



## Osobitné poisťné podmienky OPP ASKP 12 pre asistenčné služby KASKO PLUS

### I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Asistenčné služby typ KASKO PLUS (ďalej len „poistenie“) vám poskytuje Generali Poisťovňa, a. s., Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 709 332, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka a.: 1325/B, Spoločnosť patrí do skupiny Generali, ktorá je uvedená v talianskom zozname skupín poisťovní vedenom IVASS, (ďalej len „poisťovateľ“), počas celej doby trvania poisťnej zmluvy, ktorej predmetom je havarijné poistenie. Asistenčné služby sú poskytované profesionálnou asistenčnou spoločnosťou, ktorá je zmluvným partnerom poisťovateľa (ďalej len „ASSISTANCE“).

1. Asistenčné služby sú služby poskytované poistenému pri rýchlom riešení dopravných nehôd a mechanických porúch, realizované na základe konkrétnych podmienok a v rozsahu uvedenom v tejto časti (ďalej len „asistenčné služby“).
2. Asistenčné služby poskytuje ASSISTANCE prostredníctvom svojej siete dodávateľov služieb, a to na základe telefonickkej žiadosti koordinačnému centru ASSISTANCE. **V prípade vzniku núdzovej situácie je pre poistených k dispozícii NON STOP telefonné číslo 00421 2 58 57 22 66 a faxové číslo 00420 221 586 100. V prípade volania z územia Slovenskej republiky je možné využiť aj telefonné číslo 0800 121 122.**
3. Poistený preukazuje ASSISTANCE svoj nárok na poskytnutie asistenčnej služby tak, že je povinný na požiadanie koordinátora ASSISTANCE poskytnúť nasledovné údaje: meno držiteľa vozidla, u právnických osôb IČO, číslo karosérie – VIN, evidenčné číslo (EČ), miesto nehody, charakter (povaha) nehody alebo mechanickej poruchy a jej súvislosti, údaje o poisťnej zmluve a ďalej uvedie všetky informácie týkajúce sa asistenčnej pomoci, o ktoré ho koordinátor ASSISTANCE požiada.
4. Príslušný koordinátor následne zabezpečí realizáciu potrebnej pomoci, zásahu alebo služby. Voľba konkrétneho riešenia je plne v kompetencii ASSISTANCE.

Asistenčné služby sú poskytované na území Slovenskej republiky (ďalej aj „SR“) a na území krajín (uvedených na zadnej strane zelenej karty), ktoré sú účastníkmi medzinárodnej dohody o vzájomnom uznaní poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla, pričom členstvo týchto krajín nie je ku dňu asistenčnej udalosti pozastavené (ďalej len „zahraničie“).

Územný rozsah asistenčných služieb je podrobnejšie špecifikovaný nižšie v závislosti od druhu poskytovanej asistenčnej služby. V prípade dopravnej nehody sa asistenčné služby vzťahujú na vozidlá bez ohľadu na ich vek a na miesto dopravnej nehody.

### II. POVINNOSTI POISTENÉHO

1. **Povinnosti poisteného pri asistenčnej udalosti.** V každom prípade, aby poistený mal plný nárok na všetky asistenčné služby, musí sa predtým, než vykoná akékoľvek ďalšie kroky, telefonicky spojiť s ASSISTANCE, ktorá je v prevádzke 24 (slovom dvadsaťštyri) hodín denne. Ak túto povinnosť poistený nedodrží, zaniká jeho právo na poskytnutie bezplatných

asistenčných služieb. Ak preukázateľne nebolo možné sa spojiť s ASSISTANCE a ak si v takomto prípade poistený zabezpečí asistenčné služby vlastnými silami a vykoná ich úhradu na mieste dodávateľom týchto služieb, ASSISTANCE vykoná úhradu takých nákladov iba v takej výške, v akej by uhradila rovnaké služby prostredníctvom jej vlastnej siete dodávateľov služieb.

2. **Pri telefonickom volaní do ohlasovacieho centra ASSISTANCE** alebo pri akejkoľvek inej forme spojenia, ktorú poistený použije pri svojej žiadosti o asistenčné služby, uvedie poistený nasledujúce informácie:

- meno a priezvisko,
- EVČ (evidenčné číslo) alebo VIN,
- miesto, kde sa vozidlo nachádza, a telefónne číslo,
- stručný popis problému a povahy požadovanej asistenčnej služby.

Ďalej uvedie všetky informácie, o ktoré ho operátori ASSISTANCE požiadajú, aby tak umožnili zásahovému vozidlu čo najrýchlejšiu dopravu na miesto asistenčnej udalosti. Ak tak poistený neurobí alebo ak uvedie neúplné informácie, ktoré by ASSISTANCE nedovolili zaistiť asistenčné služby podľa rozsahu zmluvy, vykoná ASSISTANCE všetky nutné kroky na odstránenie dôvodov, ktoré poistenému bránia pokračovať v ceste, ale všetky náklady uhradí poistený na mieste v hotovosti všetkým dodávateľom zjednaných služieb. Až potom, čo bude možné overiť nárok poisteného na asistenčné služby v plnom rozsahu, budú mu jeho vynaložené náklady uhradené.

