



Poistné podmienky

Poistenie asistencie *MotoCare*



POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB MOTOCARE

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB MOTOCARE (VPP-MCSK-2403)

Článok 1 – ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Poistenie asistenčných služieb MotoCare (ďalej len "poistenie") je majetkovým poistením, dojednáva ho EUROP ASSISTANCE S.A. ako poisťovateľ a riadi sa príslušnými ustanoveniami zákona č. 89/2012 Z. z., Občianskeho zákonníka (ďalej len "Občiansky zákonník"), týmito Všeobecnými poistnými podmienkami pre poistenie asistenčných služieb MotoCare a Osobitnými poistnými podmienkami pre poistenie asistenčných služieb MotoCare.
2. Všeobecné poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb MotoCare (ďalej len "VPP-MCSK-2403") a Osobitné poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb MotoCare (ďalej len "OPP-MCSK-2403") spolu s poistnou zmluvou tvoria jeden právny dokument, ktorý je potrebné čítať a uplatňovať vo vzájomnej súvislosti a jednote. Od VPP-MCSK-2403 a OPP-MCSK-2403 sa možno v poistnej zmluve odchyliť na základe písomnej dohody medzi poisťovateľom a poistníkom.

Článok 2 – VÝKLAD POJMOV

1. Pre účely tohto poistenia sa nasledujúce pojmy vždy vykladajú takto:
 - a. Asistenčná centrála – Europ Assistance s.r.o. so sídlom Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 87094.
 - b. Cestná asistencia – výjazd zmluvnej asistenčnej centrály na miesto poistnej udalosti s cieľom odstrániť príčinu poistnej udalosti na mieste.
 - c. Defekt pneumatiky – akékoľvek poškodenie pneumatiky, ktoré spôsobuje, že vozidlo je nespôsobilé na jazdu alebo nespôsobilé na používanie na ceste v súlade s príslušnými predpismi.
 - d. Dodávateľ/zhotoviteľ – právnická alebo fyzická osoba, ktorá poskytuje asistenčné služby alebo vykonáva prácu, ktorú sprostredkúva asistenčné centrum a vykonáva pre príjemcu;
 - e. Hranica poistného plnenia – dohodnutý limit poistného plnenia určený poistnou sumou alebo limitom poistného plnenia;
 - f. Kontaktné spojenie – telefón, e-mail alebo iná adresa, na ktorú je poisťovateľ oprávnený zasielať svoje oznámenia.
 - g. Korešpondenčná adresa – adresa trvalého bydliska alebo sídla, prípadne iná adresa písomne oznámená poisťovateľovi, na ktorú poisťovateľ výlučne doručuje všetku písomnú korešpondenciu.
 - h. Krádež – odcudzenie vozidla treťou osobou.
 - i. Nariadený odťah – odťah, odvoz alebo pomoc vodičovi nariadená orgánom verejnej moci štátu, na území ktorého sa poistenie vzťahuje podľa týchto poistných podmienok.
 - j. Nehoda – udalosť, pri ktorej je vozidlo mechanicky poškodené zvonku alebo zničené v dôsledku nárazu a ktorá spôsobí, že vozidlo je nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách v súlade s príslušnými predpismi; za nehodu sa považuje aj poškodenie vozidla spôsobené živelnou pohromou.
 - k. Odtiahnutie vozidla – služba zorganizovania zmluvného dodávateľa asistenčnej centrály na miesto poistnej udalosti na prepravu nepojazdného vozidla z miesta poistnej udalosti do najbližšieho autorizovaného servisu, alebo iného vhodného zariadenia do vzdialenosti maximálne 100 km od miesta poistnej udalosti.
 - l. Oprávnená osoba – osoba, ktorá je oprávnená čerpať poistné plnenie; oprávnenou osobou je poistený alebo oprávnený užívateľ poisteného vozidla v čase poistnej udalosti, ak je oprávneným užívateľom vozidla osoba odlišná od poisteného.
 - m. Poisťovateľ – EUROP ASSISTANCE S.A., so sídlom 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francúzsko, zapísaná v obchodnom registri a registri spoločností v Nanterre pod číslom 451 366 405, a konajúca prostredníctvom svojej pobočky EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH, so sídlom Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, DO2 RR77, Írsko, zapísaná v írskom registri spoločností pod číslom 907 089.
 - n. Poistná doba – doba, na ktorú bolo poistenie dohodnuté.
 - o. Poistná udalosť – náhodná udalosť, s ktorou je spojená povinnosť poisťovateľa poskytnúť poistné plnenie poistenému alebo oprávnenej osobe, bližšie špecifikovaná na OPP-MCSK-2403.
 - p. Poistné – platba za poistenie, ktorú je poistník povinný zaplatiť poisťovateľovi.
 - q. Poistné nebezpečenstvo – možná príčina poistnej udalosti.
 - r. Poistné obdobie – obdobie dohodnuté v poistnej zmluve, za ktoré sa platí poistné
 - s. Poistné plnenie – peňažné alebo vecné plnenie, ktoré poisťovateľ poskytuje príjemcovi v dohodnutom rozsahu v dôsledku poskytnutia asistenčných služieb príjemcom.
 - t. Poistné riziko – miera pravdepodobnosti vzniku poistnej udalosti spôsobenej poisteným nebezpečenstvom.
 - u. Poistník – osoba, ktorá s poisťovateľom uzavrela poistnú zmluvu.

