

# POISTNÉ PODMIENKY PRE ASISTENČNÉ SLUŽBY K ŽIVOTNÉMU POISTENIU POHREBNÉ POISTENIE 2026



PP-AS PP 2026

## Časť I - Všeobecné ustanovenia

### Článok 1 - Úvodné ustanovenia

Pre asistenčné služby k Pohrebnému poisteniu, ktoré dojednáva ČSOB Poistovňa, a. s. (ďalej len „poisťovateľ“), platia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka (ďalej len „OZ“), Všeobecné poistné podmienky pre životné poistenie POHREBNÉ POISTENIE 2026 (ďalej „VPP-ŽP PP 2026“ alebo aj „VPP“), tieto Poistné podmienky pre asistenčné služby k životnému poisteniu Pohrebné poistenie 2026 (ďalej len „PP-AS PP 2026“) a poistná zmluva. V prípade nezrovnalostí medzi ustanoveniami poistnej zmluvy a ustanoveniami poistných podmienok má prednosť poistná zmluva. V prípade konfliktu medzi VPP-ŽP PP 2026 a PP-AS PP 2026 majú prednosť PP-AS PP 2026. Poistenie je upravené právnym poriadkom Slovenskej republiky.

### Článok 2 - Výklad pojmov

Okrem výkladu pojmov vo VPP-ŽP PP 2026 platia na účely tohto poistenia aj nasledovné definície:

**Asistenčná služba poisťovateľa** – právnická osoba, ktorá v mene a v zastúpení poisťovateľa poskytuje príjemcovi plnenia poistné plnenie vo forme asistenčných služieb. Asistenčná služba zastupuje poisťovateľa pri uplatňovaní, šetrení a likvidácii poistných udalostí. Asistenčná služba alebo iný poisťovateľom poverený zástupca majú právo konať v mene poisťovateľa pri všetkých poistných udalostiach vymedzených týmito poistnými podmienkami. Adresa asistenčnej služby: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Generála Píky 430/26, 160 00 Praha 6, Česká republika.

**Dodávateľ služby** – fyzická alebo právna osoba, ktorá vykonáva prácu, služby alebo iné činnosti organizované asistenčnou službou poisťovateľa pre príjemcu plnenia. Poskytovateľom služieb môže byť odborník v technických profesiách, napríklad inštalatér alebo zámočník (v prípade technickej asistencie), alebo napríklad opatrovateľ alebo lekár (v prípade zdravotnej asistencie) alebo právnik (v prípade právnej asistencie).

**Poistená domácnosť** – byt, rodinný dom, chalupa alebo chalupa, ktorú poisťovateľ uviedol v zozname poistených domácností poskytnutých asistenčnej službe poisťovateľa. Spoločné priestory v domoch s viacerými bytmi, ako sú spoločné chodby, schodiská, výťahy, spoločné podkrovia, pivnice, miestnosti pre kočky, balkóny, terasy alebo spoločné garáže, sa nepovažujú za súčasť poistenej domácnosti.

**Člen poistenej domácnosti** – poistený a každý spoluužívateľ poistenej domácnosti, ktorý je členom spoločnej domácnosti poisteného a ktorý dlhodobo žije s poisteným v poistenej domácnosti.

**Príjemca plnenia** – poistený a každý ďalší člen poistenej domácnosti.

**Poistná udalosť** – náhodná udalosť bližšie špecifikovaná v týchto PP-AS PP 2026, s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovateľa poskytnúť príjemcovi plnenia poistné plnenie.

**Škodová udalosť** – skutočnosť, z ktorej škoda vznikla a ktorá môže byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie z tohto poistenia. Za škodovú udalosť sa v zmysle týchto PP-AS PP 2026 považuje aj problém, ktorého vyriešenie zabezpečuje asistenčná služba poisťovateľa v zmysle týchto PP-AS PP 2026.

