

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY POISTENIA ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

Článok 1: Úvodné ustanovenia

Tieto Všeobecné poistné podmienky poistenia asistenčných služieb (ďalej len „VPP-AS“) sa vzťahujú na poistenie asistenčných služieb poskytované Allianz - Slovenskou poisťovňou, a.s., Dostojevského rad 4, 815 74 Bratislava, IČO: 00 151 700 (ďalej len „poisťovateľ“) a asistenčné služby poskytované spoločnosťou AWP Solution ČR a SR, s.r.o., Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7 (ďalej len „asistenčná spoločnosť“).

Článok 2: Výklad pojmov

1. **Asistenčná služba:** pomoc poskytovaná poistenému alebo členovi domácnosti asistenčnou spoločnosťou v rozsahu a za podmienok podľa týchto VPP-AS.
2. **Členovia domácnosti:** fyzické osoby, ktoré žijú s poisteným v spoločnej domácnosti (definovanej v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka).
3. **Doba poistenia:** doba trvania poistenia dohodnutá v poistnej zmluve.
4. **Dodávateľ:** osoba oprávnená na výkon určitej profesie, zapísaná v databáze poskytovateľov služieb asistenčnej spoločnosti.
5. **Informačné služby:** činnosť asistenčnej spoločnosti, ktorej obsahom je poskytovanie kontaktov na osoby oprávnené na výkon profesie určenej podľa požiadaviek poisteného.
6. **Odberateľ:** fyzická osoba, ktorá využíva elektrickú energiu a/alebo plyn v domácnosti v mieste poistenia.
7. **Odborné miesto:** miesto odberu elektrickej energie alebo plynu poisteným.
8. **Poistený:** je odberateľ, ktorý je ako poistený označený v poistnej zmluve. Poistený a poistník sú totožnou osobou.
9. **Poistník:** fyzická alebo právnická osoba, ktorá s poisťovateľom uzatvorila poistnú zmluvu a je povinná platiť poistné.
10. **Porucha spotrebiča:** také náhodné, náhle a neúmyselné poškodenie spotrebiča, ktoré ovplyvňuje jeho prevádzkovú funkčnosť a vyžaduje bezodkladnú opravu.
11. **Právna konzultácia:** telefonická konzultácia s odborníkom v príslušnej oblasti práva.
12. **Spotrebič:** spotrebič využívajúci k svojej činnosti elektrickú alebo plynovú energiu a slúžiaci na prevádzku domácnosti alebo na uspokojenie potrieb poisteného alebo členov domácnosti, a to: chladnička, mraznička, kombinovaná chladnička, automatická práčka, sušička bielizne, práčka kombinovaná so sušičkou bielizne, umývačka riadu, televízor, sporák, rúra (okrem mikrovlnnej rúry), varná doska, kotol a bojler.
13. **Škodová udalosť:** udalosť, ktorá by mohla byť dôvodom vzniku povinnosti poisťovateľa plniť, ak nastala počas trvania poistenia.
14. **Technická havária:** situácia, ktorá nastala

následkom náhodnej, náhlej a neočakávanej udalosti alebo živelnej udalosti na:

- a) technickom zariadení určenom na prívod, akumuláciu alebo odvod energií a médií nutných na zvyčajné užívanie odberného miesta, a ktorá vyžaduje bezodkladné riešenie situácie z dôvodu hroziaceho vzniku škody alebo zväčšenia rozsahu už vzniknutej škody v domácnosti, a to na:
 - aa) technických zariadeniach, ktoré vyžadujú k ich oprave elektrikára alebo plynára,
 - ab) technických zariadeniach, ktoré vyžadujú k ich oprave vodoinštalatéra alebo kúrenára.
- b) zasklení okna a/alebo zasklení vonkajších vchodových dverí do miesta poistenia rozbitím skla, vyžadujúca k oprave sklenára.

15. **Urgentné asistenčné služby:** služby poskytované asistenčnou službou v rozsahu týchto VPP-AS v prípade urgentného havarijného stavu.

16. **Urgentný havarijný stav:** núdzová situácia poisteného následkom:

- a) technickej havárie,
- b) zablokovania dverí,
- c) poruchy spotrebiča.

17. **Zablokovanie dverí:** stav, kedy sú uzatvorené hlavné vchodové dvere do miesta poistenia alebo uzatvorené dvere na motorovom vozidle vo vlastníctve alebo držbe poisteného a poistený nie je schopný vlastnými prostriedkami a obvyklým spôsobom dvere otvoriť.

18. **Zaplatenie poistného:** okamih, kedy je príslušná suma poistného uvedená v návrhu poistnej zmluvy:

- a) poukázaná prostredníctvom platobnej operácie na platobný účet poisťovateľa, ak na platobný účet poisťovateľa bolo na základe takejto platobnej operácie poistné skutočne pripísané,
- b) poukázaná prostredníctvom poštového poukazu prostredníctvom poštového podniku v prospech platobného účtu poisťovateľa, ak na platobný účet poisťovateľa bolo na základe takejto poukazu poistné skutočne pripísané,
- c) poukázaná v zmysle písm. a) alebo b) tohto bodu na platobný účet spoločnosti Stredoslovenská energetika, a.s., Pri Rajčianke 8591/4B, Žilina, IČO: 51865467, ale len v prípade, ak možnosť takejto realizácie platby poistného poisťovateľ písomne vopred oznámi poistníkovi s uvedením čísla bankového účtu, na ktorý sa má poistné poukázať, pričom poukávanie poistného na poisťovateľom takto oznámený bankový účet sa považuje za zaplatenie poistného poisťovateľovi. Poukávanie poistného na iný účet než je stanovené v písm. a), b) alebo c) tohto bodu alebo poukávanie poistného bez potrebných identifikačných údajov (variabilný symbol) nie je zaplatením poistného v zmysle týchto VPP-AS.

