

Osobitné poisťné podmienky OPP ASP 08 pre asistenčné služby PZP PLUS

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Asistenčné služby typ PZP PLUS (ďalej len „poistenie“), poskytuje Generali Slovensko poisťovňa, a. s., Plynárenská 7/C, 824 79 Bratislava, IČO: 35 709 332, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 1325/B (ďalej len „poisťovateľ“), zadarmo počas celej doby trvania poisťnej zmluvy, predmetom ktorej je povinné zmluvné poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla. Asistenčné služby sú poskytované profesionálnou asistenčnou spoločnosťou, ktorá je zmluvným partnerom poisťovateľa (ďalej len „ASSISTANCE“).

1. Asistenčné služby sú služby poskytované poistenému pri rýchlom riešení dopravných nehôd a mechanických porúch, realizované na základe konkrétnych podmienok a v rozsahu uvedenom v tejto časti (ďalej len „asistenčné služby“).

2. Asistenčné služby poskytuje ASSISTANCE prostredníctvom svojej siete dodávateľov služieb, a to na základe telefonického žiadosti koordinačného centru ASSISTANCE.

V prípade vzniku núdzovej situácie je pre poistených k dispozícii NON STOP telefónne číslo 00421 2 59 33 22 66 a faxové číslo 00420 221 586 100. V prípade volania z územia Slovenskej republiky je možné využiť aj telefónne číslo 0800 121 122.

3. Poistený preukazuje ASSISTANCE svoj nárok na poskytnutie asistenčnej služby tak, že je povinný na požiadanie koordinátora ASSISTANCE poskytnúť nasledovné údaje: meno a priezvisko držiteľa vozidla, u právnických osôb IČO, telefónne číslo, číslo karosérie – VIN, evidenčné číslo (EČ), miesto, kde sa nachádza, charakter (povaha) nehody alebo mechanické poruchy a jej súvislosti a ďalej uvedie všetky informácie týkajúce sa asistenčnej pomoci, o ktoré ho koordinátor ASSISTANCE požiada.

4. Nasledne príslušný koordinátor zabezpečí realizáciu potrebnej pomoci, zásahu alebo služby. Voľba konkrétneho riešenia je plne v kompetencii ASSISTANCE.

Asistenčné služby sú poskytované na území Slovenskej republiky (ďalej aj „SR“) a na území krajín (uvedených na zadnej strane zelenej karty), ktoré sú účastníkmi medzinárodnej dohody o vzájomnom uznaní poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla, pričom členstvo týchto krajín nie je ku dňu asistenčnej udalosti pozastavené (ďalej len „zahraničie“).

Územný rozsah asistenčných služieb je podrobnejšie špecifikovaný nižšie v závislosti od druhu poskytovanej asistenčnej služby. V prípade mechanickej poruchy vozidla na území SR sa asistenčné služby poskytujú len vozidlám nie starším než 10 rokov za predpokladu, že k mechanickej poruche dôjde minimálne 30 kilometrov od trvalého bydliska poisteného. V prípade dopravnej nehody sa asistenčné služby vzťahujú na vozidlá bez ohľadu na ich vek a na miesto dopravnej nehody.

II. POVINNOSTI POISTENÉHO

1. **Povinnosti poisteného pri asistenčnej udalosti.** V každom prípade, aby poistený mal plný nárok na všetky asistenčné služby, musí sa predtým, než vykoná akékoľvek ďalšie kroky, telefonicky spojiť s ASSISTANCE, ktorá je v prevádzke 24 (slovom dvadsaťštyri) hodín denne.

Ak túto povinnosť poistený nedodrží, zaniká jeho právo na poskytnutie bezplatných asistenčných služieb. Ak preukázateľne nebolo možné sa spojiť s ASSISTANCE, ak si v takomto prípade poistený zabezpečí asistenčné služby vlastnými silami a vykoná ich úhradu na mieste dodávateľom týchto služieb, ASSISTANCE vykoná úhradu takých nákladov iba v takej výške, v akej by uhradila rovnaké služby prostredníctvom vlastnej siete dodávateľov služieb.

2. **Pri telefonickom volaní do ohlasovacieho centra ASSISTANCE,** alebo pri akejkoľvek inej forme spojenia, ktorú poistený použije pri svojej žiadosti o asistenčné služby, uvedie poistený nasledujúce informácie:

- meno a priezvisko,
- EVČ (evidenčné číslo) alebo VIN,
- miesto, kde sa vozidlo nachádza a telefónne číslo,
- stručný popis problému a povahy požadovanej asistenčnej služby.

