

# Asistenčné služby pre bytové domy 2020

(ďalej aj „Asistenčný list“)

Vážený klient,

v rámci poistenia bytových domov sme pre Vás pripravili komplexný asistenčný program, ktorý Vám zabezpečí nepretržitú pomoc v prípade náhlych a neočakávaných situácií týkajúcich sa spoločných častí Vášho bytového domu.

**Asistenčné služby** sú Vám k dispozícii **nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku.**

## **AKO POSTUPOVAŤ v situácii, keď potrebujete využiť asistenčné služby?**

1. Zavolajte na telefónne číslo: **+421 2 5857 2266**
2. Uveďte číslo Vašej poistnej zmluvy, v ktorej sú dojednané Asistenčné služby pre bytové domy 2020.
3. Uveďte Vaše osobné údaje – meno, priezvisko (resp. obchodný názov a IČO).
4. Uveďte adresu bytového domu, pre ktorý sú dojednané Asistenčné služby pre bytové domy 2020.
5. Stručne opíšte vzniknutú situáciu a typ požadovanej asistenčnej služby.
6. Uveďte telefónne číslo, na ktorom budete zastihnuteľný.

**Podrobné informácie o rozsahu a podmienkach zabezpečenia asistenčných služieb sú uvedené v nasledujúcej časti tohto Asistenčného listu.**

## Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Tento Asistenčný list je v prípade dojednania Asistenčných služieb pre bytové domy 2020 v poistnej zmluve neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy, dopĺňa znenie poistnej zmluvy a poistných podmienok a vzťahuje sa na poistenie stavieb – bytových domov dojednané podľa Všeobecných poistných podmienok neživotného poistenia VPP NP 2020.
2. Uvedené asistenčné služby zabezpečujeme prostredníctvom spoločnosti:  
Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851, Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, Česká republika

## Článok 2 Výklad pojmov

<b>ASISTENČNÁ CENTRÁLA</b>	Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851, Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, Česká republika. Asistenčná centrála zabezpečuje oprávneným osobám asistenčné služby.
<b>ASISTENČNÉ SLUŽBY</b>	Odstránenie stavu núdze (okrem zablokovania dverí), odstránenie stavu núdze (zablokovanie dverí), údržba a bežné opravy, stráženie bytového domu, poskytovanie informácií.
<b>BYTOVÝ DOM</b>	Stavba, ktorá má v liste vlastníctva uvedený druh stavby 9 - Bytový dom a zároveň je spravovaná spoločenstvom vlastníkov bytových a nebytových priestorov poisteného bytového domu na základe zmluvy o spoločenstve alebo správcovskou spoločnosťou na základe zmluvy o výkone správy bytového domu.

