

## Stručný prehľad asistenčných služieb poskytovaných k poisteniu ERGO Skvelé bývanie - Online.

**V prípade potreby volajte 24hodín denne asistenčnú centrálu 02 / 20 51 67 53.**

**Máte nárok na poskytnutie nasledovných asistenčných služieb:**

V prípade asistenčných služieb Classic		
Druh asistenčnej služby	Forma poskytnutia asistenčnej služby	Limit úhrady nákladov
Informačné služby, adresy a kontakty na: - remeselníkov, - znalcov v oblasti oceňovania nehnuteľností, - útulky zvierat, - záhradnícke služby, - stráženie objektov, - architektov, - dodávateľov energií. (Článok 12 zoznamu)	Telefonické informácie.	Neobmedzený
Remeselník v prípade núdze (havárie) v odboroch: - inštalatér, - kúrenár, - plynár, - sklár, - elektrikár, - kominár. (Článok 6 zoznamu)	Zorganizovanie a uhradenie služieb.	Cestovné náklady - bez limitu Práca remeselníka a drobný materiál do 250 Eur.
Remeselník v prípade zablokovania dverí. (Článok 7 zoznamu)	Zorganizovanie a uhradenie služieb.	Cestovné náklady - bez limitu Práca remeselníka a drobný materiál do 175 Eur. Cylindrická vložka a zámok do 75 Eur (v prípade straty kľúčov alebo pri pokuse o krádež vĺamaním).
Remeselník v prípade potreby opravy alebo poruchy. (Článok 8 zoznamu)	Telefonické informácie a zorganizovanie.	Neobmedzený
Náhradné ubytovanie a stráženie nezabezpečenej nehnuteľnosti a/alebo domácnosti, preprava osôb a vecí z neobývateľnej nehnuteľnosti a/alebo domácnosti. (Článok 9 zoznamu)	Zorganizovanie a uhradenie služieb.	Do 100 Eur / noc v prípade náhradného ubytovania a celkový kumulatívny limit do 400 Eur na poistný rok.
Psychologická pomoc v prípade krízickej situácie. (Článok 10 zoznamu)	Telefonické informácie, Zorganizovanie a uhradenie služieb.	Do 1 hodiny telefonической pomoci na poistný rok. Do 2 hodín prác psychológa na poistný rok.
Právna asistencia bez poskytnutia finančného plnenia. (Článok 13 zoznamu)	Telefonické informácie.	Telefonicky do 1 hodiny na poistný rok.
Právna asistencia. (Článok 14 zoznamu)	Zorganizovanie a uhradenie služieb.	Uhradenie služieb do 1.500 Eur na poistný rok .

V prípade asistenčných služieb Elite		
Rovnaký rozsah a limity ako pri asistenčných službách Classic a navyše:		
Druh asistenčnej služby	Forma poskytnutia asistenčnej služby	Limit úhrady nákladov
Predĺžená záruka na spotrebiče do veku 5 rokov. (Článok 11 zoznamu)	Zorganizovanie a uhradenie služieb.	Do 1 000 Eur na poistný rok.

Detailné podmienky asistenčných služieb sú uvedené v Aktuálnom zozname asistenčných služieb poskytovaných k poisteniu ERGO Skvelé bývanie - Online.

## Aktuálny zoznam asistenčných služieb poskytovaných k poisteniu ERGO Skvelé bývanie - Online, platný od 01.09.2015.

Pre poskytovanie asistenčných služieb, ktoré poskytuje ERGO Poistovňa, a.s., Apollo Business Center II, Blok D, Prievozská 4C, 821 08 Bratislava, Slovenská republika, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 2332/B (ďalej len „poistiteľ“) platí uzavretá poisťná zmluva ERGO Skvelé bývanie – Online, ustanovenia tohto Aktuálneho zoznamu asistenčných služieb k poisteniu ERGO Skvelé bývanie – Online (ďalej len „zoznam“), ustanovenia Všeobecných poisťných podmienok pre ERGO Skvelé bývanie – Online (ďalej len „VPP“) a ustanovenia Občianskeho zákonníka.

### Článok 1 Predmet služieb

Poistiteľ sa zaväzuje poskytovať prostredníctvom asistenčnej centrály poisteným asistenčné služby v rozsahu a za podmienok uvedených v poisťnej zmluve a v tomto zozname.

### Článok 2 Výklad pojmov

Na účely poskytovania asistenčných služieb podľa tohto zoznamu sa nižšie uvedené pojmy vykladajú vždy takto:

**Asistenčná centrála:** Poskytovateľ asistenčných služieb, ktorým je v mene poistiteľa spoločnosť Europ Assistance s. r. o., so sídlom Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, zapísaná v obchodnom registri vedenom mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 87094. Poistiteľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť poskytovateľa asistenčných služieb.

**Asistenčná udalosť:** Náhodná udalosť bližšie špecifikovaná v tomto zozname, ktorá nastala počas trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poistiteľa poskytnúť plnenie v zmysle tohto zoznamu.

