

**OSOBITNÉ POISTNÉ PODMIENKY**  
**PRE PRIPOISTENIE**  
**ASISTENČNÝCH SLUŽIEB – SAS0/SAS3**

Tieto osobitné poistné podmienky pre pripoistenie asistenčných služieb (ďalej len „OPP AS“) dopĺňajú všeobecné poistné podmienky pre životné poistenie (ďalej len „VPP ŽP“), všeobecné poistné podmienky pre úrazové pripoistenie (ďalej len „VPP ÚP“), všeobecné poistné podmienky pre pripoistenie choroby (ďalej len „VPP PCH“), Osobitné poistné podmienky pre poistenie NN SMART Senior a tvoria neoddeliteľnú súčasť poistnej zmluvy.

**Definície pojmov**

Pre tieto OPP AS platia nasledujúce definície:

**Poistený**

Je fyzická osoba, ktorá má v súlade s ustanoveniami OPP AS právo na asistenčné plnenie.

**Asistenčná spoločnosť**

Právnická osoba, ktorá menom a v zastúpení poistiteľa poskytuje poistenému asistenčné plnenie. Asistenčná spoločnosť zastupuje poistiteľa pri uplatňovaní, šetrení a likvidácii poistných udalostí. Asistenčná spoločnosť alebo iný poistiteľom poverený zástupca majú právo konať menom poistiteľa pri všetkých asistenčných udalostiach vymedzených týmito OPP AS. Adresa asistenčnej spoločnosti: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o. Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, Česká republika.

**Asistenčná udalosť**

Asistenčnou udalosťou sa v prípade asistenčných služieb rozumie náhodná udalosť v rámci pripoistenia asistenčných služieb, ku ktorej dôjde v dôsledku alebo v priamej súvislosti s úrazom alebo chorobou poisteného a s ktorou je spojená povinnosť asistenčnej spoločnosti poskytnúť asistenčné plnenie poistenému na území Slovenskej republiky v súlade s ustanoveniami týchto OPP AS.

**Asistenčné plnenie**

Je plnenie, ktoré je asistenčná spoločnosť povinná poskytnúť poistenému z pripoistenia asistenčných služieb v prípade asistenčnej udalosti. Pre účely týchto OPP AS asistenčné plnenie zahŕňa najmä poskytnutie asistenčnej služby a odplaty externým dodávateľom týchto služieb asistenčnou spoločnosťou podľa ustanovení týchto OPP AS.

**Asistenčné služby**

Služby, na ktorých plnenie má poistený nárok v prípade vzniku asistenčnej udalosti a ktorých plnenie je asistenčná spoločnosť povinná pre poisteného zorganizovať alebo zorganizovať a uhradiť, a to osobne alebo prostredníctvom dodávateľa služieb.

**Čakacia doba**

Čakacia doba je jeden týždeň odo dňa začiatku pripoistenia. Ak dôjde počas čakacej doby k asistenčnej udalosti, nevzniká poistenému právo na asistenčné plnenie.

**Poistenie**

Poistením sa rozumie poistenie NN SMART Senior.

**Pripoistenie asistencie**

Je pripoistenie asistenčných služieb, ktoré je možné dohodnúť k poisteniu NN SMART Senior a z ktorého má poistený v prípade asistenčnej udalosti právo na poskytnutie asistenčného plnenia v súlade s ustanoveniami týchto OPP AS.

**Organizácia a úhrada asistenčnej služby**

Forma asistenčného plnenia, kedy asistenčná spoločnosť vykoná úkony umožňujúce poskytnutie asistenčnej služby poistenému v rozsahu uvedenom v poistnej zmluve, poistných podmienkach alebo v zmluvných dojednaniach a súčasne uhradí v mieste a čase obvyklé náklady na poskytnutie tejto služby dodávateľom týchto služieb až do výšky limitu asistenčného plnenia. Prípadnú časť nákladov spojených

s poskytnutím služby dodávateľom služieb presahujúcu limit asistenčného plnenia nesie poistený.

### Organizácia asistenčnej služby

Forma asistenčného plnenia, kedy asistenčná spoločnosť vykoná úkony umožňujúce poskytnutie asistenčnej služby poistenému dodávateľom služieb v rozsahu uvedenom v poistnej zmluve, poistných podmienkach alebo v zmluvných dojednaniach, pričom náklady na poskytnutie týchto služieb nesie poistený.

### Dodávateľ služieb

Fyzická alebo právnická osoba, ktorá pre poisteného vykonáva práce, služby alebo iné činnosti patriace do asistenčných služieb zorganizované poisťiteľom prostredníctvom asistenčnej spoločnosti.

