

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB KOMFORT K POVINNÉMU ZMLUVNÉMU POISTENIU ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU SPÔSOBENÚ PREVÁDZKOU MOTOROVÉHO VOZIDLA

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

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

- 1.1. Asistenčné služby sa vzťahujú na vozidlo poistené v povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla (ďalej len „PZP“) uzavretom v Allianz - Slovenskej poisťovni, a.s. (ďalej len "vozidlo"), ktoré zabezpečuje Allianz 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 3 500 kg s platným slovenským osvedčením o evidencii.

### 2. Kde a kedy možno využiť asistenčné služby Allianz 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, zídenie z komunikácie,
  - defekt pneumatiky,
  - poškodenie alebo zničenie vozidla v dôsledku pokusu o odcudzenie vozidla,
  - odcudzenie kolies (aj jedného) z vozidla, poškodenie alebo odcudzenie spínacej skrinky, zámkov a bezpečnostného vybavenia vozidla, ak bola v dôsledku takéhoto poškodenia alebo odcudzenia spôsobená nepojazdnosť vozidla,

- poškodovanie 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. Chybou vodiča sa pre účely týchto VPTA rozumie nepojazdnosť vozidla v dôsledku zámeny paliva alebo nedostatku pohonných hmôt vo vozidle, v dôsledku zabudnutia, straty alebo zabuchnutia kľúčov od vozidla, v dôsledku vybitie batérie vozidla, zamrznutého motora, paliva, zámkov, batérie alebo bŕzd vozidla.
- 3.4. 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. Allianz Assistance zorganizuje a uhradí v SR a ČR a v zahraničí vo výške reálnych nákladov:
  - náklady na príchod a odchod cestnej služby,
  - náklady na opravu vozidla na mieste (Allianz Assistance nehradí náhradné diely),
  - náklady na manipuláciu a vyprostenie vozidla,
  - náklady na odtiahnutie vozidla
    - v SR - do najbližšej zmluvnej autoopravovne Allianz – Slovenskej poisťovne, a.s., ktorá je schopná vozidlo opraviť,
    - v ČR a v zahraničí - do najbližšej autoopravovne, ktorá je schopná vozidlo opraviť. V prípade, že oprava v najbližšej autoopravovni presiahne dobu siedmich pracovných dní, môžete si určiť iné miesto v krajinách podľa bodu 2.1. týchto VPTA, kam bude Vaše vozidlo bezodplatne odtiahnuté z autoopravovne, ktorá nebola schopná Vaše vozidlo opraviť.
- 4.1.2. Ak podľa tabuľky časových noriem výrobcu oprava vozidla presiahne 2 hodiny a nemôže byť vykonaná v ten istý deň, Allianz Assistance zorganizuje rezerváciu a uhradí Váš pobyt vo výške reálnych nákladov v hoteli kategórie \*\*\*, a to najviac na 2 noci. Allianz Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť aj

