

# Starosti o domácnosť vyriešime za vás

Všeobecné podmienky poskytovania a využívania programu SuperDomov od VSE, cenník balíkov programu

**Stručný  
návod**

na str. 9-15



**Super  
Domov**







# Super Domov

## Cenník balíkov programu SuperDomov od VSE pre fyzické osoby, nepodnikateľov

tento Cenník platí pre všetkých Členov programu, ktorí využívajú niektorý z balíkov programu SuperDomov od VSE. Všetky uvedené koncové ceny sú vrátane 20 % DPH. Ceny za zvolený balík platí Člen programu mesačne, ak nie je uvedené inak. Vernostný bonus ODKUP pri službe Požiarň alarm môže Člen programu využiť pri zotrvaní v balíku programu SuperDomov od VSE 36 mesiacov.

### Všeobecne

Program SuperDomov od VSE - balík	Mesačne cena s DPH v EUR
Štart	-
Bez nepríjemností	4,00
Bez nepríjemností XS	5,50
Bez nepríjemností S	6,00
Bez nepríjemností M	6,50
Bez nepríjemností L	6,50
Bez nepríjemností XL	6,75
Bez povinností	7,00
Bez povinností S	8,50
Bez povinností M	9,00
Bez povinností L	9,50
Bez povinností XL	10,00
Bez starostí	16,00

### Osobitne

Požiarň alarm

Cena použitého zariadenia s DPH v EUR		
<b>Vernostný bonus ODKUP</b>	Do 36 mesiacov	Po 36 mesiacoch
Požiarň alarm	nie je nárok	0,01

Mernou jednotkou pri všetkých položkách Cenníka je jeden kus (1 ks).

### Všeobecne

Náhrada škody v rámci využívania určitých služieb v EUR	
Dotácia na DomáciPríspevok - balíky Bez nepríjemností XS; Bez nepríjemností S; Bez nepríjemností M; Bez nepríjemností L, Bez nepríjemností XL; Bez povinností S; Bez povinností M	Alikvotná čiastka
Dotácia na DomáciPríspevok - balíky Bez povinností, Bez povinností L; Bez povinností XL	Alikvotná čiastka
Dotácia na DomáciPríspevok - balíky Bez starostí	Alikvotná čiastka

Mernou jednotkou pri všetkých položkách Cenníka je jeden kus/1 poskytnutá služba (1 ks/sl).

### Účinnosť cenníka

Tento Cenník nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01. 03. 2023. Ak je pre niektorú časť tohto Cenníka, alebo časť členov programu výslovne určený neskorší dátum účinnosti, predmetná časť Cenníka nadobúda platnosť a účinnosť týmto neskorším dátumom.

### Prechodné ustanovenia

Pre členov programu, ktorí uzavreli zmluvu o využívaní programu Superdomov od VSE pred nadobudnutím účinnosti tohto Cenníka, Cenník nadobúda platnosť a účinnosť uplynutím jedného mesiaca od jeho zverejnenia.

Východoslovenská energetika a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 44 483 767, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel SA, Vložka číslo: 1628/V



## RÝCHLY PREHĽAD:

Rýchly a jednoduchý návod k službám SuperDomov od VSE	9
Kontaktné údaje	20
Odkedy môžem začať využívať služby SuperDomov od VSE?	24
Ako môžem zmeniť balík SuperDomov od VSE za iný?	24
Ako využijem službu DomáciRemeselníci?	37
Ako využijem službu DomácePoradenstvo?	40
Ako využijem službu DomáciAlarm?	41
Ako využijem službu DomáciPríspevok?	44
Ako využijem službu DomáceZásahy?	50
Ako využijem službu DomáceÚspory?	50
Viete, čo je havarijný stav v domácnosti?	59
Ako využijem poistnú službu DomáceZásahy?	70
Ako využijem poistnú službu DomáceZásahy Extra?	73
Ako využijem poistnú službu DomácaZáruka?	77
Ako využijem poistnú službu DomácaZáruka Exclusive?	84



**Super  
Domov**

**Rýchly a jednoduchý  
návod k službám  
SuperDomov**





# Rýchly a jednoduchý návod k službám SuperDomov od VSE

## DomáciPríspevok

1

Prpravte si revíznu správu, bloček od nového spotrebiča alebo faktúru z dodávky plynu alebo Eko príspevok.



2

Pošlite doklad, aby ste si uplatnili príspevok na revíziu, spotrebič alebo plyn alebo Eko príspevok.



Osobne na najbližšom  
zákazníckom centre



poštou na adresu  
Mlynská 31, 042 91 Košice



e-mailom na  
info@vse.sk



online na  
www.superdomov.sk

3

Po SMS správe o spracovaní počkajte max. 60 dní na uplatnenie príspevku, ktorý dostanete rovnakou formou platby, akú využívate pri platbe za SuperDomov od VSE (v prípade platby cez SIPO je príspevok odoslaný poštovým poukazom).



## DomáceZásahy

1

**Vo vašej domácnosti došlo k havárii,  
ale našťastie máte službu SuperDomov od VSE.**



2

**Ihneď kontaktujte bezplatnú linku 0850 123 333.**



3

**Komunikujte s EuropeAssistance a postupujte podľa pokynov.**

Vopred si pripravte dátum narodenia, adresu a popis udalosti.



4

**Počkajte na príchod technika.**

Garantovaný príchod do 180 min.



5

**Tešte sa z vyriešenej situácie.**

Ak sa na vzniknutú situáciu nevzťahuje poistenie,  
ozveme sa a nájdeme vám DomácehoRemeselníka.



Pri balíkoch z radu **Bez nepríjemností** a **Bez povinností**  
krytý zásah preplatíme **do sumy 150 €** a pri balíku **Bez starostí**  
až do sumy **200 €** a v prípade núdze po havárii prispějeme  
**až 300 € na náhradné ubytovanie.**

## DomácaZáruka

1

**Pokazil sa vám spotrebič?**



2

**Ihneď kontaktujte bezplatnú linku 0850 123 333.**



3

**Komunikujte s EuropeAssistance a postupujte podľa pokynov.**

Vopred si pripravte dátum narodenia, adresu a popis udalosti.



4

**Počkajte na príchod technika.**

Ak technik posúdi, že spotrebič už nie je možné opraviť, poskytneme vám 100 € na nákup nového ako kompenzáciu.



5

**Skvelé, spotrebič je opravený!**

Oprava po záručnej dobe až do 120 €, pri balíku Bez starostí až do 200 €.



Máte záujem? Vyplňte formulár na **stránke SuperDomov od VSE** a vyberte si jeden z 12 flexi balíkov, ktorý vám vyhovuje najviac.

## DomáciAsistent

1

Pripomenieme vám **dôležité udalosti** v domácnosti, aby ste mohli šetriť svoje financie a starosti zároveň.



2

Vďaka našim **pripomienkam** budete mať všetko v domácnosti pod palcom. Stačí len sledovať váš mobil alebo e-mail.



## DomáciAlarm

**Optický alarm** je ideálne namontovať do každej miestnosti **okrem kuchyne, kúpeľne a garáže** v ktorých môžu byť snímanie ovplyvniť rôzne pary, dymy a kondenzácie. Mal by byť umiestnený aspoň na **každom poschodí** a tiež na **schodisku (obývačka, spálňa, detská izba, chodba, schodisko)**.

**Tepelný alarm** by mal byť namontovaný tam, kde nie je možné použiť **optický alarm**, pretože ich neovplyvnia výpary, pary ani kondenzát. Môže byť namontovaný v kuchyniach, kúpeľniach alebo garážach.



## Domáci Remeselníci

1

Potrebuje remeselnú **výpomoc** alebo **službu**?



2

Zatelefonujete na linku **SuperDomova od VSE 0850 123 333**  
a povedzte nám, aké remeslo alebo službu potrebujete.



3

Urobíme všetko pre to, aby sme vám našli toho správneho  
pomocníka podľa Vašich požiadaviek.



4

Počkajte na **SMS** alebo **e-mail** s kontaktnými údajmi  
na remeselníkov, z ktorých si môžete vybrať.



### ALEBO

Stiahnite si mobilnú aplikáciu **Willio** a pri registrácii odkliknite,  
že ste zákazníkom VSE.



Potom stačí **nahráť** vašu požiadavku priamo do mobilnej aplikácie  
a **počkať na ponuky** remeselníkov.

## DomácePoradenstvo

1

Chcete **ušetriť na energiách v domácnosti** a potrebujete si nechať poradiť.



2

Zavolajte nášmu operátorovi na linku **0850 123 333**, s ktorým si **dohodnete dátum a čas** návštevy Energetického poradcu.



3

**Pred návštevou** vám Energetický poradca zavolá, aby sa vám predstavil a overil platnosť dohodnutého termínu.



4

Expert **vykoná analýzu** a meranie energetických ukazovateľov vo vašej domácnosti.



5

Náš Expert vám odovzdá komplexný **Energetický plán domácnosti**.



## Domáca Úspora

Znížte si svoje **faktúry za elektrinu** vďaka službe Domáca Úspora.

1

Aktivácia služby **Domáca Úspora** je automatická, nemusíte sa o nič starať.



2

Zľavu **2, 4 alebo 6 %** (podľa balíka programu **SuperDomov od VSE**) na dodávku elektriny získate pri najbližšej faktúre.



3

Užívajte si výhody bez starostí a šetrite elektrickú energiu pravidelne.









**Super  
Domov**

**Všeobecné podmienky  
poskytovania  
a využívania programu  
SuperDomov od VSE**



Tento dokument upravuje podmienky a pravidlá využívania programu SuperDomov od VSE a súvisiacich služieb. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako VOP) upravujú práva a povinnosti medzi spoločnosťou Východoslovenská energetika a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 44 483 767, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sa, vložka č.: 1628/V ako Poskytovateľom programu SuperDomov od VSE a Členmi programu služieb programu SuperDomov od VSE. Tieto VOP upravujú aj práva a povinnosti zmluvných strán aj v súvislosti s inou službou, ak dohoda o poskytovaní danej služby odkazuje na tieto VOP. Tieto VOP sú jednotné a nedeliteľné a členia na všeobecnú a osobitnú časť. Osobitná časť obsahuje popis jednotlivých služieb v balíkoch programu SuperDomov od VSE.

### **Obchodné podmienky, ktoré si obľúbite.**

Tieto podmienky sme spracovali tak, aby vám slúžili ako pomôcka, v prípadoch keď budete potrebovať niektorú z našich služieb.

Balíky programu SuperDomov od VSE sú dostupné v rôznych cenových úrovniach a rozsahu, ktoré môže Člen programu využívať. Predpokladom využívania programu SuperDomov od VSE je prístupenie k poisteniu, ktoré Člen programu dostáva zdarma. Ak určitý balík programu SuperDomov od VSE obsahuje aj pripoistenie, Člen programu musí pristúpiť k poisteniu a prejaviť svoj súhlas s poistením a svoju vôľu byť poisteným, inak nie je možné program SuperDomov od VSE využívať. Ak člen programu nie je odberateľom elektriny od Poskytovateľa, služba DomácaÚspora nie je dostupná.

## **Všeobecná časť**

### **Článok I**

**Člen programu je** - fyzická osoba, resp. spotrebiteľ, ktorý uzavrel Zmluvu o poskytovaní/využívaní programu SuperDomov od VSE, akceptoval alebo inak právne záväzne vyjadril súhlas s jeho poskytovaním, čím mu vzniklo právo využívať jednotlivé balíky podľa typu vybraného programu SuperDomov od VSE a povinnosť platiť za využívanie balíkov programu SuperDomov od VSE. V prípade pripoistenia je Člen programu aj ako klient poisťníka.

**Poskytovateľ** - Poskytovateľom programu SuperDomov od VSE je Východoslovenská energetika a.s., so sídlom Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 44 483 767, DIČ: 2022730457, IČ DPH: SK2022730457 zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel Sa, vložka číslo: 1628/V.

**Kontakty na komunikáciu s Poskytovateľom:**

**Zákaznícka linka** - 0850 123 333,  
volanie zo zahraničia +421 55 619 3681

**Internetová stránka** - [www.vse.sk](http://www.vse.sk)

**E-mailová adresa** - [info@vse.sk](mailto:info@vse.sk)

**Korešpondenčná adresa** - Východoslovenská energetika a.s.,  
Mlynská 31, 042 91 Košice

**Kontaktne miesta** - Zákaznícke centrum Košice, Prešov, Michalovce,  
Rožňava, Poprad, Humenné, Bardejov, Trebišov, Spišská Nová Ves.

**Zákaznícky portál** je internetová aplikácia, prostredníctvom ktorej získava Člen programu ako jej používateľ komplexné a aktuálne informácie o ponuke programu SuperDomov od VSE a možnosť využívať jeho služby, funkcie a nástroje online za predpokladu, že využíva jeden z jeho produktových balíkov. Zákaznícky portál umožňuje komunikovať online s Poskytovateľom programu SuperDomov od VSE a meniť svoje balíky, resp. nastavenia aktuálne využívaných služieb z programu.

**Balík programu SuperDomov od VSE** – kombinácia jednotlivých služieb, ktoré tvoria určitý ucelený balík dostupný v rámci programu SuperDomov od VSE podľa výberu Člena programu.

**Zmluva** je spoločné označenie pre Zmluvu o poskytovaní balíkov programu SuperDomov od VSE alebo inú zmluvu medzi Poskytovateľom a Členom programu. Jej predmetom je zriadenie alebo poskytovanie balíkov alebo predaj tovarov Členovi programu. Ak sa v akomkoľvek dokumente týkajúcom sa Zmluvy uvádza pojem Zmluva, rozumie sa ním samotná Zmluva, jej dodatky, neoddeliteľné súčasti a všetky prílohy, ak nie je uvedené inak. Súčasťou Zmluvy je Cenník, VOP, Všeobecné poistné podmienky a Osobitné poistné podmienky, ak nie je dohodnuté inak.

**Cenník pre poskytovanie balíkov programu SuperDomov od VSE** (aj „Cenník“) je aktuálny Cenník cien balíkov programu SuperDomov od VSE, obsahuje podrobnosti o jednorazových, pravidelných, variabilných cenách a informácie, ako si Člen programu môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách a prípadných zľavách z týchto cien.

**Všeobecné poistné podmienky a Osobitné poistené podmienky predstavujú úpravu poistného vzťahu pri pristúpení Člena programu k poisteniu, ktoré uzavrela poisťovňa EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Írsko, registrovaná v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089, vedená v Registri firiem Írskej vlády pod ref. číslom 905036 s Poskytovateľom programu. Pristúpenie k poisteniu je vyhlásenie Člena programu, ktorým prejavuje svoj súhlas a svoju vôľu byť pripoistený v súlade so Všeobecnými poistnými podmienkami (VPP) a Osobitnými poistnými podmienkami (OPP), ktoré sa na daný druh poistenia vzťahujú.**

**Vyššia moc** je akákoľvek okolnosť, vylučujúca zodpovednosť v zmysle právnych predpisov, najmä havárie, živelné pohromy, zemetrasenia a iné poveternostné vplyvy alebo prírodné katastrofy, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, vojny, teroristické útoky, hackerské útoky, epidémie, braná pohotovosť štátu alebo iné prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa a bránia mu v splnení jeho povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Poskytovateľ takúto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, a že by v čase vzniku záväzku Poskytovateľa takúto prekážku predvídal.

## Článok II Zmluvný vzťah

### Spôsoby uzavretia Zmluvy

Záujemca môže podať návrh na uzavretie Zmluvy osobne na Predajnom mieste, telefonicky, elektronicky, písomne alebo inou formou, za podmienok určených Poskytovateľom. Za návrh na uzavretie Zmluvy sa považuje najmä predloženie vyplneného formulára Zmluvy/Objednávky.

Poskytovateľ môže podať návrh na uzavretie Zmluvy osobne na Predajnom mieste, telefonicky, elektronicky, písomne alebo inou formou, za podmienok určených Poskytovateľom. Návrh na uzavretie Zmluvy zo strany Poskytovateľa sa realizuje najmä predložením kompletnej zmluvnej dokumentácie. Poskytovateľ vždy zabezpečí dostatočný časový rámec na to, aby sa Člen programu mohol oboznámiť so Zmluvou, podmienkami služby, Cenníkom, VOP, VPP či inými zákazníkymi dokumentmi.

