Poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus

(PP-ZSEAS4-1409)

v produktovom rade ZSE

Časť A – Všeobecná časť

Článok I – Úvodné ustanovenia

1.1 Pre súkromné poistenie (ďalej len „**poistenie**") asistenčných služieb, ktoré prostredníctvom finančného sprostredkovateľa Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 129, 140 00 Praha 4, Česká republika uzatvára Europ Assistance S.A. Irish Branch so sídlom Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin, Irsko, vedená v Registri firiem Írskej vlády pod ref. číslom 907 089 (ďalej len „**poistiteľ**"), platí zákon č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v platnom znení, zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení, príslušné ustanovenia zákona č. 95/2002 Z. z., o poisťovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákony**") a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky, tieto Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE Produkt č. 4 (ďalej len PP-ZSEAS4-1409) a ďalšie dohody poistnej zmluvy.

1.2 Tieto PP-ZSEAS4-1409 boli schválené poistiteľom a nadobúdajú účinnosť dňa 1. 9. 2014.

Článok II – Výklad pojmov

2.1 Na účely uzatváraného poistenia platí tento výklad pojmov:

a) **poistníkom** je Energetika Slovensko, a.s., Čulenova 6, 811 09 Bratislava, IČO: 44 483 767;

b) **asistenčnou centrálou** je Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 129, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851;

c) **obchodnými podmienkami** sa na účely tohto poistenia rozumejú obchodné podmienky pre dodávky elektriny a plynu pre odberateľa, prípadne iné relevantné zmluvy poistníka;

d) **odberateľom** sa na účely tohto poistenia rozumie fyzická osoba, klient poistníka, ktorá nakupuje elektrinu a/alebo plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti, a táto neslúži na podnikateľské činnosti, a ktorá sa zaviazala dodržiavať obchodné podmienky;

e) **poisteným** je odberateľ, ktorý s poistníkom uzavrel zmluvu o odbere elektrickej energie a/alebo plynu alebo inú zmluvu s poistníkom a na ktorého sa vzťahuje poistenie uzatvorené podľa PP-ZSEAS4-1409;

f) **oprávnenou osobou** je poistený a člen domácnosti;

g) **poistnou udalosťou** je náhodná skutočnosť bližšie určená v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409, ktorá nastala v čase trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poistiteľa poskytnúť poistné plnenie;

h) **poistným** je odmena za poistenie, ktorú je poistník povinný platiť poistiteľovi;

i) **poistnou dobou** je obdobie, na ktoré bolo poistenie uzatvorené;

j) **poistným obdobím** je časové obdobie dohodnuté v poistnej zmluve, za ktoré sa platí poistné;

k) **poistným rokom** je obdobie, ktoré začína plynúť o 00.00 hodine dňa uvedeného v poistnej zmluve ako začiatok poistenia a končí sa o 00.00 hodine dňa, ktorý sa svojím číslom zhoduje s dňom začiatku poistenia; ak nie je taký deň, pripadne koniec na posledný deň v mesiaci;

l) **škodovou udalosťou** je skutočnosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie;

m) **poistnou zmluvou** je zmluva o finančných službách uzatvorená medzi poistiteľom a poistníkom, v ktorej sa poistiteľ zaväzuje najmä v prípade vzniku poistnej udalosti poskytnúť v dohodnutom rozsahu poistné plnenie a poistník sa zaväzuje najmä platiť poistné;

n) **súhlasom s poistením vyjadreným písomne** je písomné vyjadrenie poisteného medzi ním a poistníkom o tom, že súhlasí s poistením uzatváraným podľa PP-ZSEAS4-1409, za písomný súhlas sa považuje takisto súhlas poisteného vyjadrený elektronicky prostredníctvom on-line aplikácií poistníka či iným prostriedkom elektronickej komunikácie (napr. e-mail) určeným poistníkom alebo za súhlas poisteného sa považuje aj nevyjadrenie nesúhlasu s poskytnutým produktom, ku ktorému je poistený vyzvaný poistníkom pri jeho bezplatnom poskytnutí;

o) **súhlasom s poistením vyjadreným telefonicky** je vyjadrenie poisteného poistníkovi o tom, že súhlasí s poistením uzatváraným podľa PP-ZSEAS4-1409 a tento súhlas je vyjadrený telefonicky prostredníctvom zákazníckej linky poistníka a je o tomto preukázateľný spätne určiteľný záznam;

p) **korešpondenčnou adresou** je adresa trvalého bydliska alebo sídla, popr. iná adresa písomne oznámená poistiteľovi, na ktorú poistiteľ výhradne doručuje všetku písomnú korešpondenciu; so zasielaním na korešpondenčnú adresu je spojená fikcia doručenia. V prípade, že je poistiteľovi oznámená ako korešpondenčná adresa osoby odlišnej od poistníka alebo poisteného, nenesie poistiteľ zodpovednosť za dôsledky plynúce z prípadného omeškania pri odovzdaní korešpondencie medzi týmito osobami;

q) **kontaktným spojením** je telefonické, e-mailové alebo iné spojenie, na ktoré je poistiteľ oprávnený zaslať svoje oznamy alebo ponuky.

