

# DOPLNKOVÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE ASISTENCIE (DPPA 2101)

## 1. ÚVOD

Ďakujeme, že ste si u nás poistili asistenciu. Na jednej strane zmluvného vzťahu ste

VY

čiže poistník (ďalej v texte a iných dokumentoch len „vy“), ktorý s nami uzaviera poistnú zmluvu pre Poistenie budovy, domácnosti a zodpovednosti za škodu a na druhej strane

MY

(ďalej v texte a iných dokumentoch len „poisťovňa“ alebo jednoducho „my“), no oficiálne 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, Moldavská cesta 8 B, 042 80 Košice, Slovenská republika, IČO: 50 013 602, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Po, vložka číslo 591/V, DIČ: 4120026471 IČ DPH: SK4120026471.

## NA ČO SLÚŽI TENTO DOKUMENT?

Tieto Doplnkové poistné podmienky pre poistenie asistencie (označené skratkou DPPA 2101) dopĺňajú Všeobecné poistné podmienky pre poistenie budovy, domácnosti a zodpovednosti za škodu (označené skratkou VPPBDZ 2101). Dozviete sa tu viac o poistení asistencie, o tom, v ktorých prípadoch vám zabezpečíme asistenčné služby, uhradíme náklady, ale aj to, aký je správny postup v prípade, že budete potrebovať technickú pomoc. Ak je niektoré slovo v týchto DPP a ostatných súčastiach poistnej zmluvy podčiarknuté, znamená to, že jeho význam nájdete v Slovníku. Tieto DPP sú platné od: 01.01.2021.

## 2. ČO JE POISTENÉ?

Tu sa dozviete možný rozsah asistenčných služieb a tiež výšky limitov poistného plnenia. Každý z asistenčných balíkov má iný rozsah a limit poskytovaných služieb:

### 2.1. Základný balík asistenčných služieb

v sebe zahŕňa:

- Pomoc v núdzovej situácii.
- Odblokovanie dverí.
- Iné služby poskytované telefonicky (napr. kontakt na remeselníkov, informácie o otváracích hodinách obchodov, úradov).

Tento Základný balík je zahrnutý v cene poistenia majetku (poistenie budovy alebo domácnosti).

### 2.2. Rozšírený balík asistenčných služieb

v sebe zahŕňa:

- Pomoc v núdzovej situácii.
- Odblokovanie dverí.
- Iné služby poskytované telefonicky (napr. kontakt na remeselníkov, informácie o otváracích hodinách obchodov, úradov).

d) Opravu domácich spotrebičov.

e) IT asistenciu.

Rozšírený balík si je možné pripoistiť k poisteniu majetku (budova alebo domácnosť).

### 3. KTO JE POISTENÝ?

Poistenie asistencie chráni vás a aj ostatných členov domácnosti v prípade stavu núdze.

### 4. NA ČO SA POISTENIE ASISTENCIE VZŤAHUJE?

Asistencia vám a ostatným členom domácnosti môže pomôcť v núdzových prípadoch, keď urgentne potrebujete pomoc odborníka alebo niektorú z ďalších služieb, ktoré sú uvedené v týchto DPP.

Z poistenia asistencie za poistených teda nahradíme náklady do výšky limitu poistného plnenia (náklady na príchod a odchod odborníka, náklady za jeho prácu a použitý drobný materiál), ktoré sú potrebné na odvrátenie núdzového stavu.

- 4.1. Poistnou udalosťou pre potreby tohto poistenia je náhodný stav núdze na poistenom majetku počas trvania poistenia, za ktorú sme za splnenia všetkých podmienok dojednaných v poistnej zmluve a k nej prináležiacich poistných podmienok povinní poskytnúť poistné plnenie vo forme asistenčnej služby.

### 5. AKO PREBIEHA ASISTENCIA?

#### 5.1. Nahlásenie

V prípade, ak dôjde k stavu núdze na vašom majetku, bezodkladne kontaktujte asistenčnú službu na telefónnom čísle: **+421 911 801 500**. Asistenčná služba je dostupná nepretržite a to aj počas víkendov a sviatkov.

Pred kontaktovaním asistenčných služieb si pripravte: **číslo poistnej zmluvy a stručný popis núdzového stavu**. Počas telefonátu sa vás môže pracovník asistenčnej služby pýtať aj iné doplňujúce informácie.

