

Asistenčné služby PLUS k cestovnému poisteniu – Pomoc v núdzi v zahraničí



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 máte poistené?
5. Čo zabezpečíme?
6. Kde poskytujeme asistenčné služby?
7. Vaše povinnosti
8. Čo nemáte poistené?



**Zahraničie
SR**

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

24 hodín denne, 7 dní v týždni



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

1. ČO SÚ ASISTENČNÉ SLUŽBY?	2. AKÝ JE POSTUP PRI VYUŽÍVANÍ ASISTENČNÝCH SLUŽIEB?	3. KTO ZABEZPEČUJE ASISTENČNÉ SLUŽBY?
Asistenčná služba poskytuje pomoc poisteným osobám v naliehavých situáciách v zahraničí. V prípade vzniku poistnej udalosti je potrebné neodkladne telefonicky kontaktovať Asistenčnú službu dostupnú 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Komunikácia prebieha v slovenskom alebo českom jazyku.	– Ak sa vy alebo iná poistená osoba ocitnete v naliehavej situácii v zahraničí, zavolajte nám na telefónne číslo: +421 2 58 57 22 66 Pripravte si: – číslo poistnej zmluvy (nájdete ho na asistenčnej kartičke); – meno poistenej osoby, ktorá je v naliehavej situácii; – adresu, kde sa nachádza poistená osoba v zahraničí; – stručne opíšte vzniknutú situáciu; – uveďte telefónne číslo a e-mail, na ktorom budete zastihnuteľný.	Pomoc v zahraničí v naliehavých situáciách vám poskytne náš partner – 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“).

4. AKÉ ASISTENČNÉ SLUŽBY MÁTE POISTENÉ?

Asistenčné služby PLUS vám poskytujeme pri riešení týchto prípadov a v takýchto limitoch:

- **Kaucia**
- **Právna pomoc**
- **Prevoz vecí zomrelého a pohreb v zahraničí**
- **Asistencia v opustenej domácnosti**
- **Privolanie náhradného pracovníka**
- **Veterinárna asistencia**

Rozsah krytia		V akých prípadoch?	Aké služby poskytneme?	Limit na poistnú udalosť
1	Kaucia	ak sa ocitnete vo väzbe	právna pomoc a zloženie kaucie na prepustenie z väzby	10 000 € (kaucia je vratná)
		ak vám hrozí väzba	právna pomoc na odvrátenie väzby	
2	Právna pomoc	• trestné alebo správne konanie po dopravnej nehode • spor zo spotrebiteľských vzťahov s miestnym poskytovateľom služieb • nárok na náhradu škody alebo ujmy na zdraví	• tlmočník, prekladateľ, znalec • právny zástupca poisteného • cesta a ubytovanie poisteného z dôvodu účasti na súdnom konaní, ak je jeho prítomnosť nariadená súdom	5 000 €
3	Prevoz vecí zomrelého a pohreb v zahraničí	pri úmrtí poisteného v zahraničí	• preplatenie skutočne vynaložených nákladov súvisiacich s prevozom vecí zomrelého poisteného a • preplatenie nákladov na pohreb alebo kremáciu zomrelého poisteného v zahraničí	5 000 €
4	Asistencia v opustenej domácnosti	v stave núdze v mieste bydliska poisteného	zorganizujeme a uhradíme: • nevyhnutné náklady na zabránenie zväčšovania rozsahu škody • náklady na dozor opustenej domácnosti poisteného proti vstupu cudzích osôb	1 000 €
5	Privolanie náhradného pracovníka	ak nie ste schopný vykonávať svoju pracovnú činnosť v zahraničí v dôsledku akútneho ochorenia, úrazu, hospitalizácie či úmrtia	• náklady na dopravu • ubytovanie náhradného pracovníka	1 000 €
6	Veterinárna asistencia	úraz alebo choroba psa alebo mačky	• konzultácia s veterinárom	iba organizovanie služby, náklady zaplatíte vy
			• dohľadanie najbližšieho veterinára alebo pohotovosti	
			• doprava k veterinárovi a späť v prípade akútnych problémov zvieratá	
			• doprava k veterinárovi a späť v prípade hospitalizácie zvieratá	
		hotel pre psa alebo mačku poisteného	vyhľadanie a rezervácia v zahraničí	

5. ČO ZABEZPEČÍME?

5.1. Kaucia

Čo je kaucia?

Kaucia je peňažná suma stanovená súdom, ktorá slúži vám ako poistenému, aby vás prepustili z väzby.

Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?

- Ak potrebujete právnu pomoc s cieľom svojho prepustenia z väzby, alebo aby sme za vás zložili stanovenú kauciu s cieľom prepustenia z väzby.
- Ak vám hrozí väzba, zabezpečíme vám právnu pomoc s cieľom jej odvrátenia.

Čo vám asistenčná centrála uhradí?

Poskytne vám kauciu do uvedeného limitu. Ak by stanovená výška kaucie presiahla dohodnutý limit, poskytne asistenčná centrála peňažné prostriedky iba v tom prípade, že poistený alebo iná osoba za poisteného preukázateľne uhradili zvyšnú časť kaucie, aby sa dosiahol účel prepustenia z väzby. Avšak vy ako poistený ste povinný kauciu vrátiť najneskôr do dvoch týždňov od návratu z cesty v poskytnutej výške alebo najneskôr do 45 dní, odkedy vám bola vrátená. A to v termíne, ktorý nastane skôr. Zároveň ste povinný dodržať podmienky kaucie stanovenej súdom. Ak z tohto dôvodu kaucia prepadne, ste povinný nám ju bezodkladne vrátiť.

Čo vám asistenčná centrála neuhradí?

- Neuhradíme vám iné náklady, ako je kaucia, aj tú nám však musíte včas vrátiť.
- Náklady na právnu pomoc vám zaplatíme podľa situácie a podmienok uvedených v bode 5.2. Právna pomoc. V ostatných prípadoch si za právne služby musíte platiť vy.

5.2. Právna pomoc

Čo je právna pomoc?

Právna pomoc je ochrana oprávnených záujmov vás ako poisteného v týchto prípadoch:

1. trestného alebo správneho konania po dopravnej nehode, ktorá nastala počas poistenej cesty a v dôsledku ktorej bolo voči vám ako poistenému začaté trestné alebo správne konanie;
2. skutočného alebo údajného porušenia právnych predpisov a/alebo právnych povinností zo strany tretích osôb, ktoré nastalo počas cesty a viedlo k narušeniu vašich oprávnených záujmov v prípadoch:
 - sporu zo spotrebiteľských vzťahov s miestnym poskytovateľom služieb;
 - nároku na náhradu škody alebo ujmy na zdraví.

Čo vám asistenčná centrála uhradí?

v prípade poistnej udalosti vám poskytneme poistné plnenie vo výške skutočne vynaložených finančných nákladov, ide o zvyčajné a primerané náklady vynaložené na:

- tímočníka, prekladateľa, znalca;
- právneho zástupcu;
- cestu a ubytovanie, ak vám súd nariadi účasť na súdnom konaní.

Maximálne však do výšky dohodnutého limitu poistného plnenia.

Čo vám asistenčná centrála neuhradí?

Neuhradíme vám iné náklady na právnu pomoc ako v prípadoch uvedených v časti „Čo je právna pomoc?“ V iných prípadoch si za právne služby musíte platiť vy.

5.3. Prevoz vecí zomrelého a pohreb v zahraničí

Čo je prevoz vecí zomrelého a pohreb v zahraničí?

Ak poistený zomrie počas cesty v zahraničí, zabezpečíme:

- prevoz jeho vecí na Slovensko;
- pohreb alebo kremáciu v zahraničí.

Čo asistenčná centrála uhradí?

Oprávnenej osobe preplatíme skutočne vynaložené náklady súvisiace s prevozom vecí poisteného na Slovensko na adresu bydliska (ak sa nedohodne s asistenčnou centrálou inak) a náklady na pohreb alebo kremáciu v zahraničí do uvedeného limitu plnenia.

Oprávnená osoba je osoba, ktorá tieto náklady skutočne vynaložila a ktorej tieto náklady asistenčná centrála vopred schválila.

Čo asistenčná centrála neuhradí?

Neuhradíme náklady, ktoré nebudú vopred schválené asistenčnou centrálou, a náklady nad dohodnutý limit plnenia.

5.4. Asistencia v opustenej domácnosti

Čo je asistencia v opustenej domácnosti?

Poskytnutie služieb v prípade, že domácnosť v mieste vášho bydliska bude v stave núdze (napr. prasknutie potrubia, vandalizmus, požiar a pod.).

Stav núdze je situácia, ktorá vyžaduje vykonanie bezodkladného opatrenia, pretože sú bezprostredne ohrozené veci v opustenej domácnosti, a ktorú vzhľadom na svoj pobyt v zahraničí nie ste schopný riešiť vlastnými silami ani iným spôsobom.

