

VŠEOBECNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB MONDIAL ASSISTANCE - TECHNICKÁ ASISTENCIA PRE VOZIDLÁ KU KASKO POISTENIU

Tieto všeobecné podmienky (ďalej len „VPTA“) sú záväzné pokyny pre využívanie služieb technickej asistencie (ďalej len „asistenčné služby“) Mondial Assistance. Mondial Assistance môže zaručiť včasnú a kvalitnú poskytovanie asistenčných služieb iba vtedy, ak sú tieto VPTA dodržiavané.

1. Kto využíva asistenčné služby Mondial Assistance?

- 1.1. Asistenčné služby sa vzťahujú na vozidlo poistené v KASKO poistení uzavretom v Allianz - Slovenskej poisťovni, a.s. (ďalej len „vozidlo“), ktoré zabezpečuje Mondial Assistance priamo alebo prostredníctvom svojich zmluvných partnerov, ktorým budú poskytnuté Vaše osobné údaje. Počas platnosti KASKO poistenia vozidla oprávňuje na využívanie asistenčných služieb podľa týchto VPTA kartička asistenčných služieb.
- 1.2. Asistenčné služby využíva vodič a osoby prepravované vo vozidle (ďalej len „Vy“). Počet osôb, na ktoré sa asistenčné služby vzťahujú, je obmedzený počtom sedadiel uvedeným v osvedčení o evidencii vozidla.
- 1.3. VPTA sú platné pre dvojstopové motorové vozidlá s najväčšou prípustnou celkovou hmotnosťou do 3 500 kg s platným slovenským osvedčením o evidencii.

2. Kde a kedy možno využiť asistenčné služby Mondial Assistance?

- 2.1. Asistenčné služby možno využívať v Slovenskej republike a v Českej republike (ďalej len „SR a ČR“) a vo všetkých ostatných krajinách Európy vrátane európskej časti Ruska a európskej časti Turecka (ďalej len „zahraničie“). Asistenčné služby sa neposkytujú v Moldavsku a Bielorusku.
- 2.2. Ak vznikne v jednom poistnom období viac škôd, je možné asistenčné služby **využiť opakovane**.

3. Výklad pojmov

- 3.1. Nehodou sa pre účely týchto VPTA rozumie:
 - náhodná udalosť, pri ktorej sa vozidlo poškodí alebo zničí, napr. náraz, stret, šmyk, zídanie z komunikácie,
 - defekt pneumatiky,
 - zámena paliva vo vozidle,
 - poškodenie alebo zničenie vozidla v dôsledku pokusu o odcudzenie vozidla,
 - odcudzenie kolies (aj jedného) z vozidla, poškodenie alebo odcudzenie spínacej skrinky, zámkov a bezpečnostného vybavenia vozidla, ak bola v dôsledku takéhoto poškodenia alebo odcudzenia spôsobená nepojazdnosť vozidla,
 - poškodzovanie cudzej veci v zmysle príslušných ustanovení Trestného zákona, resp. zákona o priestupkoch v platnom znení (vandalizmus), ak bola v dôsledku takéhoto poškodenia alebo odcudzenia spôsobená nepojazdnosť vozidla.
- 3.2. Poruchou sa pre účely týchto VPTA rozumie akákoľvek mechanická, elektrická alebo elektronická chyba, v dôsledku ktorej bola spôsobená nepojazdnosť vozidla, s úplným vylúčením garančnej prehliadky alebo údržby odporúčenej výrobcom.
- 3.3. Chybou vodiča sa pre účely týchto VPTA rozumie nepojazdnosť vozidla v dôsledku nedostatku pohonných hmôt vo vozidle, v dôsledku zabudnutia, straty alebo zabuchnutia kľúčov od vozidla, v dôsledku vybitie batérie vozidla, zamrznutého motora, zámkov, batérie alebo brzd vozidla.