- v. Poistný záujem – oprávnená potreba ochrany pred následkami poistnej udalosti.
 - w. Poistenie zodpovednosti za škodu – poistenie určené na náhradu škody vyplývajúcej z poistnej udalosti.
 - x. Poistený – osoba, na ktorej majetok, život, zdravie, zodpovednosť za škodu alebo iné hodnoty poistného záujmu sa poistenie vzťahuje.
 - y. Porucha – stav, keď je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku v cestnej premávke v dôsledku opotrebenia alebo poškodenia jeho komponentov spôsobeného vlastnou funkciou jednotlivých častí vozidla v bežnej prevádzke a v dôsledku poruchy zariadení tvoriacich povinnú výbavu vozidla pre jeho prevádzku (predpísané vonkajšie svetlá vozidla). Za poruchu sa považuje aj poškodenie spôsobené zvieratám.
 - z. Poskytnutie asistenčných služieb – forma poistného plnenia, pri ktorej poisťovateľ prostredníctvom asistenčnej centrály zorganizuje poskytnutie asistenčných služieb oprávnenej osobe v rozsahu a podľa limitov VPP-MCSK-2403 a OPP-MCSK-2403, pričom náklady na asistenčné služby presahujúce stanovené finančné limity hradí oprávnená osoba.
 - aa. Práca – forma poistného plnenia vo forme asistenčných služieb, ktoré poisťovateľ prostredníctvom asistenčnej centrály poskytuje oprávnenej osobe v prípade poistnej udalosti.
 - bb. Repatriácia vozidla – cesta zmluvného dodávateľa asistenčnej centrály na miesto poistnej udalosti, ktorej cieľom je preprava nepojazdného vozidla vrátane posádky zo zahraničia do Slovenskej republiky.
 - cc. Škodná udalosť – udalosť, ktorá spôsobila škodu a ktorá by mohla viesť k vzniku práva na poistné plnenie z tohto poistenia.
 - dd. Užívateľská udalosť – pre účely poistenia, medzi takéto stavy patria: strata, zlomenie a zabudnutie kľúčov od vozidla, zámena a nedostatok paliva alebo energie použitej na pohyb vozidla a vybitie štartovacej batérie (akumulátora) vozidla.
 - ee. Vandalizmus – poškodenie vozidla treťou osobou, ktoré spôsobí, že vozidlo nie je spôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách alebo nie je spôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách v súlade s príslušnými predpismi.
 - ff. Vozidlo – motocykel (jednostopové vozidlo), trojkolka alebo štvorkolka s maximálnym počtom 2 osôb vrátane vodiča, schválené pre používanie na cestách.
 - gg. Živelná udalosť – udalosť, pri ktorej je vozidlo mechanicky poškodené zvonku alebo zničené vyššou mocou, vrátane samovoľného požiaru, výbuchu, úderu blesku, povodne, víchrice, krupobitia a mrazu.
2. Poistenie sa uzatvára proti riziku náhodnej udalosti, ktorá môže spôsobiť poistnú udalosť. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastanú počas trvania poistenia.
 3. Poisťovateľ poskytne poistné plnenie v rozsahu a vo forme vecného alebo peňažného plnenia podľa príslušných ustanovení OPP-MCSK-2403.
 4. Limit poistného plnenia uvedený v tabuľke Prehľad poistného plnenia MotoCare predstavuje maximálnu sumu, ktorú poisťovateľ poskytne za každú poistnú udalosť, ktorá nastane počas trvania poistenia, ak nie je ďalej uvedené inak. V Prehľade poistného plnenia sú uvedené aj limity čiastkových poistných plnení.
 5. Poisťovateľ nie je povinný poskytnúť poistné plnenie, ak sa následky udalosti, ktorá nastala pred začiatkom poistenia, prejavia počas trvania poistenia.
 6. Poistné plnenie sa poskytuje vo forme sprostredkovania a úhrady asistenčných služieb, pričom na výpočet hodnoty poistného plnenia v cudzej mene a na výpočet hodnoty hotovosti v cudzej mene sa použije kurz ČNB platný pre deň vzniku poistnej udalosti.
 7. Limit poistného plnenia pre jednu poistnú udalosť je **4 000 €**.