Článok III – Vznik a trvanie každého jednotlivého poistenia

3.1 Ak PP-ZSEAS4-1409 nestanovia inak, uzatvára sa poistenie na obdobie platnosti príslušného zmluvného vzťahu medzi poistníkom a odberateľom. Poistné obdobie je vždy jeden bežný rok.

3.2 Poistenie jednotlivého odberateľa vzniká od 00.00 hodiny prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dátume, ktorý poistník oznámi poistiteľovi ako dátum začiatku poistenia.

3.3 Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastanú v období trvania poistenia.

3.4 Každé jednotlivé poistenie môže vzniknúť za predpokladu, že poistený spĺňa podmienky pre vstup do poistenia (má uzatvorenú zmluvu o dodávke energií s poistníkom a je tak odberateľom poistníka) a zároveň

a) súhlasí s poistením vyjadreným písomne, a to odo dňa doručenia písomného vyjadrenia súhlasu s poistením poistníkovi alebo

b) súhlasí s poistením vyjadreným telefonicky, a to odo dňa telefonického vyjadrenia súhlasu s poistením poistníkovi

c) je zaradený do zoznamu poistených osôb, ktorý oznamuje poistník poistiteľovi (platí aj pre poistených, pre ktorých poskytuje poistník poistenie ako benefit).

3.5 Poistený nemá právny nárok na pristúpenie k poisteniu, ak nespĺňa podmienky pre vstup do poistenia.

Článok IV – Zánik každého jednotlivého poistenia

4.1 Popri spôsoboch stanovených zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi poistenie zaniká:

a) uplynutím poistnej doby, ak bolo poistenie uzavreté na čas určitý a to na dobu, po ktorú má odberateľ príslušný zmluvný vzťah s poistníkom;

b) pre neplatenie poistného v súlade s § 801 Občianskeho zákonníka zo strany poisteného;

c) výpoveďou podľa ustanovenia § 800 Občianskeho zákonníka;

d) odstúpením od poistenia v súlade s § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka;

e) odmietnutím plnenia v súlade s § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka;

f) jednostranným ukončením spôsobom uvedeným v podmienkach poistníka;

g) ďalšími spôsobmi uvedenými na inom mieste týchto poistných podmienok, v poistnej zmluve alebo stanovených zákonom.

Článok V – Poistné plnenie a limit poistného plnenia

5.1 Limity poistného plnenia sú vymedzené v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409.

5.2 Poistné plnenie poskytne poistiteľ podľa podmienok a v rozsahu uvedenom v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409.

5.3 Právo na poistné plnenie sa premlčí najneskôr za tri roky, premlčacia lehota práva

na poistné plnenie začína plynúť jeden rok po vzniku poistnej udalosti.

5.4 Počet poistných udalostí počas roku trvania poistenia nie je obmedzený.

Článok VI – Práva a povinnosti poistiteľa

6.1 Okrem ďalších práv stanovených právnymi prepismi je poistiteľ oprávnený najmä:
- a) udeľovať poistníkovi, poistenému, resp. oprávnenej osobe pokyny na odvrátenie poistnej udalosti alebo zmenšenie rozsahu jej následkov;
- b) odmietnuť plnenie z poistenia, ak oprávnená osoba uvedie pri uplatňovaní práva na plnenie z poistenia vedome nepravdivé alebo hrubo skreslené údaje týkajúce sa rozsahu poistnej udalosti alebo podstatné údaje týkajúce sa tejto udalosti zamlčí;
- c) znížiť poistné plnenie až na nulovú hodnotu, ak oprávnená osoba poruší povinnosti uvedené v zákone a v ostatných právnych predpisoch a také porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na jej priebeh alebo na zväčšenie rozsahu jej následkov alebo na zistenie alebo určenie výšky poistného plnenia alebo na sťaženie alebo znemožnenie vykonať vlastné vyšetrovanie poistiteľa na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie alebo rozsahu škody;
- d) žiadať náhradu nákladov alebo škody, ak v dôsledku porušenia niektorej z povinností poistníkom alebo poisteným alebo oprávnenou osobou vznikne poistiteľovi škoda alebo poistiteľ zbytočne vynaloží náklady. Poistiteľ má právo na náhradu týchto nákladov alebo škody proti osobe, ktorá škodu spôsobila alebo vynaloženie nákladov vyvolala. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo regresu.

Článok VII – Práva a povinnosti poistníka a poisteného, resp. oprávnenej osoby počas platnosti poistnej zmluvy

7.1 Ak poistenému hrozí škoda, je povinný na jej odvrátenie zakročiť spôsobom primeraným okolnostiam.

7.2 Poistený je povinný dbať, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k zmenšeniu nebezpečenstva alebo k jeho odvráteniu, ktoré mu vyplývajú z právnych predpisov alebo na ich základe.