- 3.4. Živelnou udalosťou sa pre účely týchto VPTA rozumie požiar, výbuch, úder blesku, víchrica, krupobitie, povodeň, záplava, lavína, pád predmetov, zemetrasenie, zosuv pôdy, pričom pre výklad týchto pojmov platia ich definície vo všeobecných poisťných podmienkach, ktorými sa riadi príslušné KASKO poistenie.
- 3.5. Odcudzením sa pre účely týchto VPTA rozumie úmyselné protiprávne konanie spočívajúce v lúpeži, krádeži, neoprávnenom používaní vozidla alebo v pokuse o dokonanie niektorého z uvedených činov.

4. Charakteristika asistenčných služieb

4.1. Vozidlo je po nehode alebo poruche nepojazdné:

- 4.1.1. Mondial Assistance zorganizuje a uhradí na území SR a ČR v maximálnej výške 70 EUR alebo v zahraničí v maximálnej výške 200 EUR:
- náklady na príchod a odchod cestnej služby,
 - náklady na opravu vozidla na mieste (Mondial Assistance nehradí náhradné diely),
 - náklady na manipuláciu a vyprostenie vozidla,
 - náklady na odťahnutie vozidla do najbližšej autoopravovne, ktorá je schopná vozidlo opraviť, v SR do zmluvnej autoopravovne Allianz - Slovenskej poisťovne, a.s.
- 4.1.2. Ak podľa tabuľky časových noriem výrobcu oprava vozidla presiahne 2 hodiny a nemôže byť vykonaná v ten istý deň, Mondial Assistance zorganizuje rezerváciu a uhradí Váš pobyt v hoteli na území SR a ČR v maximálnej výške 40 EUR za noc a osobu, alebo v zahraničí v maximálnej výške 70 EUR za noc a osobu, a to najviac na 2 noci. Mondial Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť aj odvoz do hotela. Náklady spojené s odvozom Mondial Assistance nehradí.
- 4.1.3. Ak vozidlo zostane nepojazdné viac ako 2 dni a čas opravy podľa tabuľky časových noriem výrobcu presahuje 8 hodín, Mondial Assistance Vám zorganizuje a uhradí cestovný lístok na vlak 1. triedy, autobus, alebo ak ste v zahraničí a cesta vlakom trvá dlhšie než 6 hodín, letenku turistickou triedou, aby ste sa mohli vrátiť do miesta Vášho bydliska alebo pokračovať v ceste, maximálne však do výšky nákladov, ktoré by vynaložila Mondial Assistance na Váš návrat do miesta bydliska.
- 4.1.4. Mondial Assistance hradí uschovanie nepojazdného vozidla počas 2 pracovných dní na území SR a ČR alebo počas 3 pracovných dní v zahraničí. Uschovanie nepojazdného vozidla v sobotu, nedeľu a počas dní pracovného voľna sa hradí taktiež.
- 4.1.5. Mondial Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť dodanie nevyhnutných náhradných dielov na vozidlo, ktoré nie je možné získať na mieste. Mondial Assistance nie je zodpovedná za pozastavenie výroby náhradných súčiastok, za nemožnosť súčiastky zaobstarať, ani za čas, ktorý dopravca na dodanie náhradných dielov potrebuje. Náklady spojené s dodaním náhradných dielov, ani samotné náhradné diely Mondial Assistance nehradí.
- 4.1.6. Mondial Assistance Vám v prípade nepojazdnosti vozidla zorganizuje na Vašu žiadosť prenájom náhradného vozidla, s pristavením a odstavením na miesto, ktoré určíte Vy. Kategória a výbava náhradného vozidla sa môže líšiť od vozidla. Náklady spojené s prenájomom náhradného vozidla, jeho pristavenie, odstavenie, pohonné hmoty a ostatné prevádzkové náklady Mondial Assistance nehradí. Mondial Assistance zároveň nezodpovedá za nemožnosť zorganizovať prenájom náhradného vozidla v prípade prekážok objektívneho charakteru, ktoré nemôže ovplyvniť (napr. ak nesplníte podmienky autopožičovne).

