

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE DOMÁCEJ ASISTENCIE

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Práva a povinnosti z tohto poistenia sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov, Všeobecnými poistnými podmienkami pre poistenie domácej asistencie a prípadnými zmluvnými dojednaniaми, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak. Tieto dokumenty tvoria neoddeliteľnú súčasť poistnej zmluvy. Ak poistná zmluva alebo poistné podmienky obsahujú v prípadoch, kedy to zákon pripúšťa, dojednania odchýlne od zákona, platia dojednania v nich uvedené.
2. Poistenie podľa týchto poistných podmienok môže byť dojednané len vtedy, ak je na ňom poistný záujem.
3. Poistná zmluva a v nej dojednané poistenie sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Pre riešenie sporov vzniknutých v súvislosti s týmto poistením sú príslušné súdy Slovenskej republiky.
4. Poistná zmluva sa dojednáva vždy písomne. Zmeny poistnej zmluvy musia byť vykonané takisto písomne a so súhlasom oboch zmluvných strán.
5. Tieto poistné podmienky platia po celú dobu trvania poistenia dojednaného poistnou zmluvou
6. Tieto Poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1. 1. 2018.

Článok 2 Výklad pojmov

Hrubá nebanlivosť: konanie či opomenutie, pri ktorom musel byť vznik škody alebo inej ujmy predpokladaný alebo očakávaný a poistený vedel, že pri takomto konaní alebo opomenutí škoda alebo iná ujma nastane alebo môže nastať, ale bez primeraných dôvodov sa spoliehal, že nenastane, prípadne bol s jej vznikom uzrozumený alebo mu bol jej vznik ľahostajný;

Poistovateľ: AWP P&C SA so sídlom 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francúzska republika, registračné číslo 519 490 080 O.R. Bobigny zapísaná u obchodného sudu v Bobigny pod administratívnym č. 2016B01853, podnikajúca vo Slovenskej republike prostredníctvom AWP P&C Česká republika – odštepny závod zahraniční právnické osoby so sídlom: Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 17000, IČ: 276 33 900, zapísaný v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddel' A, vložka 56112
Limit poistného plnenia: horná hranica výšky poistného plnenia;

Miesto poistenia: domácnosť poisteného presne vymedzená v poistnej zmluve ako adresa bydliska;

Poistná udalosť: akákoľvek nepredvídaná a náhodná škodová udalosť, s ktorou je podľa poistných podmienok spojená povinnosť poisťovateľa poskytnúť poistné plnenie;

Doba poistenia: doba trvania poistenia dohodnutá v poistnej zmluve;

Poistný záujem: oprávnená potreba ochrany pred následkami poistnej udalosti;

Poistné podmienky: súhrnné označenie pre 201801_HAA_SK a zmluvné dojednania;

Poistné plnenie: služba alebo úplata poisťovateľa v prípade vzniku náhodnej škodovej udalosti podľa pravidiel stanovenými poistnými podmienkami;

Poistník: osoba, ktorá uzavrela s poisťovateľom poistnú zmluvu a ktorá je povinná platiť poistné. Poistník a poistený môže byť totožná osoba;

Poistený: fyzická osoba, na ktorej nehnuteľný majetok sa vzťahuje toto poistenie;

Sprostredkovateľ poistenia: fyzická alebo právnická osoba, ktorú poisťovateľ splnomocnil k dojednávaniu poistenia v súlade s týmito poistnými podmienkami; ďalej tiež ako len „sprostredkovateľ“;

Urgentné asistenčné služby: služby smerujúce k odvráteniu stavu núdze (havarijnej situácie);

Stav núdze:

a) situácia vyžadujúca bezodkladné riešenie, pri ktorej hrozí bezprostredné ohrozenie majetku v mieste poistenia alebo značné zväčšenie rozsahu už vzniknutej škody na majetku v mieste poistenia, a ktorú poistený nie je schopný vyriešiť vlastnými silami alebo iným obvyklým spôsobom;

b) zabuchnutie kľúčov, t.j. situácie, kedy nedošlo k poškodeniu zámku vstupných dverí do nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto poistenia a poistník a zároveň poistený nie je schopný dvere svojpomocne otvoriť;

TPS: skratka pre technickú pohotovostnú službu, ktorou je fyzická alebo právnická osoba, zapísaná v databáze poisťovateľa a ktorá zasahuje v prípade stavu núdze; zahŕňa profesie inštalátora, kúrenára, plynára, zámočníka, elektrikára, sklenára a pokrývača;

201801_HAA_SK: Všeobecné poistné podmienky pre poistenie domácej asistencie;

Zákon: zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník;

ZOOU: zákon č. 122/2012 Z. z., zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Článok 3 Územná platnosť

Poistenie domácej asistencie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli na území Slovenskej republiky.

Článok 4 Predmet poistenia

Predmetom poistenia je poskytovanie urgentných asistenčných služieb v prípade stavu núdze.

