

## VŠEOBECNÁ ČASŤ

### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Účelom doplnkových asistenčných služieb k nehnuteľnosti (ďalej len „Asistenčné služby“) je bezodkladne zorganizovať pomoc pri odstraňovaní závad v nehnuteľnosti, poskytnúť služby v prípade havarijnej situácie, sprostredkovať kontakt s vhodným poskytovateľom pre plánované dielo alebo poskytnúť informačné služby.
- 1.2 Asistenčné služby poskytuje Mondial Assistance, s.r.o., Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7, IČO 25622871 (ďalej len „MONDIAL“) priamo alebo prostredníctvom svojich poskytovateľov.
- 1.3 Všeobecné podmienky pre poskytovanie doplnkových asistenčných služieb k nehnuteľnosti (ďalej len „VPDAS-N“) sú záväznými pokynmi pre poskytovanie Asistenčných služieb pre klientov Poštovej poisťovne, a.s. IČO 31405410 (ďalej len „Poisťovňa“).

### 2. Výklad pojmov

- 2.1 **Klient** je vlastník nehnuteľného majetku, na ktorý sa vzťahuje poistenie rodinného domu alebo bytu dojednané v rámci poistnej zmluvy pre Poistenie bývania v Poistovni (ďalej len „Poistná zmluva“) a ktorému vznikol nárok na využívanie Asistenčných služieb. Oprávnenou osobou na využívanie Asistenčných služieb môže byť aj osoba jemu blízka definovaná v tomto výklade pojmov.
- 2.2 **Mondial poradca** sú asistenčné služby, ktorých účelom je odovzdať klientovi kontaktné informácie o poskytovateľovi z databázy MONDIAL za účelom realizácie stavebno-technických prác požadovaných klientom.
- 2.3 **Nehuteľnosť** je stavba spojená so zemou pevným základom určená na bývanie alebo bytová jednotka vrátane príslušenstva, uvedená v Poistnej zmluve ako predmet poistenia.
- 2.4 **Havarijná situácia** je situácia, ktorá vyžaduje neodkladnú opravu už poškodenej stavebnej súčasti nehnuteľnosti, ktorú klient nie je schopný riešiť vlastnými silami alebo iným obvyklým spôsobom. Ide o poškodenie alebo zničenie:
  - a) vodovodného zariadenia,
  - b) systému vykurovania,
  - c) zámku dverí a zámku okien vedúcich z interiéru nehnuteľnosti do jej exteriéru,
  - d) rozvodov elektrickej energie,
  - e) sklenených výplní dverí a okien vedúcich z interiéru nehnuteľnosti do exteriéru.Rozhodnutie, či ide o havarijnú situáciu, pri ktorej vzniká klientovi nárok na príspevok na úhradu asistenčných služieb v nehnuteľnosti, prislúcha plne spoločnosti MONDIAL.
- 2.5 **Zabuchnuté kľúče** predstavujú situáciu, kedy nedošlo k poškodeniu zámku vstupných dverí do nehnuteľnosti a klient aj napriek tomu nie je schopný obvyklým spôsobom a vlastnými prostriedkami dvere otvoriť.
- 2.6 **Poskytovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má podľa živnostenského zákona oprávnenie na vykonávanie danej živnosti a v rámci asistenčných služieb v nehnuteľnosti zhotoví na žiadosť klienta požadované dielo (napr. opraví poškodené vodovodné zariadenie) alebo poskytne požadovanú službu (napr. otvorí dvere v prípade zabuchnutých kľúčov).

- 2.7 **Blízkou osobou** je blízky príbuzný v priamom rade, manžel/manželka, druh/družka, ktorý s klientom preukázateľne žije v spoločnej domácnosti nachádzajúcej sa na mieste poistenia uvedenom v Poistnej zmluve. -

### 3. Nárok na využívanie Asistenčných služieb

- 3.1 Nárok na využívanie Asistenčných služieb vzniká klientovi nultou hodinou dňa nadobudnutia účinnosti Poistnej zmluvy, ktorej súčasťou sú tieto služby.
- 3.2 Asistenčné služby je možné využívať opakovane počas poistného obdobia uvedeného v Poistnej zmluve, a to iba v nehnuteľnosti (na území SR), ktorá je uvedená v Poistnej zmluve ako predmet poistenia.
- 3.3 Nárok na čerpanie Asistenčných služieb a s tým spojených výhod, vzniká klientovi v prípade, ak zhotovenie diela uskutočňuje poskytovateľ služieb, ktorého spoločnosť MONDIAL sama vybrala, alebo jeho výber odsúhlasila.
- 3.4 MONDIAL prispeje klientovi na úhradu nákladov služieb havarijnej situácie, odomknutia zabuchnutých dverí a núdzovej prevádzky najviac dvakrát po dobu jedného poistného obdobia uvedeného v Poistnej zmluve (s možnosťou rôznych kombinácií služieb uvedených v bodoch 5.1, 6.1, 7.1 a 7.2 týchto VPDAS-N). Všetky náklady na ďalší asistenčný zásah a taktiež všetky náklady, ktoré nesúvisia s havarijnou situáciou či nižšie špecifikovanými podmienkami, hradí klient priamo poskytovateľovi.