4.2. Vozidlo bolo odcudzené:

- 4.2.1. V SR a ČR, Mondial Assistance zorganizuje rezerváciu a uhradí Váš pobyt v hoteli v maximálnej výške 40 EUR za noc a za osobu, a to najviac na 2 noci. Mondial Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť aj odvoz do hotela. Náklady spojené s odvozom Mondial Assistance nehradí.
- 4.2.2. V zahraničí, Mondial Assistance zorganizuje rezerváciu a uhradí Váš pobyt v hoteli v maximálnej výške 70 EUR za noc a za osobu, a to najviac na 2 noci. Mondial Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť aj odvoz do hotela. Náklady spojené s odvozom Mondial Assistance nehradí.
- 4.2.3. Ak odcudzené vozidlo nebolo nájdené do 48 hodín, Mondial Assistance Vám zorganizuje a uhradí cestovný lístok na vlak 1. triedy, autobus, alebo ak ste v zahraničí a cesta vlakom trvá dlhšie ako 6 hodín, letenku turistickou triedou, aby ste sa mohli vrátiť do miesta Vášho bydliska

alebo pokračovať v ceste, maximálne však do výšky nákladov, ktoré by vynaložila Mondial Assistance na Váš návrat do miesta bydliska.

- 4.2.4. Mondial Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť prenájom náhradného vozidla, s pristavením a odstavením na miesto, ktoré určíte Vy. Kategória a výbava náhradného vozidla sa môže líšiť od vozidla. Náklady spojené s prenájomom náhradného vozidla, jeho pristavenie, odstavenie, pohonné hmoty a ostatné prevádzkové náplne Mondial Assistance nehradí. Mondial Assistance zároveň nezodpovedá za nemožnosť zorganizovať prenájom náhradného vozidla v prípade prekážok objektívneho charakteru, ktoré nemôže ovplyvniť (napr. ak nesplníte podmienky autopožičovne).
- 4.2.5 V prípade odcudzenia celého vozidla je nevyhnutné oznámiť túto udalosť príslušnému policajnému orgánu.

4.3. Vozidlo je po živej udalosti nepojazdné:

- 4.3.1. Mondial Assistance zorganizuje a uhradí v SR a ČR v maximálnej výške 70 EUR alebo v zahraničí v maximálnej výške 200 EUR:
- náklady na príchod a odchod cestnej služby,
 - náklady na opravu vozidla na mieste (Mondial Assistance nehradí náhradné diely),
 - náklady na manipuláciu a vyprostenie vozidla,
 - náklady na odťahnutie vozidla do najbližšej autoopravovne, ktorá je schopná vozidlo opraviť, v SR do zmluvnej autoopravovne Allianz - Slovenskej poisťovne, a.s.
- 4.3.2. Mondial Assistance Vám v prípade nepojazdnosti vozidla zorganizuje na Vašu žiadosť rezerváciu ubytovania a odvoz do hotela. Náklady spojené s ubytovaním a odvozom Mondial Assistance nehradí.
- 4.3.3. Mondial Assistance Vám v prípade nepojazdnosti vozidla zorganizuje na Vašu žiadosť prenájom náhradného vozidla, s pristavením a odstavením na miesto, ktoré určíte Vy. Kategória a výbava náhradného vozidla sa môže líšiť od vozidla. Náklady spojené s prenájomom náhradného vozidla, jeho pristavenie, odstavenie, pohonné hmoty a ostatné prevádzkové náplne Mondial Assistance nehradí. Mondial Assistance zároveň nezodpovedá za nemožnosť zorganizovať prenájom náhradného vozidla v prípade prekážok objektívneho charakteru, ktoré nemôže ovplyvniť (napr. ak nesplníte podmienky autopožičovne).
- 4.3.4. Mondial Assistance sa zaväzuje v prípade živej udalosti zabezpečiť uvedené služby v rámci možností vzniknutej situácie a dostupnosti poskytovateľov služieb.

4.4. Vozidlo je po chybe vodiča nepojazdné:

- 4.4.1. V SR a ČR a v zahraničí Mondial Assistance zorganizuje na Vašu žiadosť:
- príchod a odchod cestnej služby,
 - opravu vozidla na mieste,
 - odťah vozidla do najbližšej autoopravovne, ktorá je schopná vozidlo opraviť.
- Náhradné diely a náklady spojené s uvedenými službami Mondial Assistance nehradí.
- 4.4.2. Mondial Assistance Vám v prípade nepojazdnosti vozidla zorganizuje na Vašu žiadosť rezerváciu ubytovania a odvoz do hotela. Náklady spojené s ubytovaním a odvozom Mondial Assistance nehradí.