**Zorganizovanie a úhrada služby** – forma poistného plnenia, kedy poisťovateľ vykoná úkony umožňujúce poskytnutie služby príjemcovi plnenia prostredníctvom dodávateľa služieb v rozsahu uvedenom v PP a súčasne uhradí náklady na poskytnutie tejto služby až do výšky limitu poistného plnenia. Prípadnú časť nákladov spojených s poskytnutím služieb dodávateľom služieb presahujúci limit poistného plnenia nesie príjemca plnenia.

**Zorganizovanie služby** – forma poistného plnenia, kedy poisťovateľ vykoná úkony umožňujúce poskytnutie služby príjemcovi plnenia prostredníctvom dodávateľa služieb v rozsahu uvedenom v PP-AS PP 2026, zatiaľ čo náklady na poskytovanie týchto služieb poskytovateľom služby znáša príjemca plnenia.

### Článok 3 - Limity poistného plnenia

1. Horná hranica poistného plnenia je určená za jednotlivé služby, pre jednu poistnú udalosť, limitom poistného plnenia.
2. Jednotlivé služby, ktoré sú príjemcom plnenia poskytované dodávateľom služieb, a ktoré sa poisťovateľ v prípade poistnej udalosti zaväzuje zorganizovať a uhradiť dodávateľovi služieb, hradí poisťovateľ do limitu poistného plnenia uvedeného v týchto PP-AS PP 2026.
3. Časť nákladov za služby poskytovateľa služieb, ktorá presahuje limit poistného plnenia alebo ročný limit poistného plnenia, nie je predmetom poistného plnenia a musí byť uhradená príjemcom plnenia z jeho vlastných zdrojov.
4. Poisťovateľ poskytne poistné plnenie najneskôr do 15 dní odo dňa, kedy poisťovateľ ukončil vyšetrovanie potrebné na určenie rozsahu svojej povinnosti plniť, pokiaľ nie je pre jednotlivé druhy poistného plnenia uvedené inak.

### Článok 4 - Rozsah poistenia

Poistenie zahŕňa:

- a) Poistenie technickej asistencie
- b) Poistenie zdravotnej asistencie
- c) Poistenie právnej asistencie

## Článok 5 - Územný a miestny rozsah poistenia

Poistné plnenie môže byť poskytované iba na území Slovenskej republiky.

## Článok 6 - Výluky

Poistovateľ neposkytne poistné plnenie v prípadoch, ktoré priamo alebo nepriamo súvisia so štrajkom, vojnovým konfliktom, inváziou, napadnutím (bez ohľadu na to, či už bola vojna vyhlásená alebo nie), občianskou vojnou, vzburou, povstaním, terorizmom, násilným alebo vojenským prevzatím moci, občianskym nepokojom, rádioaktívnou haváriou, alebo akýmkoľvek iným zásahom vyššej moci, pokiaľ nie je uvedené inak.

## Článok 7 - Povinnosti príjemcu plnenia

1. Príjemca plnenia je povinný dbať na to, aby poistná udalosť nevznikla a pokiaľ už vznikla, aby jej následky boli čo najmenšie.
2. V prípade vzniku škodovej udalosti je príjemca plnenia povinný bez zbytočného odkladu kontaktovať so žiadosťou o poskytnutie poistného plnenia telefonické centrum asistenčnej služby poisťovateľa, ktoré je k dispozícii na telefónnom čísle +421 2 444 500 50 a to 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
3. Príjemca plnenia je povinný vyžiadať si predchádzajúci súhlas asistenčnej služby poisťovateľa na poistné plnenie vo forme náhrady nákladov za služby a práce, ktoré si chce zabezpečiť sám. Uvedené neplatí, ak príjemca plnenia konal a plnil povinnosti, ktoré sú mu právnymi predpismi uložené s cieľom odvrátiť alebo zmenšiť nebezpečenstvo.
4. Pri kontaktovaní pracovníkov telefonického centra je príjemca plnenia povinný poskytnúť nasledujúce informácie:
  - a) Meno, priezvisko a adresa poistenej domácnosti
  - b) Telefónne číslo, na ktorom je možné kontaktovať príjemcu plnenia
  - c) Číslo poistnej zmluvy
  - d) Presný a pravdivý opis škodovej udalosti alebo vzniknutého problému
  - e) Ďalšie informácie alebo dokumenty požadované pracovníkmi telefonického centra asistenčnej služby poisťovateľa súvisiace so škodovou udalosťou.