## MONDIAL PORADCA

### 4. Popis služieb Mondial poradca

- 4.1 Klient je oprávnený požiadať spoločnosť MONDIAL o službu „Mondial poradca“ kedykoľvek, pokiaľ sa rozhodne opravovať, rekonštruovať či inak stavebne upravovať svoju nehnuteľnosť. Služby „Mondial poradca“ sú pre klientov dostupné 24 hod. denne, 365 dní v roku.
- 4.2 MONDIAL klientovi vyhľadá vhodného poskytovateľa.
- 4.3 Zoznam prác a profesií poskytovateľov, ktoré možno využiť v rámci služby „Mondial poradca“:
  - a) inštalatér, b) maliar miestností, c) zámočník, d) podlahár, e) kúrenár, f) stolár, g) sklenár, h) elektrikár, i) pokrývač, j) bytový architekt, k) stavebný dozor, l) stavebné práce, m) výmena okien, n) zateplovanie budov.
- 4.4 MONDIAL nehradí materiál, prácu ani žiadne iné náklady spojené s realizáciou diela. Dohodnutú cenu za dielo je klient povinný zaplatiť podľa podmienok, ktoré si dohodol s poskytovateľom pred zhotovením diela.
- 4.5 Klient môže službu „Mondial poradca“ využívať opakovane počas poistného obdobia uvedeného v Poistnej zmluve.

## SLUŽBY HAVARIJNEJ SITUÁCIE

### 5. Popis služieb havarijnej situácie

- 5.1 Pokiaľ nastala havarijná situácia na nehnuteľnosti, klient sa môže telefonicky obrátiť na MONDIAL a žiadať o okamžité poskytnutie Asistenčných služieb. „Služby havarijnej situácie“ sú dostupné klientom 24 hodín denne, 365 dní v roku a zahŕňajú služby odborného poskytovateľa v profesiách uvedených v bode 5.5 týchto VPDAS-N v nasledovnom rozsahu:

- a] príjazd a odjazd odborného poskytovateľa na miesto zásahu a  
 b] práce odborného poskytovateľa v dĺžke trvania 1 hodiny na mieste zásahu bez obmedzenia nákladov.
- 5.2 MONDIAL okamžite zorganizuje vyslanie vhodného poskytovateľa na miesto vzniku havarijnej situácie, ktorý vykoná nevyhnutné opatrenia za účelom odstránenia jej príčiny.
- 5.3 MONDIAL hradí reálne náklady na príchod a odchod poskytovateľa k nehnuteľnosti a prácu na mieste zásahu do 1 hodiny bez obmedzenia. Náklady na použitý materiál spolu s náhradnými dielmi hradí do výšky maximálne 20 EUR.
- 5.4 Náklady na prácu presahujúcu 1 hodinu trvania, spotrebovaný materiál a náhradné diely presahujúce hodnotu 20 EUR uhradí klient priamo poskytovateľovi.
- 5.5 Zoznam profesií poskytovateľov, ktorí poskytujú urgentné služby:  
 a] inštalatér, b] zámočník, c] kúrenár, d] sklenár, e] elektrikár.

#### ODOMKNUTIE ZABUCHNUTÝCH DVERÍ

##### 6. Popis služieb na odomknutie zabuchnutých dverí

- 6.1 V prípade, že došlo k situácii, kedy klient nie je schopný obvyklým spôsobom a vlastnými prostriedkami otvoriť hlavné vchodové dvere nehnuteľnosti (napr. strata kľúča, zabuchnutie dverí a pod.), MONDIAL organizuje a hradí:  
 a] príjazd a odjazd odborného poskytovateľa (zámočníka) na miesto zásahu a  
 b] práce tohto odborného poskytovateľa v dĺžke trvania 1 hodiny na mieste zásahu.
- 6.2 MONDIAL hradí reálne náklady na príchod a odchod odborného poskytovateľa k nehnuteľnosti a prácu do 1 hodiny trvania bez obmedzenia nákladov.
- 6.3 Náklady na prácu presahujúcu 1 hodinu trvania, spotrebovaný materiál a náhradné diely hradí klient priamo poskytovateľovi.
- 6.4 Služba „Odomknutie zabuchnutých dverí“ je dostupná klientom 24 hodín denne, 365 dní v roku.

