne

Služba dostupná denne od 8.00 do 20.00 hod.; lekár či iný odborne vyškolený pracovník Vám poskytne nasledovné:

- všeobecná konzultácia zdravotného stavu
- vysvetlenie lekárskeho pojmov
- vysvetlenie laboratórnych výsledkov
- vysvetlenie všeobecného lekárskeho postupu
- informácie o liekoch a o ich účinkoch
- vysvetlenie pojmov z prenatálnej problematiky
- zdravotné poradenstvo: vyhľadanie najbližšej lekárně, vyhľadanie kontaktov na lekárske zariadenie, prípadne odovzdanie odkazu (napr. zrušenie návštevy a pod.) vyhľadanie najbližšej lekárskej pohotovostnej služby.

IT ASISTENCIA

Vzdialená asistencia:

- služba umožňuje užívateľovi spojiť sa telefonicky alebo cez internet s kvalifikovaným technikom za účelom získania podpory pri použití osobného počítača (stolového alebo prenosného), alebo iného technologického zariadenia
- klient má možnosť využiť túto službu 5x ročne. Časový limit na jedno využitie služby je v dĺžke maximálne 60 minút.

Obnovenie dát:

- asistenčná centrála poskytne službu obnovenie dát pre zariadenie na ukladanie dát vo vlastníctve užívateľa, ktoré

v prípade poškodenia znemožní prístup k informáciám uloženým na poškodenom nosiči (k poškodeniu nosiča nesmie dôjsť v dôsledku nedbanlivosti alebo úmyselného konania)

- limit pre túto službu je 350 € / rok a je možné ju využiť maximálne 2x za poistný rok.

PREDĹŽENÁ ZÁRUKA SPOTREBIČOV

- vzťahuje sa na nasledujúce spotrebiče: chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, práčka, sušička prádla, práčka kombinovaná so sušičkou prádla, umývačka riadu, elektrický sporák, rúra (okrem samostatnej mikrovlnky), digestor, plynový sporák alebo varič, prietokový ohrievač, plynový/elektrický ohrievač vzduchu
- spotrebič nesmie byť starší ako 5 rokov a musí byť mimo záruky výrobcu
- vek spotrebiča dokazuje klient (napr. účtenkou alebo potvrdením zo servisu či od zástupcu výrobcu, že vek je skutočne taký ako deklaruje klient)
- pokiaľ sú v domácnosti 2 spotrebiče rovnakého typu, predĺžená záruka sa poskytuje len pre 1 z nich
- maximálny limit tejto služby je 100 €

2.3. Rozsah poskytovaných asistenčných služieb „Asistenčná služba PRÁVNA OCHRANA“

POISTNÁ UDALOSŤ

Poistná udalosť je skutočné alebo údajné porušenie právnych predpisov a/alebo právnych povinností zo strany poisteného a/alebo tretích osôb, ktorého následkom boli narušené oprávnené záujmy poisteného a/alebo tretích osôb v situáciách a v prípadoch uvedených v poistnej zmluve, v príslušných Všeobecných poistných podmienkach vzťahujúcimi sa na jednotlivé predmety poistenia (nehnutelnosti, domácnosti a zodpovednosti za škodu).

V prípade, že poistený uplatňuje nárok na náhradu škody, sa za okamih vzniku poistnej udalosti považuje vznik škody, inak okamih, keď došlo alebo keď začalo dochádzať k porušeniu právnych predpisov a/alebo právnych povinností.

POISTNÉ PLNENIE

Poistné plnenie je poistenej osobe poskytnuté prostredníctvom asistenčnej centrály, pričom poistné plnenie sa neposkytuje v peňažnej forme a nezahŕňa právne zastúpenie poistenej osoby v spore.