**Asistenčné služby:** Služby, na ktorých plnenie má poistený nárok v prípade vzniku asistenčnej udalosti a ktorých plnenie je asistenčná centrála v mene poistiteľa povinná poistenému poskytnúť v rozsahu a podľa podmienok uvedených v tomto zozname, a to buď osobne, alebo prostredníctvom dodávateľa služieb.

**Dodávateľ služieb:** Právnická alebo fyzická osoba, ktorá poskytuje služby, či vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre poisteného v mene poistiteľa.

**Drobný materiál:** Materiál použitý zmluvným dodávateľom pri riešení asistenčnej udalosti, napr. tesnenie, tesniace vaty, skrutky, montážne peny, nie však súčiastky alebo náhradné diely.

**Havária:** Náhodná a nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného na prívod,

akumuláciu alebo odvod energií a médií nutných na obvyklé užívanie poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti,:

a) v dôsledku ktorej došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti alebo

b) v dôsledku ktorej došlo k úniku kvapalín alebo plynov vodovodného alebo kanalizačného potrubia, ktorý spôsobil poškodenie poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti v rozsahu znemožňujúcom ich obvyklé užívanie alebo

c) ktorá by mohla následne spôsobiť škody na zdraví alebo škody väčšieho rozsahu.

Haváriou nie je porucha mobilného technického zariadenia, ktoré je súčasťou vybavenia poistenej domácnosti, ako napr. práčka, umývačka riadu, prenosné vykurovacie teleso.

**Krízová situácia:** Stav, kedy dôjde k zásadnému poškodeniu poistenej nehnuteľnosti alebo vecí poistenej domácnosti resp. sa táto stane dlhodobo neobývateľnou.

**Plnenie:** Poskytnutie asistenčných služieb poistenému v prípade vzniku asistenčnej udalosti, ktoré je asistenčná centrála povinná poskytnúť poistenému v mene poistiteľa formou telefonického poskytnutia informácií a/alebo zorganizovaním služieb a/alebo úhradou nákladov na tieto služby, a to podľa podmienok uvedených v tomto zozname.

**Poistenie:** Pre účely tohto zoznamu sa za poistenie považuje platné poistenie ERGO Skvelé bývanie - Online.

**Poistený:** Fyzická alebo právnická osoba, ktorá je poistená v poistení ERGO Skvelé bývanie - Online, na ktorú sa poskytovanie asistenčných služieb vzťahuje a ktorej v okamihu vzniku asistenčnej udalosti vznikne nárok na poskytnutie asistenčných služieb.

**Poistiteľ:** ERGO Poistovňa, a.s., so sídlom Apollo Business Center II, Blok D, Prievozská 4C, 821 08 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 779 012, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo 2332/B, webové sídlo [www.ergo.sk](http://www.ergo.sk).

**Práca:** Forma služby, ktoré má poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zabezpečiť poistenému pri poskytovaní asistenčných služieb.

**Stav núdze:** Udalosť, ktorá nastala z dôvodu havárie v poistenej nehnuteľnosti alebo v nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza poistená domácnosť a ktorá vyžaduje okamžité opatrenia pre zmiernenie rozsahu vzniknutých škôd na poistenej nehnuteľnosti alebo veciach poistenej domácnosti alebo na odvrátenie hroziacich škôd na týchto veciach.

**Zablokovanie dverí:** Udalosť, pri ktorej prišlo

a) k zablokovaniu zámku do poistenej nehnuteľnosti alebo do nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza poistená domácnosť, kedy kľúč zostal v zámku a/alebo došlo k zlomeniu kľúča v zámku,

b) k strate kľúčov alebo zabuchnutiu dverí do poistenej nehnuteľnosti alebo nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza poistená domácnosť.

**Zorganizovanie služieb:** Forma plnenia, kedy poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály vykoná úkony umožňujúce potrebné poskytnutie služby poistenému v rozsahu a za podmienok podľa tohto zoznamu, pričom úhradu nákladov na poskytnutie tejto služby dodávateľom znáša poistený.

### **Článok 3 Vznik práva na asistenčné služby**

1. Právo na využívanie asistenčných služieb má poistený počas trvania poistenia ERGO Skvelé bývanie – Online a pri súčasnej platnosti tohto zoznamu. V prípade, že poskytovanie asistenčných služieb bolo dojednané počas trvania poistenia, vzniká poistenému právo na využívanie asistenčných služieb dňom účinnosti takejto zmeny poistenia.

V prípade, že má poistený právo na využívanie asistenčných služieb Classic ako z poistenia nehnuteľnosti tak aj z poistenia domácnosti je limit uvedený v tomto zozname limitom pre celú poistnú zmluvu.

2. Právo na poskytnutie asistenčných služieb vrátane prípadnej úhrady nákladov spojených s asistenčnou udalosťou vzniká poistenému iba za podmienky, že boli sprostredkované asistenčnou centrálou (ak nie je v tomto zozname uvedené inak) a boli dodržané ustanovenia tohto zoznamu ako aj pokyny asistenčnej centrály.

3. Rozhodnutie, či sa jedná o asistenčnú udalosť, s ktorou je spojené právo poisteného na plnenie v rozsahu danom týmto zoznamom, prislúcha výlučne asistenčnej centrále.

