

Osobitné zmluvné dojednania pre poskytovanie asistenčných služieb v havarijnom poistení pre motorové vozidlá do 3,5 tony

Všeobecné ustanovenia

- Asistenčné služby, ktoré poskytuje KOMUNÁLNA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group (ďalej len „poisťovňa“) sú upravené príslušnými ustanoveniami Zákona o poisťovníctve 39/215 Z. z., a to konkrétne § 5 písm. t) v znení neskorších právnych predpisov, uzavretou platnou poisťovnou zmluvou na havarijné poistenie motorového vozidla s celkovou hmotnosťou do 3,5 tony vrátane (ďalej len „PZ KAS“), pre konkrétny poisťový produkt príslušnými Všeobecnými poisťovnými podmienkami pre havarijné poistenie motorových vozidiel (ďalej len „VPP KAS-8“), pre konkrétny poisťový produkt príslušnými Zmluvnými dojednania pre havarijné poistenie motorových vozidiel (ďalej len „ZD KAS“) a týmto Osobitnými zmluvnými dojednania pre poskytovanie asistenčných služieb v havarijnom poistení pre motorové vozidlá do 3,5 tony (ďalej len „OZD ASK-4“).

Článok I

Úvodné ustanovenia

- Asistenčné služby predstavujú benefit, ktorý poskytuje poisťovňa k uzatvoreným poisťovným zmluvám na havarijné poistenie motorových vozidiel počas celej doby ich platnosti a účinnosti.
- Asistenčné služby sa poskytujú za účelom pomoci oprávneným osobám a/alebo asistovanému motorovému vozidlu (ďalej len „asistované MV“) v prípade núdze alebo nepojazdnosti asistovaného MV v dôsledku dopravnej nehody alebo poruchy v rozsahu a za podmienok uvedených v týchto OZD ASK-4.
- Asistenčné služby poskytuje poisťovňa prostredníctvom asistenčnej spoločnosti GLOBAL ASSISTANCE SLOVAKIA, s.r.o., Štefanovičova 4, 811 04 Bratislava, IČO: 35 903 473, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vl. č. 33438/B (ďalej len „poskytovateľ“).

Článok II

Vyžiadanie asistenčných služieb

- Asistenčné služby sú poskytované vtedy, ak si ich vyžiada oprávnená osoba telefonicky na čísle uvedenom v asistenčnej karte.
- Asistenčnú kartu vydá poisťovňa na svoj náklad ku každému poistenému vozidlu s nárokom na asistenčné služby.
- Príjemcom asistenčných služieb je oprávnená osoba, resp. oprávnené osoby.
- Oprávnená osoba pri žiadosti o poskytnutie asistenčných služieb oznámi poskytovateľovi údaje ním vyžiadané, najmä údaje z asistenčnej karty (číslo poisťovnej zmluvy, úplné meno a priezvisko držiteľa vozidla, začiatok a koniec poistenia) a ďalej základné údaje o vozidle (EČV, druh, továrenskú značku vozidla a jeho typ), popis a presné označenie miesta udalosti, polohu vozidla, počet členov posádky vozidla a telefónne číslo, na ktoré je možné späť zavolať. Na mieste poskytovania asistenčných služieb sa oprávnená osoba na požiadanie poskytovateľa preukáže príslušnou asistenčnou kartou, potvrdzujúcou nárok na poskytovanie služieb v rozsahu podľa variantu poistenia dojednaného v PZ KAS a v rozsahu podľa týchto OZD ASK-4.
- Poisťovňa má právo kedykoľvek v priebehu poisťovného obdobia PZ KAS upraviť rozsah asistenčných služieb, pričom nový rozsah (nová verzia) asistenčných služieb bude klientovi oznámený včas pred uvedením zmien písomnou formou.
- Nárok na poskytovanie asistenčných služieb vzniká opakovane po celú dobu trvania poistenia.

Článok III

Povinnosti poisteného a oprávnených osôb

- Oprávnená osoba je povinná spolupracovať s poskytovateľom asistenčných služieb, poskytnúť mu dokumenty, ktoré si poskytovateľ vyžiada.
- Ak oprávnená osoba vedome poruší povinnosti uvedené v ods. 1 tohto článku, má poisťovňa právo voči poistenému na primeranú náhradu toho, čo za neho plnil podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah a výšku povinnosti poisťovne plniť.