#### 5.2. Asistencia

Asistenčná služba zabezpečí odávateľa, ktorý poskytne potrebnú službu. Dodávateľ posúdi rozsah škody, spôsob a výšku nákladov, ktoré budú potrebné na odstránenie príčiny stavu núdze. Ak ním odhadované náklady budú vyššie než limit poistného plnenia, ktorý máte uvedený v poistnej zmluve, oznámi vám to pred začiatkom odstraňovania stavu núdze. V tom prípade bude asistenčná služba vykonávaná iba ak budete súhlasiť s tým, že náklady prevyšujúce dojednaný limit znášate vy. Ak s tým súhlasiť nebudete, môžete poskytnutie tejto služby aj úplne odmietnuť.

#### 5.3. Úhrada

Náklady do výšky dojednaných limitov uhrádzame priamo my asistenčnej službe. Ak však náklady na službu boli vyššie ako limit poistného plnenia a vy ste s vykonaním služby súhlasili, rozdiel medzi limitom poistného plnenia a celkovou cenou služby uhradíte vy. O spôsobe úhrady sa dohodnete s dodávateľom priamo na mieste.

### 6. AKO JE ASISTENCIA POISTENÁ?

Poistenie asistencie poistujeme ako limit na škodu, pričom limity uvedené pri IT asistencii v bode č. 10 týchto DPP poistujeme ako limit na rok. Limity poistného plnenia pre jednotlivé typy asistencie nájdete aj vo svojej poistnej zmluve.

## 7. POMOC V NÚDZOVEJ SITUÁCIÍ

Týmto rozumieme dopravu odborníkov, ich prácu a materiál potrebný na odstránenie núdzového stavu v profesiách: inštalatér, kúrenár, plynár, sklenár, elektrikár, deratizér, kominár.

### 7.1. Čo je poistené?

- Zabezpečenie a náklady na dopravu (príchod a odchod) odborníka,
- náklady na prácu a drobný materiál potrebný na odstránenie núdzového stavu do limitu 200 EUR v Základnom balíku a 400 EUR v Rozšírenom balíku asistenčných služieb.

### 7.2. Čo nie je poistené?

- Náklady na pomoc v núdzovej situácii, ktoré ste si objednali bez kontaktovania a súhlasu asistenčnej služby,
- náklady na použitý materiál, náhradné diely,
- bežné alebo preventívne opravy alebo údržba,
- odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodborným, nepovoleným, neoprávneným zásahom (napr. člen domácnosti sa neodborne pokúsil o opravu podomietkovej vodovodnej batérie, pričom spôsobil vytopenie domácnosti),
- odstraňovanie následkov škôd spôsobených zanedbaním údržby,
- odstraňovanie následkov škôd spôsobených úmyselne,
- opravy nariadené orgánom štátnej správy alebo orgánom štátnej moci,
- opravy vykonávané v spoločných priestoroch bytových domov,
- opravy vykonávané vo vedľajších priestoroch,
- poruchy kotlov a iných zdrojov tepla.

## 8. ODBLOKOVANIE DVERÍ

### 8.1. Čo je poistené?

Ak sa vaše vchodové dvere nedajú otvoriť na to určeným kľúčom, ak ste kľúč od vchodových dverí stratili alebo ho zabudli z vnútornej strany vchodových dverí, toto poistenie sa vzťahuje na:

- Zabezpečenie a úhradu nákladov na príchod a odchod zámočníka,
- úhradu nákladov na prácu potrebnú na odblokovanie vchodových dverí do limitu 200 EUR v Základnom balíku a 250 EUR v Rozšírenom balíku asistenčných služieb alebo
- úhradu nákladov na dovoz náhradných kľúčov do limitu 200 EUR v Základnom balíku a 250 EUR v Rozšírenom balíku asistenčných služieb.

### 8.2. Čo nie je poistené?

- Akékoľvek náklady na zámočníka, ktorého ste si objednali bez kontaktovania a súhlasu asistenčnej služby,
- akékoľvek náklady na použitý materiál, náhradné diely,
- ak po príchode zámočníka neviete preukázať svoju identitu a teda nie je možné vylúčiť, že sa môže jednať o ilegálne vniknutie do uzavretých, uzamknutých priestorov inej osoby,
- akékoľvek náklady na otvorenie, odomknutie vedľajších priestorov.