19. Živelná udalosť: akákoľvek náhodná udalosť, pri ktorej dôjde k nežiaducemu uvoľneniu kumulovaných energií alebo hmôt v dôsledku nepriaznivého pôsobenia prírodných síl, pri ktorej môžu pôsobiť nebezpečné látky, alebo pôsobia ničivé faktory, ktoré majú negatívny vplyv na život, zdravie alebo na majetok.

Článok 3: Vznik nároku na asistenčné služby a ich rozsah

1. Nárok na využívanie asistenčných služieb vzniká poistenému dňom začiatku poistenia uvedeným v poisťnej zmluve, ktorá sa riadi týmito VPP-AS a trvá počas celej doby platnosti poisťnej zmluvy.
2. Nárok na využívanie asistenčných služieb a úhradu nákladov určených v týchto VPP-AS spojených s asistenčnou službou si môže poistený uplatniť, ak dodržiava ustanovenia VPP-AS a pokyny asistenčnej spoločnosti. V opačnom prípade poistený tento nárok nemá.
3. Rozsah asistenčných služieb, na ktorých poskytnutie má poistený a člen domácnosti podľa týchto VPP-AS nárok, závisí od rozsahu poistného krytia dojednaného poisťnou zmluvou, ktorá sa na tieto VPP-AS odvoláva. Varianty poistného krytia, ktoré je možné dojednať, sú upravené v čl. 19 týchto VPP-AS.

Článok 4: Rozsah poskytovaných asistenčných služieb

1. V závislosti od rozsahu poistného krytia asistenčná spoločnosť poskytuje tieto asistenčné služby:
 - 1.1. Urgentné asistenčné služby
 - 1.2. Zaistenie náhradného ubytovania a sťahovacích služieb
 - 1.3. Právna konzultácia
 - 1.4. Informačná služba
2. **Urgentné asistenčné služby** v závislosti od rozsahu poistného krytia **zahŕňajú:**
 - 2.1. V prípade *technickej havárie* alebo *zablokovania dverí* asistenčná spoločnosť zorganizuje vyslanie dodávateľa služby (elektrikár, plynár, inštalatér, kúrenár, sklenár, zámočník) na miesto poistenia. Dodávateľ vykoná opatrenia nevyhnutné pre odvrátenie následkov urgentného havarijného stavu následkom technickej havárie alebo zablokovaných dverí.
 - 2.2. V prípade požiaru, úniku plynu alebo inej udalosti vyžadujúcej zásah verejných pohotovostných zásahových jednotiek (Hasičský a záchranný zbor, Policajný zbor, a pod.), asistenčná spoločnosť poskytne asistenčné služby až po zásahu týchto jednotiek.
 - 2.3. V prípade, že príjazd dodávateľa služby na miesto poskytnutia asistenčných služieb nebude realizovaný do 2 hodín od zaregistrovania žiadosti poisteného v súvislosti s urgentným havarijným stavom následkom technickej havárie, poistenému vzniká nárok uplatniť si voči asistenčnej spoločnosti jednorazové odškodnenie vo výške 30 EUR. Odškodnenie nebude vyplatené v prípade, že:
 - a) pôjde o urgentný havarijný stav v zmysle čl. 2 ods. 16 písm. b) a c) týchto VPP-AS,

- b) pôjde o živelnú udalosť,
- c) na mieste zasahujú verejné pohotovostné zásahové jednotky a zásah dodávateľa služieb je možný až po ukončení ich prác,
- d) sa poistený dohodne s dodávateľom služieb na jeho neskoršom príchode,
- e) je miesto zásahu dočasne neprístupné (zablokované prístupové cesty popadanými stromami, závejmi),
- f) poistený nekontaktoval asistenčnú spoločnosť do 60 minút od zistenia technickej havárie.

2.4. V prípade *poruchy spotrebičov* asistenčná spoločnosť organizuje vyslanie dodávateľa služby (opravára spotrebičov) na miesto poistenia. Nárok na čerpanie urgentnej asistenčnej služby v takom prípade vzniká, ak sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- a) porucha, ktorá na spotrebiči vznikla, bráni v jeho využívaní na účel, na ktorý bol vyrobený,
- b) na spotrebič sa nevzťahuje záruka poskytnutá výrobcom,
- c) spotrebič bol zakúpený na území Slovenskej republiky a
- d) spotrebič nie je starší ako 7 rokov od dátumu jeho kúpy.

2.5. V súvislosti so zabezpečením otvorenia *zablokovaných dverí* je osoba, ktorá požaduje poskytnutie tejto služby, povinná poskytnúť asistenčnej spoločnosti, resp. dodávateľovi, súčinnosť pri overení totožnosti a preukázať, že nejde o neoprávnené vniknutie do miesta poistenia alebo do motorového vozidla. Dodávateľ je povinný a zároveň oprávnený vykonať všetky nevyhnutné opatrenia za účelom identifikácie oprávnenej osoby (najmä kontrola občianskeho preukazu, písomné vyhlásenie o jeho vzťahu k vlastníkovi nehnuteľnosti alebo o vzťahu k motorovému vozidlu), ktorá požaduje vykonanie zásahu za účelom zamedzenia omylu v osobe oprávnenej disponovať nehnuteľnosťou alebo motorovým vozidlom. Poistený je povinný strieť uvedený postup dodávateľa.