4.5. Odťah vozidla do miesta bydliska

- 4.5.1. Mondial Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť odťah nepojazdného vozidla až do miesta Vášho bydliska. Náklady spojené s manipuláciou a s odťahom vozidla Mondial Assistance nehradí.

4.6. Drink taxi

- 4.6.1. Ak z dôvodu požitia alkoholických nápojov nemôžete viesť vozidlo, Mondial Assistance zorganizuje na Vašu žiadosť Váš odvoz a aj odvoz vozidla na miesto, ktoré určíte. Náklady spojené s Vaším odvozom a odvozom vozidla Mondial Assistance nehradí.

4.7. Administratívno-informačné asistenčné služby

- 4.7.1. Mondial Assistance v prípade potreby poskytne informácie alebo zorganizuje služby v nasledujúcich oblastiach:

Všeobecné informácie

- informácie o pravidlách cestnej premávky v SR a ČR,
- základné informácie o pravidlách cestnej premávky v zahraničí (max. rýchlosť, používanie bezpečnostných pásov, zimných pneumatík, max. tolerovaná hranica alkoholu v krvi),
- nevyhnutné doklady a potvrdenia pre pobyt v cieľovej krajine cesty,
- adresy správnych a policajných orgánov,
- rady o postupoch po dopravnej nehode.

Tlmočenie a preklady v zahraničí (anglický jazyk)

- telefonické tlmočenie v prípade cestnej kontroly,
- telefonické tlmočenie pri jednaniach s políciou v prípade vzniku škodovej udalosti,
- telefonické tlmočenie v prípade colného konania na hraničnom prechode,
- telefonické tlmočenie v prípade hospitalizácie a návštevy zdravotného zariadenia,
- telefonické preklady a rady pri vyplňovaní formulárov súvisiacich s poisťnou udalosťou,
- bežné preklady jednoduchých formulárov súvisiacich s poisťnou udalosťou telefaxom.

Vzťahy s policajnými orgánmi

- pomoc pri vyplňovaní hlásenia o dopravnej nehode / škodovej udalosti,
- pomoc pri zorganizovaní prítomnosti právneho zástupcu (v SR a ČR),
- pomoc pri zabezpečení protokolu o dopravnej nehode, v prípade, že bol políciou spísaný, ale nebol vydaný (v SR a ČR),
- pomoc pri navrátení dokladov, ktoré boli zadržané v dôsledku dopravnej nehody (v SR a ČR).

Pomoc pri strate dokladov

- telefonická pomoc pri vystavení náhradných dokladov od vozidla a náhradného vodičského oprávnenia.

Vzťahy so zastupiteľskými úradmi

- na Vašu žiadosť oznámenie vážnej dopravnej nehody, pri ktorej dôjde k ujme na zdraví alebo k inej závažnej udalosti zastupiteľskému úradu.

Súdne konanie po dopravnej nehode

Pokiaľ je proti Vám vedené súdne konanie v dôsledku dopravnej nehody v SR a ČR alebo v zahraničí, Mondial Assistance:

- pomôže zorganizovať Vaše právne zastupovanie,
- zorganizuje tlmočníka za účelom tlmočenia do slovenského jazyka pri súdnom konaní,
- zorganizuje pre Vás dopravu k príslušnému súdu v prípade Vášho predvolania za účelom účasti na súdnom konaní,
- zorganizuje pre Vás ubytovanie v prípade Vášho predvolania za účelom účasti na súdnom konaní.

Uväznenie po nehode

Mondial Assistance:

- pomôže pri organizácii zálohového zloženia finančnej čiastky (kaucie) požadovanej za Vaše prepustenie v prípade, že na Vás bola v dôsledku dopravnej nehody uvalená väzba,
- pomôže zorganizovať Vaše právne zastupovanie,
- pomôže zorganizovať doručenie a následné odovzdanie Vašich osobných potrieb,
- zorganizuje úschovu nepojazdného vozidla,
- zorganizuje odovzdanie odkazov Vaším rodinným príslušníkom.

