



## ASISTENČNÉ SLUŽBY PRE POISTENIE NEHNUTEĽNOSTI A ZARIADENIA DOMÁCNOSTI

### Vážení klienti,

Generali Poisťovňa, a. s., Vám v rámci poistenia nehnuteľnosti a zariadenia domácnosti pripravila komplexný asistenčný program, ktorý Vám zabezpečí nepretržitú pomoc v prípade vzniku neočakávaných a nepredvídateľných situácií spojených s Vašou nehnuteľnosťou alebo domácnosťou. Rozsah a podmienky pri poskytovaní asistenčných služieb vrátane pokynov, ako sa zachovať v prípade, že potrebujete pomoc asistenčných služieb, sú uvedené v tomto asistenčnom liste.

### 1. Informácie pre klientov:

Čo je nutné urobiť v prípade, že potrebujete pomoc asistenčnej služby?

- zavolajte na telefónne číslo  
zo SR: 0800 121 122  
zo zahraničia: +421 2 58 57 22 66

Pracovníci asistenčných služieb sú Vám k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Ako postupovať pri telefonickom kontakte s asistenčnou službou?

- pri telefonickom kontakte informujte pracovníka asistenčných služieb o Vašej požiadavke
- pripravte si, prosím:
  - číslo Vašej poisťnej zmluvy
  - Vaše údaje (meno, priezvisko, adresa bytu alebo domu)
  - stručný popis udalosti a typu požadovanej asistenčnej služby
  - telefónne číslo, na ktorom budete zastihnuteľný

V rámci asistenčných služieb Vám ponúkame informačný servis a poradenstvo, ktoré môžete využiť pri akýchkoľvek problémoch spojených s užívaním Vášho rodinného domu, bytu alebo domácnosti.

### 2. Podmienky pre využívanie asistenčných služieb:

#### 2.1 Základný rozsah poskytovaných asistenčných služieb

Asistenčné služby sa poskytujú v nasledovnom rozsahu:

#### TECHNICKÁ ASISTENCIA

##### 2.1.1. Odstránenie príčin havarijného stavu:

- hradí sa odstránenie stavu núdze/havarijného stavu, kde cieľom služby je uviesť veci do pôvodného stavu
- asistenčná centrála zorganizuje a uhradí príchod technickej pohotovostnej služby a náklady spojené s odstránením príčin havárie do limitu 100 €

##### 2.1.2. Núdzová činnosť:

- v prípade, že domácnosť je z dôvodu havárie neobývateľná, asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:
  - a) krátkodobé náhradné ubytovanie do 48 hod. do limitu 1 000 €
  - b) prevoz zariadenia domácnosti do limitu 335 €
  - c) uskladnenie zariadenia domácnosti do limitu 170 €
  - d) ochranu nezabezpečenej domácnosti na 72 hod. do limitu 1 000 €
  - e) prepravu poisteného k určenej osobe do limitu 170 €

##### 2.1.3. Odstránenie následkov poruchy či havarijného stavu:

- asistenčná centrála zorganizuje klientom práce zamerané na odstránenie následkov havárie či poruchy
- náklady na opravy nesie zákazník – asistenčná centrála organizačne zabezpečí potrebných remeselníkov

##### 2.1.4. Odomknutie „zabuchnutých“ hlavných dverí:

- v prípade, že v rodinnom dome alebo v byte v mieste poistenia nastane udalosť spojená s uzamknutím hlavných vchodových dverí bez možnosti odomknutia (napr. zlomením kľúča či zabuchnutím kľúčov vo vnútri bytu), asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:
  - a) príjazd technickej pohotovostnej služby
  - b) odomknutie dverí, prípadne výmenu zámku do limitu 75 € (náklady na použitý materiál asistenčná centrála nehradí)

##### 2.1.5. Prijatie hlásenia poisťnej udalosti

- v prípade, že na Vašom dome alebo v domácnosti nastane poisťná udalosť, asistenčná centrála Vám poskytne praktické informácie a rady, ako je treba v danom prípade postupovať. Zároveň oznámia vznik poisťnej udalosti v Generali Poisťovňa, a. s.

#### PRÁVNA ASISTENCIA, VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE A PORADENSTVO

##### 2.1.6. Právna a administratívna asistencia

- asistenčná centrála poskytne klientom poradenstvo v otázke všeobecných právnych informácií, postupov a kontaktov
- ďalej budú klientom poskytnuté nasledujúce služby:
  - a) právna ochrana v prípade žaloby zo zodpovednosti za spôsobenú škodu do limitu 135 €
  - b) znalecké služby – posúdením spornej výšky škody spôsobenej treťou osobou vo Vašom dome, byte alebo domácnosti do limitu 135 €
  - c) postupy rokovaní s jednotlivými úradmi, pomoc a rady pri vyplnení formulárov, sťažností a podaní, informácie o nutných dokladoch a o potvrdeniach.