2.6. Nárok na otvorenie *zablokovaných dverí* *nevznikne*, ak nie sú vylúčené pochybnosti o oprávnenosti osoby, ktorá si nárok na plnenie uplatnila. Poistený v tomto prípade berie na vedomie, že dodávateľ môže spísať pre potreby asistenčnej spoločnosti zápis, v ktorom bližšie uvedie dôvody neposkytnutia služby v súvislosti s nedostatkom súčinnosti na strane poisteného.

3. Náhradné ubytovanie

V prípade, ak je miesto poistenia neobývateľné v dôsledku technickej havárie, v závislosti od rozsahu poistného krytia asistenčná spoločnosť zorganizuje zaistenie náhradného ubytovania a sťahovacích služieb vrátane zaistenia služieb spojených s prepravou nábytku a zariadenia domácnosti do miesta určeného poisteným.

4. Právna konzultácia

Asistenčná spoločnosť v závislosti od rozsahu poistného krytia poskytne poistenému na jeho telefonickú žiadosť, najneskôr do dvoch pracovných dní od zaregistrovania

telefonickej žiadosti poisteného, informácie v súvislosti s urgentným havarijným stavom v nasledujúcich oblastiach:

- a) informácie o možnom postupe poisteného pri jednaní pred orgánom verejnej moci, vrátane informácií o povinných i doporučených náležitostiach návrhov, žiadostí či iných podaní poisteného, adresovaných orgánom verejnej moci,
- b) pomoc pri vyplňovaní jednotlivých konkrétnych formulárov, návrhov, žiadostí či iných podaní poisteného, adresovaných orgánom verejnej moci,
- c) informácie o súdnych či správnych poplatkoch,
- d) informácie o všeobecne záväzných právnych predpisoch a o ich znení, vrátane vysvetlenia významu ich jednotlivých ustanovení,
- e) informácie o vecnej a miestnej príslušnosti súdov alebo iných orgánov verejnej moci,
- f) informácie o nákladoch občianskeho, súdneho, trestného, správneho či iného konania,
- g) informácie o riadnych a mimoriadnych opravných prostriedkoch,
- h) informácie o postupe pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady,
- i) informácie o právnych vzťahoch vzniknutých z tzv. spotrebiteľských zmlúv a o právach spotrebiteľa, založených všeobecne záväznými právnymi predpismi.

5. Informačná služba

Asistenčná spoločnosť v závislosti od rozsahu poistného krytia poskytne poistenému na jeho telefonickú žiadosť, najneskôr do dvoch pracovných dní od zaregistrovania telefonickej žiadosti poisteného, informačnú službu.

6. Asistenčná spoločnosť môže zabezpečiť vyslanie dodávateľa služieb na miesto poistenia aj v prípade, že podľa týchto VPP-AS nepôjde o urgentný havarijný stav. Náklady za poskytnutie týchto služieb hradí poistený. Konkrétne ide o dodávateľov služieb ako obkladač, pokrývač, stolár, klampiar, podlahár, štukatér, maliar, lakovač, kominár, tesár, dodávateľ upratovacích prác, dodávateľ sťahovacích prác spojených s dezinfekciou, dezinfekciou, deratizáciou.

7. Rozhodnutie, či ide o technickú haváriu, prislúcha v plnom rozsahu asistenčnej spoločnosti.

Článok 5: Výluky z poskytnutia asistenčných služieb

1. Asistenčná spoločnosť nie je zodpovedná za oneskorenie alebo prekážky vo výkone asistenčných služieb v prípade štrajku, nepokojov, ľudových hnutí, obmedzenia voľného pohybu, sabotáže, terorizmu, občianskej vojny alebo vojny medzi dvoma štátmi alebo zásahu vyššej moci.
2. Asistenčná spoločnosť nie je zodpovedná za dôsledky nevhodne, nesprávne alebo oneskorene poskytnutých asistenčných služieb, ak poistený alebo člen domácnosti podal nepresné, neúplné alebo úmyselne skreslené informácie.
3. Asistenčná spoločnosť neposkytne asistenčné služby v prípade, ak došlo k technickej havárii, zablokovaniu dverí alebo poruche spotrebiča:

- a) priamym alebo nepriamym pôsobením jadrovej energie, ionizujúcim žiarením alebo kontamináciou rádioaktivitou,
- b) priamo alebo nepriamo povstaním, vnútornými nepokojmi alebo štrajkom, teroristickým činom, vojnovými udalosťami, zásahom úradnej alebo štátnej moci, vyššou mocou, sabotážou,
- c) úmyselne, vedomou nedbanlivosťou alebo pod vplyvom alkoholu, omamných látok či drog poisteným alebo členmi domácnosti.

Článok 6: Miestna platnosť poskytovania asistenčných služieb

1. Asistenčné služby sú poskytované na mieste poistenia uvedenom v poistnej zmluve.
2. V prípade zablokovania dverí motorového vozidla je miestom poskytovania asistenčných služieb celé územie Slovenskej republiky.