Článok 5 Právne úkony a doručovanie

1. Podmienky poistenia upravené v poistných podmienkach, platné pre poistníka, platia primerane i pre poisteného, prípadne oprávnenú osobu. Povinnosťou poistníka, pokiaľ ním nie je poistený, je zoznámiť poisteného s poistnou zmluvou a 201801_HAA_SK.
2. Pre právne úkony, týkajúce sa poistenia, je potrebná písomná forma, ak nie je v poistných podmienkach dojednané inak.
3. Písomnosti určené poisťovateľovi sa považujú za doručené dňom potvrdenia prevzatia písomnosti poisťovateľom alebo oprávneným zástupcom poisťovateľa, ak nie je dojednané inak.
4. Písomnosti poisťovateľa určené účastníkom poistenia („adresát“) sa doručujú:
 - a) prostredníctvom držiteľa poštovnej licencie („doručovateľ“), a to obyčajnou alebo doporučenou zásielkou na adresu uvedenú v poistnej zmluve alebo na poslednú známu adresu účastníka poistenia,

- b) osobne zamestnancom alebo poverenou osobou odosielateľa („poverená osoba“),
 - c) elektronicky, pokiaľ sa tak poisťovateľ s adresátom dohodnú.
5. V prípade, že adresát nie je zastihnutý, doručovateľ uloží písomnosť poisťovateľa v mieste príslušnej pošty. Pokiaľ je písomnosť doručovaná poverenou osobou, upozorní táto osoba písomne adresáta (upozornenie vloží do schránky) kde a dokedy si môže písomnosť vyzdvihnúť. Posledný deň úložnej lehoty sa považuje za deň doručenia. Uvedené neplatí, pokiaľ sa adresát nedozvedel o uložení zásielky, pretože sa nezdržoval na svojej adrese zo závažných dôvodov, a nemohol tak oznámiť poisťiteľovi zmenu adresy (napr. náhla hospitalizácia, úraz, choroba).
 6. Ak adresát odoprie prijatie doručovanej písomnosti, považuje sa písomnosť za doručенú dňom, kedy bolo jej prevzatie adresátom odoprené.
 7. Pre doručovanie akýchkoľvek písomností s využitím doručovateľa platí, že sa považujú za doručенé siedmym dňom odo dňa odoslania doporučenej poštovej zásielky na kontaktnú adresu poistníka, poisteného alebo poisťovne, ak sa nepreukáže iný dátum doručenia.
 8. Pre osobné doručovanie platí, že v momente prevzatia zásielky druhou zmluvnou stranou sa tato považuje za doručенú. Zmluvná strana je povinná toto prevzatie a dátum prevzatia písomne potvrdiť na kópii doručovanej písomnosti alebo na jej druhopise.
 9. Doručovanie akýchkoľvek písomností je možné aj kuriérnou službou, ktorá umožňuje overenie doručenia. Písomnosti odoslané týmto spôsobom sa považujú za doručенé okamihom ich prevzatia adresátom.
 10. Poisťovateľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, SMS,) k vzájomnej komunikácii s poistníkom, poisteným alebo nimi splnomocnenou osobou v súvislosti so správou poistenia, likvidáciou poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťiteľa. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, nenahradzujú však písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo tieto VPP. Na rozdiel od predchádzajúcej vety písomná forma poistky je zachovaná ak bola doručovaná poistníkovi na jeho elektronickú adresu. Písomnosť doručovaná na elektronickú adresu je doručенá dňom, keď bola doručенá do e-mailovej schránky adresáta, v pochybnostiach sa má za to, že je doručенá dňom jej odoslania odosielateľom. Písomnosť doručovaná formou SMS je doručенá okamihom, keď bola doručенá na telefónne číslo adresáta, v pochybnostiach sa má za to, že bola doručенá dňom jej odoslania odosielateľom. Komunikácia smeruje na posledné známe kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mailová adresa), ktoré adresát preukázateľne oznámil odosielateľovi.
 11. Uplatnenie práv vyplývajúcich z poistnej zmluvy náleží poistenému, pokiaľ nie je podmienkami stanovené inak.
 12. Poistník ani poistený nemá právo postúpiť akýkoľvek nárok alebo právo vyplývajúce z poistnej zmluvy, ktorou bolo dojednané poistenie podľa 201801_HAA_SK, na tretiu osobu alebo tretie osoby.

