

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB AUTOCARE (VPP-ACSK-2301)

Článok 1 – ÚVODNÉ USTANOVENIA

- Poistenie asistenčných služieb AutoCare (ďalej len "poistenie") je majetkovým poistením, dojednáva ho EUROP ASSISTANCE S.A. ako poisťovateľ a riadi sa príslušnými ustanoveniami zákona č. 89/2012 Z. z., Občianskeho zákonníka (ďalej len "Občiansky zákonník"), týmito Všeobecnými poistnými podmienkami pre poistenie asistenčných služieb AutoCare a Osobitnými poistnými podmienkami pre poistenie asistenčných služieb AutoCare.
- Všeobecné poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb AutoCare (ďalej len "OPP-ACSK-2301") tvoria spolu s poistnou zmlouvou jeden právny dokument, ktorý je potrebné čítať a uplatňovať vo vzájomnej súvislosti a jednotne. Od VPP-ACSK-2301 a OPP-ACSK-2301 sa možno v poistnej zmluve odchyliť na základe písomnej dohody medzi poisťovateľom a poistníkom.

Článok 2 – VÝKLAD POJMOV

Na účely tohto poistenia sa nasledujúce pojmy vždy vykladajú takto:

asistenčná centrála: Europ Assistance s.r.o. so sídlom Na Pankráci 1658/121, 25287851, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 87094;

defekt pneumatiky: akékoľvek poškodenie pneumatiky, v dôsledku ktorého je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách podľa všeobecne záväzných právnych predpisov;

dezén: vzorka pneumatiky;

hranica poistného plnenia: dohodnutá hranica poistného plnenia určená poistnou sumou alebo limitom poistného plnenia;

kontaktné spojenie: telefonické, e-mailové alebo iné spojenie, na ktoré je poistiteľ oprávnený zaslať svoje oznámenia;

korešpondenčná adresa: adresa trvalého bydliska alebo sídla, prípadne iná adresa písomne oznámená poisťovateľovi, na ktorú poisťovateľ výlučne doručuje všetky písomné korešpondencie;

krádež: odcudzenie vozidla treťou osobou;

nariadený odťah: odťah, odvoz alebo pomoc vodičovi nariadená orgánom verejnej moci štátu, na území ktorého sa vzťahuje poistná ochrana podľa týchto poistných podmienok;

nehoda: udalosť, pri ktorej dôjde k mechanickému vonkajšiemu poškodeniu alebo zničeniu vozidla v dôsledku nárazu, v dôsledku čoho je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách v súlade s príslušnými predpismi; za nehodu sa považuje aj poškodenie vozidla spôsobené živelnou udalosťou;

odtiahnutie vozidla: služba spočívajúca v zorganizovaní výjazdu zmluvného dodávateľa asistenčnej centrály na miesto poistnej udalosti za účelom prepravy poisteného vozidla z miesta poistnej udalosti do najbližšieho autorizovaného servisu alebo iného vhodného zariadenia do vzdialenosti maximálne 50 km od miesta poistnej udalosti.

oprávnená osoba: osoba, ktorá je oprávnená čerpať poistné plnenie; oprávnenou osobou je poistený alebo oprávnený užívateľ poisteného vozidla v čase poistnej udalosti, ak je oprávneným užívateľom vozidla osoba odlišná od poisteného;

poisťovateľ: EUROP ASSISTANCE S.A., promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francúzsko, zapísaná v obchodnom registri a registri spoločnosti v Nanterre pod číslom 451 366 405, a konajúca prostredníctvom svojej pobočky EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH, so sídlom Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, DO2 RR77, Írsko, zapísaná v írskom registri spoločnosti pod číslom 907 089;

poistná doba: obdobie, na ktoré bolo poistenie uzatvorené;

poistná udalosť: náhodná udalosť, s ktorou je spojená povinnosť poisťovateľa poskytnúť poistné plnenie poistenému alebo oprávnenej osobe, uvedená v OPP-ACSK-2301;

poistné: odmena za poistenie, ktorú je poistník povinný zaplatiť poisťovateľovi;

poistné nebezpečenstvo: možná príčina vzniku poistnej udalosti;

poistné obdobie: obdobie dohodnuté v poistnej zmluve, za ktoré sa platí poistné;

poistné plnenie: peňažné alebo nepeňažné plnenie, ktoré poisťovateľ poskytuje príjemcom; v dohodnutom rozsahu v dôsledku poskytnutia asistenčných služieb príjemcom;

poistné riziko: miera pravdepodobnosti vzniku poistnej udalosti spôsobenej poisteným nebezpečenstvom;

poistník: osoba, ktorá s poisťovateľom uzavrela poistnú zmluvu;

poistný záujem: oprávnená potreba ochrany pred následkami poistnej udalosti;

poistenie zodpovednosti za škodu: poistenie určené na náhradu škody vyplývajúcej z poistnej udalosti;

poistený: osoba, na ktorej majetok, život, zdravie, zodpovednosť za škodu alebo iné hodnoty poistného záujmu sa poistenie vzťahuje;

porucha: stav, keď je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku v cestnej premávke v dôsledku opotrebenia alebo poškodenia jeho komponentov spôsobeného vlastnou funkciou jednotlivých častí vozidla v bežnej prevádzke a v dôsledku poruchy zariadení tvoriacich povinnú výbavu vozidla pre jeho prevádzku (predpísané vonkajšie svetlá vozidla). Za poruchu sa považuje aj poškodenie spôsobené zvieratami.