7.3 Ak zodpovie poistník pri uzatváraní poistnej zmluvy úmyselne alebo z nedbalosti nepravdivo alebo neúplne písomné otázky poistiteľa týkajúce sa uzatváraného poistenia, má poistiteľ právo od poistnej zmluvy odstúpiť, ak pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok by poistnú zmluvu neuzavrel. Toto právo môže poistiteľ uplatniť do dvoch mesiacov odo dňa, keď takú skutočnosť zistil, inak právo zanikne. To platí aj v prípade zmeny poistnej zmluvy.

7.4 Ak je konanie alebo vedomie poisteného právne významné, prihliada poisťovateľ pri zisťovaní porušení povinností stanovených právnymi predpismi tiež na konanie a vedomosti iných osôb konajúcich z podnetu poisteného alebo v jeho prospech.

7.5 Poistený alebo oprávnená osoba je povinný v prípade poistnej udalosti oznámiť poistiteľovi, že je poistený u iného poistiteľa proti tomu istému poistnému nebezpečenstvu; zároveň je povinný oznámiť názov tohto poistiteľa a výšku limitu poistného plnenia.

7.6 Ďalšie povinnosti poistníka alebo poisteného môžu byť stanovené poistnou zmluvou.

Článok VIII – Práva a povinnosti poistníka, poisteného a oprávnenej osoby spojené so vznikom škodovej a poistnej udalosti.

8.1 Okrem ďalších povinností stanovených právnymi predpismi sú poistený, oprávnená osoba aj poistník pri vzniku škodovej udalosti povinní najmä:
- a) vykonať opatrenia vedúce k zmierneniu škody alebo všetky možné opatrenia smerujúce proti zväčšovaniu škody a zaistiť odvrátenie následných škôd, pritom postupovať podľa pokynov poistiteľa;
- b) dať poistiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku škodovej udalosti a rozsahu jej následkov;
- c) umožniť poistiteľovi alebo ním povereným osobám vyšetrovania nevyhnutné pre posúdenie nároku na poistné plnenie, najmä preskúmať príčiny a rozsah škody pre stanovenie výšky poistného plnenia;
- d) na základe žiadosti zaprotokolovať alebo písomne oznámiť a predložiť všetky potrebné informácie a dokumenty;
- e) oznámiť bez zbytočného odkladu orgánom činným v trestnom alebo priestupkovom konaní vznik udalosti, ktorá nastala za okolností nasvedčujúcich spáchaniu trestného činu alebo priestupku, ďalej oznámiť poistiteľovi bez zbytočného odkladu, že v súvislosti s poistnou udalosťou bolo proti nemu alebo jeho zamestnancovi začaté trestné konanie, a informovať poistiteľa o priebehu a výsledku tohto konania;
- f) plniť oznamovaciu povinnosť uloženú všeobecne záväznými právnymi predpismi.

8.2 Okrem ďalších povinností stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi sú poistený a oprávnená osoba pri vzniku škodovej udalosti povinní najmä:
- a) bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o škode dozvedeli, informovať poistiteľa spôsobom definovaným v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409,
- b) predložiť poistiteľovi na požiadanie nevyhnutné doklady, predovšetkým vyplnený a podpísaný škodový protokol vrátane všetkých príloh v ňom uvedených.

8.3 Vyššie uvedené povinnosti platia primerane aj pre oprávnenú osobu, ak je odlišná od poisteného.

8.4 Všetky povinnosti vyplývajúce z poistnej zmluvy a z právnych predpisov, ktoré sa týkajú oprávnenej osoby alebo poisteného, sa primerane vzťahujú aj na všetky osoby, ktoré uplatňujú nároky na poistné plnenie. Tieto osoby takisto zodpovedajú za plnenie predpísaných povinností na zmiernenie škody a povinností smerujúcich k predchádzaniu a odvráteniu škôd.

Článok IX – Forma právnych úkonov

9.1 Poistná zmluva a všetky ostatné právne úkony týkajúce sa poistenia musia mať písomnú alebo inak preukázateľnú formu.

9.2 Zmeny v poistnej zmluve je možné vykonávať iba písomnou formou, inak sú neplatné, ak poistná zmluva nestanoví inak.

9.3 Poistiteľ je oprávnený použiť na vyjadrenie svojho prejavu vôle aj inú než písomnú formu, ak je toto v záujme ochrany poistníka, poisteného alebo oprávnenej osoby. V tomto prípade poistiteľ adresuje svoje úkony na kontaktné spojenia uvedené v poistnej zmluve.

9.4 Poistiteľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, SMS, fax) pre vzájomnú komunikáciu s poistníkom, poisteným a oprávnenou osobou v súvislosti so správou poistenia, riešením škodových poistných udalostí. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, avšak nenahradzujú písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžaduje zákon alebo poistná zmluva. Poistiteľ pri voľbe formy komunikácie prihliada na povinnosti stanovené príslušnými právnymi predpismi, na charakter oznamovaných informácií, okolnosti, ako aj potreby a záujmy poistníka, poisteného a oprávnenej osoby.