### 2.1.7. Rada architekta:

- asistenčná centrála zaistí odborníka - architekta, ktorý pomôže klientovi so zariadením domácnosti/ domu/záhrady podľa prania klienta
- náklady na prácu architekta nesie klient

### 2.1.8. Rada záhradníka:

- asistenčná centrála zaistí telekonferenciu s odborníkom - záhradníkom, ktorý vysvetlí klientovi základné informácie a postupy z oblasti záhradníctva
- v prípade ďalšej potreby klienta sprostredkuje aj záhradníka, ktorý zaistí príslušné práce podľa prania klienta
- náklady na prácu záhradníka nesie klient

## ZDRAVOTNÁ ASISTENCIA

### 2.1.9. Zdravotná asistencia

- v prípade hospitalizácie člena domácnosti, ktorá by trvala dlhšie ako 48 hod. asistenčná centrála zabezpečí a uhradí:
  - a) dopravu pri návrate člena domácnosti z nemocnice do domácej opatery po hospitalizácii do limitu 85 €
  - b) dopravu osôb poverených poisteným na opatrovanie detí či seniorov do limitu 85 €
- asistenčná centrála v prípade potreby zabezpečí opatrovnícke služby pre deti, seniorov alebo nevládných členov domácnosti, starostlivosť o domácich zvieracích miláčikov; náklady na opatrovnícke služby nesie klient. O spôsobe a termíne transportu rozhoduje lekár asistenčnej služby na základe doručenej lekárskej správy.

## 2.2 Rozšírený rozsah poskytovaných asistenčných služieb

Základný rozsah asistenčných služieb je rozšírený o nasledovné poskytované služby:

Služba lekára na telefóne denne **od 8.00 do 20.00 hod.;** lekár či iný odborne vyškolený pracovník Vám poskytne nasledovné:

- a) všeobecná konzultácia zdravotného stavu
- b) vysvetlenie lekárskeho pojmov
- c) vysvetlenie laboratórnych výsledkov
- d) vysvetlenie všeobecného lekárskeho postupu
- e) informácie o liekoch a o ich účinkoch
- f) vysvetlenie pojmov z prenatálnej problematiky
- g) zdravotné poradenstvo: vyhľadanie najbližšej lekárskej opatery, vyhľadanie kontaktov na lekárske zariadenie, prípadne odovzdanie odkazu (napr. zrušenie návštevy a pod.) vyhľadanie najbližšej lekárskej pohotovostnej služby.

## 3. Výklad pojmov

**Havarijný stav** – situácia, ktorá nastala následkom nepredvídateľnej a neočakávanej poruchy technického zariadenia a inštalácií slúžiacich na privod a odvod médií a energií nutných pri obvyklom užívaní poistenej nehnuteľnosti alebo domácnosti, situácie, ktorá nie je preukázateľne ovplyvniteľná ľudským faktorom a nie je zavine-

ná 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. Zároveň ide o situáciu vyžadujúcu bezodkladné riešenie, pri ktorej hrozí bezprostredné ohrozenie poisteného majetku alebo značné zväčšenie rozsahu už vzniknutej škody na poistenom majetku.

**Neobývatel'ná domácnosť** – domácnosť, ktorá bola z dôvodu vzniku havárie poškodená v takom rozsahu, že bolo znemožnené jej bežné užívanie.

**Hospitalizácia** – umiestnenie pacienta v nemocnici.

## 4. Výluky z asistenčných služieb

Podmienky asistenčných služieb sa nevzťahujú na:

1. neplatnú poisťovnú zmluvu
2. na službu, ktorá bola poskytnutá bez kontaktovania pracovníkov asistenčných služieb alebo v rozpore s pokynmi pracovníkov asistenčných služieb
3. priestory, ktoré nie sú určené na bývanie, ale slúžia na komerčné účely (napr. kancelárie, obchodné priestory, atď.)
4. spoločné priestory v nehnuteľnostiach s viac ako jedným bytom (napr. chodby, schodištia, povaly, atď.)
5. priestory, ktoré sa nachádzajú v nehnuteľnostiach nespôsobilých na bývanie
6. priestory nachádzajúce sa v nehnuteľnostiach, ktoré sú v zlom technickom stave
7. prevádzkovanie bežných opráv, údržby alebo preventívnych opráv
8. prípady, keď opravu predpísali správne úrady
9. škody spôsobené treťou osobou
10. škody, ktoré vznikli v dôsledku nezabezpečenia a nevykonania úkonov, opráv alebo opatrení odporúčaných asistenčnou službou na základe predošlej intervencie
11. úkony spadajúce do zákonných povinností správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto poistenia
12. haváriu spôsobenú neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom člena domácnosti poisteného
13. haváriu spôsobenú akýmikoľvek stavebnými úpravami alebo opravami
14. haváriu spôsobenú zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí
15. haváriu, ktorá bola spôsobená úmyselným konaním tretej osoby