3. **Povinnosti poisteného pri preprave do krajiny obvyklého pobytu (ďalej len „vlast“).** Ak poistený požaduje zaistenie návratu do vlasti, je nutné zachovávať nasledujúce podmienky:

- a) aby mohla ASSISTANCE podniknúť čo najrýchlejšie potrebné kroky, poistený alebo ktokoľvek iný vystupujúci v jeho mene musí uviesť:
  - názov, adresu a telefónne číslo nemocnice, kde bol poistený prijatý na ošetrovanie,
  - meno, adresu a telefónne číslo ošetrojúceho lekára a v prípade potreby tiež rodinného lekára a stručný popis svojich ťažkostí.
- b) lekárskeho tímu ASSISTANCE alebo jeho zástupcovia budú mať voľný prístup k poistenému, aby mohli zhodnotiť jeho stav. Ak bez opodstatnených dôvodov, ktoré by tomu bránili, nebude táto podmienka dodržaná, potom poistený nebude mať na prepravu späť do vlasti nárok,
- c) v každom prípade zvolí ASSISTANCE dátum a spôsob prepravy po dohode s ošetroujúcim lekárom.

### III. POVINNOSTI POISŤOVATEĽA

Poisťovateľ je povinný zverejniť aktuálny prehľad o poskytovaných asistenčných službách a limitoch pre jednotlivé služby na webovej stránke [www.generalisk.sk](http://www.generalisk.sk).

### IV. PREDCESTOVNÁ ASISTENCIA

1. **Lekárske informácie.** Všeobecná úroveň lekárskej starostlivosti

v danej krajine v porovnaní so Slovenskom. ASSISTANCE vás informuje o kvalite lekárskeho zariadenia v danej krajine, v porovnaní so starostlivosťou na Slovensku. Pokiaľ sa v danej krajine vyskytujú lekárske zariadenia určitého typu, ktoré majú veľmi nízku úroveň, bude vám odporučený najvhodnejší druh lekárskeho zariadenia.

- a) **Informácie o nutnosti očkovania.** ASSISTANCE vás bude informovať o prípadnej nutnosti podstúpiť očkovanie pri vycestovaní do danej krajiny. Ďalej vás informuje o adrese najbližšej zdravotníckej stanice v mieste vášho trvalého bydliska, ktorá daný typ očkovania zabezpečuje, zistí otváraciu dobu stanice a výšku poplatku za očkovanie.
  - b) **Informácie o adresách imunologických zariadení.** ASSISTANCE vás v prípade potreby informuje o príslušných adresách imunologických zariadení, ktoré sú najbližšie k vášmu trvalému bydlisku.
  - c) **Informácie o výskyte epidémií.** ASSISTANCE vás v prípade aktuálneho výskytu epidémie v zahraničí informuje o tejto skutočnosti. Zároveň vám dá kontakty na imunologické stredisko, ktoré je najbližšie k vášmu trvalému bydlisku, zistí otváraciu dobu stanice a výšku poplatku za podstúpený úkon.
  - d) **Informácie o zahraničných ekvivalentoch liekov a o ich dostupnosti.** ASSISTANCE vás informuje, ktorými zahraničnými liekmi je možné nahradiť lieky užívané v SR, akým spôsobom sa dajú v danej krajine obstaráť a či je možnosť ich vydania bez lekárskeho predpisu, alebo je nutné navštíviť lekára z dôvodu ich predpisania.
  - e) **Informácie o neodporúčaných zdravotných zariadeniach.** ASSISTANCE vás informuje o konkrétnych zdravotných zariadeniach v cieľovej oblasti, ktoré poskytujú nekvalitné zdravotné služby a ktorých služby by nemal vyhľadať.
  - f) **Informácie o špecifických rizikách v danej krajine a informácie o prvej pomoci.** ASSISTANCE vás informuje o možných zdravotných rizikách v danej oblasti, do ktorej sa chystáte vycestovať. Rizikom môžu byť napríklad extrémne vysoká teplota, zdraviu škodlivá voda, veľmi rizikový terén, výskyt jedovatých živočíchov, atď. Zároveň vám poskytne rady, ako sa týmto rizikám v danej oblasti vyhnúť, aká je účinná prevencia a prvá pomoc v prípade niektorých nehôd alebo úrazov.
2. **Turistické informácie**
- a) **Kurzy mien, priemerné ceny vybraných komodít.** ASSISTANCE vás informuje o aktuálnych kurzoch devíz a valút, o priemerných cenách vybraných komodít v danej krajine. Medzi najčastejšie vybrané komodity patrí jedlo, pitie, cigarety atď.
  - b) **Informácie o klimatických pomeroch.** ASSISTANCE vám zistí informácie o aktuálnych priemerných teplotách vzduchu a mora v cieľovej krajine. Zároveň vás informuje o predpovedi počasia v danom regióne na najbližšie obdobie.
  - c) **Informácie o ubytovacích možnostiach a o cenách ubytovania, rezervácie.** ASSISTANCE vám zaistí informácie o možnostiach ubytovania v hoteloch, penziónoch alebo kempoch v danej krajine. Ďalej vás informuje o cene ubytovania v konkrétnom zariadení vrátane zaistenia prípadnej rezervácie.
  - d) **Informácie o optimálnych turistických trasách.** ASSISTANCE vám zaistí informácie o optimálnych turistických trasách v danej oblasti s ohľadom na možnú rizikovosť terénu a spôsob presunu (peší presun, horské bicykle).