9.5 Poistiteľ je oprávnený k písomnému úkonu určenému poistníkovi, poistenému alebo inému účastníkovi poistenia pripojiť doložku, že ak sa tento účastník nevyjadrí do 1 mesiaca od doručenia, predpokladá sa, že s úkonom poistiteľa súhlasí.

9.6 Oznámenia poisteného, resp. oprávnenej osoby poistiteľovi budú zasielané prostredníctvom poistníka, prípadne priamo na kontaktnú adresu poistiteľa.

Článok X – Doručovanie

10.1 Písomnosti súvisiace s poistením jednotlivého poisteného podľa týchto PP-ZSEAS4-1409 doručuje poisťovateľ na adresu v Slovenskej republike prostredníctvom subjektu oprávneného doručovať poštové zásielky (pošty) ako obyčajné alebo doporučené zásielky, prípadne iným vhodným spôsobom, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

10.2 Ak nie je adresát doporučenej zásielky zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia obvykle zdržiava, doručí sa zásielka inej dospelej osobe bývajúcej v tom istom byte alebo v tom istom dome, pôsobiacej v rovnakom meste podnikania alebo zamestnanej na rovnakom pracovisku, pokiaľ je táto osoba ochotná zabezpečiť odovzdanie písomnosti. Ak nie je možné ani takto písomnosť doručiť, písomnosť sa uloží na pošte, ktorá adresáta vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť prevzal. Ak si adresát neprevezme zásielku do 10 dní od jej uloženia, považuje sa posledný deň tejto lehoty za deň doručenia, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel. Pokiaľ nie je preukázaný opak, má sa za to, že sa adresát v mieste doručenia zdržiaval.

10.3 Poistiteľ je povinný prostredníctvom asistenčnej centrály poistenému poslať oznámenie o odmietnutí poistného plnenia formou doporučeného listu, doporučeného listu do vlastných rúk alebo inou preukazateľnou formou (napr. e-mail) v prípade, že poistený alebo oprávnená osoba s doručovaním v tejto forme vyslovila súhlas.

Článok XI – Územná platnosť

11.1 Poistenie sa vzťahuje iba na poistné udalosti, ktoré vznikli na území Slovenskej republiky.

Článok XII – Výluky z poistenia

12.1 Z poistenia nevzniká právo na poistné plnenie za škody vzniknuté v dôsledku:
- a) vojnových udalostí, vzbury, povstania alebo iných hromadných násilných nepokojov, štrajkov, výluk, teroristických aktov (t. j. násilných konaní motivovaných politicky, sociálne, ideologicky alebo nábožensky) vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
- b) zásahu štátnej moci alebo verejnej správy;
- c) zásahu vyššej moci alebo živelnej udalosti;
- d) pôsobenia jadrovej energie vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
- e) úmyselného konania alebo hrubej nedbalosti poisteného a/alebo oprávnenej osoby;
- f) manipulácie so zbraňami, výbušninami, horľavými a toxickými látkami;
- g) porušenia platných právnych predpisov alebo nariadení.

12.2 Poistenie sa nevzťahuje na poistné udalosti, ku ktorým došlo pred dňom nadobudnutia účinnosti poistenia.

12.3 Ďalšie výluky môžu byť uvedené Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409.

Článok XIII – Spracovanie osobných údajov

13.1 Na základe a v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení (ďalej len „**ZOOÚ**"), spoločnosť Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, konajúca v zastúpení poisťovateľa ako prevádzkovateľa osobných údajov na základe príslušnej dohody, spracúva ako sprostredkovateľ osobné údaje dotknutých osôb a informuje aj o právach dotknutých osôb a o povinnostiach prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa. Poistník ako sprostredkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb v mene poisťovateľa ako prevádzkovateľa v rozsahu a za podmienok stanovených v príslušnej dohode.

13.2 Osobné údaje považuje sprostredkovateľ za striktne dôverné a je povinný o nich zachovávať mlčanlivosť, rovnako ako o údajoch týkajúcich sa dojednaného poistenia asistenčných služieb podľa príslušných právnych predpisov. Túto povinnosť je možné prelomiť iba so súhlasom osoby, ktorej sa tieto údaje týkajú, a na písomné vyžiadanie v právnych predpisoch uvedených orgánov verejnej správy, správnych orgánov a ďalších subjektov. Uzavretím poistnej zmluvy zbavuje poistený Europ Assistance, s.r.o., mlčanlivosti o prípadných škodových udalostiach vo vzťahu k zaisťovateľovi pre potreby zaistenia poisťovateľa.

13.3 Spracúvať osobné údaje bude sprostredkovateľ po dobu nevyhnutne potrebnú na zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich z poistnej zmluvy a ďalej po dobu vyplývajúcu zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

13.4 Osobné údaje môžu byť za splnenia zákonných predpokladov poskytnuté subjektom medzinárodného koncernu Europ Assistance a jeho zaisťovacím partnerom pre účely a na dobu uvedenú v predchádzajúcom odseku tohto článku. K spracúvaniu bude dochádzať automatizovaným spôsobom aj manuálne.