Ďalej uvedie všetky informácie, o ktoré ho operátori ASSISTANCE požiadajú, aby tak umožnili zásahovému vozidlu čo najrýchlejšiu dopravu na miesto asistenčnej udalosti. Ak tak poistený neučiní, alebo ak uvedie neúplné informácie, ktoré by ASSISTANCE nedovolili zaistiť asistenčné služby podľa rozsahu zmluvy, vykoná ASSISTANCE všetky nutné kroky k odstráneniu dôvodov, ktoré poistenému bránia v pokračovaní v ceste, avšak všetky náklady uhradí poistený na mieste v hotovosti všetkým dodávateľom zjednaných služieb. Až potom, čo bude možné overiť nárok poisteného na asistenčné služby v plnom rozsahu, budú mu jeho vynaložené náklady uhradené.

3. **Povinnosti poisteného pri preprave do krajiny obvyklého pobytu (ďalej len „vlast“).** Ak poistený požaduje zaistenie návratu do vlasti, je nutné zachovávať nasledujúce podmienky:

- a) aby mohla ASSISTANCE podniknúť čo najrýchlejšie potrebné kroky, poistený alebo ktokoľvek iný vystupujúci jeho menom musí uviesť:
 - názov, adresu a telefónne číslo nemocnice, kam bol poistený prijatý k ošetrovaniu,
 - meno, adresu a telefónne číslo ošetrojúceho lekára a v prípade potreby tiež rodinného lekára a stručný popis svojich obtíží.
- b) lekársky tím ASSISTANCE alebo jeho zástupcovia budú mať voľný prístup k poistenému, aby mohli zhodnotiť jeho stav. Ak bez opodstatnených dôvodov, ktoré by tomu bránili, nebude táto podmienka dodržaná, potom poistený nebude mať na prepravu späť do vlasti nárok.
- c) v každom prípade zvolí ASSISTANCE dátum a spôsob prepravy po dohode s ošetroujúcim lekárom.

III. PREDCESTOVNÁ ASISTENCIA

Poskytovateľ informuje poisteného o:

- a) aktuálnych kurzoch mien,
- b) priemerných cenách vybraných komodít v danej krajine,
- c) klimatických pomeroch a predpovediach počasia v danej krajine,
- d) možnostiach a cenách ubytovania (na požiadanie vykoná rezerváciu ubytovania),
- e) optimálnych turistických trasách v cieľovej krajine,
- f) čakacích dobách na hraničných prechodoch,
- g) pravidlách cestnej premávky,
- h) zjazdnosti ciest, cenách pohonných hmôt, mýtnom,
- i) dokladoch, nutných pre vstup do príslušnej krajiny,
- j) zastupiteľských úradoch, vrátane podania ostatných kontaktných údajov.

IV. TECHNICKÉ ASISTENČNÉ SLUŽBY

1. **Nehoda vozidla v SR.** Ak dôjde na území SR k dopravnej nehode vozidla, následkom ktorej sa vozidlo stane nepojazdným, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí opravu na mieste nehody, alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie nepojazdného vozidla do najbližšieho servisu od miesta, kde došlo k dopravnej nehode, alebo
- zorganizuje a uhradí úschovu nepojazdného vozidla najbližšie k miestu dopravnej nehody po dobu max. 3 dní, alebo
- zorganizuje, odtiahnutie nepojazdného vozidla do miesta trvalého bydliska poisteného.

Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je v plnej kompetencii ASSISTANCE.

2. **Nehoda vozidla v zahraničí.** Ak dôjde v zahraničí k dopravnej nehode vozidla, následkom ktorej sa vozidlo stane nepojazdným, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí opravu na mieste nehody, alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie nepojazdného vozidla do najbližšieho servisu od miesta, kde došlo k dopravnej nehode, alebo
- zorganizuje a uhradí úschovu nepojazdného vozidla najbližšie k miestu dopravnej nehody po dobu max. 3 dní, alebo
- zorganizuje odtiahnutie nepojazdného vozidla do miesta trvalého bydliska poisteného.

Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je v plnej kompetencii ASSISTANCE.

3. **Mechanická porucha vozidla na území SR.** Ak dôjde na území SR k mechanickej poruche vozidla, následkom ktorej sa vozidlo stane nepojazdným, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí opravu vozidla na mieste, alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie nepojazdného vozidla do najbližšieho servisu od miesta, kde došlo k mechanickej poruche, alebo
- zorganizuje a uhradí úschovu nepojazdného vozidla najbližšie k miestu mechanickej poruchy po dobu max. 7 dní, alebo
- zorganizuje odtiahnutie nepojazdného vozidla do miesta trvalého bydliska poisteného.

Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je v plnej kompetencii ASSISTANCE. Podmienkou poskytnutia služieb asistenčnej služby ASSISTANCE je, že mechanická porucha vozidla sa stala min. 30 km od trvalého bydliska poisteného.

