

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB MONDIAL ASSISTANCE - TECHNICKÁ ASISTENCIA PRE VOZIDLÁ K POVINNÉMU ZMLUVNÉMU POISTENIU ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU SPÔSOBENÚ PREVÁDZKOU MOTOROVÉHO VOZIDLA

Tieto všeobecné podmienky (ďalej len „VPTA“) sú záväznú pokyny pre využívanie služieb technickej asistencie vozidlám (ďalej len „asistenčné služby“) Mondial Assistance. Mondial Assistance môže zaručiť včasné a kvalitné poskytovanie asistenčných služieb iba vtedy, ak sú tieto VPTA dodržiavané.

### 1. Kto využíva asistenčné služby Mondial Assistance?

- 1.1. Asistenčné služby sa vzťahujú na vozidlo poistené v povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla uzavretom v Allianz - Slovenskej poisťovni, a.s. (ďalej len „vozidlo“), ktoré zabezpečuje Mondial Assistance priamo alebo prostredníctvom svojich zmluvných partnerov, ktorým budú poskytnuté Vaše osobné údaje.
- 1.2. Asistenčné služby využíva vodič a osoby prepravované vo vozidle (ďalej len „Vy“). Počet osôb, na ktoré sa asistenčné služby vzťahujú, je obmedzený počtom sedadiel uvedeným v osvedčení o evidencii vozidla.
- 1.3. VPTA sú platné pre dvojstopové motorové vozidlá s najväčšou prípustnou celkovou hmotnosťou do 3500 kg s platným slovenským osvedčením o evidencii.

### 2. Kde a kedy možno využiť asistenčné služby Mondial Assistance?

- 2.1. Asistenčné služby možno využívať v Slovenskej republike a v Českej republike (ďalej len „SR a ČR“) a vo všetkých ostatných krajinách Európy vrátane európskej časti Ruska a európskej časti Turecka (ďalej len „zahraničie“). Asistenčné služby sa neposkytujú v Moldavsku a Bielorusku.
- 2.2. Ak vznikne v jednom poistnom období viac škôd, je možné asistenčné služby **využiť opakovane**.

### 3. Výklad pojmov

- 3.1. Nehodou sa pre účely týchto VPTA rozumie:
  - náhodná udalosť, pri ktorej sa vozidlo poškodí alebo zničí, napr. náraz, stret, šmyk, zídanie z komunikácie,
  - defekt pneumatiky,
  - zámena paliva vo vozidle,
  - poškodenie alebo zničenie vozidla v dôsledku pokusu o odcudzenie vozidla,
  - odcudzenie kolies (aj jedného) z vozidla, poškodenie alebo odcudzenie spínacej skrinky, zámok a bezpečnostného vybavenia vozidla, ak bola v dôsledku takéhoto poškodenia alebo odcudzenia spôsobená nepojazdnosť vozidla,
  - poškodzovanie cudzej veci v zmysle príslušných ustanovení Trestného zákona, resp. zákona o priestupkoch v platnom znení (vandalizmus), ak bola v dôsledku takéhoto poškodenia alebo odcudzenia spôsobená nepojazdnosť vozidla.
- 3.2. Poruchou sa pre účely týchto VPTA rozumie akákoľvek mechanická, elektrická alebo elektronická chyba, v dôsledku ktorej bola spôsobená nepojazdnosť vozidla, s úplným vylúčením garančnej prehliadky alebo údržby odporúčenej výrobcom.

- 3.3. Odcudzením sa pre účely týchto VPTA rozumie úmyselné protiprávne konanie spočívajúce v lúpeži, krádeži, neoprávnenom používaní vozidla alebo v pokuse o dokonanie niektorého z uvedených činov.

