



ASISTENCIA

DOPLNKOVÉ POISTNÉ PODMIENKY
PRE POISTENIE ASISTENCIE
(DPPA 2601)

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	6
ČLÁNOK 9. OPRAVA SPOTREBIČOV	6
ČLÁNOK 10. IT ASISTENCIA	7
ČLÁNOK 11. INÉ SLUŽBY POSKYTOVANÉ TELEFONICKY.....	7
ČLÁNOK 12. ČO VIAC BY STE MALI VEDIEŤ?.....	8



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 SLUŽI TENTO DOKUMENT?

Tieto Doplnkové poistné podmienky pre poistenie asistencie (označené skratkou DPPA 2601) dopĺňajú Všeobecné poistné podmienky pre poistenie budovy, domácnosti a zodpovednosti za škodu (označené skratkou VPPBDZ 2601). 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: 20.01.2026.

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, ak vykonáva deratizáciu (ničenie hlodavcov).

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 200 EUR alebo v Rozšírenom balíku do limitu 400 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,
- k) náklady na dopravu deratizátora, jeho prácu a materiál pri vykonávaní iných činností ako deratizácie, napr. dezinfekcie a dezinsekcie (ničenie hmyzu, ako napr. šváby, ploštice, blchy, vši).



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 200 EUR alebo v Rozšírenom balíku do limitu 250 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 250 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 VEDIETĚ?

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.