## Článok 8 - Ďalšie ustanovenia

1. V prípade, že príjemca plnenia nesplní povinnosť súčinnosti s poisťovateľom alebo asistenčnou službou poisťovateľa podľa čl. 7 týchto PP-AS PP 2026, poisťovateľ je oprávnený poistné plnenie primerane znížiť alebo aj odmietnuť.
2. Poisťovateľ má právo poistné plnenie primerane znížiť, pokiaľ poistený alebo príjemca plnenia porušil povinnosti vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov SR alebo z týchto PP-AS PP 2026, čo malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu následkov poistnej udalosti.
3. V prípade, že príjemca plnenia obdrží od tretej strany alebo prostredníctvom iného právneho vzťahu náhradu za vzniknuté výdavky, ktoré by boli

predmetom poistného plnenia z tohto poistenia, je poisťovateľ oprávnený primerane znížiť poistné plnenie o čiastku, ktorú príjemca plnenia ako náhradu obdržal.

4. Ak vzniklo v súvislosti s hroziacou alebo vzniknutou poistnou udalosťou príjemcovi plnenia alebo osobe, ktorá vynaložila zachraňovacie náklady, voči inému právo na náhradu škody alebo iné podobné právo, prechádza výplatou poistného plnenia toto právo na poisťovateľa a to až do výšky plnení, ktoré poisťovateľ z poistenia príjemcovi plnenia alebo osobe, ktorá vynaložila zachraňovacie náklady, vyplatil.
5. Poisťovateľ, prostredníctvom asistenčnej služby poisťovateľa, je oprávnený sa s príjemcom plnenia dohodnúť, aby náklady na poskytnuté služby uhradil dodávateľovi služieb sám zo svojich vlastných zdrojov. Následne príjemca plnenia zašle k preplateniu doklad o zaplatení spolu s ďalšími písomnými dokumentmi a údajmi, ktoré si poisťovateľ prípadne vyžiada, na adresu poisťovateľa alebo asistenčnej služby.
6. Toto poistenie a príslušný záväzok poisťovateľa poskytnúť v prípade poistnej udalosti plnenie formou asistenčných služieb, nenahrádza a ani nemôže nahradiť poslanie útvarov a zborov zriadených zo zákona štátnymi alebo miestnymi orgánmi k zaistovaniu záchranných zdravotníckych, hasičských, vyslobodzovacích alebo prieskumných úloh a za prípadné zásahy týchto útvarov nie je z tohto poistenia poskytovaná žiadna finančná ani iná forma kompenzácie.

## Časť II - Poistenie technickej asistencie

### Článok 1 - Výklad pojmov

Okrem pojmov definovaných vo VPP-ŽP PP 2026 a v časti I, článku 2 týchto PP-AS PP 2026 sú na účely poistenia technickej pomoci definované ďalšie nižšie uvedené pojmy:

**Technická havária** – faktická neobývateľnosť časti poistenej domácnosti spôsobená náhodnou, nepredvídateľnou poruchou technického zariadenia určeného k privodu, akumulácii alebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívaniu poistenej domácnosti, v ktorej dôsledku došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obývanie poistenej domácnosti alebo úniku kvapalín alebo plynov, ktoré spôsobili poškodenie poistenej domácnosti alebo jej stavebných súčastí v rozsahu znemožňujúcom ich obývanie, nie však porucha vzniknutá bezprostredným zásahom príjemcu plnenia alebo treťou osobou ani porucha mobilných technických zariadení ako sú domáce spotrebiče, kotle, bojler a podobné zariadenia, ktoré sú súčasťou vybavenia poistenej domácnosti alebo sú v poistenej domácnosti umiestnené. Za technickú haváriu sa považuje aj zásah vyššej moci (napr. vietor alebo pád stromu).