Článok IV

Výluky z poskytovania asistenčných služieb

- Nárok na poskytnutie asistenčných služieb nevznikne v prípade, ak:
 - k asistenčnej udalosti došlo v teréne, ktorý bráni poskytnutiu asistenčných služieb, alebo nepojazdné vozidlo sa nachádza v zákaze vjazdu alebo mimo spevnenej komunikácie,
 - oprávnená osoba, ktorá žiada o asistenčný zásah, sa nenachádza na mieste nehody/poruchy vozidla s výnimkou prípadu jej neodkladného lekárskeho ošetrovania,
 - riadi MV osoba bez platného vodičského preukazu,
 - škoda vznikla v čase, keď MV bolo obsadené výrobcom vozidla nepovoleným počtom cestujúcich alebo bolo zaťažené nad hmotnostný limit určený výrobcom,
 - bolo MV pri začatí cesty v stave nespôsobilom na prevádzku,
 - oprávnená osoba nerešpektuje pokyny poskytovateľa asistenčnej služby,
 - škoda vznikla v čase vojnového stavu, štrajku alebo občianskych nepokojov,
 - škoda vznikla v čase páchania trestného činu alebo samovraždy,
 - bol zistený neodborný zásah do MV s príčinnou súvislosťou vzniku nepojazdnosti vozidla,
 - škoda vznikla pri súťažiach, motoristických pretekoch a prípravách s nimi spojenými,
 - škoda vznikla po požití alkoholu, omamných a psychotropných látok,
 - škoda vznikla pri výbuchu prepravovaných výbušnín,
 - sa uplatňujú náklady na asistenčné služby pri MV nad 3,5 t. Tieto náklady si hradí poistený.
- Poskytovanie asistenčných služieb sa nevzťahuje na nepoistené prípojné vozidlá a na náklad prepravovaný vozidlom.

Článok V

Rozsah asistenčných služieb

Asistenčné služby na území Slovenskej republiky:

- Oprávnená osoba v prípade nepojazdnosti asistovaného vozidla z dôvodov škodovej udalosti, dopravnej nehody alebo poruchy (pričom platí, že podmienkou pre asistenciu v dôsledku dopravnej nehody alebo poruchy je, že miesto dopravnej nehody bude minimálne 0 km od bydliska poisteného, resp. od trvalého stanovišťa asistovaného vozidla oprávnenej osoby, pre ktoré bolo dojednané havarijné poistenie) na území Slovenskej republiky, a za dodržania ostatných podmienok uvedených v poisťovnej zmluve, má v rámci technických asistenčných služieb nárok na:
 - opravu asistovaného vozidla na mieste (spojazdenie asistovaného vozidla) po dopravnej nehode alebo poruche prostredníctvom výjazdu automechanika. Náklady na prácu automechanika vyššie ako 100 EUR a materiál použitý na opravu hradí poistený;

