

Technická asistencia – 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
Zahraničie

0800 121 122
+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?
Máte problémovú situáciu? Potrebujete urýchlene využiť službu: – inštalatér, kúrenár, plynár, elektrikár, kominár, sklenár, pokrývač, klampiar. Asistenčné služby poskytuje/vykonáva napr.:	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.	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“).

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

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 poisťnej zmluve.

Asistenčné služby poskytujeme len na území Slovenskej republiky.

6. ČO NEMÁTE POISTENÉ?

Asistenčné služby nemôžete využiť:

- ak máte neplatnú poisťnú 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, schodištia, 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.