### **Článok 4 Rozsah poskytovaných asistenčných služieb**

1. Poisťiteľ sa zaväzuje poskytovať prostredníctvom asistenčnej centrály nasledujúce asistenčné služby Classic:

- a) zorganizovanie a úhrada nákladov za remeselníka v prípade stavu núdze (havária),
- b) zorganizovanie a úhrada nákladov za remeselníka v prípade zablokovania dverí,
- c) zorganizovanie remeselníka za účelom opravy a údržby,
- d) zorganizovanie a úhrada nákladov za náhradné ubytovanie,
- e) zorganizovanie a úhrada nákladov za stráženie nezabezpečenej nehnuteľnosti a/alebo domácnosti, zorganizovanie a úhrada nákladov za prepravu osôb a vecí z neobývateľnej nehnuteľnosti a/alebo domácnosti,
- f) psychologická pomoc v prípade krízovej situácie,
- g) informačné služby,
- h) právna asistencia.

2. Ak je v poistnej zmluve dojednané poskytovanie asistenčných služieb Elite, zaväzuje sa poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály poskytovať okrem asistenčných služieb definovaných v ods. 1 tohto článku aj predĺženú záruku na spotrebiče.

### **Článok 5 Miesto poskytnutia asistenčných služieb**

1. Miestom poskytnutia asistenčných služieb uvedených v článku 4 ods. 1 písm. a) až e) a ods. 2 tohto zoznamu je miesto poistenia dohodnuté v poistnej zmluve.

2. Asistenčné služby uvedené v článku 4 ods. 1 písm. f) až h) tohto zoznamu sa poskytujú telefonicky.

3. Asistenčné služby podľa tohto zoznamu sa poskytujú na území Slovenskej republiky.

### **Článok 6 Zorganizovanie a úhrada nákladov za remeselníka v prípade stavu núdze (havária)**

1. V prípade nastatia stavu núdze v dôsledku havárie zorganizuje asistenčná centrála bez zbytočného odkladu príjazd zmluvného dodávateľa na miesto udalosti a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny stavu núdze. Špecializácie zmluvných dodávateľov, ktoré v rámci pomoci remeselníka pre stav núdze asistenčná centrála zabezpečí sú: inštalatér, kúrenár, plynár, sklár, zámočník (služby zablokovania dverí), elektrikár, kominár.

2. Poskytnutie asistenčnej služby podľa tohto článku zahŕňa:

- a) prácu zmluvného dodávateľa a použitý drobný materiál, spolu maximálne do výšky 250 Eur na asistenčnú udalosť,
- b) príjazd/odjazd zmluvného dodávateľa bez limitu plnenia.

### **Článok 7 Zorganizovanie a úhrada nákladov za remeselníka v prípade zablokovania dverí**

1. V prípade zablokovania dverí do poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti, zorganizuje asistenčná centrála príjazd zmluvného dodávateľa na miesto udalosti a prácu zmluvného dodávateľa spojenú s odomknutím dverí či dovozom náhradných kľúčov. Poskytnutie asistenčnej služby podľa tohto odseku zahŕňa:

- a) prácu zmluvného dodávateľa a použitý drobný materiál, ktorým sa rozumie spojovací materiál, spolu maximálne do výšky 175 Eur na asistenčnú udalosť,
- b) príjazd/odjazd zmluvného dodávateľa bez limitu plnenia.

2. V prípade straty kľúčov od dverí poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti alebo v prípade poškodenia týchto dverí pri pokuse o krádež vlámaním, zorganizuje asistenčná centrála príjazd zmluvného dodávateľa na miesto udalosti a prácu zmluvného dodávateľa spojenú s odomknutím dverí alebo dovozom náhradných kľúčov. Poskytnutie asistenčnej služby podľa tohto odseku zahŕňa:

- a) prácu zmluvného dodávateľa a použitý drobný materiál, ktorým sa rozumie spojovací materiál, spolu maximálne do výšky 175 Eur na asistenčnú udalosť,
- b) úhradu nákladov spojených so zakúpením náhradnej cylindrickej vložky, alebo vyhotovením náhradných kľúčov, maximálne do výšky 75 Eur na asistenčnú udalosť,

c) príjazd/odjazd zmluvného dodávateľa bez limitu plnenia.

3. Na požiadanie zmluvného dodávateľa je poistený povinný poskytnúť súčinnosť pri overení totožnosti k zisteniu či sa nejedná o nelegálne vniknutie do budovy alebo bytu. Poistiteľ nie je povinný poskytnúť služby spojené so zablokovaním dverí, pokiaľ nie sú odstránené pochybnosti o oprávnenosti k vstupu do budovy.

4. Poskytovanie asistenčných služieb podľa tohto článku sa nevzťahuje na prípadnú úhradu nákladov za súčiastky alebo náhradné diely, s výnimkou podľa odseku 2 písm. b) tohto článku. Tieto náklady ako aj náklady presahujúce maximálne limity plnenia uvedené v ods. 1 a 2 tohto článku je povinný uhradiť poistený.

### **Článok 8 Zorganizovanie remeselníka za účelom opravy a údržby**

1. Poistený má právo, aby asistenčná centrála zorganizovala vyslanie remeselníkov uvedených v ods. 3 tohto článku podľa potrieb a požiadaviek poisteného do miesta poistenia aj v iných prípadoch ako je stav núdze alebo zablokovanie dverí.