<b>DERATIZÁCIA</b>	Ničenie alebo obmedzovanie výskytu škodlivých hlodavcov, vrátane obmedzenia ich prenikania do objektu.
<b>DEZINFEKCIA</b>	Likvidácia choroboplodných zárodkov – súbor opatrení zneškodňujúcich mikroorganizmy pomocou fyzikálnych, chemických alebo kombinovaných postupov.
<b>DEZINSEKCIA</b>	Ničenie alebo obmedzovanie výskytu škodlivého hmyzu.
<b>DROBNÝ MATERIÁL</b>	Drobný montážny a tesniaci materiál použitý zmluvným dodávateľom pri vykonaní zmluvných prác (napr. tesnenie, tesniace vaty, skrutky, montážne peny). Za drobný materiál sa nepovažujú súčiastky a náhradné diely s výnimkou základnej vložky a 2 ks kľúčov pri odstraňovaní stavu núdze spôsobeného zablokovaním dverí.
<b>HAVÁRIA</b>	<p>Náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného na prívod, akumuláciu alebo odvod energií a médií nutných na obvyklé užívanie poisteného bytového domu (napr. havária vodovodného potrubia, havária kanalizačného potrubia, havária plynového potrubia alebo únik plynu, porucha elektroinštalácie, havária systému vykurovania poisteného bytového domu) v dôsledku ktorej došlo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- k prerušeniu dodávky energií a médií v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie poisteného bytového domu; a/alebo</li> <li>- k úniku kvapalín či plynov, ktorý spôsobil poškodenie poisteného bytového domu alebo jeho stavebných súčastí v rozsahu znemožňujúcom jeho obvyklé užívanie;</li> </ul> <p>a ktorá zároveň zapríčinila vznik stavu núdze v poistenom bytovom dome.</p>
<b>MIESTO POSKYTNUTIA ASISTENČNÝCH SLUŽIEB</b>	Adresa poisteného bytového domu, ktorá je v poisťovnej zmluve uvedená ako miesto poistenia pre poistený bytový dom.
<b>OPRÁVNENÁ OSOBA</b>	Poistení alebo poisťník. Oprávnená osoba je povinná zmluvnému dodávateľovi preukázať, či je oprávnená na vstup do príslušných častí bytového domu, resp. zaistiť na mieste vzniku poisťovnej udalosti osobu oprávnenú na vstup do príslušných častí bytového domu (napr. majiteľa alebo nájomníka bytu alebo nebytového priestoru, príslušníka Policajného zboru SR), v ktorých je potrebné vykonať zásah. Oprávnená osoba nemá nárok na poskytnutie asistenčnej služby, ak pretrvávajú pochybnosti o oprávnenosti vstupu do príslušných častí bytového domu, v ktorých je potrebné vykonať zásah.
<b>POISTENÍ</b>	Vlastníci bytových a/alebo nebytových priestorov v poistenom bytovom dome.
<b>POISTNÍK</b>	Osoba (fyzická alebo právnická), ktorá uzavrela s poisťovateľom poisťovnú zmluvu.
<b>POISŤOVATEĽ</b>	Generali Poist'ovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu, IČO: 54 228 573, so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka č.: 8774/B, organizačná zložka podniku zahraničnej osoby, prostredníctvom ktorej v Slovenskej republike podniká Generali Česká pojišťovna a.s., IČO: 452 72 956, so sídlom Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 1464, člen Skupiny Generali, zapísanej v talianskom registri poisťovacích skupín, vedenom IVASS, pod č. 026.
<b>SPOLOČNÉ ZARIADENIA BYTOVÉHO DOMU</b>	Zariadenia, ktoré sú určené na spoločné užívanie a slúžia výlučne tomuto domu, a to aj v prípade, ak sú umiestnené mimo domu. Takýmito zariadeniami sú najmä výťahy, práčovne a kotolne vrátane technologického zariadenia, sušiarne, kočíkárne, spoločné televízne antény, bleskozvody, komíny, vodovodné, teplotné, kanalizačné, elektrické, telefónne a plynové prípojky.