repatriácia vozidla: cesta zmluvného dodávateľa asistenčnej centrály do miesta poistnej udalosti, ktorej účelom je prevoz nepojazdného vozidla vrátane posádky zo zahraničia do Slovenskej republiky.

cestná asistencia: výjazd zmluvnej asistenčnej centrály na miesto poistnej udalosti s cieľom odstrániť príčinu poistnej udalosti na mieste;

dodávateľ/zhotoviteľ: právnická alebo fyzická osoba, ktorá poskytuje asistenčné služby alebo vykonáva práce, ktoré sprostredkujú asistenčné centrum a ktoré vykonáva pre oprávnenú osobu;

poistná udalosť: udalosť, ktorá spôsobila škodu a ktorá by mohla viesť k vzniku práva na poistné plnenie z tohto poistenia;

užívateľská udalosť a iné: pre účely poistenia sa za takéto podmienky považujú: strata, zlomenie a zabuchnutie kľúčov od vozidla, zamrznutie, zámerna a nedostatok paliva alebo energie použitej na pohyb vozidla, zamrznutie ručnej brzdy alebo zámku vozidla a vybitie štartovacej batérie (akumulátora) vozidla;

vandalizmus: poškodenie vozidla treťou osobou, v dôsledku ktorého je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku v cestnej premávke v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi;

vozidlo: osobný automobil, nákladný automobil do 3,5 t a prípojné vozidlo s najväčšou prípustnou hmotnosťou do 3 500 kg (kategórie M1, N1, O1, O2 podľa osvedčenia o evidencii vozidla). Poistenie sa vzťahuje len na vozidlá registrované v Slovenskej republike. V prípade akýchkoľvek úprav alebo špeciálnych nadvstavieb na vozidle je poistený povinný predložiť poisťovateľovi dokumentáciu o úprave alebo nadvstavbe za účelom posúdenia vstupu takto upraveného vozidla do poistenia;

poskytnutie asistenčných služieb: forma poistného plnenia, pri ktorej poisťovateľ prostredníctvom asistenčnej centrály zorganizuje poskytnutie asistenčných služieb oprávnenej osobe v rozsahu a podľa limitov VPP-ACSK-2301 a OPP-ACSK-2301, pričom náklady na asistenčné služby presahujúce stanovené finančné limity hradí oprávnená osoba;

živelná udalosť: udalosť, pri ktorej je vozidlo mechanicky poškodené zvonku alebo zničené vyššou mocou, vrátane samovoľného požiaru, výbuchu, úderu blesku, povodne, víchricy, krupobitia a mrazu.

Článok 3 – ROZSAH POISTNÉHO PLNENIA

- Poistenie je poistením majetku a súvisiacich asistenčných služieb, je to súkromné poistenie a uzatvára sa ako poistenie proti škode.
- Poistenie sa uzatvára proti riziku náhodnej udalosti, ktorá môže spôsobiť poistnú udalosť. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastanú počas trvania poistenia.
- Poistenie je možné dojednať len vtedy, ak sa vozidlo v čase dojednávania poistenia nachádza v Slovenskej republike.
- Nárok na poistné plnenie vzniká len z jednej poistnej zmluvy. Nie je možné uzatvoriť u poisťovateľa viac poistení pre jedno vozidlo na rovnaké obdobie a následne čerpať poistné plnenie z viacerých poistení pre to isté poistné riziko.
- Poisťovateľ poskytne poistné plnenie v rozsahu a vo forme vecného alebo peňažného plnenia podľa príslušných ustanovení OPP-ACSK-2301.
- Limit poistného plnenia predstavuje maximálnu sumu, ktorú poisťovateľ poskytne za každú poistnú udalosť, ktorá nastane počas trvania poistenia, ak nie je ďalej uvedené inak. Limity čiastkových plnení sú uvedené aj v Zozname poistného plnenia.
- Poisťovateľ nie je povinný poskytnúť poistné plnenie, ak sa následky udalosti, ktorá nastala pred začiatkom poistenia, prejavia počas trvania poistenia.
- Poistné plnenie sa poskytuje vo forme priameho poskytnutia asistenčných služieb alebo úhrady za asistenčné služby, pričom na výpočet hodnoty poistného plnenia v cudzej mene a na výpočet hodnoty peňažných prostriedkov v cudzej mene sa použije výmenný kurz vyhlásený ČNB platný pre deň vzniku poistnej udalosti.
- Limit poistného plnenia pre jednu poistnú udalosť je **4 000 €**.