### 3. Cestovné informácie

- a) **Informácie o poplatkoch súvisiacich s jazdou vo vozidle.** ASSISTANCE vám zaistí informácie o výške diaľničných poplatkov, o mýtnom, o použití tunelov a trajektov. Ďalej vás informuje o finančnej výške pokút za najčastejšie priestupky, akými sú napríklad: nedovolené prekročenie rýchlostí, nedanie prednosti v jazde a ďalšie.
- b) **Informácie o situácii na hraničnom priechode.** ASSISTANCE vám zaistí informácie o aktuálnej prejazdnosti a dĺžke čakania na hraničných priechodoch. Ďalej vás informuje o alternatívnej možnosti iného hraničného priechodu s kratším časom čakania.
- c) **Informácie o pravidlách cestnej premávky v zahraničí.** ASSISTANCE vám zaistí informácie o zásadných rozdieloch v pravidlách cestnej premávky v danej krajine. Zásadnými rozdielmi môžu byť napríklad rýchlostné limity, nutnosť rozsvietenia svetiel, tolerovaná miera alkoholu, zákaz stáť na mostoch atď.
- d) **Informácie o zjazdnosti ciest a cenách pohonných látok.** ASSISTANCE vám zaistí informácie o uzatvorených úsekoch diaľnic a nezjazdnosti ciest z dôvodu prírodných kalamít. Odporučí vám vhodné trasy na najrýchlejšiu, najkratšiu a najekonomickejšiu cestu. Ďalej vás informuje o priemernej cene pohonných látok v cieľovej krajine, aby ste si mohli naplánovať finančné rezervy na ich nákup.
- e) **Informácie o lokálnych spojoch.** ASSISTANCE zaistí informácie o cestovných poriadkoch leteckej, vlakovej, autobusovej, lodnej dopravy alebo trajektov. Ďalej vás informuje o cenách prepravy týmito prostriedkami.
- f) **Informácie o leteckej doprave.** ASSISTANCE vám zaistí informácie o leteckých trasách z hľadiska najlacnejšej a najrýchlejšej prepravy. Ďalej vás informuje o poplatkoch na letiskách a poplatkoch za nadmernú batožinu.
- g) **Zmeny rezervácie leteniek.** ASSISTANCE na vašu žiadosť zabezpečí zmenu rezervácie vašej letenky, okrem úhrady prípadného poplatku spojeného s touto zmenou.
- h) **Rady ako ušetriť pri nákupe v zahraničí.** ASSISTANCE vám zaistí informácie o obchodoch duty free. Ďalej vás informuje, ako postupovať pri žiadosti o vrátenie DPH za tovar a ako vyplniť príslušný formulár.
- i) **Informácie o bezpečnosti v cieľovej krajine.** ASSISTANCE vám zaistí informácie o:
  - stupni všeobecnej bezpečnosti v cieľovej krajine,
  - všetkých rizikách spojených s výkonom vášho povolania v cieľovej krajine,
  - možných nebezpečenstvách pri cestovaní neobývanými oblasťami v cieľovej krajine,
  - všetkých potenciálnych rizikách súvisiacich s vašimi rizikovými športovými aktivitami,
  - všetkých rizikách súvisiacich s lokálnymi vojnovými konfliktami v cieľovej krajine,
  - preventívnych opatreniach súvisiacich s ochranou proti možnému kidnappingu,
  - spôsoboch zabezpečenia osobného majetku a telesnej integrity v cieľovej krajine.
- j) **Administratívno-právne informácie.** Pokiaľ sa obrátite na ASSISTANCE, informuje vás o:
  - príslušných zastupiteľských úradoch a konzulátoch vrátane informovania o všetkých kontaktných údajoch,
  - dokladoch nutných na úspešný vstup do danej krajiny,
  - možnostiach, ako predísť odopreniu vstupu do krajiny zo strany príslušných imigračných alebo colných orgánov,
  - výške finančnej sumy nutnej na vstup do danej krajiny,
  - prípadoch, keď je nutné mať pri vstupe do danej krajiny

pozvanie, a o obsahových náležitostiach takéhoto pozvania,

- prípadoch, keď je nutné pri vstupe do danej krajiny splniť vízovú povinnosť, a o náležitostiach žiadostí o udelenie víz,
- množstve tovaru, ktoré je možné prepraviť zo zahraničia bez colných poplatkov,
- colných sadzbách najčastejšie vyvázaných komodít.

k) **Administratívno-právna asistencia.** Pokiaľ sa obrátite na ASSISTANCE, zabezpečí vám nasledovné:

- zistí doklady, ktorými je nutné disponovať za účelom úspešného vstupu do krajiny,
- pomoc v prípadoch, keď vám bude odoprený vstup do príslušnej krajiny,
- zapožičanie finančnej hotovosti potrebnej na vstup do cieľovej krajiny, pričom takáto pôžička musí byť vždy riadne zabezpečená zo strany tretej osoby,
- potrebnú súčinnosť pri vybavovaní vízových a pozývacích dokumentov,
- súčinnosť v rámci prípadného colného konania.

