

Rozsah poistného krytia v zmysle osobitných poistných podmienok poistenia asistenčných služieb pre domácnosť

Článok 1

Rozsah poskytovaných asistenčných služieb

1. Asistenčná centrála poskytuje nasledujúce asistenčné služby:
 - a) pomoc odborníka pre stav núdze, t. j. príjazd a zásah remeselníkov uvedených pre tento prípad v týchto OPP;
 - b) zaistenie zámočníka v prípade zabuchnutých či zablokovaných vchodových dverí;
 - c) zaistenie náhradného ubytovania, t. j. zaistenie náhradného ubytovania poisteným v prípade neobývateľnosti domácnosti v dôsledku poistnej udalosti; a zaistenie sťahovacích služieb v prípade zmieneného incidentu v tomto bode;
 - d) informačné služby, t. j. vyhľadanie a odovzdanie kontaktu na dodávateľa služieb v rozsahu a za podmienok určených týmito OPP;
 - e) právnu asistenciu.

Článok 2

Miesto poskytnutia asistenčných služieb

1. Miestom poskytnutia asistenčných služieb uvedených v článku 1, ods. 1, písm. a), b) a c) týchto OPP je miesto poistenia dohodnuté v poistnej zmluve.
2. Asistenčné služby uvedené v článku 1, ods. 1, písm. d) týchto OPP sa poskytujú telefonicky.

Článok 3

Výluky a obmedzenia

1. Poistenie asistenčných služieb uvedených v článku 1, ods. 1 týchto OPP sa nevzťahuje na:
 - a) asistenčné udalosti, ktoré nastanú v drobných stavbách a rozostavených budovách a v budovách v rekonštrukcii;
 - b) vykonávanie bežných opráv, údržby či vykonávanie preventívnych opráv;
 - c) škody na elektrospotrebičoch, ak nehrozí stav núdze a značné poškodenie poistenej domácnosti;
 - d) odstraňovanie následkov udalostí, spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zavinenými konaním poisteného a jemu blízkej osoby;
 - e) odstraňovanie následkov škôd vzniknutých v dôsledku vykonávania akýchkoľvek stavebných úprav či opráv;
 - f) prípady stavu núdze v dôsledku hrubej nedbalosti poisteného alebo v dôsledku úmyselnej trestnej činnosti poisteného a jemu blízkej osoby;
 - g) zásahy remeselníkov mimo územia Slovenskej republiky.

Článok 4

Pomoc odborníka pre stav núdze

1. Pre riešenie stavu núdze asistenčná centrála zaistí okamžitú pomoc – príjazd zmluvného dodávateľa na miesto udalosti a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny stavu núdze. Špecializácia zmluvných dodávateľov, ktorých v rámci pomoci odborníka pre stav núdze asistenčná centrála zaistí, sú: inštalatér, kúrenár, plynár, sklenár, zámočník (služby zablokovania dverí), elektrikár.
2. Poistenie sa vzťahuje na príjazd, prácu a odjazd zmluvného dodávateľa, maximálne však do výšky 250 eur.
3. Poistenie podľa tohto článku sa nevzťahuje na náklady na materiál, ako sú náhradné diely, použitý stavebný materiál a pod., ktoré je povinný uhradiť poistený. Toto poistenie sa vzťahuje iba na drobný materiál.
4. V prípade stavu núdze spôsobeného zablokovaním dverí zaistí asistenčná centrála príjazd zmluvného dodávateľa na miesto udalosti a prácu zmluvného dodávateľa spojenú s odomknutím domácnosti či dovoz náhradných kľúčov, pričom pre riešenie tejto situácie sa poistenie vzťahuje na príjazd, prácu a odjazd zmluvného dodávateľa, maximálne však do výšky 150 eur.
5. Na požiadanie zmluvného dodávateľa je poistený povinný preukázať súčinnosť pri overení totožnosti na zistenie, či nejde o nelegálne vniknutie do domácnosti. Poistiteľ nie je povinný poskytnúť služby spojené so zablokovaním dverí, ak nie sú odstránené pochybnosti o oprávnenosti na vstup do budovy.
6. Poistenie podľa tohto článku sa vzťahuje na drobný materiál potrebný na uvedenie do pôvodného stavu do výšky limitu poistného plnenia.
7. Cieľom odstránenia stavu núdze je uvedenie do pôvodného stavu.
8. Náklady služieb presahujúce finančné limity uvedené v ods. 2, 4 a ods. 6 tohto článku budú uhradené poisteným.