#### NÚDZOVÁ PREVÁDZKA

##### 7. Popis služieb núdzovej prevádzky

- 7.1 MONDIAL zorganizuje a prispieje na úhradu služieb vhodného poskytovateľa, ktorý zabezpečí **dopravu osôb do miesta náhradného ubytovania** vrátane presťahovania nevyhnutných vecí v maximálnej výške 100 EUR v prípade, že sa nehnuteľnosť stala po havarijnej udalosti neobývateľnou (o stave neobývateľnosti nehnuteľnosti rozhodne likvidátor Poisťovne).
- 7.2 MONDIAL zorganizuje a uhradí náklady na vhodného poskytovateľa, ktorý zabezpečí **24 hodinovú ochranu nezabezpečenej nehnuteľnosti** do výšky reálnych nákladov a v maximálnej dĺžke trvania 48 hodín v prípade, že sa nehnuteľnosť stala nezabezpečenou (o stave zabezpečenia nehnuteľnosti, potrebe a termíne začatia poskytovania služby rozhodne likvidátor Poisťovne).

#### 8. Rozsah Asistenčných služieb

Rozsah asistenčných služieb	Limity krytia – úhrada nákladov
<b>Mondial poradca</b> ▪ Sprostredkovanie vhodného poskytovateľa	▪ Bez obmedzenia

<b>Služby havarijnej situácie</b> ▪ Príjazd, odjazd, hodina práce poskytovateľa ▪ Použitý materiál a náhradné diely	▪ Úhrada reálnych nákladov bez obmedzenia ▪ Max. do výšky 20 EUR
<b>Odomknutie „zabuchnutých“ hlavných vchodových dverí</b> ▪ Príjazd, odjazd, hodina práce zámočníka ▪ Použitý materiál a náhradné diely	▪ Úhrada reálnych nákladov bez obmedzenia ▪ Bez úhrady nákladov (hradí klient)
<b>Núdzová prevádzka</b> ▪ Doprava osôb do miesta náhradného ubytovania vrátane presťahovania nevyhnutných vecí ▪ Ochrana nezabezpečenej nehnuteľnosti	▪ Max. do výšky 100 EUR  ▪ 24 hodín denne, po dobu max. 48 hodín

#### 9. Postup pri poskytovaní Asistenčných služieb

- 9.1 Klient sa telefonicky spojí so spoločnosťou MONDIAL na čísle **+421 2 33 0000 32** a uvedie nasledujúce údaje:  
 a] meno a priezvisko klienta,  
 b] číslo poisťovnej zmluvy v Poisťovni,  
 c] telefónne číslo, na ktorom je možné klienta alebo ním poverenú osobu kontaktovať,  
 d] adresu nehnuteľnosti a popis miesta vzniknutej udalosti,  
 e] prípadne ďalšie informácie, o ktoré MONDIAL požiada.

##### Služby havarijnej situácie, zabuchnutie dverí:

- 9.2 Klient uvedie aj nasledujúce údaje:  
 ▪ popis situácie (príčinu jej vzniku a prípadne popis vzniknutých škôd).
- 9.3 MONDIAL v prípade potreby následne zorganizuje konferenčný hovor klienta s poskytovateľom, aby bolo možné upresniť, aké nevyhnutné opatrenia či opravy bude nutné vykonať.
- 9.4 Poskytovateľ po príchode na miesto havárie overí, či sa adresa zhoduje s adresou klientovej nehnuteľnosti uvedenej v poisťovnej zmluve. Poskytovateľ klientovi oznámi nevyhnutný rozsah prác, množstvo potrebného materiálu a celkovú cenu.
- 9.5 Poskytovateľ vystaví klientovi na mieste havárie účtovný doklad s uvedením celkovej ceny diela zníženej o príspevok spoločnosti MONDIAL podľa bodu 5.3. Uvedený doklad slúži tiež ako záručný list na materiál a dielo.