- odvoz do hotela. Náklady spojené s odvozom Allianz Assistance nehradí.
- 4.1.3. Ak vozidlo zostane nepojazdné viac ako 2 dni a čas opravy podľa tabuľky časových noriem výrobcu presahuje 8 hodín, Allianz 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 Allianz Assistance na Váš návrat do miesta bydliska.
- 4.1.4. Allianz 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. Allianz Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť dodanie nevyhnutných náhradných dielov na vozidlo, ktoré nie je možné získať na mieste. Allianz Assistance nie je zodpovedná za pozastavenie výroby náhradných súčiastok, za nemožnosť súčiastky zaobstarať, ani za čas, ktorý dopravca na dodanie náhradných dielov potrebuje. Náklady spojené s dodaním náhradných dielov, ani samotné náhradné diely Allianz Assistance nehradí.
- 4.1.6. Allianz Assistance Vám v prípade nepojazdnosti vozidla 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 Vášho vozidla. Náklady spojené s prenájomom náhradného vozidla, jeho pristavenie, odstavenie, pohonné hmoty a ostatné prevádzkové náplne Allianz Assistance nehradí. Allianz Assistance zároveň nezodpovedá za nemožnosť zorganizovať prenájom náhradného vozidla v prípade prekážok objektívneho charakteru, ktoré nemôže ovplyvniť (napr. ak nesplníte podmienky autopožičovne).
- 4.2. **Vozidlo bolo odcudzené:**
- 4.2.1. Ak bolo vozidlo odcudzené, Allianz Assistance zorganizuje v SR a ČR a zahraničí rezerváciu a uhradí Váš pobyt vo výške reálnych nákladov v hoteli kategórie \*\*\*, a to najviac na 2 noci. Allianz Assistance Vám zorganizuje na Vašu žiadosť aj odvoz do hotela. Náklady spojené s odvozom Allianz Assistance nehradí.
- 4.2.2. Ak odcudzené vozidlo nebolo nájdené do 48 hodín, Allianz Assistance Vám zorganizuje a uhradí cestovný lístok na vlak 1. triedy, autobus, alebo ak ste v zahraničí a cesta vlakom trvá dlhšie ako 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 Allianz Assistance na Váš návrat do miesta bydliska.
- 4.2.3. Allianz 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 Vášho vozidla. Náklady spojené s prenájomom náhradného vozidla, jeho pristavenie, odstavenie, pohonné hmoty a ostatné prevádzkové náplne Allianz Assistance nehradí. Allianz Assistance zároveň nezodpovedá za nemožnosť zorganizovať prenájom náhradného vozidla v prípade prekážok objektívneho charakteru, ktoré nemôže ovplyvniť (napr. ak nesplníte podmienky autopožičovne).
- 4.2.4. V prípade odcudzenia celého vozidla je nevyhnutné oznámiť túto udalosť príslušnému policajnému orgánu.
- 4.3. **Vozidlo je po chybe vodiča nepojazdné:**
- 4.3.1. Allianz Assistance zorganizuje a uhradí vo výške reálnych nákladov:
- náklady na príchod a odchod cestnej služby,
  - náklady na opravu a spojzdenie vozidla na mieste,
  - náklady na odtiahnutie vozidla
  - v SR - do najbližšej zmluvnej autoopravovne Allianz – Slovenskej poisťovne, a.s., ktorá je schopná vozidlo opraviť,
  - v ČR a v zahraničí - do najbližšej autoopravovne, ktorá je schopná vozidlo opraviť. V prípade, že oprava v najbližšej autoopravovni presiahne dobu siedmich pracovných dní, môžete si určiť iné miesto v krajinách podľa bodu 2.1. týchto VPTA, kam bude Vaše vozidlo bezodplatne odtiahnuté z autoopravovne, ktorá nebola schopná Vaše vozidlo opraviť.
- Náklady na náhradné diely a doplnené pohonné hmoty, Allianz Assistance nehradí.
- 4.3.2. Allianz Assistance Vám v prípade nepojazdnosti vozidla zorganizuje na Vašu žiadosť rezerváciu ubytovania a odvoz do hotela. Náklady spojené s ubytovaním a odvozom Allianz Assistance nehradí.
- 4.3.3. Allianz Assistance Vám v prípade nepojazdnosti vozidla zorganizuje náhradnú prepravu vlakom, autobusom, alebo ak ste v zahraničí a cesta vlakom trvá dlhšie ako 6 hodín, lietadlom, aby ste sa mohli vrátiť do miesta Vášho bydliska alebo pokračovať v ceste. Náklady spojené s prepravou Allianz Assistance nehradí.
- 4.3.4. Allianz 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 Vášho vozidla. Náklady spojené s prenájomom náhradného vozidla, jeho pristavenie, odstavenie, pohonné hmoty a ostatné prevádzkové náplne Allianz Assistance nehradí. Allianz Assistance zároveň nezodpovedá za nemožnosť zorganizovať prenájom náhradného vozidla v prípade prekážok objektívneho charakteru, ktoré nemôže ovplyvniť (napr. ak nesplníte podmienky autopožičovne).

#### 4.4. Administratívno-informačné asistenčné služby

Allianz Assistance v prípade potreby poskytne informácie alebo zorganizuje služby v nasledujúcich oblastiach:

- pomoc pri vypracovaní cestovného plánu,
- informácie o pravidlách cestnej premávky v SR a ČR,
- základné informácie o pravidlách cestnej premávky v zahraničí (max. rýchlosť, používanie bezpečnostných pásov, zimných pneumatík, max. tolerovaná hranica alkoholu v krvi),

- informácie o nevyhnutných dokladoch a potvrzeniach pre pobyt v cieľovej krajine cesty,
- adresy správnych a policajných orgánov,
- rady o postupoch po dopravnej nehode,
- pomoc pri vyplňovaní hlásenia o dopravnej nehode / škodovej udalosti,
- adresy ubytovacích zariadení,
- adresy autopožičovní,
- organizácia prenájmu strešných nosičov a prepravných boxov k vozidlu.

