

Osobitné poisťné podmienky OPP ASKS 08 pre asistenčné služby KASKO STANDARD

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Asistenčné služby typ KASKO STANDARD (ďalej len „poistenie“) vám poskytuje Generali Poisťovňa, a. s., Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 709 332, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 1325/B, Spoločnosť patrí do skupiny Generali, ktorá je uvedená v talianskom zozname skupín poisťovní vedenom IVASS (ďalej len „poisťovateľ“), zadarmo počas celej doby trvania poisťnej zmluvy, ktorej predmetom je havarijné poistenie. 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 telefonickej žiadosti koordinačnému centru ASSISTANCE.
V prípade vzniku núdzovej situácie je pre poistených k dispozícii NON STOP telefónne číslo 00421 2 58 57 22 66 a faxové číslo 00420 221 586 100. V prípade volania z územia Slovenskej republiky je možné využiť aj telefónne 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 držiteľa vozidla, u právnických osôb IČO, číslo karosérie – VIN, evidenčné číslo (EČ), miesto nehody, charakter (povaha) nehody alebo mechanickej poruchy a jej súvislosti, údaje o poisťnej zmluve a ďalej uvedie všetky informácie týkajúce sa asistenčnej pomoci, o ktoré ho koordinátor ASSISTANCE požiada.
4. Príslušný koordinátor následne 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 dôjde 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 jej 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 telefónne 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 neurobí alebo ak uvedie neúplné informácie, ktoré by ASSISTANCE nedovolili zaistiť asistenčné služby podľa rozsahu zmluvy, vykoná ASSISTANCE všetky nutné kroky na odstránenie dôvodov, ktoré poistenému bránia pokračovať v ceste, ale 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.

3. **Povinnosti poisteného pri preprave do krajiny obvyklého pobytu (ďalej len „vlast“).** Ak poistený požaduje zaistenie návratu do vlasti, je nutné zachovávať nasledujúce podmienky:
 - a) aby mohla ASSISTANCE podniknúť čo najrýchlejšie potrebné kroky, poistený alebo ktokoľvek iný vystupujúci v jeho mene musí uviesť:
 - názov, adresu a telefónne číslo nemocnice, kam bol poistený prijatý na ošetrovanie,
 - meno, adresu a telefónne číslo ošetrojúceho lekára a v prípade potreby tiež rodinného lekára a stručný popis svojich ťažkostí.
 - b) lekársky tím ASSISTANCE alebo jeho zástupcovia budú mať voľný prístup k poistenému, aby mohli zhodnotiť jeho stav. Ak bez opodstatnených dôvodov, ktoré by tomu bránili, nebude táto podmienka dodržaná, potom poistený nebude mať na prepravu späť do vlasti nárok,
 - c) v každom prípade zvolí ASSISTANCE dátum a spôsob prepravy po dohode s ošetroujúcim lekárom.

III. PREDCESTOVNÁ ASISTENCIA

Poskytovateľ informuje poisteného o:

- a) aktuálnych kurzoch mien,
- b) priemerných cenách vybraných komodít v danej krajine,

- c) klimatických pomeroch a predpovediach počasia v danej krajine,
- d) možnostiach a cenách ubytovania (na požiadanie vykoná rezerváciu ubytovania),
- e) optimálnych turistických trasách v cieľovej krajine,
- f) dĺžke čakania na hraničných prechodoch,
- g) pravidlách cestnej premávky,
- h) zjazdnosti ciest, cenách pohonných látok, mýtnom,
- i) dokladoch, nutných na vstup do príslušnej krajiny,
- j) zastupiteľských úradoch vrátane podania ostatných kontaktných údajov.

IV. TECHNICKÉ ASISTENČNÉ SLUŽBY

1. **Nehoda vozidla v SR aj v zahraničí.** Pri nehode vozidla na území SR aj v zahraničí, následkom ktorej sa vozidlo stane nepojazdné, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí opravu na mieste nehody, alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie nepojazdného vozidla do servisu najbližšieho k miestu, kde došlo k dopravnej nehode, alebo
- zorganizuje a uhradí úschovu nepojazdného vozidla najbližšie k miestu dopravnej nehody, 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. **Mechanická porucha vozidla na území SR.**

Pri mechanickej poruche vozidla na území SR, následkom ktorej sa vozidlo stane nepojazdné, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí opravu vozidla na mieste, alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie nepojazdného vozidla do servisu najbližšieho k miestu, kde došlo k mechanickej poruche, alebo
- zorganizuje a uhradí 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 ASSISTANCE je, že mechanická porucha vozidla sa stala min. 30 km od trvalého bydliska poisteného.