Ak má oprávnená osoba v súvislosti s náhradou nákladov na poistnú udalosť právny nárok na odpočet dane z pridanej hodnoty, poisťovateľ poskytne poistné plnenie vo výške vypočítanej bez dane z pridanej hodnoty. Ak oprávnená osoba nemá takýto nárok, poisťovateľ poskytne poistné plnenie vo výške vypočítanej vrátane dane z pridanej hodnoty.

Článok 4 – ZAČIATOK, ZMENY, OBDOBIE TRVANIA A ZÁNIK POISTENIA

- Ak nie je dohodnuté inak, poistná zmluva, všetky právne úkony súvisiace s poistnou zmlouvou a komunikácia týkajúca sa poistenia musia mať písomnú formu. V prípade poistnej zmluvy uzatvorenej formou predaja na diaľku sa za právny úkon postačujúci na uzavretie poistnej zmluvy považuje vyplnenie elektronického formulára vrátane potvrdenia o prijatí VPP-ACSK-2301 a OPP-ACSK-2301 a zaplatenie poistného v súlade s poistnými podmienkami. Právo na poistné plnenie z poistnej udalosti však vzniká oprávnenej osobe a poisťovateľ je povinný poskytnúť poistné plnenie oprávnenej osobe až po zaplatení poistného, najskôr však na začiatku poistenia, a to v súvislosti s

poistnou udalosťou, ktorá nastala po zaplatení poistného, najskôr však na začiatku poistenia.

- Poistná ochrana začína o 00:00 hodine dňa uvedeného v poistnej zmluve ako začiatok poistenia a končí o 24:00 hodine dňa uvedeného v poistnej zmluve ako koniec poistenia.
- Začiatok poistenia nemôže byť dohodnutý na dátum, ktorý predchádza dátumu účinnosti poistnej zmluvy.
- Poistovateľ má nárok na poistné za dobu trvania poistenia. Výška a splatnosť poistného je dohodnutá v poistnej zmluve v slovenskej mene.
- Poistenie nie je možné prerušiť, ak nie je dohodnuté inak.
- Poistenie zaniká právnym úkonom poistníka alebo poistovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi:
 - na základe dohody medzi poistovateľom a poistníkom,
 - výpovedou doručenou do 2 mesiacov odo dňa uzavretia poistnej zmluvy s osemďňovou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia výpovede a po uplynutí ktorej poistenie zanikne,
 - výpovedou podanou do 3 mesiacov odo dňa oznámenia vzniku poistnej udalosti, pričom výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť dňom doručenia výpovede, po uplynutí ktorej poistenie zanikne,
 - zrušením poistnej zmluvy,
 - odmietnutím poistného plnenia zo strany poistovateľa, v takom prípade poistenie zanikne dňom doručenia odmietnutia poistného plnenia, pričom poistovateľ má nárok na poistné do konca poistného obdobia, v ktorom došlo k zániku poistenia; ak je poistné stanovené ako jednorazové poistné, v takom prípade má poistovateľ právo na celé jednorazové poistné.
- Poistenie ďalej zaniká:
 - na konci poistného obdobia,
 - ukončením poistného rizika,
 - smrťou poisteného,
 - v deň nasledujúci po uplynutí lehoty stanovenej poistovateľom na zaplatenie dlžného poistného.
- V prípade poistnej zmluvy uzavretej na diaľku podľa Občianskeho zákonníka môže poistník od zmluvy odstúpiť do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy bez udania dôvodu, ak už nebolo poskytnuté poistné plnenie.