<b>SPOLOČNÉ ČASTI BYTOVÉHO DOMU</b>	Časti domu nevyhnutné na jeho podstatu a bezpečnosť, najmä základy domu, strechy, chodby, obvodové múry, priečelia, vchody, schodištia, spoločné terasy, podkrovia, povaly, vodorovné nosné a izolačné konštrukcie a zvislé nosné konštrukcie. Za spoločnú časť bytového domu sa nepovažuje pozemok, na ktorom je poistený bytový dom postavený.
<b>STAV NÚDZE</b>	Udalosť, ktorá už vznikla a ktorá si vyžaduje okamžité opatrenia na odvrátenie prípadných škôd na zdraví a/alebo na zmiernenie nožnej škody na spoločných častiach a/alebo spoločných zariadeniach poisteného bytového domu a/alebo na veciach v spoločných častiach poisteného bytového domu z dôvodu priamej finančnej škody a vzniknutá ako dôsledok havárie alebo zablokovania dverí.
<b>ZABEZPEČENIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB</b>	Forma poistného plnenia, keď poisťovateľ prostredníctvom asistenčnej centrály vykoná úkony potrebné na poskytnutie asistenčnej služby oprávnenej osobe v rozsahu a za podmienok uvedených v tomto Asistenčnom liste.
<b>ZABLOKOVANIE DVERÍ</b>	Udalosť, pri ktorej došlo k zablokovaniu zámku hlavných vchodových dverí do poisteného bytového domu, keď kľúče od priestorov zostali v zámku, alebo došlo k zlomeniu kľúčov vo vnútri zámku, a ktorá spôsobuje vznik stavu núdze v poistenom bytovom dome. Ak nastal stav núdze, považujú sa za zablokovanie dverí aj prípady, keď kľúče od priestorov nezostali vo vnútri zámku alebo nedošlo k ich zlomeniu vo vnútri zámku (tzv. zabuchnutie dverí).
<b>ZMLUVNÉ PRÁCE</b>	Práce, ktoré asistenčná centrála objednala u zmluvného dodávateľa pre oprávnenu osobu v rámci zabezpečenia asistenčných služieb.
<b>ZMLUVNÝ DODÁVATEĽ</b>	Osoba (fyzická alebo právnická), ktorá poskytuje služby alebo vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre oprávnenu osobu.
<b>ZORGANIZOVAŤ</b>	Zabezpečenie asistenčných služieb asistenčnou centrálou. Akékoľvek náklady zmluvného dodávateľa spojené s poskytnutím služby alebo vykonaním práce (napr. náklady na príjazd, odjazd, prácu, materiál) uhradí zmluvnému dodávateľovi poistník z fondu prevádzky, údržby a opráv poisteného bytového domu alebo poistení z vlastných prostriedkov.
<b>ZORGANIZOVAŤ A UHRADIŤ</b>	Zabezpečenie asistenčných služieb asistenčnou centrálou. Asistenčná centrála uhradí za jednu poistnú udalosť náklady na príjazd, odjazd, zmluvné práce a použitý drobný materiál zmluvného dodávateľa maximálne do výšky limitov uvedených v tomto Asistenčnom liste pre jednotlivé typy asistenčných služieb. Náklady zmluvného dodávateľa na príjazd, odjazd, zmluvné práce a použitý drobný materiál zmluvného dodávateľa presahujúce limity uvedené v tomto Asistenčnom liste pre jednotlivé typy asistenčných služieb a akékoľvek iné náklady zmluvného dodávateľa spojené s poskytnutím služby, vykonaním práce alebo použitím iného ako drobného materiálu uhradí zmluvnému dodávateľovi poistník z fondu prevádzky, údržby a opráv poisteného bytového domu alebo poistení z vlastných prostriedkov.

### Článok 3

#### Nárok na asistenčné služby

1. Oprávnená osoba má nárok na zabezpečenie asistenčných služieb počas doby účinnosti poistnej zmluvy, v ktorej sú dojednané Asistenčné služby pre bytové domy 2020. Pre nárok na zabezpečenie asistenčných služieb „Odstránenie stavu núdze (okrem zablokovania dverí)“ alebo „Odstránenie stavu núdze (zablokovanie dverí)“ musí byť zároveň splnená podmienka, že k vzniku stavu núdze došlo počas doby účinnosti poistnej zmluvy, v

ktorej sú dojednané Asistenčné služby pre bytové domy 2020.

2. Oprávnená osoba má nárok na zabezpečenie asistenčných služieb len v prípade, ak boli služby zabezpečené asistenčnou centrálou.

#### Článok 4

### Miesto poskytnutia asistenčných služieb

Miestom poskytnutia asistenčných služieb je adresa poisteného bytového domu, ktorá je v poistnej zmluve uvedená ako miesto poistenia pre poistený bytový dom, s výnimkou asistenčnej služby „Poskytovanie informácií“, ktorá je oprávnenej osobe poskytovaná telefonicky.