- poskytovateľ asistenčných služieb uhradí náklady na prácu automechanika max. do výšky 100 EUR; prípadné vyprostenie si hradí poistený, alebo
- b) odtiahnutie nepojazdného asistovaného vozidla po dopravnej nehode alebo poruche vrátane jeho vyslobodenia (max. 150 EUR) do najbližšieho vhodného opravárenského zariadenia či miesta prechodnej úschovy, pokiaľ nemôže nepojazdné asistované vozidlo opraviť automechanik, ako je uvedené v písm. a); prípadné vyprostenie si hradí poistený, alebo
 - c) vyprostenie nepojazdného asistovaného vozidla po dopravnej nehode (max. 150 EUR); prípadné nadväzujúce odtiahnutie vozidla si hradí poistený, alebo
 - d) zabezpečenie prechodnej úschovy nepojazdného asistovaného vozidla po dopravnej nehode alebo poruche do doby jeho prevozu na miesto určené oprávnenou osobou (prevoz vozidla organizovaný a hradený oprávnenou osobou), najdlhšie však po dobu 10 dní nasledujúcich po dni, v ktorom bolo asistované vozidlo k prechodnej úschove odovzdané,
 - e) oprava defektu na mieste (max. 100 EUR), poskytovateľ nehradí hodnotu pneumatiky a disku,
 - f) pri strate kľúčov od asistovaného vozidla alebo ich zabuchnutí v asistovanom vozidle zabezpečenie otvorenia asistovaného vozidla a výmena zámku, alebo odtiahnutie nepojazdného asistovaného vozidla do najbližšieho vhodného opravárskeho zariadenia (max. 150 EUR); poskytovateľ hodnotu zámkov a nových kľúčov nehradí,
 - g) pri zámene paliva – odtiahnutie nepojazdného asistovaného vozidla (max. 150 EUR) do najbližšieho vhodného opravárenského zariadenia schopného vykonať vyprázdnenia nádrže a prečerpánie správneho paliva; palivo si hradí poistený,
 - h) v prípade vyčerpania paliva počas jazdy, zabezpečenie asistencie a dovozu núdzovej pohonnej hmoty na miesto k asistovanému motorovému vozidlu do 100 EUR; palivo si hradí poistený.
2. Pokiaľ oprava odtiahnutého asistovaného vozidla po dopravnej nehode alebo poruche na území Slovenskej republiky (SR) trvá viac ako osem hodín, alebo keď dôjde na území SR k odcudzeniu asistovaného vozidla a krádež je riadne nahlásená na políciu, poskytovateľ po zohľadnení lokálnych podmienok existujúcich v čase organizovania asistenčného zásahu podľa svojho uváženia zabezpečí:
- a) ubytovanie oprávnených osôb max. na jednu noc v celkovej hodnote 100 EUR spolu pre všetky oprávnené osoby, alebo
 - b) návrat oprávnených osôb do miesta ich bydliska v SR alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta v SR vlakom II. triedy alebo autobusom max. do výšky 150 EUR, alebo
 - c) návrat oprávnených osôb do miesta ich bydliska v SR alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta v SR taxíkom, max. do výšky 150 EUR spolu pre všetky oprávnené osoby.
- Asistenčné služby v zahraničí:
3. Oprávnená osoba v prípade nepojazdnosti asistovaného vozidla z dôvodov škodovej udalosti, dopravnej nehody alebo poruchy (pričom platí, že podmienkou pre asistenciu v dôsledku dopravnej nehody alebo poruchy je, že miesto dopravnej nehody alebo poruchy bude za hranicami Slovenskej republiky) v zahraničí a za dodržania ostatných podmienok uvedených v poistnej zmluve má v rámci technických asistenčných služieb nárok na:
- a) opravu asistovaného vozidla na mieste (spojazdnenie asistovaného vozidla) po dopravnej nehode alebo poruche prostredníctvom výjazdu automechanika, ktorý je bezplatný. Náklady na prácu opravára vyššie ako 150 EUR a materiál použitý na opravu hradí poistený, poskytovateľ asistenčných služieb uhradí náklady na prácu automechanika max. do výšky 150 EUR; prípadné vyprostenie si hradí poistený, alebo
 - b) odtiahnutie nepojazdného asistovaného vozidla po dopravnej nehode alebo poruche vrátane jeho vyslobodenia (max. 300 EUR) do najbližšieho vhodného opravárenského zariadenia či miesta uskladnenia, pokiaľ nemôže nepojazdné asistované vozidlo ani na dojazd opraviť odborný opravár, ako je uvedené v písm. a); prípadné vyprostenie si hradí poistený, alebo