**Objednávka** – právny úkon Člena programu, ktorý smeruje k uzavretiu Zmluvy. Objednávka môže byť podaná osobne na Predajnom mieste, telefonicky, elektronicky, písomne, osobnou návštevou v priestoroch Člena programu alebo inou formou, za podmienok určených Poskytovateľom. Uzavretie zmluvy o programe SuperDomov od VSE – za uzavretie Zmluvy sa považuje akýkoľvek právny úkon v súlade s právnymi predpismi SR, pokiaľ je zachovaná vôľa zmluvných strán. Uzavretie Zmluvy sa uskutoční spravidla v písomnej forme, ak nie je dohodnuté inak. Za písomnú formu Zmluvy sa považuje aj Zmluva opatrená digitalizovaným podpisom strán prostredníctvom technologického zariadenia (napr. tabletu) alebo uzavretá s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie pri splnení zákonných požiadaviek. Uvedené sa uplatní aj na zmenu Zmluvy alebo iný právny úkon s ňou súvisiaci.

Užívajte si radosti, lebo starosti o domácnosť vyriešime za vás.

Uzavretie a prípadná zmena Zmluvy na základe dohody zmluvných strán je možná aj v inej ako písomnej forme, a to aj v prípade, ak bola Zmluva uzatvorená v písomnej forme. Zmluva môže byť uzavretá a zmenená aj na základe Akceptácie Poskytovateľom ponúkaného balíka zo strany Člena programu,

majúcej za následok zmenu Zmluvy (ďalej aj ako „**Akceptácia**“). Poskytovateľ môže určiť akýkoľvek spôsob, formu a obsahové náležitosti Akceptácie za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky (napríklad telefonicky na Zákazníckej linke, písomne v Zákazníckom centre, Akceptácia

podávaná prostredníctvom internetového zákaznickeho portálu na webovom sídle Poskytovateľa, Akceptácia prostredníctvom elektronickej pošty na adrese Poskytovateľa). Dohoda o zmene Zmluvy, ak sa uzatvára na základe Akceptácie Člena programu v súlade s vyššie uvedeným sa považuje za platne uzavretú Akceptáciou zo strany Člena programu. V prípade, ak k zmene Zmluvy dôjde inak než písomne, Poskytovateľ potvrdí Členovi programu uzavretie a zmenu Zmluvy písomne v tlačenej alebo elektronickej podobe, a to bez zbytočného odkladu („**Potvrdenie**“). Potvrdenie sa zasiela na adresu naposledy oznámenú Členom programu. Písomná forma Potvrdenia je zachovaná aj vtedy, ak Potvrdenie obsahuje skenované podpisy oprávnených zástupcov Poskytovateľa.

Ak sa má uzavrieť Zmluva v písomnej forme a na jej dojednanie sa využili prostriedky diaľkovej komunikácie, Člen programu doručí Poskytovateľovi vlastnoručne podpísané znenie Zmluvy najneskôr v lehote 15 dní odo dňa doručenia príslušnej Objednávky. V opačnom prípade môže Poskytovateľ zrušiť Službu poskytovanú na základe tejto objednávky.

Ak nie je v Zmluve alebo v jej súčasťi dohodnuté inak, môžu sa zmluvné strany dohodnúť na zmene Zmluvy alebo inom právnom úkone písomne, ústne alebo iným spôsobom, pokiaľ je zachovaná vôľa zmluvných strán. O zmene Zmluvy môže požiadať ktorákoľvek zmluvná strana. Pre uskutočnenie zmeny je potrebné splniť podmienky stanovené Poskytovateľom pre daný typ zmeny. Poskytovateľ má právo požadovať, aby Člen programu v prípade žiadosti o zmenu Zmluvy podanej telefonicky, elektronickými prostriedkami alebo iným prostriedkom komunikácie na diaľku doplnil svoju žiadosť o zmenu Zmluvy aj v listinnej forme, a to do 3 pracovných dní doručenej na adresu sídla Poskytovateľa.

## Článok III

### Podmienky využitia programu

#### Začiatok využívania balíka programu SuperDomov od VSE

Balík je aktivovaný v deň, ktorý nasleduje po dni, kedy došlo k uzavretiu Zmluvy. Predpokladom úspešnej aktivácie a plnohodnotného využívania balíka je potrebné, aby Člen programu Poskytovateľovi uviedol e-mailovú adresu alebo mobilné telefónne číslo. Poskytovateľ zasiela Členovi programu notifikáciu o začiatku využívania balíka, napr. e-mailom, listom alebo SMS.

#### Zmena balíka programu SuperDomov od VSE

Člen programu môže kedykoľvek požiadať o zmenu balíka programu SuperDomov od VSE, a to e-mailom, osobne, listom alebo telefonicky. V prípade, ak Člen programu požiada o zmenu balíka na balík s nižšou cenou, môže pôvodný balík využívať do konca kalendárneho mesiaca, v ktorom požiadal o zmenu. Nový balík môže následne využívať od prvého dňa mesiaca nasledujúcom po mesiaci kedy požiadal o zmenu. Poskytovateľ informuje Člena programu o zmene najneskôr k poslednému dňu v mesiaci, v ktorom sa zmena vykonala.



#### Aktivácia balíka:

Program SuperDomov od VSE využivate **už nasledujúci deň** po jeho zakúpení.

#### Zmena balíka:

Ak sa rozhodnete pre iný typ balíka, zmena bude platná od nasledujúceho mesiaca.

V prípade, ak Člen programu požiada o zmenu balíka programu SuperDomov od VSE na balík s vyššou cenou, môže pôvodný balík využívať do konca kalendárneho mesiaca, v ktorom požiadal o zmenu. Nový balík môže následne využívať od prvého dňa mesiaca nasledujúcom po mesiaci kedy požiadal o zmenu. Poskytovateľ informuje Člena programu o zmene najneskôr k poslednému dňu v mesiaci, v ktorom sa zmena vykonala.

#### Ukončenie balíka programu SuperDomov od VSE

Člen programu môže kedykoľvek požiadať o ukončenie Zmluvy, a to e-mailom, osobne, listom alebo telefonicky. Ukončenie Služby nastane posledný deň mesiaca, v ktorom Člen programu požiadal o ukončenie programu SuperDomov od VSE.

Poskytovanie balíka programu SuperDomov od VSE smrťou Člena programu zaniká.



Poskytovateľ môže písomným odstúpením ukončiť zmluvu s Členom programu v prípade neuhradenia platieb za program SuperDomov od VSE, v prípade keď ani po uplynutí náhradnej doby splatnosti uvedenej v upomienke nedôjde k úhrade, v prípade možného zneužitia jednotlivých Služieb v rámci balíkov programu SuperDomov od VSE (dotácia na zákonnú revíziu, Požiarne alarmy, zľava na EE). Odstúpenie je účinné dňom doručenia Členovi programu.

Ktorákoľvek zmluvná strana môže ukončiť Zmluvu výpoveďou v posledný deň mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom došlo k doručeniu výpovede.

Pokiaľ je Zmluva medzi Poskytovateľom a Členom programu uzavretá podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov prenajímateľa:

- Člen programu je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Člen programu môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo e-mailom na adrese info@vse.sk spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od Zmluvy. Člen programu môže použiť formulár na odstúpenie od Zmluvy priložený k Zmluve. Poskytovateľ následne písomne (v listinnej podobe, alebo e-mailom) potvrdí Členovi programu príjem odstúpenia. Za deň odstúpenia od Zmluvy sa považuje deň odoslania odstúpenia Členom programu. Člen programu zasiela v takom prípade poskytnuté Zariadenia najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy poštou na adresu Poskytovateľa, prípadne ho odovzdá osobne v ktoromkoľvek Zákazníckom centre. Pri odstúpení od Zmluvy je Člen programu povinný doručiť Poskytovateľovi kompletne Zariadenie. Pri odstúpení od Zmluvy znáša Člen programu priame náklady na vrátenie Zariadenia Poskytovateľovi alebo osobe poverenej Poskytovateľom na prevzatie Zariadení.

Poskytovateľ upozorňuje, že Člen programu nemôže odstúpiť od Zmluvy, predmetom ktorej je:

poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

V prípade, ak Člen programu odstúpi od Zmluvy v lehote 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy, nie je povinný uhradiť Poskytovateľovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie.

## Článok IV Zmena VOP

Poskytovateľ má právo zmeniť zmluvné podmienky dojednané v Zmluve, VPP pričom zmenou zmluvných podmienok sa rozumie najmä úplná alebo čiastočná úprava, zmena alebo zrušenie VPP vrátane jej kvality, rozsahu, štruktúry, ceny alebo inej podmienky (ďalej ako „zmena zmluvných podmienok“). Poskytovateľ je oprávnený uskutočniť zmenu zmluvných podmienok z dôvodu dojednaného v Zmluve alebo v ktorejkoľvek súčasti Zmluvy alebo z niektorého z nasledovných dôvodov:

- a. zmeny podmienok na trhu poskytovania Služby,
- b. zvýšenia nákladov Poskytovateľa súvisiacich s poskytovaním Služby alebo programu Služieb,
- c. zmeny inflácie podľa Štatistického úradu SR,
- d. zmeny marketingovej stratégie Poskytovateľa spočívajúcej najmä v zavedení, zmene alebo zrušení Služieb,
- e. technologického vývoja Služieb,
- f. legislatívnej zmeny s priamym alebo nepriamym dopadom na zmluvné podmienky (vrátane zmeny sadzby DPH alebo inej platby) alebo
- g. vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločností), ktoré zakladá povinnosť alebo právo Poskytovateľovi vykonať zmenu zmluvných podmienok.



### **Informácia:**

Z rôznych dôvodov môže nastať situácia, že zmeníme podmienky poskytovania služieb v programe SuperDomov od VSE.

O podstatných zmenách vám pošleme informáciu spôsobom komunikácie, aký ste zvolili ako preferovaný pri aktivovaní programu (sms, e-mail), najmenej mesiac predtým ako začnú platiť. Ide najmä o zmeny ako: zmena ceny, zmena kvality služieb či podmienok používania služieb.

Poskytovateľ je povinný oznámiť Členovi programu podstatnú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa Člena programu týka, najmenej jeden mesiac pred jej účinnosťou. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie jednostranná zmena v neprospech Člena programu týkajúca sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovaný balík programu, zmeny kvality poskytovaných služieb balíkov alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane podmienok používania alebo trvania služieb alebo zmena tých zmluvných podmienok, na ktorých sa Poskytovateľ a Člen programu písomne v Zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie. Ak Člen programu nesúhlasí s podstatnou zmenou zmluvných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia danej podstatnej zmeny. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny zmluvných podmienok. Ak Člen programu neodstúpi od Zmluvy z dôvodu podstatnej zmeny zmluvných podmienok spôsobom a v lehote podľa prvej vety tohto bodu, má sa za to, že s danou podstatnou zmenou zmluvných podmienok súhlasí. Informácie o zmenách zmluvných podmienok Poskytovateľ oznámi Členovi programu niektorým z nasledovných spôsobov, pričom všetky sú považované za rovnocenné: písomne, na webovom sídle Poskytovateľa, e-mailom, notifikáciou v zákazníckom portáli alebo SMS, najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou zmeny zmluvných podmienok, ak v osobitných prípadoch nevyplýva Poskytovateľovi povinnosť oznámiť danú zmenu skôr. Takáto zmena je účinná ku dňu uvedenému Poskytovateľom v oznámení o zmene zmluvných podmienok.

## **Článok V Platobné podmienky**

Cena za program SuperDomov od VSE sa riadi aktuálnym Cenníkom balíkov programu SuperDomov od VSE. Cenu za program platí Člen programu od prvého dňa nasledujúceho mesiaca, v ktorom došlo k uzavretiu alebo zmene Zmluvy, a to za každý aj začatý mesiac využívania programu SuperDomov od VSE. V prípade zmeny Zmluvy, resp. zmeny balíka programu SuperDomov od VSE to platí rovnako. Všetky platby sa podľa Zmluvy vykonávajú spôsobom dohodnutým v Zmluve. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa

Zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každý účastník Zmluvy sám.

## **Článok VI Ako si môžete nastaviť platby za SuperDomov od VSE?**

V Zmluve je možné dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb:

- a. bankové inkaso z bankového účtu Člena programu - do 30. dňa mesiaca; Člen programu písomne splnomocní Poskytovateľa na posielanie platobných príkazov a u svojho poskytovateľa platobných služieb dohodne súhlas s inkasom v prospech Poskytovateľa. Podnet na úhradu všetkých platieb realizuje Poskytovateľ;
- b. bankový prevod - do 30. dňa mesiaca;
- c. SIPO (sústredené inkaso platieb obyvateľstva) - do posledného dňa mesiaca;
- d. platba v ZC (mieste predaja) - Poskytovateľ je pri tomto spôsobe úhrady oprávnený žiadať úhradu poplatku stanoveného v Cenníku ZP Poskytovateľa.

## **Článok VII Doručovanie**

Akúkoľvek informáciu, oznámenie, výpoveď, odstúpenie alebo iné podanie Člena programu doručuje Člen programu v listinnej forme na Predajné miesto alebo na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne na inú adresu Poskytovateľa určenú pre účely doručovania takéhoto podania. Aktuálne kontakty Poskytovateľa sú dostupné na Internetovej stránke. Ak Člen programu doručí podanie v inej ako listinnej forme, môže ho Poskytovateľ požiadať o doručenie originálu najneskôr do 3 pracovných dní; na podania, ktoré neboli takto doplnené sa neprihliada, ak nebolo dohodnuté inak. Strany sa môžu dohodnúť aj na inej ako listinnej forme doručovania, najmä elektronickej s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku, pri ktorých je písomná forma zachovaná a sú splnené podmienky právnych predpisov (ust. § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka). Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď, odstúpenie alebo iné oznámenie Poskytovateľa doručuje Poskytovateľ Členovi programu vždy s prihliadnutím na charakter oznámenia niektorým z nasledovných spôsobov:

- a. doporučenou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Členom programu, ktorá sa považuje za doručení dňom prevzatia Členom programu. Ak nemožno zásielku z akéhokoľvek dôvodu takto doručiť, považuje sa za doručení posledným dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po uložení u subjektu povereného doručovaním (napr. poštový podnik),
- b. obyčajnou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú Členom programu, ktorá sa považuje za doručení na štvrtý deň po jej odoslani,
- c. prostredníctvom volania, SMS, e-mailom alebo prostredníctvom portálu programu SuperDomov od VSE. Takáto správa sa považuje za oznámenú dňom jej odoslania na telefónne číslo Člena programu, resp. e-mail. Oznámenie doručené prostredníctvom zákaznickeho portálu, ak je jeho využívanie stranami dohodnuté sa považuje za doručení dňom jeho sprístupnenia v portáli,
- d. zverejnením na Internetovej stránke, na Predajných miestach alebo iným obdobným spôsobom, ktoré sa považuje za doručení okamihom jeho zverejnenia. Tento spôsob oznámenia sa nevzťahuje na upomienky, faktúry, výpovede a odstúpenia alebo iné právne úkony určené právnym predpisom.

Za deň doručenia zásielky podľa písm. a) a b) predchádzajúceho bodu sa považuje aj deň, kedy ju Člen programu odoprie prevziať, alebo v ktorý je na zásielke vyznačená poznámka, že Člen programu sa odsťahoval, je neznámy alebo podobného významu a novú adresu Člen programu Poskytovateľovi neoznámil. Zásielky sú doručované len v rámci územia SR, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

## **Článok VIII Príslušné právo a riešenie sporov**

Na všetky vzťahy medzi Poskytovateľom a Členom programu sa vzťahuje právny poriadok SR. Vzťahy, ktoré nie sú upravené v Zmluve, v Zákone sa spravujú ostatnými právnymi predpismi právneho poriadku SR (Občiansky zákonník, Zákon na ochranu spotrebiteľa, Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách na diaľku a pod.). Strany budú všetky spory riešiť prednostne mimosúdnou cestou, rokovaním alebo dohodou. Ak nevyriešia spor mimosúdne, v prípade súdneho sporu je daná právomoc slovenského všeobecného súdu podľa právnych predpisov SR.

## **Článok IX Reklamácie**

V prípade reklamácie služieb programu SuperDomov od VSE Člen programu postupuje v súlade s platným reklamačným poriadkom Poskytovateľa programu. Reklamačný poriadok sa nachádza na webovom sídle a v každom Zákazníckom centre Poskytovateľa.

## **Článok X Alternatívne riešenie sporov**

V súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu napr. Slovenská obchodná inšpekcia (kompletný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je uvedený na stránke <https://www.mhsr.sk>), ak Poskytovateľ na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo, alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

## **Článok XI Spracovanie osobných údajov**

Osobné údaje spracúvame v súlade s Nariadením EP a R (EU) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov nájomcov nájdete v Pravidlách ochrany osobných údajov, pričom ich aktuálna verzia je vždy dostupná v našich Zákazníckych centrách, ako aj na našej webovej stránke [www.vse.sk/pravidla-ochrany-osobnych-udajov](http://www.vse.sk/pravidla-ochrany-osobnych-udajov).