## 9. OPRAVA SPOTREBIČOV

### 9.1. Čo je poistené?

Ak sa vám pokazí práčka, práčka kombinovaná so sušičkou bielizne, sušička bielizne, chladnička, chladnička kombinovaná s mrazničkou, mraznička, umývačka riadu, rúra na

pečenie, digestor, elektrický alebo plynový sporák, elektrická alebo plynová varná doska, plynový kotol, prietokový ohrievač, toto poistenie sa vzťahuje na:

- a) Zabezpečenie a úhradu nákladov na dopravu (príchod a odchod) opravára,
- b) úhradu nákladov na prácu potrebnú na odstránenie poruchy spotrebiča do limitu poistného plnenia 250 EUR alebo
- c) úhradu nákladov na odvoz spotrebiča do najbližšieho autorizovaného servisu alebo iného vhodného servisu v prípade, ak je to za účelom jeho opravy nutné do limitu poistného plnenia 250 EUR.

## 9.2. Čo nie je poistené?

- a) Akékoľvek náklady na opravu poruchy spotrebiča, ak ste si jeho opravu objednali bez kontaktovania a súhlasu asistenčnej služby,
- b) náklady na náhradné diely a materiál,
- c) akákoľvek oprava poruchy na spotrebiči, ktorý nie je súčasťou poistenej budovy alebo domácnosti,
- d) akákoľvek oprava poruchy, ktorá nemá vplyv na funkčnosť spotrebiča,
- e) akákoľvek oprava poruchy, ktorá bola spôsobená neodborným, neoprávneným zásahom (napr. člen domácnosti sa neodborne pokúsil o opravu čerpadla práčky, pričom spôsobil vytopenie domácnosti),
- f) akákoľvek oprava poruchy spotrebiča staršieho než 7 rokov (od jeho kúpy ako nového),
- g) akákoľvek oprava poruchy spotrebiča, na ktorý sa vzťahuje akákoľvek záruka (od výrobcu alebo predajcu).

## 10. IT ASISTENCIA

### 10.1. Čo je poistené?

Ak váš počítač, iné elektronické zariadenie alebo software nefunguje ako očakávate, toto poistenie vám môže pomôcť. Vzťahuje sa na:

- a) 60 minút vzdialenej asistencie 2x za poistný rok. Vtedy vám na diaľku dodávateľ pomôže a poradí:
    - S používaním počítača a ostatných zariadení ako napr. tlačiarňou, skenerom,
    - so zapojením televízora, set-top-boxu, DVD prehrávača, mobilného telefónu a ostatných elektronických zariadení za podmienky, že k danému zariadeniu je možné nájsť voľne dostupný návod v slovenskom, českom alebo anglickom jazyku,
    - s nastavením a používaním týchto operačných systémov: MS Windows, Mac OS,
    - s nastavením a používaním bežne rozšírených a dostupných počítačových programov.
  - b) Obnovu dát. V tomto prípade dodávateľ pomôže a obnoví:
    - Disky (HDD, SSD), odnímateľné USB zariadenia, pamäťové karty a optické disky
- Náklady súvisiace s činnosťami v bode b) hradíme do výšky 800 EUR maximálne 1x za poistný rok.

### 10.2. Čo nie je poistené?

- a) Akákoľvek IT asistencia k programovému vybaveniu, ak bolo obstarané nelegálne, ak nie je možné overiť jeho zakúpenie na základe licencie alebo dokladu o nadobudnutí, ak v dobe žiadosti o IT asistenciu už nie je výrobcom podporované.
- b) akákoľvek IT asistencia, ak sa elektronické zariadenie alebo programové vybavenie používa na zárobkovú alebo profesionálnu činnosť.
- c) akákoľvek IT asistencia, ak rýchlosť internetového pripojenia nie je dostatočná.

## 11. INÉ SLUŽBY POSKYTOVANÉ TELEFONICKY

Asistenčná služba vám telefonicky v prípade potreby poskytne:

- Informácie o službách remeselníkov a ich dostupnosti,
- kontakt na znalca nehnuteľností,
- iné všeobecné informácie (napr. kontakt na remeselníkov, kontakt na znalca nehnuteľností a pod.).

## 12. ČO VIAC BY STE MALI VEDIEŤ?

Asistencia v žiadnom prípade nenahrádza úlohu záchranných a iných zložiek zriadených zákonom (napr. polícia, zdravotná služba, hasiči). Asistenčná služba, dodávateľ a ani my nie sme zodpovední za akékoľvek škody vzniknuté časovým oneskorením od registrácie požiadavky do času poskytnutia informácie alebo služby, ktoré patria do kompetencii záchranných a iných zložiek zriadených zákonom.