



ASISTENČNÉ SLUŽBY PRE POISTENIE NEHNUTEĽNOSTÍ A ZARIADENIA DOMÁCNOSTÍ

1. Informácie pre klientov

Vážení klienti,

Generali Slovensko poisťovňa, a. s., Vám v rámci poistenia nehnuteľností a zariadenia domácnosti pripravila komplexný Asistenčný program Komfort.

Tento asistenčný program Vám zabezpečí nepretržitú pomoc v prípade vzniku neočakávaných a nepredvídaných 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 tejto prílohe.

Čo je potrebné urobiť?

V prípade, že potrebujete pomoc asistenčnej služby, zavolajte na telefónne číslo

+421 2 5825 2191

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

Ako postupovať pri nahlásení?

Pri telefonickom kontakte informujte pracovníka asistenčných služieb o Vašej požiadavke. Pripravte si, prosím:

– číslo Vašej poisťnej zmluvy,

- Vaše meno, priezvisko a adresu Vášho bytu (rodinného domu),
- stručný popis udalosti a povahy požadovanej asistenčnej služby,
- telefónne číslo, na ktorom budete zastihnuteľný.

Okrem týchto služieb Vám je ďalej k dispozícii aj informačný servis a poradenstvo asistenčných služieb, ktoré môžete využiť pri akýchkoľvek problémoch spojených s užívaním Vášho rodinného domu, bytu alebo zariadenia domácnosti.

2. Podmienky pre poskytovanie asistenčných služieb KOMFORT

Článok 1

Rozsah služieb

Súčasťou poistenia budov pre bývanie (rodinných domov a bytov) a poistenia zariadenia domácnosti je aj poskytovanie asistenčných služieb v rozsahu:

1. Odstránenie príčiny havarijného stavu

a) v prípade havarijného stavu na budove pre bývanie (rodinný dom a byt) zorganizuje a uhradí asistenčná služba príjazd technickej pomoci (napr. pohotovostnej havarijnej služby) do miesta vzniknutej havárie bez obmedzenia limitu kilometrov,

b) v prípade havarijného stavu na budove pre bývanie (rodinný dom a byt) zorganizuje a uhradí asistenčná služba prácu a použitie materiálu za účelom odstránenia príčiny havarijného stavu s limitom do 2 100 SKK / 69,70 EUR.

2. Núdzová činnosť

V prípade, že domácnosť je z dôvodu havarijného stavu na budove pre bývanie (rodinný dom a byt) neobývateľná, asistenčná služba zorganizuje a uhradí:

- a) krátkodobé náhradné ubytovanie na 48 hodín do 30.000 SKK/995,82 EUR
- b) prevoz zariadenia domácnosti do 10.000 SKK/331,94 EUR
- c) uskladnenie zariadenia domácnosti do 5.000 SKK/165,97 EUR
- d) ochrana nezabezpečenej domácnosti na 72 hodín do 30.000 SKK/995,82 EUR
- e) prepravu poisteného k určenej osobe do 5.000 SKK / 165,97 EUR

3. Organizácia remeselných prác

Asistenčná služba zorganizuje realizáciu remeselných prác smerujúcich k odstráneniu následkov havárie alebo škody. Poistený si náklady za použitý materiál, príjazd a prácu technika hradí sám.

4. Odomknutie hlavných vchodových dverí

V prípade, že nastane uzatvorenie hlavných vchodových dverí poisteného rodinného domu, bytu alebo zariadenia domácnosti v mieste poistenia bez možnosti ich otvorenia, alebo dôjde k strate kľúčov, asistenčná služba:

- a) zorganizuje a uhradí príjazd technika na miesto poistenia rodinného domu, bytu a zariadenia domácnosti,
- b) zorganizuje a uhradí práce na odomknutí vchodových dverí budovy pre bývanie (rodinného domu a bytu) do limitu 2 100 SKK / 69,70 EUR,
- c) asistenčná služba nehradí náklady na použitý materiál (novú zámkovú vložku a pod.).

5. Náhla hospitalizácia člena domácnosti

V prípade náhlej hospitalizácie niektorého člena domácnosti na dobu dlhšiu ako 48 hodín asistenčná služba zorganizuje a uhradí:

- a) taxi pri návrate pre člena domácnosti po hospitalizácii do výšky 2.500 SKK/82,98 EUR
- b) dopravu osôb poverených poisteným strážením detí alebo seniorov do výšky 2.500 SKK / 82,98 EUR

6. Informačná a poradenská služba v prípade poisťnej udalosti

Asistenčná služba poskytne rady, ako postupovať v prípade vzniku poisťnej udalosti a poskytne pomoc pri nahlásení poisťnej udalosti poisťovateľovi.

7. Administratívne a právne informácie

V oblasti právnej ochrany Vám asistenčná služba zabezpečí uhradiť:

- a) právnu ochranu v prípade žaloby za zodpovednosť za spôsobenú škodu až do 4.000 SKK/132,78 EUR

b) poverenie znalca na posúdenie spornej výšky škody spôsobenej na vašej domácnosti treťou osobou až do 4.000 SKK/132,78 EUR

Asistenčná služba poskytne praktické informácie o postupoch v oblastiach práva súvisiacich s užívaním a vlastníctvom nehnuteľností:

- a) informácie o právnych predpisoch a ich znení, vysvetlenie významu jednotlivých ustanovení, vyhľadanie súvisiacich právnych predpisov;
- b) informácie o vzťahu občan verzus súd (informácie o vecnej a miestnej príslušnosti súdov, náležitostiach podania, zastupovaní, nákladoch súdneho jednania, tarifách znalcov, tlmočníkov, advokátov);
- c) informácie o riešení záväzkových alebo spotrebiteľských vzťahov (ručenie, zmluvné pokuty, úroky, riešenie reklamácií, dodacích lehôt, chýb na výrobkoch používaných v domácnosti);
- d) informácie o postupoch pri riešení problémových situácií ako sú informácie o všeobecnom riešení problému, vyhľadanie analogických prípadov a spôsobov ich riešenia; a ďalšie súvisiace informácie a praktické rady.