Článok 5 – POVINNOSTI PRI POISTNEJ UDALOSTI

- Okrem povinností uložených v OPP-ACSK-2301 je oprávnená osoba povinná najmä:
 - prijíť všetky možné opatrenia na odvrátenie alebo zabránenie rozšírenia akejkoľvek poistnej udalosti;
 - bez zbytočného odkladu oznámiť poistovateľovi telefonicky na číslo +421 220 510 858 alebo písomne na adrese technical@europ-assistance.cz, že nastala poistná udalosť, podať o nej pravdivé vysvetlenie a predložiť doklady o jej vzniku a rozsahu;
 - spolu s oznámením poistnej udalosti zasláť poistovateľovi riadne vyplnené hlásenie o škode s originálmi dokladov uvedených v záhlaví tohto hlásenia, prípadne predložiť ďalšie doklady vyžiadané asistenčnou centrárou; všetky náklady s tým spojené znáša poistník alebo oprávnená osoba;
 - oznámiť poistovateľovi, ak je to isté riziko súčasne poistené u iného poistovateľa, pričom uvedie názov poistovateľa a podrobnosti o uzatvorenom poistení;
 - zabezpečiť voči inému právo na náhradu škody spôsobenej poistnou udalosťou.
- Doklady vydané osobou, ktorá je manželom, rodičom, dieťaťom príjemcu alebo inou osobou blízkou príjemcovi, nie sú dostatočné na preukázanie nároku. To isté platí pre doklady vydané samotným príjemcom.
- Ak malo porušenie povinností poistníka alebo oprávnenej osoby podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti, jej priebeh, na zväčšenie rozsahu jej následkov alebo na zistenie alebo určenie výšky poistného plnenia, má poistovateľ prostredníctvom asistenčnej centrály právo znížiť poistné plnenie úmerne tomu, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah povinností poistovateľa plniť.
- Poistovateľ je oprávnený odmietnuť poistné plnenie v celom rozsahu prostredníctvom asistenčnej centrály, ak príčinou poistnej udalosti bola skutočnosť, o ktorej sa dozvedel až po vzniku poistnej udalosti a ktorú nemohol zistiť pri dojednávani alebo zmene poistenia v dôsledku úmyselne alebo z nedbanlivosti nepravdivých alebo neúplných odpovedí na písomné skutkové otázky, ktoré sú dôležité pre rozhodnutie poistovateľa o tom, ako ohodnotiť poistné riziko, či ho poistiť a za akých podmienok, a či by v prípade, že by túto skutočnosť poznal v čase uzavretia poistnej zmluvy, zmluvu neuzavrel alebo by ju uzavrel za iných podmienok. Dňom doručenia oznámenia o odmietnutí poistného plnenia z uvedených dôvodov poistenie zaniká.

Článok 6 – DORUČOVANIE

- Zmluvné strany si navzájom doručujú písomnosti prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb na poštovú adresu sídla zmluvnej strany uvedenej v poistnej zmluve, ktorú druhá zmluvná strana preukázateľne oznámila po uzavretí poistnej zmluvy, alebo elektronickou poštou na

elektronickú adresu. Poistovateľ doručuje písomnosti poistníkovi len na adresu v Slovenskej republike.

- Ak adresát doporučenej zásielky nebol zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia zdržiava, a písomnosť nebola doručená, písomnosť sa uloží v miestne príslušnej prevádzkarni poskytovateľa poštových služieb a adresát sa vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť prevzal. Písomnosť sa považuje za doručenú dňom uloženia, aj keď sa adresát o uložení nedozvedel. Ak sa adresát v mieste doručenia nezdržiava a neinformuje o tom poistovateľa, písomnosť sa považuje za doručenú dňom, keď sa zásielka vrátila poistovateľovi ako nedoručiteľná. Ak adresát odmietne písomnosť prevziať, písomnosť sa považuje za doručenú dňom, keď ju adresát odmietol prevziať.
- Poistník a poistený sú povinní bezodkladne písomne oznámiť poistovateľovi prostredníctvom asistenčnej centrály zmenu adresy na doručovanie, pričom ak zmena adresy nebola oznámená, má sa za to, že adresát sa zdržiava na uvedenej adrese, ak nepreukáže opak.