#### Článok 5

### Typy asistenčných služieb

Asistenčná centrála zabezpečuje nasledujúce typy asistenčných služieb:

- a) odstránenie stavu núdze (okrem zablokovania dverí);
- b) odstránenie stavu núdze (zablokovanie dverí);
- c) údržba a bežné opravy;
- d) stráženie bytového domu;
- e) poskytovanie informácií.

#### Článok 6

### Odstránenie stavu núdze (okrem zablokovania dverí)

1. V prípade vzniku stavu núdze, ktorý nebol spôsobený zablokovaním dverí, asistenčná centrála na základe požiadavky oprávnenej osoby **zorganizuje a uhradí** okamžitý zásah príslušného odborníka (zmluvného dodávateľa) na mieste poistenia. V závislosti od charakteru stavu núdze sú zaisťovaní odborníci so špecializáciou: inštalatér, kúrenár, sklenár, plynár alebo elektrikár.
2. Asistenčná centrála uhradí náklady na:
  - a) **prvých 120 minút zmluvných prác** zmluvného dodávateľa **a použitý drobný materiál, maximálne však 400 EUR** za jednu poistnú udalosť;
  - b) **prijazd a odjazd** zmluvného dodávateľa **do plnej výšky** (bez limitu).
3. Z asistenčných služieb sú vylúčené náklady na iný ako drobný materiál. Náklady na iný ako drobný materiál uhradí zmluvnému dodávateľovi poistník z fondu prevádzky, údržby a opráv poisteného bytového domu alebo poistení z vlastných prostriedkov.
4. Asistenčná služba sa nevzťahuje na:
  - a) stav núdze vzniknutý v drobných stavbách, budovách vo výstavbe alebo rekonštrukcii;
  - b) vykonávanie údržby, bežných alebo preventívnych opráv;
  - c) stav núdze spôsobený neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zavinenými konaním poistníka, poisteného alebo tretej osoby;
  - d) stav núdze spôsobený vykonaním akýchkoľvek stavebných úprav alebo stavebných opráv;
  - e) stav núdze spôsobený ako dôsledok hrubej nedbanlivosti, úmyselného konania alebo trestnej činnosti poisteného;
  - f) úhradu nákladov, ktoré presahujú príslušný limit plnenia uvedený v tomto Asistenčnom liste;
  - g) úhradu nákladov na iný ako drobný materiál, náhradné diely a súčiastky;
  - h) zásah odborníka mimo územia Slovenskej republiky.

## Článok 7

**Odstránenie stavu núdze (zablokovanie dverí)**

1. V prípade vzniku stavu núdze spôsobeného zablokovaním dverí asistenčná centrála na základe požiadavky oprávnenej osoby **zorganizuje a uhradí** okamžitý zásah zámočníka (zmluvného dodávateľa) na mieste poistenia.
2. Asistenčná centrála uhradí náklady na:
  - a) **prvých 120 minút zmluvných prác** zmluvného dodávateľa a **použitý drobný materiál, maximálne však 200 EUR** za jednu poistnú udalosť;
  - b) **príjazd a odjazd** zmluvného dodávateľa **do plnej výšky** (bez limitu).
3. Z asistenčných služieb sú vylúčené náklady na iný ako drobný materiál. Náklady na iný ako drobný materiál uhradí zmluvnému dodávateľovi poistník z fondu prevádzky, údržby a opráv poisteného bytového domu alebo poistení z vlastných prostriedkov.
4. Asistenčná služba sa nevzťahuje na prípady uvedené v článku 6, bode 4. tohto Asistenčného listu a stav núdze vzniknutý v bytových a nebytových priestoroch bytového domu, ktoré nie sú spoločnými časťami alebo spoločnými zariadeniami bytového domu.