**Zablokovanie dverí** – situácia, kedy uzavreté hlavné vchodové dvere poistenej domácnosti nie je možné otvoriť príslušným kľúčom, alebo z dôvodu straty kľúča,

poškodenia kľúča alebo zámky, alebo jeho zabuchnutia vo vnútri poistenej domácnosti.

**Drobný materiál** – drobný doplnkový materiál nevyhnutný k oprave ako sú tesnenia, skrutky, tmel, drôty atď. Za drobný materiál sa nepovažujú celé náhradné diely ako nová vodovodná batéria alebo sifón, nová vložka zámky, sklené výplne atď.

**Práca** – služby, ktoré má poisťovateľ zorganizovať alebo zorganizovať a uhradiť v prípade poistenej udalosti a na poskytnutí ktorých sa príjemca plnenia dohodol s dodávateľom služieb.

## Článok 2 - Predmet poistenia

1. Poistenie technickej asistencie je neživotným poistením.
2. Poistenie technickej asistencie zahŕňa:
  - a) Poistenie "Technická havária" – predmetom tohto poistenia je poskytovanie poistného plnenia príjemcovi plnenia vo forme asistenčných služieb alebo vo forme úhrady za práce vykonané dodávateľom služieb, v rozsahu a za podmienok uvedených v týchto PP-AS PP 2026 v prípade technickej havárie.
  - b) Poistenie v prípade zablokovania hlavných vchodových dverí poistenej domácnosti – predmetom tohto poistenia je zaobstaranie zorganizovania a úhrady asistenčných služieb príjemcovi plnenia v prípade zablokovania hlavných vchodových dverí poistenej domácnosti za podmienok uvedených v týchto PP-AS PP 2026.
  - c) Poistenie IT asistencie – predmetom tohto poistenia je poskytnutie poistného plnenia formou organizácie a úhrady asistenčných služieb príjemcovi plnenia v prípade problémov s ovládaním výpočtovej techniky a inej bežnej elektroniky za podmienok uvedených v a týchto PP-AS PP 2026.

## Článok 3 - Poistná udalosť

Poistnou udalosťou je:

- a) Technická havária
- b) Zablokovanie dverí a zámkov
- c) Problémy pri inštalácii alebo používaní výpočtovej techniky a inej bežnej elektroniky v zmysle článku 6 v tejto časti PP-AS PP 2026

## Článok 4 - Technická havária – rozsah plnenia

V prípade, že dôjde k technickej havárii v poistenej domácnosti, poisťovateľ prostredníctvom asistenčnej služby poisťovateľa:

- a) zorganizuje a uhradí príjazd technickej pohotovostnej služby dodávateľa služieb do miesta poistenej domácnosti,
- b) zorganizuje práce vedúce k odstráneniu príčiny technickej havárie a k odstráneniu škôd vzniknutých v poistenej domácnosti a uhradí náklady na tieto práce a drobný materiál až do limitu poistného plnenia, ktorý je stanovený na 300 € na jednu poistnú udalosť. Náklady nad tento limit nie sú predmetom poistného plnenia a príjemca plnenia si ich hradí sám z vlastných

zdrojov. Práce, ktorých zorganizovanie, prípadne úhrada sú predmetom poistného plnenia, zahŕňajú tieto činnosti / profesie: inštalátorske práce, elektrikárske práce, sklenárske práce, kúrenárske práce, plynárske práce a pokrývačské práce.