Článok 7 – VÝLUKY Z POISTENIA

- Poistovateľ nie je povinný poskytnúť poistné plnenie, ak poistná udalosť nastala v súvislosti alebo v dôsledku:
 - udalosti vojny, občianskej vojny, občianskych nepokojov, vzbury, povstania alebo iných masových násilných nepokojov, štrajkov, výluk, teroristických činov (t. j. násilných činov motivovaných politicky, sociálne, ideologicky alebo nábožensky) vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie alebo v priamej súvislosti s takýmito udalosťami;
 - spáchanie protiprávneho činu poistníkom alebo oprávnenou osobou;
 - rozhodnutie orgánu verejnej moci;
 - vystavenie jadrovej energii alebo ionizujúcemu žiareniu;
 - úmyselné poškodenie vozidla oprávnenou osobou.
- Poistenie sa nevzťahuje na:
 - vozidlá, ktoré sa v čase uzavretia poistenia nachádzali inde ako v Slovenskej republike;
 - náklady, ktoré vznikli integrovanému záchrannému systému pri plnení povinností stanovených v zákone;
 - náklady na škody spôsobené užívaním alkoholu alebo návykových látok;
 - náklady vyplývajúce zo škôd spôsobených účasťou vozidla na pretekoch, výstavách a súťažiach a náklady vyplývajúce zo škôd spôsobených hazardnými hrami a stávkami;
 - náklady vzniknuté v dôsledku škody spôsobenej dopravnou nehodou, ktorú príjemca úmyselne spôsobil, alebo v dôsledku samovraždy alebo pokusu o samovraždu príjemcu;
 - náklady na poskytovanie asistenčných služieb pre vozidlo, ktorému bol zakázaný cestný premávku alebo ktoré (v čase bezprostredne pred nehodou) nebolo spôsobilé na cestnú premávku z dôvodu závažných alebo nebezpečných technických závad alebo neschválených úprav;
 - Vozidlá, ktoré boli upravené alebo modernizované takým spôsobom, že nespĺňajú podmienky pre štandardné asistenčné služby (napr. pretekárske vozidlá, vozidlá s právom prednostnej jazdy, vozidlá určené na prepravu nebezpečného tovaru);
 - pravidelnú výmenu dielov, materiálov a príslušenstva, pravidelnú a inú údržbu a kontroly súvisiace s bežnou prevádzkou vozidla, ako aj nedostatky v povinnej výbave a príslušenstve, ako aj poruchy alebo nefunkčnosť prívosov vozidla a ich prídavných zariadení;
 - poistné udalosti, ktoré nastali mimo cesty, najmä v teréne, ktorý bráni kvalitnému a včasnému poskytnutiu asistenčných služieb.
 - tieto vozidlá: Citroën Jumper, Fiat Ducato, Ford Transit, Iveco Daily, Mercedes Sprinter, Peugeot Boxer, Renault Master, VW Crafter a VW LT.
- Nárok oprávnenej osoby na poistné plnenie nevzniká alebo môže byť obmedzený v týchto prípadoch:
 - ak by poskytnutie finančných alebo materiálnych výhod viedlo k porušeniu sankcií, zákazov alebo obmedzení uložených rezolúciami OSN alebo obchodných, hospodárskych alebo finančných sankcií uložených zákonmi alebo predpismi Slovenskej republiky, Európskej únie alebo Spojených štátov amerických (USA);
 - ak sú služby organizované inak ako prostredníctvom asistenčného pracoviska alebo ak organizácia služieb nie je vopred dohodnutá prevádzkovateľom asistenčného pracoviska;
 - ak kvalitnému a včasnému poskytnutiu asistenčných služieb bránia faktory nezávislé od vôle asistenčnej centrály, napr. vyššia moc, zmena právnych predpisov v krajine udalosti, rozhodnutia príslušných orgánov verejnej moci atď.

Článok 8 – ÚZEMNÝ ROZSAH

- Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli v Slovenskej republike a v zahraničí v nasledujúcich krajinách/regiónoch: Albánsko, Andorra, Belgicko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Ceuta, Cyprus, Česko, Čierna Hora, Dánsko, Estónsko, Faerské ostrovy, Fínsko, Francúzsko, Grécko, Holandsko, Chorvátsko, Írsko, Island, Kosovo, Lichtenštajnsko, Litva, Lotyšsko, Luxembursko, Maďarsko, Malta, Maroko, Meilila, Moldavsko, Monako, Nemecko, Nórsko, Rakúsko, Poľsko, Portugalsko, Rumunsko, San Marino,

Severné Macedónsko, Slovinsko, Srbsko, Španielsko, Švédsko, Švajčiarsko, Taliansko, Tunisko, Turecko, Ukrajina (okrem Chersonskej, Doneckej, Luhanskej a Záporožskej oblasti a Krymu), Spojené kráľovstvo Veľkej Británie a Severného Írska a Vatikán.

Článok 9 – ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právne úkony týkajúce sa poistenia si vyžadujú písomnú formu.
2. Právnymi úkonmi v zmysle odseku 1 sa rozumejú najmä všetky úkony potrebné na uzavretie poistnej zmluvy, zmeny a dodatky k poistnej zmluve, úkony súvisiace so zánikom poistenia, ako aj písomné otázky adresované osobe, ktorá uzatvára poistnú zmluvu s poisťovateľom, a odpovede na ne.
3. Všetky spory vyplývajúce z poistenia budú riešené všeobecným súdom Slovenskej republiky podľa slovenského práva.

OSOBITNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB AUTOCARE (OPP-ACSK-2301)

Článok 1 – DEFINÍCIA POISTNEJ UDALOSTI

Poistnou udalosťou v rámci poistenia asistenčných služieb je:

- poistené vozidlo nie je pojazdné,
- technická nespôsobilosť poisteného vozidla na prevádzku na pozemných komunikáciách podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, spôsobené nehodou, poruchou, defektom pneumatiky, krádežou, vandalizmom, živelnou udalosťou, incidentom s užívateľom alebo príkazom na odťahnutie.

Poistnou udalosťou je aj nemožnosť poisteného prívesu pokračovať v ceste z dôvodu nepojazdnosti ťažného vozidla.

