

ZMLUVNÉ DOJEDNANIA PRE ASISTENČNÉ SLUŽBY PRE PODNIKATEĽOV A PRÁVNICKÉ OSOBY ZD AS - P 2017



Článok 1	Rozsah asistenčných služieb
Článok 2	Výluky z asistenčných služieb
Článok 3	Limit plnenia
Článok 4	Postup pri využívaní asistenčných služieb

Článok 5	Práva a povinnosti poisteného
Článok 6	Práva a povinnosti poisťovateľa
Článok 7	Výklad pojmov
Článok 8	Záverečné ustanovenia

Článok 1 Rozsah asistenčných služieb

- Okrem rozsahu dojednaného v poistnej zmluve, poisťovateľ poskytne poistenému **asistenčné služby** v rozsahu:
 - Technickej asistencie** - odstránenie havarijnej situácie na budovách poisteného slúžiacich k výkonu jeho podnikateľskej činnosti v rozsahu podľa ods. 2. tohto článku,
 - Asistencie pri obnove prevádzky po vzniku havarijnej situácie** – poskytnutie služieb v rozsahu podľa ods. 3. tohto článku, podmienených situáciou, kedy v dôsledku havarijnej situácie nie je možné pracovať v prevádzke poisteného,
 - IT Asistencie** - sprostredkovanie IT špecialistu pre odstránenie problému na IT zariadení v rozsahu podľa ods. 4. tohto článku,
 - Zdravotnej asistencie** – poskytnutie telefonického poradne praktického lekára v prípade zdravotných ťažkostí poisteného a zamestnancov poisteného v rozsahu podľa ods. 5. tohto článku.
- Technická asistencia
Poisťovateľ poskytne poistenému asistenčné služby za účelom odstránenia príčiny vzniknutej havarijnej situácie v rozsahu:
 - organizácia a úhrada nákladov na príjazd pracovníka technickej služby na miesto vzniknutej havárie,
 - práca a drobný materiál potrebný k oprave pri odstránení havarijnej situácie.Technická asistencia je zabezpečovaná profesiami: inštalatér, elektrikár, kúrenár, plynár, pokrývač, zámočník, sklenár.
- Asistencia pri obnove prevádzky po vzniku havarijnej situácie
Poisťovateľ po vzniku havarijnej situácie, ktorá má za následok nefunkčnosť alebo ohrozenie chodu prevádzky zabezpečí:
 - upratanie budovy poisteného slúžiacej k výkonu jeho podnikateľskej činnosti, v ktorej nastala havarijná situácia,
 - ochranu majetku poisteného, ktorý sa nachádza v mieste poistenia strážnou službou po dobu maximálne 48 hodín od príchodu strážnej služby na miesto poistenia v prípade, ak je havarijná situácia spôsobená poškodením alebo zničením zabezpečovacích prvkov budovy alebo objektu poisteného (napr. vylozenie vstupných dverí, poškodenie zámkov, poškodenie alebo zničenie elektronického zabezpečovacieho zariadenia, rozbitie výkladového skla a pod.),
 - vyhľadanie náhradných priestorov pre prevádzku – predloženie max. 3 ponúk na prenájom alebo kúpu nehnuteľnosti podľa zadaných požiadaviek poisteného,
 - spostredkovanie sťahovacej služby podľa požiadavky poisteného a zabezpečenie presťahovania majetku poisteného do nových priestorov prevádzky,
 - zriadenie núdzovej telefonicky prevádzky kancelárie poisteného po dobu max. 5 dní od nahlásenia poistnej udalosti. V rámci núdzovej telefonicky prevádzky poisťovateľ prevezme telefonické odkazy pre poisteného od volajúceho a následne ich odovzdá poistenému.
- IT asistencia
Poisťovateľ sprostredkuje pre poisteného IT špecialistu za účelom odstránenia konkrétneho problému na IT zariadení pri:
 - výraznom spomalení činnosti počítača,
 - výskyte chybovej hlášky,
 - zabudnutom hesle,
 - zavírení softvéru.
- Zdravotná asistencia
Poisťovateľ zabezpečí pre poisteného a jeho zamestnancov telefonické poradenstvo praktického lekára v rozsahu:
 - všeobecná konzultácia zdravotného stavu,
 - symptómy choroby,
 - sprievodné ťažkosti pri ochorení.Telefonické poradenstvo je k dispozícii 24 hodín denne a je obmedzené konzultáciou v max. dĺžke 1 hodinu a maximálne 3 krát počas jedného poistného obdobia.