2. Asistenčná centrála vyhladá vhodného zmluvného dodávateľa služieb a vyšle ho do miesta zásahu, pričom náklady na zásah remeselníka v tomto prípade hradí poistený.

3. Špecializácie zmluvných dodávateľov, ktoré asistenčná centrála podľa tohto článku zabezpečí sú: inštalatér, kúrenár, plynár, zámočník, sklenár, elektrikár, obkladač, pokrývač, klampiar, podlahár, tesár, štukatér, maliar, lakovník, kominár, murár, pokrývač, osoba pre upratovacie práce, sťahovacie služby, služby spojené s dezinfekciou, dezinfekciou, deratizáciou, pre osobnú pomoc (starostlivosť o domáce zvieratá, nákupy a pod.).

### **Článok 9 Náhradné ubytovanie, stráženie nehnuteľnosti/domácnosti a preprava osôb a vecí**

1. V prípade, že sa poistená nehnuteľnosť a/alebo poistená domácnosť stane následkom poistnej udalosti z poistenia nehnuteľnosti a/alebo domácnosti neobývatel'ná, zorganizuje asistenčná centrála poistenému:

a) náhradné ubytovanie,

b) stráženie opustenej nehnuteľnosti a/alebo domácnosti v prípade, že nie je možné vylúčiť voľný prístup cudzích osôb do poškodenej nehnuteľnosti a/alebo domácnosti,

c) prepravu osôb a vecí z neobývatel'nej nehnuteľnosti a/alebo neobývatel'nej domácnosti do miesta náhradného ubytovania.

2. Náklady na náhradné ubytovanie hradí asistenčná centrála maximálne do výšky 100 Eur za noc, spolu maximálne do výšky 400 Eur na poistný rok.

Ostatné náklady na služby uvedené v ods. 1 tohto článku hradí asistenčná centrála maximálne do výšky 400 Eur na poistný rok. Náklady na služby uvedené v ods. 1 tohto článku presahujúce maximálny limit plnenia uvedený v prvej a druhej vete tohto odseku je povinný uhradiť poistený.

### **Článok 10 Psychologická pomoc v prípade krízovej situácie**

V prípade nastatia krízovej situácie zorganizuje

asistenčná centrála poistenému na jeho žiadosť telefonickú konzultáciu s psychológom v maximálnom trvaní 1 hodina na poistný rok, prípadne osobné psychologické poradenstvo v rozsahu max. 2 hodín na poistný rok vrátane úhrady prípadných nákladov výkonu práce psychológa v rozsahu maximálne 2 hodín na poistný rok.

### **Článok 11 Predĺžená záruka na spotrebiče**

1. Ak dôjde k mechanickej (nie k softvérovej) poruche spotrebiča, definovaného v odseku 3 tohto článku, ktorý tvorí stavebnú súčasť poistenej nehnuteľnosti alebo súčasť vecí poistenej domácnosti, uhradí asistenčná centrála náklady spojené s opravou tohto spotrebiča alebo uhradí časovú cenu spotrebiča ku dňu poruchy, v prípade, ak náklady na možnú opravu sú vyššie ako táto časová cena.

2. Časovou cenou spotrebiča sa pre účely tohto zoznamu rozumie hodnota, ktorá sa vypočíta ako rozdiel medzi cenou nového spotrebiča a čiastkou zodpovedajúcou stupňu opotrebenia, ktoré je stanovené ako 1% ceny nového spotrebiča za každý mesiac od jeho kúpy.

3. Asistenčné služby v zmysle ods. 1 tohto článku sa vzťahujú výlučne na nasledujúce spotrebiče, zakúpené na území Európskej únie, ktoré už nie sú v záručnej dobe výrobcu a ich maximálny vek je 60 mesiacov od dátumu zakúpenia a ktorých hodnota ako nových bola minimálne 100 Eur:

- a) Práčka,
- b) Umývačka riadu,
- c) Digestor,
- d) Sušička prádla,
- e) Chladnička, prípadne kombinovaná chladnička,
- f) Mraznička,
- g) Elektrický a plynový sporák,
- h) Elektrická a plynová rúra,
- i) Vysávač,
- j) Mikrovlnná rúra,
- k) Kuchynský robot,
- l) Hriankovač,
- m) Televízor,
- n) Videoprehrávač a videorekordér,
- o) DVD systémy,
- p) Blue ray systémy,
- q) Set top box,
- r) Satelitný prijímač vrátane satelitnej antény,
- s) Hi-Fi audio systém vrátane jeho súčastí,
- t) Čerpadlo na vodu,
- u) Obehové čerpadlo,
- v) Bezpečnostná kamera,
- w) Žehlička,
- x) Žehlička na vlasy,
- y) Elektrický holiaci strojček,
- z) Elektronické váhy,
- aa) Sušič vlasov,
- bb) Elektrická zubná kefka,
- cc) Depilátor,
- dd) Elektrická varná kanvica,

ee) Digitálne fotoaparáty a digitálne kamery,

ff) Projektory,

gg) Prenosný elektrický ohrievač.