## **Článok XII Uprednostnenie na linke VSE 0850 123 333**

Služba je dostupná od 14. dňa po aktivácii akéhokoľvek balíka SuperDomov od VSE. Obsahom tejto služby je uprednostnenie a okamžité spojenie zákazníka s operátorom VSE linky - Domácnosti, počas prevádzkových hodín, ktoré sú zverejnené na stránke VSE v časti Domácnosti/Kontakty. Benefitom tejto služby je, že zákazník nie je zaradený do frontu na čakanie tzv. Interactive voice response (IVR). Podmienkou je, že zákazník musí volať z telefónneho čísla (mobil alebo pevná linka), ktoré nahlásil ako kontaktné telefónne číslo pre účely komunikácie s Východoslovenská energetika a.s., takýchto čísel môže existovať max. 3. Následne sú tomuto zákazníkovi poskytnuté štandardné služby VSE Call centra, ktoré sa riadia pôvodnými pravidlami pre poskytovanie telefonických služieb Východoslovenská energetika a.s.

### **Výluky/obmedzenia**

Poskytovateľ (VSE a.s.), si vyhradzuje právo službu ďalej neposkytovať v opodstatnených prípadoch buď hromadne alebo pre jednotlivca ak zistí, že táto služba bola/ je zneužívaná a je v rozpore s dobrými mravmi.

## **Článok XIII Zmeny a platnosť VOP**

Poskytovateľ má právo meniť a dopĺňať tieto VOP alebo OP. Zmena alebo doplnenie VOP sa považuje za zmenu zmluvných podmienok. Poskytovateľ bude pri oznamovaní zmeny VOP postupovať podľa článku IV VOP podľa toho, či je zmena podstatná alebo nie. Na vzťah medzi Členom programu a Poskytovateľom, založený Zmluvou, sa počas celej doby uplatňujú VOP v ich aktuálnom znení. Zánik Zmluvy sa nedotýka účinnosti tých ustanovení VOP, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania nárokov zo Zmluvy, najmä o zodpovednosti za škodu, náhrade škody a sankciách, ustanovenia o voľbe práva.

Ak sa niektoré ustanovenie VOP stane neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti. Poskytovateľ nahradí dané ustanovenie platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov uvedených vo VOP pri zachovaní účelu a zmyslu daného ustanovenia. VOP vydané Poskytovateľom strácajú platnosť a účinnosť vždy dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových VOP

vydaných Poskytovateľom. Všetky Zmluvy a iné dohody uzavreté pred účinnosťou nových VOP medzi Členom programu a Poskytovateľom, a ktoré sa spravovali pôvodnými VOP, sa odo dňa účinnosti nových VOP riadia novými VOP a považujú sa za Zmluvy uzavreté podľa nových VOP. Ustanovenia tejto časti sa rovnako uplatňujú aj na zmeny a platnosť VOP a Cenníka, ak nie je uvedené inak.

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 01. 03. 2023. Ak je pre niektorú časť týchto VOP, alebo časť členov programu výslovne určený neskorší dátum účinnosti, predmetná časť VOP nadobúda platnosť a účinnosť týmto neskorším dátumom. Pre členov programu, ktorí uzavreli zmluvu o využívaní programu Superdomov od VSE pred nadobudnutím účinnosti týchto VOP, VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť uplynutím jedného mesiaca od ich zverejnenia.

V Košiciach, dňa 1. marca 2023





**Osobitné podmienky  
jednotlivých služieb  
v balíkoch programu  
SuperDomov od VSE**



**Super  
Domov**

	Bez nepríjemností					
Služba	Klasik	XS	S	M	L	XL
DomáciAsistent	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné
DomáciRemeselníci	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné
DomácePoradenstvo	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné
Domáce Zásahy	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné
Domáce Zásahy EXTRA	-	-	-	-	-	-
Domáca Záruka (vybraný spotrebič)	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné
Domáce Záruka PLUS	-	-	-	-	-	-
Domáce Záruka EXCLUSIVE	-	-	-	-	-	-
DomácaÚspora 0%	-	-	-	-	-	-
DomácaÚspora 2%	Dostupné	Dostupné	-	Dostupné	-	-
DomácaÚspora 4%	-	-	-	-	Dostupné	Dostupné
DomácaÚspora 6%	-	-	-	-	-	-
DomáciPríspevok 0€	-	-	-	-	-	-
DomáciPríspevok 20€	-	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné
DomáciPríspevok 50€	-	-	-	-	-	-
DomáciAlarm 0	-	Dostupné	-	-	Dostupné	-
DomáciAlarm 1	-	-	Dostupné	Dostupné	-	Dostupné
DomáciAlarm 3	-	-	-	-	-	-

	Bez povinností					Bez Starostí
Služba	Klasik	S	M	L	XL	Klasik
DomáciAsistent	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné
DomáciRemeselníci	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné
DomácePoradenstvo	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné
Domáce Zásahy	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	-
Domáce Zásahy EXTRA	-	-	-	-	-	Dostupné
Domáca Záruka (vybraný spotrebič)	-	-	-	-	-	-
Domáce Záruka PLUS	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	Dostupné	-
Domáce Záruka EXCLUSIVE	-	-	-	-	-	Dostupné
DomácaÚspora 0%	-	-	-	-	-	-
DomácaÚspora 2%	-	-	-	-	-	-
DomácaÚspora 4%	Dostupné	-	-	Dostupné	-	-
DomácaÚspora 6%	-	Dostupné	Dostupné	-	Dostupné	Dostupné
DomáciPríspevok 0€	-	-	-	-	-	-
DomáciPríspevok 20€	Dostupné	Dostupné	Dostupné	-	-	-
DomáciPríspevok 50€	-	-	-	Dostupné	Dostupné	Dostupné
DomáciAlarm 0	-	-	-	-	-	-
DomáciAlarm 1	Dostupné	Dostupné	-	Dostupné	Dostupné	-
DomáciAlarm 3	-	-	Dostupné	-	-	Dostupné

## DomáciAsistent

### Osobitné podmienky

Tipy od Poskytovateľa môžu obsahovať rôzne témy, ktoré súvisia so správou domácnosti Člena programu. Môže ísť o rôzne sezónne tipy alebo tipy na efektívnejšie využívanie služieb Poskytovateľa. Tipy sa zasielajú formou pripomienky ako SMS alebo e-mail podľa toho, ako si ju Člen programu predefinoval pri aktivácii programu. Štruktúra správy: Horná časť - názov pripomienky a dátum, Stredná časť - otázka, výzva, Dolná časť - rada, návod.

### Výluky/obmedzenia

Pri zmene telefónneho čísla alebo e-mailu, na ktoré sa zasielajú správy služby DomáciAsistent je Člen programu povinný túto zmenu nahlásiť Poskytovateľovi, v opačnom prípade Poskytovateľ

nevie zabezpečiť plnenie služby. SMS pripomienky sa môžu posielat iba na 1 definované mobilné telefónne číslo alebo e-mail.

### Zmena služby

V prípade zmeny balíka pôvodne zadané pripomienky Členovi programu ostávajú, presúvajú sa však do archívu. Člen programu musí však opäť zadefinovať tipy pripomienok, ktoré chce dostávať formou SMS. Prípadne si zvolí nové pripomienky, pri ktorých postupuje obdobne, ako pri zadávaní prvotných personalizovaných tipov balíkov služieb programu SuperDomov od VSE.

#### Pripomienka:

Ak si zmeníte mobilné číslo alebo e-mailovú adresu, nezabudnite nám to nahlásiť. Je to jednoduché, stačí, ak nám zavoláte na našu zákaznícku linku 0850 123 333 alebo pošlete e-mail na: [info@vse.sk](mailto:info@vse.sk)

## DomáciRemeselníci

### Osobitné podmienky

DomáciRemeselníci (platforma WILIO) je asistovaná služba poskytujúca dodanie kontaktu na dodávateľa služieb podľa požiadavky Člena programu. Člen programu môže zadať požiadavku na kontakt len z aktuálnej ponuky služieb. Dostupnosť služieb sa môže líšiť od regiónu požiadavky. Poskytovateľ najneskôr do 4 dní od požiadavky dodáva Členovi programu minimálne jeden kontakt na dodávateľa služieb podľa telefonической požiadavky Člena programu vo forme definovanej Členom programu (e-mail alebo SMS). Asistencia sa poskytuje v podobe fyzického zadania požiadavky operátorom Poskytovateľa do platformy WILIO, ktorá zabezpečuje dodanie kontaktu služby a komunikáciu operátora v online prostredí. Táto asistovaná služba je prioritne určená pre Členov programu, ktorí preferujú osobný spôsob komunikácie, nevyhovuje im práca s mobilným telefónom alebo počítačom, nie sú pripojení na internet atď.

Asistovaná služba je dostupná okamžite pre každého Člena programu po jeho jednoznačnej identifikácii prostredníctvom VSE call centra na linke programu SuperDomov od VSE 0850 123 333, v Zákazníckych centrách VSE alebo ako online služba (bez asistencie) po prihlásení sa do zákazníckeho portálu VSE, webovej stránky WILIO alebo aplikácie WILIO pre mobilné telefóny s operačným systémom Android a iOS. Prevádzkovateľom platformy WILIO je spoločnosť People2People, s.r.o., Pribinova 4/17952, 811 09 Bratislava - Staré mesto, IČO: 51 225 221, ktorá je prevádzkovateľom osobných údajov Člena programu. Viac info na [www.wilio.sk](http://www.wilio.sk).

### Obsah služby

Asistované služby, t. z. **zadanie požiadavky prostredníctvom telefonátu na niektorú z telefónnych liniek Poskytovateľa alebo ústne počas návštevy Zákazníckeho centra**. Samoobslužné zadanie požiadavky prostredníctvom zákazníckeho portálu, webovej stránky WILIO a mobilnej aplikácie WILIO je dostupné non-stop, mimo prípadných technických odstávok systémov.

TIP: Pripravte si dopredu informácie o tom čo potrebujete vyriešiť.

**Napríklad pri oprave spotrebiča jeho vek, pri revízii kotla značku a typ.**

Pomôže to nájsť vám remeselníka najvhodnejšieho pre riešenie vašej záležitosti.

**Pri asistovanom zadávaní požiadavky je Člen programu povinný identifikovať sa a uviesť informácie v minimálnom rozsahu pre dodanie služby:**

- **Meno a priezvisko kontaktnej osoby**
- **Adresu dodania služby**
- **Telefónne číslo a e-mailovú adresu**
- **Profesiu alebo službu, ktorú hľadá (podľa aktuálnej ponuky dostupných profesií)**
- **Detailný popis požiadavky (konkrétny predmet dodávky zo strany remeselníka, resp. dodávateľa služby)**
- **Očakávaný termín dodania**
- **Maximálny počet kontaktov, ktoré chce prijať (max. 5)**
- **Formu, akou chce, aby mu Poskytovateľ dodal kontakty (e-mail, SMS)**

Pri niektorých typoch služieb je Člen programu povinný uviesť detail, ktorý špecifikuje jeho potrebu, očakávania alebo nutnú špecializáciu remeselníka alebo dodávateľa služieb. O povinnosti uviesť detail mimo vyššie uvedených základných údajov informuje Člena programu operátor Poskytovateľa počas obsluhy. Ak Člen programu odmietne uviesť nutný detail, Poskytovateľ služby si vyhradzuje právo takúto požiadavku neprijať.

**Najneskôr do 4 dní od zadania požiadavky zasiela Poskytovateľ kontakty na remeselníkov, resp. dodávateľov služieb, ktorí aktívne reagovali na túto požiadavku na platforme WILIO v rozsahu:**

- **Meno a priezvisko, resp. obchodné meno**
- **Mesto prevádzky**
- **Telefónne číslo**
- **E-mail**
- **Status/hodnotenie na platforme WILIO**

**Člen programu môže zadať požiadavku pre ktorúkoľvek zo 150 remesiel a služieb v kategóriách:**

- Dom, byt, stavba a záhrada: Dom na kľúč, Stavebné práce, Hrubá stavba, Prerábka/rekonštrukcia bytu/domu, Záhrada a vonkajšie práce, Murár, Elektrikár, Maliar, Tesár, Vodár, Stolár, Upratovanie, Inštalatér, Montážnik, Strechár, Kúrenár, Šikovné ruky,
- Práca a brigáda: Krátkodobá brigáda, Dlhodobá brigáda, Práca, Práca v zahraničí, Iné,
- Biznis služby: Právne služby, Účtovníctvo, Založenie spoločnosti, Daňové poradenstvo, Reklamné a marketingové služby, Web, Design a grafické práce, Doprava, Preprava, Kuriér, IT a programovanie, Preklady a tlmočenie, Video a audio, Bezpečnostné služby, Upratovanie,
- Auto-moto: Autoservis, Výmena pneumatík, Výmena oleja, Výmena a oprava skla, Porucha auta, Odťahová služba, Umývanie auta, Emisné a tech. STK, Poistenie,
- Služby pre teba: Upratovanie, Opatrovanie detí, Opatrovanie seniorov/ ZŤP, Catering, Zdravie a krása, Sťahovanie, Oprava telefónu, Foto/video, Kaderníctvo, Nechty, Obočie, Kozmetička, Krajčírka, IT špecialista, Počítačové služby, Oprava televízora, satelitov, Oprava spotrebičov,
- Svadby, oslavy a eventy,
- Hodiny a lekcie,
- Hobby,
- Ostatné.

## Výluky/obmedzenia

Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť požiadavky, ktoré nepokrýva aktuálna ponuka remesiel a služieb v platforme WILIO, ako aj požiadavky, ktoré nebudú obsahovať nutné, ako aj doplňujúce informácie potrebné pre spracovanie požiadavky. Poskytovateľ môže odmietnuť spracovať požiadavky, ktoré porušujú pravidlá používania platformy WILIO v ich aktuálnom znení (dostupné na adrese [www.wilio.com/podmienky](http://www.wilio.com/podmienky)).

## DomácePoradenstvo

### Osobitné podmienky služby

Člen programu môže využiť energetickú službu, ktorá pomôže identifikovať možné úspory v jeho domácnosti. Obsahom služby je analýza domácnosti Člena programu Poskytovateľom prostredníctvom osobného Energetického poradcu, ktorý mu pomôže s riešením požiadaviek v rámci zníženia energetickej efektívnosti domácnosti Člena programu. Predmetom služby je rezervácia a poskytnutie osobnej návštevy Člena programu v jeho domácnosti a následné zhodnotenie energetickej náročnosti a efektivity v domácnosti, a to nielen v oblasti spotreby elektriny, plynu a vody, ale aj audit bezpečnostných rizík a návrh opatrení na šetrenie v oblasti energií a s nimi spojenú spotrebu v domácnosti. Rozsah poskytovanej služby: na základe poskytnutých vstupných dát **Poskytovateľ vyhodnotí spotrebu energií a bezpečnosť v domácnosti Člena programu a v Energetickom pláne domácnosti**

TIP: Autá potrebujú servisnú prehliadku, ľudia chodia na preventívne kontroly a **domácnosti potrebujú energetické poradenstvo.**

**Využite, že u nás v ho máte zadarmo ako súčasť nášho zákazníckeho programu.**

Náš Energetický poradca sa Vám prispôsobí a príde vtedy, keď budete mať čas Vy.

Návštevu si môžete dohodnúť telefonicky na 0850 123 333 alebo prostredníctvom web stránky **[www.superdomov.sk](http://www.superdomov.sk)**



**odporučí riešenie. Energetický plán domácnosti obsahuje odporúčania konkrétnych krokov pre zvýšenie energetickej efektívnosti v domácnosti** Člena programu. Člen programu si rezervuje termín prostredníctvom: zákazníckeho portálu, webu alebo telefonicky na linke a dohodne si termín osobného stretnutia s Energetickým poradcom. Na linke/portáli mu Poskytovateľ potvrdí termín a miesto vykonania služby.

### **Výluky/obmedzenia**

Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu termínu v prípade neočakávaných udalostí (napr. vyššej moci alebo kapacitných problémov), je však povinný oznámiť Členovi programu zmenu termínu, a to najneskôr 1 deň pred realizáciou dohodnutého stretnutia a nájsť Členovi programu náhradný termín najneskôr do 30 dní od pôvodného termínu.

### **DomáciAlarm**

Alarm (Zariadenie) podľa aktuálnej ponuky Poskytovateľa slúži na prevenciu domácnosti voči požiaru. Služba sa realizuje formou nájomného vzťahu medzi Prenajímateľom a Nájomcom, pričom na účel výkladu týchto VOP je Poskytovateľ prenajímateľ a Člen programu nájomca. Tieto VOP bližšie popisujú podmienky nájmu, okrem tých, ktoré môžu byť obsiahnuté priamo v Zmluve. Nájomná zmluva vzniká uzavretím Zmluvy o poskytovaní programu SuperDomov od VSE a zaniká ukončením programu SuperDomov od VSE. Prenajaté Zariadenia sú počas trvania zmluvného vzťahu vo vlastníctve Poskytovateľa. Zariadenia sa prenajímajú podľa aktuálnej ponuky Poskytovateľa. Poskytovateľ zodpovedá za technickú spôsobilosť a prevádzky schopnosť prenajatých Zariadení. V prípade chyby prenajatého Zariadenia má Člen programu nárok na poskytnutie náhradného Zariadenia.