3. **Mechanická porucha v zahraničí.** Pri mechanickej poruche vozidla v zahraničí, následkom ktorej sa vozidlo stane nepojazdné, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí opravu vozidla na mieste mechanickej poruchy, alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie nepojazdného vozidla do servisu najbližšieho k miestu, kde došlo k mechanickej poruche, alebo
- zorganizuje a uhradí 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.

4. **Pokračovanie v ceste v prípade nehody vozidla na území SR.**

V prípade, že vozidlo prijaté do servisu v dôsledku nehody na území SR zostane v servise viac ako 8 hodín, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí ubytovanie poisteného v hoteli na nevyhnutný čas, maximálne 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 prenájmom

náhradného vozidla na nevyhnutný čas, ktorý však neprekročí 48 hodín na území SR, alebo vlakom II. triedy.

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

5. **Pokračovanie v ceste v prípade nehody vozidla v zahraničí.**

V prípade, že vozidlo bude prijaté do servisu v dôsledku nehody v zahraničí, následkom ktorej sa vozidlo stalo nepojazdné, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí ubytovanie poisteného v hoteli na nevyhnutný čas, maximálne tri noci, alebo
- zorganizuje a uhradí návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR, alebo
- pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájmom náhradného vozidla na nevyhnutný čas, ktorý však neprekročí 72 hodín v zahraničí, vlakom II. triedy, alebo lietadlom v ekonomickej triede.

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

6. **Pokračovanie v ceste v prípade mechanickej poruchy vozidla na území SR.**

V prípade, že vozidlo prijaté do servisu v dôsledku poruchy v SR zostane v servise viac ako 8 hodín, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí ubytovanie poisteného v hoteli na nevyhnutný čas, maximálne 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 prenájmom náhradného vozidla na nevyhnutný čas, ktorý však neprekročí 48 hodín na území SR, alebo vlakom II. triedy.

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.

7. **Pokračovanie v ceste v prípade mechanickej poruchy vozidla v zahraničí.**

V prípade, že vozidlo bude prijaté do servisu v dôsledku poruchy v zahraničí, následkom ktorej sa vozidlo stalo nepojazdné, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí ubytovanie poisteného v hoteli na nevyhnutný čas, maximálne tri noci, alebo
- zorganizuje a uhradí návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR, alebo
- pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájmom náhradného vozidla na nevyhnutný čas, ktorý však neprekročí 24 hodín v zahraničí, vlakom II. triedy, alebo lietadlom v ekonomickej triede.

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

8. **Krádež vozidla na území SR.** V prípade krádeže vozidla na území SR, ktorá je riadne ohlásená policajným orgánom, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí ubytovanie v hoteli na nevyhnutný čas, ktorý však neprekročí jednu noc, alebo
- zorganizuje a uhradí návrat poisteného do miesta jeho trvalého bydliska na území SR, alebo
- pokračovanie v ceste do cieľového miesta, a to prenájmom náhradného vozidla na nevyhnutný čas, ktorý však neprekročí 24 hodín, alebo vlakom II. triedy.