13. Právne úkony právnickej osoby môže vykonávať výhradne osoba oprávnená konať v jej mene alebo osoba splnomocnená.

Článok 6 Vznik poistenia

1. Poistník môže uzavrieť poistnú zmluvu osobne alebo na diaľku prostredníctvom elektronickej aplikácie poisťovateľa.
2. V prípade, že poistník uzaviera poistnú zmluvu osobne u sprostredkovateľa, sprostredkovateľ vystaví poistníkovi poistnú zmluvu vrátane Informácií o podmienkach uzavretia poistnej zmluvy.
3. Poistná zmluva je uzavretá okamihom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami.
4. Poistenie vzniká o 0. hodine dňa uvedeného v poistnej zmluve ako začiatok poistenia pokiaľ boli naplnené všetky nasledujúce podmienky:
 - a) uzavretie poistnej zmluvy
 - b) zaplatenie poistného dojednaného v poistnej zmluve v plnej výške.
5. V prípade uzavretia poistnej zmluvy na diaľku poistenie vzniká dňom uvedeným v návrhu poistnej zmluvy ako deň začiatku poistenia, ak poistník zaplatil poistné vo výške a v termíne stanovenom v návrhu poistnej zmluvy. Poistná zmluva je uzavretá v okamihu zaplatenia poistného pokiaľ nie je v poistnej zmluve uvedené inak.
6. Za okamih zaplatenia poistného sa považuje deň, hodina a minúta úhrady poistného:
 - a) v hotovosti sprostredkovateľovi;
 - b) vkladom alebo úhradou na platobný účet sprostredkovateľa prostredníctvom platobného prostriedku, i keď bude poistné pripísané na platobný účet sprostredkovateľa neskôr než v deň vkladu alebo úhrady poistného
7. Poisťovateľ vydá poistníkovi poistku ako písomné potvrdenie o uzavretí poistnej zmluvy.

Článok 7 Zmena a zánik poistenia

1. Akékoľvek zmeny v poistnej zmluve sa vykonávajú len so súhlasom oboch zmluvných strán, ak nie je poistnými podmienkami stanovené inak.
2. Zánik poistenia

Poistenie zaniká v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona:

 - a) uplynutím poistnej doby,
 - b) smrťou poisteného;
 - c) v dôsledku nezaplatenia poistného;
 - d) výpovedou;
 - e) odstúpením od poistenia;
 - f) odmietnutím plnenia;
 - g) písomnou dohodou zmluvných strán;
 - h) ďalšími spôsobmi uvedenými v poistných podmienkach alebo stanovenými zákonom.

V prípade zániku poistenia výpovedou zo strany poisťovateľa z dôvodu porušenia povinnosti poistníka oznámiť zvýšenie poistného rizika, náleží poisťovateľovi celé jednorazové poistné.
3. Zánik uplynutím poistnej doby

Poistenie zaniká uplynutím poistnej doby, a to o 24. hodine dňa dojednaného ako koniec poistenia.
4. Zánik výpovedou

Poisťovateľ alebo poistník môže poistenie písomne vypovedať:

 - a) s osemennou výpovednou lehotou do dvoch mesiacov odo dňa uzavretia zmluvy;

- b) s mesačnou výpovednou lehotou do troch mesiacov od dňa oznámenia vzniku poistnej udalosti;
 - c) bez výpovednej lehoty do dvoch mesiacov odo dňa, kedy sa o zvýšení poistného rizika dozvedel, ak poistník alebo poistený poruší povinnosť oznámiť zvýšenie poistného rizika;
 - d) z ďalších dôvodov stanovených zákonom.
5. Poistník má okrem iných dôvodov stanovených zákonom právo odstúpiť od poistenia do štrnástich (14) dní od uzavretia poistnej zmluvy. Poistník sa musí dostaviť k predajcovi, kde mu bude v uvedenej lehote 14 dní poistná zmluva stornovaná a vrátené poistné. V prípade dojednaní poistnej zmluvy formou obchodu na diaľku, musí poistený odoslať v lehote 14 dní predajcovi písomné odstúpenie od poistnej zmluvy s overeným podpisom. Odstúpením od poistnej zmluvy sa zmluva ruší od počiatku. V prípade odstúpenia od poistnej zmluvy má poisťovateľ právo znížiť výšku nespotrebovaného poistného o manipulačný administratívny poplatok vo výške maximálne 1/12 (jednej dvanástiny) poistného mesačne.
6. Poistenie zaniká v dôsledku tej zo skutočností, uvedených v tomto článku, ktorá nastane ako prvá.

Článok 8 Poistné

1. Poistné je cena za poistenie. Poistné sa stanovuje podľa rozsahu poistenia a jeho výška je uvedená v poistnej zmluve.
2. U poistenia dojednaného na dobu určitú je poistné splatné naraz za celú dobu poistenia (jednorazové poistné). Jednorazové poistné je splatné v deň začiatku poistenia.
3. Poisťovateľ má právo na poistné za celú dobu trvania poistenia.

Článok 9 Poistná udalosť

Poistnou udalosťou je stav núdze v mieste poistenia.

II.OSOBITNÉ USTANOVENIA

Článok 10 Doba poistenia

Poistenie domácej asistencie sa dojednáva na dobu určitú dojednanú v poistnej zmluve.