## V. TECHNICKÉ ASISTENČNÉ SLUŽBY

- 1. Nehoda vozidla v SR aj v zahraničí.** Pri nehode vozidla na území SR aj v zahraničí, následkom ktorej sa vozidlo stane nepojazdné, ASSISTANCE:
  - zorganizuje a uhradí opravu na mieste nehody, alebo
  - zorganizuje a uhradí odtiahnutie nepojazdného vozidla do servisu, alebo
  - zorganizuje a uhradí úschovu nepojazdného vozidla, alebo
  - zorganizuje odtiahnutie nepojazdného vozidla do miesta trvalého bydliska poisteného.Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému, je v plnej kompetencii ASSISTANCE.
- 2. Mechanická porucha vozidla na území SR aj v zahraničí.** Pri mechanickej poruche vozidla na území SR, následkom ktorej sa vozidlo stane nepojazdné, ASSISTANCE:
  - zorganizuje a uhradí opravu vozidla na mieste, alebo
  - zorganizuje a uhradí odtiahnutie nepojazdného vozidla do servisu, alebo
  - zorganizuje a uhradí úschovu nepojazdného vozidla najbližšie k miestu mechanickej poruchy, alebo
  - zorganizuje odtiahnutie nepojazdného vozidla do miesta trvalého bydliska poisteného.Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému, je v plnej kompetencii ASSISTANCE.
- 3. Pokračovanie v ceste v prípade nehody vozidla na území SR aj v zahraničí.**

V prípade, že je vozidlo prijaté do servisu v dôsledku nehody, následkom ktorej sa vozidlo stalo nepojazdné, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí:

  - ubytovanie poisteného v hoteli na nevyhnutný čas, alebo
  - návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR, alebo
  - pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájomom náhradného vozidla na nevyhnutný čas, vlakom II. triedy, alebo lietadlom v ekonomickej triede.Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému, je v plnej kompetencii ASSISTANCE.
- 4. Pokračovanie v ceste v prípade mechanickej poruchy vozidla na území SR aj v zahraničí.** V prípade, že je vozidlo prijaté do servisu v dôsledku poruchy, následkom ktorej sa stalo nepojazdné, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí:
  - ubytovanie poisteného v hoteli na nevyhnutný čas, alebo
  - návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR, alebo
  - pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájomom náhradného vozidla na nevyhnutný čas, alebo vlakom II. triedy, alebo lietadlom v ekonomickej triede.Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému, je v plnej kompetencii ASSISTANCE.
- 5. Krádež vozidla na území SR aj v zahraničí.** V prípade krádeže vozidla na území SR, ktorá je riadne ohlásená policajným orgánom, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí:
  - ubytovanie v hoteli na nevyhnutný čas, ktorý však neprekročí jednu noc, alebo
  - návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR, alebo
  - pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájomom náhradného vozidla na nevyhnutný čas, alebo vlakom II. triedy, alebo lietadlom v ekonomickej triede.Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému, je v plnej kompetencii ASSISTANCE.
- 6. Strata kľúčov od vozidla v SR aj v zahraničí.** V prípade, že dôjde k strate kľúčov od vozidla bez možnosti do vozidla vstúpiť akýmkoľvek iným náhradným spôsobom, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí otvorenie dverí, prípadne výmenu zámky (nehradí sa cena materiálu, súčiastok).
- 7. Vyčerpanie paliva v SR.** V prípade, že v priebehu cesty príde k vyčerpaniu paliva vo vozidle v SR, ASSISTANCE zorganizuje dovoz paliva na miesto, kde sa vozidlo nachádza. Nehradí sa cena paliva.
- 8. Vyčerpanie paliva v zahraničí.** V prípade, že v priebehu cesty príde k vyčerpaniu paliva vo vozidle v zahraničí, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí dovoz paliva na miesto, kde sa vozidlo nachádza. Nehradí sa cena paliva.
- 9. Zámena paliva v SR aj v zahraničí.** V prípade, že nedopatrením, omylom, či nedorozumením pri čerpaní pohonných hmôt v priestoroch čerpacej stanice, na tento účel obvykle určenej, dôjde k načerpaniu nesprávneho typu paliva ASSISTANCE zorganizuje a uhradí vyprázdnenie nádrže a prečerpanie nesprávne načerpaného paliva. Poskytovateľ nehradí cenu paliva.
- 10. Defekt na pneumatikách v SR aj v zahraničí.** Ak počas jazdy dôjde k defektu pneumatiky v SR, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí výmenu pneumatiky priamo na mieste. Nehradí cenu náhradného materiálu a súčiastok.
- 11. Vyslanie náhradného vodiča k vozidlu v zahraničí.** V prípade, že v súvislosti s dopravnou nehodou v zahraničí utrpí vodič vozidla ujmu na zdraví takého charakteru, že bude hospitalizovaný v lekárskom zariadení a nebude schopný pokračovať v ďalšom riadení vozidla, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí náklady na vyslanie náhradného vodiča za účelom vyzdvihnutia vozidla. Odmena vodiča nie je hradená. Voľba vodiča je plne v kompetencii ASSISTANCE.
- 12. Repatriácia vozidla do Slovenskej republiky v prípade dopravnej nehody.** Ak bude vozidlo po dopravnej nehode v servisnej sieti v zahraničí opravované dlhšie ako 7 dní, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí:
  - dopravu, ktorá oprávnenej osobe umožní vyzdvihnúť opravené vozidlo,
  - náklady na odťah nepojazdného vozidla do miesta trvalého pobytu poisteného.
- 13. Repatriácia vozidla do Slovenskej republiky v prípade mechanickej poruchy.** Ak bude vozidlo po mechanickej poruche v servisnej sieti v zahraničí opravované dlhšie ako 7 dní, ASSISTANCE:
  - zorganizuje a uhradí dopravu, ktorá oprávnenej osobe umožní vyzdvihnúť opravené vozidlo,
  - zorganizuje odťah nepojazdného vozidla do miesta trvalého pobytu poisteného.