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

9. **Krádež vozidla v zahraničí.** V prípade krádeže vozidla v zahraničí, ktorá je riadne ohlásená policajným orgánom v danej krajine, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí ubytovanie v hoteli na nevyhnutný čas, ktorý 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 prenájmom náhradného vozidla na nevyhnutný čas, ktorý však neprekročí 48 hodín, vlakom II. triedy, alebo lietadlom 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).
- Všetky náklady na asistenčné služby budú v plnej výške hrazené 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.
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, ASSISTANCE:
- zorganizuje dovoz paliva na miesto, kde sa vozidlo nachádza. Nehradí sa cena paliva.
- Všetky náklady na asistenčné služby budú v plnej výške hrazené 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.
13. **Vyčerpanie paliva v zahraničí.** V prípade, že v priebehu cesty príde k vyčerpaniu paliva vo vozidle v zahraničí, ASSISTANCE:
- zorganizuje a uhradí dovoz paliva na miesto, kde sa vozidlo nachádza. Nehradí sa cena paliva.
14. **Zámena paliva v SR.** V prípade, že nedopatrením, omylom, či nedorozumením pri čerpaní pohonných hmôt v priestoroch čerpacej stanice, na tento účel obvykle určenej, v SR dôjde k načerpaniu nesprávneho typu paliva, ASSISTANCE zorganizuje vyprázdnenie nádrže a prečerpanie nesprávne načerpaného paliva. Nehradí sa cena paliva.
- Všetky náklady na asistenčné služby budú v plnej výške hrazené 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.
15. **Zámena paliva v zahraničí.** V prípade, že nedopatrením, omylom, či nedorozumením pri čerpaní pohonných hmôt v priestoroch čerpacej stanice, na tento účel obvykle určenej, v zahraničí dôjde k načerpaniu nesprávneho typu paliva, ASSISTANCE zorganizuje vyprázdnenie nádrže a prečerpanie nesprávne načerpaného paliva. Poskytovateľ nehradí cenu paliva.
16. **Defekt na pneumatikách v SR.** Ak počas jazdy dôjde k defektu pneumatiky v SR, ASSISTANCE:
- zorganizuje výmenu pneumatiky priamo na mieste. Nehradí cenu náhradného materiálu a súčiastok.
- Všetky náklady na asistenčné služby budú v plnej výške hrazené 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.
17. **Defekt na pneumatikách v zahraničí.** Ak počas jazdy dôjde k defektu pneumatiky v zahraničí, ASSISTANCE:
- zorganizuje výmenu pneumatiky priamo na mieste.
18. **Repatriácia vozidla do Slovenskej republiky v prípade dopravnej nehody.** Ak bude vozidlo po dopravnej nehode v servisnej sieti v zahraničí opravované dlhšie ako 7 dní, ASSISTANCE:
- zorganizuje a uhradí dopravu, ktorá oprávnenej osobe umožní vyzdvihnúť opravené vozidlo,
 - zorganizuje a uhradí náklady na odťah nepojazdného vozidla do miesta trvalého bydliska poisteného.
19. **Repatriácia vozidla do Slovenskej republiky v prípade mechanickej poruchy.** Ak bude vozidlo po mechanickej poruche v servisnej sieti v zahraničí opravované dlhšie ako 7 dní, ASSISTANCE:
- zorganizuje a uhradí dopravu, ktorá oprávnenej osobe umožní vyzdvihnúť opravené vozidlo,
 - zorganizuje odťah nepojazdného vozidla do miesta trvalého bydliska poisteného.
20. **Vyradenie vozidla z evidencie a jeho zošrotovanie v zahraničí.** Pokiaľ by v dôsledku nehody v zahraničí boli odhadované náklady na opravu vyššie, ako je trhová 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 dielcov na opravu v zahraničí.** Pokiaľ by v dôsledku dopravnej nehody alebo mechanickej poruchy vozidla v zahraničí bolo nutné zorganizovať nákup náhradných dielcov, ktoré nebude možné na danom mieste obstaráť, potom ASSISTANCE za účelom zaistenia opätovnej prevádzkyschopnosti vozidla zorganizuje nákup takýchto náhradných dielcov 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 zaistí 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 škodou na vozidle. Náklady na prípadné kurzové rozdiely nenesie ASSISTANCE.

V. ADMINISTRATÍVNO PRÁVNA ASISTENCIA

V prípade potreby ASSISTANCE poistenému oznámi nižšie uvedené právne a administratívne informácie z nasledovných okruhov:

1. Informácie o postupoch a legislatíve v oblasti premávky motorových vozidiel:

- Informácie o právnych predpisoch v oblasti premávky motorového vozidla a ich znenie.
- Informácie o poistení v oblasti premávky motorového vozidla.
- Vysvetlenie významu jednotlivých ustanovení právnych predpisov v danej oblasti.
- Vyhľadanie ďalších súvisiacich právnych predpisov.
- Praktické informácie – adresy, kontakty, otváracia doba úradov a inštitúcií.
- Praktické informácie – „Kam sa obrátiť, keď...?“
- Praktické informácie týkajúce sa prevodu vlastníctva motorového vozidla.
- Spotrebiteľské vzťahy (chyby, dodacie podmienky, reklamácie, zodpovednosť za škodu).
- Záväzkové vzťahy (ručenie, zmluvné pokuty, úroky).