Článok 11 Rozsah poistenia

V prípade vzniku poistnej udalosti sprostredkovateľ zaistí poskytnutie asistenčných služieb v uvedenom rozsahu:

1. Poisťovateľ zabezpečí vyslanie TPS do miesta poistenia. TPS vykoná opatrenia nevyhnutné pre odvrátenie stavu núdze.
2. V prípade požiaru, úniku plynu a iných obdobných život, zdravie a majetok bezprostredne ohrozujúcich udalostí môžu byť urgentné asistenčné služby poskytnuté až po zásahu verejných pohotovostných zásahových jednotiek (hasiči, polícia apod.).
3. V prípade, že sa podľa 201801_HAA_SK nejedná o stav núdze, má poistený právo na odovzdanie kontaktu na najbližšiu relevantnú TPS.
4. Ak TPS rozhodne, že sa poistená domácnosť stala po poistnej udalosti neobývatel'nou, poisťovateľ zorganizuje prepravu členov domácností a ich náhradné ubytovanie.
5. Pokiaľ poistná udalosť nastane po vyčerpaní dvoch asistenčných zásahov v priebehu doby poistenia, má

poistený právo na odovzdanie kontaktu na najbližšiu relevantnú TPS.

Postup pri využívaní asistenčných služieb

6. Ihneď po zistení stavu núdze (havarijnej situácie) poistený kontaktuje poisťovateľa na telefónnom č. 00421 220 570 167 a uvedie nasledujúce údaje:
 - meno a priezvisko poisteného,
 - telefónne číslo, na ktorom je poisteného možné kontaktovať,
 - číslo poistnej zmluvy,
 - podrobný popis stavu núdze (havarijnej situácie),
 - presnú adresu a miesto,
 - prípadne ďalšie informácie ktoré poisťovateľ vyžiada.
7. Krátko nato poisťovateľ telefonicky znovu kontaktuje poisteného a oznámi mu identifikačné údaje TPS. Bezprostredne potom vyšle TPS na miesto.
8. Pokiaľ nebude poisťovateľ schopný zorganizovať výjazd TPS na miesto stavu núdze (havarijnej situácie) bezprostredne po jeho nahlásení, urobí tak v najbližšom možnom dohodnutom termíne.
9. TPS poistenému po príchode a po zhodnotení situácie oznámi, aké opatrenia či opravy bude nutné uskutočniť, ďalej predpokladanú cenu za prácu a použitý materiál. TPS je oprávnená vykonať asistenčný zásah len so súhlasom poisteného. Poisťovateľ vystupuje ako sprostredkovateľ opravy vykonanej TPS.
10. TPS je následne po obdržaní súhlasu poisteného oprávnená:
 - a) odstrániť príčinu vzniku stavu núdze (havarijnej situácie),
 - b) sprevádzkovať nefunkčné systémy nevyhnutné pre prevádzku domácnosti poisteného,
 - c) pokiaľ už škoda vznikla, vykonať nevyhnutné opatrenia na zmiernenie jej následkov alebo na zabránenie vzniku škôd následných;
 - d) posúdiť, či stav núdze zapríčinil, že sa miesto poistenia stalo neobývatel'ným a oznámiť túto skutočnosť poisťovateľovi.
11. Pokiaľ konkrétna situácia neumožní bezprostredný zásah, TPS sa spojí s poisťovateľom, ktorý rozhodne o ďalšom postupe.
12. Po vykonaní opravy je TPS povinná vystaviť na mieste protokol o zásahu, ktorý slúži ako potvrdenie o vykonaní tejto opravy a zároveň ako záručná listina na vykonané práce. V prípade, že poistený neovláda slovenský jazyk a TPS neovláda jazyk anglický, poisťovateľ zaistí prostredníctvom telefónneho hovoru preklad komunikácie do anglického jazyka.
13. Urgentné asistenčné služby sú k dispozícii nepretržite 24 hodín denne, 365 dní v roku.

Článok 12 Výluky z poistenia Domácej Asistencie

Poistenie sa nevzťahuje na:

1. škody, ktorých príčina alebo príznaky vznikli pred uzavretím poistnej zmluvy a poistník alebo poistený o tom vedel alebo mohol vedieť, alebo za škody, vznik ktorých bolo možné dôvodne predpokladať alebo o ktorých bolo známe či isté, že nastanú, už pred či počas uzatvárania poistnej zmluvy;
2. škody, ktoré sú dôsledkom alebo vznikli v súvislosti s protiprávnym konaním poisteného;
3. škody, spôsobené priamym alebo nepriamym pôsobením jadrovej energie, ionizujúcim žiarením alebo kontamináciou rádioaktivitou;
4. škody spôsobené úmyselne, hrubou nedbanlivosťou alebo pod vplyvom alkoholu, omamných látok či drog