13.5 Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné, avšak nevyhnutné pre plnenie práv a povinností vyplývajúcich z poistnej zmluvy. Odvolaním súhlasu so spracúvaním osobných údajov poistenie jednotlivého poisteného zaniká, Europ Assistance, s.r.o., ďalej nebude vykonávať šetrenie škodových udalostí a poskytovanie poistného plnenia jednotlivému poistenému.

13.6 Sprostredkovateľ je povinný:
- prijať také opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracovaniu, ako aj k inému neoprávnenému zneužitiu. Táto povinnosť platí aj po ukončení spracovania osobných údajov,
- spracovávať iba pravdivé a presné osobné údaje,
- zhromažďovať osobné údaje iba v nevyhnutnom rozsahu na stanovený účel,
- nezdružovať osobné údaje, ktoré boli získané na rôzne účely,
- pri spracovaní dbať na ochranu súkromného života subjektov údajov,
- akékoľvek osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi (vrátane zamestnancov), sú povinné dodržiavať povinnosť mlčanlivosti ako o osobných údajoch samotných, tak aj o bezpečnostných opatreniach na ich ochranu, táto povinnosť trvá neobmedzene aj po skončení zamestnania alebo príslušného vzťahu,
- poskytnúť na základe žiadosti subjektu údajov informácie o spracovaní jeho osobných údajov, a to za úhradu vecných nákladov s tým spojených.

13.7 V prípade, kedy sprostredkovateľ vykonáva spracúvanie osobných údajov v rozpore so zákonom alebo v rozpore s ochranou súkromného a osobného života dotknutých osôb, môže dotknutá osoba najmä žiadať sprostredkovateľa o vysvetlenie, požadovať odstránenie závadného stavu a v prípade nevyhovenia tejto žiadosti má možnosť obrátiť sa na príslušný úrad.

13.8 Ten, koho osobné údaje sú spracúvané alebo kto osobné údaje poskytol, je povinný bezodkladne nahlásiť prevádzkovateľovi akúkoľvek zmenu osobných údajov.

Časť B – Osobitná časť

Článok I – Úvodné ustanovenia

1.1 Predmetom poistenia asistenčných služieb je poskytnutie poistného plnenia formou asistenčných služieb v rozsahu a podľa podmienok poistnej zmluvy a týchto PP-ZSEAS4-1409.

Článok II – Výklad osobitných pojmov

2.1 Osobitné pojmy sa vykladajú takto:
- a) **domácnosť** je byt alebo rodinný dom, ktoré sú podľa rozhodnutia stavebného úradu určené na bývanie a ktoré sú uvedené ako odberné miesto v zmluve o dodávkach energie medzi poistníkom a poisteným. Za domácnosť sa nepovažujú spoločné priestory v domoch s viac než jedným bytom, ako napríklad spoločné chodby, schodištia a výťahy, ďalej spoločné pôjdy, pivnice, kočikárne, balkóny a terasy alebo spoločné garáže;
- b) **zaistenie služieb** je forma poistného plnenia, keď poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály vykoná úkony potrebné na poskytnutie služby poistenému v rozsahu a podľa limitov všeobecných a zvláštnych podmienok poistnej zmluvy, pričom náklady služieb presahujúce stanovené finančné limity budú uhradené poisteným;
- c) **zmluvný dodávateľ/dodávateľ** je právnická či fyzická osoba, ktorá poskytuje služby či vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre poisteného;
- d) **práce** sú služby, ktoré má poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zaistiť poistenému v prípade poistnej udalosti;
- e) **havária** je náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného na prívod, akumuláciu alebo odvod energií a médií nutných na obvyklé používanie domácnosti, v dôsledku ktorej došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie domácnosti alebo k úniku kvapalín či plynov, ktorý spôsobil poškodenie domácnosti alebo jeho stavebných súčastí v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie domácnosti alebo ktorý by následne mohol spôsobiť škody na zdraví alebo škodu väčšieho rozsahu na vybavení domácnosti a ktorá vyžaduje neodkladný zásah na odstránenie alebo zmiernenie vzniknutých škôd;
- f) **zablokovanie dverí** je udalosť, pri ktorej došlo k uzamknutiu či zabuchnutiu hlavných vchodových dverí od domácnosti poisteného, zablokovaniu, poruche alebo poškodeniu zámku hlavných vchodových dverí od domácnosti poisteného, ktorá znemožňuje vstup do domácnosti obvyklým spôsobom alebo spôsobuje nemožnosť zabezpečenia domácnosti pred vniknutím tretích osôb; za zablokovanie dverí sa považuje aj udalosť spojená s poškodením kľúčov v zámku či jeho stratou;
- g) **drobný materiál** je materiál použitý zmluvným dodávateľom pri riešení poistnej udalosti ako najmä tesnenie, tesniace vaty, skrutky, montážne peny a pod., nie však súčiastky alebo náhradné diely;
- h) **náhradný diel** je celá súčiastka použitá zmluvným dodávateľom, ktorá bola potrebná na vykonanie funkčnej opravy pri riešení poistnej udalosti; cieľom použitia náhradného dielu pri poistnej udalosti je výlučne vykonanie funkčnej opravy, nie výmena pokazeného prístroja/zariadenia či spotrebiča ako celok s výnimkou vodovodnej batérie, pričom jej výmena za novú (len za kategóriu/typ čo najbližší pôvodnej batérie) v rámci náhradného dielu je možná iba za predpokladu, že opravu nie je možné vykonať za použitia drobného materiálu;
- i) **domáci spotrebič** je technické zariadenie, ktoré je inštalované v domácnosti, ktoré spotrebováva elektrickú energiu, a ďalej technické zariadenie, v ktorom sa spaľuje zemný plyn na účely tepelnej úpravy pokrmov, vykurovania, ohrevu úžitkovej vody. Domácimi spotrebičmi na účely poskytovania asistenčných služieb sú tieto spotrebiče v prípade, že nie sú staršie ako 7 rokov od dátumu kúpy ako nové veci a nepodliehajú záručným podmienkam výrobcu: chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, práčka, sušička bielizne, práčka kombinovaná so sušičkou