Článok 7: Postup pri poskytovaní Urgentných asistenčných služieb

1. V prípade technickej havárie, zablokovania dverí alebo poruchy spotrebiča poistený alebo člen domácnosti kontaktuje asistenčnú spoločnosť na telefónnom čísle uvedenom v poistnej zmluve a uvedie nasledujúce údaje:
 - meno a priezvisko poisteného,
 - telefónne číslo, na ktorom je poisteného možné kontaktovať,
 - číslo poistnej zmluvy
 - podrobný popis situácie,
 - presnú adresu a miesto poskytnutia asistenčnej služby,
 - prípadne ďalšie informácie, o ktoré požiada asistenčná služba.
2. Asistenčná spoločnosť kontaktuje poisteného, oznámi mu identifikačné údaje dodávateľa a potvrdí mu výjazd dodávateľa na adresu uvedenú poisteným.
3. Dodávateľ sa predstaví ako dodávateľ asistenčnej spoločnosti. Poistený je povinný skontrolovať podľa identifikačných údajov predložených dodávateľom, že ide o dodávateľa, príjazd ktorého mu oznámila asistenčná spoločnosť. V prípade pochybností, že ide o dodávateľa asistenčnej spoločnosti, ihneď kontaktuje asistenčnú spoločnosť.
4. V prípadoch živelných udalostí väčšieho rozsahu, ktoré spôsobia škody na rozsiahlom území, ak nebude asistenčná spoločnosť schopná zorganizovať výjazd dodávateľa ihneď, urobí tak v najbližšom možnom dohodnutom termíne.
5. Dodávateľ po príjazde a po zhodnotení situácie oznámi poistenému, aké opatrenia či opravy bude nutné uskutočniť, predpokladanú cenu za prácu a použitý materiál. Ak poistený vysloví súhlas s rozsahom opravy, cenou za prácu a použitý materiál, uzatvára týmto s dodávateľom ústnu zmluvu o diele. V opačnom prípade nie je dodávateľ oprávnený zasiahnuť a dielo vyhotoviť.
6. Dodávateľ je následne oprávnený:
 - a) odstrániť príčinu technickej havárie, zablokovania dverí alebo poruchy spotrebiča,

- b) uviesť do prevádzky nefunkčné systémy nevyhnutné pre prevádzku domácnosti či nehnuteľnosti,
 - c) ak už škoda vznikla, vykonať nevyhnutné opatrenia na zmiernenie jej následkov alebo na zabránenie vzniku následných škôd.
7. Ak konkrétna situácia neumožní bezprostredný zásah, dodávateľ sa spojí s asistenčnou spoločnosťou, ktorá rozhodne o ďalšom postupe.
8. Po vykonaní opravy dodávateľ vystaví na mieste protokol o zásahu. Po prečítaní ho poistený podpíše. Tento protokol zároveň slúži ako záručná listina na vykonané práce. Jedno vyhotovenie protokolu bude ponechané poistenému, druhé zostáva dodávateľovi.
9. V prípade poruchy spotrebiča je poistený povinný predložiť dodávateľovi doklad o zakúpení, záručný list alebo iný obdobný doklad s dátumom predaja. Na vyžiadanie asistenčnej spoločnosti je poistený povinný kópie týchto dokladov zaslať asistenčnej spoločnosti.

Článok 8: Predmet poistenia

Predmetom poistenia sú asistenčné služby v rozsahu podľa čl. 4 týchto VPP-AS.

Článok 9: Právne vzťahy, formy právnych úkonov a doručovanie

1. Podmienky poistenia upravené v poistnej zmluve a týchto VPP-AS platné pre poistníka platia primerane aj pre poisteného. Povinnosťou poistníka, ak je iný ako poistený, je oboznámiť poisteného s poistnou zmluvou a týmito VPP-AS.
2. Pre právne úkony týkajúce sa poistenia je potrebná písomná forma, ak nie je v týchto VPP-AS alebo v poistnej zmluve uvedené inak.
3. Písomnosti určené poisťovateľovi sa považujú za doručené dňom potvrdenia prevzatia písomnosti poisťovateľom alebo oprávneným zástupcom poisťovateľa, ak nie je dojednané inak.
4. Písomnosti poisťovateľa určené poistníkovi, resp. poistenému sa doručujú poštou, môžu byť však doručené aj oprávneným zástupcom poisťovateľa, a to na poslednú poisťovateľovi známu adresu. Písomnosť poisťovateľa určená poistníkovi alebo poistenému (ďalej len „adresát“) sa považuje za doručenú dňom prevzatia písomnosti adresátom alebo dňom, kedy adresát prevzatie písomnosti odoprel. V prípade, že sa písomnosť uloží na poštovom podniku kvôli nezastihnutiu adresáta s tým, že si ju adresát v príslušnej lehote nevyzdvihol, považuje sa za doručenú v posledný deň tejto lehoty, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel. V prípade, že je písomnosť vrátená poisťovateľovi ako nedoručená z dôvodu, že adresáta nemožno zistiť na poslednej známej adrese, písomnosť sa považuje za doručenú dňom jej vrátenia poisťovateľovi.
5. Poisťovateľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, SMS, fax) pre vzájomnú komunikáciu s poistníkom, poisteným alebo nimi splnomocnenou osobou v súvislosti so správou poistenia, riešením škodových udalostí a ponukou produktov a služieb poisťovateľa. Tieto prostriedky však

nenahrádzajú písomnú formu úkonov v prípadoch, kedy písomnú formu vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo poistná zmluva.

6. Niektoré zmeny poistnej zmluvy, zmeny v poistení a poistné udalosti je možné oznámiť aj telefonicky. Prehľad oznámení, ktoré možno realizovať telefonicky, spolu s uvedením telefónneho čísla poisťovateľ zverejňuje na svojej internetovej stránke www.allianzsp.sk.