- poisteným alebo osobami, ktoré využívajú predmet poistenia;
5. škody spôsobené priamo alebo nepriamo povstaním, vnútornými nepokojmi alebo štrajkom, teroristickým činom, vojnovými udalosťami, zásahom úradnej alebo štátnej moci, vyššou mocou, sabotážou, represívnymi zásahmi štátnych orgánov;
 6. náklady vynaložené bez súhlasu poisťovateľa;
 7. náklady, ktoré sa nevzťahujú k odvráteniu stavu núdze;
 8. si poistený spôsobil úmyselne sám alebo mu ju spôsobil s jeho súhlasom iná osoba.
 9. Z tohto poistenia je vylúčený nárok na poistné plnenie za následné škody všetkého druhu a za akékoľvek nepriame škody (napr. ujený zárobok, ujený zisk, pokuty, manká, nemožnosť používať výrobok) a za vedľajšie výdavky (expressní príplatky akéhokoľvek druhu, náklady právneho zastúpenia apod.).
 10. Poisťovateľ neposkytuje poistné plnenie za nemajetkové ujmy a ujmy, ku ktorým došlo neoprávneným zásahom do práva na ochranu osobnosti.
 11. Poisťovateľ nehradí náklady na urgentné asistenčné služby v prípade, ak poistený podal nepresné, neúplné alebo úmyselne skreslené informácie.

Článok 13 Limit poistného plnenia

1. Hornou hranicou poistného plnenia na jeden asistenčný zásah je suma vo výške 80 EUR. Do tohto limitu sú zahrnuté náklady spojené s príjazdom TPS, práce, materiál i náklady spojené s následným odjazdom, ďalej takisto náklady spojené s organizáciou a úhradou náhradného ubytovania v prípade plnenia podľa ustanovenia článku 11, odseku 4.
2. Poistený má nárok na čerpanie 2 asistenčných zásahov v priebehu doby poistenia, pričom úhrada týchto sa riadi predchádzajúcim ustanovením.

Článok 14 Povinnosti poisťníka a poisteného

1. Poisťník a poistený majú, okrem iného, povinnosť:
 - a) riadiť sa pokynmi pre postup pri využívaní asistenčných služieb podľa ustanovení článku 11;
 - b) dodržiavať povinnosti stanovené zákonom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
 - c) pravdivo a úplne odpovedať na všetky písomné dotazy poisťovateľa týkajúce sa dojednávaneho poistenia alebo poistnej udalosti;
 - d) oznámiť poisťovateľovi písomne akúkoľvek zmenu údajov vrátane adresy a osobných údajov, ktoré boli podkladom počas uzatvárania poistnej zmluvy, a to najneskôr do 7 dní od tejto zmeny,
 - e) dbať na to, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva vzniku škody, ktoré mu ukladajú právne predpisy alebo predpisy vydané alebo predpisy vydanými na ich základe, alebo povinnosti, ktoré prevzal uzavretím poistnej zmluvy; poistený nesmie takisto strpieť porušovanie týchto predpisov a povinností zo strany tretích osôb. Ak sa poistné nebezpečenstvo zvýši nezávisle na poisťníkovej vôli, oznámi to poisťník poisťovateľovi bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tom dozvedel.;
 - f) pokiaľ nastala poistná udalosť, vykonať nutné opatrenia na zmiernenie ich následkov a podľa

- možnosti si na to vyžiadať pokyny poisťovateľa a postupovať v súlade s nimi;
- g) zabezpečiť voči inému práva, ktoré na poisťovateľa prechádzajú, najmä právo na náhradu škody alebo iné obdobné právo.
 2. Ďalej je poisťník a poistený povinný:
 - a) hneď, ako sa dozvie o vzniku viacnásobného poistenia, oznámiť poisťovateľovi jeho vznik, uviesť ostatných poisťovateľov a parametre ostatných poistných zmlúv;
 - b) bez zbytočného odkladu oznámiť poisťiteľovi zmenu alebo zánik poistného rizika;
 - c) plniť ďalšie povinnosti ktoré mu ukladá zákon alebo poistné podmienky.
 3. Ak nastane udalosť, s ktorou ten, kto sa pokladá za oprávnenú osobu, spája požiadavku na poistné plnenie, oznámi to poisťovateľovi bez zbytočného odkladu a zároveň mu podá pravdivé vysvetlenie o vzniku a rozsahu tejto udalosti, o právach tretích osôb a o akomkoľvek viacnásobnom poistení. Ak nie je súčasne poisťníkom alebo poisteným, majú tieto povinnosti aj poisťník a poistený. Také isté oznámenie môže urobiť akákoľvek osoba, ktorá má na poistnom plnení právny záujem.
 4. Ďalej je poisťník alebo poistený povinný v prípade poistnej udalosti
 - a) predložiť poisťovateľovi všetky potrebné doklady pre zistenie okolností rozhodných pre posúdenie nároku na plnenie a jeho výšky, ktoré si poisťovateľ vyžiada, a umožniť poisťovateľovi vytvorenie kópií týchto dokladov, a postupuje spôsobom dojednaným v zmluve.
 - b) poskytnúť poisťovateľovi všetky podklady, o ktoré ho poisťovateľ požiadala a ktoré sú pre poisťovateľa nevyhnutné pre poskytnutie zásahu.