bielizne, umývačka riadu, sporák, rúra (okrem samostatnej mikrovlnnej), digestor, plynový sporák alebo variče, plynový kotol, prietokový ohrievač, plynový ohrievač vzduchu;

j) **domáca elektronika** je technické zariadenie, ktoré je inštalované v domácnosti, ktoré spotrebováva elektrickú energiu. Domácou elektronikou na účely poskytovania asistenčných služieb sú tieto prístroje v prípade, že nie sú staršie ako 7 rokov od dátumu kúpy ako nové veci a nepodliehajú záručným podmienkam výrobcu: televízor, DVD prehrávač, DVB set-top box.

Článok III – Poistná udalosť

3.1 Poistnou udalosťou z titulu poistenia asistenčných služieb je vznik finančnej straty poisteného plynúci z titulu havárie v domácnosti, zablokovania dverí, poruchy domácich spotrebičov či poruchy čiernej techniky vyžadujúcej si pomoc poistiteľa a poskytnutie poistného plnenia.

Článok IV – Hlásenie poistnej udalosti

4.1 V prípade poistnej udalosti je poistený povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať asistenčnú centrálu na telefónnom čísle: **0850 646 646**, ktoré je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

4.2 Pri kontaktovaní asistenčnej centrály je poistený povinný oznámiť nasledujúce informácie:

- meno, priezvisko a kontaktné telefónne číslo;
- zákaznícke číslo;
- adresu domácnosti, v ktorej došlo k poistnej udalosti;
- popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.

Článok V – Rozsah poskytovaných služieb

5.1 V rámci poistenia asistenčných služieb sú asistenčnou centrálou poskytované nasledujúce služby:

a) pomoc v prípade havárie – čl. VI sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409;
b) pomoc v prípade zablokovania dverí – čl. VII sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409;
c) pomoc pre opravy domácich spotrebičov – čl. VIII sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409;
d) zabezpečenie dodávateľa pre opravy a údržbu – čl. IX sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409;
e) servis domácej elektroniky – čl. X sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409.

Článok VI – Pomoc v prípade havárie

6.1 V prípade havárie zabezpečí asistenčná centrála okamžitú pomoc – príjazd zmluvného dodávateľa na miesto udalosti a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny havárie. Špecializácia zmluvných dodávateľov, ktorých v rámci poskytovania poistenia asistenčná centrála zabezpečí, sú: elektrikár, plynár, inštalatér, kúrenár, sklenár.

6.2 Poistenie sa vzťahuje na príjazd a odjazd zmluvného dodávateľa a ďalej prácu spojenú s odstránením príčin havárie. Náklady na prácu, drobný materiál a/alebo náhradný diel použitý zmluvným dodávateľom sú poistením kryté do výšky 200 €.

6.3 Náhradný diel v zmysle tohto článku VI je poistením hradený iba v prípade, že k vyriešeniu havárie nestačí len použitie drobného materiálu.

Článok VII – Pomoc v prípade zablokovania dverí

7.1 V prípade zablokovania dverí zabezpečí asistenčná centrála príjazd zmluvného dodávateľa - zámočníka na miesto udalosti a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odomknutím dverí, odblokovaním dverí, resp. dovozom náhradných kľúčov od dverí.

7.2 Poistenie sa vzťahuje na príjazd, prácu a odjazd zmluvného dodávateľa - zámočníka. Náklady na prácu, drobný materiál a/alebo náhradný diel použitý zmluvným dodávateľom sú poistením kryté do výšky 200 €.

7.3 Za drobný materiál a/alebo náhradný diel sa v zmysle tohto článku VII považuje základná FAB vložka a/alebo súprava dvoch nových kľúčov.

7.4 Na požiadanie zmluvného dodávateľa je poistený povinný preukázať súčinnosť pri overení totožnosti na zistenie, či nejde o nelegálne vniknutie do budovy alebo bytovej jednotky. Asistenčná centrála nie je povinná poskytnúť služby spojené so odstránením príčin zablokovaných dverí, ak má pochybnosti o oprávnenosti na vstup do budovy alebo bytovej jednotky.