7. Poistník a poistený, ak je iný než poistník, uzavretím poistnej zmluvy dávajú poisťovateľovi súhlas s vyhotovovaním, použitím ako aj následným archivovaním zvukových záznamov telefonických hovorov uskutočnených medzi ním a poisťovateľom v súvislosti s výkonom poisťovacej činnosti poisťovateľom, najmä pri správe poistenia a likvidácií poistných udalostí podľa tejto poistnej zmluvy, a to na technických prostriedkoch umožňujúcich ich zachytenie, zachovanie a reprodukciu. Poistník a poistený uzavretím poistnej zmluvy dávajú poisťovateľovi súhlas s tým, aby poisťovateľ použil tieto záznamy a ich kópie pri uplatňovaní práv a povinností z tejto poistnej zmluvy. Poisťovateľ je oprávnený uchovať tieto záznamy až do vysporiadania všetkých práv a povinností súvisiacich s poistením podľa tejto poistnej zmluvy. Poisťovateľ bude tieto záznamy počas doby ich uchovania chrániť pred neoprávneným prístupom tretích osôb.

8. Uplatnenie práv vyplývajúcich z poistnej zmluvy prináleží výhradne poistenému, ak nie je týmito VPP-AS stanovené inak, alebo nie je dojednané inak.

9. Poistník ani poistený nemá právo postúpiť akýkoľvek nárok alebo právo vyplývajúce z poistnej zmluvy, ktorá sa odvoláva na tieto VPP-AS, na tretiu osobu alebo tretie osoby.

10. Právne úkony právnickej osoby môže vykonávať výlučne osoba oprávnená konať v jej mene alebo osoba splnomocnená.

11. Nároky z poistenia sa premlčia v trojročnej premlčacej dobe. Premlčacia doba začína plynúť rok po vzniku poistnej udalosti.

12. V poistnej zmluve je možné odchyliť sa od jednotlivých ustanovení týchto VPP-AS. Akákoľvek odchýlka od týchto VPP-AS dojednaná v poistnej zmluve je účinná najskôr dňom, kedy sa zmluvné strany na tejto zmene písomne dohodli.

Článok 10: Uzavretie poistnej zmluvy a začiatok poistenia

1. Návrh poistnej zmluvy (ďalej len „návrh“) môže poistník prijať zaplatením poistného v lehote uvedenej v ods. 2 tohto článku. Poistná zmluva je uzavretá okamihom zaplatenia poistného. Zaplatením poistného sa myslí aj zaplatenie dohodnutej splátky poistného.
2. K uzavretiu poistnej zmluvy dôjde, ak je návrh prijatý zaplatením poistného v navrhovanej výške najneskôr do 24:00 hodiny dňa bezprostredne predchádzajúcemu dňu, ktorý je v návrhu uvedený ako začiatok poistenia.
3. Poistenie začína dňom uvedeným v návrhu ako začiatok poistenia.
4. Platnosť návrhu zanikne a poistenie na jeho základe nevznikne, ak poistné nebude zaplatené do 24:00 hodiny

dňa bezprostredne predchádzajúcemu dňu, ktorý je v návrhu uvedený ako začiatok poistenia.

Článok 11: Doba poistenia

Poistenie sa dojednáva na dobu určitú jeden rok s predĺžením vždy o ďalší rok, ak poistník zaplatí poistné predpísané na ďalší rok poistenia vo výške navrhutej poisťovateľom, a to najneskôr prvým dňom ďalšieho roku poistenia, inak poistenie zaniká posledným dňom obdobia, za ktoré bolo poistné riadne a včas zaplatené. Poistenie sa považuje za dojednané na dobu určitú.

Článok 12: Zmena a zánik poistenia

- Poistnú zmluvu možno meniť len na základe písomnej dohody poistníka a poisťovateľa.
- Poistník aj poisťovateľ majú právo vypovedať poistnú zmluvu po poistnej udalosti najneskôr do jedného mesiaca po poskytnutí poistného plnenia alebo po jeho zamietnutí. Výpovedná lehota je osemdeňová; jej uplynutím poistenie zanikne.
- Poistník má právo odstúpiť od poistnej zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa uzavretia poistnej zmluvy, ak k tomuto oznámeniu dôjde v písomnej podobe na adresu sídla poisťovateľa uvedenú v poistnej zmluve.
- Okrem dôvodov uvedených v Občianskom zákonníku poistenie zanikne aj:
 - dohodou zmluvných strán: poistník a poisťovateľ sa môžu dohodnúť na zániku poistnej zmluvy pred dňom začiatku poistenia; v takom prípade sa poistná zmluva zrušuje a poisťovateľ vráti poistníkovi zaplatené poistné, ak nie je dohodnuté inak,
 - odstúpením od poistnej zmluvy podľa ods. 3 tohto článku, a to uplynutím dňa, v ktorom bolo odstúpenie od poistnej zmluvy doručené poisťovateľovi,
 - uplynutím doby, na ktorú je dojednané,
 - odmietnutím plnenia, ak sa poisťovateľ až po poistnej udalosti dozvie, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede poistníka alebo poisteného nemohol zistiť pri dojednávaní poistenia a ktorá bola pre uzavretie poistnej zmluvy podstatná,
 - včasným nezaplatením predpísaného poistného na ďalšie poistné obdobie, a to uplynutím poistného obdobia, za ktoré bolo poistné zaplatené.
- Ak nastane zmena odberateľa na mieste poistenia, vstupuje nový odberateľ miesta poistenia do práv a povinností poisteného vyplývajúcich z poistnej zmluvy, a to na čas do konca poistného obdobia, za ktoré bolo zaplatené poistné. Uplynutím tohto obdobia poistenie zanikne. Zmena odberateľa miesta poistenia musí byť bezodkladne písomne oznámená poisťovateľovi.

Článok 13: Poistné

- Poistné je cena za poistenie. Poistné sa stanovuje podľa rozsahu poistenia a jeho výška je uvedená v poistnej zmluve.
- Poistné platí ten, kto uzavrel s poisťovateľom poistnú zmluvu.