Článok 15 Práva a povinnosti poisťovateľa

1. Poisťovateľ je povinný:
 - a) dodržiavať povinnosti vyplývajúce pre neho zo zákona, ostatných všeobecne záväzných predpisov a poistných podmienok;
 - b) prerokovať s poisteným výsledky vyšetrovania poistnej udalosti, pokiaľ o to poistený písomne zažiada;
 - c) zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach týkajúcich sa poistenia a o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri uzavretí poistnej zmluvy, jej správe alebo likvidácii poistnej udalosti; to neplatí, ak poisťník alebo poistený dá písomný súhlas na poskytnutie informácií, alebo pokiaľ poskytnutie informácie ukladá alebo povoľuje zákon;
 - d) poskytnúť poistné plnenie, pokiaľ vzniklo právo na poistné plnenie, do 15 dní po skončení vyšetrovania poistnej udalosti potrebného pre zistenie rozsahu povinnosti poisťovateľa plniť.
2. Poisťovateľ má právo overovať si pravdivosť a úplnosť údajov potrebných pre výpočet poistného a poistného plnenia a používať zistené údaje pre účely správy poistenia a likvidácie poistných udalostí.
3. Poisťovateľ má právo primerane znížiť poisťníkovi či poistenému poistné plnenie v prípade, ak dôjde zo strany poisťníka/poisteného k porušeniu povinnosti uvedenej v článku 14.1, bod b).

Článok 16 Poistné plnenie

1. Ak nastane poistná udalosť ktorá poisťovateľovi zakladá povinnosť plniť podľa poistných podmienok, je poisťovateľ povinný poskytnúť, poistenému poistné plnenie v prípadoch a spôsobom určeným poistnými

podmienkami, ak v poistnej zmluve nie je dojednané inak.

2. Nárok na využívanie asistenčných služieb vzniká poistenému dňom vzniku poistenia.
3. , V prípade, kedy poistený zabezpečí odvrátenie stavu núdze bez využitia poisťovateľom sprostredkovanej TPS, uhradí poisťovateľ náklady vo výške, ktoré by vynaložil na odstránenie stavu núdze s využitím TPS.
4. Poistné plnenie poisťovateľ poskytne formou zabezpečenia asistenčného zásahu v rozsahu uvedenom v článku 11 a úhrady jeho nákladov.
5. Všetky náklady spojené s asistenčným zásahom, ktoré presahujú limity uvedené v ods. 1 č. 13, sú hradené poisteným.
6. Ak TPS rozhodne, že sa poistená domácnosť stala po poistnej udalosti v zmysle príslušných VPP neobývateľnou, poisťovateľ uhradí prepravu členov takej domácnosti k ich najbližším príbuzným alebo prepravu do ubytovacieho zariadenia hotelového typu do výšky limitu stanoveným článkom 13 201801_HAA_SK. O spôsobe prepravy (taxi, autobus, vlak atď.) a o kategórii ubytovacieho zariadenia rozhoduje poisťovateľ. V prípadoch, kedy poisťovateľ nebude schopný zabezpečiť bezprostredný zásah v rámci urgentných asistenčných služieb podľa čl. 11 a poistený nebude môcť čakať dokým poisťovateľ zabezpečí zásah, preplatí odstránenie stavu núdze (havarijnej situácie) a náklady na náhradné ubytovanie ktoré si poistený zabezpečil vlastnými silami, a to až do výšky limitu uvedeného v ods. 1 čl. 13. Podmienkou tohto postupu je predchádzajúce prerokovanie s poisťovateľom a zaslanie faktúry za odstránenie stavu núdze s rozpisom vykonaných prác a použitého materiálu. Pre preplatenie nákladov spojených s plnením podľa článku 11, odseku 4, je poistený ďalej povinný náležite preukázať, či poistná udalosť spôsobila, že sa miesto poistenia stalo neobývateľným.

Článok 17 Zníženie a odmietnutie poistného plnenia

1. Ak poistený porušil povinnosti stanovené zákonom, ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo povinnosti uvedené v 201801_HAA_SK, najmä v čl. 14 a toto porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu jej následkov, poisťovateľ má právo plnenie z poistnej udalosti znížiť podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.
2. Poisťovateľ má právo plnenie z poistnej udalosti primerane znížiť, pokiaľ na základe vedome nepravdivých alebo neúplných údajov, ktoré poistník alebo poistený uviedol pri dojednávaní poistenia, stanovil nižšie poistné.
3. Poisťovateľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej zmluvy, pokiaľ sa až po poistnej udalosti dozvie, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede poistníka alebo poisteného nemohol zistiť pri dojednávaní poistenia a ktorá bola pre uzavretie poistnej zmluvy podstatná.
4. Poisťovateľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej udalosti, pokiaľ poistený úmyselne uvedie poisťovateľa do omylu o podstatných okolnostiach týkajúcich sa vzniku nároku na poistné plnenie alebo výšky nároku.
5. Pokiaľ poistený spôsobí poisťovateľovi zvýšenie nákladov tým, že v dôsledku jeho konania je nutné rozhodujúce skutočnosti zisťovať opakovane,

poisťovateľ má právo znížiť plnenie z poistnej udalosti o výšku takto vzniknutých nákladov.

III. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 18 Informácie o ochrane a spracovaní osobných údajov

1. Poistiteľ ako prevádzkovateľ je v súlade s platným znením ZOOU aj bez súhlasu poistníka a ďalších dotknutých osôb (poisteného či osoby, ktorej v dôsledku poistnej udalosti vznikne právo na poistné plnenie) oprávnený spracúvať osobné údaje (t.j. meno, priezvisko, adresu bydliska, dátum narodenia, telefónne číslo, emailovú adresu, doručovaciu adresu a ďalšie osobné údaje s výnimkou osobitných kategórií osobných údajov, ktoré sú predmetom poistnej zmluvy) poistníka a ďalších dotknutých osôb na účely poisťovacej činnosti v rámci plnenia tejto poistnej zmluvy po dobu správy dojednaného poistenia a po dobu plnenia všetkých záväzkov z dojednaných zmluvných vzťahov. Poskytnutie osobných údajov poistiteľovi je nevyhnutné pre uzavretie poistnej zmluvy a pre plnenie práv a povinností z nej vyplývajúcich. V prípade neposkytnutia osobných údajov by nebolo možné poistnú zmluvu platne uzatvoriť. Právnym základom spracúvania osobných údajov je uzavretie poistnej zmluvy, ktorej účastníkom je poistiteľ a osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané.
 2. Poistník uzavretím poistnej zmluvy potvrdzuje, že bol informovaný o svojich právach a o povinnostiach poistiteľa pri spracúvaní osobných údajov, najmä o jeho práve prístupu k osobným údajom, práve na opravu osobných údajov a ďalších právach podľa ZOOU a zaväzuje sa bez zbytočného odkladu nahlásiť poistiteľovi akúkoľvek zmenu osobných údajov. Dotknuté osoby sa môžu o spracúvaní osobných údajov informovať prostredníctvom e-mailovej adresy poistiteľa OOU@allianz.com. Kontaktným údajom poistiteľa ako prevádzkovateľa, ktorý možno využiť na informovanie sa o spracúvaní osobných údajov, je telefónne číslo 00420 283 002 711.
 3. Osobné údaje poistiteľ spracúva a uchováva po dobu nevyhnutnú k zabezpečeniu všetkých práv a povinností plynúcich zo záväzkového vzťahu, t.j. vždy minimálne po dobu trvania príslušného vzťahu z poistnej zmluvy a ďalej po dobu, počas ktorej je poistiteľ povinný údaje uchovávať podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo po dobu, na ktorú mu poistník k spracúvaniu udelil súhlas.
- V prípade udelenia súhlasu na marketingové účely na dobu trvania príslušného záväzkového vzťahu z poistnej zmluvy a 5 rokov od jeho skončenia, v ostatných prípadoch vyplýva doba spracúvania z účelu spracúvania alebo je daná právnymi predpismi. Osobné údaje nebudú sprístupnené /poskytnuté iným osobám ako uvedeným v zozname tretej strán a príjemcov osobných údajov na webovej stránke poistiteľa www.allianz-assistance.sk v sekcii Právne podmienky. Spracúvanie osobných údajov sa vykonáva automatizovane i manuálne.
4. Poistník môže poistiteľovi udeliť súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov poistiteľom v rozsahu mena, priezviska, adresy bydliska, dátumu narodenia, telefónneho čísla, emailovej adresy pre marketingové účely poistiteľa a pre marketingové

účely tretích subjektov uvedených v súhlase so spracúvaním osobných údajov a s poskytovaním týchto osobných údajov tretím stranám uvedeným v súhlase s poskytnutím osobných údajov na marketingové účely a to na dobu trvania príslušného záväzkového vzťahu z poisťnej zmluvy a 5 rokov od jeho skončenia. Udelenie súhlasu je dobrovoľné a nie je podmienkou uzavretia poisťnej zmluvy a je možné ho kedykoľvek odvolať, a to písomným oznámením doručeným poisťiteľovi na adresu Oddelení Compliance, AWP P&C Česká republika – odštepny závod zahraniční právnické osoby, Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7, Česká republika alebo mailom na adresu OOU@allianz.com.