Článok 2 Výluky z asistenčných služieb

- Poistenie asistenčných služieb uvedených v čl. 1 týchto ZD AS - P 2017 sa nevzťahuje na:
 - náklady, ktoré boli vynaložené poisteným na svojpomocné odstránenie havarijnej situácie, ak poistený nepreukáže, že ich vynaloženie bolo opodstatnené a jeho predchádzajúca snaha o kontaktovanie call centra pre asistenčné služby bola bezúspešná; príp. bude úhrada za tieto náklady znížená do limitu, ktorý by bol poskytnutý za odstránenie stavu núdze, ak by ich zabezpečovalo call centrum pre asistenčné služby,
 - havarijnú situáciu vzniknutú na rozostavaných budovách alebo budovách v rekonštrukcii,
 - havarijnú situáciu spôsobenú zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí,
 - odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom poisteného alebo iných osôb,

- e) odstraňovanie následkov škôd spôsobených v dôsledku vykonávania akýchkoľvek stavebných úprav a opráv,
 - f) havarijnú situáciu, ktorá nastala v dôsledku hrubej nedbanlivosti alebo v dôsledku úmyselnej trestnej činnosti poisteného alebo iných osôb.
2. Poistenie IT asistencie v zmysle čl. 1 ods. 4. sa nevzťahuje na:
 - a) spomalenie internetového pripojenia,
 - b) zabudnuté heslo do operačného systému (napr. Windows),
 - c) mechanické poškodenie IT zariadenia,
 - d) poruchu niektorej hardvérovej časti IT zariadenia,
 - e) škodu spôsobenú elektrickým prepätím,
 - f) škodu spôsobenú nesprávnou alebo nedostatočnou údržbou IT zariadenia, jeho preťažovaním či používaním v rozpore s pokynmi výrobcu alebo jeho používaním za neobvyklých podmienok,
 - g) škodu spôsobenú udalosťou, ktorú si poistený spôsobil úmyselne alebo mu ju spôsobila s jeho súhlasom iná osoba,
 - h) škodu spôsobenú zásahom štátnej alebo úradnej moci,
 - i) IT zariadenie s nelegálne nainštalovaným softvérom.
 3. Poisťovateľ neuhradí náklady na asistenčné služby, pokiaľ na základe predchádzajúceho poskytnutia asistenčnej služby odporučil poistenému opatrenia a opravy, ktoré poistený následne nerealizoval do 30 dní, pričom opakovane žiada o organizáciu, vykonanie či úhradu rovnakej asistenčnej služby.
 4. Poisťovateľ nie je zodpovedný za dôsledky nevhodne, nesprávne, nedostatočne alebo oneskorene poskytnutých služieb, pokiaľ poistený podal nepresné, neúplné alebo úmyselne skreslené informácie (nepravdivé informácie). Poisťovateľovi nevzniká povinnosť uhradiť náklady spojené s asistenciou poskytnutou na základe nepravdivých informácií.
 5. Poisťovateľ tiež neuhradí:
 - a) následné finančné škody, najmä stratu na zárobku a ušlý zisk, pokuty, manká,
 - b) vedľajšie náklady v prípade IT asistencie (expresné príplatky akéhokoľvek druhu, náklady na právne zastúpenie a pod.), náklady za duševné, citové a morálne ujmy, ku ktorým došlo neoprávneným zásahom do práva na ochranu osobnosti, náklady v súvislosti s nemožnosťou používania IT zariadenia.

Článok 3 Limit plnenia

Pre asistenčné služby v zmysle čl. 1 týchto ZD AS - P 2017 sa pre poisťnú zmluvu dojednáva spoločný ročný limit plnenia vo výške 500,00 Eur.