Článok 5

Pomoc pre opravy domácich spotrebičov

1. V prípade poruchy či nefunkčnosti domáceho spotrebiča zaistí asistenčná centrála dodávateľa pre opravu domáceho spotrebiča.
2. Nárok na poskytnutie služieb vzniká za súčasného splnenia nasledujúcich podmienok:
 - a. porucha, ktorá na domácom spotrebiči vznikla, bráni v jeho využívaní na účel, na ktorý bol vyrobený;
 - b. na spotrebič sa už nevzťahuje záruka poskytnutá výrobcom či predajcom;
 - c. elektrospotrebič nie je starší ako 7 rokov, počítané od dátumu kúpy spotrebiča ako novej veci.

- Poistenie sa vzťahuje na príjazd, prácu, materiál a odjazd zmluvného dodávateľa do výšky 150 eur, max. však na jednu udalosť počas roku trvania poistenia.
- Poistenie podľa tohto článku sa vzťahuje na drobný materiál potrebný na uvedenie do pôvodného stavu do výšky limitu poistného plnenia.
- V prípade, keď nie je možné urobiť opravu spotrebiča v domácnosti, uhradí asistenčná centrála odvoz spotrebiča do servisu, maximálne však do výšky limitu uvedeného v ods. 3 tohto článku.

Článok 6

Zaistenie odborníka na opravy a údržbu

- V rámci poistenia asistenčných služieb podľa týchto OPP má poistený nárok na to, aby asistenčná centrála zaistila vyslanie remeselníkov podľa potrieb a požiadaviek poisteného do miesta poistenia aj v iných prípadoch, ako sú prípady uvedené v článku 7 týchto OPP (stav núdze).
- Asistenčná centrála vyhľadá vhodného zmluvného dodávateľa služieb a vyšle ho do miesta zásahu a zároveň garantuje cenu a kvalitu služieb.
- Náklady na zásahy remeselníkov v tomto prípade hradí poistený.
- Tieto služby sa týkajú profesií: inštalatér, kúrenár, plynár, zámočník, sklenár, elektrikár, obkladač, pokrývač, klampiar, podlahár, stolár, štukatér, maliar, lakovač, kominár, murár, pokrývač, upratovacie práce, sťahovacie služby, služby spojené s dezinfekciou, dezinsekciami, deratizáciou.

Článok 7

Náhradné ubytovanie

- V prípade, keď je domácnosť následkom poistnej udalosti neobývateľná, zaistí asistenčná centrála poistenému náhradné ubytovanie a prípadné sťahovacie služby do maximálnej výšky limitu 300 eur.

Článok 8

Informačné služby

- V rámci poistenia asistenčných služieb podľa týchto OPP má poistený právo obrátiť sa na asistenčnú centrálu so žiadosťou o:
 - informácie o dostupnosti a službách remeselníkov,
 - kontakty na odhadcov nehnuteľností,
 - adresy a kontakt na lekársku pohotovosť,
 - adresy a kontakt na útulky pre zvieratá.