Článok 2 – HLÁSENIE POISTNEJ UDALOSTI A POVINNOSTI POISTENÉHO

- V prípade poistnej udalosti je oprávnená osoba povinná o tejto skutočnosti bezodkladne informovať asistenčnú centrálu na telefónnom čísle **(+421) 220 510 858**, ktorá je klientom k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
- Nárok na úhradu asistenčných služieb vzniká za predpokladu, že službu organizuje asistenčné centrum alebo že asistenčné centrum vopred súhlasilo s intervenciou.
- Pri kontaktovaní asistenčnej centrály je volajúci povinný poskytnúť tieto informácie: meno a priezvisko, evidenčné číslo vozidla, prípadne číslo poistnej zmluvy alebo VIN vozidla, kontaktné telefónne číslo, miesto, kde sa vozidlo nachádza, dôvod nepojazdnosti vozidla a ďalšie informácie potrebné na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.
- Pri poskytovaní asistenčných služieb súvisiacich s poistnou udalosťou je príjemca povinný poskytnúť asistenčnej centrále súčinnosť. V prípade, že nárok oprávneného na poskytnutie asistenčných služieb a úhradu súvisiacich nákladov nebude preukázaný, asistenčné služby nebudú poskytnuté.

ROZSAH POSKYTOVANÝCH ASISTENČNÝCH SLUŽIEB – POISTNÉHO PLNENIA

Článok 3 – TELEFONICKÉ INFORMAČNÉ SLUŽBY

- Asistenčné pracovisko poskytne informácie alebo poradenstvo v nasledujúcom rozsahu:
 - vyhľadanie a poskytnutie kontaktných údajov najbližšieho autorizovaného servisu značky vozidla podľa požiadavky oprávnenej osoby;
 - dohodnutie konferenčného hovoru s technickým špecialistom z asistenčnej centrály ohľadom prevádzky vozidla.

Článok 4 – TECHNICKÁ POMOC

- V prípade, že na vozidle nastane poistná udalosť, poisťovateľ ju zorganizuje prostredníctvom asistenčnej centrály:
 - Cestná asistencia na opravu poruchy vozidla na mieste udalosti, ak je to vzhľadom na jej povahu možné a účelné. V takýchto prípadoch cestná asistenčná centrála zabezpečí opravu vozidla na mieste prostredníctvom svojho dodávateľa; náklady na použité náhradné diely, komponenty a prevádzkové kvapaliny uhradí oprávnená osoba dodávateľovi na mieste;
 - v prípade **nehody, poruchy, vandalizmu a živelnej pohromy** odťahnutie vozidla vrátane nevyhnutnej manipulácie s vozidlom pri nakladaní a skladaní alebo odstránení vozidla z terénu na cestu, ako aj prepravu posádky vozidla do autorizovaného servisu alebo iného vhodného zariadenia v max. 50 km od miesta poistnej udalosti Na žiadosť oprávnenej osoby v prípadoch, keď nie je možné vozidlo uviesť späť do prevádzky v Slovenskej republike do 12 hodín od nahlásenia poruchy vozidla asistenčnej centrále, asistenčná centrála zabezpečí odťah vozidla na miesto určené klientom v Slovenskej republike.
 - uskladnenie vozidla až do prevzatia vozidla servisom, ak je cieľový servis alebo dielňa v čase odťahu zatvorená, alebo do repatriácie vozidla, maximálne však 5 dní.
 - pomoc na ceste v prípade **nedostatku paliva**, aby sa na miesto dopravil dostatok paliva; náklady na palivo uhradí príjemca dodávateľovi na mieste
 - v prípade **zámerny paliva, zamrznutia ručnej brzdy a zamrznutia paliva**, odťahnutie vozidla vrátane nevyhnutnej manipulácie s vozidlom pri nakladaní a skladaní, ako aj prepravu posádky vozidla do autorizovaného servisu alebo iného vhodného zariadenia do vzdialenosti maximálne 50 km od miesta poistnej udalosti.
 - v prípade **prasknutej pneumatiky** cestná asistencia, ktorá nahradí poškodené koleso náhradným kolesom vo vozidle. Ak vozidlo nemá náhradné koleso, vozidlo bude odťahnuté do najbližšieho servisu alebo iného vhodného zariadenia do vzdialenosti maximálne 50 km od miesta poistnej udalosti. Súčasťou odťahu bude aj preprava posádky na to isté miesto. Na žiadosť klienta je možné využiť službu podľa článku 5 ods. 1 písm. a).
 - v prípade **straty, zlomenia a zabuchnutia kľúčov a zamrznutia zámku vozidla** cestnú assistenciu na otvorenie vozidla alebo pristavenie náhradného kľúča k vozidlu, ak je to možné a účelné; náklady na výmenu zámkov,

prípadne použitých materiálov a náhradných dielov uhradí oprávnená osoba dodávateľovi na mieste, alebo odťahnutie vozidla vrátane nevyhnutnej manipulácie s vozidlom pri jeho nakladaní a skladaní, ako aj prepravu posádky vozidla do autorizovaného servisu alebo iného vhodného zariadenia do vzdialenosti maximálne 50 km od miesta poistnej udalosti.