Článok 4 Postup pri využívaní asistenčných služieb

- | | |
|------------|--|
| Kontakt | 1. Asistenčné služby je oprávnený žiadať poistený.
2. Služby zdravotnej asistencie v zmysle Čl. 1, ods. 5. týchto ZD AS – P 2017 sú oprávnení žiadať aj zamestnanci poisteného. |
| Informácie | 3. V prípade, že poistený potrebuje využiť asistenčné služby, kontaktuje call centrum pre asistenčné služby na tel. č. +421 2 444 500 50, ktoré je k dispozícii nepretržite.
4. Pri kontaktovaní call centra pre asistenčné služby poisťník uvedie nasledujúce informácie: <ul style="list-style-type: none"> a) názov poisteného, IČO, b) meno osoby oprávnenej jednať v mene poisteného, c) číslo poisťnej zmluvy, d) kontaktné telefónne číslo, e) adresu budovy, na ktorej došlo k havarijnej situácii, príp. na ktorej je požadované využitie sprostredkovateľskej služby alebo IT asistencie, f) popis udalosti a okolnosti dôležité k určeniu najvhodnejšieho riešenia udalosti, g) ďalšie informácie, o ktoré ho poisťovateľ požiada za účelom adekvátneho zabezpečenia požadovanej asistenčnej služby. 5. Pre poskytnutie IT asistencie môže poistený kontaktovať poisťovateľa aj prostredníctvom webovej stránky www.itasistencia.sk .
6. IT asistencia je vykonávaná pomocou vzdialeného prístupu a k jej poskytnutiu je nevyhnutné splnenie nasledovných podmienok: <ul style="list-style-type: none"> a) IT zariadenie je zapnuté, b) IT zariadenie má funkčné pripojenie na internet, c) IT zariadenie je chránené primeraným aktuálnym antivírusovým programom, d) poistený umožní poisťovateľovi vzdialený prístup na svoje IT zariadenie. |

Článok 5 Práva a povinnosti poisteného

Poistenému vzniká nárok na poskytnutie asistenčnej služby len v prípade, ak sa bezprostredne po vzniku situácie vyžadujúcej asistenciu poisťník skontaktoval s call centrum pre asistenčné služby. Pri porušení tejto povinnosti nevzniká právo na čerpanie asistenčných služieb. To neplatí, ak predchádzajúci súhlas call centra nemohol byť vyžiadany z objektívnych dôvodov.

Článok 6

Práva a povinnosti poisťovateľa

1. Poisťovateľ je oprávnený žiadosť poisteného o poskytnutie asistenčných služieb stornovať, pokiaľ sa mu opakovane (min. 3 krát) nepodarí s poisteným telefonicky v dohodnutú dobu spojiť.
2. Poisťovateľ nie je zodpovedný 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.
3. Asistenčné služby nenahrádzajú linku tiesňového volania. Poisťovateľ, ani sprostredkovatelia zhotoviteľia nezodpovedajú za škody vzniknuté z dôvodu časového oneskorenia od registrácie požiadavky poisteného do poskytnutia informácie alebo asistenčnej služby.
4. Poisťovateľ je oprávnený zvoliť vhodného poskytovateľa požadovanej služby.

Článok 7

Výklad pojmov

Pre účely tohto poistenia platí:

1. **Drobný materiál potrebný k oprave** – drobný technický alebo elektroinštalačný materiál potrebný k oprave konkrétneho poškodeného alebo nefunkčného zariadenia.
2. **Havarijnou situáciou** sa rozumie situácia, ktorá nastala následkom nepredvídateľnej a neočakávanej poruchy technického zariadenia a inštalácií slúžiacich na prívod a odvod médií a energií nutných pri obvyklom užívaní nehnuteľnosti; situácia, ktorá nie je preukázateľne ovplyvnená ľudským faktorom a nie je zavinená treťou osobou, alebo situácia, keď následkom takejto poruchy alebo zmeny vnútri obslužného systému, rozvodov alebo inštalácií došlo k úniku kvapalín alebo plynov alebo k prerušeniu dodávky energií v takom rozsahu, že bolo znemožnené bežné užívanie nehnuteľnosti. Zároveň ide o situáciu vyžadujúcu bezodkladné riešenie, pri ktorej hrozí bezprostredné ohrozenie poisteného majetku alebo značné zväčšenie rozsahu už vzniknutej škody na poistenom majetku.
3. **Zamestnanec** je fyzická osoba, ktorá v pracovnoprávných vzťahoch, a ak to ustanovuje osobitný predpis, aj v obdobných pracovných vzťahoch vykonáva pre zamestnávateľa závislú prácu.

Článok 8

Záverečné ustanovenia

1. Tieto ZD AS – P 2017 sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
2. Schválené predstavenstvom poisťovateľa dňa **25.10.2017**.
3. Tieto ZD AS – P 2017 nadobúdajú platnosť dňom ich schválenia predstavenstvom poisťovateľa a **účinnosť dňom 01.11.2017**.