4. Náklady na služby uvedené v tomto článku hradí asistenčná centrála maximálne do výšky 1.000 Eur na poistný rok. Náklady na služby uvedené v tomto článku presahujúce maximálny limit plnenia uvedený v prvej vete tohto odseku je povinný uhradiť poistený.

### Článok 12 Informačné služby

Poistený má právo obrátiť sa na asistenčnú centrálu so žiadosťou o:

a) informácie o dostupnosti a službách remeselníkov,

b) kontakty na znalcov v oblasti ocenenia nehnuteľností,

c) adresy a kontakty na útulky pre zvieratá,

d) adresy a kontakty na spoločnosti poskytujúce záhradnícke služby,

e) adresy a kontakty na spoločnosti zabezpečujúce stráženie objektov,

f) adresy a kontakty na spoločnosti zabezpečujúce inštaláciu a servis zabezpečovacej techniky a zariadení pre domácnosti,

g) adresy a kontakty na architektov,

h) adresy a kontakty na dodávateľov energií (plynu a elektriny).

### Článok 13 Právna asistencia bez poskytnutia finančného plnenia

1. Na využitie asistenčných služieb v podobe právnej asistencie bez poskytnutia finančného plnenia má poistený právo v prípade:

a) skutočného alebo možného porušenia právnych predpisov a/alebo právnych povinností zo strany tretích osôb, ktorých následkom boli porušené oprávnené záujmy poisteného vzťahujúce sa k poistenej nehnuteľnosti alebo poistenej domácnosti, pokiaľ k tomuto porušeniu právnych predpisov a/alebo právnych povinností a porušeniu oprávnených záujmov poisteného došlo alebo malo prísť v dobe trvania poistenia,

b) skutočného alebo možného spáchania skutku, pre ktoré je vedené trestné, správne alebo priestupkové konanie voči poistenému, vzťahujúce sa k poistenej nehnuteľnosti alebo poistenej domácnosti, pokiaľ sa spáchanie takéhoto skutku a zahájenie trestného, správneho alebo priestupkového konania voči poistenému začalo alebo má začať v dobe trvania poistenia.

2. Poskytovanie právnej asistencie bez finančného plnenia zabezpečuje asistenčná centrála v týchto oblastiach:

a) všeobecné informácie o právnych predpisoch a ich znení,

b) všeobecné informácie o vzťahu občan versus súd – informácie o vecnej a miestnej príslušnosti súdu, o náležitostiach podania, o zastupovaní, nákladoch na súdne pojednávanie, odmenách pre znalcov, tlmočníkov, advokátov,

c) všeobecné informácie o riešení záväzkových alebo spotrebiteľských vzťahov (zodpovednosť, zmluvné pokuty, úroky, riešenia reklamácií, dodacích lehôt),

d) všeobecné informácie o postupoch pri riešení problémových situácií spojených s bývaním,

e) všeobecné informácie o náležitostiach a postupoch spojených so založením bytového družstva a spoločenstva vlastníkov bytov,

f) poskytnutie kontaktu na advokáta za účelom právnej konzultácie pri spisovaní nájomných a podnájomných zmlúv a ďalej pri otázkach týkajúcich sa výpovedí z nájmu bytu,

g) poskytnutie kontaktu na advokáta za účelom právnej konzultácie pri spisovaní nájomných a podnájomných zmlúv a ďalej pri otázkach týkajúcich sa výpovedí z nájmu nebytových priestorov.

3. Poskytovanie asistenčných služieb uvedených v ods. 2 tohto článku zahŕňa maximálne 1 hodinu právnej konzultácie za poistný rok a poskytuje sa výlučne formou telefonickej komunikácie.

### Článok 14 Právna asistencia s poskytnutím finančného plnenia

#### 14.1 Predmet poskytovania právnej asistencie

1. Predmetom právnej asistencie s poskytnutím finančného plnenia je ochrana oprávnených právnych záujmov poisteného v prípadoch, v rozsahu a za podmienok stanovených v tomto zozname.

2. Asistenčná centrála v rozsahu uvedenom v tomto zozname poskytuje poistenému:

a) právnu asistenčnú službu poskytujúcu pomoc, podporu a rady s cieľom nájdania riešenia asistenčnej udalosti mimosúdnym zmerom a/alebo dohodou,

b) právnu asistenčnú službu poskytujúcu pomoc, podporu, rady a právnu asistenciu s cieľom nájdania riešenia asistenčnej udalosti v súdnom konaní, prípadne ďalej v exekučnom konaní, a to najmä poverením dodávateľa služieb právnym zastúpením.

#### 14.2 Asistenčná udalosť

1. Asistenčnou udalosťou z právnej asistencie s finančným plnením sa rozumie:

a) skutočné alebo údajné porušenie právnych predpisov a/alebo právnych povinností zo strany tretích osôb, následkom ktorého boli narušené oprávnené záujmy poisteného v situáciách a v prípadoch uvedených v tomto zozname,

b) skutočné alebo údajné spáchanie skutku, pre ktoré je vedené správne/priestupkové konanie voči poistenému, ak k nim došlo alebo malo dôjsť v čase trvania poistenia a v súvislosti s asistenčným nebezpečenstvom uvedeným článku 14.3.