2. **Informácie o vzťahu občan verzus súd:**
 - Informácie o vecnej a miestnej príslušnosti súdov.
 - Informácie o náležitostiach podania (forma, obsah, poplatky, lehoty).
 - Informácie o zastupovaní (advokáti, daňoví poradcovia, notári, zákonné zastúpenie alebo zastúpenie na základe splnomocnenia).
 - Informácie o nákladoch súdneho konania.
 - Informácie o tarifách advokátov a znalcov.
 - Exekúcie.
 - Informácie o opravných prostriedkoch (odvolanie, rozklad, dovolanie, a pod.).
3. **Informácie o adresách a kontaktoch služieb a inštitúcií:**
 - Advokáti a exekútori.
 - Notári a matriky.
 - Súdni znalci a odhadcovia, tlmočníci a prekladatelia.
 - Daňoví poradcovia.
 - Úrady štátnej správy.
 - Dopravné odbory krajských úradov.
 - Inštitúcie a združenia na ochranu spotrebiteľov.
 - Súdy.
 - Polícia a štátne zastupiteľstvá.
4. **Postupy a procedúry pri styku s inštitúciami:**
 - Informácie o stanovených postupoch a procedúrach.
 - Informácie o nutných dokladoch a potvrdeniach.
 - Telefonická pomoc pri vyplňovaní formulárov, náležitostiach návrhov, podaní a žiadostí.
 - Informácie o administratívnych poplatkoch, kolkoch.
 - Informácie o postupoch pri strate osobných dokladov, cestovného pasu a pod.
5. **Telefonická pomoc.** Pri vzniku asistenčnej udalosti ASSISTANCE poskytne nutné informácie, oznámi adresu a telefonický kontakt na najbližšieho zmluvného dodávateľa služieb (odťahovacia služba, opravovňa, servis).
6. **Informácie o postupoch pri riešení problémových situácií.** ASSISTANCE poskytne informácie o riešení problému, vyhladá analogický prípad a poskytne informácie o spôsoboch jeho riešenia, poskytne praktické rady o postupoch pri riešení problémových situácií, vyhladá vzor právneho dokumentu, zmluvy alebo podania a poskytne ho poistenému v elektronickej alebo písomnej forme.
7. **Asistencia pri strate alebo krádeži dokladov.** ASSISTANCE zorganizuje poskytnutie asistenčnej služby za účelom zabezpečenia vystavenia nových dokladov (zabezpečenie formulárov, podkladov, zistenie úradných hodín a pod.) a uhradí súvisiace poplatky.
8. **Tlmočenie a preklady.** Pri udalostiach v zahraničí ASSISTANCE poskytne telefonické tlmočenie pri cestnej policajnej kontrole, pri hraničnej alebo colnej kontrole, pri komunikácii s účastníkmi nehody, so svedkami a pri zaistení svedectva, pri vybavovaní so štátnymi orgánmi, so zdravotníckym zariadením a pri vyplňovaní nevyhnutných formulárov, žiadostí a potvrdení. ASSISTANCE ďalej poskytne preklad dokumentu týkajúceho sa styku s úradmi alebo inštitúciami, a to faxom alebo elektronicou poštou. ASSISTANCE zorganizuje služby úradného prekladateľa alebo tlmočníka.
9. **Asistencia pri sprostredkovaní služieb.** ASSISTANCE na žiadosť poisteného zorganizuje právne zastúpenie a zorganizuje vyhotovenie znaleckého posudku. ASSISTANCE zorganizuje dopravu poisteného do miesta súdneho pojednávania týkajúceho sa dopravnej nehody a zorganizuje a uhradí ubytovanie na max. 2 noci pre poisteného v mieste súdneho pojednávania.
10. **Asistencia pri vybavovaní s políciou alebo úradmi.** ASSISTANCE zorganizuje osobné stretnutie na úradoch,