4. **Mechanická porucha v zahraničí.** Ak dôjde v zahraničí k mechanickej poruche vozidla, následkom ktorej sa vozidlo stane nepojazdným, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí opravu vozidla na mieste mechanickej poruchy, alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie nepojazdného vozidla do najbližšieho servisu od miesta, kde došlo k mechanickej poruche, alebo
- zorganizuje a uhradí úschovu nepojazdného vozidla najbližšie k miestu mechanickej poruchy po dobu max. 7 dní, alebo
- zorganizuje odtiahnutie nepojazdného vozidla do miesta trvalého bydliska poisteného.

Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je v plnej kompetencii ASSISTANCE.

5. **Pokračovanie v ceste v prípade nehody vozidla na území SR.** V prípade, že na vozidle je nutné v dôsledku dopravnej nehody na území SR vykonať opravu trvajúcu viac ako 8 hodín, zaistiť ASSISTANCE nasledujúce služby:

- zorganizuje a uhradí ubytovanie poisteného na nevyhnutnú dobu, max. dvoch nocí, alebo
- zorganizuje a uhradí návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájom náhradného vozidla na nevyhnutnú dobu, ktorá však neprekročí 48 hodín na území SR, alebo vlakom II. triedy.

Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je v plnej kompetencii ASSISTANCE.

6. **Pokračovanie v ceste v prípade nehody vozidla v zahraničí.** V prípade, že na vozidle je nutné v dôsledku dopravnej nehody v zahraničí vykonať opravu trvajúcu viac ako 8 hodín, zaistiť ASSISTANCE nasledujúce služby:

- zorganizuje a uhradí ubytovanie poisteného na nevyhnutnú dobu, max. troch nocí, alebo
- zorganizuje a uhradí návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájom náhradného vozidla na nevyhnutnú dobu, ktorá však neprekročí 72 hodín v zahraničí, vlakom II. triedy, alebo letenkou v ekonomickej triede.

- Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je v plnej kompetencii ASSISTANCE.
7. **Pokračovanie v ceste v prípade mechanickej poruchy vozidla na území SR.** V prípade, že na vozidle je nutné v dôsledku mechanickej poruchy na území SR vykonať opravu trvajúcu viac ako 8 hodín, zaistiť ASSISTANCE nasledujúce služby:
 - zorganizuje a uhradí ubytovanie poisteného na nevyhnutnú dobu, max. dvoch nocí, alebo
 - zorganizuje a uhradí návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájom náhradného vozidla na nevyhnutnú dobu, ktorá však neprekročí 48 hodín na území SR, alebo vlakom II. triedy.
 Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je v plnej kompetencii ASSISTANCE. Podmienkou poskytnutia služieb asistenčnej služby ASSISTANCE je, že mechanická porucha vozidla sa stala min. 30 km od trvalého bydliska poisteného.
 8. **Pokračovanie v ceste v prípade mechanickej poruchy vozidla v zahraničí.** V prípade, že na vozidle je nutné v dôsledku mechanickej poruchy v zahraničí vykonať opravu trvajúcu viac ako 8 hodín, zaistiť ASSISTANCE nasledujúce služby:
 - zorganizuje a uhradí ubytovanie poisteného na nevyhnutnú dobu, max. troch nocí, alebo
 - zorganizuje a uhradí návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájom náhradného vozidla na nevyhnutnú dobu, ktorá však neprekročí 24 hodín v zahraničí, vlakom II. triedy, alebo letenkou v ekonomickej triede.
 Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je v plnej kompetencii ASSISTANCE.
 9. **Krádež vozidla na území SR.** Ak dôjde k ukradnutiu vozidla na území SR a krádež je riadne nahlásená policajným orgánom, ASSISTANCE zabezpečí nasledovné:
 - zorganizuje a uhradí ubytovanie na nevyhnutnú dobu, ktorá však neprekročí jednu noc, alebo
 - zorganizuje a uhradí návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájom náhradného vozidla na nevyhnutnú dobu, ktorá však neprekročí 24 hodín, alebo vlakom II. triedy.
 Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je v plnej kompetencii ASSISTANCE.
 10. **Krádež vozidla v zahraničí.** Ak dôjde k ukradnutiu vozidla a krádež je riadne nahlásená policajným orgánom v danej krajine, ASSISTANCE zabezpečí nasledovné:
 - zorganizuje a uhradí ubytovanie na nevyhnutnú dobu, ktorá však neprekročí dve noci, alebo
 - zorganizuje a uhradí návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájom náhradného vozidla na nevyhnutnú dobu, ktorá však neprekročí 48 hodín, vlakom II. triedy, alebo letenkou v ekonomickej triede.
 Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je v plnej kompetencii ASSISTANCE.
 11. **Strata kľúčov od vozidla v SR.** V prípade, že dôjde k strate kľúčov od vozidla v SR bez možnosti do vozidla vstúpiť akýmkoľvek iným náhradným spôsobom, ASSISTANCE zorganizuje otvorenie dverí, prípadne výmenu zámky vo vozidle (nehradí sa cena materiálu, súčiastok).
 12. **Strata kľúčov od vozidla v zahraničí.** V prípade, že dôjde k strate kľúčov od vozidla v zahraničí bez možnosti do vozidla vstúpiť akýmkoľvek iným náhradným spôsobom, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí otvorenie dverí, prípadnú výmenu zámok (nehradí sa cena materiálu, súčiastok).
 13. **Vyčerpanie paliva v SR.** V prípade, že v priebehu cesty príde k vyčerpaniu paliva vo vozidle v SR, zorganizuje ASSISTANCE dovoz paliva na miesto, kde sa vozidlo nachádza. Nehradí sa cena paliva.
 14. **Vyčerpanie paliva v zahraničí.** V prípade, že v priebehu cesty príde k vyčerpaniu paliva vo vozidle v zahraničí, asistenčná služba ASSISTANCE zorganizuje