- V prípade poistnej udalosti s účasťou poisteného ťažného vozidla bude nepoistené prípojné vozidlo, ktoré tvorí jazdnú súpravu s poisteným vozidlom, odťahnuté do rovnakého cieľa ako poistené vozidlo, najviac však 50 km od miesta nehody. Nepoistený príves nemá nárok na žiadne iné služby.

Článok 5 – NÁHRADNÉ UBYTOVANIE ČI DOPRAVA

- Ak v prípadoch **nehody, poruchy, vandalizmu, živelnej pohromy** vozidla nie je možné vozidlo uviesť späť do prevádzky do 4 hodín od oznámenia udalosti asistenčnej centrále a v prípadoch odcudzenia vozidla, poisťovateľ zabezpečí prostredníctvom asistenčnej centrály:
 - ubytovanie oprávnených osôb (posádky vozidla do maximálneho počtu uvedeného v technickom osvedčení vozidla) na tri noci vrátane raňajok v hoteli kategórie *** a vrátane ich dopravy do hotela;
 - preprava oprávnených osôb (posádky vozidla do maximálneho počtu uvedeného v technickom osvedčení vozidla) autobusom alebo vlakom prvej triedy do miesta určenia alebo do miesta bydliska oprávnenej osoby;
- alebo
 - prenajom náhradného vozidla kategórie malých vozidiel (napr. Škoda Fabia) alebo nižšej strednej triedy (napr. Škoda Octavia), alebo malého/stredného úžitkového vozidla v prípade poistenia nákladného vozidla do 3,5 t (Peugeot Partner/VW Transporter) na päť po sebe nasledujúcich dní, pričom doba prenájmu nesmie presiahnuť dobu opravy vozidla v servise. Kategória náhradného vozidla bude zvolená podľa kategórie najbližšej nižšej alebo rovnakej kategórie vo vzťahu k poistenému vozidlu.
- Predmetom asistenčných služieb poskytovaných podľa odseku 1 písm. c) tohto článku sú náklady na dodanie a prenájom vozidla. Náklady na parkovanie náhradného vozidla sa hradia vo výške ekvivalentných nákladov na parkovanie náhradného vozidla v garáži, do ktorej bolo poistené vozidlo odťahnuté. Náklady spojené s prevádzkou prenatájaného vozidla (napr. pohonné hmoty) a prípadné škody na vozidle poisťovateľ nehradí.

Článok 6 – REPATRIÁCIA VOZIDLA DO SLOVENSKEJ REPUBLIKY

- Na žiadosť oprávnenej osoby v prípadoch, keď nie je možné vozidlo uviesť späť do prevádzky do 12 hodín od nahlásenia poruchy vozidla asistenčnej centrále, asistenčná centrála zabezpečí odťahnutie vozidla do autorizovaného servisu alebo iného vhodného zariadenia, ktoré je najbližšie k bydlisku oprávnenej osoby, v lehote určenej asistenčnou centrálou, najneskôr však do 14 dní, pričom asistenčná centrála je povinná o tejto skutočnosti informovať oprávnenú osobu. Táto služba sa poskytuje aj v prípade vozidiel, ktoré boli zaistené v zahraničí po ich odcudzení, a to na základe policajného protokolu o zaistení vozidla a ukončení vyšetrovania V prípade využitia tejto asistenčnej služby oprávnená osoba stráca nárok na využitie ostatných asistenčných služieb uvedených v článku 5 ods. 1 písm. b) a c) a článku 8 tohto OPP-ACSK-2301. V súvislosti s repatriáciou vozidla má oprávnená osoba možnosť využiť prenájom náhradného vozidla len na účely prepravy do Slovenskej republiky na nevyhnutnú dobu.
- Služba repatriácie vozidla sa vzťahuje len na tieto riziká: **nehoda, porucha, vandalizmus a živelná pohroma**.
- Využitie asistenčnej služby podľa odseku 1 tohto článku je podmienené tým, že odťah vozidla organizuje asistenčná centrála.

Článok 7 – NARIADENÝ ODŤAH

V prípade poistnej udalosti vo forme nariadeného odťahu prostredníctvom asistenčnej centrály uhradí poisťovateľ náklady za nariadený odťah. Nárok na poistné plnenie vzniká len vtedy, ak bezprostredne po vzniku poistnej udalosti bola nahlásená požiadavka na asistenčné služby, ktoré však z dôvodu rozhodnutia orgánu verejnej moci nemohli byť poskytnuté a zároveň asistenčná služba predloží rozhodnutie orgánu verejnej moci, na základe ktorého bol vykonaný nariadený odťah.