 - c) vyprostenie nepojazdného asistovaného vozidla po dopravnej nehode (max. 300 EUR); prípadné nadväzujúce odtiahnutie vozidla si hradí poistený, alebo
 - d) zabezpečenie prechodnej úschovy nepojazdného asistovaného vozidla po dopravnej nehode alebo poruche do doby jeho prevozu na miesto určené oprávnenou osobou (prevoz vozidla organizovaný a hradený oprávnenou osobou), najdlhšie však po dobu 10 dní nasledujúcich po dni, v ktorom bolo asistované vozidlo k prechodnej úschove odovzdané,
 - e) oprava defektu na mieste (max. 150 EUR); poskytovateľ nehradí hodnotu pneumatiky a disku,
 - f) pri strate kľúčov od asistovaného vozidla alebo ich zabuchnutí v asistovanom vozidle zabezpečenie otvorenia asistovaného vozidla a výmena zámku alebo odtiahnutie nepojazdného asistovaného vozidla do najbližšieho vhodného opravárskeho zariadenia (max. 300 EUR); poskytovateľ rozšírených asistenčných služieb hodnotu zámkov a nových kľúčov nehradí,
 - g) pri zámene paliva – odtiahnutie nepojazdného asistovaného vozidla (max. 300 EUR) do najbližšieho vhodného opravárenského zariadenia schopného vykonať vyprázdnenia nádrže a prečerpánie správneho paliva; palivo si hradí poistený,
 - h) v prípade vyčerpania paliva počas jazdy, zabezpečenie asistencie a dovozu núdzovej pohonnej hmoty na miesto k asistovanému motorovému vozidlu do 150 EUR; palivo si hradí poistený.
 - i) repatriácia vozidla (max. 300 EUR) – výjazd zmluvného dodávateľa poskytovateľa zo Slovenska na miesto asistenčnej udalosti, ktorého cieľom je dopraviť nepojazdné či nespôsobilé vozidlo vrátane posádky zo zahraničia na Slovensko.
4. Pokiaľ oprava odtiahnutého asistovaného vozidla po dopravnej nehode alebo poruche v zahraničí trvá viac ako osem hodín, alebo keď dôjde k odcudzeniu asistovaného vozidla a krádež je riadne nahlásená na políciu, poskytovateľ po zohľadnení lokálnych podmienok existujúcich v čase organizovania asistenčného zásahu podľa svojho uváženia zabezpečí:
- a) ubytovanie oprávnených osôb max. na dve noci v celkovej hodnote 150 EUR spolu pre všetky oprávnené osoby, alebo
 - b) návrat oprávnených osôb do miesta ich bydliska alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta vlakom II. triedy alebo autobusom max. do výšky 300 EUR, alebo
 - c) návrat oprávnených osôb do miesta ich bydliska alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta (zabezpečenie letenky v turistickej triede zo strany asistenčnej spoločnosti) max. do výšky 300 EUR.
5. V prípade, keď bude zrejme, že asistované vozidlo po dopravnej nehode alebo poruche v zahraničí bude nepojazdné viac ako 7 dní po dni vzniku dopravnej nehody alebo poruchy, poskytovateľ zorganizuje odťah nepojazdného asistovaného vozidla do vlasti alebo uhradí cestovné náklady (max. do 300 EUR) 1 oprávnenej osobe vynaložené za účelom vyzdvihnutia opraveného vozidla.
6. Keď v dôsledku dopravnej nehody v zahraničí odhadované náklady na opravu asistovaného vozidla budú vyššie ako trhovú hodnotu asistovaného vozidla na území Slovenskej republiky, poskytovateľ zorganizuje a uhradí náklady na zošrotovanie asistovaného vozidla max. do 300 EUR. Za vyradenie vozidla z evidencie vozidiel je zodpovedný vlastník tohto vozidla.
- Asistenčné služby na území Slovenskej republiky a v zahraničí:
7. Oprávnená osoba má okrem vyššie uvedených technických asistenčných služieb možnosť čerpať aj ďalšie služby formou ústnych informácií na Slovensku a v zahraničí, a to:
- a) administratívno-právnu asistenciu ako napr. kontaktovanie so zastupiteľskými úradmi Slovenskej republiky v zahraničí, telefonné tlmočenie (napr. pri cestnej kontrole, u lekára), telefonická pomoc v núdzi (napr. vyhľadanie dodávateľa služieb), právne rady v situácii núdze, informácie o pravidlách cestnej premávky a pod.,