#### 14. Vyradenie vozidla z evidencie a jeho zošrotovanie v zahraničí.

Pokiaľ by v dôsledku nehody v zahraničí boli odhadované náklady na opravu vyššie, ako je trhovú hodnotu vozidla v SR, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí všetko potrebné na to, aby sa poistený zákonným spôsobom vzdal vlastníckeho práva na vozidlo, a zároveň zorganizuje a uhradí zošrotovanie vozidla.

#### 15. Dodanie náhradných dielcov na opravu v zahraničí. Pokiaľ by v dôsledku dopravnej nehody alebo mechanickej poruchy vozidla v zahraničí bolo nutné zorganizovať nákup náhradných dielcov, ktoré nebude možné na danom mieste obstaráť, potom ASSISTANCE za účelom zaistenia opätovnej prevádzkyschopnosti vozidla zorganizuje nákup takýchto náhradných dielcov a následne zorganizuje a uhradí ich doručenie do príslušného servisu alebo na medzinárodné letisko, ktoré sa nachádza najbližšie k miestu dopravnej nehody alebo mechanickej poruchy.

#### 16. Finančná tiseň poisteného v zahraničí. V prípade dopravnej nehody alebo mechanickej poruchy v zahraničí zaistí ASSISTANCE pre poisteného vyplatenie finančnej sumy v hotovosti v mene štátu, v ktorom sa poistený nachádza. Finančná suma bude vyplatená len v prípade finančnej núdze, ktorá vznikla v súvislosti so škodou na vozidle. Náklady na prípadné kurzové rozdiely nenesie ASSISTANCE.

### VI. ADMINISTRATÍVNO PRÁVNA ASISTENCIA

V prípade potreby ASSISTANCE poistenému oznámi nižšie uvedené právne a administratívne informácie z nasledovných okruhov:

#### 1. Informácie o postupoch a legislatíve v oblasti premávky motorových vozidiel:

- Informácie o právnych predpisoch v oblasti premávky motorového vozidla a ich znenie.
- Informácie o poistení v oblasti premávky motorového vozidla.
- Vysvetlenie významu jednotlivých ustanovení právnych predpisov v danej oblasti.
- Vyhľadanie ďalších súvisiacich právnych predpisov.
- Praktické informácie – adresy, kontakty, otváracia doba úradov a inštitúcií.
- Praktické informácie – „Kam sa obrátiť, keď...?“
- Praktické informácie týkajúce sa prevodu vlastníctva motorového vozidla.
- Spotrebiteľské vzťahy (chyby, dodacie podmienky, reklamácie, zodpovednosť za škodu).
- Záväzkové vzťahy (rušenie, zmluvné pokuty, úroky).

#### 2. Informácie o vzťahu občan verzus súd:

- Informácie o vecnej a miestnej príslušnosti súdov.
- Informácie o náležitostiach podania (forma, obsah, poplatky, lehoty).
- Informácie o zastupovaní (advokáti, daňoví poradcovia, notári, zákonné zastúpenie alebo zastúpenie na základe splnomocnenia).
- Informácie o nákladoch súdneho konania.
- Informácie o tarifách advokátov a znalcov.
- Informácie o exekúciách.
- Informácie o opravných prostriedkoch (odvolanie, rozklad, dovolania, a pod.).

#### 3. Informácie o adresách a kontaktoch služieb a inštitúcií:

- Advokáti a exekútori.
- Notári a matriky.
- Súdni znalci a odhadcovia, tlmočníci a prekladatelia.
- Daňoví poradcovia.
- Úrady štátnej správy.
- Dopravné odbory krajských úradov.
- Inštitúcie a združenia na ochranu spotrebiteľov.

- Súdny.
- Polícia a štátne zastupiteľstvá.

#### 4. Postupy a procedúry pri styku s inštitúciami:

- Informácie o stanovených postupoch a procedúrach.
- Informácie o nutných dokladoch a potvrdeniach.
- Telefonická pomoc pri vyplňovaní formulárov, náležitostiach návrhov, podaní a žiadostí.
- Informácie o administratívnych poplatkoch, kolkoch.
- Informácie o postupoch pri strate osobných dokladov, cestovného pasu a pod.

#### 5. Telefonická pomoc. Pri vzniku asistenčnej udalosti ASSISTANCE poskytne nutné informácie, oznámi adresu a telefonický kontakt na najbližšieho zmluvného dodávateľa služieb (odťahovacia služba, opravovňa, servis).

#### 6. Informácie o postupoch pri riešení problémových situácií. ASSISTANCE poskytne informácie o riešení problému, vyhladá analogický prípad a poskytne informácie o spôsoboch jeho riešenia, poskytne praktické rady o postupoch pri riešení problémových situácií, vyhladá vzor právneho dokumentu, zmluvy alebo podania a poskytne ho poistenému v elektronickej alebo písomnej forme.

#### 7. Asistencia pri strate alebo krádeži dokladov. ASSISTANCE zorganizuje poskytnutie asistenčnej služby za účelom zabezpečenia vystavenia nových dokladov (zabezpečenie formulárov, podkladov, zistenie úradných hodín a pod.) a uhradí súvisiace poplatky.

