Podmienky poskytovania benefitu asistenčných služieb

Článok 1 – ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tieto Podmienky poskytovania benefitu asistenčných služieb (ďalej len „**Podmienky**") tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvného vzťahu založeného zmluvou o poskytovaní služby ZSE Drive (ďalej len „**Zmluva**") medzi zákazníkom, ktorý vyjadril súhlas s poskytovaním Benefitu – asistenčné služby (ďalej len „**Zákazník**"), a spoločnosťou ZSE Energetické služby, s.r.o., so sídlom Čulenova 6, 811 09 Bratislava, IČO: 52 820 203, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo 142010/B (ďalej len „**Poskytovateľ**") a upravujú ich vzájomné práva a povinnosti, podmienky poskytovania a využívania Benefitu – asistenčné služby. Podmienky dopĺňajú Obchodné podmienky poskytovania Služieb ZSE Drive – spotrebiteľ a Obchodné podmienky poskytovania Služieb ZSE Drive – podnikateľ (ďalej len „**OP**") v časti týkajúcej sa poskytovania Benefitu – asistenčné služby.

2. Podmienky určujú časť obsahu Zmluvy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom za účelom
   a) poskytovania Benefitu – asistenčné služby. Ustanovenia v Zmluve majú pred Podmienkami prednosť, pokiaľ sú s nimi v rozpore.
   b) Zákazník pri využívaní Benefitu – asistenčné služby berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je poisťovňou, ale je poskytovateľom Služieb ZSE Drive, v rámci ktorých umožňuje vybraným Zákazníkom využívať Benefit – asistenčné služby poskytované prostredníctvom vybranej poisťovne.

3. Podmienky sa spravidla vydávajú v písomnej podobe, sú formulované jasne, zrozumiteľne a sú dostupné v slovenskom jazyku.

4. Benefit – asistenčné služby predstavuje poistenie asistenčných služieb ZSE Drive Safe (ďalej len „**poistenie**"), je poistením majetku a vykonáva ho poisťovňa Redion S.A. ako poistiteľ (ďalej len „**poisťovňa**"). Poistenie sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení, zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení, príslušnými ustanoveniami zákona č. 39/2015 Z.z., o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, týmito Podmienkami a poistnou zmluvou uzatvorenou medzi poisťovňou a Poskytovateľom (ďalej len „**poistná zmluva**").

