



# ASISTENCIA

DOPLNKOVÉ POISTNÉ PODMIENKY  
PRE POISTENIE ASISTENCIE  
(DPPA 2609)

COLONNADE   
A FAIRFAX COMPANY

## Obsah

|                                                        |   |
|--------------------------------------------------------|---|
| ČLÁNOK 1. ÚVOD .....                                   | 3 |
| ČLÁNOK 2. ČO JE POISTENÉ? .....                        | 3 |
| ČLÁNOK 3. KTO JE POISTENÝ? .....                       | 4 |
| ČLÁNOK 4. NA ČO SA POISTENIE ASISTENCIE VZŤAHUJE?..... | 4 |
| ČLÁNOK 5. AKO PREBIEHA ASISTENCIA? .....               | 4 |
| ČLÁNOK 6. AKO JE ASISTENCIA POISTENÁ? .....            | 5 |
| ČLÁNOK 7. POMOC V NÚDZOVEJ SITUÁCII.....               | 5 |
| ČLÁNOK 8. ODBLOKOVANIE DVERÍ .....                     | 5 |
| ČLÁNOK 9. OPRAVA SPOTREBIČOV .....                     | 6 |
| ČLÁNOK 10. IT ASISTENCIA .....                         | 7 |
| ČLÁNOK 11. INÉ SLUŽBY POSKYTOVANÉ TELEFONICKY.....     | 7 |
| ČLÁNOK 12. ČO VIAC BY STE MALI VEDIET?.....            | 7 |



## ČLÁNOK 1. ÚVOD

Ďakujeme, že ste si u nás poistili asistenciu. Na jednej strane zmluvného vzťahu ste

**VY**

čiže poistník (ďalej v texte a iných dokumentoch len „vy“), ktorý s nami uzaviera poistnú zmluvu pre Poistenie budovy, domácnosti a zodpovednosti za škodu a na druhej strane

**MY**

(ďalej v texte a iných dokumentoch len „poisťovňa“ alebo jednoducho „my“), no oficiálne Colonnade Insurance S.A. so sídlom Rue Jean Piret 1, L-2350 Luxemburg, Luxembursko, zapísaná v Obchodnom registri Luxemburg pod č. B 61605 konajúca prostredníctvom Colonnade Insurance S.A., pobočka poisťovne z iného členského štátu, Moldavská cesta 8 B, 042 80 Košice, Slovenská republika, IČO: 50 013 602, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel Po, vložka číslo 591/V, DIČ: 4120026471, IČ DPH: SK4120026471.

## NA ČO SLUŽÍ TENTO DOKUMENT?

Tieto Doplnkové poistné podmienky pre poistenie asistencie (DPPA 2609) (označené skratkou DPP) dopĺňajú Všeobecné poistné podmienky pre poistenie budovy, domácnosti a zodpovednosti za škodu (označené skratkou VPPBDZ). Dozviete sa tu viac o poistení asistencie, o tom, v ktorých prípadoch vám zabezpečíme asistenčné služby, uhradíme náklady, ale aj to, aký je správny postup v prípade, že budete potrebovať technickú pomoc. Ak je niektoré slovo v týchto DPP a ostatných súčiastiach poistnej zmluvy podčiarknuté, znamená to, že jeho význam nájdete v Slovníku. Tieto DPP sú platné od: 10.09.2026.

## ČLÁNOK 2. ČO JE POISTENÉ?

Tu sa dozviete možný rozsah asistenčných služieb a tiež výšky limitov poistného plnenia. Každý z asistenčných balíkov má iný rozsah a limit poskytovaných služieb:

### 2.1 Základný balík asistenčných služieb

v sebe zahŕňa:

- a)** Pomoc v núdzovej situácii.
- b)** Odblokovanie dverí.
- c)** Iné služby poskytované telefonicky (napr. kontakt na remeselníkov, informácie o otváracích hodinách obchodov, úradov).