- b) lekársku asistenciu ako napr. organizovanie ambulantného ošetrovania, organizovanie hospitalizácie v nemocnici po nehode, organizovanie vyslania rodinného príslušníka do nemocnice po nehode a pod. (s denným limitom 60 eur na max. 7 dní), avšak všetky náklady spojené s diagnostikou, liečením, kúpou liekov a pobytom v zdravotníckom zariadení si hradí si hradí oprávnená osoba.
8. Informácie o rozsahu poskytovaných asistenčných služieb sú uvedené tiež na www.kpas.sk, prípadne v informačnom letáku vydanom poisťovňou.
9. Predmetom asistenčných služieb v zmysle týchto zmluvných dojednaní je iba asistované vozidlo uvedené v asistenčnej karte vydané poisťovňou. Zánikom PZ KAS zanikne aj nárok na asistenčné služby.

Článok VI Zahranie

Asistenčné služby v rozsahu uvedenom v čl. V ods. 4 až 9 týchto OZD ASK-4 sú poskytované oprávnenej osobe za podmienok uvedených v týchto zmluvných dojednaniach na geografickom území Európy.

Článok VII Výklad pojmov

1. Poistené motorové vozidlo je motorové vozidlo, na ktoré je uzatvorená PZ KAS, na základe ktorej vydala poisťovňa asistenčnú kartu pre uvedené motorové vozidlo.
 2. Asistované motorové vozidlo (tiež ako „asistované MV“) je poistené motorové vozidlo, ktorému vydala poisťovňa asistenčnú kartu ako potvrdenie nároku na čerpanie asistenčných služieb poskytovaných poisťovňou podľa týchto OZD ASK-4. Poisťovňa si vyhradzuje právo rozhodnúť, ktoré poistené motorové vozidlo sa stane asistovaným motorovým vozidlom. Poistené motorové vozidlo, ktorému poisťovňa nevydala asistenčnú kartu sa nepovažuje za asistované motorové vozidlo.
 3. Za nepojazdné vozidlo sa pre potreby poskytovania asistenčných služieb považuje asistované MV, ktoré je v dôsledku škodovej udalosti (zrážka s vozidlom, pevnou prekážkou, osobou, zvierateľom a pod.) neschopné pohybu po pozemných komunikáciách (vlastnou motorickou silou alebo silou ťažného vozidla) alebo je nespôsobilé prevádzky na pozemných komunikáciách podľa príslušných predpisov. Nepojazdnosť vozidla spôsobená škodovou udalosťou pri motoristických pretekoch a športových súťažiach, ako aj oficiálnych tréningoch na takéto preteky a súťaže, tak isto ako pri vojnových udalostiach, štrajkoch, explóziami zariadení, vandalizmom, v dôsledku krádeže alebo neoprávneného užívania vozidla vylučuje poskytnutie asistenčných služieb v zmysle týchto zmluvných dojednaní. Dôvodom nepojazdnosti vozidla môže byť i porucha vozidla, pokiaľ je taký dôvod v jednotlivých ustanoveniach zmluvných dojednaní uvedený.
 4. Pre plnenie v rámci programu asistenčných služieb sa za haváriu považuje poškodenie asistovaného MV vonkajšou silou vplyvom nárazu a/alebo prírodnou živelnou udalosťou vrátane požiaru/výbuchu, v ktorého dôsledku je asistované MV nepojazdné alebo nespôsobilé k prevádzke na pozemných komunikáciách podľa príslušných predpisov. Za haváriu sa považujú aj škody vzniknuté ako následky krádeže asistovaného MV, jeho neoprávneného používania a vandalského poškodenia.
 5. Za haváriu sa nepovažujú škody vzniknuté:
 - a) prirodzeným opotrebovaním,
 - b) preťažením asistovaného MV,
 - c) pri riadení asistovaného MV osobou, ktorá nemá predpísané oprávnenie k riadeniu vozidla,
 - d) pri oprave asistovaného MV, údržbe asistovaného MV, neodbornými zásahmi,
 - e) spôsobené výbuchom výbušnín prepravovaných v asistovanom MV,
 - f) pri motoristických pretekoch a športových súťažiach, ako aj pri oficiálnych tréningoch na tieto preteky a súťaže,
 - g) na pneumatikách,
 - h) na el. zariadení asistovaného MV skratom, na autorádiu, na audiovizuálnej technike, pokiaľ k nim nedošlo z rovnakých príčin a v rovnakej dobe ako k havárii asistovaného MV.