- Pri poistení dojednanom na dobu určitú je poistné splatné naraz za celú dobu poistenia (jednorazové poistné).
- Poisťovateľ má právo na poistné za dobu do zániku poistenia.
- Ak poistenie zaniklo podľa čl. 12 ods. 5 týchto VPP-AS, patrí poisťovateľovi poistné do konca doby poistenia.

Článok 14: Spoluúčasť

Poistenie sa dojednáva bez spoluúčasti, ak v poistnej zmluve nie je dohodnuté inak.

Článok 15: Povinnosti poistníka a poisteného

- Poistník/ poistený je povinný:
 - dodržiavať povinnosti stanovené Občianskym zákonníkom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
 - odpovedať pravdivo a úplne na všetky písomné otázky poisťovateľa týkajúce sa dojednávaného poistenia alebo poistnej udalosti,
 - bezodkladne písomne oznámiť poisťovateľovi zmenu odberateľa odberného miesta,
 - písomne oznámiť poisťovateľovi akúkoľvek zmenu údajov, vrátane adresy a osobných údajov, ktoré boli podkladom pri uzatváraní poistnej zmluvy, a to najneskôr do 5 pracovných dní od takejto zmeny,
 - dbať na to, aby poistná udalosť nenastala a dodržiavať povinnosti uvedené v týchto VPP-AS a poistnej zmluve,
 - uchovávať hodnoverné doklady o nadobudnutí spotrebiča a technického zariadenia a na požiadanie ich predložiť poisťovateľovi, ak si ich vyžiada za účelom vybavenia poistnej udalosti,
 - bezodkladne, najneskôr však do 5 pracovných dní od poistnej udalosti, oznámiť poisťovateľovi, že nastala poistná udalosť, a najneskôr do 15 dní od poistnej udalosti predložiť poisťovateľovi hlásenie o rozsahu poškodenia spotrebiča alebo technického zariadenia,
 - umožniť osobám povereným poisťovateľom vstup do miesta poistenia a vykonať obhliadku vecí, ktorá je predmetom poistenia,
 - pri vyšetrovaní poistnej udalosti sa riadiť pokynmi poisťovateľa alebo poisťovateľom určenej osoby.
- V poistnej zmluve sa môžu poistník a poisťovateľ dohodnúť na ďalších povinnostiach poistníka a poisteného.

Článok 16: Povinnosti a práva poisťovateľa

- Poisťovateľ je povinný:
 - dodržiavať povinnosti vyplývajúce mu z ustanovení Občianskeho zákonníka, ostatných všeobecne záväzných predpisov a týchto VPP-AS,
 - prerokovať s poisteným výsledky vyšetrenia poistnej udalosti, ak o to poistený písomne požiadá,
 - zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach týkajúcich sa poistenia a o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri uzavretí poistnej zmluvy, jej správe alebo likvidácii poistnej udalosti; to neplatí, ak dá

poistník alebo poistený písomný súhlas na poskytnutie informácií alebo je zákonom uložené alebo povolené poskytnutie informácie,

- d) poskytnúť poistné plnenie, ak vzniklo právo na poistné plnenie, do 15 dní po skončení vyšetrenia poistnej udalosti potrebného na zistenie rozsahu povinnosti poisťovateľa plniť.

2. Poisťovateľ má právo:

- a) overovať si pravdivosť a úplnosť údajov potrebných pre výpočet poistného a poistného plnenia a používať zistené údaje pre účely správy poistenia a likvidácie poistných udalostí,
- b) vykonať kontrolu činností vykonávaných dodávateľom pre poisteného,
- c) stanoviť výšku poistného na každé nové poistné obdobie.

Článok 17: Poistná udalosť

1. Poistnou udalosťou je:

- a) technická havária,
- b) zablokovanie dverí,
- c) porucha spotrebiča.

2. Viaceré časovo spolu súvisiace poistné udalosti vzniknuté priamo z tej istej príčiny, zdroja, okolnosti, udalosti alebo iného nebezpečenstva, sa považujú za jednu poistnú udalosť bez ohľadu na počet poškodených zariadení.

Článok 18: Miesto poistenia

1. Miestom poistenia je byt alebo rodinný dom, ktoré sú podľa rozhodnutia stavebného úradu určené na bývanie a ktoré sú ako adresa odberného miesta na území Slovenskej republiky uvedené v poistnej zmluve.

2. Miestom poistenia v prípade zablokovania dverí motorového vozidla je celé územie Slovenskej republiky.

Článok 19: Rozsah poistného krytia a poistného plnenia

1. Rozsah poskytovaných asistenčných služieb závisí od variantu poistného krytia dojednaného v poistnej zmluve. Poistenie asistenčných služieb je možné dojednať buď s variantom poistného krytia SSE Opravár alebo s variantom poistného krytia SSE Opravár PLUS.

2. V prípade poistnej udalosti si nárok na poistné plnenie môže uplatniť poistený alebo členovia domácnosti.

3. Poistený má nárok na bezplatné využitie asistenčných služieb do výšky limitu stanoveného podľa dojednaného variantu poistného krytia.

4. V prípade poistenia variantu **SSE Opravár** je limit poistného plnenia na každú jednu poistnú udalosť vo výške 200 EUR v zmysle ods.4.1. až 4.3. tohto článku.

4.1. Ak nastane *technická havária* podľa čl. 2 ods.14 písm. a) týchto VPP-AS asistenčná spoločnosť zorganizuje a uhradí poistenému asistenčné služby na odstránenie následkov vzniknutej škody prostredníctvom svojich zmluvných dodávateľov služieb, a to konkrétne:

- a) príjazd/odjazd dodávateľa na miesto vzniku poistnej udalosti,

- b) vykonanú prácu dodávateľa za účelom odstránenia následkov technickej havárie,
- c) náklady za drobný materiál a náhradné diely do limitu 40 EUR na jednu poistnú udalosť.