Tento Základný balík je zahrnutý v cene poistenia majetku (poistenie budovy alebo domácnosti).

### 2.2 Rozšírený balík asistenčných služieb

v sebe zahŕňa:

- a)** Pomoc v núdzovej situácii.
- b)** Odblokovanie dverí.
- c)** Iné služby poskytované telefonicky (napr. kontakt na remeselníkov, informácie o otváracích hodinách obchodov, úradov).



- d) Opravu domácich spotrebičov.
- e) IT asistenciu.

Rozšírený balík si je možné pripoistiť k poisteniu majetku (budova alebo domácnosť).

### ČLÁNOK 3. KTO JE POISTENÝ?

Poistenie asistencie chráni vás a aj ostatných členov domácnosti v prípade stavu núdze.

### ČLÁNOK 4. NA ČO SA POISTENIE ASISTENCIE VZŤAHUJE?

Asistencia vám a ostatným členom domácnosti môže pomôcť v núdzových prípadoch, keď urgentne potrebujete pomoc odborníka alebo niektorú z ďalších služieb, ktoré sú uvedené v týchto DPP.

Z poistenia asistencie za poistených teda nahradíme náklady do výšky limitu poistného plnenia (náklady na príchod a odchod odborníka, náklady za jeho prácu a použitý drobný materiál), ktoré sú potrebné na odvrátenie núdzového stavu.

- 4.1** Poistnou udalosťou pre potreby tohto poistenia je náhodný stav núdze na poistenom majetku počas trvania poistenia, za ktorú sme za splnenia všetkých podmienok dojednaných v poistnej zmluve a k nej prináležiacich poistných podmienok povinní poskytnúť poistné plnenie vo forme asistenčnej služby.

### ČLÁNOK 5. AKO PREBIEHA ASISTENCIA?

#### 5.1 Nahlásenie

V prípade, ak dôjde k stavu núdze na vašom majetku, bezodkladne kontaktujte asistenčnú službu na telefónnom čísle:



**+421 911 801 500**

Asistenčná služba je dostupná nepretržite a to aj počas víkendov a sviatkov. Pred kontaktovaním asistenčných služieb si pripravte: **číslo poistnej zmluvy a stručný popis núdzového stavu**. Počas telefonátu sa vás môže pracovník asistenčnej služby pýtať aj iné doplňujúce informácie.

#### 5.2 Asistencia

Asistenčná služba zabezpečí dodávateľa, ktorý poskytne potrebnú službu. Dodávateľ posúdi rozsah škody, spôsob a výšku nákladov, ktoré budú potrebné na odstránenie príčiny stavu núdze. Ak ním odhadované náklady budú vyššie než limit poistného plnenia, ktorý máte uvedený v poistnej zmluve, oznámi vám to pred začiatkom odstraňovania stavu núdze. V tom prípade bude asistenčná služba vykonávaná iba ak budete súhlasiť s tým, že náklady prevyšujúce dojednaný limit znášate vy. Ak s tým súhlasiť nebudete, môžete poskytnutie tejto služby aj úplne odmietnuť.



### 5.3 Úhrada

Náklady do výšky dojednaných limitov uhrádzame priamo my asistenčnej službe. Ak však náklady na službu boli vyššie ako limit poistného plnenia a vy ste s vykonaním služby súhlasili, rozdiel medzi limitom poistného plnenia a celkovou cenou služby uhradíte vy. O spôsobe úhrady sa dohodnete s dodávateľom priamo na mieste.

## ČLÁNOK 6. AKO JE ASISTENCIA POISTENÁ?

Poistenie asistencie poistujeme ako limit na škodu, pričom limity uvedené pri IT asistencii v článku 10 týchto DPP poistujeme ako limit na rok. Limity poistného plnenia pre jednotlivé typy asistencie nájdete aj vo svojej poistnej zmluve.