Článok VIII – Pomoc pre opravy domácich spotrebičov

8.1 V prípade poruchy alebo nefunkčnosti domáceho spotrebiča zabezpečí asistenčná centrála príjazd zmluvného dodávateľa pre opravu domáceho spotrebiča a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s opravou domácich spotrebičov.

8.2 Nárok na poskytnutie týchto služieb vzniká, ak sú zároveň splnené nasledujúce podmienky:

a) porucha, ktorá na domácom spotrebiči vznikla, bráni v jeho využívaní na účel, na ktorý domáci spotrebič slúži;
b) na domáci spotrebič sa už nevzťahuje záruka poskytnutá výrobcom alebo predajcom;
c) domáci spotrebič nie je starší ako 7 rokov. Táto lehota sa počíta od dátumu kúpy domáceho spotrebiča ako novej veci.

8.3 Poistenie sa vzťahuje na príjazd, prácu a odjazd zmluvného dodávateľa. Náklady na prácu zmluvného dodávateľa a použité náhradné diely sú poistením kryté do výšky 200 €.

8.4 V prípade, keď nie je možné vykonať opravu domáceho spotrebiča v domácnosti, kde sa nachádza, uhradí asistenčná centrála odvoz domáceho spotrebiča do servisu, maximálne však do výšky limitu uvedeného v ods. 8.3 tohto článku VIII.

Článok IX – Zabezpečenie dodávateľa pre opravy a údržbu – Informačné služby

9.1 V rámci poistenia asistenčných služieb má poistený nárok na to, aby asistenčná centrála zabezpečila vyslanie zmluvných dodávateľov podľa potrieb a požiadaviek poisteného do domácnosti i v iných prípadoch, než sú prípady uvedené v čl. VI, VII a VIII sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409.

9.2 Asistenčná centrála vyhľadá vhodného zmluvného dodávateľa služieb a vyšle ho do miesta zásahu na základe požiadaviek poisteného.

9.3 Príslušný zmluvný vzťah v prípadoch podľa tohto článku IX vzniká medzi dodávateľom služby a poisteným. Náklady na zásahy dodávateľov v tomto prípade hradí v celej výške poistený.

9.4 Služby podľa tohto článku IX sa týkajú profesií: obkladač, pokrývač, klampiar, podlahár, stolár, štukatér, maliar, lakovač, kominár, murár, pokrývač, upratovacie práce, sťahovacie služby, služby spojené s dezinfekciou, dezinsekciou, deratizáciou.

Článok X – Servis domácej elektroniky

10.1 V prípade poruchy prístroja domácej elektroniky zabezpečí asistenčná centrála príjazd zmluvného dodávateľa pre opravu prístroja a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s jeho opravou.

10.2 Nárok na poskytnutie týchto služieb vzniká, ak sú zároveň splnené nasledujúce podmienky:

a) porucha, ktorá na prístroji domácej elektroniky vznikla, bráni v jeho využívaní na účel, na ktorý prístroj slúži;
b) na prístroj domácej elektroniky sa už nevzťahuje záruka poskytnutá výrobcom alebo predajcom;
c) prístroj domácej elektroniky nie je starší ako 7 rokov. Táto lehota sa počíta od dátumu kúpy prístroja ako novej veci.

10.3 Poistenie sa vzťahuje na príjazd, prácu a odjazd zmluvného dodávateľa. Náklady na prácu zmluvného dodávateľa a použité náhradné diely sú poistením kryté do výšky 200 €.

10.4 V prípade, ak dodávateľ vyslaný asistenčnou centrálou potvrdí, že prístroj domácej elektroniky je následkom poruchy neopraviteľný, popr. nie je ekonomické vykonávať opravu (ak náklady na možnú opravu prístroja domácej elektroniky sú vyššie ako jeho časová cena), uhradí asistenčná centrála poistenému, popr. oprávnenej osobe poistné plnenie vo výške časovej hodnoty elektrického spotrebiča, max. však do limitu finančného plnenia uvedeného v ods. 10.3 tohto článku X.

10.5 Časovou cenou prístroja domácej elektroniky sa pre účely tohto zoznamu rozumie hodnota, ktorá sa vypočíta ako rozdiel medzi obstarávacou cenou nového pristroja v dobe jeho zakúpenia, ktorú poistený preukáže dokladom o zaplatení a čiastkou zodpovedajúcou stupňu opotrebenia, ktorá je stanovená ako 0,5 % ceny nového spotrebiča za každý mesiac jeho používania.