Asistenčná centrála poskytne klientom:

- telefonickú službu všeobecných právnych informácií vychádzajúcich z právnych predpisov platných na území SR, na ktorú sa poistená osoba môže obrátiť v prípade akýchkoľvek všeobecných právnych otázok, nejasností alebo v rámci prevencie sporov, týkajúcich sa druhov poistenia (nehnutelnosti, domácnosti a zodpovednosti za škodu a to v maximálnej dĺžke 60 minút na jednu poistnú udalosť.
- právnu asistenčnú službu poskytujúcu pomoc, podporu, rady a právnu asistenciu poistenej osobe, za účelom podpory pri riešení jej škodovej udalosti alebo prevencie sporu týkajúceho sa druhu poistenia (nehnutelnosti, domácnosti a zodpovednosti za škodu), a to v písomnej forme na základe podkladov doručených poistenou osobou asistenčnej centrále, maximálne však v rozsahu štyroch normostrán (4 x 1800 znakov) na jednu poistnú udalosť.

Asistenčná centrála klientom poskytne aj nasledujúce služby:

- znalecké služby – posúdením spornej výšky škody spôsobenej tretou osobou vo Vašom dome, byte alebo domácnosti do limitu 135 €
- postupy rokovaní s jednotlivými úradmi, pomoc a rady pri vyplnení formulárov, sťažností a podaní, informácie o nutných dokladoch a o potvrdeniach do limitu 120 minút telekonferencie.

Asistenčná služba PRÁVNA OCHRANA sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli na území SR, ak poistná zmluva neustanovuje inak.

3. Výluky z asistenčných služieb

Výluky pre Asistenčnú službu ŠTANDARD a Asistenčnú službu PREMIUM

Podmienky asistenčných služieb sa nevzťahujú na:

1. neplatnú poisťnú zmluvu,
2. službu, ktorá bola poskytnutá bez kontaktovania pracovníkov asistenčných služieb alebo v rozpore s pokynmi pracovníkov asistenčných služieb,
3. priestory, ktoré nie sú určené na bývanie, ale slúžia na komerčné účely (napr. kancelárie, obchodné priestory, atď.),
4. spoločné priestory v nehnuteľnostiach s viac ako jedným bytom (napr. chodby, schodišťa, povaly, atď.),
5. priestory, ktoré sa nachádzajú v nehnuteľnostiach nespôsobilých na bývanie,
6. priestory nachádzajúce sa v nehnuteľnostiach, ktoré sú v zlom technickom stave,
7. prevádzkovanie bežných opráv, údržby alebo preventívnych opráv,
8. prípady, keď opravu predpísali správne úrady,
9. škody spôsobené treťou osobou,
10. škody, ktoré vznikli v dôsledku nezabezpečenia a nevykonania úkonov, opráv alebo opatrení odporúčaných asistenčnou službou na základe predošlej intervencie,
11. úkony spadajúce do zákonných povinností správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto poistenia,
12. haváriu spôsobenú neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom člena domácnosti poisteného,
13. haváriu spôsobenú akýmikoľvek stavebnými úpravami alebo opravami,
14. haváriu spôsobenú zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí,
15. haváriu, ktorá bola spôsobená úmyselným konaním tretej osoby.