Článok 2 – VÝKLAD POJMOV

1. Na účely týchto Podmienok sa nižšie uvedené pojmy vykladajú nasledovne:
   a) **asistenčná centrála:** Redion Czech Republic s.r.o., so sídlom Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, zapísaná v obchodnom registri vedenom mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 87094;
   b). **kontaktné spojenie:** telefonické, e-mailové alebo iné spojenie oprávnenej osoby, na ktoré je poisťovňa oprávnená zaslať svoje oznámenia;
   c) **korešpondenčná adresa:** adresa trvalého bydliska alebo sídla, popr. iná adresa písomne oznámená poisťovni, na ktorú poisťovňa výhradne doručuje všetku písomnú korešpondenciu; so zasielaním na korešpondenčnú adresu je spojená fikcia doručenia;
   d) **odtiahnutie vozidlá:** výjazd zmluvného dodávateľa asistenčnej centrály na miesto poistnej udalosti, ktorého cieľom je dopravenie nepojazdného vozidla z miesta poistnej udalosti k najbližšej partnerskej nabíjacej stanici alebo k bydlisku oprávnenej osoby, príp. sídlu spoločnosti, ak je oprávnenou osobou právnická osoba, pokiaľ sa jedná o podobnú vzdialenosť ako k najbližšej partnerskej nabíjacej stanici;
   e) **oprávnená osoba:** Zákazník, teda osoba s aktivovaným účinným programom služieb s benefitom – asistenčné služby, ktorá je oprávnená čerpať poistné plnenie; oprávnenou osobou sa rozumie Zákazník alebo oprávnený užívateľ poisteného vozidla v čase poistnej udalosti, ak je to osoba odlišná od Zákazníka;
   f) **partnerská nabíjacia stanica:** nabíjacia stanica zaradená do Nabíjacej siete / Siete ZSE Drive v zmysle OP;
   g) **pohonný akumulátor vozidla:** akumulátor, slúžiace ako hlavný zdroj energie k pohonu vozidla, vďaka ktorému je vozidlo pojazdné;
   h) **poistiteľ / poisťovňa:** Redion S.A., 89 rue Taitbout, 75009 Paríž, Francúzsko, registrovaný v Register of Commerce and Companies of Nanterre pod číslom 451 366 405, a konajúci prostredníctvom Redion S.A. IRISH BRANCH, Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Irsko, registrovaný v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089;
   i) **poistná doba:** obdobie stanovené na dobu trvania predplateného programu služieb s benefitom - asistenčné služby;
   j) **poistná udalosť:** náhodná skutočnosť, s ktorou je spojený nárok oprávnenej osoby, a s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovne poskytnúť poistné plnenie; poistnou udalosťou podľa týchto Podmienok je porucha a/alebo vybitie pohonného akumulátora vozidla;
   k) **poistné nebezpečenstvo:** možná príčina vzniku poistnej udalosti;
   l) **poistné obdobie:** poistné obdobie je kalendárny mesiac;
   m) **poistné plnenie:** peňažné či naturálne plnenie poskytnuté oprávnenej osobe poisťovňou v dohodnutom rozsahu v dôsledku poskytnutia asistenčných služieb oprávnenej osobe;
   n) **poistné riziko:** miera pravdepodobnosti vzniku poistnej udalosti vyvolaná poistným nebezpečenstvom;
   o) **poistník:** Poskytovateľ, ktorý uzatvoril s poisťovňou poistnú zmluvu;
   p) **poistenie škodové:** poistenie, ktorého cieľom je náhrada škody vzniknutej v dôsledku poistnej udalosti;
   q) **poistený:** Zákazník;
   r) **porucha:** porucha nabíjacej stanice alebo príslušenstva nabíjacej stanice (napr. nabíjacieho kábla), ktorá bráni dobíjaniu pohonného akumulátora vozidla, čo má za následok nepojazdnosť vozidla;
   s) **práca:** asistenčné služby, ktoré má poisťovňa prostredníctvom asistenčnej centrály zaistiť oprávnenej osobe v prípade poistnej udalosti;
   t) **programy služieb s benefitom – asistenčné služby sú:** ZSE Drive Partner Safe, ZSE Drive Road Safe, ZSE Drive Flat Safe a ZSE Drive Pro Safe.
   u) **súhlas Zákazníka:** preukázateľne udelený súhlas Zákazníka Poskytovateľovi, ktorým Zákazník odsúhlasí poskytovanie Benefitu – asistenčné služby, plnenie v prospech Zákazníka v prípade poistnej udalosti a s tým súvisiacu zmenu Zmluvy v rozsahu zmeny Programu Zákazníka a záväznosti týchto Podmienok spolu s OP na Zmluvu;
   v) **škodová udalosť:** skutočnosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie z poistenia;
   w) **vozidlo:** motorové osobné vozidlo, nákladné vozidlo do 3,5t a prípojné vozidlo s najvyššou povolenou hmotnosťou do 3 500 kg (kategórie M1 a N1 podľa osvedčenia o registrácii vozidla) vybavené hnacou jednotkou, ktorá sa skladá minimálne z jedného neperifémeho elektrického motora ako meniča energie s nabíjateľným systémom ukladania elektriny, ktorý možno externe nabíjať. Poistenie sa vzťahuje len pre vozidlá registrované na území Slovenskej republiky;
   x) **vybitie pohonného akumulátora:** náhle vybitie pohonného akumulátora vozidla, ktoré bráni vozidlu v pokračovaní v jazde;
   y) **zaistenie asistenčných služieb:** forma poistného plnenia, keď poisťovňa prostredníctvom asistenčnej centrály sprostredkuje dodávateľa za účelom poskytnutia asistenčnej služby oprávnenej osobe a uhradí náklady na tieto služby;
   z) **zmluvný dodávateľ / dodávateľ:** právnická či fyzická osoba, ktorá poskytuje asistenčné služby či vykonáva práce, ktoré sú sprostredkované asistenčnou centrálou a vykonávané pre oprávnenú osobu.