polícii alebo v iných inštitúciách a zabezpečí komunikáciu s veľvyslanectvom alebo konzulátom v príslušnom štáte. V prípade nutnosti a v závislosti od vyjadrenia súhlasu príslušných úradov ASSISTANCE pri väzbe alebo hospitalizácii poisteného zorganizuje návštevu poisteného pracovníkom veľvyslanectva alebo konzulátu. ASSISTANCE zorganizuje vystavenie a doručenie kópie policajného protokolu alebo iného úradného záznamu o dopravnej nehode a vystavenie a doručenie kópie súdneho spisu k dopravnej nehode. V tejto súvislosti ASSISTANCE zaistí nevyhnutné formuláre, dokumenty alebo potvrdenia a poskytne asistenciu pri ich vyplnení a odoslaní príslušnému úradu.
11. **Asistenčné služby pri väzbe alebo uväznení poisteného.** V prípade väzby alebo uväznenia poisteného v zahraničí ASSISTANCE zorganizuje doručenie predmetov osobnej potreby a ich odovzdanie poistenému, doručenie osobných odkazov a zorganizuje úradne povolenú komunikáciu s rodinným príslušníkom poisteného. Prostriedky na kauciu ASSISTANCE poskytne za podmienky riadneho zaistenia záväzku. V prípade väzby alebo hospitalizácie poisteného Asistenčná služba ASSISTANCE ďalej zorganizuje a uhradí dopravu rodinného príslušníka do miesta väzby, resp. hospitalizácie, jeho ubytovanie v mieste väzby, resp. hospitalizácie, na max. 2 noci.
12. **Asistenčné služby týkajúce sa statusu vozidla.** ASSISTANCE zaistí dokumentáciu potrebnú na vyzdvihnutie vozidla, vyzdvihnutie vozidla zabaveného políciou alebo iným úradom a zorganizuje zaistenie dokumentácie na likvidáciu vraku vozidla.
13. **Zaistenie svedkov a svedectiev.** Zaistenie svedeckých výpovedí pre prípadné ďalšie pojednávanie v danej veci. Ak poistený alebo policajné orgány oznámia ASSISTANCE adresné a identifikačné údaje prípadných svedkov dopravnej nehody, ASSISTANCE sa na týchto svedkov obráti za účelom zaistenia ich svedeckých výpovedí. ASSISTANCE nenesie zodpovednosť za prípadnú neochotu svedkov poskytnúť svedeckú výpoveď, prípadne dostaviť sa na súdne pojednávanie.
14. **Trestné konanie po dopravnej nehode.** Ak je proti poistenému vedené trestné konanie v dôsledku dopravnej nehody v zahraničí, ASSISTANCE:
 - zorganizuje právne zastúpenie poisteného,
 - zorganizuje služby tlmočníka na účely tlmočenia do rodného jazyka poisteného pri trestnom konaní,
 - zorganizuje ubytovanie poisteného v prípade jeho predvolania na účely účasti na súdnom pojednávaní v trestnom konaní,
 - zorganizuje dopravu poisteného k príslušnému súdu v prípade jeho predvolania za účelom účasti na súdnom pojednávaní v trestnom konaní.
 Rozhodnutie o voľbe asistenčnej služby, ktorá bude poskytnutá poistenému, je v plnej kompetencii ASSISTANCE.
15. **Asistencia pri vymáhaní náhrady škody.** Ak pri dopravnej nehode v zahraničí, ktorej vinníkom bude podľa policajného protokolu alebo Európskeho protokolu o dopravnej nehode tretia osoba, bude spôsobená ujma na zdraví poisteného alebo vecná škoda na vozidle, ASSISTANCE:
 - zaistí prípravu žiadosti o náhradu škody a zorganizuje všetky dostupné dôkazné prostriedky k žiadosti,
 - zaistí podanie žiadosti o náhradu škody voči poisťovateľovi vinníka dopravnej nehody a následne zaistuje časové sledovanie prípadu,
 - v prípade neodôvodneného zamietnutia nároku na náhradu škody poisťovateľom vinníka zorganizuje odvolanie proti takému zamietavému stanovisku.
 V prípade, že vina tretej osoby je jednoznačne preukázaná, požadovaná náhrada škody je adekvátna vzniknutej škode a poisťovateľ vinníka nehody v rozpore s právnymi predpismi krajiny, kde k dopravnej nehode došlo, neodôvodnene bráni

v úhrade spôsobenej škody, ASSISTANCE zorganizuje právne zastúpenie poisteného v zahraničí. ASSISTANCE nenesie náklady na právne zastúpenie poisteného, tieto náklady zostávajú na farchu poisteného.