**TIP:**

Vedeli ste, že **požiar pohltí izbu už za 3 minúty?**

Požiarňarý alarm **zdvojnásobuje šancu**, že sa vašu domácnosť podarí zachrániť.

Počas trvania nájmu Člen programu zodpovedá za umiestnenie prenajatého Zariadenia v prostredí a podmienkach, ktoré sú v súlade s technickými podmienkami a parametrami prenajatého Zariadenia. Člen programu je

povinný zaobchádzať s prenajatým Zariadením podľa odporúčania výrobcu, dodržiavať pokyny k obsluhu a nevykonávať žiadne úpravy na prenajatom Zariadení ani žiadne servisné zásahy autorizovaných servisných stredísk. Člen programu sa zaväzuje neprenajímať alebo neprenechať prenajaté Zariadenie tretej osobe ani ho akokoľvek právne zaťažiť alebo dať do zálohy. V prípade, že Člen programu pri ukončení Zmluvy nevráti predmet nájmu, prípadne ho vráti poškodený, má Poskytovateľ voči Členovi programu právo požadovať zmluvnú pokutu uvedenú v Zmluve.

### **Výluky/obmedzenia**

Prenajaté Zariadenia sú majetkom Poskytovateľa, ktorý garantuje a dohliada na funkčnosť

Zariadení podľa VOP a Občianskeho zákonníka. Pri ukončení programu SuperDomov od VSE do 36 mesiacov od uzavretia Zmluvy je Člen programu povinný Požiarňarý alarm vrátiť, inak má Poskytovateľ právo požadovať zmluvnú pokutu podľa Zmluvy. V prípade ukončenia Zmluvy po 36 mesiacoch má Člen programu nárok na využitie vernostného bonusu ODKUP, t. j. odkúpenie použitého Zariadenia podľa aktuálne platného Cenníka, v opačnom prípade je povinný ho vrátiť, inak má Poskytovateľ právo požadovať zmluvnú pokutu uvedenú v zmluve.

Aby bol váš alarm vždy pripravený:

- Ak potrebujete poradiť s inštaláciou sme tu pre Vás na 0850 123 333

## Zmena balíka Služieb

### Zmena Služieb je možná pri využití balíkov programu SuperDomov od VSE.

V prípade prechodu na vyšší balík z balíkov programu SuperDomov od VSE po zotrvaní v programe SuperDomov od VSE dlhšie ako **12 mesiacov**.

V prípade zmeny z balíka Bez starostí na balíky Bez povinností, Bez povinností XL, Bez povinností L, Bez povinností S, Bez nepríjemností XL, Bez nepríjemností M, Bez nepríjemností S alebo v prípade zmeny z balíka Bez povinností M na balíky Bez povinností XL, Bez povinností L, Bez povinností S, Bez nepríjemností XL, Bez nepríjemností M a Bez nepríjemností S vráti 2 kusy Požiarneho alarmov.

V prípade balíka Bez povinností na balík Bez nepríjemností je potrebné vrátiť 1 kus Požiarneho alarmu a v prípade balíka Bez povinností M na balíky Bez nepríjemností L a Bez nepríjemností XS vráti 3 kusy Požiarneho alarmov.

V prípade porušenia tejto povinnosti má Poskytovateľ právo zmluvnej pokuty podľa aktuálne platnej Zmluvy alebo podľa aktuálne platného Cenníka.

V prípade zotrvania v programe SuperDomov od VSE dlhšie ako **36 mesiacov**, Člen programu získava právo na využitie vernostného bonusu ODKUP (možné odkúpenie použitého Zariadenia) podľa aktuálne platného Cenníka. Uplatnením vernostného bonusu však Člen programu stráca právo na výmenu Zariadenia po dobe životnosti predmetného Zariadenia.

Lehota na vrátenie Požiarneho alarmov je 14 dní odo dňa ukončenia programu SuperDomov od VSE. V prípade nevrátenia Požiarneho alarmu má Poskytovateľ právo zmluvnej pokuty podľa aktuálne platnej Zmluvy alebo podľa aktuálne platného Cenníka.

## DomáciPríspevok

### Osobitné podmienky služby

Služba DomáciPríspevok je preplatenie časti nákladov za vybrané typy dotácií. Nárok vzniká po doložení dokumentov podľa týchto VOP. Dotáciu si môže Člen programu uplatniť najskôr po 14 dňoch od začiatku využívania programu SuperDomov od VSE, najviac však raz za 12 po sebe nasledujúcich mesiacov nepretržitého využívania balíka. Člen programu si môže zabezpečiť zákonnú revíziu, kúpu nového spotrebiča, preplatenie nákladov za plyn respektíve EKO príspevok a následne si môže uplatniť dotáciu prostredníctvom zákaznickeho portálu, osobne v Zákazníckom centre, prostredníctvom listu alebo e-mailom. Dotácia na zákonnú revíziu, dotácia na spotrebič, dotácia na plyn alebo dotácia EKO príspevok bude vyplatená Členovi programu do 60 dní od spracovania v systéme. Preplatenie sa realizuje podľa spôsobu obvyklej platby za balík programu SuperDomov od VSE, avšak pri spôsobe platby SIPO je dotácia vyplatená poštovým poukazom. Tieto dotácie nie je možné kumulovať a Člen programu môže využiť iba jednu. Pre vylúčenie pochybností platí, že dotáciu na revíziu, nový spotrebič, dotáciu na plyn alebo dotáciu EKO – príspevok môže využiť Člen programu, ktorý ešte nevyužil inú dostupnú dotáciu podľa programu SuperDomov od VSE.

Člen programu si v rámci služby DomáciPríspevok v programe SuperDomov od VSE môže vybrať medzi:

#### 1.1. Zákonné revízie

V prípade, ak chce Člen programu využiť dotáciu na zákonnú revíziu, je po vykonaní revízie povinný predložiť digitálnu/tlačenú fotokópiu revíznej správy. Digitálnu revíznu správu Člen programu nahrá do

#### **Vyčistený komín či správne nastavený plynový kotol:**

- sú bezpečnejšie
- fungujú šetrnejšie

Postup pri využití príspevku na revíziu.

1. DomáciAsistent vám pripomenie, že je čas na revíziu.
2. Cez službu DomáciRemeselníci vám zoženieme potrebného odborníka alebo využijete vlastného.
3. **Kópiu revíznej správy nám pošlete e-mailom alebo nahráte do portálu.**
4. **Do 60 dní vám vyplatíme príspevok vo výške podľa typu vášho balíka.**

zákazníckeho portálu, prípadne ju pošle e-mailom na adresu info@vse.sk alebo ju osobne donesie na Zákaznícke centrum Poskytovateľa. Revízna správa musí obsahovať všetky zákonné náležitosti revíznej správy a musí ju vykonať osoba na to určená (je to osoba, ktorá je držiteľom osvedčenia na základe vyhlášky Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky č. 508/2009 Z. z., § 24). Revízne správy musia zodpovedať aktuálnym platným zákonom, vyhláškam, resp. podľa aktuálnych platných noriem, a to: podľa zákona č. 124/2006 Z. z., vyhlášky MPSVR SR č. 508/2009 Z. z. pre plynové kotly, pre elektrické zariadenia a bleskozvody stanovených Vyhláškou MPVaR SR č. 508/2009 Z. z. (príloha č. 8) a normami STN 33 1500:1990~2007, STN EN 62305-3:2007 (STN 34 1390:1969~2007) a STN 34 1391:1998~2008 a Zákon 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarimi platný pre revíziu komína a dymovodov.

Na získanie dotácie na zákonnú revíziu je nárok pre zákonné revízie:

- Bleskozvodu (raz za 5 rokov)
- Elektroinštalčné rozvody byt (raz za 5 rokov)
- Elektroinštalčné rozvody rodinný dom (raz za 5 rokov)
- Kotel plynový (1 x ročne)
- Komín/Dymovod (1 x ročne)

### **Výluky/obmedzenia**

Na vyplatenie dotácie na zákonnú revíziu je okrem kópie revíznej správy nutné dodať vek kotla, typ kotla, meno revízneho technika v prípade uplatnenia revízie pre plynový kotel; v prípade revízie elektroinštalácie/komínu/bleskozvodu je potrebné udať adresu vykonania revízie a meno revízneho technika, ktorá musí korešpondovať s revíznou správou. Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevyplatiť dotáciu na zákonnú revíziu, ak pri kontrole zistí, že revízna správa nezodpovedá príslušnému zákonu o odborných prehliadkach a odborných skúškach, ktoré definujú jednotlivé zákony, tak isto, ak existuje relevantné podozrenie, že správu nie je možné priradiť k predmetnej nehnuteľnosti, resp. existuje podozrenie, že revízna správa neobsahuje všetky právne náležitosti, ktoré vymedzujú príslušné zákony. Poskytovateľ si

vyhradzuje právo nevyplatiť dotáciu na zákonnú revíziu do momentu úhrady všetkých platieb za využívanie programu. Ak Poskytovateľ poskytne dotáciu na zákonnú revíziu a Člen programu nezotrvá v balíku aspoň 12 mesiacov od uzavretia Zmluvy, t. z. ukončí program alebo zmení balík na nižšiu verziu programu SuperDomov od VSE, Poskytovateľ má právo od Člena programu požadovať náhradu škody. Náhrada škody je násobok 1/12 výšky dotácie a počtu mesiacov chýbajúcich do 12 mesačného využívania.

## **1.2. Dotácia na nový spotrebič**

Je preplatenie časti nákladov pre Člena programu na kúpu nového spotrebiča vo výške 20,- EUR alebo 50,- EUR podľa aktivovaného programu SuperDomov od VSE.

### **Výluky/obmedzenia**

Na vyplatenie dotácie na nový spotrebič je okrem kópie/originálu dokladu o kúpe nutné informovať o type spotrebiča, ak to nie je možné z dokladu o kúpe určiť. Dotáciu na nový spotrebič je možné uplatniť na spotrebiče zakúpené v období maximálne 2 kalendárne mesiace pred uzatvorením zmluvy SuperDomov od VSE. Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevyplatiť dotáciu na nový spotrebič ak pri kontrole zistí, že doklad o kúpe a doplňujúce dáta nie sú v požadovanej kvalite, resp. ak doklad o kúpe nezodpovedá príslušným daňovým zákonom. Zároveň Poskytovateľ programu si vyhradzuje právo nevyplatiť dotáciu do momentu úhrady všetkých platieb za využívanie programu SuperDomov od VSE Poskytovateľ v takom prípade vyzve Člena programu na doplnenie. Ak bola Členovi programu vyplatená dotácia na nový spotrebič a Člen programu ukončí využívanie programu SuperDomov od VSE alebo zmení program SuperDomov od VSE na nižšiu verziu programu pred uplynutím doby využívania minimálne 12 mesiacov, Poskytovateľ Členovi programu vyúčtuje alikvotnú časť z už vyplatenej dotácie za obdobie od ukončenia alebo zmeny balíčka do konca 12 mesačnej doby využívania programu SuperDomov od VSE. V prípade, ak Člen programu zmení balíčky Bez Nepríjemností XS, Bez Nepríjemností S, Bez Nepríjemností M, Bez Nepríjemností L, Bez Nepríjemností XL, Bez Povinností, Bez Povinností S a Bez Povinností M na balíčky Bez Povinností L, Bez Povinností XL a Bez Starostí, má nárok na dotáciu na nový spotrebič vo výške prislúchajúcej novo aktivované-

mu balíčku, ale len v prípade ak ju nevyužila v dovtedy využívanom balíčku služieb. V prípade, ak Člen programu prejde na lacnejší balíček služieb a nevyužila dotáciu na nový spotrebič, nemá nárok na dodatočné vyplatenie.

### **1.3. Dotácia na plyn**

Dotácia na plyn je preplatenie časti nákladov vo výške 20,- EUR, resp. 50,- EUR, ktoré Člen programu vynaložil na náklady na dodávku zemného plynu. Dotáciu na plyn je možné uplatniť len raz jednu faktúru za plyn počas obdobia 12 kalendárnych mesiacov trvania zmluvy SuperDomov od VSE.

#### **Výluky/obmedzenia**

Na vyplatenie dotácie na plyn Člen programu musí doložiť doklad – vyúčtovaciu faktúru za plyn iného dodávateľa. V prípade ak je Člen programu odberateľom plynu od Východoslovenskej energetiky, Člen programu nemusí dokladovať vyúčtovaciu faktúru Poskytovateľovi programu SuperDomov od VSE. Člen programu na využitie dotácie na plyn musí byť aktívnym odberateľom zemného plynu ako domácnosť aspoň na jednom odbernom mieste na území Slovenskej republiky. Dotáciu na plyn je možné uplatniť na faktúry nie staršie ako 12 mesiacov od podania žiadosti o dotáciu. Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevyplatiť dotáciu na plyn, ak pri kontrole zistí, že faktúra a doplňujúce dáta nie sú v požadovanej kvalite. Poskytovateľ programu v takom prípade vyzve Člena programu na doplnenie. Zároveň Poskytovateľ programu si vyhradzuje právo nevyplatiť dotáciu do momentu úhrady všetkých platieb za využívanie programu SuperDomov od VSE. Ak bola Členovi programu vyplatená dotácia na plyn a Člen programu ukončí využívanie programu SuperDomov od VSE alebo zmení program SuperDomov od VSE na nižšiu verziu programu pred uplynutím doby využívania minimálne 12 mesiacov, Poskytovateľ Členovi programu vyúčtuje alikvotnú časť z už vyplatenej dotácie za obdobie od ukončenia alebo zmeny balíčka do konca 12 mesačnej doby využívania programu SuperDomov od VSE. V prípade, ak Člen programu zmení balíčky Bez Neprijemností XS, Bez Neprijemností S, Bez Neprijemností M, Bez Neprijemností L, Bez Neprijemností XL, Bez Povinností, Bez Povinností S a Bez Povinností M na balíčky Bez Povinností L, Bez Povinností XL a Bez Starostí, má nárok na dotáciu na plyn, vo výške prislúchajúcej novo aktivovanému balíčku, ale len v prípade ak ju nevyužila

v dovedty využívanom balíčku služieb. V prípade, ak Člen programu prejde na lacnejší balíček služieb a nevyužil dotáciu na plyn, nemá nárok na dodatočné vyplatenie.

#### **1.4. Dotácia EKO – príspevok**

Dotácia - EKO príspevok je vo výške 20,– EUR, resp. 50,– EUR ako čiastočné preplatenie nákladov Členovi programu v súvislosti:

- s nákupom solárnych panelov, solárnych kolektorov;
- s nákupom produktov pre domácnosť, alebo kozmetiky označených výrobcom ako EKO/BIO;
- s nákupom v internetovom, alebo kamennom obchode Bezobalovo;
- s využitím zdieľanej dopravy (elektro kolobežky, elektro bicykle, elektro autá – Share’n GO);
- s aktivovaním služby, ktorá spočíva v zabezpečení záruk pôvodu elektriny a použití záruk pôvodu elektriny v prospech Člena programu bez ohľadu na poskytovateľa tejto služby. Spoločnosť Východoslovenská energetika a.s. túto službu poskytuje pod názvom Zelená energia, avšak u iných dodávateľov je táto služba nazvaná ako Zelená elektrina, Čistá elektrina a pod.