## ČLÁNOK 7. POMOC V NÚDZOVEJ SITUÁCIÍ

Týmto rozumieme dopravu odborníkov, ich prácu a materiál potrebný na odstránenie núdzového stavu v profesiách: inštalatér, kúrenár, plynár, sklenár, elektrikár, kominár, deratizátor.

### 7.1 Čo je poistené?

- a) Zabezpečenie a náklady na dopravu (príchod a odchod) odborníka,
- b) náklady na prácu a drobný materiál potrebný na odstránenie núdzového stavu.

Asistenčnú službu – Pomoc v núdzovej situácii máte poistenú v Základnom balíku do limitu 250 EUR alebo v Rozšírenom balíku do limitu 500 EUR.

### 7.2 Čo nie je poistené?

- a) Náklady na pomoc v núdzovej situácii, ktoré ste si objednali bez kontaktovania a súhlasu asistenčnej služby,
- b) náklady na použitý materiál, náhradné diely,
- c) bežné alebo preventívne opravy alebo údržba,
- d) odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodborným, nepovoleným, neoprávneným zásahom (napr. člen domácnosti sa neodborne pokúsil o opravu podomietkovej vodovodnej batérie, pričom spôsobil vytopenie domácnosti),
- e) odstraňovanie následkov škôd spôsobených zanedbaním údržby,
- f) odstraňovanie následkov škôd spôsobených úmyselne,
- g) opravy nariadené orgánom štátnej správy alebo orgánom štátnej moci,
- h) opravy vykonávané v spoločných priestoroch bytových domov,
- i) opravy vykonávané vo vedľajších priestoroch,
- j) poruchy kotlov a iných zdrojov tepla.

## ČLÁNOK 8. ODBLOKOVANIE DVERÍ

### 8.1 Čo je poistené?

Ak sa vaše vchodové dvere nedajú otvoriť na to určeným kľúčom, ak ste kľúč od vchodových dverí stratili alebo ho zabudli z vnútornej strany vchodových dverí, toto poistenie sa vzťahuje na:

- a) Zabezpečenie a úhradu nákladov na príchod a odchod zámočníka,



- b) úhradu nákladov na prácu potrebnú na odblokovanie vchodových dverí a úhradu nákladov na kúpu novej cylindrickej vložky vrátane štandardne dodávaného počtu kľúčov k zakúpenej cylindrickej vložke alebo
- c) úhradu nákladov na dovoz náhradných kľúčov.

Asistenčnú službu – Odblokovanie dverí máte poistenú v základnom balíku do limitu 250 EUR alebo v Rozšírenom balíku do limitu 500 EUR.

## 8.2 Čo nie je poistené?

- a) Akékoľvek náklady na zámočníka, ktorého ste si objednali bez kontaktovania a súhlasu asistenčnej služby,
- b) ak po príchode zámočníka neviete preukázať svoju identitu a teda nie je možné vylúčiť, že sa môže jednať o ilegálne vniknutie do uzavretých, uzamknutých priestorov inej osoby,
- c) akékoľvek náklady na otvorenie, odomknutie vedľajších priestorov.

## ČLÁNOK 9. OPRAVA SPOTREBIČOV

### 9.1 Čo je poistené?

Ak sa vám pokazí práčka, práčka kombinovaná so sušičkou bielizne, sušička bielizne, chladnička, chladnička kombinovaná s mrazničkou, mraznička, umývačka riadu, rúra na pečenie, digestor, elektrický alebo plynový sporák, elektrická alebo plynová varná doska, elektrický alebo plynový kotol, prietokový ohrievač, toto poistenie sa vzťahuje na:

- a) Zabezpečenie a úhradu nákladov na dopravu (príchod a odchod) opravára,
- b) úhradu nákladov na prácu potrebnú na odstránenie poruchy spotrebiča alebo
- c) úhradu nákladov na odvoz spotrebiča do najbližšieho autorizovaného servisu alebo iného vhodného servisu v prípade, ak je to za účelom jeho opravy nutné.