Výluky pre Asistenčnú službu PRÁVNA OCHRANA

1. Právna ochrana sa nevzťahuje na spory:
 - a) medzi poisťovateľom a poisteným,
 - b) medzi poisťníkom a poisteným,
 - c) medzi poistenými navzájom,
 - d) ktorých predmetom je nárok, ktorý bol na poisteného prevedený od tretej osoby alebo nárok, ktorý poistený uplatňuje pre tretiu osobu.
2. Z Asistenčných služieb je vylúčené poskytovanie poisťného plnenia v prípadoch súvisiacich:
 - a) so spáchaním úmyselného trestného činu poisteným, úmyselného priestupku alebo úmyselného spôsobenia škody poisteným alebo škody spôsobenej v dôsledku vedomej nedbanlivosti poisteného;
 - b) s náhradou škody vzniknutej v dôsledku nesplnených a/alebo neplnených záväzkov alebo dlhov poisteného vrátane ich príslušenstva;
 - c) so samovraždou alebo psychickou chorobou poisteného;
 - d) s prípadmi, keď skutočnosti smerujúce k narušeniu právnych záujmov poisteného alebo keď skutočnosti smerujúce k začatiu trestného alebo priestupkového konania s poisteným boli poistenému známe už v čase, keď sa poistený stal účastníkom tohto poistenia;
 - e) s prípadmi, keď poistený mohol vznik škodovej udalosti s ohľadom na všetky okolnosti očakávať alebo mohol jej vzniku zabrániť a neurobil tak.
3. Asistenčná centrála neposkytne poisťné plnenie v prípade, ak poistený nedoručil asistenčnej centrále dokumentáciu nevyhnutnú na posúdenie jeho oprávnených záujmov, ktoré boli asistenčnou centrálou požadované a bližšie špecifikované.
4. Asistenčná centrála neposkytne poisťné plnenie v prípadoch, ktoré priamo či nepriamo súvisia s výlukami uvedenými v príslušných Všeobecných poisťných podmienkach vzťahujúcimi sa na jednotlivé druhy poistenia.

5. Asistenčná centrála neposkytne poisťné plnenie na úhradu pokút, peňažitých trestov, penále či iných zmluvných, správnych alebo trestných sankcií alebo iných platieb, majúcich represívny, exemplárny alebo preventívny charakter.

4. Osobitné podmienky

Náklady presahujúce stanovené limity v tomto Asistenčnom liste nesie klient.

Asistenčný list



Príloha k poistnej zmluve 1234567890



Potrebujete pomoc? Zavolajte nám
SR **0800 121 122**
Zahraničie **+421 2 58 57 22 66**

24 hodín denne
7 dní v týždni

Postup pri kontakte s asistenčnou službou

- pri telefonickom kontakte informujte pracovníka asistenčných služieb o vašej požiadavke
- pripravte si, prosím:
 - číslo vašej poistnej zmluvy,
 - vaše údaje (meno, priezvisko, adresa bytu/domu)
 - stručný popis udalosti a typu požadovanej asistenčnej služby,
- telefónne číslo, na ktorom budete zastihnuteľný
- v rámci asistenčných služieb vám ponúkame informačný servis a poradenstvo, ktoré môžete využiť pri akýchkoľvek problémoch spojených s užívaním vášho rodinného domu, bytu alebo domácnosti.

Podmienky využívania asistenčných služieb

Asistenčná služba ŠTANDARD

Technická asistencia

Odstránenie príčin havarijného stavu

- hradí sa odstránenie stavu núdze/havarijného stavu,
- asistenčná centrála zorganizuje a uhradí príchod technickej pohotovostnej služby (inštalatér, kúrenár, plynár, zámočník, elektrikár, sklenár, pokrývač) a náklady spojené s odstránením príčin havárie do limitu 100 €, pričom materiál hradí klient.

Cesta remeselníka je hradená asistenčnou centrálou a nie je finančne limitovaná.

Núdzová činnosť

V prípade, že domácnosť je z dôvodu havárie neobývateľná, asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:

- a) krátkodobé náhradné ubytovanie do 48 hod. do limitu 1000 €,
- b) prevoz zariadenia domácnosti do limitu 335 €,
- c) uskladnenie zariadenia domácnosti do limitu 170 €,
- d) ochranu nezabezpečenej domácnosti na 72 hod. do limitu 1000 €,
- e) prepravu poisteného k určenej osobe do limitu 170 €.

Odstránenie následkov poruchy či havarijného stavu

- asistenčná centrála zorganizuje klientom práce zamerané na odstránenie následkov havárie či poruchy,

- asistenčná centrála organizačne zabezpečí potrebných remeselníkov.

Náklady na opravy nesie zákazník.

Odomknutie „zabuchnutých“ hlavných dverí

V prípade, že v rodinnom dome alebo v byte v mieste poistenia nastane udalosť spojená s uzamknutím hlavných vchodových dverí bez možnosti odomknutia (napr. zlomením kľúča či zabuchnutím kľúčov vo vnútri bytu), asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:

- a) príjazd technickej pohotovostnej služby (zámočník).