## Článok 5 - Zablokovanie dverí a zámkov – rozsah plnenia

1. V prípade, že zatvorené hlavné vchodové dvere od poistenej domácnosti nie je možné otvoriť príslušným kľúčom, alebo v dôsledku straty tohto kľúča, zlomeného kľúča, poškodenia zámkového vložky alebo zabuchnutia kľúča, poisťovateľ prostredníctvom asistenčnej služby poisťovateľa:
  - a) zorganizuje a uhradí príjazd dodávateľa služby – zámočníka do miesta poistenej domácnosti
  - b) zorganizuje práce potrebné k otvoreniu hlavných vchodových dverí od poistenej domácnosti a k zabezpečeniu funkčnosti ich odomykania a zamykania vrátane prípadnej výmeny zámku a uhradí náklady na tieto práce a použitý drobný materiál až do výšky príslušného limitu poistného plnenia, ktorý je stanovený na 300 € na jednu poistnú udalosť.
2. Príjemca plnenia, ktorý žiada o poskytnutie plnenia podľa tohto článku, je povinný poskytnúť poisťovateľovi resp. asistenčnej službe súčinnosť pri overovaní totožnosti a preukázať, že sa nejedná o nezákonné vniknutie do poistenej domácnosti. Poisťovateľ nie je povinný poskytnúť toto plnenie v prípade, pokiaľ nie sú vylúčené pochybnosti o oprávnenosti tejto osoby k vstupu do bytu poistenej domácnosti.

## Článok 6 - IT asistencia

V prípade, že príjemca plnenia má problémy s inštaláciou alebo používaním výpočtovej techniky (vrátane príslušného softwaru) alebo inej bežnej elektroniky (napr. stolové počítače, tablety, notebooky, mobilné telefóny, digitálne fotoaparáty a kamery), poisťovateľ mu prostredníctvom asistenčnej služby poisťovateľa zorganizuje a uhradí:

- a) konzultáciu v dĺžke trvania až 60 minút s IT odborníkom formou telefonického hovoru alebo tzv. vzdialeného internetového pripojenia (pod podmienkou, že príjemca plnenia disponuje funkčným pripojením na internet), ktorý sa pokúsi problém vyriešiť,
- b) v prípade, že postupom podľa písm. a) tohto článku nie je možné problém vyriešiť a jeho povaha oprávňuje k domnienke, že je problém možné vyriešiť fyzickým zásahom vhodného odborníka, má nárok na úhradu nákladov na zásah takéhoto odborníka a to až do výšky 100 € na jednu poistnú udalosť. Nárok na čerpanie poistného plnenia z poistenia IT asistencie má príjemca plnenia dvakrát ročne. Podmienkou poskytnutia poistného plnenia je skutočnosť, že k danému zariadeniu je možné stiahnuť návod na používanie z internetu a zariadenie alebo software je v dobe poistnej udalosti podporované výrobcom alebo tvorcom.

## Článok 7 - Technická asistencia - výluky

1. Okrem výluk uvedených vo VPP-ŽP PP 2026 a v časti I, článku 6 týchto PP-AS PP 2026, sa na poistenie technickej asistencie vzťahujú aj ďalšie, nižšie uvedené výluky.
2. Technická havária, zablokovanie dverí a zámkov – výluky
  - a) Z prác, ktorých úhrada je predmetom poistného plnenia poisťovateľa, sú vylúčené akékoľvek práce vykonávané v:
    - nebytových priestoroch určených na komerčné účely (napríklad výrobné, priemyselné, komerčné, kancelárske priestory a pod.)
    - spoločných priestoroch v bytových domoch a nehnuteľnostiach s viac ako jedným bytom ako napr. chodby, schodište, spoločné pozemky, pivnice, kočíkárne alebo spoločné garáže
    - priestoroch nachádzajúcich sa v budovách, ktoré nie sú určené alebo sú nespôsobilé na bývanie
    - priestoroch, ktoré sa z dôvodu zanedbanej údržby nachádzajú vo výrazne nevyhovujúcom technickom stave
    - rozvody médií a energií, ktoré nie sú súčasťou poistenej domácnosti (napr. rozvody, ktoré sú spoločnou súčasťou budovy, rozvody médií pre spoločné časti nehnuteľnosti a pod.)
  - b) Z prác a úkonov vykonávaných v poistenej domácnosti alebo ich stavebných súčiastiach, ktorých úhrada je predmetom poistného plnenia poisťovateľa, sú vylúčené práce nasledovného charakteru:
    - bežné opravy, údržba alebo preventívne opravy
    - prípady, kedy bola oprava nariadená správnymi orgánmi
    - odstraňovanie škôd spôsobených zavinením tretej osoby
    - opravy a opatrenia odporúčené poisťovateľom po predchádzajúcej intervencii poisťovateľa alebo opatrenia, ktoré príjemca plnenia nezabezpečil a preto opakovane vyžaduje vykonanie rovnakého alebo podobného charakteru
    - úkony a práce požadované oprávnenou osobou, ktoré spadajú do zákonných povinností vlastníka alebo zmluvných záväzkov správcu budovy, v ktorej sa poistená domácnosť nachádza
    - odstraňovanie následkov škôd spôsobených neprofesionálnymi, neodbornými alebo neoprávnenými zásahmi zo strany člena poistenej domácnosti alebo tretej osoby
    - odstraňovanie následkov škôd vzniknutých v dôsledku vykonávania akýchkoľvek stavebných opráv alebo úprav
    - odstraňovanie následkov škôd spôsobených zanedbaním rozvodov inžinierskych sietí
    - odstraňovanie následkov škôd vzniknutých konaním s úmyslom poškodiť majetok alebo