5. Právo na opravu osobných údajov

5.1. Každý, koho osobné údaje poisťiteľ spracúva (dotknutá osoba), môže od poisťiteľa písomne vyžadovať:

- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,
- b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa príslušných ustanovení ZOOU, pri vydaní rozhodnutia podľa bodu 5.5. je dotknutá osoba oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií,
- c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie,
- d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- e) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- f) likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil, ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
- g) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
- h) blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak poisťiteľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.

5.2. Právo dotknutej osoby podľa bodu 5.1. písm. e) a f) možno obmedziť, len ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana dotknutej osoby, alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb.

5.3. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti má právo u poisťiteľa namietať voči:

- a) spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,
- b) využívaní osobných údajov uvedených v §10 ods.3 písm. d) ZOOU na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
- c) poskytovaní osobných údajov uvedených §10 ods.3 písm. d) ZOOU na účely priameho marketingu.

5.4. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u poisťiteľa kedykoľvek namietať voči

spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa §10 ods.3 písm. a), e), f) alebo g) ZOOU vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené, ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka dotknutej osoby je oprávnená, poisťiteľ je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie dotknutá osoba namietala, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovať ihneď ako to okolnosti dovoľia.

5.5. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u poisťiteľa kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu poisťiteľa, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov, Dotknutá osoba má právo žiadať poisťiteľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom poisťiteľ je povinný žiadosti dotknutej osoby vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba, o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia poisťiteľ informuje dotknutú osobu v lehote do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti. Dotknutá osoba nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov poisťiteľ vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke dotknutej osoby, alebo ak poisťiteľ na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby.

5.6. Ak dotknutá osoba uplatní svoje právo

- a) písomne a z obsahu jej žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa tohto zákona, žiadosť podanú elektronickou poštou alebo faxom dotknutá osoba doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania,
- b) osobne ústnou formou do zápisnice, z ktorej musí byť zrejme, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto vyhotovil zápisnicu; jeho podpis a podpis dotknutej osoby, kópiu zápisnice je poisťiteľ povinný odovzdať dotknutej osobe,
- c) u sprostredkovateľa podľa písmena a) alebo písmena b), ten je povinný túto žiadosť alebo zápisnicu odovzdať poisťiteľovi bez zbytočného odkladu.

5.7. Dotknutá osoba pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.

5.8. Ak dotknutá osoba nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jej práva môže uplatniť zákonný zástupca.

5.9. Ak dotknutá osoba nežije, jej práva, ktoré mala podľa ZOOU, môže uplatniť blízka osoba.

6. Poistník a poistený, pokiaľ je iný než poistník, prípadne oprávnená osoba uzavretím poistnej zmluvy udeľujú poisťiteľovi súhlas s vyhotovovaním, použitím, ako aj následným archivovaním zvukových záznamov telefonických hovorov uskutočnených medzi ním a poisťiteľom, prípadne asistenčnou službou, a to v súvislosti s výkonom poisťovacej činnosti poisťiteľom, najmä pri správe poistenia a likvidácii poistných udalostí podľa tejto poistnej zmluvy, a to na technických prostriedkoch umožňujúcich ich zaznamenanie, zachovanie a reprodukciu. Poistník a poistený, pokiaľ je iný než poistník, prípadne oprávnená osoba uzavretím poistnej zmluvy udeľujú poisťiteľovi súhlas s tým, aby poisťiteľ použil tieto záznamy a ich kópie pri uplatňovaní práv a povinností z tejto poistnej zmluvy. Poisťiteľ je oprávnený uchovať tieto záznamy až do vysporiadania všetkých práv a povinností súvisiacich s poistením podľa tejto poistnej zmluvy. Poisťiteľ bude tieto záznamy počas doby ich uchovania chrániť pred neoprávneným prístupom tretích osôb.

Článok 19 Spôsob vybavovania sťažností

1. V prípade otázok alebo sťažností sa môže poistník / poistený, prípadne oprávnená osoba obrátiť na poisťiteľa prostredníctvom:
AWP P&C Česká republika – odštepny závod zahraniční právnické osoby, Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika.
2. Poisťiteľ prijíma sťažnosti proti jeho postupu podané písomne na adresu poisťiteľa, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
3. Zo sťažnosti musí byť zrejmý dátum jej podania, kto ju podáva, čoho sa týka (predmet sťažnosti) a čoho sa sťažovateľ domáha. Pokiaľ je sťažovateľom fyzická osoba, sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu bydliska fyzickej osoby.
4. Poisťiteľ je povinný prešetriť sťažnosť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho požiadaviek, či dôvodoch jej zamietnutia do 30 dní odo dňa jej doručenia. Pokiaľ si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, možno lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený.
5. Spory medzi spotrebiteľom (Vami) a poisťovateľom alebo poisťovacím sprostredkovateľom (predajcom) z poistnej zmluvy neživotného poistenia možno tiež riešiť mimosúdnu cestou prostredníctvom Slovenskej obchodnej inšpekcie (www.soi.sk). Mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu sa riadi zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.