#### 8. Tlmočenie a preklady. Pri udalostiach v zahraničí ASSISTANCE poskytne telefonické tlmočenie pri cestnej policajnej kontrole, pri hraničnej alebo colnej kontrole, pri komunikácii s účastníkmi nehody, so svedkami a pri zaistení svedectva, pri vybavovaní so štátnymi orgánmi, so zdravotníckym zariadením a pri vyplňovaní nevyhnutných formulárov, žiadostí a potvrdení. ASSISTANCE ďalej poskytne preklad dokumentu týkajúceho sa styku s úradmi alebo inštitúciami, a to faxom alebo elektronicou poštou. ASSISTANCE zorganizuje služby úradného prekladateľa alebo tlmočníka.

#### 9. Asistencia pri sprostredkovaní služieb. ASSISTANCE na žiadosť poisteného organizuje právne zastúpenie a zorganizuje vyhotovenie znaleckého posudku. ASSISTANCE zorganizuje dopravu poisteného do miesta súdneho pojednávania týkajúceho sa dopravnej nehody a zorganizuje a uhradí ubytovanie pre poisteného v mieste súdneho pojednávania.

#### 10. Asistencia pri vybavovaní s políciou alebo úradmi. ASSISTANCE organizuje osobné stretnutie na úradoch, polícii alebo v iných inštitúciách a zabezpečí komunikáciu s veľvyslanectvom alebo konzulátom v príslušnom štáte. V prípade nutnosti a v závislosti od vyjadrenia súhlasu príslušných úradov ASSISTANCE pri väzbe alebo hospitalizácii poisteného zorganizuje návštevu poisteného pracovníkom veľvyslanectva alebo konzulátu. ASSISTANCE zorganizuje vystavenie a doručenie kópie policajného protokolu alebo iného úradného záznamu o dopravnej nehode a vystavenie a doručenie kópie súdneho spisu k dopravnej nehode. V tejto súvislosti ASSISTANCE zaistí nevyhnutné formuláre, dokumenty alebo potvrdenia a poskytne asistenciu pri ich vyplnení a odoslaní príslušnému úradu.

#### 11. Asistenčné služby pri väzbe alebo uväznení poisteného. V prípade väzby alebo uväznenia poisteného v zahraničí ASSISTANCE zorganizuje doručenie predmetov osobnej potreby a ich odovzdanie poistenému, doručenie osobných odkazov a zorganizuje úradne povolenú komunikáciu s rodinným príslušníkom poisteného. Prostriedky na kauciu ASSISTANCE poskytne za podmienky riadneho zaistenia záväzku. V prípade väzby alebo hospitalizácie poisteného Asistenčná služba ASSISTANCE ďalej zorganizuje a uhradí dopravu rodinného

príslušníka do miesta väzby, resp. hospitalizácie, jeho ubytovanie v mieste väzby, resp. hospitalizácie.

12. **Asistenčné služby týkajúce sa statusu vozidla.** ASSISTANCE zaistí dokumentáciu potrebnú na vyzdvihnutie vozidla, vyzdvihnutie vozidla zabaveného políciou alebo iným úradom a zorganizuje zaistenie dokumentácie na likvidáciu vraku vozidla.

13. **Zaistenie svedkov a svedectiev.** Zaistenie svedeckých výpovedí pre prípadné ďalšie pojednávanie v danej veci. Ak poistený alebo policajné orgány oznámia ASSISTANCE adresné a identifikačné údaje prípadných svedkov dopravnej nehody, ASSISTANCE sa na týchto svedkov obráti za účelom zaistenia ich svedeckých výpovedí. ASSISTANCE nenesie zodpovednosť za prípadnú neochotu svedkov poskytnúť svedeckú výpoveď, prípadne dostaviť sa na súdne pojednávanie.

14. **Trestné konanie po dopravnej nehode.** Ak je proti poistenému vedené trestné konanie v dôsledku dopravnej nehody v zahraničí, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí právne zastúpenie poisteného,
- zorganizuje služby tlmočníka na účely tlmočenia do rodného jazyka poisteného pri trestnom konaní,
- zorganizuje ubytovanie poisteného v prípade jeho predvolania na účely účasti na súdnom pojednávaní v trestnom konaní,
- zorganizuje a uhradí dopravu poisteného k príslušnému súdu v prípade jeho predvolania a účely účasti na súdnom pojednávaní v trestnom konaní.

Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému, je v plnej kompetencii ASSISTANCE.

15. **Asistencia pri vymáhaní náhrady škody.** Ak pri dopravnej nehode v zahraničí, ktorej vinnikom bude podľa policajného protokolu alebo Európskeho protokolu o dopravnej nehode tretia osoba, bude spôsobená ujma na zdraví poisteného alebo vecná škoda na vozidle, ASSISTANCE:

- zaistí prípravu žiadosti o náhradu škody a zorganizuje všetky dostupné dôkazné prostriedky k žiadosti,
- zaistí podanie žiadosti o náhradu škody voči poisťovateľovi vinníka dopravnej nehody a následne zaistuje časové sledovanie prípadu,
- v prípade neodôvodneného zamietnutia nároku na náhradu škody poisťovateľom vinníka zorganizuje odvolanie proti takému zamietavému stanovisku.