- a uhradí nasledujúce služby dovoz paliva na miesto, kde sa vozidlo nachádza. Nehradí sa cena paliva.
15. **Zámena paliva v SR.** V prípade, že dôjde nedopatrením, omylom, či nedorozumením pri čerpaní pohonných hmôt v priestoroch čerpacej stanice v SR k tomuto účelu obvykle určenej, k načerpaniu nesprávneho typu paliva, ASSISTANCE zorganizuje vyprázdenie nádrže a prečerpanie nesprávne načerpaného paliva. Nehradí sa cena paliva.
 16. **Zámena paliva v zahraničí.** V prípade, že dôjde nedopatrením, omylom, či nedorozumením pri čerpaní pohonných hmôt v priestoroch čerpacej stanice v zahraničí, k tomuto účelu obvykle určenej, k načerpaniu nesprávneho typu paliva, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí vyprázdenie nádrže a prečerpanie nesprávne načerpaného paliva. Nehradí sa cena paliva.
 17. **Defekt na pneumatikách v SR.** V prípade, že dôjde na území SR k defektu pneumatiky vozidla, ASSISTANCE zorganizuje výmenu pneumatiky priamo na mieste. Nehradí cenu náhradného materiálu a súčiastok.
 18. **Defekt na pneumatikách v zahraničí.** V prípade, že dôjde na území SR k defektu pneumatiky vozidla, ASSISTANCE zorganizuje výmenu pneumatiky priamo na mieste. Nehradí cenu náhradného materiálu a súčiastok.
 19. **Repatriácia vozidla do Slovenskej republiky v prípade dopravnej nehody.** Ak je zrejme, že vozidlo bude po dopravnej nehode v zahraničí nepojazdné po dobu dlhšiu ako 7 dní, ASSISTANCE:
 - zorganizuje a uhradí dopravu, ktorá oprávnenej osobe umožní vyzdvihnúť opravené vozidlo,
 - zorganizuje a uhradí náklady na odťah nepojazdného vozidla do miesta trvalého bydliska poisteného.
 20. **Repatriácia vozidla do Slovenskej republiky v prípade mechanickej poruchy.** Ak je zrejme, že vozidlo bude po mechanickej poruche v zahraničí nepojazdné po dobu dlhšiu ako 7 dní, ASSISTANCE:
 - zorganizuje a uhradí dopravu, ktorá oprávnenej osobe umožní vyzdvihnúť opravené vozidlo,
 - zorganizuje a uhradí náklady na odťah nepojazdného vozidla do miesta trvalého bydliska poisteného.
 21. **Vyradenie vozidla z evidencie a jeho zošrotovanie v zahraničí.** Pokiaľ by v dôsledku nehody v zahraničí boli odhadované náklady na opravu vyššie ako je tržná hodnota vozidla v SR, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí všetko potrebné na to, aby sa poistený zákonným spôsobom vzdal vlastníckeho práva na vozidlo, a zároveň zorganizuje a uhradí zošrotovanie vozidla.
 22. **Dodanie náhradných dielov pre opravu v zahraničí.** Pokiaľ by v dôsledku dopravnej nehody alebo mechanickej poruchy vozidla v zahraničí bolo nutné zorganizovať nákup náhradných dielov, ktoré nebude možné na danom mieste obstaráť, potom ASSISTANCE za účelom zaistenia opätovnej prevádzkyschopnosti vozidla zorganizuje nákup takýchto náhradných dielov, a následne zorganizuje a uhradí ich doručenie do príslušného servisu alebo na medzinárodné letisko, ktoré sa nachádza najbližšie k miestu dopravnej nehody alebo mechanickej poruchy.
 23. **Finančná tiešeň poisteného v zahraničí.** V prípade dopravnej nehody alebo mechanickej poruchy v zahraničí zaistiť ASSISTANCE pre poisteného vyplatenie finančnej sumy v hotovosti v mene štátu, v ktorom sa poistený nachádza. Finančná suma bude vyplatená len v prípade finančnej núdze, ktorá vznikla v súvislosti so škodou na vozidle a len vtedy, ak tretia osoba na území SR uhradí ASSISTANCE finančnú sumu v slovenskej mene vo výške, ktorú požaduje poistený v cudzom štáte (v kurzovom prepočte). Konečná výška vyplatenej finančnej sumy bude vždy podriadená výške predom uhradených sumy v slovenskej mene a ďalej výmenným kurzom v deň jej výplaty. Náklady na prípadné kurzové rozdiely nenesie ASSISTANCE.