Článok 9

Právna asistencia

Telefonická právna asistencia

- Na využitie asistenčných služieb v podobe telefonickej právnej assistencie má poistený alebo oprávnená osoba nárok v prípadoch:
 - skutočného alebo domnelého porušenia právnych predpisov a/alebo právnych povinností zo strany tretích osôb, ktorého následkom boli narušené oprávnené záujmy poisteného alebo oprávnenej osoby vzťahujúce sa na jeho/jej nehnuteľnosť, ak k tomuto porušeniu právnych predpisov a/alebo právnych povinností a narušeniu oprávnených záujmov poisteného alebo oprávnenej osoby došlo alebo malo dôjsť v čase trvania poistenia;
 - skutočného alebo domnelého spáchania skutku, pre ktoré je vedené trestné alebo správne konanie voči poistenému alebo oprávnenej osobe vzťahujúce sa na jeho/jej nehnuteľnosť, ak k spáchaniu takého skutku a začatiu trestného alebo správneho konania voči poistenému alebo oprávnenej osobe došlo alebo malo dôjsť v čase trvania poistenia.
- V prípadoch udalostí, keď poistený alebo oprávnená osoba potrebujú ochrániť svoje oprávnené právne nároky vzťahujúce sa na ich nehnuteľnosť, poskytne asistenčná centrála:
 - všeobecné informácie o právnych predpisoch a ich znení;
 - všeobecné informácie o vzťahu občan vs. súd – informácie o vecnej a miestnej príslušnosti súdu, náležitosti podania, zastupovaní, nákladoch súdneho konania, odmenách znalcov, tlmočníkov, advokátov;
 - všeobecné informácie o riešení záväzkových či spotrebiteľských vzťahov (zodpovednosť, zmluvné pokuty, úroky, riešenie reklamácií, dodacích lehôt);
 - všeobecné informácie o postupoch pri riešení problémových situácií spojených s bývaním;
 - všeobecné informácie o náležitostiach a postupoch spojených so založením bytového družstva a spoločenstva vlastníkov nehnuteľnosti;
 - poskytnutie kontaktu na advokáta s cieľom právnej konzultácie pri spisovaní nájomných a podnájomných zmlúv a ďalej pri otázkach týkajúcich sa výpovede z nájmu bytu (týka sa aj problematiky všeobecného bývania);
 - poskytnutie kontaktu na advokáta s cieľom právnej konzultácie pri spisovaní nájomných a podnájomných zmlúv a ďalej pri otázkach týkajúcich sa výpovede z nájmu nebytových priestorov.

3. Asistenčné služby uvedené pod písmenami a) až g) ods. 2. tohto článku sa vzťahujú v súhrne na maximálne 1 hodinu právnej konzultácie za rok trvania poistenia.

Právna asistencia s finančným plnením

1. Poistnými nebezpečenstvami pre právnu assistenciu s finančným plnením sú:

- a) spotrebiteľské spory týkajúce sa vybavenia domácnosti poisteného či oprávnenej osoby,
- b) spory o náhradu škody,
- c) nájomné a podnájomné spory,
- d) spory s dodávateľmi služieb,
- e) susedské spory.

2. Poistnou udalosťou z právnej assistencie s finančným plnením sa rozumejú:

- a) skutočné alebo údajné porušenie právnych predpisov a/alebo právnych povinností zo strany tretích osôb, následkom ktorého boli narušené oprávnené záujmy poisteného alebo oprávnenej osoby v situáciách a v prípadoch uvedených v týchto doplnkových poistných podmienkach,
- b) skutočné alebo údajné spáchanie skutku, pre ktoré je vedené správne konanie voči oprávnenej osobe, ak k nim došlo alebo malo dôjsť v čase trvania poistenia a v súvislosti s poistným nebezpečenstvom uvedeným vyššie.

3. Cieľom právnej assistencie s finančným plnením je ochrana oprávnených právnych záujmov oprávnenej osoby v prípadoch, v rozsahu a za podmienok stanovených v týchto doplnkových poistných podmienkach.

4. Poisťovňa v súvislosti s plnením svojich záväzkov poskytuje oprávnenej osobe:

- a) právnu asistenčnú službu poskytujúcu pomoc, podporu a rady s cieľom nájdania riešenia poistnej udalosti mimosúdnyh zmiernom a/alebo dohodou,
- b) právnu asistenčnú službu poskytujúcu pomoc, podporu, rady a právnu assistenciu s cieľom nájdania riešenia poistnej udalosti v súdnom konaní, prípadne ďalej v exekučnom konaní, a to najmä poverením dodávateľa služieb právnym zastúpením.

5. Rozsah plnenia z poistenia právnej assistencie s finančným plnením

Poistiteľ zorganizuje a uhradí náklady ďalej špecifikované pod písm. a) až e) tohto bodu, a to až do výšky maximálneho limitu 1 000 eur na jednu poistnú udalosť.