zdravie tretej osoby alebo s úmyslom poškodiť jej práva alebo vandalizmus

- c) Z tohto poistenia nevzniká nárok na poistné plnenie v akejkoľvek súvislosti so škodami na veciach, ktoré tvoria vybavenie domácnosti alebo s odstraňovaním týchto škôd (napr. rôzne elektrické, plynové a iné spotrebiče, nábytok, cennosti, starožitnosti, peniaze a pod.).

### 3. IT asistencia – výluky

Poisťovateľ neposkytuje poistné plnenie vo forme organizácie a úhrady za služby:

- v prípade, že príjemca plnenia požiada o konzultáciu ohľadom softvéru, ktorý nebol legálne získaný
- v prípade serverov a iných aplikácií vyvinutých pre MS Office alebo iného softvéru so špecifickou správou
- v prípade akýchkoľvek následných škôd, napr. strata údajov, strata na zárobku, ušlý zisk a pod.
- v prípade problémov s internetovým pripojením, ktoré je spôsobené poruchou pripojenia alebo externého zariadenia (napr. modemu) zo strany poskytovateľa internetového pripojenia
- ak ide o nákup nového hardvéru, náhradných dielov alebo softvéru, ktoré sú potrebné na opravu problému alebo nefunkčnosti zariadenia.

## Časť III - Poistenie zdravotnej asistencie

### Článok 1 - Predmet poistenia

1. Poistenie zdravotnej asistencie je neživotným poistením.
2. Poistenie zdravotnej asistencie zahŕňa:
  - a) Poistenie Telemedicína – predmetom tohto poistenia je poskytnutie poistného plnenia príjemcovi plnenia formou asistenčných služieb v prípade potreby konzultácie zdravotného stavu s lekárom za podmienok uvedených v týchto PP-AS PP 2026.
  - b) Poistenie rekonvalescencie – predmetom tohto poistenia je poskytnutie poistného plnenia príjemcovi plnenia formou asistenčných služieb v prípade rekonvalescencie v dôsledku choroby alebo úrazu.

### Článok 2 - Poistná udalosť

Poistnou udalosťou sa rozumie choroba alebo úraz poisteného / príjemcu plnenia, ktoré nastali až po vzniku poistenia a v dôsledku ktorých je poistený obmedzený na pohyblivosť. Podmienka obmedzenej pohyblivosti sa nevzťahuje na poistenie Telemedicína.