#### **Výluky/obmedzenia**

Dotáciu - EKO príspevok je možné uplatniť maximálne na 6 kalendárnych mesiacov pred uzatvorením zmluvy SuperDomov od VSE. Člen programu je povinný doložiť doklad o kúpe v digitálnej alebo tlačenej kópii alebo originál, faktúru za zdieľanú dopravu alebo doklad preukazujúci aktivovanie služby Zelená energia, Zelená elektrina, Čistá elektrina, alebo certifikát, ktorý potvrdzuje, že daný podiel alebo množstvo energie bolo vyrobené z obnoviteľných zdrojov energie. Digitálny doklad môže Člen programu nahráť do zákazníckeho portálu SuperDomov od VSE, poslať emailom na adresu [info@vse.sk](mailto:info@vse.sk) alebo predložiť osobne v Zákazníckom centre. Poskytovateľ programu doklad o kúpe, faktúru alebo certifikát archivuje a v prípade požiadavky a potreby oprávnenej osoby poskytne. Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevyplatiť dotáciu - EKO príspevok, ak pri kontrole zistí, že doklad



o kúpe, faktúra, certifikát alebo doplňujúce dáta nie sú v požadovanej kvalite, resp. ak doklad o kúpe alebo faktúra nezodpovedá príslušným daňovým zákonom. Poskytovateľ programu v takom prípade vyzve oprávnenú osobu na doplnenie. Zároveň Poskytovateľ programu si vyhradzuje právo nevyplatiť dotáciu do momentu úhrady všetkých platieb za využívanie programu SuperDomov od VSE. Ak bola Členovi programu vyplatená dotácia - EKO príspevok a Člen programu ukončí využívanie programu SuperDomov od VSE alebo zmení program SuperDomov od VSE na nižšiu verziu programu pred uplynutím doby využívania minimálne 12 mesiacov, Poskytovateľ programu Členovi programu vyúčtuje alikvotnú časť z už vyplatenej dotácie za obdobie od ukončenia alebo zmeny balíčka do konca 12 mesačnej doby využívania programu SuperDomov od VSE. V prípade, ak Člen programu zmení balíčky Bez Neprijemností XS, Bez neprijemností S, Bez Neprijemností M, Bez Neprijemností L, Bez Neprijemností XL, Bez Povinností, Bez Povinností S a Bez Povinností M na balíčky Bez Povinností L, Bez Povinností XL a Bez Starostí, má nárok na dotáciu- EKO príspevok vo výške prislúchajúcej novo aktivovanému balíčku, ale len v prípade ak ju nevyužila v dovtedy využívanom balíčku služieb. V prípade, ak Člen programu prejde na lacnejší balíček služieb a nevyužil dotáciu EKO - príspevok, nemá nárok na dodatočné vyplatenie.

## Domáce zásahy

### Havarijná linka

1. Havarijná linka zabezpečí Členovi programu riešenie havarijnej situácie v jeho domácnosti. Poistiteľ poskytuje Havarijnú linku, ktorá zabezpečí Klientovi poistníka platený zásah zmluvného dodávateľa, a to inštalátora, zámočníka, elektrikára, sklenára, plynára a kúrenára. Havarijnú situáciu je potrebné nahlásiť na VSE linke, na telefóne číslo: 0850 123 333, ktoré je klientom **k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni** a ďalej postupovať podľa jej pokynov. Klientovi poistníka bude po jeho súhlase odoslaný zmluvný dodávateľ a bude mu oznámená hodinová sadzba za prácu a cena dopravy, celková cena závisí od náročnosti zásahu. **Garantovaný čas zásahu zmluvného dodávateľa je do 3 hodín od nahlásenia požiadavky.**

Pri kontaktovaní asistenčnej centrály je Člen programu povinný oznámiť nasledujúce informácie:

- meno, priezvisko a kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mailovú a korešpondenčnú adresu);
- dátum narodenia;
- adresu domácnosti;
- popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia havarijnej udalosti.

## Domáca Úspora

### Informácie o podmienkach služby

Člen programu dostáva zľavu z variabilnej časti za dodávku elektriny (cena za dodávku) z Cenníka elektriny pre domácnosti. Ak Člen programu vlastní viac odberných miest, **tak je zľava zarátaná na všetky odberné miesta** pod obchodným vzťahom spoločnosti VSE a Člena programu. V prípade viac OM je Členovi programu prepočítaná príslušná zľava pre každé jedno odberné miesto jednotlivo. Zľava na dodávku elektriny končí v mesiaci, kedy bol program SuperDomov od VSE ukončený.

Ak člen programu nie je odberateľom elektriny od Poskytovateľa, služba Domáca úspora nie je dostupná. Služba sa aktivuje momentom začiatku dodávky elektriny od Poskytovateľa programu.

Zľava na elektrinu pre domácnosť Člena programu pre všetky tarify používaného produktu bude priznaná od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po vstupe do programu SuperDomov od VSE a bude poskytovaná počas celej doby používania programu SuperDomov od VSE. Člen programu dostáva zľavu v najbližšej vyúčtovacej faktúre za elektrinu podľa príslušného fakturačného cyklu. V prípade, že je potrebné určiť spotrebu odberného miesta/odberných miest s meraním typu C za určité obdobie alebo k termínu mimo odpočtového cyklu, tá bude určená vo fakturačnom systéme PDS nelineárne, teda na základe ostatnej fakturovanej spotreby odberného miesta/odberných miest a jemu priradeného typového diagramu odberu. V prípade, že ostatná fakturovaná spotreba odberného miesta/odberných miest je za obdobie kratšie ako 90 dní, pre potreby určenia spotreby je použitý tabuľkový priemer spotreby pre daný typ tarify a typový diagram priradený odbernému miestu. Pri zmene balíka sa mení aj výška poskytovanej zľavy.



# Poistné podmienky programu SuperDomov od VSE



**Super  
Domov**

## VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY POISTENIA PROGRAMU

### Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Pre súkromné poistenie v programe SuperDomov od VSE (ďalej len „poistenie“), ktoré prostredníctvom finančného sprostredkovateľa Europ Assistance, s. r. o., so sídlom Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika uzatvára EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Írsko, registrovaná v IrishCompanyRegistration Office pod číslom 907 089, vedená v Registri firiem Írskej vlády pod ref. číslom 905036 (ďalej len „poistiteľ“), platí zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v platnom znení, zákon č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve v platnom znení (ďalej len „zákony“) a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky, Rámcová poistná zmluva poistenia ku programu SuperDomov od VSE, ktoré pozostávajú zo Všeobecných poistných podmienok poistenia Zákazníckeho programu (ďalej len „VPP“) a Osobitných poistných podmienok pre poistenie havarijná asistencia (ďalej len „DomáceZásahy“), Osobitných poistných podmienok pre poistenie havarijná asistencia EXTRA (ďalej len „OPP DomáceZásahyEXTRA“) Osobitných poistných podmienok pre poistenie záruka na vybraný spotrebič (ďalej len „OPP DomácaZáruka“), Osobitných poistných podmienok pre poistenie záruka na spotrebiče PLUS (ďalej len „OPP DomácaZáruka PLUS“), Osobitných poistných podmienok pre poistenie záruka na spotrebiče EXCLUSIVE (ďalej len „OPP DomácaZáruka EXCLUSIVE“) (VPP a OPP spoločne aj ako „poistné podmienky“) a ďalšie dohody poistnej zmluvy.
2. Poistenie a všetky právne vzťahy z neho vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
3. Tieto poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 23. 07. 2020.

## Článok 2 Výklad pojmov

1. Na účely poistenia platí tento výklad pojmov:
  - a. **poistníkom** je Východoslovenská energetika a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO: 44 483 676, ktorý uzatvoril s poisťiteľom poistnú zmluvu;
  - b. **asistenčnou centrálou** je Europ Assistance, s. r. o., so sídlom Na Pan-kráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851;
  - c. **klient poistníka** je fyzická osoba, ktorá je členom programu SuperDomov od VSE poistníka;
  - d. **poisteným** je klient poistníka, na ktorého sa poistenie v zmysle poistných podmienok vzťahuje;
  - e. **oprávnenou osobou** je poistený, ktorý má právo na poistné plnenie v prípade poistnej udalosti;
  - f. **poistnou udalosťou** je náhodná skutočnosť bližšie určená v jednotlivých OPP, ktorá nastala v čase trvania poistenia, a s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťiteľa poskytnúť poistné plnenie;
  - g. **poistnou dobou** je obdobie, na ktoré bolo poistenie uzatvorené;
  - h. **poistným obdobím** je časové obdobie dohodnuté v poistnej zmluve, za ktoré sa platí poistné;
  - i. **škodovou udalosťou** je skutočnosť, z ktorej vznikla škoda, a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie;
  - j. **poistnou zmluvou** je Rámcová poistná zmluva pre poistenie k programu SuperDomov od VSE uzatvorená medzi poisťiteľom a poistníkom, v ktorej sa poisťiteľ zaväzuje v prípade vzniku poistnej udalosti poskytnúť v dohodnutom rozsahu poistné plnenie a poistník sa zaväzuje platiť poistné;
  - k. **zabezpečenie služieb** je forma poistného plnenia, keď poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály a zmluvných dodávateľov vykoná úkony potrebné na poskytnutie poistného plnenia poistenému v rozsahu a podľa limitov uvedených OPP, pričom náklady služieb presahujúce stanovené finančné limity budú uhradené poisteným;
  - l. **zmluvný dodávateľ** je právnická či fyzická osoba, ktorá poskytuje služby či vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre poisteného;
  - m. **domácnosť** je byt alebo rodinný dom, ktoré sú podľa rozhodnutia stavebného úradu určené na bývanie. Za domácnosť sa nepovažujú

spoločné priestory v domoch s viac než jedným bytom, ako napríklad spoločné chodby, schodišťa a výťahy, spoločné pôjdy, pivnice, kočiárne, balkóny a terasy alebo spoločné garáže;

- n. **prostriedky diaľkovej komunikácie** sú prostriedky, ktoré bez súčasného fyzického kontaktu medzi poistníkom/poisteným a poistiteľom možno použiť, najmä ale nielen za účelom vzniku, zmeny alebo ukončenia poistenia, najmä internet (napr. online aplikácia), elektronická pošta, telefón, fax, adresný list, ponukový katalóg;
- o. **program SuperDomov od VSE** umožňuje klientovi poistníka využívať služby Poskytovateľov tohto programu a ktorej podmienky sú uvedené na internetovej stránke [www.SuperDomov.sk](http://www.SuperDomov.sk). Poskytovateľom programu je Východoslovenská energetika a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice;
- p. **pristúpenie k poisteniu** je vyhlásenie klienta poistníka, ktorým slobodne a dobrovoľne prejavuje svoj súhlas s návrhom poistenia a svoju vôľu byť poisteným v súlade so Zmluvou a týmito VPP a OPP, ktoré sa na daný druh poistenia vzťahujú;
- q. **drobný materiál** je materiál použitý zmluvným dodávateľom pri riešení poistnej udalosti ako tesnenie, tesniace vaty, skrutky, montážne peny a pod., nie však súčiastky alebo náhradné diely.

### Článok 3 Vznik a trvanie poistenia

1. Jednotlivé poistenie vzniká pre klienta poistníka jeho pristúpením k poisteniu:
  - a. okamihom podpisu pristúpenia k poisteniu, pokiaľ sa vypracúva v písomnej forme alebo
  - b. okamihom, keď poistiteľ dostal oznámenie o prijatí návrhu poistenia, ktoré bolo podané prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Za oznámenie o prijatí návrhu poistenia sa v zmysle týchto VPP považuje elektronicky zaznamenaná, jasná a kladná odpoveď osoby, ktorá oznámenie odoslala.
2. Začiatok jednotlivého poistenia je 0:00 hod. dňa nasledujúceho po pristúpení k poisteniu v zmysle bodu 1 tohto článku.
3. Začiatok poistenia je okamih, ktorým sa osoba, na ktorú sa vzťahuje poistenie stala poisteným, poistiteľ nadobudol právo na poistné podľa uzatvorenej zmluvy a vznikla mu povinnosť plniť, ak nastane poistná udalosť.



4. Všetky právne úkony týkajúce sa poistenia musia mať písomnú formu s výnimkou uvedenou v bode 1 písm. b. tohto článku.
5. Poistník aj poistený sú povinní odpovedať pravdivo a úplne na všetky otázky poistiteľa týkajúce sa dojednávaneho poistenia. To platí tiež, ak ide o zmenu poistenia.
6. Koniec poistenia je okamih ukončenia platnosti poistenia podľa zmluvy a týchto poistných podmienok.
7. Poistenie sa uzatvára na dobu uvedenú v zmluve.
8. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastanú v období trvania poistenia.

#### **Článok 4 Zánik každého jednotlivého poistenia**

1. Koniec poistenia sa stanovuje na 24:00 hodinu posledného dňa poistnej doby, pokiaľ v tomto článku nie je uvedené inak.
2. Popri spôsoboch stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi poistenie zaniká:
  - a. uplynutím poistnej doby, ak bolo poistenie uzavreté na čas určitý a v poistných podmienkach alebo zmluve nie je uvedené inak;
  - b. zánikom programu SuperDomov od VSE, resp. zánikom členstva v programe SuperDomov od VSE alebo zánikom programu SuperDomov od VSE, ku ktorému sa poistenie dojednáva;
  - c. výpoveďou podľa ustanovenia § 800 Občianskeho zákonníka;
  - d. odstúpením od poistenia v súlade s § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka a článku 7 bod 1 písm. d) poistných podmienok;
  - e. odmietnutím plnenia v súlade s § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka článku 7 bod 1 písm. a) poistných podmienok;
  - f. ak pristúpenie k poisteniu bolo uskutočnené prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, tak odstúpením v zmysle zákona č. 266/2005 Z. z.;
  - g. dňom zrušenia poistenia zo strany poisteného;
  - h. dňom ukončenia poistenia;
  - i. ďalšími spôsobmi uvedenými na inom mieste týchto VPP alebo OPP, v zmluve alebo stanovených zákonom.

## Článok 5 Predmet poistenia

1. Poistiteľ dojednáva poistenie finančnej straty pre prípad:
  - a. havárie v domácnosti a zablokovanie dverí;
  - b. poruchy spotrebiča.
2. Poistenie sa dojednáva v závislosti od zaradenia klienta poistníka v programe SuperDomov od VSE v rozsahu podľa OPP v súboroch poistenia:

### **Balík Štart** v rozsahu:

- a. poistenie **DomácaZáruka** na vybraný spotrebič - poistenie finančnej straty pre prípad poruchy vybraného spotrebiča

### **Balíky Bez nepríjemností, Bez nepríjemností XS, Bez nepríjemností S, Bez nepríjemností M, Bez nepríjemností L, Bez nepríjemností XL** v rozsahu:

- a. poistenie **DomáceZásahy** - poistenie finančnej straty pre prípad havárie v domácnosti a zablokovania dverí
- b. poistenie **DomácaZáruka** na vybraný spotrebič - poistenie finančnej straty pre prípad poruchy vybraného spotrebiča

### **Balíky Bez povinností, Bez povinností S, Bez povinností M, Bez povinností L, Bez povinností XL** v rozsahu:

- a. poistenie **DomáceZásahy** - poistenie finančnej straty pre prípad havárie v domácnosti a zablokovania dverí
- b. poistenie **DomácaZáruka plus** - poistenie finančnej straty pre prípad poruchy spotrebičov

### **Balík Bez starostí** v rozsahu:

- a. poistenie **DomáceZásahy Extra** - poistenie finančnej straty pre prípad havárie v domácnosti a zablokovania dverí
  - b. poistenie **DomácaZáruka Exclusive** - poistenie finančnej straty pre prípad poruchy spotrebičov
3. Klient poistníka je oprávnený prístupíť k tomu súboru poistenia, ktorý mu vyplýva z jeho zaradenia v programe SuperDomov od VSE, pričom k inému súboru poistenia je oprávnený prístupíť iba po vzájomnej dohode medzi poistníkom a klientom poistníka,
  4. Predmetom poistenia je poskytnutie poistného plnenia formou peňažného alebo nepeňažného plnenia v rozsahu a podľa podmienok zmluvy, týchto VPP a OPP.

## Článok 6 Práva a povinnosti poistiteľa

1. Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je poistiteľ oprávnený najmä:
  - a. odmietnuť poistné plnenie, ak sa dozvie až po poistnej udalosti, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede nemožno zistiť pri dojednávaní poistenia a ktorá pre vznik poistenia bola podstatná. Dňom doručenia oznámenia o odmietnutí poistného plnenia poistenie zanikne,
  - b. odmietnuť poistné plnenie, ak poistený pri uplatňovaní si práva na poistné plnenie uvedie vedome nepravdivé alebo účelovo skreslené údaje týkajúce sa vzniku udalosti alebo jej rozsahu alebo podstatné údaje o takejto udalosti zamlčí,
  - c. znížiť poistné plnenie, ak oprávnená osoba poruší povinnosti uvedené v právnych predpisoch alebo týchto podmienkach a také porušenie malo podstatný vplyv na vznik alebo priebeh poistnej udalosti, na zväčšenie rozsahu jej následkov alebo na zistenie alebo určenie výšky poistného plnenia alebo na sťaženie alebo znemožnenie vykonať vlastné vyšetrovanie poistiteľa na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie alebo rozsahu

### **Viete, čo je havarijný stav v domácnosti?**

Havária je nepredvídateľná situácia, ktorá vo veľmi krátkom čase (minúty) spôsobuje poškodenie a znehodnocovanie hmotného majetku.

Vyžaduje rýchly zásah, aby sa zamedzilo ďalším škodám.