#### 14.3 Asistenčné nebezpečenstvá

Asistenčnými nebezpečenstvami pre právnu asistenciu s finančným plnením sú:

a) Spotrebiteľské spory týkajúce sa poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti – t. j. občianskoprávne spory týkajúce sa reklamačného konania v súvislosti s kúpou, údržbou, nájmom alebo opravou hnutelnej veci vo vlastníctve poisteného, ktorá je súčasťou poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti, keď oprávnené záujmy poisteného porušuje predávajúci alebo dodávateľ opravárenských prác.

b) Spory o náhradu škody – t. j. spory, ktoré sa týkajú nároku poisteného na náhradu škody spôsobenej treťou osobou na veci, ktorá je majetkom poisteného, a/alebo škody spôsobenej treťou osobou na zdraví poisteného.

c) Nájomné a podnájomné spory – t. j. občianskoprávne spory týkajúce sa oprávnených záujmov poisteného a jeho práv plynúcich z nájomnej alebo podnájomnej zmluvy, ktoré narušuje prenajímateľ.

d) Spory s dodávateľmi služieb – t. j. vykonanie krokov k hájeniu záujmov poisteného 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 (káblková TV, telefón, pripojenie internetu a pod.) alebo iných písomných zmlúv.

e) Susedské spory – t. j. vykonanie krokov k hájeniu záujmov poisteného v prípade občianskoprávneho sporu s užívateľom alebo vlastníkom bytu, resp. rodinného domu susediaceho s poistenou nehnuteľnosťou a/alebo domácnosťou, a/alebo v situácii sporu s niektorým zo spoluužívateľov spoločných priestorov bytového domu, v ktorom sa poistený byt nachádza, ak predmetom tohto sporu sú otázky občianskeho spolunažívania.

#### 14.4 Plnenie

1. Z právnej asistencie s finančným plnením poskytne asistenčná centrála poistenému:

a) základné informácie o jej právach a povinnostiach, ich obsahu, rozsahu a o možnostiach riešenia prípadu,

b) informácie o rozsahu dokumentácie potrebnej na uplatnenie prostriedkov ochrany jej práv.

2. Plnenie zahŕňa úhradu finančných nákladov, ktoré je nutné vynaložiť podľa rozhodnutia asistenčnej centrálky v súvislosti s presadzovaním oprávnených záujmov poisteného, 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 plnením),

b) náklady na súdne poplatky,

c) náklady na cestu a ubytovanie poisteného 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 je poistený povinný uhradiť na základe súdneho rozhodnutia, ak bol na základe písomného súhlasu asistenčnej centrálky navrhovateľom súdneho konania.

3. Po nahlásení asistenčnej udalosti preverí asistenčná centrála právnu situáciu poisteného a urobí analýzu jeho vyhládok na úspešné vybavenie prípadu a o výsledku tejto analýzy ho asistenčná centrála informuje. V prípade potreby vykoná asistenčná centrála analýzu aj v priebehu jednotlivých štádií riešenia prípadu.

4. Ak asistenčná centrála uzná na základe urobenej analýzy, že vyhládka na úspešné vybavenie prípadu

sú dostatočné, je poistený po predchádzajúcom súhlase asistenčnej centrálky oprávnený zvoliť si vhodného dodávateľa služieb, ktorý má svoju kanceláriu v mieste súdu alebo správneho orgánu príslušného na prerokovanie veci v prvom stupni, aby viedol v mene poisteného potrebné rokovania s cieľom dosiahnuť najlepšie možné vyriešenie prípadu.

5. Ak poistený porušil povinnosť získať súhlas asistenčnej centrálky na poverenie dodávateľa služieb, je asistenčná centrála oprávnená plnenie primerane znížiť. Asistenčná centrála neznižuje plnenie v prípade, že poistený preukáže, že k povereniu právneho zástupcu došlo v situácii nutnosti bezprostredného odvrátenia vzniku škody.

6. Asistenčná centrála je oprávnená primerane znížiť plnenie aj v prípade, že poistený neskorým alebo pomalým prístupom spôsobil zvýšenie nákladov za úkony, ktorých úhrada má byť súčasťou plnenia.

7. Poistený splnomocní svojho právneho zástupcu, aby priebežne informoval asistenčnú centrálu o vývoji riešenia prípadu. O jednotlivých zamýšľaných podstatných krokoch sú poistený, resp. jeho právny zástupca, povinní informovať asistenčnú centrálu a pred ich vykonaním získať jej písomný súhlas. Ak poistený poruší túto povinnosť, je asistenčná centrála oprávnená plnenie primerane znížiť.

8. Ak asistenčná centrála uzná, že vyhládka na úspešné vybavenie prípadu nie sú dostatočné, je povinná bez zbytočného odkladu písomnou formou oznámiť poistenému, že na základe vykonanej analýzy ďalšie plnenie k danej asistenčnej udalosti pozastavuje, uviesť dôvody svojho rozhodnutia a vysvetliť ich.