- a) Spotrebiteľské spory týkajúce sa vybavenia bytu domácnosti poisteného alebo oprávnenej osoby – t. j. občianskoprávne spory týkajúce sa reklamačného konania v súvislosti s kúpou, údržbou, nájmom alebo opravou vecí hnuteľnej, ktorá je vo vlastníctve poistenej alebo oprávnenej osoby a je súčasťou vybavenia bytu domácnosti poisteného alebo oprávnenej osoby, keď oprávnené záujmy poisteného alebo oprávnenej osoby porušuje predajca alebo dodávateľ opravárenských prác.
- b) Spory o náhradu škody – t. j. spory, ktoré sa týkajú nároku poisteného alebo oprávnenej osoby na náhradu škody spôsobenej treťou osobou na veci, ktorá je majetkom poisteného alebo oprávnenej osoby, a/alebo škody spôsobenej treťou osobou na zdraví oprávnenej osoby.
- c) Nájomné a podnájomné spory – t. j. občianskoprávne spory týkajúce sa oprávnených záujmov poisteného alebo oprávnenej osoby a ich práv plynúcich z nájomnej alebo podnájomnej zmluvy, ktoré narušuje prenajímateľ bytu poisteného alebo oprávnenej osoby.
- d) Spory s dodávateľmi služieb – t. j. urobenie krokov k hájeniu záujmov oprávnenej osoby v situácii sporu, ktorý súvisí s plnením zmlúv o dodávke vody, elektriny, plynu, zmlúv o odvoze odpadových vôd, odvoze domového odpadu alebo zmlúv s operátormi telekomunikačných sietí (káblova TV, telefón, pripojenie internetu a pod.) alebo iných písomných zmlúv.
- e) Susedské spory – t. j. urobenie krokov k hájeniu záujmov poisteného alebo oprávnenej osoby v prípade občianskoprávneho sporu s užívateľom alebo vlastníkom bytu, resp. rodinného domu susediaceho s bytom poisteného alebo oprávnenej osoby, a/alebo v situácii sporu s spoluužívateľov spoločných priestorov bytového domu, v ktorom sa byt poisteného alebo oprávnenej osoby nachádza, ak predmetom tohto sporu sú otázky občianskeho súžitia.

6. Podmienky poskytovania právnej assistencie s finančným plnením

- a) Asistenčná centrála poskytne poistenému alebo oprávnenej osobe základné informácie o jej právach a povinnostiach, ich obsahu, rozsahu a o možnostiach riešenia prípadu.
- b) Asistenčná centrála oznámi poistenému alebo oprávnenej osobe informácie o rozsahu dokumentácie potrebné na uplatnenie prostriedkov ochrany jej práv.

7. Analýza vyhládok na úspešné vybavenie prípadu z poistenia právnej assistencie s finančným plnením

- a) Po nahlásení poistnej udalosti Asistenčná centrála najprv preverí právnu situáciu poisteného alebo oprávnenej osoby a urobí analýzu jej vyhládok na úspešné vybavenie prípadu a o výsledku tejto analýzy ju Asistenčná centrála informuje. V prípade potreby robí Asistenčná centrála analýzu aj v priebehu jednotlivých štádií riešenia prípadu.

8. Vybavovanie prípadu poisťovňou z poistenia právnej assistencie s finančným plnením

- a) Ak Asistenčná centrála uzná na základe urobenej analýzy, že vyhládky na úspešné vybavenie prípadu sú dostatočné, sú poistený alebo oprávnená osoba po predchádzajúcom súhlase poisťovne oprávnení zvoliť vhodného dodávateľa služieb,

ktorý má svoju kanceláriu v mieste súdu alebo správneho orgánu príslušného na prerokovanie veci v prvom stupni, aby viedol v mene oprávnenej osoby potrebné rokovania s cieľom dosiahnuť najlepšie možné vyriešenie prípadu.

b) Ak poistený alebo oprávnená osoba porušia povinnosť získať súhlas poisťovne na poverenie dodávateľa služieb, je Asistenčná centrála oprávnená poistné plnenie primerane znížiť. Asistenčná centrála nezníži poistné plnenie v prípade, že poistený alebo oprávnená osoba doložia, že k povereniu právneho zástupcu došlo v situácii nutnosti bezprostredného odvrátenia vzniku škody.

c) Asistenčná centrála je oprávnená primerane znížiť poistné plnenie aj v prípade, že poistený alebo oprávnená osoba neskorým alebo pomalým prístupom spôsobili zvýšenie nákladov za úkony, ktorých úhrada má byť súčasťou poistného plnenia.

d) Poistený alebo oprávnená osoba zmocní svojho právneho zástupcu, aby priebežne informoval Asistenčnú centrálu o vývoji riešenia prípadu. O jednotlivých zamýšľaných podstatných krokoch sú poistený alebo oprávnená osoba, resp. ich právny zástupca, povinní informovať Asistenčnú centrálu a pred ich vykonaním získať jej písomný súhlas. Ak poistený alebo oprávnená osoba porušia túto povinnosť, je poisťovňa oprávnená poistné plnenie primerane znížiť.