Tu je niekoľko príkladov:

#### **VODA:**

prasknutá stúpačka, prasknutý vodovodný kohútik, upchatý odpad, vytekajúca voda na podlahu

#### **KÚRENIE:**

havária vykurovacieho telesa, kvapkajúca voda z vykurovania

#### **OKNÁ a DVERE:**

zabuchnuté vchodové dvere, zaseknutá vložka zámku, rozbité okno

#### **ELEKTRINA:**

nefungujúce zásuvky, vypálené zásuvky, nefunkčný rozvod, vyhorený istič

#### **PLYN:**

únik plynu v domácnosti, porucha na prívode plynu

škody, a to úmerne k tomu, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah poisťiteľovej povinnosti plniť,

- d. odstúpiť od zmluvy v časti týkajúcej sa konkrétneho poistenia, ak poistený pri uzatváraní zmluvy úmyselne alebo z nebanlivosti uvedie nepravdivé alebo neúplné odpovede na otázky poisťiteľa týkajúce sa uzatváraného poistenia a poisťiteľ by pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok zmluvu neuzavrel. Toto právo môže poisťiteľ uplatniť do dvoch mesiacov odo dňa, keď takú skutočnosť zistil, inak právo zanikne,
- e. žiadať náhradu nákladov alebo škody, ak v dôsledku porušenia niektorej z povinností poisťníkom alebo poisteným vznikne poisťiteľovi škoda alebo poisťiteľ zbytočne vynaloží náklady. Poisťiteľ má právo na náhradu týchto nákladov alebo škody proti osobe, ktorá škodu spôsobila alebo vynaloženie nákladov vyvolala. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo regresu.

## Článok 7 Práva a povinnosti poisťníka a poisteného

1. Ak poistenému hrozí škoda, je povinný zakročiť spôsobom primeraným okolnostiam a vykonať opatrenia smerujúce k zmierneniu škody alebo proti jej zväčšeniu a zaistiť odvrátenie následných škôd, pritom postupovať podľa pokynov poisťiteľa.
2. Poistený je povinný dbať, aby poisťná udalosť nenastala, najmä nesmie zanedbať povinnosti smerujúce k zmenšeniu alebo odvráteniu nebezpečenstva.
3. Poistený je povinný v prípade škodovej udalosti túto bezodkladne oznámiť poisťiteľovi spôsobom uvedeným v poisťných podmienkach, dať pravdivé vysvetlenie o jej vzniku, rozsahu a jej následkoch, predložiť všetky potrebné informácie a dokumenty a tiež mu oznámiť, že je poistený u nieho poisťiteľa proti tomu istému poisťnému nebezpečenstvu.
4. Umožniť poisťiteľovi alebo ním povereným osobám vyšetrovania nevyhnutné pre posúdenie nároku na poisťné plnenie, najmä preskúmať prí-

V prípade núdze po havárii pre vás zabezpečíme náhradné ubytovanie do hodnoty 300€

činy a rozsah škody pre stanovenie výšky poistného plnenia a poskytnúť pri tom nevyhnutnú súčinnosť.

5. Ďalšie povinnosti poistníka alebo poisteného môžu byť stanovené zmluvou.

## **Článok 8 Doručovanie**

1. Písomnosti doručuje poisťiteľ v zastúpení poistníka na korešpondenčnú adresu v Slovenskej republike prostredníctvom subjektu oprávneného doručovať poštové zásielky (pošty), pokiaľ nie je uvedené inak. Poistený je povinný oznámiť správnu korešpondenčnú adresu a každú jej zmenu poisťiteľovi prostredníctvom poistníka. V prípade porušenia tejto povinnosti poisťiteľ nezodpovedá za škodu alebo omeškanie.
2. Ak nie je adresát doporučenej zásielky zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia obvykle zdržiava, doručí sa zásielka inej dospelšej osobe bývajúcej v tom istom byte alebo v tom istom dome pôsobiacej v rovnakom mieste podnikania alebo zamestnanej na rovnakom pracovisku, pokiaľ je táto osoba ochotná zabezpečiť odovzdanie písomnosti. Ak nie je možné ani takto písomnosť doručiť, uloží sa na pošte, ktorá adresáta vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť prevzal. Ak si adresát neprevezme zásielku do 10 dní od jej uloženia, považuje sa posledný deň tejto lehoty za deň doručenia, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel.
3. Poisťiteľ je povinný prostredníctvom asistenčnej centrály poistenému poslať oznámenie o odmietnutí poistného plnenia, o zániku jednotlivého poistenia písomnou formou (listom alebo e-mailom).
4. Poisťiteľ je oprávnený využiť prostriedky diaľkovej komunikácie pre vzájomnú komunikáciu s poistníkom a poisteným v súvislosti so správou poistenia, riešením škodových poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťiteľa. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie avšak nenahrádzajú písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžaduje zákon alebo zmluva alebo tieto VPP. Poisťiteľ pri voľbe formy komunikácie prihliada na povinnosti stanovené príslušnými právnymi predpismi, na charakter oznamovaných informácií, okolnosti, ako aj potreby a záujmy poistníka, poisteného. Ak nie je uvedené inak, poskytnutím kontaktného spojenia dáva osoba súhlas na komunikáciu poisťiteľa vyššie uvedeným spôsobom.

## Článok 9 Územná platnosť

Územná platnosť poistenia je obmedzená na územie Slovenskej republiky.

## Článok 10 Výluky z poistenia

1. Z poistenia nevzniká právo na poistné plnenie za škody vzniknuté v dôsledku:
  - a. vojnových udalostí, vzbury, povstania alebo iných hromadných násilných nepokojov, štrajkov, výluk, teroristických aktov (t. j. násilných konaní motivovaných politicky, sociálne, ideologicky alebo nábožensky);
  - b. zásahu štátnej moci;
  - c. zásahu vyššej moci alebo živeľnej udalosti;
  - d. pôsobenia jadrovej energie vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
  - e. úmyselného konania alebo hrubej nedbalosti poisteného;
  - f. manipulácie so zbraňami, výbušninami, horľavými a toxickými látkami;
  - g. porušenia platných právnych predpisov;
  - h. požiaru, zásahu blesku, explóziou, povodňou a/alebo vplyvom počasia a iných prírodných udalostí;
  - i. lúpeže, krádeže alebo pokusu o lúpež alebo krádež.
2. Poistenie sa nevzťahuje na poistné udalosti, ku ktorým došlo pred dňom nadobudnutia účinnosti poistenia.

## Článok 11 Hlásenie poistnej udalosti

1. **V prípade poistnej udalosti je poistený povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu do 10 dní informovať VSE linku na telefónnom čísle: 0850 123 333, ktoré je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni a ďalej postupovať podľa jej pokynov.**
2. **Pri kontaktovaní asistenčnej centrály je poistený povinný oznámiť nasledujúce informácie:**
  - **meno, priezvisko a kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mailová a korešpondenčnú adresu);**

- **dátum narodenia;**
  - **adresu domácnosti;**
  - **popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.**
3. V prípade poistnej udalosti je poistený povinný poskytnúť asistenčnej centrále súčinnosť, a to pri získavaní informácií potrebných pre určenie nároku poisteného na poskytovanie poistného plnenia.
  4. Poistiteľ alebo asistenčná centrála si vyhradzuje právo požadovať od poisteného aj iné doklady, ktoré považujú za potrebné, sami preskúmať skutočnosti, ktoré považujú za nutné k zisteniu svojej povinnosti plniť.
  5. Poistiteľ je povinný poskytnúť poistné plnenie formou asistenčných služieb nepretržite alebo formou finančného plnenia do 15 dní, len čo skončil vyšetrenie potrebné na zistenie rozsahu svojej povinnosti poskytnúť plnenie. Poistné plnenie hradí poistiteľ na účet vedený v EUR uvedený poisteným.

## **Článok 12 Spracovanie osobných údajov**

### **Prevádzkovatelia informačných systémov**

Prevádzkovateľom informačných systémov je poistiteľ, Spoloční prevádzkovatelia sú členovia skupiny Europ Assistance holding [ďalej len „Členovia skupiny“]. Členovia skupiny sú uvedení na webovej stránke [www.europ-assistance.com](http://www.europ-assistance.com).

Dotknutou osobou je poistený alebo klient poistníka, ktorý prejavil záujem o poistenie.

### **Zodpovedná osoba**

Vo všetkých záležitostiach súvisiacich so spracovaním osobných údajov a s výkonom všetkých práv je dotknutej osobe k dispozícii poverenec pre ochranu osobných údajov. Dotknutá osoba môže uplatniť svoje práva v oblasti ochrany osobných údajov, podať podnety a/alebo otázky týkajúce sa spracúvania osobných údajov alebo iné súvisiace otázky u DPO na e-mailovú adresu: [dpo@europ-assistance.cz](mailto:dpo@europ-assistance.cz) alebo písomne na adresu sídla poistiteľa

alebo osobne v jeho sídle. V prípade uplatnenia práv v oblasti ochrany osobných údajov v elektronickej forme je dotknutá osoba povinná zaslať podanie v listinnej podobe do 3 pracovných dní na adresu poisťiteľa.

### **Právny základ spracúvania osobných údajov**

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov je predovšetkým zákon č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov [ďalej len „ZoP“] a osobitné právne predpisy, Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadenie“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „ZOOU“).

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov je aj zmluva, oprávnený záujem poisťiteľa alebo tretej osoby a súhlas dotknutej osoby v prípade, ak ho poskytol. Súhlas so spracúvaním osobných údajov môže dotknutá osoba kedykoľvek odvolať.

### **Oprávnené záujmy**

Poisťiteľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb aj na základe nasledovných oprávnených záujmov: ochrana majetku poisťiteľa a bezpečnosti jej zamestnancov a klientov, prevencia a detekcia finančnej kriminality, výmena osobných údajov medzi členmi skupiny na vnútorné administratívne účely, priamy marketing týkajúci sa výlučne produktov a klientov poisťiteľa. Dotknutá osoba má právo namietat' proti spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného záujmu, vrátane profilovania založeného na tomto právnom základe a požiadať o ich výmaz.

### **Profilovanie dotknutých osôb**

Poisťiteľ môže za účelom obozretného podnikania, zlepšovania kvality poskytovaných služieb, tvorby poisťných produktov, riadneho uzavretia a správy poisťných zmlúv a kalkulácie poisťného vykonávať profilovanie dotknutých osôb na základe sociálnych, demografických údajov a údajov o dotknutej osobe využívaných produktoch poisťiteľa.



## **Účely spracovania osobných údajov**

Poistiteľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb najmä na účely zistenia, preverenia a kontroly identifikácie klienta a prípadne aj jeho zástupcu, vzniku poistenia a následnej správy poistenia, likvidácie poistných alebo škodových udalostí a poskytnutia poistného plnenia, asistenčných služieb, zdokumentovania činnosti poisťiteľa, zabezpečovania činností, ktoré sú predmetom výkonu dohľadu nad poisťovňami, plnenia povinností, úloh a zabezpečovanie činnosti poisťovne podľa ZoP alebo podľa osobitných predpisov, na účely ochrany právom chránených záujmov a domáhania sa práv poisťovne a na účely posúdenia rizika a dodržania zásad obozretného podnikania.

Osobné údaje dotknutých osôb sa ďalej spracúvajú v rámci marketingu za účelom predkladania ponúk produktov a služieb, a to formou priameho marketingového oslovenia alebo marketingového prieskumu a prieskumov spokojnosti prostredníctvom elektronickej alebo písomnej komunikácie za účelom vytvorenia ponuky služieb a produktov na mieru a skvalitňovania poisťovňou a inými členmi skupiny poskytovaných služieb a produktov, realizácie spotrebiteľských súťaží.

## **Kategórie spracúvaných osobných údajov**

Rozsah, prípadne zoznam spracúvaných osobných údajov dotknutých osôb je určený príslušnými právnymi predpismi a uvedený v zmluvnej alebo predzmluvnej dokumentácii alebo v súhlase, pričom osobné údaje sú spracúvané v rozsahu, aký je nevyhnutný na splnenie účelu.

## **Kategórie príjemcov, ktorým môžu byť osobné údaje poskytované**

Poistiteľ je aj bez súhlasu a informovania dotknutých osôb oprávnený sprístupniť a poskytnúť osobné údaje osobám a orgánom, voči ktorým má zákonom uloženú povinnosť ich poskytnúť.

Poistiteľ môže poveriť spracovaním osobných údajov tretiu osobu (ďalej len „Sprostredkovateľ“). Sprostredkovateľom je najmä asistenčná centrála, dodávateľia a finanční sprostredkovatelia. Poistiteľ si splnil svoje oznamovacie povinnosti voči dotknutej osobe uverejnením zoznamu sprostredkovateľov, okruhu príjemcov, tretích strán a tretích krajín, do ktorých môžu byť osob-

né údaje poskytnuté, ich zverejnením na svojej internetovej stránke s čím dotknutá osoba súhlasí. Osobné údaje môžu byť predmetom cezhraničného prenosu a môžu byť sprístupnené a poskytnuté osobám a ďalším orgánom v súlade so zákonom, tiež môžu byť poskytnuté zaisťovateľom v rámci Členov skupiny.

### **Doba uchovávania osobných údajov v poisťovni**

Poistiteľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb počas trvania poistenia a po dobu nevyhnutnú na uplatnenie práv poisťiteľa zo zmluvy, resp. na plnenie povinností poisťiteľa podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, najmenej však 5 rokov odo dňa zániku poistenia.

### **Práva dotknutej osoby**

Dotknuté osoby majú najmä právo požadovať od poisťiteľa potvrdenie, či spracováva ich osobné údaje a zoznam týchto údajov, prístup k osobným údajom a všeobecné informácie o spracúvaní osobných údajov a informácie o zdroji osobných údajov, právo na opravu nesprávnych osobných údajov, na vymazanie osobných údajov, okrem osobných údajov, na ktoré sa toto právo podľa právnych predpisov nevzťahuje, právo namietať so spracovaním osobných údajov, ak sa spracúvajú na účely priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom a žiadať ich likvidáciu, právo odvolať súhlas, ak sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu, právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo na prenosnosť osobných údajov (t. j. právo získať osobné údaje v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné), právo podať sťažnosť na poisťovňu alebo návrh na začatie konania na Úrad na ochranu osobných údajov pre porušenie práv pri spracúvaní osobných údajov alebo pre porušenie právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov.

Komplexné aktuálne informácie o spracúvaní osobných údajov poisťiteľom sú uvedené na internetovej stránke poisťiteľa: <http://www.europ-assistance.cz/cz/ochrana-osobnich-udaju>.

### **Článok 13 Spôsob vybavovania sťažností**

Poistiteľ prijíma sťažnosti podávané písomne. Sťažnosť sa podáva písomne prostredníctvom pošty na adresu poistiteľa alebo e-mailom. Sťažovateľ musí v sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, predmet sťažnosti a čoho sa domáha. Anonymná sťažnosť sa vybavuje iba v tom prípade, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis. Poistiteľ sťažnosť posúdi v lehote 30 dní od jej doručenia. V odôvodnených prípadoch môže poistiteľ lehotu na vyjadrenie k sťažnosti predĺžiť na 60 dní, pričom v takom prípade sťažovateľovi oznámi dôvody predĺženia lehoty. O spôsobe vybavenia sťažnosti bude sťažovateľ písomne upovedomený.

### **Článok 14 Informácie o daňových povinnostiach**

V zmysle zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov je poistné plnenie z poistenia od dane z príjmu oslobodené, nezdaňuje sa. Pri výplate poistného plnenia sa však vždy postupuje v zmysle aktuálne platných daňových predpisov.



# **Osobitné poistné podmienky k poisteniu programu SuperDomov od VSE**



**Super  
Domov**

## **Osobitné poisťné podmienky pre poistenie DomáceZásahy**

### **Článok I Predmet poistenia**

Poistiteľ dojednáva poistenie finančnej straty pre prípad havárie a zablokovania dverí.

### **Článok II Osobitné pojmy**

1. **Havária** je náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného na prívod, akumuláciu alebo odvod energií a médií nutných na obvyklé používanie domácnosti, v dôsledku ktorej došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie domácnosti alebo k úniku kvapalín či plynov, ktorý spôsobil poškodenie domácnosti alebo jej stavebných súčastí v rozsahu znemožňujúcom jej obvyklé užívanie, alebo ktorý by následne mohol spôsobiť škody na zdraví alebo škodu väčšieho rozsahu na vybavení domácnosti a ktorá vyžaduje neodkladný zásah na odstránenie alebo zmiernenie vzniknutej škody.
2. **Zablokovanie dverí** je udalosť, pri ktorej došlo k uzamknutiu či zabuchnutiu hlavných vchodových dverí do domácnosti poisteného, zablokovaníu, poruche alebo poškodeníu zámku hlavných vchodových dverí do domácnosti oprávnenej osoby, ktorá znemožňuje vstup do domácnosti obvyklým spôsobom alebo spôsobuje nemožnosť zabezpečenia domácnosti pred vniknutím tretích osôb; za zablokovanie dverí sa považuje aj udalosť spojená s poškodením kľúčov v zámku či jeho stratou.