ASISTENČNÉ SLUŽBY	SR A ČR		ZAHRANIČIE	
Vozidlo je po nehode alebo poruche nepojazdné: • príchod a odchod cestnej služby • oprava vozidla na mieste • manipulácia a vyprostenie vozidla • odtiahnutie vozidla	Reálne náklady	pozri § 4.1.1.	Reálne náklady	pozri § 4.1.1.
Ubytovanie v núdzi po nehode alebo poruche vozidla	Reálne náklady osoba/noc po dobu 2 nocí kategória ***	pozri § 4.1.2.	Reálne náklady osoba/noc po dobu 2 nocí kategória ***	pozri § 4.1.2.
Odvoz do hotela po nehode alebo poruche vozidla	Organizácia	pozri § 4.1.2.	Organizácia	pozri § 4.1.2.
Návrat do miesta bydliska alebo pokračovanie v ceste po nehode alebo poruche vozidla	Reálne náklady	pozri § 4.1.3.	Reálne náklady	pozri § 4.1.3.
Uschovanie nepojazdného vozidla po nehode alebo poruche	2 pracovné dni x 10 EUR	pozri § 4.1.4.	2 pracovné dni x 15 EUR	pozri § 4.1.4.
Zaslanie náhradných dielov po nehode alebo poruche vozidla	Organizácia	pozri § 4.1.5.	Organizácia	pozri § 4.1.5.
Náhradné vozidlo po nehode alebo poruche vozidla	Organizácia	pozri § 4.1.6.	Organizácia	pozri § 4.1.6.
Ubytovanie v núdzi po odcudzení vozidla	Reálne náklady osoba/noc po dobu 2 nocí kategória ***	pozri § 4.2.1.	Reálne náklady osoba/noc po dobu 2 nocí kategória ***	pozri § 4.2.1.
Odvoz do hotela po odcudzení vozidla	Organizácia	pozri § 4.2.1.	Organizácia	pozri § 4.2.1.
Návrat do miesta bydliska alebo pokračovanie v ceste po odcudzení vozidla	Reálne náklady	pozri § 4.2.2.	Reálne náklady	pozri § 4.2.2.
Náhradné vozidlo po odcudzení vozidla	Organizácia	pozri § 4.2.3.	Organizácia	pozri § 4.2.3.
Vozidlo je z dôvodu chyby vodiča nepojazdné: • príchod a odchod cestnej služby • oprava vozidla na mieste • odtiahnutie vozidla	Reálne náklady	pozri § 4.3.1	Reálne náklady	pozri § 4.3.1.
Rezervácia ubytovania a odvoz do hotela po chybe vodiča	Organizácia	pozri § 4.3.2.	Organizácia	pozri § 4.3.2.
Návrat do miesta bydliska alebo pokračovanie v ceste po chybe vodiča	Organizácia	pozri § 4.3.3.	Organizácia	pozri § 4.3.3.
Náhradné vozidlo po chybe vodiča	Organizácia	pozri § 4.3.4.	Organizácia	pozri § 4.3.4.

## 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 Allianz Assistance uhradené, ak:

- 5.1. boli zaplatené bez predchádzajúceho súhlasu Allianz 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 Allianz Assistance.
- 5.2. sa nevzťahujú k nehode, poruche, odcudzeniu vozidla alebo chybe vodiča.
- 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, alebo 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, pôsobenia 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, prehlídkach alebo súťažiach, vrátane prípravy na ne.
- 5.10. vznikli so škodami, ktoré už boli predmetom poskytnutia asistenčnej služby, alebo pri ktorých Vás Allianz Assistance vyzvala, aby ste príčinu vzniku škody odstránili.
- 5.11. vyplývajú zo škody, ktorá vznikla v dôsledku pracovnej činnosti vozidla ako pracovného stroja.

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

- 6.1. Ak nastane situácia popísaná v kapitole 4. týchto

VPTA, spojte sa telefonicky s asistenčnou centrálou Allianz 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 mesta 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. Uvedte 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 vozidla.

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

## 8. Záverečné ustanovenia

- 8.1. Allianz Assistance sa zaväzuje poskytovať a zabezpečovať všetky uvedené asistenčné služby v rámci možností vzniknutej situácie a lokálnej dostupnosti poskytovateľov služieb.
- 8.2. Tieto VPTA nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.01.2018.