9. Pozastavenie poistného plnenia z právnej asistencie s finančným plnením

a) Ak Asistenčná centrála uzná, že vyhladky na úspešné vybavenie prípadu nie sú dostatočné, je povinná bez zbytočného odkladu písomnou formou oznámiť poistenému alebo oprávnenej osobe, že na základe vykonanej analýzy ďalšie poistné plnenie k danej poistnej udalosti pozastavuje, uviesť dôvody svojho rozhodnutia a vysvetliť ich.

b) V prípade, že sa poistený alebo oprávnená osoba – po tom, čo bolo poistné plnenie pozastavené – rozhodne v riešení prípadu pokračovať na svoje náklady a v pokračujúcom spore sa jej podarí dosiahnuť kvalitatívne alebo kvantitatívne priaznivejší výsledok, než aký zodpovedal stavu prípadu ku dňu, keď poisťovňa na základe svojho rozhodnutia poistné plnenie pozastavila, a ak poistený alebo oprávnená osoba doloží túto skutočnosť poisťovni, poisťovňa uhradí náklady poisteným alebo oprávnenu osobou účelne vynaložené na pokračovanie prípadu po pozastavení plnenia, a to až do výšky limitu poistného plnenia a s ohľadom na poistné plnenie poskytnuté pred jeho pozastavením.

10. Povinnosť súčinnosti poisteného a oprávnenej osoby s poisťovňou z poistenia právnej asistencie s finančným plnením

a) Poistený alebo oprávnená osoba sú povinní urobiť všetko, čo by mohlo prispieť k objasneniu skutkového stavu veci. Poistený alebo oprávnená osoba sú povinní vylúčiť všetko, čo by mohlo spôsobiť zvýšenie nákladov v rámci poistného plnenia. Pri vyrovnaní alebo dohode o riešení prípadu nesmie byť otázka nákladov usporiadaná nevýhodnejšie, než ako to zodpovedá pomeru úspechu a neúspechu zúčastnených strán vo veci. Poistený a oprávnená osoba sa preto zaväzujú, že bez predchádzajúceho súhlasu poisťovne neuzavrú žiadnu dohodu o vyrovnaní. Ak poistený alebo oprávnená osoba porušia túto povinnosť, je poisťovňa oprávnená poistné plnenie primerane znížiť. Poistený a oprávnená osoba sú povinní o tomto svojom záväzku aj o svojich ostatných povinnostiach plynúcich z poistnej zmluvy informovať svojho právneho zástupcu.

b) Poistený a oprávnená osoba sú povinní poskytnúť poisťovni súčinnosť pri mimosúdnom aj súdnom vymáhaní nákladov vynaložených v rámci poistného plnenia poisťovňou a pri vymáhaní náhrady škody od protistrany.

c) Poistený a oprávnená osoba sú povinní vyčkat' so súdnym uplatňovaním svojich nárokov, kým rozhodnutie v prípadnom inom konaní, ktoré môže mať význam pre zamýšľané súdne konanie, nenadobudne právnu moc, prípadne v súlade s pokynmi poisťovne uplatniť najprv len časť svojich nárokov a do nadobudnutia právnej moci rozhodnutia s uplatnením zostávajúcich nárokov vyčkat'. Toto však neplatí, ak by poistenému alebo oprávnenej osobe v dôsledku omeškania priamo hrozil vznik škody.

d) Možnosť konečného uplatnenia nárokov poisteného alebo oprávnenej osoby v plnom rozsahu tým nie je dotknutá. Ak poistený alebo oprávnená osoba porušia túto povinnosť, je poisťovňa oprávnená poistné plnenie primerane znížiť.