### **Článok III Poistná udalosť**

1. Poistnou udalosťou je finančná strata v dôsledku:
  - a. Havárie v domácnosti.
  - b. Zablokovania dverí do domácnosti.
2. Poistnou udalosťou nie je taká finančná strata v dôsledku havárie v domácnosti, ktorá vyžaduje zásah plynára alebo kúrenára, pričom havária nepredstavuje únik plynu alebo poruchu na prívode plynu, ktorej príčina nastala pred plynomerom.

## Článok IV Poistné plnenie

1. V prípade poistnej udalosti spôsobenej haváriou v domácnosti poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zabezpečí a uhradí náklady na príjazd a odjazd dodávateľa na miesto udalosti, práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny havárie a drobný materiál, max. do výšky 150,- EUR na jednu poistnú udalosť.

Za drobný materiál je považovaný materiál použitý zmluvným dodávateľom pri riešení poistnej udalosti ako najmä tesnenie, tesniace vaty, skrutky, montážne peny apod., nie však súčiastky alebo náhradné diely.

2. V prípade poistnej udalosti spôsobenej zablokovaním dverí poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zabezpečí a uhradí náklady na príjazd a odjazd dodávateľa - zámočníka na miesto udalosti, práce dodávateľa súvisiace s odomknutím, odblokovaním dverí a dovozom náhradných kľúčov a drobný materiál v rozsahu 1 vložka FAB a súprava 2 kľúčov.
3. Špecializácia dodávateľov je inštalatér, elektrikár, kúrenár, plynár, sklenár, zámočník.
4. **V prípade tretej a ďalšej poistnej udalosti z toho istého poistenia v priebehu 12 mesiacov sa na tieto poistné udalosti vzťahuje spoluúčasť poisteného vo výške 20,- EUR na poistnú udalosť, pričom spoluúčasť bude uhradená priamo dodávateľovi.**
5. **Garantovaný čas zásahu v prípade poistnej udalosti je 180 minút od času jej nahlásenia asistenčnej centrále. V prípade, že tento čas bude presiahnutý, poistiteľ poskytne jednorazové odškodné vo výške 20,- EUR vo forme poukazu na nákup tovarov alebo služieb u zmluvných obchodných partnerov poistníkov alebo asistenčnej centrály.**
6. Finančná kompenzácia podľa podmienok ods. 5 tohto článku sa nevzťahuje na udalosti, ak:
  - a. oprávnená osoba prejaví súhlas so zaistením príchodu dodávateľa do poistenej domácnosti v trvaní dlhšom ako 180 min.;
  - b. nebude možné preukázateľne overiť platnosť jednotlivého poistenia;
  - c. oprávnená osoba samostatne so súhlasom asistenčnej centrály zaistiť príjazd dodávateľa do poistenej domácnosti;
  - d. ak dodávateľ služieb zistí, že sa nejedná o poistnú udalosť krytú týmto poistením.

## Článok V Osobitné výluky

### 1. Poistenie sa nevzťahuje na:

- a. opravy plynového alebo elektrického kotla v prípade, že k havárii došlo z dôvodu ich poruchy,
  - b. úkony spadajúce do zákonných povinností vlastníka alebo zmluvných povinností správcu budovy, v ktorej sa nachádza balík Bez povinností,
  - c. škody na hnuiteľných veciach, ktoré tvoria vybavenie alebo zariadenie domácnosti,
  - d. bežné opravy, údržba alebo preventívne opravy,
  - e. opravy nariadené príslušnými úradmi,
  - f. opravy a úkony odporúčané asistenčnou centrálou po predchádzajúcej intervencii alebo opatrenia, ktorých vykonávanie nebolo poisteným zaistené, a preto opakovane požaduje plnenie rovnakej alebo obdobnej povahy,
  - g. odstraňovanie následkov škôd vzniknutých zanedbaním údržby domácnosti alebo nesprávnou elektroinštaláciou,
  - h. odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi alebo zavinenými konaním poisteného alebo tretej osoby,
  - i. odstraňovanie následkov škôd spôsobených výkyvmi a/alebo výpadkami v dodávke elektrického prúdu bez ohľadu na príčiny týchto výkyvov, resp. výpadkov, pri týchto prácach poskytne asistenčná centrála iba asistenciu spočívajúcu v zorganizovaní príslušných prác, pričom úhradu ich nákladov vykonáva poistený.
2. V prípadoch, keď je zabezpečenie služieb vykonávané bez predchádzajúceho nahlásenia a schválenia asistenčnou centrálou, nebudú vzniknuté náklady poistenému spätne hradené; výnimočne ich výška môže byť krátená, a to do výšky nákladov, ktoré by poisiteľ hradil, ak by služby boli poskytnuté jej zmluvným dodávateľom.

### TIP:

Ak sa poistenie nevzťahuje na situáciu, ktorá vám znepríjemňuje domácu pohodu využite službu DomáciRemeselníci.

Stačí, ak nám zavoláte a my nájdeme šikovného odborníka.



## Článok VI Záverečné ustanovenia

1. Na poistenie sa vzťahujú tieto OPP pre poistenie **DomáceZásahy** a Všeobecné poistné podmienky k poisteniu programu SuperDomov od VSE.
2. Tieto Osobitné poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 23. 07. 2020.

## Osobitné poistné podmienky pre poistenie DomáceZásahy Extra

### Článok I Predmet poistenia

Poistiteľ dojednáva poistenie finančnej straty pre prípad havárie a zablokovania dverí.

### Článok II Osobitné pojmy

1. **Havária** je náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného na prívod, akumuláciu alebo odvod energií a médií nutných na obvyklé používanie domácnosti, v dôsledku ktorej došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie domácnosti alebo k úniku kvapalín či plynov, ktorý spôsobil poškodenie domácnosti alebo jej stavebných súčastí v rozsahu znemožňujúcom jej obvyklé užívanie, alebo ktorý by následne mohol spôsobiť škody na zdraví alebo škodu väčšieho rozsahu na vybavení domácnosti a ktorá vyžaduje neodkladný zásah na odstránenie alebo zmiernenie vzniknutej škody.
2. **Zablokovanie dverí** je udalosť, pri ktorej došlo k uzamknutiu či zabuchnutiu hlavných vchodových dverí do domácnosti poisteného, zablokovaníu, poruche alebo poškodeníu zámku hlavných vchodových dverí do domácnosti oprávnenej osoby, ktorá znemožňuje vstup do domácnosti obvyklým spôsobom alebo spôsobuje nemožnosť zabezpečenia domácnosti pred vniknutím tretích osôb; za zablokovanie dverí sa považuje aj udalosť spojená s poškodením kľúčov v zámku či jeho stratou.

### Článok III Poistná udalosť

1. Poistnou udalosťou je finančná strata v dôsledku:
  - a. Havárie v domácnosti.
  - b. Zablokovania dverí do domácnosti.
2. Poistnou udalosťou nie je taká finančná strata v dôsledku havárie v domácnosti, ktorá vyžaduje zásah plynára alebo kúrenára, pričom havária nepredstavuje únik plynu alebo poruchu na prívode plynu, ktorej príčina nastala pred plynomerom.

#### Viete, čo je porucha?

Porucha je postupne vznikajúca viditeľná, škodlivá zmena na veciach a zariadeniach. Poruchu je možné predvídať, najmä, ak sú staré a opotrebované. Ak sa porucha včas neopraví, môže prerásť v haváriu veľkého rozsahu.

### Článok IV Poistné plnenie

1. V prípade poistnej udalosti spôsobenej haváriou v domácnosti poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zabezpečí a uhradí náklady na príjazd a odjazd dodávateľa na miesto udalosti, práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny havárie a drobný materiál, max. **do výšky 200,- EUR na jednu poistnú udalosť**. Za drobný materiál je považovaný materiál použitý zmluvným dodávateľom pri riešení poistnej udalosti ako najmä tesnenie, tesniace vaty, skrutky, montážne peny apod., nie však súčiastky alebo náhradné diely. V prípade, že je domácnosť s balíkom Bez povinností po poistnej udalosti neobývateľná, pretože ju nie je možné využívať alebo hrozí ujma na zdraví, poisťiteľ poskytne poistenému náhradné ubytovanie, max. do výšky 300,- EUR na jednu poistnú udalosť.
2. V prípade poistnej udalosti spôsobenej zablokovaním dverí poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zabezpečí a uhradí náklady na príjazd a odjazd dodávateľa - zámočníka na miesto udalosti, práce dodávateľa súvisiace s odomknutím, odblokovaním dverí a dovozom náhradných kľúčov a drobný materiál v rozsahu 1 vložka FAB a súprava 2 kľúčov.

3. Špecializácia dodávateľov je **inštalatér, elektrikár, kúrenár, plynár, sklenár, zámočník, kominár, tesár, dodávateľ poskytujúci sťahovacie služby, dezinfekciu, náhradné ubytovanie.**
4. V prípade tretej a ďalšej poisťnej udalosti z toho istého poistenia v priebehu 12 mesiacov sa na tieto poisťné udalosti vzťahuje spoluúčasť poisteného vo výške 20,- EUR na poisťnú udalosť, pričom spoluúčasť bude uhradená priamo dodávateľovi.
5. Garantovaný čas zásahu v prípade poisťnej udalosti je 180 minút od času jej nahlásenia asistenčnej centrále. V prípade, že tento čas bude presiahnutý, poisťiteľ poskytne jednorazové odškodné vo výške 20,- EUR vo forme poukazu na nákup tovarov alebo služieb u zmluvných obchodných partnerov poisťníkov alebo asistenčnej centrály.
6. Finančná kompenzácia podľa podmienok ods. 5 tohto článku sa nevzťahuje na udalosti, ak:
  - a. oprávnená osoba prejaví súhlas so zaistením príchodu dodávateľa do poisťenej domácnosti v trvaní dlhšom ako 180 min.;
  - b. nebude možné preukázateľne overiť platnosť jednotlivého poistenia;
  - c. oprávnená osoba samostatne so súhlasom asistenčnej centrály zaistiť príjazd dodávateľa do poisťenej domácnosti;
  - d. ak dodávateľ služieb zistí, že sa nejedná o poisťnú udalosť krytú týmto poistením.

## Článok V Osobitné výluky

1. Poistenie sa nevzťahuje na:
  - a. opravy plynového alebo elektrického kotla v prípade, že k havárii došlo z dôvodu ich poruchy,
  - b. úkony spadajúce do zákonných povinností vlastníka alebo zmluvných povinností správcu budovy, v ktorej sa nachádza balík Bez povinností,
  - c. škody na hnutel'ných veciach, ktoré tvoria vybavenie alebo zariadenie domácnosti,
  - d. bežné opravy, údržba alebo preventívne opravy,

- e. opravy nariadené príslušnými úradmi,
  - f. opravy a úkony odporúčané asistenčnou centrálou po predchádzajúcej intervencii alebo opatrenia, ktorých vykonávanie nebolo poisteným zaistené, a preto opakovane požaduje plnenie rovnakej alebo obdobnej povahy,
  - g. odstraňovanie následkov škôd vzniknutých zanedbaním údržby domácnosti alebo nesprávnou elektroinštaláciou,
  - h. odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi alebo zavineným konaním poisteného alebo tretej osoby,
  - i. odstraňovanie následkov škôd spôsobených výkyvmi a/alebo výpadkami v dodávke elektrického prúdu bez ohľadu na príčiny týchto výkyvov, resp. výpadkov, pri týchto prácach poskytnete asistenčnú centrála iba asistenciu spočívajúcu v zorganizovaní príslušných prác, pričom úhradu ich nákladov vykonáva poistený.
3. V prípadoch, keď je zabezpečenie služieb vykonávané bez predchádzajúceho nahlásenia a schválenia asistenčnou centrálou, nebudú vzniknuté náklady poistenému spätne hradené; výnimočne ich výška môže byť krátená, a to do výšky nákladov, ktoré by poistiteľ hradil, ak by služby boli poskytnuté jej zmluvným dodávateľom.

**TIP:**

Ak sa poistenie nevzťahuje na situáciu, ktorá vám znepríjemňuje domácu pohodu využite službu DomáciRemeselníci.

Stačí, ak nám zavoláte a my nájdeme šikovného odborníka.

## Článok VI Záverečné ustanovenia

1. Na poistenie sa vzťahujú tieto OPP pre poistenie **DomáceZásahy** EXTRA a Všeobecné Obchodné podmienky programu SuperDomov od VSE.
2. Tieto osobitné poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 23. 07. 2020.

## **Osobitné poistné podmienky pre poistenie DomácaZáruka**

### **Článok I Predmet poistenia**

Poistiteľ dojednáva poistenie finančnej straty pre prípad poruchy vybraného spotrebiča.

### **Článok II Osobitné pojmy**

- a. **Spotrebič** je technické zariadenie, ktoré je inštalované v domácnosti poisteného a spotrebováva elektrickú energiu alebo zemný plyn. Spotrebičmi na účely v zmysle týchto OPP sú spotrebiče, ktoré v čase vzniku poistnej udalosti nie sú staršie ako 7 rokov od dátumu kúpy ako nového spotrebiča a súčasne nepodliehajú záručným podmienkam výrobcu. Poistený si v pristúpení k poisteniu zvolí spotrebič, na ktorý sa bude poistenie v zmysle VPP a týchto OPP záruka na vybraný spotrebič vzťahovať, a to **chladnička, chladnička s mrazničkou, mraznička, elektrický sporák, elektrická rúra, práčka, sušička prádla, umývačka riadov, televízor, vstavaná mikrovlnná rúra, digestor, elektrický kotel, elektrické tepelné alebo kalové čerpadlo, elektrický ohrievač, plynový sporák, plynová rúra, plynový kotel, plynové vykurovacie teleso**. Poistený je oprávnený zmeniť vybraný spotrebič najskôr po uplynutí poistného obdobia, to znamená po prvom roku.
- b. **Porucha spotrebiča** je náhla a neočakávaná strata funkčnosti spotrebiča, na ktorú by sa vzťahovala zákonná záruka, pokiaľ by k nej došlo počas platnosti zákonnej záruky, ktorá bráni využívaniu spotrebiča na účel, na ktorý je určený.
- c. **Časovou cenou** je hodnota, ktorá sa vypočíta ako rozdiel medzi obstarávacou cenou nového spotrebiča v dobe jeho zakúpenia, ktorú poistený preukáže dokladom o zaplatení a čiastkou zodpovedajúcou stupňu opotrebenia, ktorá je stanovená ako 0,5 % ceny nového spotrebiča za každý mesiac jeho používania.

### **Článok III Poistná udalosť**

1. Poistnou udalosťou je finančná strata v dôsledku poruchy vybraného poisteného spotrebiča.

2. Poistnou udalosťou nie je finančná strata v dôsledku poruchy, ku ktorej dôjde počas doby platnosti zákonnej záruky na spotrebič poskytovanej predajcom, bez ohľadu na to, či predajca poistenému nárok na záručnú opravu uznal.
3. Pre účely týchto osobitných podmienok sa dňom vzniku poistnej udalosti rozumie deň, keď bola závada zistená poistenou alebo oprávnenou osobou.