V prípade, že vina tretej osoby je jednoznačne preukázaná, požadovaná náhrada škody je adekvátna vzniknutej škode a poisťovateľ vinníka nehody v rozpore s právnymi predpismi krajiny, kde k dopravnej nehode došlo, neodôvodnene bráni v úhrade spôsobenej škody, ASSISTANCE zorganizuje právne zastúpenie poisteného v zahraničí. ASSISTANCE nenesie náklady na právne zastúpenie poisteného, tieto náklady zostávajú na ťarchu poisteného.

16. **Právna asistencia po dopravnej nehode.** Ak je v dôsledku dopravnej nehody v zahraničí vozidlo zadržané policajnými orgánmi daného štátu, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí náklady na úkony, ktoré je nutné vykonať za účelom vydania zadržaného vozidla,
- sa zaväzuje zálohovo uhradiť za poisteného škodu, ktorú spôsobil tretej osobe nedbanlivostným konaním.

Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá, je v plnej kompetencii ASSISTANCE. Zálohová úhrada za účelom úhrady spôsobenej škody bude poskytnutá za podmienky riadneho zabezpečenia treťou osobou a bude považovaná za pôžičku poskytnutú ASSISTANCE poistenému.

## VII. LEKÁRSKA ASISTENCIA V ZAHRANIČÍ

1. **Lekárska asistencia ambulantná.** Po dopravnej nehode v zahraničí, v dôsledku ktorej dôjde k takému telesnému

zraneniu poisteného, ktoré mu znemožňuje dokončiť cestu, ASSISTANCE zorganizuje:

- ošetrovanie poisteného v ordinácii lekára,
- ošetrovanie v ordinácii špecialistu,
- poskytnutie adresy zmluvného lekára poistenému vrátane zaistenia termínu vyšetrenia,
- špecializované a laboratórne vyšetrenie poisteného,
- zaslanie platobnej záruky lekárskeho zariadeniu za ambulantné ošetrovanie,
- prepravu na ambulantné ošetrovanie,
- návštevu lekára u poisteného v mieste jeho pobytu,
- vyslanie lekárskeho špecialistu, pokiaľ nie je dostupný v mieste pobytu poisteného.

2. **Lekárska asistencia** – hospitalizácia po dopravnej nehode. Po dopravnej nehode v zahraničí, v dôsledku ktorej dôjde k takému telesnému zraneniu poisteného, ktoré mu znemožňuje dokončiť cestu, ASSISTANCE:

- zorganizuje primárny prevoz do lekárskeho zariadenia,
- zorganizuje sekundárny prevoz do špecializovaného lekárskeho zariadenia,
- zorganizuje a uhradí prijatie poisteného do najbližšej nemocnice,
- zorganizuje premiestnenie poisteného do vhodnejšieho lekárskeho zariadenia,
- zorganizuje úhradu liečebných nákladov na pobyt v nemocničnom zariadení,
- zorganizuje a uhradí kontakt s rodinnými príslušníkmi poisteného a zároveň odovzdá rodinným príslušníkom odkaz od poisteného,
- zorganizuje a uhradí odovzdanie odkazu zamestnávateľovi, prípadne obchodným partnerom poisteného,
- zorganizuje a uhradí kontakt s poisteným po jeho návrate do Slovenskej republiky (tzv. social call).

3. **Repatriácia poisteného na území Slovenskej republiky.** Len čo po skončení miestneho liečenia nebude, podľa názoru ošetrojúceho lekára a lekárskeho tímu ASSISTANCE, brániť zdravotný stav poisteného, ASSISTANCE zorganizuje prepravu poisteného do miesta trvalého bydliska v SR.

Na návrat do miesta trvalého bydliska bude použitý taký dopravný prostriedok, o ktorom rozhodne lekársky tím ASSISTANCE. ASSISTANCE zároveň zorganizuje a uhradí náklady na sprevádzanie poisteného špecializovaným personálom v prípadoch, keď to bude vzhľadom k zdravotnému stavu poisteného nevyhnutné. Rozhodnutie o zaistení sprevádzania poisteného špecializovaným personálom je plne v kompetencii lekárskeho tímu ASSISTANCE.

4. **Repatriácia telesných pozostatkov do SR v prípade úmrtia poisteného.** Ak dôjde v zahraničí v dôsledku dopravnej nehody k úmrtiu poisteného, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí prepravu telesných pozostatkov poisteného späť do Slovenskej republiky. Voľba dopravného prostriedku je v plnej kompetencii ASSISTANCE. ASSISTANCE zároveň zorganizuje a uhradí spopólnenie a prepravu urny s pozostatkami poisteného späť do SR.

5. **Lieky a liečebné pomôcky.** Pokiaľ by došlo v dôsledku náhleho ochorenia poisteného k potrebe nevyhnutného zabezpečenia liekov alebo liečebných pomôcok, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí:

- nákup liekov,
- zaslanie liekov a zdravotného materiálu do miesta, kde sa poistený nachádza ASSISTANCE nehradí cenu liekov.

6. **Návšteva rodinného príslušníka pri hospitalizácii poisteného.** V prípade nutnej hospitalizácie poisteného, zraneného následkom dopravnej nehody v zahraničí, v trvaní viac ako desať dní,

ASSISTANCE zorganizuje a uhradí nasledujúce asistenčné služby:

- návštevu poisteného jeho rodinným príslušníkom vrátane úhrady na dopravu (vlak II. trieda, lietadlom ekonomická trieda),
- ubytovanie rodinného príslušníka poisteného.

Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému, je v plnej kompetencii ASSISTANCE.