11. Poistné plnenie zahŕňa úhradu finančných nákladov, ktoré je nutné vynaložiť podľa rozhodnutia poisťovne v súvislosti s presadzovaním oprávnených záujmov poisteného alebo oprávnenej osoby, a to:

a) náklady na služby dodávateľa služieb (obvyklé a primerané výdavky právneho zástupcu, tlmočníka, prekladateľa, znalca, náklady na vykonanie jedného výkonu rozhodnutia na základe exekučného titulu súvisiaceho s poistným plnením),

b) náklady na súdne poplatky,

c) náklady na cestu a ubytovanie poisteného alebo oprávnenej osoby na súdne konanie, ak je jej prítomnosť nariadená súdom,

d) náklady na cestu a ubytovanie svedka na súdne konanie, ak je jeho prítomnosť nariadená súdom,

e) náklady a výdavky protistrany a/alebo štátu, ktoré sú poistený alebo oprávnená osoba povinní uhradiť na základe súdneho rozhodnutia, ak bola na základe písomného súhlasu poisťovne navrhovateľom súdneho konania.

Článok 10 Výklad pojmov

1. **Asistenčná udalosť:** náhodná skutočnosť bližšie spojená so stavom núdze v poistenej domácnosti, ktorá nastala v čase trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poistiteľa poskytnúť poistné plnenie formou zaistenia služieb.

2. **Stav núdze:** udalosť, ktorá si vyžaduje okamžité opatrenia na zmiernenie možnej škody na poistených veciach, ktoré sú predmetom poistenia domácnosti z dôvodu priamej finančnej škody, a ktorá vznikla v dôsledku havárie alebo zablokovania dverí.
3. **Havária:** havária vodovodného a kanalizačného potrubia, havária či únik plynu, havária na systéme vykurovania budovy, porucha elektroinštalácie alebo poškodenia zasklenia okien, ktoré zapríčiňuje vznik stavu núdze v budove, ktorá je predmetom poistenia, a iné udalosti súvisiace s poistením domácnosti.
4. **Zablokovanie dverí:** udalosť, pri ktorej došlo k zablokovaniu zámku hlavných vchodových dverí do bytu alebo domu, keď kľúče od priestorov zostali v zámku alebo došlo k zlomeniu kľúčov vnútri zámku, a ktorá zapríčiňuje vznik stavu núdze v domácnosti, ktorá je predmetom poistenia. V prípade, že nastal stav núdze, považujú sa za zablokovanie dverí aj prípady, keď kľúče od priestorov nezostali vnútri zámku alebo nedošlo k ich zlomeniu vnútri zámku (tzv. zabuchnutie dverí).
5. **Zmluvný dodávateľ:** právnická alebo fyzická osoba, ktorá poskytuje služby alebo vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrárou a vykonávané pre poisteného.
6. **Zaistenie služieb:** forma poistného plnenia, keď poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrálky vykoná úkony potrebné k poskytnutiu služby poistenému v rozsahu a podľa limitov uvedených v týchto osobitných poistných podmienkach.
7. **Práce:** služby, ktoré má poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrálky zaistiť poistenému pri poskytovaní asistenčných služieb.
8. **Drobný materiál:** materiál použitý zmluvným dodávateľom pri riešení asistenčnej udalosti, ako najmä tesnenie, tesniace vaty, skrutky, montážne peny a pod., nie však súčiastky alebo náhradné diely.
9. **Domáci spotrebič:** technické zariadenie, ktoré je nainštalované v domácnosti, ktoré spotrebovávajú elektrickú energiu, a ďalej technické zariadenie, v ktorom sa spaľuje zemný plyn na účely tepelnej úpravy pokrmov, 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 novej 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, prietokový ohrievač, plynový ohrievač vzduchu.
10. **Spor:** situácia konfliktu zájmov oprávnenej osoby a zájmu tretej osoby, kde je oprávnená osoba nútená prikrôčiť k vynúteniu a/alebo k ochrane svojho práva, ak je jeho výkon narušený a/alebo upretý treťou osobou.

Článok 11 Informačné služby

1. V rámci poistenia asistenčných služieb podľa týchto OPP má poistený právo obrátiť sa na asistenčnú centráru so žiadosťou o:
 - a) Informácie o dostupnosti a službách remeselníkov,
 - b) Kontakty na odhadcu nehnuteľností,
 - c) Adresy a kontakt na lekársku pohotovosť,
 - d) Adresy a kontakt na útulky pre zvieratá.