4.2. Ak nastane poistná udalosť, má poistený a člen domácnosti právo požiadať asistenčnú spoločnosť o poskytnutie kontaktu na odborníka na právo v príslušnej oblasti. Náklady na vyhľadanie kontaktu na odborníka na právo v príslušnej oblasti znáša asistenčná spoločnosť. Poistenému v tomto prípade vzniká nárok len na poskytnutie kontaktu, nevzniká mu nárok na právnu konzultáciu.

4.3. Ak nastane *technická havária* podľa čl. 2 ods.14 písm. ab) alebo b) týchto VPP-AS, *zablokovanie dverí* alebo *porucha spotrebiča* má poistený a člen domácnosti právo požiadať asistenčnú spoločnosť o poskytnutie kontaktu na dodávateľa. Poistenému v prípade takéhoto variantu vzniká nárok len na poskytnutie kontaktu.

5. V prípade poistenia variantu **SSE Opravár PLUS** je limit poistného plnenia na každú jednu poistnú udalosť vo výške 800 EUR v zmysle ods.5.1.až 5.5. tohto článku.

5.1. Ak nastane *technická havária* podľa čl. 2 ods.14 týchto VPP-AS, asistenčná spoločnosť zorganizuje a uhradí poistenému asistenčné služby na odstránenie následkov vzniknutej škody prostredníctvom svojich zmluvných dodávateľov služieb, a to konkrétne:

- a) príjazd/odjazd dodávateľa na miesto vzniku poistnej udalosti,
- b) vykonanú prácu dodávateľa za účelom odstránenia následkov technickej havárie,
- c) náklady za drobný materiál a náhradné diely do limitu 80 EUR na jednu poistnú udalosť.

5.2. Ak nastane poistná udalosť, má poistený a člen domácnosti právo požiadať asistenčnú spoločnosť o právnu konzultáciu. Náklady na vyhľadanie kontaktu na odborníka v príslušnej oblasti práva znáša asistenčná spoločnosť. Poistenému v tomto variante poistenia vzniká nárok na právnu konzultáciu.

5.3. Ak nastane *technická havária* podľa čl. 2 ods.14 týchto VPP-AS, má poistený a člen domácnosti nárok na zaistenie náhradného ubytovania a sťahovacích služieb vrátane zaistenia služieb spojených s prepravou nábytku a zariadenia domácnosti do miesta určeného poisteným, a to v prípade, ak je miesto poistenia neobývatelné v dôsledku technickej havárie.

5.4. Ak nastane *zablokovanie dverí*, asistenčná spoločnosť zorganizuje a uhradí poistenému asistenčné služby na odomknutie zablokovaných dverí prostredníctvom svojich zmluvných dodávateľov služieb, a to konkrétne:

- a) príjazd/odjazd dodávateľa na miesto vzniku poistnej udalosti, vykonanú prácu dodávateľa za účelom odomknutia vchodových dverí do miesta poistenia alebo uzatvorených dverí na motorovom vozidle vo vlastníctve alebo držbe poisteného, prípadne dovoz náhradných kľúčov od motorového vozidla do limitu 200 EUR na jednu poistnú udalosť,

- b) náklady za drobný materiál a náhradné diely (záмок, kľúče apod.) do limitu 20 EUR na jednu poistnú udalosť.

5.5. Ak nastane *porucha spotrebiča*, asistenčná spoločnosť zorganizuje a uhradí poistenému asistenčné služby na opravu spotrebiča prostredníctvom svojich zmluvných dodávateľov služieb, a to konkrétne:

- a) príjazd/odjazd dodávateľa na miesto vzniku poistnej udalosti,
- b) vykonanú prácu dodávateľa za účelom opravy spotrebiča,
- c) náklady za drobný materiál a náhradné diely, prípadne odvoz neopraviteľného spotrebiča, do limitu 100 EUR na jednu poistnú udalosť.

6. V prípade, ak sa zabezpečenie a krytie nákladov na požadovaného dodávateľa nenachádza v dojednanom variante poistného krytia, alebo v prípade vyčerpania limitu poistného plnenia, poskytne asistenčná spoločnosť poistenému pri vzniku technickej havárie informačnú službu. Poistenému v tomto prípade vzniká nárok výlučne na poskytnutie kontaktu (obchodné meno, adresa, tel. číslo, príp. mailová adresa); nárok na zabezpečenie príchodu a odchodu dodávateľa do miesta poistenia, zabezpečenie dodania prác a úhradu nákladov na tieto práce a použitý materiál poistenému nevzniká. V prípade vyčerpania nároku na poskytnutie poistného plnenia poskytne asistenčná spoločnosť poistenému pri zablokovaní dverí kontakt na dodávateľa z profesie zámočník. Poistenému v tomto prípade vzniká nárok len na poskytnutie kontaktu (obchodné meno, adresa, tel. číslo, príp. mailová adresa), nevzniká mu nárok na zabezpečenie príchodu a odchodu dodávateľa do miesta poistenia alebo k motorovému vozidlu, dodanie prác a úhradu nákladov na tieto práce a použitý materiál.

7. Náklady za služby dodávateľa, ktoré presahujú limit poistného plnenia, nie sú predmetom plnenia poisťovateľa a musí ich dodávateľovi uhradiť poistený.