ASISTENČNÉ SLUŽBY	SR a ČR		ZAHRAŇIČIE	
Vozidlo je po nehode alebo poruche nepojazdné: • príchod a odchod cestnej služby • oprava vozidla na mieste • manipulácia a vyprostenie vozidla • odtiahnutie vozidla	70 EUR	pozri § 4.1.1.	200 EUR	pozri § 4.1.1.
Ubytovanie v núdzi po nehode alebo poruche vozidla	40 EUR osoba/noc po dobu 2 nocí	pozri § 4.1.2	70 EUR osoba/noc po dobu 2 nocí	pozri § 4.1.2.
Rezervácia ubytovania a odvoz do hotela po nehode alebo poruche	Organizácia	pozri § 4.1.2	Organizácia	pozri § 4.1.2
Návrat do miesta bydliska po nehode alebo poruche vozidla	Reálne náklady	pozri § 4.1.3.	Reálne náklady	pozri § 4.1.3.
Uschovanie nepojazdného vozidla po nehode alebo poruche	2 pracovné dni	pozri § 4.1.4.	3 pracovné dni	pozri § 4.1.4.
Zaslanie náhradných dielov po nehode alebo poruche	Organizácia	pozri § 4.1.5.	Organizácia	pozri § 4.1.5.
Náhradné vozidlo po nehode alebo poruche	Organizácia	pozri § 4.1.6.	Organizácia	pozri § 4.1.6.
Ubytovanie v núdzi po odcudzení vozidla	40 EUR osoba/noc po dobu 2 nocí	pozri § 4.2.1.	70 EUR osoba/noc po dobu 2 nocí	pozri § 4.2.2.
Rezervácia ubytovania a odvoz do hotela po odcudzení vozidla	Organizácia	pozri § 4.2.1.	Organizácia	pozri § 4.2.2.
Návrat do miesta bydliska po odcudzení vozidla	Reálne náklady	pozri § 4.2.3.	Reálne náklady	pozri § 4.2.3.
Náhradné vozidlo po odcudzení vozidla	Organizácia	pozri § 4.2.4.	Organizácia	pozri § 4.2.4.
Vozidlo je po živeľnej udalosti nepojazdné: • príchod a odchod cestnej služby • oprava vozidla na mieste • manipulácia a vyprostenie vozidla • odtiahnutie vozidla	70 EUR	pozri § 4.3.1.	200 EUR	pozri § 4.3.1.
Rezervácia ubytovania a odvoz do hotela po živeľnej udalosti	Organizácia	pozri § 4.3.2.	Organizácia	pozri § 4.3.2.
Náhradné vozidlo po živeľnej udalosti	Organizácia	pozri § 4.3.3.	Organizácia	pozri § 4.3.3.
Vozidlo je z dôvodu chyby vodiča nepojazdné: • príchod a odchod cestnej služby • oprava vozidla na mieste • odtiahnutie vozidla	Organizácia	pozri § 4.4.1.	Organizácia	pozri § 4.4.1.
Rezervácia ubytovania a odvoz do hotela po chybe vodiča	Organizácia	pozri § 4.4.2.	Organizácia	pozri § 4.4.2.
Odfah vozidla do miesta bydliska	Organizácia	pozri § 4.5.1.	Organizácia	pozri § 4.5.1.
Drink taxi	Organizácia	pozri § 4.6.1.	Organizácia	pozri § 4.6.1.
Administratívno-informačné asistenčné služby	Organizácia	pozri § 4.7.1.	Organizácia	pozri § 4.7.1.