### Domáce zviera

Pre účely týchto OPP AS sa za domáce zviera považuje výhradne pes alebo mačka.

### Osoba oprávnená na nahlásenie asistenčnej udalosti

Pre účely týchto OPP AS sa za osobu oprávnenú na nahlásenie asistenčnej udalosti považuje poistený a ďalej osoby s poisteným blízke, či žijúce s ním v spoločnej domácnosti, prípadne iná osoba.

### Senior

Seniorom sa pre účely týchto OPP AS rozumie osoba staršia ako 55 rokov veku.

### Článok 1 – Asistenčné plnenie

1.1 V prípade, že dôjde k asistenčnej udalosti po uplynutí čakacej doby, asistenčná spoločnosť zorganizuje, prípadne zorganizuje a uhradí asistenčné služby v nižšie uvedenom rozsahu až do výšky limitov uvedených v tabuľke v ods. 2 tohto článku:

- telefonickú linku zdravotných informácií (telefonické informácie z oblasti prevencie, všeobecné zdravotné informácie, návrh obvyklého postupu riešenia zdravotného problému, telefonickú konzultáciu postupu liečby zdravotnícku infolinku, farmaceutickú infolinku, infolinku domácej asistencie),
- dopravu poisteného na a z vyšetrenia, či ošetrenia u lekára, a to v závislosti na zdravotnom stave poisteného buď formou sanitnej dopravy alebo taxislužby,
- dopravu z nemocnice po hospitalizácii, čím sa rozumie doprava z lekárskeho zariadenia (nemocnice) v prípade hospitalizácie poisteného, a to v závislosti na zdravotnom stave poisteného buď formou sanitnej dopravy alebo taxislužby,
- dovoz jedla na adresu bydliska poisteného formou dovozu jedného teplého alebo zmrazeného (v závislosti na miestnej dostupnosti) hlavného jedla denne, (asistenčná služba hradí iba náklady na dovoz, náklady na zakúpenie jedla hradí poistený na základe predloženého vyúčtovania zo svojich vlastných prostriedkov),
- asistencii v domácnosti poisteného formou pomoci pri stravovaní, dennej osobnej hygiene, 2 x týždenne kúpanie, umývanie vlasov, (náklady na použité hygienické prostriedky nesie poistený),
- bežné upratovanie domácnosti formou zabezpečenia nasledujúcich prác v byte poisteného: utretie a povysávanie podláh, utretie prachu, upratanie kúpeľne a toalety, pranie a žehlenie bielizne (vrátane sušenia a nasledujúceho upratania), umývanie riadu (vrátane usušenia a následného upratania), zalievanie kvetín (náklady na použité čistiace prostriedky nesie poistený, upratovanie je vykonávané za pomoci technických prostriedkov poisteného),
- ošetrovanie a stráženie detí a seniorov v prípade, že poistený túto starostlivosť v dôsledku asistenčnej udalosti nie je schopný zabezpečiť sám formou za-

bezpečenia opatrovateľa, ktorý bude v byte poisteného počas dohodnutej doby kontrolovať činnosť zverených osôb. Zároveň bude zvereným osobám nápomocný s konzumáciou a prípravou jedla, osobnou hygienou vrátane kúpania,

- zabezpečenie nákupu základných potravín a hygienických potrieb na základe písomného zoznamu, ich dovoz do bydliska poisteného a následné uloženie na stanové miesto (asistenčná služba hradí iba náklady na dovoz, náklady na zakúpenie potravín a hygienických potrieb hradí poistený zo svojich vlastných prostriedkov na základe predložených účtov),
- pobyt domáceho zvierťa vo zvieracom útulku alebo zvieracom hoteli (v prípade, že poistený nie je schopný v dôsledku asistenčnej udalosti starať sa o domáce zviera sám),
- dopravu domáceho zvierťa do a z najbližšieho zvieracieho útulku alebo zvieracieho hotela,
- dovoz liekov predpísaných poistenému jeho ošetrovateľom lekárom v súvislosti s asistenčnou udalosťou z najbližšej lekárně od miesta bydliska poisteného (asistenčná spoločnosť hradí iba náklady na dovoz liekov, cenu liekov, regulačné a iné poplatky hradí poistený zo svojich vlastných prostriedkov).