Čo asistenčná centrála uhradí?

Asistenčná centrála:

- zorganizuje a vykoná opatrenia na zabránenie zväčšovania rozsahu škody napr. núdzovým zabezpečením otvorov, uzavretím prívodu vody, plynu;
- zorganizuje a uhradí náklady na dozor opustenej domácnosti poisteného, ktorá by inak vzhľadom na rozsah jej poškodenia zostala nezabezpečená proti vstupu cudzích osôb.

Čo asistenčná centrála neuhradí?

Neuhradíme vám náklady na zásahy, keď bola požiadavka o zásah vyžiadaná úmyselne a domácnosť nebola v stave núdze. Neuhradíme náklady nad rámec limitu dohodnutého poistného plnenia.

5.5. Privolanie náhradného pracovníka

Čo je privolanie náhradného pracovníka?

Ak vycestujete do zahraničia s cieľom služobnej cesty a nebudete môcť vykonávať pracovnú činnosť z dôvodu akútneho ochorenia, úrazu, hospitalizácie či úmrtia a bude za vás privolaný náhradný pracovník.

Čo asistenčná centrála uhradí?

Poskytneme poistné plnenie vo výške skutočne vynaložených nákladov na dopravu a ubytovanie náhradného pracovníka do výšky dohodnutého limitu plnenia. Pod nákladmi na dopravu náhradného pracovníka sa rozumejú náklady na cestovný lístok či letenku ekonomickej triedy z miesta pobytu náhradného pracovníka v Slovenskej republike alebo iného susedného štátu do miesta pobytu/výkonu pracovnej činnosti poisteného v zahraničí.

Čo asistenčná centrála neuhradí?

Neuhradíme náklady za pracovnoprávne a služobné vzťahy, podnikateľskú alebo inú pracovnú činnosť poisteného s výnimkou privolania náhradného pracovníka.

5.6. Veterinárna asistencia

Čo je veterinárna asistencia?

Poskytneme vám asistenčné služby vo forme organizácie v prípade, že cestujete do zahraničia so svojím psom alebo mačkou a potrebujete služby veterinára alebo hotel pre psa/mačku.

Čo asistenčná centrála zaistí?

V prípade poistnej udalosti vzniká nárok na poistné plnenie podľa druhu poistnej udalosti nasledovne:

Poistnou udalosťou je:	Poistné plnenie je:
úraz alebo choroba zvierat'a	konzultácia s veterinárom
	dohľadanie najbližšieho veterinára alebo pohotovosti
	doprava k veterinárovi a späť v prípade akútnych problémov zvierat'a
	doprava k veterinárovi a späť v prípade hospitalizácie zvierat'a
požiadavka poisteného na rezerváciu hotela pre psa/mačku	vyhľadanie a rezervácia hotela pre psa alebo mačku

V rámci poistného plnenia sa poskytnú tieto asistenčné služby:

- **Konzultácia s veterinárom** – V prípade úrazu alebo choroby zvierat'a sprostredkuje asistenčná centrála telefonickú konzultáciu s veterinárom. Telefonická konzultácia nie je určená na stanovenie diagnózy, predpisovanie liekov alebo postupu liečenia zvierat'a. Účelom konzultácie je poskytnúť poistenému všeobecné poradenstvo v oblasti veterinárnej liečby.
- **Dohľadanie najbližšieho veterinára alebo pohotovosti** – V prípade úrazu alebo choroby zvierat'a vyhľadá asistenčná centrála na žiadosť poisteného najbližšieho veterinára alebo veterinárnu pohotovosť.
- **Doprava k veterinárovi a späť v prípade akútnych problémov zvierat'a** – V prípade úrazu alebo choroby zvierat'a zaistí asistenčná centrála dopravu k najbližšiemu veterinárovi a späť. Nárok na úhradu vzniká len v prípade náhleho a neočakávaného ochorenia alebo úrazu zvierat'a a iba v prípade, že bola služba zaistená asistenčnou centrálou.
- **Doprava k veterinárovi a späť v prípade hospitalizácie zvierat'a** – V prípade úrazu alebo choroby zvierat'a zaistí asistenčná centrála dopravu k najbližšiemu veterinárovi a späť po hospitalizácii zvierat'a. Nárok na úhradu vzniká len v prípade náhleho a neočakávaného ochorenia alebo úrazu zvierat'a a iba v prípade, že bola služba zaistená asistenčnou centrálou.
- **Vyhľadanie a rezervácia hotela pre psa alebo mačku** – V prípade požiadavky poistného vyhľadá asistenčná centrála najbližší hotel v požadovanej lokalite a zaistí jeho rezerváciu podľa prania poisteného. Pobyť v hoteli nie je predmetom poistenia.

