

# Technická asistencia – Pomoc v núdzi

## Asistenčný program

### V tomto asistenčnom liste sa dozviete:

1. Čo sú asistenčné služby
2. Aký je postup pri využívaní asistenčných služieb
3. Kto zabezpečuje asistenčné služby
4. Aké asistenčné služby ponúkame – čo máte poistené
5. Kde poskytujeme asistenčné služby
6. Čo nemáte poistené



SR **0800 121 122**  
Zahraničie **+421 2 58 57 22 66**

**24 hodín denne, 7 dní v týždni**



Stiahnite si tel. číslo asistenčných služieb cez QR kód do svojho telefónu.

## Ako vám vieme pomôcť

Týmito asistenčnými službami pre prípad	Limit na poistnú udalosť
<b>Havarijného stavu</b>	maximálne 175 Eur
<b>Núdzového stavu</b>	
– Krátkodobé náhradné ubytovanie (do 48 hod.)	maximálne 1 000 Eur
– Prevoz zariadenia domácnosti	maximálne 335 Eur
– Uskladnenie zariadenia domácnosti	maximálne 170 Eur
– Ochrana nezabezpečenej domácnosti (na 72 hod.)	maximálne 1 000 Eur
– Preprava poisteného k určenej osobe	maximálne 170 Eur
– Neobývatel'ná domácnosť	iba zorganizovanie služby, náklady zaplatíte vy
– Odstránenie následkov poruchy či havarijného stavu	iba zorganizovanie služby, náklady zaplatíte vy
<b>Odomknutia „zabuchnutých“ dverí</b>	maximálne 100 Eur

1. ČO SÚ ASISTENČNÉ SLUŽBY?	2. AKÝ JE POSTUP PRI VYUŽÍVANÍ ASISTENČNÝCH SLUŽIEB?	3. KTO ZABEZPEČUJE ASISTENČNÉ SLUŽBY?
<p>Máte problémovú situáciu? Potrebujete urýchlene využiť službu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– inštalatér, kúrenár, plynár, elektrikár, kominár, sklenár, pokrývač, klampiar.</li> </ul> <p>Asistenčné služby poskytuje/vykonáva napr.:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zavolajte na telefónne číslo: +421 2 5857 2266.</li> <li>2. Uveďte číslo svojej poistnej zmluvy.</li> <li>3. Uveďte svoje osobné údaje – meno, priezvisko, adresa bytu/domu.</li> </ol>	<p>Asistenčné služby zabezpečuje Asistenčná centrála Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851 so sídlom Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika (ďalej len „asistenčná centrála“).</p>

<p>– technická pohotovostná služba, sťahovacia spoločnosť, skladovacia spoločnosť, upratovacia spoločnosť alebo taxi služba.</p> <p>Môže to byť fyzická alebo právnická osoba.</p> <p>Asistenčnú centrálu môžete kontaktovať nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku.</p>	<p>4. Stručne opíšte vzniknutú situáciu a typ požadovanej asistenčnej služby.</p> <p>5. Uveďte telefónne číslo, na ktorom budete zastihnuteľný.</p> <p>Podrobné informácie o asistenčných službách nájdete v nasledujúcej časti tohto Asistenčného listu.</p>	<p>Asistenčné služby môže poskytovať asistenčná centrála priamo alebo prostredníctvom zmluvných dodávateľov = <b>odborníkov.</b></p>
--	---	--

## 4. AKÉ ASISTENČNÉ SLUŽBY PONÚKAME – ČO MÁTE POISTENÉ?



### Odstránenie príčin havarijného stavu

#### Čo je havarijný stav?

**Havarijný stav** je náhodná a neočakávaná situácia, ktorá nie je počas prevádzky domácnosti bežná. Havarijný stav obmedzuje štandardnú prevádzku domácnosti a vyžaduje odbornú pomoc.

Zároveň ide o situáciu, ktorá vyžaduje bezodkladné riešenie. V tejto situácii hrozí bezprostredné ohrozenie poisteného majetku alebo značné zväčšenie rozsahu vzniknutej škody na poistenom majetku.

Ide najmä o:

- neočakávané poruchy technického zariadenia a inštalácií slúžiacich na prívod a odvod médií a energií nutných pri zvyčajnom užívaní poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti;
- situácie, ktoré nie sú preukázateľne ovplyvniteľné ľudským faktorom a nie sú zavinené treťou osobou alebo
- situácie, keď následkom takejto poruchy alebo zmeny vnútri obslužného systému, rozvodov alebo inštalácií došlo k úniku kvapalín alebo plynov alebo k prerušeniu dodávky energií v takom rozsahu, že bolo znemožnené bežné užívanie bytovej jednotky, keď je ohrozený nehnuteľný majetok a jeho zariadenie.

#### Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?

##### Asistenčná centrála uhradí:

- príchod technickej pohotovostnej služby – inštalatér, kúrenár, plynár, elektrikár, kominár, sklenár, pokrývač, klampiar;
- cestu technickej pohotovostnej služby;
- náklady na odstránenie príčin havárie do limitu 175 Eur na jednu poistnú udalosť.