9. V prípade, že sa poistený, po tom, čo bolo plnenie pozastavené, rozhodne v riešení prípadu pokračovať na svoje náklady a v pokračujúcom spore sa mu podarí dosiahnuť kvalitatívne alebo kvantitatívne priaznivejší výsledok, než aký zodpovedal stavu prípadu ku dňu, keď asistenčná centrála na základe svojho rozhodnutia plnenie pozastavila, a ak poistený preukáže túto skutočnosť asistenčnej centrálke, asistenčná centrála uhradí náklady poisteným účelne vynaložené na pokračovanie prípadu po pozastavení plnenia, a to až do výšky limitu plnenia a s ohľadom na plnenie poskytnuté pred jeho pozastavením.

10. Asistenčná centrála zorganizuje a uhradí náklady uvedené v ods. 2 tohto článku, a to maximálne do výšky 1.500 Eur na všetky asistenčné udalosti v poistnom roku.

#### 14.5 Povinnosti poisteného

1. Poistený je povinný urobiť všetko, čo by mohlo prispieť k objasneniu skutkového stavu veci. Poistený je ďalej povinný vylúčiť všetko, čo by mohlo spôsobiť zvýšenie nákladov v rámci plnenia. Pri urovaní alebo dohode o riešení prípadu nesmie byť otázka nákladov usporiadaná nevýhodnejšie, než ako to zodpovedá pomeru úspechu a neúspechu zúčastnených strán vo veci. Poistený sa zaväzuje, že bez predchádzajúceho súhlasu asistenčnej centrálky neuzavrie žiadnu dohodu o urovaní. Ak poistený porušil túto povinnosť, je asistenčná centrála oprávnená plnenie primerane znížiť. Poistený je povinný o tomto svojom záväzku

aj o svojich ostatných povinnostiach plynúcich z poistnej zmluvy informovať svojho právneho zástupcu.

2. Poistený je povinný poskytnúť asistenčnej centrále súčinnosť pri mimosúdnom aj súdnom vymáhaní nákladov vynaložených v rámci plnenia asistenčnou centrálou a pri vymáhaní náhrady škody od protistrany.

3. Poistený je povinný počkať so súdnym uplatňovaním svojich nárokov, kým rozhodnutie v prípadnom inom konaní, ktoré môže mať význam pre zamýšľané súdne konanie, nenadobudne právoplatnosť, prípadne v súlade s pokynmi asistenčnej centrály uplatniť najprv len časť svojich nárokov a do nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia s uplatnením zostávajúcich nárokov počkať. Toto však neplatí, ak by poistenému v dôsledku omeškania priamo hrozil vznik škody. Možnosť konečného uplatnenia nárokov poisteného v plnom rozsahu tým nie je dotknutá. Ak poistený poruší túto povinnosť, je asistenčná centrála oprávnená plnenie primerane znížiť.

## **Článok 15 Výluky z poskytovania asistenčných služieb**

1. Poskytovanie asistenčných služieb uvedených v článku 4 ods. 1 písm. a) až g) tohto zoznamu sa okrem výluk uvedených v článku 14 VPP nevzťahuje na:

- a) asistenčné udalosti, ktoré nastali v drobných stavbách, v rozostavaných budovách alebo v budovách v rekonštrukcii,
- b) vykonávanie bežných opráv, údržby alebo vykonávanie preventívnych opráv,
- c) škody na elektrospotrebičoch, pokiaľ nehrozí stav núdze a značné poškodenie poistenej nehnuteľnosti resp. vecí poistenej domácnosti,
- d) odstraňovanie následkov udalostí spôsobených neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom zavineným konaním poisteného,
- e) odstraňovanie následkov škôd vzniknutých v dôsledku vykonávania akýchkoľvek stavebných úprav alebo opráv,
- f) udalosti, ktoré vznikli v dôsledku hrubej nedbanlivosti poisteného alebo v dôsledku úmyselnej trestnej činnosti poisteného,
- g) asistenčné udalosti vzniknuté v spoločných častiach bytového domu, pokiaľ je poistenou nehnuteľnosťou alebo nehnuteľnosťou, v ktorej sa nachádza poistená domácnosť byt.

2. Poskytovanie asistenčných služieb podľa článku 4 ods. 1 písm. h) tohto zoznamu sa nevzťahuje na:

- a) spory súvisiace s podnikateľskou činnosťou poisteného; táto výluka sa netýka prípadu, kedy podnikateľská činnosť poisteného spočíva v prevádzkovaní nehnuteľnosti, ktorá je predmetom poistenia,
- b) spory týkajúce sa duševného vlastníctva a autorských práv,
- c) spory týkajúce sa kúpy, držby alebo nadobúdania podielov v obchodných spoločnostiach,
- d) disciplinárne konanie,
- e) spory alebo konania týkajúce sa oblasti sociálneho zabezpečenia alebo verejného zdravotného poistenia,

f) spory medzi príslušníkmi poistenej domácnosti, alebo medzi príslušníkmi domácnosti, ktorí žijú v poistenej nehnuteľnosti, spory medzi vlastníkmi poistenej nehnuteľnosti, prípadne medzi členmi štatutárnych orgánov vlastníka poistenej nehnuteľnosti,

g) spory medzi spolunájomcami poistenej nehnuteľnosti alebo poistenej domácnosti,

h) spory alebo konania súvisiace so stavebnými alebo inžinierskymi prácami v poistenej nehnuteľnosti alebo nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza poistená domácnosť,

i) spory medzi poistiteľom a poisteným, medzi poistníkom a poisteným a spory ktorých predmetom je nárok, ktorý bol na poisteného prevedený treťou osobou alebo nárok, ktorý poistený uplatňuje pre tretiu osobu.