Článok 4 – ÚZEMNÝ ROZSAH

1. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli v Slovenskej republike a v zahraničí v nasledujúcich krajinách/regiónoch: Albánsko, Andorra, Belgicko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Ceuta, Cyprus, Česko, Čierna Hora, Dánsko, Estónsko, Faerské ostrovy, Fínsko, Francúzsko, Grécko, Holandsko, Chorvátsko, Írsko, Island, Kosovo, Lichtenštajnsko, Litva, Lotyšsko, Luxembursko, Maďarsko, Malta, Maroko, Melilla, Moldavsko, Monako, Nemecko, Nórsko, Rakúsko, Poľsko, Portugalsko, Rumunsko, San Maríno, Severné Macedónsko, Slovinsko, Srbsko, Španielsko, Švédsko, Švajčiarsko, Taliansko, Tunisko, Turecko, Ukrajina (okrem Chersonskej, Doneckej, Luhanskej a Záporožskej oblasti a Krymu), Spojené kráľovstvo Veľkej Británie a Severného Írska a Vatikán.

Článok 5 – ZAČIATOK, ZMENY, OBDOBIE TRVANIA A ZÁNIK POISTENIA

1. Ak nie je dohodnuté inak, poistná zmluva, všetky právne úkony súvisiace s poistnou zmluvou a komunikácia týkajúca sa poistenia musia mať písomnú formu. V prípade poistnej zmluvy uzatvorenej formou obchodu na diaľku sa za právny úkon postačujúci na uzavretie poistnej zmluvy považuje vyplnenie elektronického formulára vrátane potvrdenia o prijatí VPP-MCSK-2403 a OPP-MCSK-2403 a zaplatenie poistného v súlade s poistnými podmienkami. Právo na poistné plnenie z

Článok 3 – ROZSAH POISTNÉHO PLNENIA

1. Poistenie je poistením majetku a súvisiacich asistenčných služieb, je to súkromné poistenie a uzatvára sa ako poistenie proti škode.

poistnej udalosti však vzniká oprávnenej osobe a poisťovateľ je povinný poskytnúť poistné plnenie oprávnenej osobe až po zaplatení poistného, najskôr však na začiatku poistenia, a to v súvislosti s poistnou udalosťou, ktorá nastala po zaplatení poistného, najskôr však na začiatku poistenia.