V. ADMINISTRATÍVNO PRÁVNA ASISTENCIA

V prípade potreby ASSISTANCE poistenému oznámi nižšie uvedené právne a administratívne informácie z nasledovných okruhov:

1. **Informácie o postupoch a legislatíve v oblasti prevádzky motorových vozidiel:**
 - Informácie o právnych predpisoch v oblasti prevádzky motorového vozidla a o ich znenie.
 - Informácie o poistení v oblasti prevádzky motorového vozidla.

- Vysvetlenie významu jednotlivých ustanovení právnych predpisov v danej oblasti.
 - Vyhľadanie ďalších súvisiacich právnych predpisov.
 - Praktické informácie – adresy, kontakty, otváracia doba úradov a inštitúcií.
 - Praktické informácie – „Kam sa obrátiť, keď...?“
 - Praktické informácie týkajúce sa prevodu vlastníctva motorového vozidla.
 - Spotrebiteľské vzťahy (vady, dodacie podmienky, reklamácie, zodpovednosť za škodu).
 - Záväzkové vzťahy (ručenie, zmluvné pokuty, úroky).
2. **Informácie o vzťahu občan verz. súd:**
 - Informácie o vecnej a miestnej príslušnosti súdov.
 - Informácie o náležitostiach podania (forma, obsah, poplatky, lehota).
 - Informácie o zastupovaní (advokáti, daňoví poradcovia, notári, zákonné zastúpenie alebo zastúpenie na základe plnomocenstva).
 - Informácie o nákladoch súdneho konania.
 - Informácie o tarifách advokátov a znalcov.
 - Exekúcie.
 - Informácie o opravných prostriedkoch (odvolanie, rozklad, dovolanie, a pod.).
 3. **Informácie o adresách a kontaktoch služieb a inštitúcií:**
 - Advokáti a exekútori.
 - Notári a matríky.
 - Súdni znalci a odhadcovia, tlmočníci a prekladatelia.
 - Daňoví poradcovia.
 - Úrady štátnej správy.
 - Dopravné odbory krajských úradov.
 - Inštitúcie a združenia na ochranu spotrebiteľov.
 - Súdy.
 - Polícia a štátne zastupiteľstvá.
 4. **Postupy a procedúry pri styku s inštitúciami:**
 - Informácie o stanovených postupoch a procedúrach.
 - Informácie o nutných dokladoch a potvrdeniach.
 - Telefonická pomoc pri vyplňovaní formulárov, náležitosti návrhov, podaní a žiadostí.
 - Informácie o administratívnych poplatkoch, kolchoch.
 - Informácie o postupoch pri strate osobných dokladov, cestovného pasu a pod.
 5. **Telefonická pomoc.** Pri vzniku asistenčnej udalosti, ASSISTANCE poskytne nutné informácie, oznámi adresu a telefonický kontakt najbližšieho zmluvného dodávateľa služieb (odťahová služba, opravovňa, servis).
 6. **Informácie o postupoch pri riešení problémových situácií.** ASSISTANCE poskytne informácie o obecnom riešení problému, vyhľadá analogický prípad a poskytne informácie o spôsoboch jeho riešenia, poskytne praktické rady o postupoch pri riešení problémových situácií, vyhľadá vzor právneho dokumentu, zmluvy alebo podania a poskytne ho poistenému v elektronickej alebo písomnej forme.
 7. **Asistencia pri strate alebo krádeži dokladov.** ASSISTANCE zorganizuje poskytnutie asistenčnej služby za účelom zabezpečenia vystavenia nových dokladov (zabezpečenie formulárov, podkladov, zistenie úradných hodín a pod.).
 8. **Tlmočenie a preklady.** Pri udalostiach v zahraničí ASSISTANCE poskytne telefonické tlmočenie pri cestnej policajnej kontrole, pri hraničnej alebo colnej kontrole, pri komunikácii s účastníkmi nehody, so svedkami a pri zaistení svedectva, pri jednaní so štátnymi orgánmi, so zdravotníckym zariadením a pri vyplňovaní nevyhnutných formulárov, žiadostí a potvrdení. ASSISTANCE ďalej poskytne preklad dokumentu týkajúceho sa styku s úradmi alebo inštitúciami, a to faxom alebo elektronicou poštou. ASSISTANCE zorganizuje služby úradného predkladateľa alebo tlmočníka.
 9. **Asistencia pri sprostredkovaní služieb.** ASSISTANCE na žiadosť poisteného zorganizuje právne zastúpenie a zorganizuje vyhotovenie znaleckého posudku. ASSISTANCE zorganizuje dopravu poisteného do miesta súdneho pojednávania týkajúceho sa dopravnej nehody a zorganizuje a uhradí ubytovanie na dobu max. 2 noci pre poisteného v mieste súdneho pojednávania.
 10. **Asistencia pri jednaní s políciou alebo úradmi.** ASSISTANCE zorganizuje osobné stretnutie na úradoch,