7. **Návrat rodinných príslušníkov.** Pokiaľ pre zranenie, ochorenie či úmrtie nie je poistený schopný zabezpečiť sprevádzanie svojho rodinného príslušníka (osoba mladšia ako 15 rokov) späť do miesta trvalého bydliska na území SR, ASSISTANCE zorganizuje:

- návrat rodinného príslušníka v sprievode dospeljej osoby alebo
- vycestovanie rodinného príslušníka osoby mladšej ako 15 rokov za účelom jej sprevádzania späť na územie SR.

### VIII. VŠEOBECNÉ OBMEDZENIA

1. **Asistenčné služby je možné využívať len počas platnosti a účinnosti poistnej zmluvy havarijného poistenia.**
2. **Obmedzenia úhrady asistenčných služieb.** Všetky náklady na asistenčné služby, ktoré prevyšujú limity, ktoré sú uvedené na webovej stránke poisťovateľa, a budú poistenému oznámené v rámci vybavovania asistenčného prípadu, v prípade ich prekročenia, budú v plnej výške hradené poisteným na mieste z jeho vlastných prostriedkov, alebo poistený poskytne vopred ASSISTANCE riadne zabezpečenie, alebo zloží ASSISTANCE vopred dostatočnú zálohu na požadované asistenčné služby. Poistený nebude mať nárok na plnú úhradu nákladov za asistenčné služby, ktoré priamo uhradil dodávateľom služieb bez predchádzajúceho súhlasu ASSISTANCE. Úhrada takýchto asistenčných služieb bude podliehať posúdeniu zo strany ASSISTANCE.
3. **Obmedzenie nárokov na asistenčnú službu.** Nárok na asistenčné služby sa nevzťahuje na:
  - a) akékoľvek vozidlo, ktoré bolo riadené osobou, ktorá nie je držiteľom platného vodičského oprávnenia vydaného príslušným orgánom,
  - b) akúkoľvek škodu, ktorá vznikla v okamihu, keď vozidlo bolo obsadené nedovolené vysokým počtom cestujúcich alebo zaťažené nad hmotnostný limit určený výrobcom,
  - c) vozidlo, ktoré bolo pri začatí cesty v stave nespôsobilom na cestnú prevádzku a/alebo neprechádzalo pravidelnou servisnou údržbou podľa pokynu výrobcu,
  - d) akékoľvek škody vzniknuté v dôsledku použitia vozidla na motoristickú súťaž alebo na preteky akéhokoľvek druhu.

### IX. VÝKLAD POJMOV

Na účely týchto Osobitných poistných podmienok OPP ASKP 12 pre asistenčné služby KASKO PLUS majú jednotlivé tu uvedené výrazy nasledovný význam:

**poistený** – je fyzická osoba, resp. zástupca právnickej osoby, cestujúca vozidlom s výnimkou fyzických osôb cestujúcich vozidlom prostredníctvom autostopu alebo za úplatu v okamihu vzniku asistenčnej udalosti.

**vozidlo** – je jednostopové či viacstopové vozidlo s celkovou hmotnosťou do 3,5 tony, poistené poisťiteľom na základe poistnej zmluvy o havarijnom poistení v rámci poistného programu KASKO PLUS.

**poistná zmluva/poistenie** – je poistná zmluva, ktorej predmetom je havarijné poistenie v rámci programu KASKO PLUS, platná v príslušnom roku, pričom vozidlo je zaregistrované v Slovenskej republike.

**asistenčné služby** – sú služby, ktoré sú uvedené v tomto dokumente a ktoré je ASSISTANCE povinná poskytnúť poisteným.

**nehoda** – je udalosť v prevádzke na pozemných komunikáciách, napríklad havária alebo zrážka, ktorá sa stala na pozemnej komunikácii a pri ktorej dôjde k usmrteniu, alebo zraneniu osoby, alebo ku škode na majetku v priamej súvislosti s prevádzkou vozidla v pohybe.

**mechanická porucha** – je nepredvídané prerušenie alebo ukončenie prevádzkyschopnosti vozidla, ku ktorému dôjde prerušením činnosti jeho mechanických častí alebo súčastí. Za mechanickú poruchu nemôže byť považované také prerušenie prevádzkyschopnosti vozidla, ktoré bolo zapríčinené nedostatkom, alebo zámenou prevádzkových médií, alebo nedostatočnou údržbou.

**zahraničie** – sú krajiny, ktoré sú súčasťou medzinárodnej dohody o vzájomnom uznaní poistenia zodpovednosti za škody spôsobené prevádzkou vozidla, pričom členstvo týchto krajín nie je ku dňu asistenčnej udalosti pozastavené.

**zorganizuje** – je uskutočnenie všetkých potrebných úkonov, ktoré je povinná zabezpečiť ASSISTANCE a ktoré sú zabezpečované za účelom poskytnutia dohodnutých asistenčných služieb, uvedených v tomto dokumente. Všetky náklady na poskytnutie takýchto služieb nesie poistený.

**zorganizuje a uhradí** – je uskutočnenie všetkých potrebných úkonov, ktoré je povinná zrealizovať ASSISTANCE a ktoré sú uskutočnené za účelom poskytnutia dohodnutých asistenčných služieb, uvedených v tomto dokumente. ASSISTANCE nesie všetky náklady za takto poskytnuté asistenčné služby do určitých finančných limitov, ktoré budú v prípade ich prekročenia oznámené poistenému v rámci vybavovania asistenčného prípadu.