V prípade poistného plnenia vzniká nárok maximálne do výšky dohodnutého limitu poistného plnenia.

Čo asistenčná centrála neuhradí?

Náklady na dopravu k veterinárovi, dopravu do hotela pre psa/mačku a na ubytovanie v hoteli hradíte vy, my vám na vašu žiadosť iba zorganizujeme dopravu alebo vyhľadáme a rezervujeme hotel pre psa/mačku. Nehradia sa ani ostatné náklady spojené so samotnou liečbou.

6. KDE POSKYTUJEME ASISTENČNÉ SLUŽBY?

Asistenčné služby poskytujeme na ceste v zahraničí, podľa územného rozsahu dojednaného v poistnej zmluve. Dostupná je kedykoľvek počas doby trvania poistenia (24/7).

7. VAŠE POVINNOSTI

Okrem povinností uvedených vo Všeobecných poistných podmienkach ste k uplatneniu práva na poistné plnenie povinný:

- a) ihneď kontaktovať asistenčnú centrálu a riadiť sa jej pokynmi;
- b) neodkladne dodať doklady súvisiace so škodovou udalosťou, ktoré si poisťovňa alebo asistenčná centrála vyžiada;
- c) z poistenia **Kaucie**:
 - vrátiť poisťovni poskytnutú kauciu v plnej výške do 45 dní po jej uvoľnení;
 - vrátiť prostriedky určené na kauciu najneskôr do dvoch týždňov od návratu z cesty v poskytnutej výške;
 - ak kaucia prepadne, pretože ste nedodržali podmienky kaucie stanovenej súdom, ste povinný prostriedky určené na kauciu bezodkladne vrátiť;
 - dodržať podmienky kaucie stanovenej súdom;
- d) z poistenia **Prevoz vecí zomrelého a pohreb v zahraničí** poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť asistenčnej centrále pri identifikácii vecí zomrelého poisteného určených na prevoz do bydliska, ak sa nedohodne oprávnená osoba

s asistenčnou centrálou inak, a predložiť doklad o vzniknutých nákladoch v súvislosti s pohrebom zomrelého poisteného uskutočneným v zahraničí. Oprávnená osoba je povinná dať si výšku nákladov vopred schváliť asistenčnou centrálou;

e) z poistenia **Asistencia v opustenej domácnosti**:

poskytnúť asistenčnej centrále údaje o mieste bydliska, kde má byť poskytnutá pomoc poistenému v prípade stavu núdze v mieste bydliska.

8. ČO NEMÁTE POISTENÉ?

Okrem všeobecných výluk uvedených vo Všeobecných poistných podmienkach sa toto poistenie ďalej nevzťahuje na:

- a) obvinenie poisteného z úmyselného trestného činu vrátane obvinenia z akéhokoľvek nedovoleného konania týkajúceho sa omamných či psychotropných látok;
- b) spáchanie úmyselného trestného činu, úmyselného priestupku alebo úmyselného spôsobenia škody poisteným;
- c) prípady, keď poistený poveril právneho zástupcu presadzovaním svojich záujmov bez predchádzajúceho schválenia asistenčnou centrálou;
- d) povinnosť poisteného nahradiť škodu alebo inú ujmu osobe blízkej alebo osobe majetkovo s ním prepojenej;
- e) spory medzi poisteným, resp. poistníkom a poisťovňou, ktorých predmetom je nárok, ktorý bol na poisteného prevezený z tretej osoby, a/alebo nárok, ktorý poistený uplatňuje pre tretiu osobu;
- f) spory vzniknuté v dôsledku vedenia vozidla, ktoré nemá platné poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú riadením motorového vozidla;
- g) úhrady pokút a peňažných trestov uložených poistenému na základe rozhodnutia štátnych orgánov;
- h) prípady vyplývajúce z pracovnoprávných a služobných vzťahov, podnikateľskú alebo inú pracovnú činnosť poisteného s výnimkou privolania náhradného pracovníka;
- i) udalosti, ktorých príčina nenastala počas cesty.