Článok 3 – ROZSAH BENEFITU – ASISTENČNÉ SLUŽBY (ROZSAH POISTNÉHO PLNENIA)

1. Poistenie asistenčných služieb ZSE Drive Safe je majetkovým súkromným poistením.

2. Poistenie sa uzatvára na poistné nebezpečenstvo vzniku náhodnej udalosti, ktoré môže vyvolať poistnú udalosť. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vzniknú počas trvania poistenia.

3. Nárok na poistné plnenie vzniká iba z jedného poistenia. Nie je možné uzatvoriť viacnásobné poistenie na jedno vozidlo na rovnaké obdobie a následne čerpať poistné plnenie z niekoľkých poistení od poisťovne z toho istého poistného rizika.

4. Rozsah poistného plnenia je nasledovný:

Poistné plnenie / udalosť 1 000 EUR			**ÚZEMNÝ ROZSAH**	
			SR	Zahraničie
A	Telefonické informačné služby	vyhľadanie najbližšieho servisu	●	●
		technická konzultácia po telefóne	●	●
B	Technická pomoc	odtiahnutie vozidla	●	●

5. Maximálny počet poistných udalostí u jedného Zákazníka je 5 za kalendárny rok. V prípade, že u Zákazníka nastane viac ako 5 poistných udalostí v priebehu jedného kalendárneho roka, na takúto ďalšiu poistnú udalosť sa poistenie (Benefit – asistenčné služby) nebude vzťahovať a Zákazník nemá nárok na poskytnutie žiadnych plnení v zmysle týchto Podmienok.

6. Nárok na poskytovanie poistného plnenia vzniká za predpokladu, že poistná udalosť nastane a je nahlásená spôsobom uvedeným v článku 5 týchto Podmienok.

7. Poistné plnenie je poskytované formou priameho poskytnutia asistenčných služieb, alebo úhrady asistenčných služieb, pričom pre výpočet hodnoty poistného plnenia z cudzej meny a pre výpočet hodnoty peňažnej hotovosti na cudziu menu sa použije devízový kurz vyhlásený NBS platný pre deň, v ktorom nastala poistná udalosť.

Článok 4 – ZAČIATOK, ZMENY, OBDOBIE TRVANIA A ZÁNIK BENEFITU – ASISTENČNÉ SLUŽBY (POISTENIA)

1. Poistná ochrana vzniká:
   a) v prípade nového Zákazníka dňom nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
   b) v prípade Zákazníka, ktorý má účinnú Zmluvu s Programom ZSE Drive Guest alebo ZSE Drive Eco, prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom si Zákazník v súlade s OP zmenil Program na program služieb s benefitom – asistenčné služby a udelil Poskytovateľovi Súhlas Zákazníka,
   c) v prípade Zákazníka, ktorý má účinnú Zmluvu s Programom ZSE Drive Partner alebo ZSE Drive Flat, prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni aktivácie programu služieb s benefitom - asistenčné služby zo strany Zákazníka a udelením Súhlasu Zákazníka Poskytovateľovi.

2. Pre účely zmeny Zmluvy v časti zmeny Programu na program služieb s benefitom – asistenčné služby nie je potrebné uzatvárať písomný dodatok k Zmluve.

3. Každé jednotlivé poistenie môže vzniknúť len ak Zákazník spĺňa nasledujúce podmienky:
   a) Poskytovateľ príjme Súhlas Zákazníka a zaradí Zákazníka do zoznamu poistených, ktorých Poskytovateľ oznamuje poisťovni;
   b) Zákazník je vlastníkom alebo oprávneným držiteľom vozidla, ktorého evidenčné číslo je uvedené v Zmluve alebo ktoré Zákazník uviedol Poskytovateľovi v rámci Súhlasu Zákazníka;
   c) Zákazník aktiváciou programu služieb s benefitom – asistenčné služby a udelením Súhlasu Zákazníka prehlásil, že vozidlo spĺňa všetky legislatívne podmienky prevádzky na pozemných komunikáciách (účinné PZP, platná STK, EK, ak sú pre dané vozidlo vyžadované).