8. Po predchádzajúcej dohode s asistenčnou spoločnosťou má poistený nárok na náhradu nákladov na odstránenie technickej havárie, zablokovania dverí a poruchy spotrebiča, ktoré si poistený sám zabezpečil, a to až do výšky limitu stanoveného podľa dojednaného variantu poistného krytia, pod podmienkou zaslania originálu dokladu preukazujúceho výšku nákladov asistenčnej služby.

Článok 20: Výluky z poistenia

1. Poistenie sa nevzťahuje na:

- a) poruchu spotrebiča spôsobenú chybným softvérom (vrátane poškodení spôsobených počítačovým vírusom) nahratým, kúpeným alebo inak preneseným do spotrebiča, alebo chybnou inštaláciou softvéru,
- b) poruchu spotrebiča spôsobenú nesprávnou či nedostatočnou údržbou spotrebiča, preťažovaním spotrebiča,
- c) poruchu spotrebiča spôsobenú užívaním spotrebiča v rozpore s pokynmi výrobcu, či za nezvyčajných podmienok (napr. použitím výrobcom neschválených doplnkov),

- d) poruchu spotrebiča zapríčinenú účinkami klimatických a iných vonkajších vplyvov, ako aj zapríčinenú živelnou udalosťou, vandalizmom, odcudzením alebo prepravou spotrebiča,
- e) estetický nedostatok (napr. poškrabanie, zárez, prasklina), ktorý neznižuje ani neobmedzuje funkčnosť spotrebiča,
- f) spotrebiče, ktoré nie sú uvedené do prevádzky odborne spôsobilou osobou, ak uvedenie do prevádzky stanovuje všeobecne záväzný právny predpis, alebo nie sú pripojené na zdroj, ktorý prešiel povinnou revíziou,
- g) poruchu spotrebiča poškodením plazmovej alebo LCD obrazovky v prípade, že sa v malom rozsahu strácajú pixely a táto strata nepresahuje rozsah prípustný podľa záruky poskytnutej predajcom, alebo ak je obraz vypálený do obrazovky,
- h) odstraňovanie následkov havarijných situácií vzniknutých v dôsledku vykonávania akýchkoľvek opráv, úprav alebo stavebných prác vykonávaných dodávateľsky.

2. Poistenie sa ďalej nevzťahuje na poistnú udalosť vzniknutú:

- a) v nebytových priestoroch určených na komerčné využitie,
- b) v spoločných priestoroch nehnuteľností s viac ako dvomi bytmi,
- c) v priestoroch, ktoré nie sú v objektoch určených na bývanie,
- d) v priestoroch, ktoré sú z dôvodu zanedbania základnej údržby v nevyhovujúcom technickom stave,
- e) na rozvodoch médií a energií, ktoré nie sú vo vlastníctve poisteného v mieste poistenia.

3. Poistený nemá nárok na poistné plnenie formou úhrady nákladov za služby a práce, ktoré si dohodol alebo svojpomocne vykonal bez predchádzajúceho súhlasu asistenčnej spoločnosti, ani na následné finančné škody, najmä na stratu na zárobku a ušlý zisk.

Článok 21: Zníženie a zamietnutie poistného plnenia

1. Ak poistený porušil povinnosti stanovené Občianskym zákonníkom, ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo povinnosťami uvedenými vo VPP-AS, a toto porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu jej následkov, poisťovateľ má právo plnenie z poistnej udalosti znížiť podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.

2. Asistenčná spoločnosť má právo zamietnuť poskytnutie asistenčných služieb, ak poistený úmyselne uvedie poisťovateľa alebo asistenčnú spoločnosť do omylu o podstatných okolnostiach týkajúcich sa vzniku nároku na poistné plnenie alebo výšky nároku alebo nároku na poskytnutie asistenčných služieb.

3. Ak poistený spôsobí asistenčnej spoločnosti zvýšenie nákladov tým, že v dôsledku jeho konania treba rozhodujúce skutočnosti zisťovať opakovane, poisťovateľ má právo znížiť plnenie z poistnej udalosti o výšku takto vzniknutých nákladov.

4. Náklady na opravu, o ktoré je znížené poistné plnenie z dôvodov uvedených v ods. 1, 2 a 3 tohto článku znáša poistený.

5. V prípade, že poistený dostal za vzniknuté náklady, ktoré by boli predmetom poistného plnenia z tohto poistenia, náhradu od tretej strany alebo prostredníctvom iného právneho vzťahu, je poisťovateľ oprávnený primerane znížiť poistné plnenie o sumu, ktorú poistený ako náhradu dostal.

Článok 22: Spôsob vybavovania sťažnosti

1. Poisťovateľ prijíma sťažnosti proti jeho postupu podané ústne alebo písomne. Ústne podanú sťažnosť poisťovateľ zaznamená. Písomnú sťažnosť môže sťažovateľ podať osobne, zaslať poštou na adresu sídla poisťovateľa, prípadne emailom na dialog@allianzsp.sk.

2. Zo sťažnosti musí byť zrejmý dátum jej podania, kto ju podáva, čoho sa týka (predmet sťažnosti) a čoho sa

sťažovateľ domáha. Ak je sťažovateľom fyzická osoba, sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu bydliska fyzickej osoby. Ak je sťažovateľom právnická osoba, sťažnosť musí obsahovať názov alebo obchodné meno a adresu sídla právnickej osoby.

3. Poisťovateľ je povinný prešetriť sťažnosť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho požiadaviek či dôvodoch ich zamietnutia do 30 dní odo dňa jej doručenia. Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, je možné lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený.

4. V prípade nespokojnosti s vybavením sťažnosti sa sťažovateľ môže obrátiť na Národnú banku Slovenska, ktorá je poverená vykonávať dohľad nad poisťovateľom.

V Bratislave, schválené dňa 25.11.2013