2. Poistná ochrana začína o 00:00 hodine dňa uvedeného v poistnej zmluve ako začiatok poistenia a končí o 24:00 hodine dňa uvedeného v poistnej zmluve ako koniec poistenia.
3. Začiatok poistenia nemôže byť dohodnutý na dátum, ktorý predchádza dátumu účinnosti poistnej zmluvy.
4. Poistenie sa uzatvára na obdobie jedného roka.
5. Poisťovateľ má nárok na poistné za dobu trvania poistenia. Výška a splatnosť poistného je dohodnutá v poistnej zmluve v slovenskej mene.
6. Poistenie nie je možné prerušiť, ak nie je dohodnuté inak.
7. Poistenie zaniká právnym úkonom poisťníka alebo poisťovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi:
 - a. na základe dohody medzi poisťovateľom a poisťníkom;
 - b. výpoveďou doručenou do 2 mesiacov odo dňa uzavretia poistnej zmluvy s osemďňovou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia výpovede a po uplynutí ktorej poistenie zanikne;
 - c. výpoveďou podanou do 3 mesiacov odo dňa oznámenia vzniku poistnej udalosti, pričom výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť dňom doručenia výpovede, po uplynutí ktorej poistenie zanikne;
 - d. zrušením poistnej zmluvy;
 - e. odmietnutím poistného plnenia zo strany poisťovateľa, v takom prípade poistenie zanikne dňom doručenia odmietnutia poistného plnenia, pričom poisťovateľ má právo na poistné do konca poistného obdobia, v ktorom došlo k zániku poistenia; ak je poistné stanovené ako jednorazové poistné, v takom prípade má poisťovateľ právo na celé jednorazové poistné.
8. Poistenie ďalej zaniká:
 - a. na konci poistného obdobia;
 - b. ukončenie poistného rizika;
 - c. smrťou poisteného;
 - d. v deň nasledujúci po uplynutí lehoty stanovenej poisťovateľom na zaplatenie dlžného poistného.
9. V prípade uzavretia poistnej zmluvy formou predaja na diaľku podľa Občianskeho zákonníka môže poisťník od poistnej zmluvy odstúpiť do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy bez udania dôvodu, ak mu ešte nebolo poskytnuté poistné plnenie.

Článok 6 – POVINNOSTI ÚČASTNÍKOV POISTENIA

1. Okrem povinností uložených v OPP-MCSK-2403 je oprávnená osoba povinná:
 - a. prijať všetky možné opatrenia na odvrátenie alebo zabránenie rozšírenia akejkoľvek poistnej udalosti;
 - b. bez zbytočného odkladu oznámiť poisťovateľovi telefonicky na čísle +421 220 510 858 alebo písomne na adrese technical@europ-assistance.cz, že nastala poistná udalosť, podať o nej pravdivé vysvetlenie a predložiť doklady o jej vzniku a rozsahu;
 - c. spolu s oznámením poistnej udalosti zaslať poisťovateľovi riadne vyplnené hlásenie o škode s originálmi dokladov uvedených v záhlaví tohto hlásenia, prípadne predložiť ďalšie doklady vyžiadané asistenčnou centrálou; všetky náklady s tým spojené znáša poisťník alebo oprávnená osoba;
 - d. oznámiť poisťovateľovi, ak je to isté riziko súčasne poistené u iného poisťovateľa, pričom uvedie názov poisťovateľa a podrobnosti o uzatvorení poistení;
 - e. zabezpečiť voči inému právo na náhradu škody spôsobenej poistnou udalosťou.
2. Ak malo porušenie povinností poisťníka alebo oprávnenej osoby podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti, jej priebeh, na zväčšenie rozsahu jej následkov alebo na zistenie alebo určenie výšky poistného plnenia, má poisťovateľ prostredníctvom asistenčnej centrály právo znížiť poistné plnenie úmerne tomu, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah povinností poisťovateľa plniť.
3. Poisťovateľ je oprávnený odmietnuť poistné plnenie v celom rozsahu prostredníctvom asistenčnej centrály, ak príčinou poistnej udalosti bola skutočnosť, o ktorej sa dozvedel až po vzniku poistnej udalosti a ktorú nemohol zistiť pri dojednávani poistenia alebo jeho zmene v dôsledku úmyselne alebo z neobstaranosti nepravdivých alebo neúplných odpovedí na písomné otázky týkajúce sa skutočností, ktoré sú dôležité pre rozhodnutie poisťovateľa o tom, ako ohodnotiť poistné riziko, či ho poistiť a za akých podmienok, a či by v prípade, že by túto skutočnosť poznal v čase uzavretia poistnej zmluvy, zmluvu neuzavrel alebo by ju uzavrel za iných podmienok. Dňom doručenia oznámenia o odmietnutí poistného plnenia z uvedených dôvodov poistenie zaniká.