4. Poistná ochrana zaniká:
   a) ku dňu, kedy zanikne Zmluva v časti programu služieb s benefitom – asistenčné služby;
   b) dňom zániku poistnej zmluvy;
   c) uplynutím poistného obdobia,
   d) zánikom poistného nebezpečenstva,
   e) smrťou Zákazníka / zánikom Zákazníka v prípade, ak je Zákazníkom právnická osoba,
   f) v prípadoch, keď sa Poskytovateľ rozhodne neposkytovať Benefit – asistenčné služby, a to zmenou týchto Podmienok spôsobom uvedeným v článku 11 odsek 4. týchto Podmienok.

Článok 5 – HLÁSENIE POISTNEJ UDALOSTI A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. V prípade poistnej udalosti je Zákazník povinný o tejto skutočnosti bez meškania informovať asistenčnú centrálu na telefónnom čísle: (+421) 421 220 510 873 , ktoré je Zákazníkom k dispozícii neustále, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

2. Pri kontaktovaní asistenčnej centrály je volajúci povinný oznámiť nasledujúce informácie:
   - meno a priezvisko;
   - číslo Nabíjacej (RFID) karty;
   - kontaktné telefónne číslo;
   - model, farbu a evidenčné číslo (štátnu poznávaciu značku) vozidla;
   - miesto, kde sa nachádza nepojazdné vozidlo;
   - dôvod nepojazdnosti vozidla a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.

3. Pri poskytovaní asistenčných služieb spojených s poistnou udalosťou je Zákazník povinný poskytnúť asistenčnej centrále súčinnosť. V prípade, keď sa nepreukáže nárok Zákazníka na poskytovanie Benefitu - asistenčných služieb a úhradu súvisiacich nákladov, nebudú mu tieto asistenčné služby poskytované, pričom o tejto skutočnosti bude Zákazník poisťovňou alebo Poskytovateľom informovaný.

4. Nárok na úhradu asistenčných služieb vzniká za predpokladu, že službu organizuje asistenčná centrála alebo bol zásah asistenčnou centrálou odsúhlasený.

5. V prípade, keď uhradí náklady na poskytnutie asistenčných služieb Zákazník so súhlasom asistenčnej centrály, má Zákazník nárok požiadať o spätné preplatenie vynaložených nákladov. Túto skutočnosť oznámi Zákazník na telefónnom čísle asistenčnej centrály a následne doloží potrebné podklady, preukazujúce jeho nárok na poistné plnenie. Ide najmä o kópiu účtu alebo faktúry za asistenčné služby, kópiu dokladu o vykonaní úhrady účtu alebo faktúry, doklad o nabíjaní vozidla po vzniku poistnej udalosti a dôvod, z akého nebola poistná udalosť oznámená asistenčnej centrále. Asistenčná centrála následne posúdi predložené doklady a vyjadrí sa k úhrade nákladov. V prípade, keď sa nepreukáže nárok Zákazníka na poskytovanie asistenčných služieb a úhradu súvisiacich nákladov, nebudú jej tieto vynaložené náklady preplatené, pričom o tejto skutočnosti bude Zákazník informovaný. Asistenčná centrála má ďalej právo vyžiadať všetky originálne doklady, súvisiace so žiadosťou o spätné preplatenie vynaložených nákladov.

6. Zákazník je povinný informovať oprávnené osoby, ktoré môžu užívať vozidlo, o spracúvaní ich osobných údajov Poskytovateľom a poisťovňou, a to poskytnutím odkazu na elektronickú verziu príslušných dokumentov obsahujúcich informácie o spracúvaní osobných údajov.