Článok 12

Postup pri využívaní asistenčných služieb v prípade stavu núdze a v prípade zaistenia odborníka na opravu a údržbu

1. Na asistenčnú centráru je oprávnený sa obracať poistený alebo poistník so súhlasom poisteného.
2. V prípade zistenia stavu núdze v poistenej domácnosti sa môže na asistenčnú službu obrátiť aj iná osoba.
3. V prípade, že poistený chce využiť poistenie asistenčných služieb, kontaktuje asistenčnú centráru na telefónnom čísle +421/2/544 11 029, ktoré je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
4. V prípade, že poistený nekontaktuje asistenčnú centráru pri stave núdze bezprostredne po jeho vzniku a zabezpečí si odstránenie stavu núdze svojpomocne a na svoje náklady, nebudú poistenému spätne uhradené tieto ním vynaložené náklady, ak nedôjde k ich preukázaniu alebo nastanú pochybnosti o vzniku nároku na poskytnutie

asistenčných služieb, prípadne bude úhrada za tieto náklady znížená do výšky, ktorá by zodpovedala výške nákladov, ktoré by boli hradené za odstránenie stavu núdze, ak by zaisťovala tieto služby asistenčná centrála sama.

5. Pri kontaktovaní asistenčnej centrál je poistený, poprípade iná osoba, povinný oznámiť nasledujúce informácie:
 - a) meno a priezvisko poisteného, prípadne osoby oprávnenej konať v mene poisteného,
 - b) číslo poistnej zmluvy,
 - c) kontaktné telefónne číslo,
 - d) adresu domácnosti, v ktorej došlo k stavu núdze,
 - e) popis udalosti a okolností dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia udalosti.
6. Operátor overí poistnú zmluvu v internom systéme asistenčnej centrál, prípadne priamo v UNIQA poisťovni, a.s..
7. Operátor informuje klienta, že pre neho zaisť asistenčnú službu a v akom rozsahu – presne informuje klienta o limitoch na asistenciu a o celkovom priebehu asistencie a tiež informuje klienta, že objednanie asistencie mu bude ešte potvrdené.
8. Operátor vyhľadá vhodného zmluvného dodávateľa služieb a vyšle ho na miesto zásahu. Dodávateľovi služieb odovzdá kontaktné údaje na klienta a dohodne so zmluvným dodávateľom kontaktovanie klienta z jeho strany.
9. Operátor sa spojí s klientom a informuje ho o zaistení asistenčnej služby – o predpokladanom čase príchodu dodávateľa.
10. Operátor kontaktuje klienta v termíne, ktorý bol oznámený zmluvným dodávateľom ako čas asistencie a overí u klienta, či dodávateľ prišiel na miesto zásahu a či zásah prebieha.
11. Alternatívny postup k postupu uvedenému v ods. 6., 8. a 9. je ten, že bude poistenému oznámené, že asistenčná centrála zaisť asistenciu, a ak nebude klient do 45 minút kontaktovaný zmluvným dodávateľom, potom poistený kontaktuje asistenčnú centrálu, aby dodávateľa zaurgovala – v opačnom prípade sa považuje asistenciu za riadne prebiehajúcu.
12. Operátor kontaktuje klienta po ukončení zásahu/asistencie a overí, či bol zásah riadne vykonaný.

Článok 13

Postup pri využívaní asistenčných služieb v prípade využitia informačných služieb

1. Na asistenčnú centrálu je oprávnený sa obracať poistený.
2. V prípade, že poistený chce využiť poistenie asistenčných služieb, kontaktuje asistenčnú centrálu na telefónnom čísle: +421/2/544 11 029, ktoré je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
3. Pri kontaktovaní asistenčnej centrál je poistený povinný oznámiť nasledujúce informácie:
 - a) meno a priezvisko, prípadne osoby oprávnenej konať v mene poisteného,
 - b) číslo poistnej zmluvy,
 - c) kontaktné telefónne číslo,
 - d) informácie potrebné na poskytnutie požadovanej informácie alebo požadovaného kontaktu.
4. Operátor overí poistnú zmluvu v internom systéme asistenčnej centrál, prípadne priamo v UNIQA poisťovni, a.s..
5. Operátor oznámi poistenému požadovanú informáciu alebo požadovaný kontakt.