#### **4. Charakteristika asistenčných služieb**

##### **4.1. Vozidlo je po nehode alebo poruche nepojazdné:**

- 4.1.1. Mondial Assistance zorganizuje a uhradí na území SR a ČR v maximálnej výške 70 EUR alebo v zahraničí v maximálnej výške 150 EUR:

- náklady na príchod a odchod cestnej služby,
- náklady na opravu vozidla na mieste (Mondial Assistance nehradí náhradné diely),
- náklady na manipuláciu a vyprostenie vozidla,
- náklady na odtiahnutie vozidla do najbližšej autoopravovne, ktorá je schopná vozidlo opraviť; v SR do zmluvnej autoopravovne Allianz - Slovenskej poisťovne, a.s.

- 4.1.2. Ak podľa tabuľky časových noriem výrobcu oprava vozidla presiahne 2 hodiny a nemôže byť vykonaná v ten istý deň, Mondial Assistance zorganizuje rezerváciu a uhradí Váš pobyt v hoteli na území SR a ČR v maximálnej výške 40 EUR za noc a osobu, alebo v zahraničí v maximálnej výške 70 EUR za noc a osobu, a to najviac na 1 noc. Mondial Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť aj odvoz do hotela. Náklady spojené s odvozom Mondial Assistance nehradí.

- 4.1.3. Ak vozidlo zostane nepojazdné viac ako 2 dni a čas opravy podľa tabuľky časových noriem výrobcu presahuje 8 hodín, Mondial Assistance Vám zorganizuje a uhradí cestovný lístok na vlak 1. triedy, autobus, alebo ak ste v zahraničí a cesta vlakom trvá dlhšie než 6 hodín, letenku turistickou triedou, aby ste sa mohli vrátiť do miesta Vášho bydliska alebo pokračovať v ceste, maximálne však do výšky nákladov, ktoré by vynaložila Mondial Assistance na Váš návrat do miesta bydliska.

- 4.1.4. Mondial Assistance hradí uschovanie nepojazdného vozidla počas 2 pracovných dní na území SR a ČR v maximálnej výške 10 EUR na deň, alebo v zahraničí v maximálnej výške 15 EUR na deň. Uschovanie nepojazdného vozidla v sobotu, nedeľu a počas dní pracovného voľna sa hradí taktiež v maximálnej stanovenej výške na deň.

- 4.1.5. Mondial Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť prenájom náhradného vozidla, s pristavením a odstavením na miesto, ktoré určíte Vy. Kategória a výbava náhradného vozidla sa môže líšiť od vozidla. Náklady spojené s prenájomom náhradného vozidla, jeho pristavenie, odstavenie, pohonné hmoty a ostatné prevádzkové náplne Mondial Assistance nehradí. Mondial Assistance zároveň nezodpovedá za nemožnosť zorganizovať prenájom náhradného vozidla v prípade prekážok objektívneho charakteru, ktoré nemôže ovplyvniť (napr. ak nesplníte podmienky autoпоžičovne).

##### **4.2. Vozidlo bolo odcudzené:**

- 4.2.1. V SR a ČR, Mondial Assistance zorganizuje rezerváciu a uhradí Váš pobyt v hoteli v maximálnej výške 40 EUR za noc a za osobu, a to najviac na 1 noc. Mondial Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť aj odvoz do hotela. Náklady spojené s odvozom Mondial Assistance nehradí.

- 4.2.2. V zahraničí, Mondial Assistance zorganizuje rezerváciu a uhradí Váš pobyt v hoteli v maximálnej výške 70 EUR za noc a za osobu, a to najviac na 1 noc. Mondial Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť aj odvoz do hotela. Náklady spojené s odvozom Mondial Assistance nehradí.

- 4.2.3. Ak odcudzené vozidlo nebolo nájdené do 48 hodín, Mondial Assistance Vám zorganizuje a uhradí cestovný lístok na vlak 1. triedy, autobus, alebo ak ste v zahraničí a cesta vlakom trvá dlhšie než 6 hodín, letenku turistickou triedou, aby ste sa mohli vrátiť do miesta Vášho bydliska alebo pokračovať v ceste, maximálne však do výšky nákladov, ktoré by vynaložila Mondial Assistance na Váš návrat do miesta bydliska.