### 1.2. Finančný limit asistenčného plnenia

Asistenčné plnenie sa poskytuje v závislosti od typu poskytnutého asistenčného plnenia s finančným limitom alebo bez finančného limitu. Horným finančným limitom asistenčného plnenia pre všetky asistenčné udalosti vzniknuté v súvislosti s jedným poisteným v priebehu jedného poistného roku alebo na jednu asistenčnú udalosť je celkový ročný limit asistenčného plnenia uvedený v tabuľke nižšie.

Prehľad asistenčného plnenia	
Celkový ročný limit asistenčného plnenia	400 EUR
Celkový ročný limit asistenčného plnenia na jednu asistenčnú udalosť	400 EUR
Zdravotná asistencia	
Telefonické informácie z oblasti prevencie	neobmedzene
Všeobecné zdravotné informácie	neobmedzene
Návrh obvyklého postupu riešenia zdravotného problému	neobmedzene
Telefonická konzultácia postupu liečby	neobmedzene
Zdravotnícka infolinka	neobmedzene
Farmaceutická infolinka	neobmedzene
Doprava na/z vyšetrenie či ošetrenie u lekára	400 EUR
Dovoz liekov	400 EUR
Doprava z nemocnice po hospitalizácii	400 EUR
Domáca asistencia	
Infolinka domácej asistencie	neobmedzene
Dovoz jedla	400 EUR
Asistencia v domácnosti (pomoc poistenému pri stravovaní, dennej osobnej hygiene)	400 EUR
Upratovanie domácnosti	400 EUR
Ošetrovanie a staranie sa o deti a seniorov	400 EUR
Zabezpečenie nákupu	400 EUR
Pobyt zvierťa v zvieracom útulku/hoteli	400 EUR
Doprava do/z najbližšieho zvieracieho útulku/hotela	400 EUR

- Asistenčnou udalosťou sa v prípade asistenčných služieb so stanoveným finančným limitom asistenčného plnenia podľa vyššie uvedenej tabuľky rozumie výlučne zhoršený zdravotný stav poisteného v dôsledku choroby alebo úrazu, ktorý poistenému znemožňuje vykonávať aktivity, ktoré sú predmetom

asistenčného plnenia svojimi vlastnými silami. Nárok na poskytnutie asistenčných služieb je poistený povinný preukázať lekárskou správou. Pokiaľ poistený lekársku správu nepredloží, alebo pokiaľ z lekárskej správy vyplynie, že zdravotný stav poisteného nebol až taký závažný, aby mu znemožnil vykonať aktivity, ktoré sú predmetom asistenčného plnenia svojimi vlastnými silami, je asistenčná spoločnosť oprávnená požadovať náhradu takto vzniknutých nákladov od poisteného.

b) Asistenčnou udalosťou sa v prípade asistenčných služieb bez stanoveného limitu asistenčného plnenia podľa tejto tabuľky rozumie žiadosť poisteného o poskytnutie asistenčných služieb bez ďalších podmienok.

1.3 Ak dôjde medzi asistenčnou spoločnosťou a osobou oprávnenou na nahlásenie asistenčnej udalosti k vzájomnej dohode, asistenčná spoločnosť umožní poistenému, aby si asistenčnú službu zabezpečil sám z miestne dostupných zdrojov a následne účty za poskytnuté asistenčné služby poslal spolu s ďalšími dokladmi, ktoré si asistenčná spoločnosť vyžiada, na adresu asistenčnej spoločnosti k preplateniu. Takto vzniknuté náklady budú preplatené maximálne do výšky limitu asistenčného plnenia. Tento postup bude aplikovaný v prípadoch, ktoré budú pre klienta z časového alebo finančného hľadiska výhodnejšie než štandardný postup podľa ods. 1 tohto článku.

1.4 Asistenčná spoločnosť je oprávnená primerane znížiť asistenčné plnenie, ak došlo k zvýšeniu nákladov spojených s vybavovaním asistenčnej udalosti zavinením poisteného.

1.5 Pripoistenie asistencie podľa týchto OPP AS a príslušný záväzok asistenčnej spoločnosti poskytnúť v prípade asistenčnej udalosti poistenému plnenie formou asistenčných služieb, nenahradzuje a ani nemôže poslanie útvarov a organizácií zriadených zo zákona štátnymi alebo miestnymi orgánmi za účelom zabezpečovania záchranných zdravotníckych, hasičských, vyslobodzovacích alebo prieskumných úloh a za prípadné zásahy týchto útvarov nie je z tohto pripoistenia poskytovaná žiadna finančná ani iná forma kompenzácie.