5. Výluky z asistenčných služieb

V súvislosti s udalosťami uvedenými v kapitole 4. týchto VPTA nebudú asistenčné služby poskytnuté a vzniknuté náklady nebudú zo strany Mondial Assistance uhradené, ak:

- 5.1. boli zaplatené bez predchádzajúceho súhlasu Mondial Assistance, s výnimkou prípadov opravy nepojazdného vozidla na mieste nehody alebo poruchy alebo jeho odťahnutia do autoopravovne, ak preukázate, že ste sa nemohli z objektívnych dôvodov spojiť s Mondial Assistance,
- 5.2. vznikli v súvislosti so živelnou udalosťou a vynaložili ich zložky integrovaného záchranného systému v rámci povinností stanovených zákonom,
- 5.3. sa nevzťahujú k nehode, poruche, odcudzeniu vozidla, chybe vodiča alebo k živeľnej udalosti,
- 5.4. vznikli následkom vedenia vozidla osobou, ktorá nemá predpísané vodičské oprávnenie k vedeniu vozidla,
- 5.5. vznikli následkom nesprávnej údržby, opravy alebo obsluhy vozidla alebo jeho prefažovaním,
- 5.6. vznikli následkom Vášho úmyselného konania, alebo úmyselného konania ostatných osôb z posádky vozidla, alebo v dôsledku samovraždy alebo pokusu o samovraždu,
- 5.7. vyplývajú zo škody, ktorá vznikla v dôsledku občianskej či medzinárodnej vojny, vzbury, povstania, teroristického aktu, sabotáže či atentátu,
- 5.8. vyplývajú zo škody, ktorá vznikla v dôsledku účinku rádioaktivity, extrémnych klimatických zmien alebo ekologických katastrof,
- 5.9. vyplývajú zo škody, ktorú zapríčinil vodič vozidla po požití alkoholu, drog, omamných či psychotropných látok,
- 5.10. vyplývajú zo škody vzniknutej v dôsledku Vašej aktívnej účasti s vozidlom na pretekoch, prehladkach alebo súťažiach, vrátane prípravy na ne,
- 5.11. vznikli so škodami, ktoré už boli predmetom poskytnutia asistenčnej služby, alebo pri ktorých Vás Mondial Assistance vyzvala, aby ste príčinu vzniku škody odstránili,
- 5.12. vyplývajú zo škody, ktorá vznikla v dôsledku pracovnej činnosti vozidla ako pracovného stroja.

6. Ako postupovať, keď potrebujete využiť asistenčné služby Mondial Assistance?

- 6.1. Ak nastane situácia popísaná v kapitole 4. týchto VPTA, spojte sa telefonicky s asistenčnou centrárou Mondial Assistance, ktorá je k dispozícii 24 hodín denne, 365 dní v roku.
Ak voláte z Bratislavy, voľte číslo 529 33 112.
Ak voláte z iného mesta v SR alebo z mobilného telefónu, voľte číslo 02 529 33 112.
Ak voláte zo zahraničia, voľte číslo + 421 2 529 33 112.
Pozn.: Znamienko + alebo vo väčšine krajín 00, je tzv. rozlišovacie číslo (international code) pre medzinárodný telefonický hovor. Ak zistíte, že rozlišovacie číslo v krajine, v ktorej sa nachádzate, neplatí, kontaktujte miestnu telekomunikačnú spoločnosť.
- 6.2. Uveďte operátorovi nasledujúce informácie:
 - Vaše meno a priezvisko
 - čo sa Vám stalo
 - telefónne číslo, z ktorého voláte
 - miesto, kde sa presne nachádzate
 - typ vozidla, farbu a evidenčné číslo (EČ)
 - VIN (viď kartička asistenčných služieb)
- 6.3. Operátor na základe informácií rozhodne o spôsobe pomoci. Dbajte na jeho pokyny. Asistenčné služby sú poskytované v rozsahu krytia uvedenom v kapitole 4. týchto VPTA. Všetky náklady nad rámec tohto krytia ste povinní uhradiť Vy.

7. Hlásenie zmeny údajov

Ak dôjde k zmene Vašich údajov alebo údajov vozidla (adresa, EČ vozidla a pod.) alebo k strate kartičky asistenčných služieb, volajte, prosím, bezplatnú Infolinku 0800 122 222.

8. Záverečné ustanovenia

- 8.1. Mondial Assistance sa zaväzuje poskytovať a zabezpečovať všetky uvedené asistenčné služby v rámci možnosti vzniknutej situácie a lokálnej dostupnosti poskytovateľov služieb.
- 8.2. Tieto VPTA nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 02.07.2011.