Článok 6 – POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA PRI POISTNEJ UDALOSTI

1. Okrem povinností uložených v čl. 5 týchto Podmienok je Zákazník povinná najmä:
   a) urobiť všetky možné opatrenia na odvrátenie či zamedzenie zväčšenia rozsahu

škôd akejkoľvek poistnej udalosti;
b) bez zbytočného odkladu poisťovni oznámiť spôsobom určeným v čl. 5 týchto Podmienok, že nastala poistná udalosť, uviesť o nej pravdivé vysvetlenie a uviesť dôkazy o jej vzniku a rozsahu;
c) oznámiť poisťovni, ak je to isté riziko poistené zároveň u iného poistiteľa, uviesť jeho meno a údaje o dohodnutom poistení;
d) zabezpečiť voči inému právo na náhradu ujmy spôsobenej poistnou udalosťou.

2. Doklady vystavené osobou, ktorá je manželom, rodičom, dieťaťom poisteného (Zákazníka), alebo inou osobou poistenému blízkou, nestačia na doloženie poistnej udalosti. To isté platí o dokladoch, ktoré si Zákazník vystavil sám, a o dokladoch, ktoré vystavila prepojená osoba poisteného, ak je poisteným právnické osoba.

3. Ak malo porušenie povinnosti Zákazníka alebo inej osoby, ktorá má na poistné plnenie právo, podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti, jej priebeh, na zväčšenie rozsahu jej následkov alebo na zistenie či určenie výšky poistného plnenia, má poisťovňa prostredníctvom asistenčnej centrály právo znížiť poistné plnenie úmerne k tomu, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah poisťovne poskytnúť plnenie.

4. Poisťovňa je oprávnená, prostredníctvom asistenčnej centrály, odmietnuť poistné plnenie v celom rozsahu, ak príčinou poistnej udalosti bola skutočnosť, o ktorej sa poisťovňa dozvedela až po vzniku poistnej udalosti a ktorú nemohla zistiť pri uzatváraní poistenia, alebo jeho zmene v dôsledku úmyselne, alebo z nedbanlivosti nepravdivo, alebo neúplne zodpovedaných písomných otázok na skutočnosti, ktoré majú význam pre rozhodnutie poisťovne, ako ohodnotí poistné riziko, či ho poistí a za akých podmienok, a ak by pri znalosti tejto skutočnosti v čase uzatvorenia poistnej zmluvy, by túto zmluvu s Poskytovateľom neuzavrela, alebo by ju uzatvorila za iných podmienok. Dňom doručenia oznámenia o odmietnutí poistného plnenia z vyššie uvedených dôvodov poistenie zanikne.

Článok 7 – DORUČOVANIE

1. Písomnosti si Poskytovateľ, poisťovňa a Zákazník doručujú prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb na poštovnú adresu, na ktorej sa adresát zásielky zdržiava, uvedenou v poistnej zmluve alebo Zmluve, preukázateľne oznámenou Zákazníkom, Poskytovateľom alebo poisťovňou, alebo prostredníctvom elektronickej pošty na elektronickú adresu. Písomnosti podľa týchto Podmienok sa doručujú iba na adresu v Slovenskej republike.

2. Ak nie je adresát doporučenej zásielky zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia zdržiava a písomnosť sa nepodarilo doručiť, písomnosť sa uloží v miestne príslušnej prevádzkarni prevádzkovateľa poštových služieb a adresát sa vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť prevzal. Písomnosť sa považuje za doručenú dňom uloženia, aj keď sa adresát o uložení zásielky nedozvedel. Pokiaľ sa adresát v mieste doručenia nezdržiava, bez toho, aby o tom informoval poisťovňu, je písomnosť doručená dňom, kedy bola zásielka poisťovni vrátená ako nedoručiteľná. Ak adresát odmietne prijatie písomnosti, považuje sa písomnosť za doručenú dňom, kedy adresát jej prijatie odmietol.

3. Zákazník je povinný bezodkladne poisťovni prostredníctvom asistenčnej centrály písomne oznámiť zmenu adresy na doručovanie s tým, že ak nie je zmena adresy oznámená, predpokladá sa, že sa adresát zdržiava na uvedenej adrese.