- 4.2.4. Mondial Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť prenájom náhradného vozidla, s pristavením a odstavením na miesto, ktoré určíte Vy. Kategória a výbava náhradného vozidla sa môže líšiť od vozidla. Náklady spojené s prenájomom náhradného vozidla, jeho pristavenie, odstavenie, pohonné hmoty a ostatné prevádzkové náplne Mondial Assistance nehradí.

Mondial Assistance zároveň nezodpovedá za nemožnosť zorganizovať prenájom náhradného vozidla v prípade prekážok objektívneho charakteru, ktoré nemôže ovplyvniť (napr. ak nespĺníte podmienky autopožičovne).

4.2.5 V prípade odcudzenia celého vozidla je nevyhnutné oznámiť túto udalosť príslušnému policajnému orgánu.

| ASISTENČNÉ SLUŽBY   | SR a ČR                                    |                | ZAHRANIČIE                                 |                |
|---|--|----------------|--|----------------|
|   |  |                |  |                |
| Vozidlo je po nehode alebo poruche nepojazdné:<br>• príchod a odchod cestnej služby<br>• oprava vozidla na mieste<br>• manipulácia a vyprostenie vozidla<br>• odtiahnutie vozidla | 70 EUR                                     | pozri § 4.1.1. | 150 EUR                                    | pozri § 4.1.1. |
| Ubytovanie v núdzi po nehode alebo poruche vozidla  | 40 EUR<br>osoba/noc<br>po dobu 1 noci      | pozri § 4.1.2. | 70 EUR<br>osoba/noc<br>po dobu 1 noci      | pozri § 4.1.2. |
| Rezervácia ubytovania a odvoz do hotela po nehode alebo poruche   | Organizácia                                | pozri § 4.1.2. | Organizácia                                | pozri § 4.1.2. |
| Návrat do miesta bydliska po nehode alebo poruche vozidla   | Reálne náklady                             | pozri § 4.1.3. | Reálne náklady                             | pozri § 4.1.3. |
| Uschovanie nepojazdného vozidla po nehode alebo poruche   | 10 EUR/deň<br>po dobu dvoch pracovných dní | pozri § 4.1.4. | 15 EUR/deň<br>po dobu dvoch pracovných dní | pozri § 4.1.4. |
| Náhradné vozidlo po nehode alebo poruche  | Organizácia                                | pozri § 4.1.5. | Organizácia                                | pozri § 4.1.5. |
| Ubytovanie v núdzi po odcudzení vozidla   | 40 EUR<br>osoba/noc<br>po dobu 1 noci      | pozri § 4.2.1. | 70 EUR<br>osoba/noc<br>po dobu 1 noci      | pozri § 4.2.2. |
| Rezervácia ubytovania a odvoz do hotela po odcudzení vozidla  | Organizácia                                | pozri § 4.2.1  | Organizácia                                | pozri § 4.2.2. |
| Návrat do miesta bydliska po odcudzení vozidla  | Reálne náklady                             | pozri § 4.2.3. | Reálne náklady                             | pozri § 4.2.3. |
| Náhradné vozidlo po odcudzení vozidla   | Organizácia                                | pozri § 4.2.4. | Organizácia                                | pozri § 4.2.4. |

## 5. Výluky z asistenčných služieb

V súvislosti s udalosťami uvedenými v kapitole 4. týchto VPTA nebudú asistenčné služby poskytnuté a vzniknuté náklady nebudú zo strany Mondial Assistance uhradené, ak:

- 5.1. boli zaplatené bez predchádzajúceho súhlasu Mondial Assistance, s výnimkou prípadov opravy nepojazdného vozidla na mieste nehody alebo poruchy alebo jeho odtiahnutia do autoopravovne, ak preukážete, že ste sa nemohli z objektívnych dôvodov spojiť s Mondial Assistance,
- 5.2. sa nevzťahujú k nehode, poruche alebo odcudzeniu vozidla,
- 5.3. vznikli následkom vedenia vozidla osobou, ktorá nemá predpísané vodičské oprávnenie k vedeniu vozidla,
- 5.4. vznikli následkom nesprávnej údržby, opravy alebo obsluhy vozidla alebo jeho preťažovaním,
- 5.5. vznikli následkom Vášho úmyselného konania, alebo úmyselného konania ostatných osôb z posádky vozidla, či v dôsledku samovraždy alebo pokusu o samovraždu,
- 5.6. vyplývajú zo škody, ktorá vznikla v dôsledku občianskej či medzinárodnej vojny, vzbury, povstania, teroristického aktu, sabotáže či atentátu,
- 5.7. vyplývajú zo škody, ktorá vznikla v dôsledku účinku rádioaktivity, extrémnych klimatických zmien, pôsobením prírodných živlov alebo ekologických katastrof,

- 5.8. vyplývajú zo škody, ktorú zapríčinil vodič vozidla po požití alkoholu, drog, omamných či psychotropných látok,
- 5.9. vyplývajú zo škody vzniknutej v dôsledku Vašej aktívnej účasti s vozidlom na pretekoch, prehladkach a súťažiach, vrátane prípravy na ne,
- 5.10. vyplývajú zo škody, ktorá vznikla v dôsledku nedostatočného množstva pohonných hmôt a iných prevádzkových náplní vo vozidle,
- 5.11. vyplývajú zo škody, ktorá vznikla v dôsledku vybitej batérie vozidla,
- 5.12. vyplývajú zo škody, ktorá vznikla v dôsledku zamrznutia motora, zámkov, batérie alebo brzd vozidla,
- 5.13. vznikli v súvislosti s otvorením vozidla pri zabuchnutí, zlomení, strate alebo odcudzení kľúčov,
- 5.14. vznikli so škodami, ktoré už boli predmetom poskytnutia asistenčnej služby alebo pri ktorých Vás Mondial Assistance vyzvala, aby ste príčinu vzniku škody odstránili,
- 5.15. vyplývajú zo škody, ktorá vznikla v dôsledku pracovnej činnosti vozidla ako pracovného stroja.

## 6. Ako postupovať, keď potrebujete využiť asistenčné služby Mondial Assistance?

- 6.1. Ak nastane situácia popísaná v kapitole 4. týchto VPTA, spojte sa telefonicky s asistenčnou centrálou Mondial Assistance, ktorá je k dispozícii 24 hodín denne, 365 dní v roku.
  - Ak voláte z Bratislavy, volte číslo 529 33 112.
  - Ak voláte z iného miesta v SR alebo z mobilného telefónu, volte číslo 02 529 33 112.
  - Ak voláte zo zahraničia, volte číslo + 421 2 529 33 112.
 Pozn.: Znamienko + alebo vo väčšine krajín 00, je tzv. rozlišovacie číslo /international code/ pre medzinárodný telefonický hovor. Ak zistíte, že rozlišovacie číslo v krajine, v ktorej sa nachádzate, neplatí, kontaktujte miestnu telekomunikačnú spoločnosť.
- 6.2. Uveďte operátorovi nasledujúce informácie:
  - Vaše meno a priezvisko
  - čo sa Vám stalo
  - telefónne číslo, z ktorého voláte
  - miesto, kde sa presne nachádzate
  - typ vozidla, farbu a evidenčné číslo (EČ)
  - VIN
- 6.3. Operátor na základe informácií rozhodne o spôsobe pomoci. Dbajte na jeho pokyny. Asistenčné služby sú poskytované v rozsahu krytia uvedenom v kapitole 4. týchto VPTA. Všetky náklady nad rámec tohto krytia ste povinní uhradiť Vy.

## 7. Hlásenie zmeny údajov

Ak dôjde ku zmene Vašich údajov alebo údajov vozidla (adresa, EČ vozidla a pod.), volajte, prosím, bezplatnú Infolinku 0800 122 222.

## 8. Záverečné ustanovenia

Tieto VPTA nadobúdajú platnosť a účinnosť 02.07.2011.