polícii alebo v iných inštitúciách a zabezpečiť komunikáciu s veľvyslanectvom alebo konzulátom v príslušnom štáte. V prípade nutnosti a v závislosti na vyjadrení súhlasu príslušných úradov ASSISTANCE pri väzbe alebo hospitalizácii poisteného zorganizuje návštevu poisteného pracovníkom veľvyslanectva alebo konzulátu. ASSISTANCE zorganizuje vystavenie a doručenie kópie policajného protokolu alebo iného úradného záznamu o dopravnej nehode a vystavenie a doručenie kópie súdneho spisu k dopravnej nehode. V tejto súvislosti ASSISTANCE zaistí nevyhnutné formuláre, dokumenty alebo potvrdenia a poskytne asistenciu pri ich vyplnení a odoslaní príslušnému úradu.

11. **Asistenčné služby pri väzbe alebo uväznení poisteného.** V prípade väzby alebo uväznenia poisteného v zahraničí ASSISTANCE zorganizuje doručenie predmetov osobnej potreby a ich predanie poistenému, doručenie osobných odkazov a zorganizuje úradne povolenú komunikáciu s rodinným príslušníkom poisteného. Prostriedky na kauciu ASSISTANCE poskytne za podmienky riadneho zaistenia záväzku. V prípade väzby alebo hospitalizácie poisteného Asistenčná služba ASSISTANCE ďalej zorganizuje a uhradí dopravu rodinného príslušníka do miesta väzby, resp. hospitalizácie, jeho ubytovanie v mieste väzby, resp. hospitalizácie.

12. **Asistenčné služby týkajúce sa statusu vozidla.** ASSISTANCE zaistí dokumentáciu potrebnú pre vyzdvihnutie vozidla, vyzdvihnutie vozidla zabaveného políciou alebo iným úradom a zorganizuje zaistenie dokumentácie pre likvidáciu vraku vozidla.

13. **Zaistenie svedkov a svedectiev.** Zaistenie svedeckých výpovedí pre prípadné ďalšie pojednávanie v danej veci. Ak poistený alebo policajné orgány oznámia ASSISTANCE adresne a identifikačné údaje prípadných svedkov dopravnej nehody, ASSISTANCE sa na týchto svedkov obráti za účelom zaistenia ich svedeckých výpovedí. ASSISTANCE nenesie zodpovednosť za prípadnú neochotu svedkov poskytnúť svedeckú výpoveď, prípadne sa dostaviť k súdnemu pojednávaniu.

14. **Trestné konanie po dopravnej nehode.** Ak je proti poistenému vedené trestné konanie v dôsledku dopravnej nehody v zahraničí ASSISTANCE:

- zorganizuje právne zastúpenie poisteného,
- zorganizuje služby tlmočníka za účelom tlmočenia do rodného jazyka poisteného pri trestnom konaní,
- zorganizuje ubytovanie poisteného v prípade jeho predvolania za účelom účasti na súdnom pojednávaní v trestnom konaní,
- zorganizuje dopravu poisteného k príslušnému súdu v prípade jeho predvolania za účelom účasti na súdnom pojednávaní v trestnom konaní.

Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je plne kompetencií ASSISTANCE.