Článok 8 – VÝLUKY Z POISTENIA / VÝLUKY Z POSKYTOVANIA BENEFITU – ASISTENČNÉ SLUŽBY

1. Poisťovňa nie je povinná poskytnúť poistné plnenie, ak dôjde k poistnej udalosti v súvislosti či v dôsledku:
a) vojnových udalostí, občianskej vojny, občianskych nepokojov, vzbury, povstania, alebo iných hromadných násilných nepokojov, štrajku, výluky, teroristických aktov (t. j. násilných konaní motivovaných politicky, sociálne, ideologicky alebo náboženský) vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie či v priamej súvislosti s týmito udalosťami;
b) spáchania trestného činu Zákazníkom;
c) rozhodnutia orgánu verejnej moci;
d) pôsobenia jadrovej energie alebo ionizujúceho žiarenia;
e) úmyselného konania Zákazníka.

2. Poistenie / poskytnutie Benefitu – asistenčné služby sa nevzťahuje na:
a) náklady, ktoré vynaložili zložky integrovaného záchranného systému v rámci plnenia povinností stanovených zákonom;
b) náklady zo škôd, ktoré vznikli následkom požitia alkoholu alebo návykových látok;
c) náklady vyplývajúce zo škôd vzniknutých účasťou vozidla na pretekoch, prehliadkach a súťažiach a náklady vyplývajúce zo škôd, ktoré vznikli v dôsledku hry a stávky;
d) náklady vyplývajúce zo škôd, ktoré vznikli v dôsledku dopravnej nehody úmyselne zavinenej Zákazníkom, či v dôsledku samovraždy Zákazníka, alebo inej oprávnenej osoby, alebo pokusu o ňu;
e) náklady spojené s poskytnutím asistenčných služieb vozidlu, ktorého prevádzka na pozemných komunikáciách bola zakázaná, alebo ktoré (v čase bezprostredne pred škodovou udalosťou) pre vážne alebo nebezpečné poruchy v technickom stave, alebo z dôvodu vykonávaných neschválených zmien, nebolo na prevádzku technicky spôsobilé;
f) vozidlá, ktoré sú upravené alebo obmenené tak, že nespĺňajú podmienky pre poskytovanie štandardných asistenčných služieb (napr. pretekárske automobily, vozidla s právom prednostnej jazdy, vozidla určená pre prepravu nebezpečných vecí);
g) pravidelnú výmenu dielov, hmôt a doplnkov, periodickú a inú údržbu a prehliadky súvisiace s bežnou prevádzkou vozidla a ďalej nedostatky v povinnej výbave a príslušenstve, ako aj poruchy alebo zlyhania prívesov vozidla a zariadenia na ich pripojenie;
h) udalosti, ktoré sa stali mimo pozemnej komunikácie, najmä v teréne, ktorý bráni kvalitnému a včasnému poskytnutiu asistenčných služieb;
i) prípady, keď by sa poskytnutím finančného alebo materiálneho plnenia Zákazníkovi, dostala poisťovňa alebo asistenčná centrála do rozporu so sankciami, zákazmi alebo obmedzeniami uloženými rezolúciami OSN alebo obchodnými, hospodárskymi alebo finančnými sankciami uloženými zákonmi alebo inými právnymi predpismi Českej republiky, Slovenskej republiky, Európskej únie, Spojených štátov amerických (USA);
j) udalosti, ku ktorým došlo na území Krymu, Doneckej oblasti, Luhanskej oblasti, Záporožskej oblasti, Chersonskej oblasti, Bieloruska, Ruskej federácie a Kazachstanu.

3. Nárok na poistné plnenie nevzniká či môže byť obmedzený v nasledujúcich prípadoch:
a) ak sú služby organizované inak než cez asistenčnú centrálu, prípadne organizácia služieb nie je vopred odsúhlasená operátorom asistenčnej centrály;
b) keď kvalitnému a včasnému poskytnutiu asistenčných služieb bránia skutočnosti nezávislé od vôle asistenčnej centrály, napr. vplyv vyššej moci, zmena právnych predpisov v krajine udalosti, rozhodnutie príslušných orgánov verejnej moci a pod.