16. **Právna asistencia po dopravnej nehode.** Ak je v dôsledku dopravnej nehody v zahraničí vozidlo zadržané policajnými orgánmi daného štátu, ASSISTANCE:

- zorganizuje a uhradí náklady na úkony, ktoré je nutné vykonať za účelom vydania zadržaného vozidla,
- sa zaväzuje zálohovo uhradiť za poisteného škodu, ktorú spôsobil tretej osobe nebanlivostným konaním.

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

Zálohová úhrada za účelom úhrady spôsobenej škody bude poskytnutá za podmienky riadneho zabezpečenia treťou osobou a bude považovaná za pôžičku poskytnutú ASSISTANCE poistenému.

VI. LEKÁRSKA ASISTENCIA V ZAHRAŇIČÍ

1. **Preprava do liečebného zariadenia a repatriácia zranených.**

Po dopravnej nehode v zahraničí, v ktorej dôsledku dôjde k takému telesnému zraneniu poisteného, ktoré mu znemožňuje dokončiť cestu, ASSISTANCE zorganizuje:

- dopravu a prijatie poisteného do najbližšej nemocnice,
- návrat poisteného do miesta trvalého bydliska v Slovenskej republike, len čo tomu po skončení miestneho liečenia podľa názoru ošetrojúceho lekára a lekárskeho tímu ASSISTANCE, nebude brániť zdravotný stav poisteného. ASSISTANCE nepreberá finančné záväzky voči liečebnému zariadeniu.

Na návrat do miesta trvalého bydliska bude použitý taký dopravný prostriedok, o ktorom rozhodne lekársky tím ASSISTANCE,

- návrat poisteného akýmkoľvek dopravným prostriedkom do nemocnice v blízkosti jeho trvalého bydliska v Slovenskej republike, ak tomu, podľa názoru lekárskeho tímu ASSISTANCE, nebráni jeho zdravotný stav.

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

2. **Repatriácia telesných pozostatkov do SR v prípade úmrtia poisteného.** Ak dôjde v zahraničí v dôsledku dopravnej nehody k úmrtiu poisteného, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí prepravu telesných pozostatkov poisteného späť do Slovenskej republiky. Voľba dopravného prostriedku je v plnej kompetencii ASSISTANCE.

3. **Návšteva rodinného príslušníka pri hospitalizácii poisteného.** V prípade nutnej hospitalizácie poisteného, zraneného následkom dopravnej nehody v zahraničí, trvajúcej viac ako 10 dní, ASSISTANCE zorganizuje a uhradí nasledujúce asistenčné služby:

- návštevu poisteného jeho rodinným príslušníkom vrátane úhrady nákladov na dopravu (vlak II. trieda, letenka ekonomickej triedy),
- ubytovanie rodinného príslušníka poisteného na max. 5 nocí.

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

VII. VŠEOBECNÉ OBMEDZENIA

1. **Asistenčné služby je možné využívať len počas platnosti a účinnosti poisťovnej zmluvy havarijného poistenia.**

2. **Obmedzenia úhrady asistenčných služieb.** Všetky náklady na asistenčné služby, ktoré prevyšujú limity, ktoré sú uvedené na webovej 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.

Poistený nebude mať nárok na plnú úhradu nákladov za 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 nedovolenou vysokým počtom cestujúcich alebo zaťažené 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.

VIII. VÝKLAD POJMOV

Na účely týchto Osobitných poisťovných podmienok OPP ASKS 08 pre asistenčné služby KASKO STANDARD majú jednotlivé tu uvedené výrazy nasledovný význam:

poistený – je fyzická osoba, resp. zástupca právnickej osoby, cestujúca 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 poisťiteľom na základe poisťovnej zmluvy o havarijnom poistení v rámci poisťovného programu KASKO STANDARD. 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.

poisťovná zmluva/poistenie – je poisťovná zmluva, ktorej predmetom je havarijné poistenie v rámci programu KASKO STANDARD, 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.

nehoda – je udalosť v prevádzke na pozemných komunikáciách, napríklad havária alebo zrážka, ktorá sa stala 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 na poskytnutie takýchto služieb nesie poistený.

zorganizuje a uhradí – je uskutočnenie všetkých potrebných úkonov, ktoré je povinná zrealizovať 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 v prípade ich prekročenia oznámené poistenému v rámci vybavovania asistenčného prípadu.