## Článok 8

**Údržba a bežné opravy**

1. Okrem prípadov stavu núdze asistenčná centrála na základe požiadavky oprávnenej osoby **zorganizuje** zásah odborníka (zmluvného dodávateľa) na mieste poistenia podľa potrieb a požiadaviek oprávnenej osoby.
2. Asistenčná služba sa týka zásahu odborníkov so špecializáciou: inštalatér, kúrenár, plynár, elektrikár, zámočník, sklenár, obkladač, pokrývač, klampiar, podlahár, stolár, štukatér, maliar, lakovač, kominár, murár, pokrývač, upratovacie práce, sťahovacie služby, služby spojené s dezinfekciou, dezinfekciou a deratizáciou.
3. Akékoľvek náklady zmluvného dodávateľa spojené s poskytnutím služby alebo vykonaním práce (napr. náklady na príjazd, odjazd, prácu, materiál) uhradí zmluvnému dodávateľovi poistník z fondu prevádzky, údržby a opráv poisteného bytového domu alebo poistení z vlastných prostriedkov.

## Článok 9

**Stráženie bytového domu**

1. Ak v dôsledku poškodenia bytového domu spôsobeného požiarom, vodou z vodovodných zariadení, záplavy alebo povodne nie je možná prevádzka bytového domu, alebo by jeho prevádzka znamenala ohrozenie obyvateľov bytového domu, asistenčná centrála na základe požiadavky oprávnenej osoby zorganizuje stráženie bytového domu, ktorý by inak ostal nezabezpečený proti neoprávnenému vstupu cudzích osôb, zmluvným dodávateľom podľa potrieb a požiadaviek oprávnenej osoby.
2. Akékoľvek náklady spojené so strážením bytového domu zmluvným dodávateľom uhradí zmluvnému dodávateľovi poistník z fondu prevádzky, údržby a opráv poisteného bytového domu alebo poistení z vlastných prostriedkov.

## Článok 10

**Poskytovanie informácií**

Asistenčná centrála na základe požiadavky oprávnenej osoby poskytne oprávnenej osobe:

- a) informácie o dostupnosti a službách remeselníkov;
- b) kontakty na súdnych znalcov v odbore: Stavebníctvo, odvetvie: Odhad hodnoty nehnuteľností;

- c) adresy a kontakty na lekársku pohotovosť;
- d) adresy a kontakty na útulky pre zvieratá.

## Článok 11

### Všeobecné výluky z asistenčných služieb

Asistenčné služby sa nevzťahujú na:

- a) neplatnú poisťnú zmluvu;
- b) služby, ktoré nezabezpečila asistenčná centrála;
- c) služby, ktoré boli poskytnuté v rozpore s pokynmi asistenčnej centrály;
- d) škody, ktoré vznikli ako dôsledok nezabezpečenia a nevykonania úkonov, opráv alebo opatrení odporúčaných asistenčnou centrálou na základe predošlej intervencie.