Článok 9 – ROZSAH POSKYTOVANÝCH ASISTENČNÝCH SLUŽIEB – POISTNÉHO PLNENIA

1. TELEFONICKÉ INFORMAČNÉ SLUŽBY
a) Asistenčná centrála poskytne informácie, alebo konzultácie v nasledujúcom rozsahu a podľa požiadavky poisteného, popr. oprávnenej osoby:
- vyhľadanie adresy na najbližšiu nabíjaciu stanicu alebo kontaktu na najbližší autorizovaný servis výrobcu vozidla alebo na servisné centrum pre opravu vozidla;
- zaistenie konferenčného hovoru s technickým špecialistom asistenčnej centrály, prípadne spojenie s technikom autorizovaného servisu na konzultáciu otázok technického charakteru, týkajúcich sa prevádzky vozidla.

2. TECHNICKÁ POMOC
   a) V prípadoch, keď na vozidle dôjde k poistnej udalosti, sprostredkuje poisťovňa prostredníctvom asistenčnej centrály cestnú asistenciu alebo odtiahnutie vozidla, vrátane nevyhnutnej manipulácie s vozidlom pri jeho naložení a zložení, a ďalej prepravu posádky vozidla k najbližšej partnerskej nabíjacej stanici, alebo k Zákazníkovi domov pokiaľ sa jedná o podobnú vzdialenosť ako k najbližšej partnerskej nabíjacej stanici.
   b) Náklady dodávateľov, ktorých Zákazníkovi za účelom poskytnutia poistného plnenia vo forme asistenčných služieb sprostredkuje asistenčná centrála, ktoré vznikli v súvislosti s poistnou udalosťou, a ktoré presahujú limity stanovené v týchto Podmienkach, budú hradené Zákazníkom, s čím Zákazník súhlasí.
   c) V prípade nepojazdnosti poisteného ťažného vozidla bude odtiahnuté aj pojazdné prípojné vozidlo tvoriace jazdnú súpravu s poisteným vozidlom, a to na také isté miesto, ako ťažné vozidlo.

Článok 10 – ÚZEMNÝ ROZSAH POSKYTNUTIA BENEFITU – ASISTENČNÉ SLUŽBY

11. Poistenie sa vzťahuje na škodové udalosti, ktoré nastali na území Slovenskej republiky a v zahraničí v krajinách, ktoré sú súčasťou geografického územia Európy s výnimkou Ruskej federácie, Bieloruska a Kazachstanu a ďalších oblastí, vylúčených v Článku 8, ods. 2, písmeno j týchto Podmienok.

Článok 11 – ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právne úkony týkajúce sa poskytnutia Benefitu – asistenčné služby si vyžadujú písomnú formu.

2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zrušiť alebo akokoľvek zmeniť podmienky poskytovania Benefitu – asistenčné služby, a to najmä v prípade (i) zmeny podmienok na trhu poskytovania Služieb v zmysle OP, (ii) zvýšenia nákladov za poskytovanie Benefitu – asistenčné služby, (iii) zmeny trhového a/alebo technologického vývoja Služieb, (iv) zmeny príslušnej legislatívy a (v) rozhodnutia príslušného orgánu štátnej správy.

3. Zákazník nemôže postúpiť alebo previesť svoje práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy v súvislosti s týmito Podmienkami ako celok alebo ich časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.

4. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť tieto Podmienky vzhľadom na zmenu trhových podmienok a cenových vstupov Poskytovateľa a z dôvodov podľa článku 11 odseku 2. týchto Podmienok. Účinnosťou nových Podmienok zaniká platnosť týchto Podmienok. Poskytovateľ upovedomí Zákazníka o zmene Podmienok zverejnením na Webovom sídle minimálne 30 dní pred ich účinnosťou.

5. Odchylné ustanovenia Zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami týchto Podmienok a OP. Ak nejaký vzťah nie je upravený Zmluvou, Podmienkami a ani OP, riadi sa všeobecne záväznými predpismi Slovenskej republiky. Ak sú niektoré ustanovenia Zmluvy, týchto Podmienok a OP v rozpore, aplikujú sa na zmluvný vzťah v nasledovnom poradí: Zmluva, Podmienky, OP a následne všeobecne záväzné právne predpisy.

6. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. 11. 2026.