Článok 8 – DORUČENIE HOTOVOSTI

V prípadoch finančnej tiesne oprávnenej osoby (napr. z dôvodu krádeže vozidla, nutnosti uhradiť opravu v servise, kauciu a pod.) v zahraničí, keď situácia neumožňuje pokračovať v ceste, poisťovateľ prostredníctvom asistenčnej centrály zabezpečí bezplatné doručenie hotovosti oprávnenej osobe. Bezplatné doručenie hotovosti je podmienené zložením 100 % zábezpeky oprávnenou osobou alebo treťou osobou alebo iným dohodnutým spôsobom.

Článok 9 – VYZDVÍHNUTIE VOZIDLA V ZAHRANIČÍ

- Na žiadosť oprávnenej osoby poisťovateľ prostredníctvom asistenčnej centrály zorganizuje cestu oprávnenej osoby alebo ňou poverenej osoby do zahraničia za účelom vyzdvihnutia vozidla po ukončení opravy v autorizovanom alebo inom servise. Poskytnutie asistenčnej služby na vyzdvihnutie vozidla v zahraničí je obmedzené finančným limitom 400 € na jednu poistnú udalosť.
- Využitie asistenčnej služby vyzdvihnutia vozidla v zahraničí podľa tohto článku je možné kombinovať len s asistenčnou službou podľa článku 5 ods. 1 písm. a) a b) tohto OPP-ACSK-2301.

Článok 10 – POISTENIE NÁKLADOV V SÚVISLOSTI S NÁHODNÝM POŠKODENÍM PNEUMATIKY DEFEKTOM

- V prípade prepichnutia pneumatiky alebo udalosti súvisiacej s náhodným poškodením pneumatiky poisteného vozidla spôsobeným prepichnutím, poskytneme poisťovateľ poistné plnenie:
 - úhradu nákladov na opravu poškodenej pneumatiky alebo,
 - ak sa pneumatika nedá opraviť, náklady na novú pneumatiku. Základom pre určenie výšky dávky je obstarávacia cena novej pneumatiky, najviac však 80 € za každú pneumatiku.
- V prípade poskytnutia poistného plnenia podľa ods. 1 tohto článku v závislosti od opotrebenia pneumatík (hlbky dezénu) poisťovateľ zníži výšku poistného plnenia o túto spoluúčasť:

Hĺbka behúňa	Výška účasti
<= 2 mm	100%
> 2 až <= 4 mm	65%
> 4 až <= 6 mm	35%
> 6 mm	0%

- Oprávnenu osobou na úhradu nákladov na náhodné poškodenie pneumatiky spôsobené prepichnutím je vždy len poistený.
- V prípade poistnej udalosti na poistenej pneumatike je poistený povinný bez zbytočného odkladu oznámiť poisťovateľovi vznik poistnej udalosti a zaslať poisťovateľovi tlačivo "Oznámenie poistnej udalosti" spolu s dokladmi požadovanými v tlačive - originálom faktúry s originálom dokladu o zaplatení opravy alebo výmeny poistenej pneumatiky. Poistený je tiež povinný predložiť asistenčnej centrále fotodokumentáciu poškodenia pneumatiky s viditeľným názvom výrobcu, modelom a rozmerom pneumatiky, detailným poškodením pneumatiky a s viditeľnou nameranou hĺbkou dezénu. V prípade, že pneumatiku nie je možné opraviť, je potrebné priložiť aj potvrdenie servisu o tom, že nie je možné opraviť existujúcu poistenú pneumatiku.

Tabuľka: Prehľad poistných udalostí AutoCare

TABUĽKA SLUŽIEB	Z týchto služieb je možné čerpať na poistnú udalosť len jednu.														
	informačné služby	mechanik na mieste	odťah vozidla do 50 km	odťah na Slovensku do miesta určeného klientom, v prípade neopravitelnosti do 12 hodín	repatriácia v prípade neopravitelnosti do 12 hodín	náhradné vozidlo	náhradná doprava	náhradné ubytovanie	nariadený odťah	vyprostenie	uskladnenie vozidla	vyzdvihnutie vozidla v zahraničí. Limit 400 €.	odťah pojazdného prípojného vozidla do 50 km	poistenie nákladov v súvislosti s defektom. Limit max. 80 €.	
Nehoda	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ANO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	
Porucha	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ANO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	
Vandalizmus	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ANO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	
Živelná udalosť	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ANO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	
Poškodenie vozidla zvieratom	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ANO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	
Krádež vozidla	ÁNO	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	NIE	ÁNO	NIE	NIE	NIE	
Defekt pneumatiky	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	ÁNO	
Vybitie startovacieho akumulátoru	ÁNO	ÁNO	NE	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	
Nedostatok pohonných hmôt	ÁNO	ÁNO	NE	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	
Zámena pohonných hmôt	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	
Zamrznutie pohonných hmôt	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	
Zamrznutie ručnej brzdy	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	
Ztráta, zabúchnutie a zlomenie kľúča	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	
Zamrznutie zámku vozidla	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	ÁNO	NIE	