Asistenčná služba ďalej poskytne adresy správnych orgánov, právnych poradcov, profesijných organizácií a ďalších subjektov nutných na riešenie vzniknutej situácie, poskytne informácie o nutných dokladoch a potvrdeniach, administratívnych poplatkoch, kolkoch, poskytne telefonickú pomoc pri vyplňaní formulárov, podaní alebo sťažnosti.

Asistenčná služba v prípade potreby zdarma zorganizuje osobnú schôdzku na úrade alebo inej inštitúcii, zabezpečí a odošle potrebné formuláre, zorganizuje vyhotovenie znaleckého posudku, alebo zaisti právneho zástupcu.

8. Prijatie hlásenia poisťnej udalosti

V prípade, že vo Vašej domácnosti nastane poisťná udalosť asistenčné služby Vám poskytnú praktické informácie a rady, ako je potrebné v danom prípade postupovať. Zároveň nahlásia vznik poisťnej udalosti v Generali Slovensko poisťovni, a. s.

Článok 2

Výklad pojmov

Asistenčnou službou sa rozumie pomoc poskytovaná podľa rozsahu poistenia o poskytovaní služieb dohodnutých v poisťnej zmluve. Asistenčné služby poskytuje zmluvný partner poisťovateľa.

Havarijným stavom sa rozumie situácia, ktorá nastala následkom nepredvídateľnej a neočakávanej poruchy technického zariadenia a inštalácií, slúžiacich k prívodu a odvodu medií a energií nutných k obvyklému užívaniu poistených nehnuteľností, a ktorá nie je preukázateľne ovplyviteľná ľudským faktorom a nie je zavinená treťou osobou, alebo situácie, keď došlo následkom takejto poruchy alebo zmeny vnútri obsluhovaného systému, rozvodov alebo inštalácií 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 sa jedná o situáciu, vyžadujúcu bezodkladné riešenie, pri ktorej hrozí bezprostredné ohrozenie poisteného majetku alebo značné zväčšenie rozsahu už vzniknutej škody na poistenom majetku.

Neobývateľnou domácnosťou sa rozumie domácnosť v rodinnom alebo bytovom dome, ktorá bola z dôvodu vzniku havárie poškodená v takom rozsahu, že bolo znemožnené jej bežné užívanie.

Hospitalizáciou sa rozumie umiestnenie pacienta v nemocnici.

Článok 3

Výluky z asistenčného plnenia

1. Podmienky asistenčných služieb sa nevzťahujú na neplatnú poisťnú zmluvu.
2. Podmienky asistenčných služieb sa nevzťahujú na služby, ktoré boli poskytnuté bez kontaktovania pracovníkov asistenčných služieb, alebo v rozpore s pokynmi pracovníkov asistenčných služieb.
3. Náklady na práce stanovené v článku 1 bode 1. písm. a), b) a bode 4. písm. a), b), ktoré sa vzťahujú k prípadom uvedeným nižšie, asistenčná služba nehradí. Tieto práce je asistenčná služba povinná len zorganizovať.

Do týchto prípadov spadajú:

- priestory, ktoré nie sú určené na bežné bývanie, ale slúžia výhradne na komerčné využitie (ako sú napr. výrobné, priemyselné, obchodné, kancelárske priestory atď.),
- spoločné priestory v nehnuteľnostiach s viac ako jedným bytom, napríklad chodby, schodišťa, spoločné povaly, pivnice, kočíkárne alebo garáže,
- priestory, ktoré sa nachádzajú v objektoch nespôsobilých na bývanie,
- priestory vo výrazne nevyhovujúcom technickom stave, v ktorých je zanedbaná základná údržba,
- prevádzkovanie bežných opráv, údržby alebo preventívnych opráv,
- prípady, keď oprava bola predpísaná správnymi úradmi,
- škody, ktorých zavinenie je spôsobené konaním tretej osoby,
- na základe predchádzajúcej intervencie asistenčnej služby boli odporučené úkony, opravy alebo opatrenia, ktorých vykonanie poistený nezabezpečil a opakovane žiada asistenčnú službu rovnakej alebo podobnej povahy,
- úkony požadované poisteným, ktoré spadajú do zákonných povinností správy nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza byt alebo zariadenie domácnosti (napr. rozvody mimo poisťovaného bytu alebo poisteného zariadenia domácnosti, rozvody obsluhujúce spoločné priestory v nehnuteľnosti a pod.),
- havária, ktorá bola spôsobená neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zo strany člena domácnosti,
- havária, ktorá bola spôsobená neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zo strany tretej osoby,
- havária, ktorá bola spôsobená v dôsledku akýchkoľvek stavebných opráv alebo úprav,
- havária, ktorá bola spôsobená zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí,
- havária, ktorá bola spôsobená konaním s úmyslom spôsobiť škodu na majetku alebo na zdraví tretej osobe alebo s úmyslom poškodiť jej práva alebo vandalizmom.

4. Podmienky asistenčných služieb uvedené v bode 7 sa nevzťahujú na:

- spisovanie listín a vypracovanie právnych rozborov,
- právne poradenstvo,
- informácie týkajúce sa obchodnej činnosti a podnikania,
- spory vedené s Generali Slovensko poisťovňou, a. s.