Článok 7 – VŠEOBECNÉ VÝLUKY Z POISTENIA

1. Poisťovateľ nie je povinný poskytnúť poistné plnenie, ak poistná udalosť nastala v súvislosti alebo v dôsledku:
 - a. udalosti vojny, občianskej vojny, občianskych nepokojov, vzbury, povstania alebo iných masových násilných nepokojov, štrajkov, výluk, teroristických činov (t. j. násilných činov motivovaných politicky, sociálne, ideologicky

- alebo nábožensky) vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie alebo v priamej súvislosti s takýmito udalosťami;
- b. výtržnosti, ktorú príjemca spôsobil, alebo v súvislosti s trestným činom, ktorý spáchal a za ktorý bol uznaný vinným;
 - c. zásah štátneho orgánu alebo verejnej správy;
 - d. účinkov jadrovej energie;
 - e. požitie alkoholu, omamných alebo psychotropných látok alebo lieku označeného zákazom viesť motorové vozidlo;
 - f. úmyselné konanie alebo nedbanlivosť príjemcu.
2. Poistenie a poistné plnenie sa nevzťahuje:
 - a. vozidlá, ktoré sa v čase uzavretia poistenia nachádzali inde ako v Slovenskej republike;
 - b. vozidlá, ktoré boli upravené alebo modifikované takým spôsobom, že nespĺňajú podmienky na poskytovanie štandardných asistenčných služieb (napr. vozidlá OFF-ROAD alebo štvorkolky bez povolenia na prevádzku v cestnej premávke, vozidlá s právom prednostnej jazdy, vozidlá z prenájmu alebo vozidlá prevádzkované za poplatok);
 - c. v prípade nehôd, ku ktorým dôjde počas motocyklových pretekov, súťaží alebo testovacích jazd spojených so súťažou (tréninom);
 - d. pravidelnú výmenu dielov, materiálov a príslušenstva, pravidelnú a inú údržbu a kontroly súvisiace s bežnou prevádzkou vozidla, ako aj nedostatky v povinnej výbave a príslušenstve, ako aj poruchy alebo nefunkčnosť príviesov vozidla a ich prídavných zariadení;
 - e. mýto, pokuty, parkovné, ktoré príjemcovi vznikli pri bežnej činnosti, a náklady, ktoré by príjemcovi vznikli, aj keby k udalosti nedošlo (napr. náklady na potraviny, ktoré by si príjemca musel kúpiť, atď.);
 - f. poistné udalosti, ktoré nastali mimo cesty alebo v teréne, ktorý bráni kvalitnému a včasnému poskytnutiu služieb;
 - g. opakované poruchy spôsobené nesprávnou starostlivosťou alebo udalosťami vyplývajúcimi z nesprávnej údržby, ktorá nebola v súlade s odporúčaniami výrobcu.
 3. Nárok oprávnenej osoby na poistné plnenie nevzniká alebo môže byť obmedzený v týchto prípadoch:
 - a. ak by poskytnutie finančných alebo materiálnych výhod viedlo k porušeniu sankcií, zákazov alebo obmedzení uložených rezolúciami OSN alebo obchodných, hospodárskych alebo finančných sankcií uložených zákonmi alebo predpismi Slovenskej republiky, Európskej únie alebo Spojených štátov amerických (USA);
 - b. ak sú služby organizované inak ako prostredníctvom asistenčného pracoviska alebo ak organizácia služieb nie je vopred dohodnutá prevádzkovateľom asistenčného pracoviska;

- c. ak kvalitnému a včasnému poskytnutiu asistenčných služieb bránia faktory nezávislé od vôle asistenčnej centrály, napr. vyššia moc, zmena právnych predpisov v krajine udalosti, rozhodnutia príslušných orgánov verejnej moci.

Článok 8 – DORUČOVÁNÍ

1. Zmluvné strany si navzájom doručujú písomnosti prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb na poštovú adresu sídla zmluvnej strany uvedenú v poistnej zmluve, ktorú druhá zmluvná strana preukázateľne oznámila po uzavretí poistnej zmluvy, alebo elektronickou poštou na elektronickú adresu. Poisťovateľ doručuje písomnosti poistníkovi len na adresu v Slovenskej republike.
2. Ak adresát doporučenej zásielky nebol zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia zdržiava a písomnosť nebola doručená, písomnosť sa uloží v miestne príslušnej prevádzkarni poskytovateľa poštových služieb a adresát sa vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť prevzal. Písomnosť sa považuje za doručení dňom uloženia, aj keď sa adresát o uložení nedozvedel. Ak sa adresát v mieste doručenia nezdržiava a neinformuje o tom poisťovateľa, písomnosť sa považuje za doručení dňom, keď sa zásielka vrátila poisťovateľovi ako nedoručiteľná. Ak adresát odmietne písomnosť prevziať, písomnosť sa považuje za doručení dňom, keď ju adresát odmietol prevziať.
3. Poistník a poistený sú povinní bezodkladne písomne oznámiť poisťovateľovi prostredníctvom asistenčnej centrály zmenu adresy na doručovanie, pričom ak zmena adresy nebola oznámená, má sa za to, že adresát sa zdržiava na uvedenej adrese, ak nepreukáže opak.

Článok 9 – ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Komunikácia medzi poisťovateľom, poistníkom a poisteným, ako aj oprávnenou resp. povinnou osobou, bude prebiehať v českom či slovenskom jazyku, a všetky informácie týkajúce sa poistenia, o ktoré záujemca pri dojednávaní poistenia alebo počas trvania poistenia požiada, ako aj tieto poistné podmienky budú poskytované vo slovenskom jazyku.
2. Sťažnosti poistníkov, poistených alebo oprávnených osôb sú vybavované podľa štandardných interných pravidiel poisťiteľa a je možné ich poisťiteľovi zasielať prostredníctvom držiteľa poštovej licencie na adresu poisťiteľa alebo elektronicky na e-mailovú adresu podnety@europ-assistance.cz. Poisťiteľ sťažnosť prešetrí a po skončení šetrenia informuje písomne sťažovateľa o jeho výsledku.
3. Poistník, poistený alebo oprávnená osoba majú ďalej možnosť obrátiť sa so sťažnosťou na orgán dohľadu v poisťovníctve, ktorým je Národná banka Slovenska, so sídlom Imricha Karvaša 1, 811 07 Bratislava, Slovensko. Ak je poisťiteľ Českou národnou bankou vyzvaný na vyjadrenie k sťažnosti, vybaví sťažnosť rovnakým spôsobom ako

v predchádzajúcom bode a informáciu o výsledku šetrenia odošle podľa pokynu Českej národnej banky priamo sťažovateľovi alebo späť Českej národnej banke.

4. Spory medzi spotrebiteľom (poistníkom, poisteným, oprávnenou osobou) a poisťovateľom môžu byť ďalej riešené na príslušnom súde alebo u ombudsmana pre poistenie v rámci alternatívneho riešenia sporov...
5. Na riešenie prípadných spotrebiteľských sporov zo zmlúv uzavretých on-line je možné využiť platformu pre riešenie sporov on-line zriadenú Európskou komisiou. Ide o interaktívnu internetovú stránku, ktorá spotrebiteľovi umožňuje podať sťažnosť on-line prostredníctvom elektronického formulára. Viac informácií nájdete na www.ec.europa.eu/consumers/odr/.
6. Poistná zmluva a vzťahy z nej vyplývajúce alebo s ňou súvisiace sa riadia právnym poriadkom Slovenska. V prípade sporu vyplývajúceho z poistnej zmluvy či s ňou súvisiacim sa účastníci poistenia zaväzujú vyvinúť úsilie k zmiernemu riešeniu. V prípade, že sa nepodarí vyriešiť spor zmiernou cestou, obrátia sa účastníci poistenia na príslušný súd Slovenska.
7. Tieto poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 13. 04. 2024.

OSOBITNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB MOTOCARE (OPP-MCSK-2403)

Článok 1 – DEFINÍCIA POISTNEJ UDALOSTI

1. Poistnou udalosťou v rámci poistenia asistenčných služieb je:
 - a. nepojazdnosť poisteného vozidla;
 - b. technická nespôsobilosť poisteného vozidla na prevádzku na pozemných komunikáciách podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, spôsobené nehodou, poruchou, defektom pneumatiky, krádežou, vandalizmom, prírodnou katastrofou a nehodou používateľa.

Článok 2 – HLÁSENIE POISTNEJ UDALOSTI A POVINNOSTI POISTENÉHO

1. V prípade poistnej udalosti je oprávnená osoba povinná o tejto skutočnosti bezodkladne informovať asistenčnú centrálu telefonicky: (+421) 220 510 858, ktorá je klientom k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
2. Nárok na úhradu asistenčných služieb vzniká za predpokladu, že službu organizuje asistenčné centrum alebo že asistenčné centrum vopred súhlasilo s intervenciou.
3. Pri kontaktovaní asistenčnej centrálky je volajúci povinný poskytnúť tieto informácie : meno a priezvisko, evidenčné číslo vozidla, prípadne číslo poistnej zmluvy alebo VIN vozidla, kontaktné telefónne číslo, miesto, kde sa vozidlo nachádza, dôvod nepojazdnosti vozidla a ďalšie informácie potrebné na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.
4. Pri poskytovaní asistenčných služieb súvisiacich s poistnou udalosťou je príjemca povinný poskytnúť asistenčnej centrále súčinnosť. V prípade, že nárok oprávneného na poskytnutie asistenčných služieb a úhradu súvisiacich nákladov nebude preukázaný, asistenčné služby nebudú poskytnuté.