Asistenčnú službu – Opravu spotrebičov máte poistenú do limitu 500 EUR.

### 9.2 Čo nie je poistené?

- a) Akékoľvek náklady na opravu poruchy spotrebiča, ak ste si jeho opravu objednali bez kontaktovania a súhlasu asistenčnej služby,
- b) náklady na náhradné diely a materiál,
- c) akákoľvek oprava poruchy na spotrebiči, ktorý nie je súčasťou poistenej budovy alebo domácnosti,
- d) akákoľvek oprava poruchy, ktorá nemá vplyv na funkčnosť spotrebiča,
- e) akákoľvek oprava poruchy, ktorá bola spôsobená neodborným, neoprávneným zásahom (napr. člen domácnosti sa neodborne pokúsil o opravu čerpadla práčky, pričom spôsobil vytopenie domácnosti),
- f) akákoľvek oprava poruchy spotrebiča staršieho než 7 rokov (od jeho kúpy ako nového),
- g) akákoľvek oprava poruchy spotrebiča, na ktorý sa vzťahuje akákoľvek záruka (od výrobcu alebo predajcu).



## ČLÁNOK 10. IT ASISTENCIA

### 10.1 Čo je poistené?

Ak váš počítač, iné elektronické zariadenie alebo software nefunguje ako očakávate, toto poistenie vám môže pomôcť. Vzťahuje sa na:

- a) 60 minút vzdialenej asistencie 2x za poistný rok. Vtedy vám na diaľku dodávateľ pomôže a poradí:
  - S používaním počítača a ostatných zariadení ako napr. tlačiarňou, skenerom,
  - so zapojením televízora, set-top-boxu, DVD prehrávača, mobilného telefónu a ostatných elektronických zariadení za podmienky, že k danému zariadeniu je možné nájsť voľne dostupný návod v slovenskom, českom alebo anglickom jazyku,
  - s nastavením a používaním týchto operačných systémov: MS Windows, Mac OS,
  - s nastavením a používaním bežne rozšírených a dostupných počítačových programov.
- b) Obnovu dát. V tomto prípade dodávateľ pomôže a obnoví:
  - Disky (HDD, SSD), odnímateľné USB zariadenia, pamäťové karty a optické disky

Náklady súvisiace s činnosťami v bode b) hradíme do výšky 800 EUR maximálne 1x za poistný rok.

### 10.2 Čo nie je poistené?

- a) Akákoľvek IT asistencia k programovému vybaveniu, ak bolo obstarané nelegálne, ak nie je možné overiť jeho zakúpenie na základe licencie alebo dokladu o nadobudnutí, ak v dobe žiadosti o IT asistenciu už nie je výrobcom podporované.
- b) Akákoľvek IT asistencia, ak sa elektronické zariadenie alebo programové vybavenie používa na zárobkovú alebo profesionálnu činnosť.
- c) Akákoľvek IT asistencia, ak rýchlosť internetového pripojenia nie je dostatočná.

## ČLÁNOK 11. INÉ SLUŽBY POSKYTOVANÉ TELEFONICKY

Asistenčná služba vám telefonicky v prípade potreby poskytne:

- Informácie o službách remeselníkov a ich dostupnosti,
- kontakt na znalca nehnuteľností,
- iné všeobecné informácie (napr. kontakt na remeselníkov, informácie o otváracích hodinách a pod.).

## ČLÁNOK 12. ČO VIAC BY STE MALI VEDIEŤ?

Asistencia v žiadnom prípade nenahrádza úlohu záchranných a iných zložiek zriadených zákonom (napr. polícia, zdravotná služba, hasiči). Asistenčná služba, dodávateľ a ani my nie sme zodpovední za akékoľvek škody vzniknuté časovým oneskorením od registrácie požiadavky do času poskytnutia informácie alebo služby, ktoré patria do kompetencii záchranných a iných zložiek zriadených zákonom.