- Za poruchu vozidla je pre potreby týchto zmluvných dojednaní považovaný stav, keď je asistované MV neschopné pohybu alebo nespôsobilé prevádzky na pozemných komunikáciách podľa príslušných predpisov z dôvodu opotrebenia alebo poškodenia jeho súčastí, spôsobených ich prirodzeným opotrebovaním.
6. Za poruchu vozidla nie sú považované:
 - a) činnosti súvisiace s pravidelnou výmenou dielov, hmôt (s výnimkou pohonných hmôt) a doplnkov,
 - b) periodické a iné údržby a prehliadky,
 - c) nedostatky v povinnej výbave a príslušenstve,
 - d) preťažením asistovaného MV,
 - e) vedenie asistovaného MV osobou ktorá nemá predpísané oprávnenie k riadeniu motorového vozidla,
 - f) oprava asistovaného MV, údržba asistovaného MV, neodborné zásahy,
 - g) nepojazdnosť asistovaného MV vzniknutá pri jeho účasti v motoristických pretekoch a športových súťažiach, ako aj pri oficiálnych tréningoch na tieto preteky a súťaže.
 7. Dopravná nehoda je udalosť v prevádzke na pozemných komunikáciách, napríklad havária alebo zrážka, ktorá sa stala alebo začala na pozemnej komunikácii a pri nej dôjde k usmrteniu alebo zraneniu osoby alebo ku škode na majetku v priamej súvislosti s prevádzkou asistovaného MV v pohybe.
 8. Za prípad núdze je považovaná situácia, keď v dôsledku škodovej udalosti (prípadne poruchy) je oprávnená osoba bez dostatočných finančných prostriedkov, ktoré by jej umožnili hradiť opravu nepojazdného asistovaného MV, prípadne odvoz nepojazdného asistovaného MV späť do Slovenskej republiky.
 9. Pod vyproštením sa rozumie použitie špeciálnej vyprostovacej techniky potrebnej na vrátenie havarovaného vozidla z miesta mimo cestnej komunikácie späť na túto komunikáciu a/ alebo obrátenie prevráteného vozidla do štandardnej polohy, z ktorej je možné naložiť vozidlo na ložnú plochu odťahovacieho vozidla a odtrhnúť nepojazdné vozidlo do určeného miesta.
 10. Pod vyslobodením nepojazdného vozidla sa rozumie premiestnenie tohto vozidla zo zastavaného krytého parkovacieho miesta na cestnú komunikáciu, z ktorej je možné naložiť vozidlo na ložnú plochu odťahovacieho vozidla a odtrhnúť nepojazdné vozidlo do určeného miesta.
 11. Oprávnenou osobou sa na účely tejto zmluvy rozumie:
 - a) osoba, ktorá má s poisťovňou uzatvorenú PZ KAS, je členom posádky asistovaného MV a/alebo ktorá sa pri poskytovaní asistenčných služieb preukáže platnou asistenčnou kartou a/alebo
 - b) osoba, ktorej poistený/poistník zveril asistované MV do užívania (ďalej len „oprávnený užívateľ vozidla“), je členom posádky asistovaného MV a ktorá sa pri poskytovaní asistenčných služieb preukáže platnou asistenčnou kartou a/alebo
 - c) ďalšia osoba, resp. ďalšie osoby, tvoriace posádku asistovaného MV s výnimkou osôb, ktoré cestujú uvedeným asistovaným MV za úhradu alebo prostredníctvom autostopu.Maximálny počet oprávnených osôb podľa písm. a) až c) je obmedzený počtom sedadiel, uvedených v technickom preukaze asistovaného MV, v prípade autobusov sú oprávnenými osobami len vodiči autobusu.
 12. Asistenčná karta sa na účely tejto zmluvy rozumie písomná informácia zaslaná poisťovňou poistníkovi ako účastníkovi poistno-právneho vzťahu s poisťovňou, obsahujúca obchodné meno a platné telefónne číslo poskytovateľa asistenčných služieb.

Tieto Osobitné zmluvné dojednania pre poskytovanie asistenčných služieb v havarijnom poistení pre motorové vozidlá do 3,5 tony boli schválené Predstavenstvom spoločnosti KOMUNÁLNA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group a nadobúdajú účinnosť dňom 01.08.2024.