ROZSAH POSKYTOVANÝCH ASISTENČNÝCH SLUŽIEB – POISTNÉHO PLNENIA

Článok 3 – TELEFONICKÉ INFORMAČNÉ SLUŽBY

1. Asistenčné pracovisko poskytne informácie alebo poradenstvo v nasledujúcom rozsahu:
 - a. vyhľadanie a poskytnutie kontaktných údajov najbližšieho autorizovaného servisu značky vozidla podľa požiadavky oprávnenej osoby;
 - b. dohodnutie konferenčného hovoru s technickým špecialistom z asistenčnej centrálky ohľadom prevádzky vozidla;
 - c. tlmočenie v komunikácii s miestnymi autoritami do a z anglického jazyka.

Článok 4 – TECHNICKÁ POMOC

1. V prípade, že na vozidle nastane poistná udalosť, poisťovateľ ju zorganizuje prostredníctvom asistenčnej centrálky:
 - a. cestná asistencia na opravu poruchy vozidla na mieste udalosti, ak je to vzhľadom na jej povahu možné a účelné. V takýchto prípadoch cestná asistenčná centrála zabezpečí opravu vozidla na mieste prostredníctvom svojho dodávateľa; náklady na použité náhradné diely, komponenty a prevádzkové kvapaliny uhradí oprávnená osoba dodávateľovi na mieste;
 - b. odťah vozidla vrátane nevyhnutnej manipulácie s vozidlom pri jeho nakladaní a skladaní alebo uvoľnenie vozidla z terénu na cestu a prepravu osôb (maximálne 2 osôb) na miesto zvolené oprávnenou osobou v maximálnej vzdialenosti 100 km od miesta poistnej udalosti. Na žiadosť oprávnenej osoby v prípadoch, keď nie je možné vozidlo uviesť späť do prevádzky na území Slovenskej republiky do 12 hodín od nahlásenia poruchy vozidla asistenčnej centrále, asistenčná centrála zabezpečí odťah vozidla do autorizovaného servisu alebo iného vhodného zariadenia, ktoré je najbližšie k miestu bydliska oprávnenej osoby;
 - c. uskladnenie vozidla až do prevzatia vozidla servisom, ak je cieľový servis alebo dielňa v čase nehody alebo poruchy zatvorená, alebo do repatriácie vozidla, maximálne však 5 dní;
 - d. cestnú asistenčnú službu v prípade **nedostatku paliva**, kde asistenčná centrála prostredníctvom dodávateľa zabezpečí dodávku paliva na miesto, kde oprávnená osoba vozidlo zaparkovala. Náklady na dovezené palivo uhradí oprávnená osoba;
 - e. **v prípade zámery paliva**, cestnú asistenciu alebo odťah a prepravu oprávnených osôb. Náklady na palivo hradí oprávnená osoba;
 - f. cestnú asistenciu v prípade **defektu pneumatiky**. Náklady na náhradné diely a materiál uhradí príjemca. Ak sa škoda nedá opraviť na mieste, môže nasledovať odťah vozidla a preprava cestujúcich;
 - g. cestnú asistenciu alebo dodanie náhradných kľúčov v prípade **zablokovania kľúčov vo vozidle alebo straty kľúčov**, prípadne odťah vozidla a prepravu osôb. Výmenu zámkov a prípadné náklady na súčiastky a náhradné diely hradí poistený alebo oprávnená osoba.