#### Čo vám asistenčná centrála neuhradí?

Asistenčná centrála nehradí náklady na použitý materiál. To znamená, že za materiál **zaplatíte vy.**



### Pomoc pri núdzovom stave

#### Čo je núdzový stav?

**Núdzový stav** znamená, že vaša domácnosť je z dôvodu havárie neobývateľná.

#### Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?

##### Asistenčná centrála vám zabezpečí a uhradí:

- krátkodobé náhradné ubytovanie do 48 hod. do limitu 1 000 Eur;
- prevoz zariadenia domácnosti do limitu 335 Eur;
- uskladnenie zariadenia domácnosti do limitu 170 Eur;
- ochranu nezabezpečenej domácnosti na 72 hod. do limitu 1 000 Eur;
- prepravu poisteného k určenej osobe do limitu 170 Eur.

#### Čo je neobývateľná domácnosť?

**Neobývateľná domácnosť** je domácnosť, ktorá bola z dôvodu vzniku havárie poškodená v takom rozsahu, že bolo znemožnené jej bežné užívanie.

### Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?

#### V prípade vašej potreby Asistenčná centrála:

- zorganizuje upratanie domácnosti v tomto rozsahu:
- vysávanie podláh a kobercov; tepovanie kobercov a iných textílií; umytie podláh, okien, zrkadiel, iných sklenených častí a kuchynského riadu; dezinfekcia WC a kúpeľne a kuchyne; vyčistenie kuchynských spotrebičov, varnej dosky a rúry; pranie, vyvesenie a žehlenie bielizne.

#### Čo vám asistenčná centrála neuhradí?

Asistenčná centrála nehradí náklady na tieto služby. To znamená, že za službu upratania v domácnosti **zaplatíte vy**.

### Odstránenie následkov poruchy či havarijného stavu

#### V prípade potreby Asistenčná centrála:

- zorganizuje práce, ktoré sú zamerané na odstránenie následkov havárie či poruchy;
- zabezpečí potrebných remeselníkov.

#### Čo vám asistenčná centrála neuhradí?

Asistenčná centrála nehradí náklady na tieto služby. To znamená, že za služby odstránenia následkov poruchy či havarijného stavu v domácnosti **zaplatíte vy**.



### Odomknutie „zabuchnutých“ hlavných dverí

Službu **Odomknutie „zabuchnutých“ hlavných dverí** môžete využiť v situácii, keď:

- zlomíte kľúč v zámku;
- zabuchnete kľúče vnútri bytu/domu.

### Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?

#### Asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:

- príchod zámočníka;
- odomknutie dverí, prípadne prácu potrebnú na výmenu zámku do limitu 100 Eur.

#### Čo vám asistenčná centrála neuhradí?

Asistenčná centrála nehradí náklady na použitý materiál. To znamená, že materiál **zaplatíte vy**. Za materiál zaplatíte napríklad v prípade, že pracovník technickej pohotovostnej služby musí vymeniť zámok.

## 5. KDE POSKYTUJEME ASISTENČNÉ SLUŽBY?

Asistenčné služby poskytujeme v mieste poistenia, ktoré uvediete v poistnej zmluve.

Asistenčné služby poskytujeme len na území Slovenskej republiky.

## 6. ČO NEMÁTE POISTENÉ?

#### Asistenčné služby nemôžete využiť:

- ak máte neplatnú poistnú zmluvu;
- ak ste sa neriadili pokynmi operátorov Asistenčnej centrály alebo pokynmi odborníkmi asistenčných služieb;
- na priestory, ktoré nie sú určené na bývanie, prípadne slúžia na komerčné účely (napr. kancelárie, obchodné priestory atď.);
- na spoločné priestory v nehnuteľnostiach, ktoré majú viac ako jeden byt (napr. chodby, schodišťa, povaly atď.);
- na priestory, ktoré sa nachádzajú v nehnuteľnostiach, ktoré nie sú určené na bývanie;
- na priestory, ktoré sa nachádzajú v nehnuteľnostiach, ktoré sú v zlom technickom stave;
- na bežné opravy, údržby, revízie, prehliadky či iné preventívne zásahy v domácnosti;
- na opravu, ktorú predpísali správne úrady a/alebo dodávateľia plynu, vody alebo elektriny;
- na škody, ktoré vznikli tým, že ste nezabezpečili a nevykonali úkony alebo opatrenia, ktoré vám odporučil operátor Asistenčnej centrály;

- na úkony, ktoré patria do zákonných povinností správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto poistenia;
- na škody, ktoré spôsobila tretia osoba;
- na havárie, ktoré spôsobila tretia osoba úmyselným konaním;
- na havárie, ktoré spôsobil člen vašej domácnosti neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom;
- na havárie, ktoré ste spôsobili akýmkoľvek stavebnými úpravami alebo opravami;
- na havárie, ktoré ste spôsobili zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí.