

Osobitné poisťné podmienky OPP ASS 08 pre asistenčné služby PZP STANDARD

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Asistenčné služby typ PZP ŠTANDARD (ďalej len „poistenie“), poskytuje Generali Slovensko poisťovňa, a. s., Plynárska 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 centra ASSISTANCE.

V prípade vzniku núdzovej situácie je pre poistených k dispozícii NON STOP telefonické 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 telefonické 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, telefonické číslo, číslo karosérie – VIN, evidenčné číslo (EČ), miesto, kde sa nachádza, charakter (povaha) nehody alebo mechanickej poruchy a jej súvislosti a ďalej uvedie všetky informácie týkajúce sa asistenčnej pomoci, o ktoré ho koordinátor ASSISTANCE požiada.
4. Následne 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 dojde 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, a 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 telefonické 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.

III. PREDCESTOVNÁ ASISTENCIA

Poskytovateľ informuje poisteného o:

- a) aktuálnych kurzoch mien,
- b) priemerných cenách vybraných komodít v danej krajine,
- c) optimálnych turistických trasách v cieľovej krajine,
- d) zjazdnosti ciest, cenách pohonných hmôt, mýtnom,
- e) dokladoch, nutných pre vstup do príslušnej krajiny,
- f) 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, 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 opravu vozidla na mieste, alebo
 - zorganizuje odtiahnutie nepojazdného vozidla do najbližšieho servisu od miesta, kde došlo k mechanickej poruche, alebo
 - zorganizuje úschovu nepojazdného vozidla najbližšie k miestu mechanickej poruchy, 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. 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.

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. jednej 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 24 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. 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 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 ubytovanie poisteného, alebo
 - zorganizuje návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájom náhradného vozidla alebo vlakom II. triedy.

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

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. 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 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 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.

10. **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 (nehradí sa cena materiálu, súčiastok).

11. **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 na vozidle (nehradí sa cena materiálu, súčiastok).

12. **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.

13. **Vyčerpanie paliva v zahraničí.** V prípade, že v priebehu cesty príde k vyčerpaniu paliva vo vozidle v zahraničí, asistenčná služba ASSISTANCE zorganizuje a uhradí dovoz paliva na miesto, kde sa vozidlo nachádza. Nehradí sa cena paliva.

14. **Zámena paliva v SR.** V prípade, že dôjde nedopatrením, omylom, či nedorozumením pri čerpaní pohonných hmôt v priestoroch čerpacej stanice na území SR k tomuto účelu obvykle určenej, k načerpaniu nesprávneho typu paliva, ASSISTANCE zorganizuje vyprázdnenie nádrže a prečerpanie nesprávne načerpaného paliva. Nehradí sa cena paliva.

15. **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 vyprázdnenie nádrže a prečerpanie nesprávne načerpaného paliva. Nehradí sa cena paliva.

16. **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.

17. **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.

18. **Repatriácia vozidla do Slovenskej republiky v prípade dopravnej nehody.** Ak je zrejmé, že vozidlo bude po dopravnej nehode v zahraničí nepojazdné po dobu dlhšiu ako 7 dní, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí dopravu účelom vyzdvihnutia opraveného vozidla,
- zorganizuje a uhradí náklady na odťah nepojazdného vozidla do miesta trvalého bydliska poisteného.

19. **Repatriácia vozidla do Slovenskej republiky v prípade mechanickej poruchy.** Ak je zrejmé, že vozidlo bude po mechanickej poruche v zahraničí nepojazdné po dobu dlhšiu ako 7 dní, ASSISTANCE:

- zorganizuje dopravu za účelom vyzdvihnutia opraveného vozidla,
- zorganizuje odťah nepojazdného vozidla do miesta trvalého bydliska poisteného.

20. **Vyradenie vozidla z evidencie a jeho zošrotovanie v zahraničí.** Pokiaľ by v dôsledku dopravnej 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.

21. **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.

22. **Finančná tieseň poisteného v zahraničí.** V prípade dopravnej nehody alebo mechanickej poruchy v zahraničí zorganizuje 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 škodovou udalosťou 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 vyplatennej finančnej sumy bude vždy podriadená výške predom uhradenej sumy v slovenskej mene a ďalej výmenným kurzom v deň jej výplaty. Náklady na prípadné kurzové rozdiely nenesie ASSISTANCE.

V. VŠEOBECNÉ OBMEDZENIA

1. **Asistenčné služby je možné využívať len počas doby platnosti a účinnosti poistnej 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 hradené 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 zafaržené 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.

VI. VÝKLAD POJMOV

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

poistený – je fyzická osoba, resp. zástupca právnickej osoby cestujúci vozidlom s výnimkou fyzických osôb cestujúcich vozidlom prostredníctvom autostopu 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 poistnej zmluvy o povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla v rámci poistného programu PZP ŠTANDARD. 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.

poistná zmluva/poistenie – je poistná zmluva, ktorej predmetom je povinné zmluvné poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla v rámci programu PZP ŠTANDARD, 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 hradené 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 realizovať 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 hradené 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.