Článok 5 – NÁHRADNÉ UBYTOVANIE ČI DOPRAVA

1. V prípade **krádeže, poruchy, nehody, defektu pneumatiky alebo vandalizmu**, ak nie je možné vozidlo uviesť do prevádzky do 12 hodín od oznámenia udalosti na asistenčnej centrále,

poisťovateľ zorganizuje prostredníctvom asistenčnej centrály:

- a. ubytovanie cestujúcich (maximálne 2 osoby) na 3 noci vrátane raňajok v hoteli kategórie **** a doprava cestujúcich do hotela, alebo
 - b. prepravu cestujúcich (maximálne 2 osôb) vlakom alebo autobusom prvej triedy do cieľového miesta alebo miesta bydliska, alebo
 - c. zapožičanie náhradného vozidla kategórie B (napr. Škoda Fabia) na päť po sebe nasledujúcich dní, pričom doba zapožičania nesmie presiahnuť dobu opravy vozidla v autorizovanom servise.
2. Predmetom asistenčných služieb poskytovaných podľa odseku 1 písm. c) tohto článku sú náklady na dodanie a prenájom vozidla. Náklady spojené s parkovaním zapožičaného náhradného vozidla sú hradené vo výške zodpovedajúcej parkovaniu vozidla v servise, do ktorého bolo poistené vozidlo odtiahnuté. Náklady spojené s prevádzkou požičaného vozidla (napr. pohonné hmoty) a prípadné škody na požičanom vozidle poisťovateľ nehradí.

ukončení opravy v autorizovanom alebo inom servise. Poskytnutie asistenčnej služby na vyzdvihnutie vozidla v zahraničí je obmedzené finančným limitom 400 € na jednu poistnú udalosť.

2. Využitie asistenčnej služby vyzdvihnutia vozidla v zahraničí podľa tohto článku je možné kombinovať len s asistenčnou službou podľa článku 5 ods. 1 písm. a) a b) týchto OPP-MCSK-2403.

Článok 7 – REPATRIÁCIA VOZIDLA Z CUDZINY DO SLOVENSKEJ REPUBLIKY

1. Na žiadosť oprávnenej osoby v prípadoch, keď nie je možné uviesť vozidlo do prevádzky do 12 hodín od nahlásenia udalosti **poruchy, nehody, vandalizmu alebo krádeže** na vozidle v zahraničí asistenčnej centrále, asistenčná centrála zorganizuje prepravu vozidla do autorizovaného servisu alebo na miesto, ktoré si klient zvolí najbližšie k bydlisku oprávnenej osoby. Služba repatriácie vozidla zahŕňa aj zabezpečenie dopravy a ubytovania pre cestujúcich (maximálne 2 osoby) do doby prevzatia vozidla zmluvnou stranou, najviac však na dobu uvedenú v článku 5 týchto poistných podmienok, a náhradného vozidla za účelom prepravy cestujúcich do miesta ich bydliska.
2. V prípade využitia asistenčnej služby repatriácie vozidla oprávnená osoba stráca nárok na využitie asistenčných služieb podľa článku 5 písm. b) a c) a článku 7 podľa týchto OPP-MCSK-2403 pre danú poistnú udalosť.
3. Využitie služby uvedenej v odseku 1 tohto článku je podmienené tým, že odťah vozidla organizuje asistenčná centrála.

Článok 8 – VYZDVIHNUTIE OPRAVENÉHO VOZIDLA V ZAHRA NIČÍ

1. Na žiadosť oprávnenej osoby poisťovateľ prostredníctvom asistenčnej centrály zorganizuje cestu oprávnenej osoby alebo ňou poverenej osoby do zahraničia za účelom vyzdvihnutia vozidla po

Tabulka : Prehľad poistného plnenia MotoCare

TABUĽKA SLUŽIEB	Tieto služby je možné čerpať v obmedzených kombináciách.											
	informačné služby	mechanik na mieste	odťah vozidla do 100 km	odťah na Slovensku do miesta určeného klientom, v prípade neopraviteľnosti do 12 hodín	repatriácia v prípade neopraviteľnosti do 12 hodín	náhradné vozidlo	náhradná doprava	náhradné ubytovanie	nariadený odťah	vyprostenie	uskladnenie vozidla	vyzdvihnutie vozidla v zahraničí. Limit 400 €.
Nehoda	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO
Porucha	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO
Vandalizmus	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO
Živelná udalosť	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO
Poškodenie vozidla zvieratom	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO
Krádež vozidla	ÁNO	NIE	NIE	NIE	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	NIE	ÁNO	ÁNO
Defekt pneumatiky	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO
Vybitie startovacieho akumulátoru	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO
Nedostatok pohonných hmôt	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO
Zámena pohonných hmôt	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO
Ztráta, zabúchnutie a zlomenie kľúča	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO	NIE	NIE	NIE	NIE	ÁNO	ÁNO	ÁNO	ÁNO