Článok XI – Osobitné výluky a ustanovenia

11.1 Z prác a úkonov vykonávaných v domácnosti, ktorých úhrada je predmetom poistného plnenia podľa príslušných ustanovení čl. VI, VII, VIII a X sekcie B - Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409, sú vylúčené práce uvedené pod písm. a) až u). Pri týchto prácach poskytne asistenčná centrála iba asistenciu spočívajúcu v zorganizovaní

príslušných prác, pričom úhradu ich nákladov vykonáva oprávnená osoba:

a) bežné opravy, údržba alebo preventívne opravy,
b) prípady, keď oprava bola predpísaná príslušnými úradmi,
c) opravy a úkony odporúčané asistenčnou centrálou po predchádzajúcej intervencii alebo opatrenia, ktorých vykonávanie nebolo oprávnenou osobou zaistené, a preto opakovane požaduje asistenčné služby rovnakej alebo obdobnej povahy,
d) odstraňovanie následkov škôd vzniknutých zanedbaním údržby domácnosti,
e) odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zavinenými konaním oprávnenej osoby alebo tretej osoby.
f) odstraňovanie následkov škôd spôsobených požiarom, bleskom, explóziou a/alebo povodňou,
g) odstraňovanie následkov škôd spôsobených lúpežou, krádežou alebo pokusom o lúpež alebo krádež,
h) odstraňovanie následkov škôd spôsobených výkyvmi a/alebo výpadkami v dodávke elektrického prúdu bez ohľadu na príčiny týchto výkyvov, resp. výpadkov,
i) odstraňovanie následkov škôd spôsobených úmyselne, v dôsledku vedomej nedbanlivosti alebo neplnením, resp. opomenutím pokynov výrobcu alebo predajcu,
j) odstraňovanie následkov škôd spôsobených zhrdzavením, koróziou, preliačením alebo poškrabaním alebo iným manuálnym poškodením, ktoré vzniklo v dôsledku manipulácie s elektrickým spotrebičom alebo v dôsledku umiestnenia tohto spotrebiča v rozpore s pokynmi výrobcu alebo predajcu,
k) odstraňovanie následkov škôd spôsobených poškodením povrchu alebo vzhľadu elektrického spotrebiča, ktoré nemá vplyv na funkčnosť,
l) odstraňovanie následkov škôd spôsobených poškodením, ku ktorému došlo v dôsledku vplyvov počasia alebo prírodných udalostí,
m) odstraňovanie následkov škôd spôsobených poškodením, ku ktorému došlo používaním príslušenstva k spotrebiču, ktoré neschválil výrobca,
n) odstraňovanie následkov škôd spôsobených zničením alebo poškodením spotrebiča alebo jeho časti v dôsledku nedbanlivosti alebo úmyselného konania,
o) odstraňovanie následkov škôd spôsobených prípadmi, kedy spotrebič nie je funkčný v dôsledku spotreby jeho súčasti, ktoré možno vypotrebovať (napríklad koniec životnosti žiarovky, vybitie batérie, zníženie kapacity akumulátorov, opotrebenie čítacích hlavíc, optických častí CD alebo DVD prístrojov a pod.),
p) odstraňovanie následkov škôd spôsobených vytečením kvapaliny z odvodňovacích systémov mraziacich zariadení,
q) odstraňovanie následkov škôd spôsobených akoukoľvek poruchou alebo chybou spôsobenou vnútorným znečistením domáceho spotrebiča,
r) odstraňovanie následkov škôd v prípadoch, kedy dodávateľ služieb neidentifikuje žiadnu chybu na alebo v spotrebiči,
s) odstraňovanie následkov škôd spôsobených chybou elektrického spotrebiča spôsobenou vírusom,
t) odstraňovanie následkov škôd spôsobených prípadmi, kedy elektrický spotrebič nebol súčasťou vybavenia domácnosti v momente vzniku poškodenia,
u) odstraňovanie následkov škôd spôsobených používaním elektrického spotrebiča na podnikanie alebo inú zárobkovú činnosť.

11.2 Z tohto poistenia nevzniká nárok na poistné plnenie v akejkoľvek **súvislosti** so škodami na hnuteľných veciach, ktoré tvorí vybavenie alebo zariadenie domácnosti.

11.3 V prípadoch, keď je zabezpečenie služieb vykonávané bez predchádzajúceho nahlásenia a schválenia asistenčnou centrálou, nebudú vzniknuté náklady poistenému spätne hradené; výnimočne ich výška môže byť krátená, a to do výšky nákladov, ktoré by poistiteľ hradil, ak by služby boli poskytnuté jej zmluvným dodávateľom.

11.4 Toto poistenie a príslušný záväzok poistiteľa a asistenčnej centrály poskytnúť v prípade poistnej udalosti oprávnenej osobe asistenčné služby a poistné plnenie nenahradzuje a ani nemôže nahradiť poslanie útvarov či zborov zriadených zo zákona štátnymi alebo miestnymi orgánmi na zabezpečovanie záchranných zdravotníckych, hasičských, vyslobodzovacích alebo prieskumných úloh a za prípadné zásahy týchto útvarov nie je z tohto poistenia poskytovaná žiadna finančná ani iná forma kompenzácie.

11.5 Náklady služieb presahujúce finančné limity uvedené v článkoch VI, VII, VIII a X Sekcie B - Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409 budú uhradené poisteným alebo oprávnenou osobou.