### Článok 3 - Vznik práva na poistné plnenie – poistenie Telemedicína

1. V prípade, že príjemca plnenia potrebuje konzultovať svoj zdravotný stav s lekárom alebo zdravotníkom, má právo sa s touto žiadosťou obrátiť na telefonické centrum asistenčnej služby poisťovateľa.
2. Asistenčná služba na základe príznakov popísaných po telefóne odporučí vhodného lekára alebo

zdravotníka, ktorého telefonicky spojí s oprávnenou osobou. Lekár alebo zdravotník s príjemcom plnenia skonzultuje jeho problém a poskytne konkrétne odporúčanie alebo návrh na ďalší postup. Predmetom služby je riešenie konkrétneho zdravotného problému, a to vrátane určenia diagnózy, odporúčania možných spôsobov liečby, výber vhodnej medikácie, odhad dĺžky trvania liečby a pod.

3. Prijemca plnenia má nárok na maximálne 12 konzultácií ročne.

Poistenie Telemedicína v žiadnom prípade nenahrádza službu lekárskej pomoci. Poisťovateľ môže poskytnutie poistného plnenia odmietnuť v prípade, ak problém, s ktorým sa prijemca plnenia na poisťovateľa obrátil, nie je možné telefonicky vyriešiť alebo nie je tento spôsob riešenia vhodný (napr. ide o akútny stav, ktorý vyžaduje bezprostredné ošetrovanie lekárom alebo je pre bezpečné stanovenie diagnózy potrebné vykonať fyzické vyšetrenie s pod.). O výbere vhodného lekára alebo zdravotníka rozhoduje výhradne poisťovateľ. Prostredníctvom poistenia Telemedicína nie je možné predpísať lieky na predpis. Za prípadné zdravotné komplikácie prijemcu plnenia nezodpovedá poisťovateľ. Za poskytnutú konzultáciu zodpovedá lekár.

#### Článok 4 - Vznik práva na poistné plnenie – poistenie rekonvalescencie

V prípade, že dôjde k poistnej udalosti, v dôsledku ktorej prijemca plnenia nie je schopný zabezpečiť bežný chod svojej domácnosti, poisťovateľ alebo asistenčná služba na žiadosť oprávnenej osoby:

- a) Zorganizuje a uhradí prepravu poisteného v závislosti od jeho zdravotného stavu buď sanitným vozidlom alebo vozidlom taxi na lekársku kontrolu, ktorú v súvislosti s poistnou udalosťou predpísal ošetrojúci lekár poisteného a späť do miesta bydliska, a to až do výšky limitu poistného plnenia, ktorý je stanovený na 300 € na jednu poistnú udalosť. Poistený má nárok na využitie tejto služby maximálne päťkrát počas jednej poistnej udalosti, avšak celkovo iba do limitu poistného plnenia uvedeného v tomto písmene a) čl. 4.
- b) Zorganizuje a uhradí zabezpečenie nákupu jedla a hygienických potrieb na adresu bydliska poisteného, a to až do výšky limitu poistného plnenia, ktorý je stanovený na 300 € na jednu poistnú udalosť. Poistený má nárok na využitie tejto služby maximálne päťkrát počas jednej poistnej udalosti a zároveň maximálne dvakrát v priebehu jedného týždňa, avšak celkovo iba do limitu poistného plnenia uvedeného v tomto písmene. Predmetom poistného plnenia je iba úhrada práce a dopravy dodávateľa služieb, nie samotného nákupu. Náklady na zakúpený tovar uhradí poistený dodávateľovi služieb na mieste na základe predloženého účtu z vlastných zdrojov. Tovar, ktorý poistený žiada doručiť, musí byť bežne dostupný v bežných maloobchodných predajniach v okolí miesta bydliska poisteného.
- c) Zorganizuje a uhradí bežné upratovanie domácnosti poisteného, a to až do výšky limitu poistného plnenia, ktorý je stanovený na 300 € na jednu poistnú udalosť.

Poistený má nárok na využitie tejto služby maximálne štyrikrát počas jednej poistnej udalosti a zároveň maximálne jedenkrát v priebehu jedného týždňa, avšak celkovo iba do limitu poistného plnenia uvedeného v tomto odstavci. Za bežné upratovanie sa považuje utretie prachu, vysávanie a umytie podlahových plôch, vynesenie odpadkov, umytie a dezinfekcia toalety a kúpeľne. Upratovanie sa vykonáva výhradne s použitím čistiacich prostriedkov oprávnenej osoby.