##### Služba „Mondial poradca“:

- 9.6 Klient uvedie aj nasledujúce údaje:  
 ▪ rozsah zamýšľaného diela a predpokladaný dátum jeho zahájenia.
- 9.7 MONDIAL vyhľadá vhodného poskytovateľa do 2 pracovných dní od dátumu zaznamenania klientovej žiadosti a zorganizuje konferenčný hovor klienta s poskytovateľom. Účelom konferenčného hovoru je upresnenie rozsahu diela a termínu návštevy poskytovateľa v nehnuteľnosti, kde má byť dielo vykonané.
- 9.8 V prípade, že sa klient rozhodne nezveriť vyhotovenie zamýšľaného diela prvotne vybranému poskytovateľovi, môže znovu požiadať spoločnosť MONDIAL o vyhľadanie druhého poskytovateľa.
- 9.9 Ak presahuje cena zamýšľaného diela 3 500 EUR a ak nastala situácia podľa predchádzajúceho odseku týchto VPDAS-N, klient môže požiadať spoločnosť MONDIAL o vyhľadanie

tretieho poskytovateľa, prípadne o sprostredkovanie kontaktu na poskytovateľa vykonávajúceho stavebný dozor.

#### 10. Výluky z poskytovaných Asistenčných služieb

Spoločnosť MONDIAL neposkytne Asistenčné služby alebo ich úhradu v prípade:

- a] škody či udalosti spôsobenej úmyselným konaním alebo hrubou nedbanlivosťou klienta, okrem situácie zabuchnutých kľúčov,
- b] nákladov, ktoré sa nevzťahujú k udalostiam popísaným v článkoch 5., 6. a 7. týchto VPDAS-N,
- c] nákladov na následnú škodu, a to ani finančnú, ako napr. stratu na zárobku a ušlý zisk,
- d] služieb vyžiadaných mimo územia SR,
- e] nákladov vynaložených bez predchádzajúceho súhlasu MONDIAL, i keď sú v rozsahu stanovených limitov,
- f] situácie vzniknutej v súvislosti s epidémiou, vojnou, ozbrojeným konfliktom, terorizmom,
- g] situácie vzniknutej v súvislosti s požitím alkoholu, narkotík, toxických látok, užívaním liekov nepredpísaných lekárom alebo ich nesprávnym užívaním,
- h] spáchania trestného činu alebo pokusu o trestnú činnosť,
- i] duševného ochorenia,
- j] pokusu o samovraždu, sebapoškodenia alebo zmrzačenia na vlastnú žiadosť, pričom nezáleží na stave príčetnosti,
- k] škôd vzniknutých v súvislosti s jadrovou energiou.

#### ZÁVEREČNÁ ČASŤ

##### 11. Záverečné ustanovenia

- 11.1 Spoločnosť MONDIAL je oprávnená klientovu žiadosť o poskytnutie Asistenčných služieb stornovať, pokiaľ sa nie je možné s klientom po opakovaných pokusoch telefonicky spojiť.

11.2 Spoločnosť MONDIAL nie je zodpovedná za dôsledky nevhodne, nesprávne alebo oneskorene poskytnutých Asistenčných služieb a neprispieje na úhradu nákladov, pokiaľ klient uviedol nepresné, neúplné alebo úmyselne skreslené informácie.

11.3 Spoločnosť MONDIAL nie je zodpovedná za oneskorenie alebo prekážky vo výkone Asistenčných služieb v prípade prekážok objektívneho charakteru, ktoré nemôže ovplyvniť, ako napríklad štrajky, nepokoje, sabotáže, terorizmus, občianska vojna, vojna medzi dvomi štátmi, živelné udalosti.

11.4 Asistenčné služby nenahradzujú linku tiesňového volania 112, ani iné služby integrovaného záchranného systému Slovenskej republiky. MONDIAL, ani jej zmluvní poskytovatelia služieb, nezodpovedajú za akékoľvek škody vzniknuté z dôvodu časového oneskorenia od registrácie požiadavky klienta do poskytnutia informácie.

11.5 Všetky informácie, majú pre klienta iba odporúčajúci a informatívny charakter.

11.6 V prípade, ak klientovi vznikne nárok na poskytovanie Asistenčných služieb, klient súhlasí s tým, aby Poistovňa poverila spracovaním jeho osobných údajov uvedených v poisťnej zmluve spoločnosť MONDIAL za účelom zabezpečenia poskytovania Asistenčných služieb.

11.7 V prípade, ak bude potrebné zabezpečiť služby uvedené v článkoch 4, 5, 6 a 7 prostredníctvom poskytovateľa, klient súhlasí s tým, aby spoločnosť MONDIAL poskytla, sprístupnila alebo odovzdala na spracovanie jeho osobné údaje príslušnému poskytovateľovi za účelom zabezpečenia poskytnutia Asistenčných služieb.

Tieto VPDAS-N vstupujú do platnosti dňom 18.05.2015.