3. Poskytovanie asistenčných služieb podľa článku 4 ods. 2 sa okrem výluk uvedených v článku 14 VPP nevzťahuje na:

- a) poruchu spôsobenú požiarom, bleskom, explóziou a/alebo povodňou,
- b) poruchu spôsobenú lúpežou, krádežou alebo pokusom o lúpež alebo krádež,
- c) poruchu spôsobenú výkyvmi a/alebo výpadkami v dodávke elektrického prúdu bez ohľadu na príčiny týchto výkyvov, resp. výpadkov,
- d) poruchu spôsobenú úmyselne, v dôsledku vedomej nedbanlivosti alebo neplnením resp. opomenutím pokynov výrobcu alebo predajcu,
- e) zhrdzavenie, koróziu, preliačenie alebo poškrabanie alebo iné manuálne poškodenie, ktoré vzniklo v dôsledku manipulácie s prístrojom alebo v dôsledku umiestnenia prístroja v rozpore s pokynmi výrobcu alebo predajcu,
- f) poškodenie povrchu alebo vzhľadu domáceho spotrebiča, ktoré nemá vplyv na funkčnosť,
- g) poškodenie, ku ktorému došlo v dôsledku vplyvov počasia alebo prírodných udalostí,
- h) poškodenie spôsobené používaním príslušenstva k domácejmu spotrebiču, ktoré neschválil výrobca,
- i) zničenie alebo poškodenie spotrebiča alebo jeho časti v dôsledku nedbanlivosti alebo úmyselného konania,
- j) prípady, 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.),
- k) vytečenie kvapaliny z odvodňovacích systémov mraziacich zariadení,
- l) akúkoľvek poruchu alebo chybu spôsobenú vnútorným znečistením domáceho spotrebiča,
- m) prípad, kedy dodávateľ služieb neidentifikuje žiadnu chybu na alebo v spotrebiči,
- n) chybu elektrického spotrebiča spôsobenú vírusom,
- o) prípad, kedy elektrické zariadenie nebolo súčasťou vybavenia poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti v momente vzniku poškodenia,
- p) prípad, kedy spotrebič používa osoba oprávnená na podnikanie alebo inú zárobkovú činnosť.

## **Článok 16 Postup pri využívaní asistenčných služieb**

1. Na asistenčnú centrálu je oprávnený obrátiť sa poistený alebo poistník so súhlasom poisteného.
2. V prípade vzniku stavu núdze sa môže na asistenčnú centrálu obrátiť aj iná osoba.
3. V prípade vzniku asistenčnej udalosti je volajúci oprávnený kontaktovať asistenčnú centrálu na tel. čísle +421 (0)2 20 51 67 53, ktoré je k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
4. V prípade, že poistený nekontaktuje asistenčnú centrálu pri vzniku stavu núdze bezprostredne po jeho vzniku a zabezpečí si odstránenie stavu núdze svojpomocne a na svoje náklady, nebudú poistenému spätne uhradené tieto ním vynaložené náklady, pokiaľ nepríde k ich preukázaniu alebo nastanú pochybnosti o vzniku práva na poskytnutie asistenčných služieb, prípadne bude úhrada za tieto náklady znížená do výšky, ktorá by zodpovedala výške nákladov, ktoré by boli uhradené za odstránenie stavu núdze, pokiaľ by tieto služby zabezpečovala asistenčná centrála sama.
5. Pri kontaktovaní asistenčnej centrálne je poistený povinný oznámiť asistenčnej centrále:
  - a) meno a priezvisko poisteného, prípadne osoby oprávnenej konať v mene poisteného;
  - b) číslo poistnej zmluvy;
  - c) kontaktné telefónne číslo;
  - d) adresu budovy, v ktorej prišlo k stavu núdze v prípade poskytovania asistenčných služieb v prípade stavu núdze;
  - e) popis udalosti a okolností dôležitých k určeniu najvhodnejšieho riešenia asistenčnej udalosti resp. poskytnúť informácie potrebné pre poskytnutie právnej pomoci, či poskytnutie požadovaného kontaktu.
6. Poistený je povinný poskytnúť asistenčnej centrále súčinnosť potrebnú pre poskytnutie asistenčných služieb, predovšetkým poskytnúť asistenčnej centrále všetky informácie a doklady, ktoré si asistenčná centrála vyžiada a sú potrebné k zabezpečeniu asistenčných služieb.

## **Článok 17 Záverečné ustanovenia**

1. Vo veciach neupravených týmto aktuálnym zoznamom asistenčných služieb platia ustanovenia Všeobecných poistných podmienok ERGO Skvelé bývanie – Online a príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka.
2. Tento aktuálny zoznam asistenčných služieb nadobúda účinnosť dňom 01.09.2015.