Cesta zámočníka je hradená asistenčnou centrálou a nie je finančne limitovaná.

- b) odomknutie dverí, prípadne výmenu zámky do limitu 75 €.

Náklady na použitý materiál nesie klient.

Havarijný stav je situácia, ktorá nastala následkom nepredvídateľnej a neočakávanej poruchy technického zariadenia a inštalácií slúžiacich na prívod a odvod médií a energií nutných pri obvyklom užívaní poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti, situácie, ktorá nie je preukázateľne ovplyvniteľná ľudským faktorom a nie je zavinená treťou osobou, alebo situácie, keď následkom takejto poruchy alebo zmeny vnútri obsluhného systému, rozvodov alebo inštalácií došlo k úniku kvapalín alebo plynov alebo k prerušeniu

dodávky energií v takom rozsahu, že bolo znemožnené bežné užívanie bytovej jednotky, keď je ohrozený nehnuteľný majetok a jeho zariadenie. Zároveň ide o situáciu vyžadujúcu bezodkladné riešenie, pri ktorej hrozí bezprostredné ohrozenie poisteného majetku alebo značné zväčšenie rozsahu už vzniknutej škody na poistenom majetku.

Neobývatel'ná domácnosť je domácnosť, ktorá bola z dôvodu vzniku havárie poškodená v takom rozsahu, že bolo znemožnené jej bežné užívanie.

Upratovanie domácnosti – možno si vybrať z týchto činností:

a) vysávanie podláh, kobercov,

- b) tepovanie kobercov, iných textílií,
- c) umytie podláh, okien, zrkadiel, iných sklenených častí, kuchynského riadu,
- d) dezinfekcia WC a kúpeľne, kuchyne,
- e) vyčistenie kuchynských spotrebičov, varnej dosky, rúry,
- f) bielizeň – pranie, vyvesenie, žehlenie.

Prijatie hlásenia poistnej udalosti

V prípade, že vo vašom dome alebo v domácnosti nastane poistná udalosť, asistenčná centrála vám poskytne praktické informácie a rady, ako treba v danom prípade postupovať. Zároveň oznámia vznik poistnej udalosti v Generali Poist'ovňa, a. s.

Výluky z asistenčných služieb

Podmienky asistenčných služieb sa nevzťahujú na:

1. neplatnú poistnú zmluvu,
2. službu, ktorá bola poskytnutá bez kontaktovania pracovníkov asistenčných služieb alebo v rozpore s pokynmi pracovníkov asistenčných služieb,
3. priestory, ktoré nie sú určené na bývanie, ale slúžia na komerčné účely (napr. kancelárie, obchodné priestory atď.),
4. spoločné priestory v nehnuteľnostiach s viac ako jedným bytom (napr. chodby, schodištia, povaly, atď.),
5. priestory, ktoré sa nachádzajú v nehnuteľnostiach nespôsobilých na bývanie,
6. priestory nachádzajúce sa v nehnuteľnostiach, ktoré sú v zlom technickom stave,
7. prevádzkovanie bežných opráv, údržby alebo preventívnych opráv,
8. prípady, keď opravu predpísali správne úrady,
9. škody spôsobené treťou osobou,
10. škody, ktoré vznikli v dôsledku nezabezpečenia a nevykonania úkonov, opráv alebo opatrení odporúčaných asistenčnou službou na základe predošlej intervencie,
11. úkony spadajúce do zákonných povinností správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto poistenia,
12. haváriu spôsobenú neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom člena domácnosti poisteného,
13. haváriu spôsobenú akýmikoľvek stavebnými úpravami alebo opravami,
14. haváriu spôsobenú zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí,
15. haváriu, ktorá bola spôsobená úmyselným konaním tretej osoby.

Osobitné podmienky

Náklady presahujúce stanovené limity v tomto Asistenčnom liste nesie klient.