## Článok 2 – Doba pripoistenia asistencie

2.1 Pripoistenie asistencie sa dojednáva na dobu jedného roku. Táto doba sa predlžuje o ďalší rok, ak poistník alebo poisťovateľ najneskôr šesť týždňov pred jej uplynutím neoznámia, že na ďalšom trvaní asistencie nemajú záujem. Táto doba sa predlžuje podľa predchádzajúcej vety najviac na dobu uvedenú v poisťnej zmluve.

2.2 Pripoistenie asistencie môže byť dohodnuté najskôr od začiatku poistenia a maximálne po dobu trvania poistenia.

## Článok 3 – Povinnosti poisteného

3.1 Vznik asistenčnej udalosti nahlasuje poistený, prípadne osoba oprávnená nahlásiť asistenčnú udalosť, bez zbytočného odkladu prostredníctvom telefonického strediska asistenčnej služby, ktoré je v prevádzke 24 hodín denne, 365 dní v roku. V prípade, že je asistenčná udalosť nahlásená preukázateľným spôsobom, asistenčná spoločnosť je povinná poskytnúť asistenčné plnenie.

3.2 Pri spojení s telefonickým strediskom asistenčnej služby alebo pri akomkoľvek inom spojení je poistený, prípadne osoba oprávnená nahlásiť asistenčnú udalosť, povinný oznámiť pracovníkom asistenčnej služby nasledujúce informácie:

- meno a priezvisko poisteného,
- číslo poisťnej zmluvy,
- miesto, kde sa nachádza,
- kontaktné telefónne číslo poisteného,
- stručný popis udalosti alebo vzniknutého problému,

f) ďalšie informácie a dokumenty, o ktoré pracovníci asistenčnej spoločnosti požiadajú a ktoré s asistenčnou udalosťou súvisia.

3.3 Po doložení všetkých podkladov podľa ods. 2 tohto článku nutných pre rozhodnutie o nároku na poskytnutie asistenčných služieb bude poskytnuté asistenčné plnenie v rozsahu uvedenom v čl. 1 týchto OPP AS najneskôr do jedného pracovného dňa od doloženia týchto dokumentov. Oznámenie o asistenčnej udalosti nie je nutné zasielať písomnou formou.

3.4 V prípade, že bola asistencia poskytnutá podľa ods. 3 tohto článku a poistený nepredloží asistenčnej spoločnosti dokumenty potrebné k overeniu nároku na čerpanie asistencie alebo poistený uvedie nepravdivé informácie, je asistenčná spoločnosť oprávnená požadovať od poisteného náhradu nákladov takto vzniknutých. Rovnako si asistenčná spoločnosť vyhradzuje právo na spätné vymáhanie nákladov na asistenciu za predpokladu, že došlo k poskytnutiu asistenčného plnenia v prípadoch uvedených v bode 4.2 týchto OPP AS.

3.5 V prípade, že poistený použil bez predbežného súhlasu asistenčnej spoločnosti služby iných právnych subjektov alebo išlo o služby nad rámec finančných limitov uvedených v ustanovení týchto OPP AS, takto vzniknuté náklady asistenčná spoločnosť nehradí.

## Článok 4 – Výluky

4.1 Asistenčná spoločnosť neposkytne asistenčné služby v prípadoch, ktoré priamo alebo nepriamo súvisia so štrajkom, vojnovým konfliktom, inváziou, napadnutím (či už bola vojna vyhlásená alebo nie) občianskou vojnou, vzburou, povstaním, terorizmom, násilným alebo vojenským uchopením moci, občianskymi nepokojmi, rádioaktívnou haváriou.

4.2 Asistenčná spoločnosť ďalej neposkytne asistenčné služby v prípade:

- ak bola asistenčná udalosť spôsobená následkom požitia alkoholu poisteným alebo následkom požitia návykových látok poisteným, a to najmä narkotík, toxických alebo omamných látok,
- ak k asistenčnej udalosti došlo v dôsledku úmyselného konania, trestného činu, samovraždy alebo stávky,
- pokiaľ si poistený nárokuje úhradu asistenčných služieb, ktoré si zabezpečil sám bez vedomia asistenčnej spoločnosti,
- pokiaľ si poistený nárokuje asistenčné plnenie v prípade udalostí, ktoré vznikli predtým, než sa poistený stal účastníkom tohto pripoistenia,
- týchto udalostí, ktoré nemožno považovať za asistenčnú udalosť podľa týchto OPP AS.

## Článok 5 – Záverečné ustanovenia

Tieto OPP AS nadobúdajú platnosť dňom ich schválenia predstavenstvom poisťiteľa a účinnosť dňom 1. apríla 2012.