

# Asistenčný list

Príloha k poistnej zmluve 2408227718



**Potrebujete pomoc? Zavolajte nám**

**SR 0800 121 122**

**Zahraničie +421 2 58 57 22 66**

**24 hodín denne  
7 dní v týždni**

## Postup pri kontakte s asistenčnou službou

- pri telefonickom kontakte informujte pracovníka asistenčných služieb o Vašej požiadavke
- pripravte si, prosím:
  - číslo Vašej poistnej zmluvy
  - Vaše údaje (meno, priezvisko, adresa bytu/domu)
  - stručný popis udalosti a typu požadovanej asistenčnej služby
- telefónne číslo, na ktorom budete zastihnuteľný
- V rámci asistenčných služieb Vám ponúkame informačný servis a poradenstvo, ktoré môžete využiť pri akýchkoľvek problémoch spojených s užívaním Vášho rodinného domu, bytu alebo domácnosti.

## Podmienky využívania asistenčných služieb

### Asistenčná služba ŠTANDARD

#### Technická asistencia

#### Odstránenie príčin havarijného stavu

- hradí sa odstránenie stavu núdze/havarijného stavu
- asistenčná centrála zorganizuje a uhradí príchod technickej pohotovostnej služby (inštalatér, kúrenár, plynár, zámočník, elektrikár, sklenár, pokrývač) a náklady spojené s odstránením príčin havárie do limitu 100 €, pričom materiál hradí klient.

Cesta remeselníka je hrazená asistenčnou centrálou a nie je finančne limitovaná.

#### Núdzová činnosť

V prípade, že domácnosť je z dôvodu havárie neobývatelná, asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:

- krátkodobé náhradné ubytovanie do 48 hod. do limitu 1000 €
- prevoz zariadenia domácnosti do limitu 335 €
- uskladnenie zariadenia domácnosti do limitu 170 €
- ochranu nezabezpečenej domácnosti na 72 hod. do limitu 1 000 €
- prepravu poisteného k určenej osobe do limitu 170 €

#### Odstránenie následkov poruchy či havarijného stavu:

- asistenčná centrála zorganizuje klientom práce zamerané na odstránenie následkov havárie či poruchy

- asistenčná centrála organizačne zabezpečí potrebných remeselníkov
- Náklady na opravy nesie zákazník.

#### Odomknutie „zabuchnutých“ hlavných dverí:

V prípade, že v rodinnom dome alebo v byte v mieste poistenia nastane udalosť spojená s uzamknutím hlavných vchodových dverí bez možnosti odomknutia (napr. zlomením kľúča, či zabuchnutím kľúčov vo vnútri bytu), asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:

- príjazd technickej pohotovostnej služby (zámočník). Cesta zámočníka je hrazená asistenčnou centrálou a nie je finančne limitovaná.
- odmoknutie dverí, prípadne výmenu zámku do limitu 75 €

Náklady na použitý materiál nesie klient.

**Havarijný stav** je situácia, ktorá nastala následkom nepredvídateľnej a neočakávanej poruchy technického zariadenia a inštalácií slúžiacich na prívod a odvod médií a energií nutných pri obvyklom užívaní poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti, situácie, ktorá nie je preukázateľne ovplyvniteľná ľudským faktorom a nie je zavinená treťou osobou, alebo situácie, keď následkom takejto poruchy alebo zmeny vnútri obslužného systému, rozvodov alebo inštalácií došlo 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 ide o situáciu vyžadujúcu bezodkladné riešenie, pri ktorej hrozí bezprostredné ohrozenie poisteného majetku alebo značné zväčšenie rozsahu už vzniknutej škody na poistenom majetku.

**Neobývatel'ná domácnosť** je domácnosť, ktorá bola z dôvodu vzniku havárie poškodená v takom rozsahu, že bolo znemožnené jej bežné užívanie.

Upratovanie domácnosti – je možné vybrať si z týchto činností:

a) vysávanie podláh, kobercov

b) tepovanie kobercov, iných textílií

c) umytie podláh, okien, zrkadiel, iných sklenených častí, kuchynského riadu

d) dezinfekcia WC a kúpeľne, kuchyne

e) vyčistenie kuchynských spotrebičov, varnej dosky, rúry

f) bielizeň – pranie, vyvesenie, žehlenie

### **Prijatie hlásenia poistnej udalosti**

V prípade, že na Vašom dome alebo v domácnosti nastane poistná udalosť, asistenčná centrála Vám poskytne praktické informácie a rady, ako je treba v danom prípade postupovať. Zároveň oznámia vznik poistnej udalosti v Generali Poistovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu.

## Výluky z asistenčných služieb

**Podmienky asistenčných služieb sa nevzťahujú na:**

1. neplatnú poistnú zmluvu,
2. službu, ktorá bola poskytnutá bez kontaktovania pracovníkov asistenčných služieb alebo v rozpore s pokynmi pracovníkov asistenčných služieb,
3. priestory, ktoré nie sú určené na bývanie, ale slúžia na komerčné účely (napr. kancelárie, obchodné priestory, atď.),
4. spoločné priestory v nehnuteľnostiach s viac ako jedným bytom (napr. chodby, schodišťa, povaly, atď.),
5. priestory, ktoré sa nachádzajú v nehnuteľnostiach nespôsobilých na bývanie,
6. priestory nachádzajúce sa v nehnuteľnostiach, ktoré sú v zlom technickom stave,
7. prevádzkovanie bežných opráv, údržby alebo preventívnych opráv,
8. prípady, keď opravu predpísali správne úrady,
9. škody spôsobené treťou osobou,
10. škody, ktoré vznikli v dôsledku nezabezpečenia a nevykonania úkonov, opráv alebo opatrení odporúčaných asistenčnou službou na základe predošlej intervencie,
11. úkony spadajúce do zákonných povinností správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto poistenia,
12. haváriu spôsobenú neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom člena domácnosti poisteného,
13. haváriu spôsobenú akýmikoľvek stavebnými úpravami alebo opravami,
14. haváriu spôsobenú zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí,
15. haváriu, ktorá bola spôsobená úmyselným konaním tretej osoby.

## Osobitné podmienky

Náklady presahujúce stanovené limity v tomto Asistenčnom liste nesie klient.