15. **Asistencia pri vymáhaní náhrady škody.** Ak bude pri dopravnej nehode v zahraničí, ktorej vinníkom bude podľa policajného protokolu alebo Európskeho protokolu o dopravnej nehode tretia osoba, spôsobená ujma na zdraví poisteného alebo vecná škoda na vozidle, ASSISTANCE:

- zaisti prípravu žiadosti o náhradu škody a zorganizuje všetky dostupné dôkazné prostriedky k žiadosti,
- zaisti podanie žiadosti o náhradu škody voči poisťovateľovi vinníka dopravnej nehody a následne zaistuje časové sledovanie prípadu,
- v prípade neodôvodneného zamietnutia nároku na náhradu škody poisťovateľom vinníka zorganizuje odvolanie proti takému zamietavému stanovisku.

V prípade, že vina tretej osoby je jednoznačne preukázaná, požadovaná náhrada škody je adekvátna vzniknutej škode a poisťovateľ vinníka nehody v rozpore s právnymi predpismi krajiny, kde k dopravnej nehode došlo, neodôvodnene bráni v úhrade spôsobenej škody, ASSISTANCE zorganizuje právne zastúpenie poisteného v zahraničí. ASSISTANCE nenesie náklady právneho zastúpenia poisteného, tieto náklady zostávajú na ťarchu poisteného.

16. **Právna asistencia po dopravnej nehode.** Ak je v dôsledku dopravnej nehody v zahraničí zadržané vozidlo policajnými orgánmi daného štátu, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí náklady za úkony, ktoré je

nutné vykonať za účelom vydania zadržaného vozidla,

- sa zaväzuje zálohovo uhradiť za poisteného škodu, ktorú spôsobil tretej osobe nedbanlivostným konaním.

Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá je v plnej kompetencii ASSISTANCE. Zálohová úhrada za účelom úhrady spôsobenej škody bude poskytnutá za podmienky riadneho zabezpečenia treťou osobou a bude považovaná za pôžičku poskytnutú ASSISTANCE poistenému.

VI. LEKÁRSKA ASISTENCIA V ZAHRANIČÍ

1. **Preprava do liečebného zariadenia a repatriácia zranených.** Po dopravnej nehode v zahraničí, v dôsledku ktorej dôjde k takému telesnému zraneniu poisteného, ktoré mu znemožňuje dokončiť cestu, ASSISTANCE zorganizuje:

- dopravu a prijatie poisteného do najbližšej nemocnice,
- návrat poisteného do miesta trvalého bydliska v Slovenskej republike, akonáhle tomu po skončení miestneho liečenia podľa názoru ošetrojúceho lekára a lekárskeho tímu ASSISTANCE nebude brániť zdravotný stav poisteného. ASSISTANCE nepreberá finančné záväzky voči liečebnému zariadeniu. K návratu do miesta trvalého bydliska bude použitý taký dopravný prostriedok, o ktorom rozhodne lekársky tím ASSISTANCE,
- návrat poisteného akýmkoľvek dopravným prostriedkom do nemocnice v blízkosti jeho trvalého bydliska v Slovenskej republike, ak tomu, podľa názoru lekárskeho tímu ASSISTANCE, nebráni jeho zdravotný stav.

Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je v plnej kompetencii ASSISTANCE.

2. **Repatriácia telesných zostatkov do SR v prípade úmrtia poisteného.** Ak dôjde v zahraničí v dôsledku dopravnej nehody k úmrtiu poisteného, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí prepravu telesných pozostatkov poisteného späť do Slovenskej republiky. Voľba dopravného prostriedku je v plnej kompetencii ASSISTANCE.

3. **Návšteva rodinného príslušníka pri hospitalizácii poisteného.** V prípade nutnej hospitalizácie poisteného, zraneného následkom dopravnej nehody v zahraničí, trvajúcej viac ako desať dní, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí nasledujúce asistenčné služby:

- návštevu poisteného jeho rodinným príslušníkom vrátane úhrady za dopravu (vlak II. trieda, letenka ekonomická trieda),
- ubytovanie rodinného príslušníka poisteného po dobu max. 5 nocí.

Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému je v plnej kompetencii ASSISTANCE.

VII. VŠEOBECNÉ OBMEDZENIA

1. **Asistenčné služby je možné využívať len počas doby platnosti a účinnosti poisťnej zmluvy povinného zmluvného poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla.**

2. **Obmedzenia úhrady asistenčných služieb.** Všetky náklady za asistenčné služby, ktoré prevyšujú limity, ktoré sú uvedené na web stránke poisťovateľa a budú poistenému oznámené v rámci vybavovania asistenčného prípadu v prípade ich prekročenia, budú v plnej výške hrazené poisteným na mieste z jeho vlastných prostriedkov, alebo poistený poskytne vopred ASSISTANCE riadne zabezpečenie alebo zloží ASSISTANCE vopred dostatočnú zálohu na požadované asistenčné služby, ktoré priamo uhradil dodávateľom služieb bez predchádzajúceho súhlasu ASSISTANCE. Úhrada takýchto asistenčných služieb bude podliehať posúdeniu zo strany ASSISTANCE.