## Článok 12

### Postup pri využívaní asistenčných služieb (okrem poskytovania informácií)

1. Asistenčnú centrálu sú oprávnení kontaktovať poistení alebo poistník.
2. V prípade zistenia núdzového stavu v poistenom bytovom dome môže kontaktovať asistenčnú centrálu aj iná osoba.
3. Ak chce oprávnená osoba využiť asistenčné služby, kontaktuje asistenčnú centrálu na telefónnom čísle: **+421 2 5857 2266**, ktorá je oprávneným osobám k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
4. Pri kontaktovaní asistenčnej centrály je oprávnená osoba povinná poskytnúť operátorovi asistenčnej centrály nasledujúce informácie:
  - a) meno a priezvisko volajúcej oprávnenej osoby (resp. obchodný názov);
  - b) číslo poisťnej zmluvy;
  - c) adresu bytového domu (miesto poistenia);
  - d) popis vzniknutej udalosti (v prípade stavu núdze) a typ požadovanej asistenčnej služby;
  - e) kontaktné telefónne číslo.
5. Operátor asistenčnej centrály overí, či je volajúci oprávnenou osobou a či sa na uvedené poisťnú zmluvu vzťahujú asistenčné služby a oznámi výsledok zistenia volajúcemu.
6. Ak je volajúci oprávnenou osobou a na uvedenú poisťnú zmluvu sa vzťahujú asistenčné služby, operátor asistenčnej centrály informuje oprávnenú osobu, aký typ asistenčnej služby mu zabezpečí a v akom rozsahu, t.j. informuje oprávnenú osobu o limitoch platných pre danú asistenčnú službu, o celkovom priebehu asistenčnej služby a o tom, že objednanie asistenčnej služby u zmluvného dodávateľa mu bude ešte dodatočne potvrdené.
7. Operátor asistenčnej centrály vyhľadá vhodného zmluvného dodávateľa a vyšle ho na uvedené miesto poistenia. Zmluvnému dodávateľovi poskytne kontaktné údaje oprávnenej osoby a požiada zmluvného dodávateľa, aby bez zbytočného odkladu kontaktoval oprávnenú osobu.
8. Operátor asistenčnej centrály kontaktuje oprávnenú osobu a informuje ho o zabezpečení asistenčnej služby a o predpokladanom čase príchodu zmluvného dodávateľa na uvedené miesto poistenia.
9. Operátor asistenčnej centrály kontaktuje oprávnenú osobu v dobe, ktorú mu oznámil zmluvný dodávateľ ako predpokladaný čas zásahu a overí, či zmluvný dodávateľ prišiel na uvedené miesto poistenia a či zásah prebieha. Ak nie, operátor asistenčnej centrály bude urgovať zmluvného dodávateľa a následne bude oprávnenú osobu informovať o novom predpokladanom čase príchodu zmluvného dodávateľa na uvedené miesto poistenia.
10. Alternatívny postup k postupu uvedenému v bodoch 7., 8. a 9. je taký, že operátor asistenčnej centrály oprávnenú osobu informuje, že oprávnená osoba má opätovne kontaktovať asistenčnú centrálu v prípade, ak oprávnenú

osobu nebude do 45 minút kontaktovať zmluvný dodávateľ, operátor asistenčnej centrály bude následne urgovať zmluvného dodávateľa. V opačnom prípade bude asistenčná centrála považovať zásah za riadne prebiehajúci.

11. Operátor asistenčnej centrály kontaktuje oprávnenú osobu po ukončení zásahu a overí, či bol zásah riadne vykonaný.

### Článok 13

#### Postup pri využívaní asistenčných služieb (poskytovanie informácií)

1. Asistenčnú centrálu sú oprávnení kontaktovať poistení alebo poistník.
2. Ak chce oprávnená osoba využiť asistenčné služby, kontaktuje asistenčnú centrálu na telefónnom čísle: **+421 2 5857 2266**, ktorá je oprávneným osobám k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
3. Pri kontaktovaní asistenčnej centrály je oprávnená osoba povinná poskytnúť operátorovi asistenčnej centrály nasledujúce informácie:
  - a) meno a priezvisko volajúcej oprávnenej osoby (resp. obchodný názov);
  - b) číslo poistnej zmluvy;
  - c) informácie potrebné na poskytnutie požadovanej informácie a/alebo kontaktu;
  - d) kontaktné telefónne číslo.
4. Operátor asistenčnej centrály overí, či je volajúci oprávnenou osobou a či sa na uvedené poistnú zmluvu vzťahujú asistenčné služby a oznámi výsledok zistenia volajúcemu.
5. Ak je volajúci oprávnenou osobou a na uvedenú poistnú zmluvu sa vzťahujú asistenčné služby, operátor poskytne požadovanú informáciu a/alebo kontakt.

### Článok 14

#### Všeobecné ustanovenia

Asistenčná centrála je oprávnená vyžiadať si od oprávnenej osoby akékoľvek informácie, ktoré môžu byť potrebné na zabezpečenie asistenčných služieb.

**Tieto Asistenčné služby pre bytové domy 2020 nadobúdajú účinnosť 01.03.2020.**