#### Článok 5 - Poistenie zdravotnej asistencie – výluky

Poisťovateľ neposkytne, okrem výluk uvedených vo VPP-ŽP PP 2026 a v časti I, článku 6 týchto PP-AS PP 2026, poistné plnenie z poistenia i v nasledujúcich prípadoch:

- a) Ak prijemca plnenia nesúhlasí s výberom dodávateľa služieb, ktorý vykonala asistenčná služba;
- b) pokiaľ poistený na žiadosť asistenčnej služby nepreukáže (napr. správou od ošetrojúceho lekára), že je v dôsledku škodovej udalosti natoľko obmedzený v pohyblivosti, že by úkony, ktoré sú predmetom poistného plnenia z poistenia rekonvalescencie, nebol schopný sám zvládnuť, prípadne by ich zvládol len s veľkými ťažkosťami;
- c) pokiaľ škodová udalosť vznikla ako následok choroby alebo úrazu, ku ktorým došlo po použití alkoholu alebo návykových látok alebo v súvislosti so zneužitím liekov poisteným;
- d) pokiaľ ku škodovej udalosti došlo v dôsledku úmyselného konania, trestného činu, samovraždy alebo stávky poisteného;
- e) pre duševnú chorobu.

### Časť IV - Poistenie právnej asistencie

#### Článok 1 - Predmet poistenia

- Poistenie právnej asistencie je neživotné poistenie.
- Poistenie právnej asistencie zahŕňa právne poradenstvo telefonicky, elektronicky alebo iným vhodným spôsobom v prípade poistenej udalosti. Výber spôsobu komunikácie je výhradne na poisťovateľovi alebo asistenčnej službe.

#### Článok 2 - Poistná udalosť

Poistnou udalosťou je smrť poisteného alebo jemu blízkej osoby (manžel/manželka, druh/družka, rodičia, deti) spojená s potrebou zorientovať sa v právach a povinnostiach pozostalých osôb (napr. sociálne zabezpečenie, lehoty na predloženie osobných dokumentov zosnulého, dedičské konania a pod.).

#### Článok 3 - Poistné plnenie

- V prípade poistnej udalosti má poistený alebo pozostalí poisteného právo kontaktovať asistenčnú službu na právnu konzultáciu.
- Poistený alebo pozostalí poisteného sú povinní na žiadosť poisťovateľa alebo asistenčnej služby odovzdať pracovníkom asistenčnej služby všetky dokumenty týkajúce sa poistnej udalosti. Bez toho nie je možné poskytovať asistenčné služby.
- Poistený alebo pozostalí poisteného majú nárok na maximálne dve konzultácie počas jednej poistnej

udalosti až do limitu poistného plnenia, ktorý je stanovený na 150 € za jednu poistnú udalosť.

4. O potrebe zapojenia vhodného dodávateľa služieb (právnik) rozhoduje výlučne asistenčná služba.

#### **Článok 4 - Poistenie právnej asistencie – výluky**

Poistovateľ neposkytne, okrem výluk uvedených vo VPP-ŽP PP 2026 a v časti I, článku 6 týchto PP-AS PP 2026, poistné plnenie z poistenia i v nasledujúcich prípadoch:

- a) ak poistený alebo pozostalí poisteného žiadajú o konzultáciu v prípadoch iných než opísaných v časti IV, článku 1 týchto PP-AS PP 2026;
- b) v prípade, že poistený alebo pozostalí poisteného nesúhlasia s výberom dodávateľa služieb, ktorý vykonala asistenčná služba;
- c) v prípade, že poistený alebo pozostalí poisteného nespolupracujú s asistenčnou službou, neodpovedajú na otázky alebo neposkytnú požadované dokumenty, napriek tomu, že je v ich moci ich odovzdať.