3. **Obmedzenie nárokov na asistenčnú službu.** Nárok na asistenčné služby sa nevzťahuje na:

- a) akékoľvek vozidlo, ktoré bolo riadené osobou, ktorá nie je držiteľom platného vodičského oprávnenia vydaného príslušným orgánom,
- b) akúkoľvek škodu, ktorá vznikla v okamihu, keď vozidlo bolo obsadené nedovoľene vysokým

počtom cestujúcich alebo zaťažené nad hmotnostný limit určený výrobcom,

- c) vozidlo, ktoré bolo pri začatí cesty v stave nespôsobilom na cestnú prevádzku a/alebo neprechádzalo pravidelnou servisnou údržbou podľa pokynu výrobcu,
- d) akékoľvek škody vzniknuté v dôsledku použitia vozidla na motoristickú súťaž alebo na preteky akéhokoľvek druhu.

VIII. VÝKLAD POJMOV

Pre účely týchto Osobitných poistných podmienok OPP ASP 08 pre asistenčné služby PZP PLUS majú jednotlivé tu uvedené výrazy nasledovný význam:

poistený – je fyzická osoba, resp. zástupca právnickej osoby cestujúci vozidlom s výnimkou fyzických osôb cestujúcich vozidlom prostredníctvom autopostu alebo za úplatu v okamihu vzniku asistenčnej udalosti.

vozidlo – je jednostopové či viacstopové vozidlo s celkovou hmotnosťou do 3,5 tony, poistené poisťovateľom na základe poisťnej zmluvy o povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla v rámci poisťného programu PZP PLUS. V prípade dopravnej nehody sa asistenčné služby vzťahujú na všetky vozidlá bez ohľadu na ich vek. V prípade mechanickej poruchy sa asistenčné služby vzťahujú na vozidlá do 10 rokov ich veku.

poisťná zmluva / poistenie – je poisťná zmluva, ktorej predmetom je povinné zmluvné poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla v rámci programu PZP PLUS, platná v príslušnom roku, pričom vozidlo je zaregistrované v Slovenskej republike.

asistenčné služby – sú služby, ktoré sú uvedené v tomto dokumente, a ktoré je ASSISTANCE povinná poskytnúť poisteným.

dopravná nehoda – je udalosť v prevádzke na pozemných komunikáciách, napríklad havária alebo zrážka, ktorá sa stala alebo bola začatá na pozemnej komunikácii a pri ktorej dôjde k usmrteniu alebo zraneniu osoby alebo ku škode na majetku v priamej súvislosti s prevádzkou vozidla v pohybe.

mechanická porucha – je nepredvídané prerušenie alebo ukončenie prevádzkyschopnosti vozidla, ku ktorému dôjde prerušením činnosti jeho mechanických častí, alebo súčastí. Za mechanickú poruchu nemôže byť považované také prerušenie prevádzkyschopnosti vozidla, ktoré bolo zapríčinené nedostatkom, alebo zámenou prevádzkových médií alebo nedostatočnou údržbou.

zahraničie – sú krajiny, ktoré sú súčasťou medzinárodnej dohody o vzájomnom uznaní poistenia zodpovednosti za škody spôsobené prevádzkou vozidla, pričom členstvo týchto krajín nie je ku dňu asistenčnej udalosti pozastavené.

zorganizuje – je uskutočnenie všetkých potrebných úkonov, ktoré je povinná zabezpečiť ASSISTANCE, a ktoré sú zabezpečované za účelom poskytnutia dohodnutých asistenčných služieb, uvedených v tomto dokumente. Všetky náklady za poskytnutie takýchto služieb nesie poistený a budú v plnej výške hrazené poisteným na mieste z jeho vlastných prostriedkov, alebo poistený poskytne vopred ASSISTANCE riadne zaistenú záruku, alebo zloží ASSISTANCE vopred dostatočnú zálohu na požadované asistenčné služby.

zorganizuje a uhradí – je uskutočnenie všetkých potrebných úkonov, ktoré je povinná zrealizovať ASSISTANCE, a ktoré sú uskutočnené za účelom poskytnutia dohodnutých asistenčných služieb, uvedených v tomto dokumente. ASSISTANCE nesie všetky náklady za takto poskytnuté asistenčné služby do určitých finančných limitov, ktoré budú poistenému oznámené v rámci vybavovania asistenčného prípadu v prípade ich prekročenia. Všetky náklady za asistenčné služby, ktoré prevyšujú oznámený limit budú v plnej výške hrazené poisteným na mieste z jeho vlastných prostriedkov, alebo poistený poskytne vopred ASSISTANCE riadne zaistenú záruku, alebo zloží ASSISTANCE vopred dostatočnú zálohu na požadované asistenčné služby.