#### **Článok IV Poistné plnenie**

1. **V prípade poistnej udalosti, poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály:**
  - a. **ak je spotrebič podľa stanoviska dodávateľa možné opraviť, zabezpečí a uhradí náklady na príjazd a odjazd dodávateľa na miesto udalosti, práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny poruchy, drobný materiál, použité náhradné diely a náklady za odvoz spotrebiča z domácnosti do servisu, ak je to potrebné, do výšky 120,- EUR, pričom výška poistného plnenia nepresiahne jeho časovú cenu. Za drobný materiál je považovaný materiál použitý zmluvným dodávateľom pri riešení poistnej udalosti ako najmä tesnenie, tesniace vaty, skrutky, montážne peny apod., nie však súčiastky alebo náhradné diely.**
  - b. **ak spotrebič podľa stanoviska dodávateľa nie je možné opraviť alebo náklady na jeho opravu prevyšujú jeho časovú cenu, poskytne poistné plnenie vo výške časovej ceny spotrebiča, maximálne vo výške 100,- EUR.**
2. **V prípade tretej a ďalšej poistnej udalosti z toho istého poistenia v priebehu 12 mesiacov sa na tieto poistné udalosti vzťahuje spoluúčasť poisteného vo výške 20,- EUR na poistnú udalosť, pričom spoluúčasť bude uhradená priamo dodávateľovi.**
3. **Poisťiteľ poskytne poistné plnenie maximálne jedenkrát za 12 mesiacov.**

## Článok V Osobitné výluky

### 1. Poistenie sa nevzťahuje na:

- a. bežné opravy, údržbu alebo preventívne opravy,
- b. opravy nariadené príslušnými úradmi,
- c. opravy a úkony odporúčané asistenčnou centrálou po predchádzajúcej intervencii alebo opatrenia, ktorých vykonávanie nebolo poisteným zabezpečené, a preto opakovane požaduje plnenie rovnakej alebo obdobnej povahy,
- d. odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zavinenými konaním poisteného alebo tretej osoby,
- e. odstraňovanie následkov škôd spôsobených výkyvmi a/alebo výpadkami v dodávke elektrického prúdu bez ohľadu na príčiny týchto výkyvov, resp. výpadkov,
- f. poruchy spôsobené neplnením, resp. opomenutím pokynov výrobcu alebo predajcu,
- g. poruchy spôsobené zhrdzavením, koróziou, preliačením alebo poškrabaním alebo iným manuálnym poškodením, ktoré vzniklo v dôsledku manipulácie so spotrebičom alebo v dôsledku umiestnenia tohto spotrebiča v rozpore s pokynmi výrobcu alebo predajcu,
- h. estetické vady spotrebiča spôsobené poškodením povrchu alebo vzhľadu, ktoré nemajú vplyv na funkčnosť,
- i. odstraňovanie následkov škôd spôsobených poškodením, ku ktorému došlo používaním príslušenstva k spotrebiču, ktoré neschválil výrobca,
- j. náklady za škody na príslušenstve (napríklad koniec životnosti žiarovky, vybitie batérie, zníženie kapacity akumulátorov, opotrebenie čítacích hlavíc a pod.),
- k. odstraňovanie následkov škôd spôsobených vytečením kvapaliny z odvodňovacích systémov mraziacich zariadení,
- l. odstraňovanie následkov škôd spôsobených akoukoľvek poruchou alebo chybou spôsobenou vnútorným znečistením spotrebiča,
- m. odstraňovanie následkov škôd v prípadoch, keď dodávateľ služieb neidentifikuje žiadnu chybu na alebo v spotrebiči,

- n. odstraňovanie následkov škôd spôsobených chybou spotrebiča spôsobenou vírusom,
  - o. odstraňovanie následkov škôd spôsobených prípadmi, keď spotrebič nebol súčasťou vybavenia domácnosti v momente vzniku poškodenia,
  - p. odstraňovanie následkov škôd spôsobených používaním spotrebiča na podnikanie alebo inú zárobkovú činnosť,
2. ak sú na elektrickom sporáku funkčné aspoň dva horáky pri týchto prácach poskytne asistenčná centrála iba asistenciu spočívajúcu v zorganizovaní príslušných prác, pričom úhradu ich nákladov vykonáva poistený.
  3. V prípadoch, keď je zabezpečenie služieb vykonávané bez predchádzajúceho nahlásenia a schválenia asistenčnou centrálou, nebudú vzniknuté náklady poistenému spätne hradené; výnimočne ich výška môže byť krátená, a to do výšky nákladov, ktoré by poisťiteľ hradil, ak by služby boli poskytnuté jej dodávateľom.

## Článok VI Záverečné ustanovenia

1. Na poistenie sa vzťahujú tieto OPP pre poistenia DomácaZáruka na vybraný spotrebič a Všeobecné poistné podmienky k poisteniu programu SuperDomov od VSE.
2. Tieto Osobitné poistné podmienky pre poistenie spotrebičov nadobúdajú účinnosť dňa 23. 07. 2020.

## Osobitné poistné podmienky pre poistenie DomácaZáruka plus

### Článok I Predmet poistenia

Poisťiteľ dojednáva poistenie finančnej straty pre prípad poruchy spotrebičov.

### Článok II Osobitné pojmy

- a. **Spotrebič** je technické zariadenie, ktoré je inštalované v domácnosti poisteného a spotrebováva elektrickú energiu alebo zemný plyn. Spotrebičmi na účely v zmysle týchto OPP **sú spotrebiče, ktoré v čase vzniku poistnej udalosti nie sú staršie ako 7 rokov od dátumu kúpy ako nového spotrebiča a súčasne nepodliehajú záručným podmien-**



kam výrobcu, a to **chladnička, chladnička s mrazničkou, mraznička, elektrický sporák, elektrická rúra, práčka, sušička prádla, umývačka riadov, televízor, vstavaná mikrovlnná rúra, digestor, elektrický kotol, elektrické tepelné alebo kalové čerpadlo, elektrický ohrievač, plynový sporák, plynová rúra, plynový kotol, plynové vykurovacie teleso.**

- b. **Porucha spotrebiča** je náhla a neočakávaná strata funkčnosti spotrebiča, na ktorú by sa vzťahovala zákonná záruka, pokiaľ by k nej došlo počas platnosti zákonnej záruky, ktorá bráni využívaniu spotrebiča na účel, na ktorý je určený.
- c. **Časovou cenou** je hodnota, ktorá sa vypočíta ako rozdiel medzi obstarávacou cenou nového spotrebiča v dobe jeho zakúpenia, ktorú poistený preukáže dokladom o zaplatení a čiastkou zodpovedajúcou stupňu opotrebenia, ktorá je stanovená ako 0,5 % ceny nového spotrebiča za každý mesiac jeho používania.

### Článok III Poistná udalosť

- 1. Poistnou udalosťou je finančná strata v dôsledku poruchy spotrebiča.
- 2. Poistnou udalosťou nie je finančná strata v dôsledku poruchy, ku ktorej dôjde počas doby platnosti zákonnej záruky.
- 3. Spotrebič poskytovaný predajcom, bez ohľadu na to, či predajca poistenému nárok na záručnú opravu uznal.
- 4. Pre účely týchto osobitných podmienok sa dňom vzniku poistnej udalosti rozumie deň, keď bola závada zistená poistenou alebo oprávnenou osobou.

### Článok IV Poistné plnenie

- 1. **V prípade poistnej udalosti, poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály:**
  - a. **ak je spotrebič podľa stanoviska dodávateľa možné opraviť, zabezpečí a uhradí náklady na príjazd a odjazd dodávateľa na miesto udalosti práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny poruchy, drobný materiál, použité náhradné diely a náklady za od-**

**voz spotrebiča z domácnosti do servisu, ak je to potrebné, do výšky 120,- EUR, pričom výška poistného plnenia nepresiahne jeho časovú cenu.**

**b. ak spotrebič podľa stanoviska dodávateľa nie je možné opraviť alebo náklady na jeho opravu prevyšujú jeho časovú cenu, poskytnete poistné plnenie vo výške časovej ceny spotrebiča, maximálne vo výške 100,- EUR.**

**2. V prípade tretej a ďalšej poistnej udalosti z toho istého poistenia v priebehu 12 mesiacov sa na tieto poistné udalosti vzťahuje spoluúčasť poisteného vo výške 20,- EUR na poistnú udalosť, pričom spoluúčasť bude uhradená priamo dodávateľovi.**

**3. Poistiteľ poskytne poistné plnenie na jeden typ spotrebiča maximálne jeden krát za 12 mesiacov.**

#### **Článok V Osobitné výluky**

1. Poistenie sa nevzťahuje na:

- a. bežné opravy, údržbu alebo preventívne opravy,
- b. opravy nariadené príslušnými úradmi,
- c. opravy a úkony odporúčané asistenčnou centrálou po predchádzajúcej intervencii alebo opatrenia, ktorých vykonávanie nebolo poisteným zabezpečené, a preto opakovane požaduje plnenie rovnakej alebo obdobnej povahy,
- d. odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zavinenými konaním poisteného alebo tretej osoby,
- e. odstraňovanie následkov škôd spôsobených výkyvmi a/alebo výpadkami v dodávke elektrického prúdu bez ohľadu na príčiny týchto výkyvov, resp. výpadkov,
- f. poruchy spôsobené neplnením, resp. opomenutím pokynov výrobcu alebo predajcu,
- g. poruchy spôsobené zhrdzavením, koróziou, preliačením alebo poškrabaním alebo iným manuálnym poškodením, ktoré vzniklo v dôsledku manipulácie so spotrebičom alebo v dôsledku umiestnenia tohto spotrebiča v rozpore s pokynmi výrobcu alebo predajcu,

- h. estetické vady spotrebiča spôsobené poškodením povrchu alebo vzhľadu, ktoré nemá vplyv na funkčnosť,
  - i. odstraňovanie následkov škôd spôsobených poškodením, ku ktorému došlo používaním príslušenstva k spotrebiču, ktoré neschválil výrobca,
  - j. náklady za škody na príslušenstve (napríklad koniec životnosti žiarovky, vybitie batérie, zníženie kapacity akumulátorov, opotrebenie čítacích hlavíc a pod.),
  - k. odstraňovanie následkov škôd spôsobených vytečením kvapaliny z odvodňovacích systémov mraziacich zariadení,
  - l. odstraňovanie následkov škôd spôsobených akoukoľvek poruchou alebo chybou spôsobenou vnútorným znečistením spotrebiča,
  - m. odstraňovanie následkov škôd v prípadoch, keď dodávateľ služieb neidentifikuje žiadnu chybu na alebo v spotrebiči,
  - n. odstraňovanie následkov škôd spôsobených chybou spotrebiča spôsobenou vírusom,
  - o. odstraňovanie následkov škôd spôsobených prípadmi, keď spotrebič nebol súčasťou vybavenia domácnosti v momente vzniku poškodenia,
  - p. odstraňovanie následkov škôd spôsobených používaním spotrebiča na podnikanie alebo inú zárobkovú činnosť,
  - q. ak sú na elektrickom sporáku funkčné aspoň dva horáky pri týchto prácach poskytne asistenčná centrála iba asistenciu spočívajúcu v zorganizovaní príslušných prác, pričom úhradu ich nákladov vykonáva poistený.
2. V prípadoch, keď je zabezpečenie služieb vykonávané bez predchádzajúceho nahlásenia a schválenia asistenčnou centrálou, nebudú vzniknuté náklady poistenému spätne hradené; výnimočne ich výška môže byť krátená, a to do výšky nákladov, ktoré by poisťiteľ hradil, ak by služby boli poskytnuté jej dodávateľom.

## Článok VI Záverečné ustanovenia

1. Na poistenie sa vzťahujú tieto OPP pre poistenia DomácaZáruka PLUS a Všeobecné obchodné podmienky programu SuperDomov od VSE.
2. Tieto Osobitné poistné podmienky pre poistenie spotrebičov nadobúdajú účinnosť dňa 23. 07. 2020.

## Osobitné poistné podmienky pre poistenie DomácaZáruka EXCLUSIVE

### Článok I Predmet poistenia

Poistiteľ dojednáva poistenie finančnej straty pre prípad poruchy spotrebičov.

### Článok II Osobitné pojmy

- a. **Spotrebič** je technické zariadenie, ktoré je inštalované v domácnosti poisteného a spotrebováva elektrickú energiu alebo zemný plyn. Spotrebičmi na účely v zmysle týchto OPP sú spotrebiče, ktoré v čase vzniku poistnej udalosti nie sú staršie ako 7 rokov od dátumu kúpy ako nového spotrebiča a súčasne nepodliehajú záručným podmienkam výrobcu, a to **chladnička, chladnička s mrazničkou, mraznička, elektrický sporák, elektrická rúra, práčka, sušička prádla, umývačka riadov, televízor, vstavaná mikrovlnná rúra, digestor, elektrický kotol, elektrické tepelné alebo kalové čerpadlo, elektrický ohrievač, plynový sporák, plynová rúra, plynový kotol, plynové vykurovacie teleso.**
- b. **Porucha spotrebiča** je náhla a neočakávaná strata funkčnosti spotrebiča, na ktorú by sa vzťahovala zákonná záruka, pokiaľ by k nej došlo počas platnosti zákonnej záruky, ktorá bráni využívaniu spotrebiča na účel, na ktorý je určený.
- c. **Časovou cenou** je hodnota, ktorá sa vypočíta ako rozdiel medzi obstarávacou cenou nového spotrebiča v dobe jeho zakúpenia, ktorú poistený preukáže dokladom o zaplatení a čiastkou zodpovedajúcou stupňu opotrebenia, ktorá je stanovená ako 0,5 % ceny nového spotrebiča za každý mesiac jeho používania.

### **Článok III Poistná udalosť**

1. Poistnou udalosťou je finančná strata v dôsledku poruchy vybraného poisteného spotrebiča.
2. Poistnou udalosťou nie je finančná strata v dôsledku poruchy, ku ktorej dôjde počas doby platnosti zákonnej záruky na spotrebič poskytovanej predajcom, bez ohľadu na to, či predajca poistenému nárok na záručnú opravu uznal.
3. Pre účely týchto osobitných podmienok sa dňom vzniku poistnej udalosti rozumie deň, keď bola závada zistená poistenou alebo oprávnenou osobou.

### **Článok IV Poistné plnenie**

1. V prípade poistnej udalosti poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály:
  - a. ak je spotrebič podľa stanoviska dodávateľa možné opraviť, zabezpečí a uhradí náklady na príjazd a odjazd dodávateľa na miesto udalosti práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny poruchy, drobný materiál, použité náhradné diely a náklady za odvoz spotrebiča z domácnosti do servisu, ak je to potrebné, do výšky 200,- EUR, pričom výška poistného plnenia nepresiahne jeho časovú cenu. Za drobný materiál je považovaný materiál použitý zmluvným dodávateľom pri riešení poistnej udalosti ako najmä tesnenie, tesniace vaty, skrutky, montážne peny apod., nie však súčiastky alebo náhradné diely.
  - b. ak spotrebič podľa stanoviska dodávateľa nie je možné opraviť alebo náklady na jeho opravu prevyšujú jeho časovú cenu, poskytne poistné plnenie vo výške časovej ceny spotrebiča, maximálne vo výške 100,- EUR.
2. V prípade tretej a ďalšej poistnej udalosti z toho istého poistenia v priebehu 12 mesiacov sa na tieto poistné udalosti vzťahuje spoluúčasť poisteného vo výške 20,- EUR na poistnú udalosť, pričom spoluúčasť bude uhradená priamo dodávateľovi.
3. Poistiteľ poskytne poistné plnenie na jeden typ spotrebiča maximálne jedenkrát za 12 mesiacov.

## Článok V Osobitné výluky

### 1. Poistenie sa nevzťahuje na:

- a. bežné opravy, údržbu alebo preventívne opravy,
- b. opravy nariadené príslušnými úradmi,
- c. opravy a úkony odporúčané asistenčnou centrálou po predchádzajúcej intervencii alebo opatrenia, ktorých vykonávanie nebolo poisteným zabezpečené, a preto opakovane požaduje plnenie rovnakej alebo obdobnej povahy,
- d. odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zavinenými konaním poisteného alebo tretej osoby,
- e. odstraňovanie následkov škôd spôsobených výkyvmi a/alebo výpadkami v dodávke elektrického prúdu bez ohľadu na príčiny týchto výkyvov, resp. výpadkov,
- f. poruchy spôsobené neplnením, resp. opomenutím pokynov výrobcu alebo predajcu,
- g. poruchy spôsobené zhrdzavením, koróziou, preliačením alebo poškrabaním alebo iným manuálnym poškodením, ktoré vzniklo v dôsledku manipulácie so spotrebičom alebo v dôsledku umiestnenia tohto spotrebiča v rozpore s pokynmi výrobcu alebo predajcu,
- h. estetické vady spotrebiča spôsobené poškodením povrchu alebo vzhľadu, ktoré nemá vplyv na funkčnosť,
- i. odstraňovanie následkov škôd spôsobených poškodením, ku ktorému došlo používaním príslušenstva k spotrebiču, ktoré neschválil výrobca,
- j. náklady za škody na príslušenstve (napríklad koniec životnosti žiarovky, vybitie batérie, zníženie kapacity akumulátorov, opotrebenie čítacích hlavíc a pod.),
- k. odstraňovanie následkov škôd spôsobených vytečením kvapaliny z odvodňovacích systémov mraziacich zariadení,
- l. odstraňovanie následkov škôd spôsobených akoukoľvek poruchou alebo chybou spôsobenou vnútorným znečistením spotrebiča,

- m. odstraňovanie následkov škôd v prípadoch, keď dodávateľ služieb neidentifikuje žiadnu chybu na alebo v spotrebiči,
  - n. odstraňovanie následkov škôd spôsobených chybou spotrebiča spôsobenou vírusom,
  - o. odstraňovanie následkov škôd spôsobených prípadmi, keď spotrebič nebol súčasťou vybavenia domácnosti v momente vzniku poškodenia,
  - p. odstraňovanie následkov škôd spôsobených používaním spotrebiča na podnikanie alebo inú zárobkovú činnosť,
  - q. ak sú na sporáku funkčné aspoň dva horáky pri týchto prácach poskytne asistenčná centrála iba asistenciu spočívajúcu v zorganizovaní príslušných prác, pričom úhradu ich nákladov vykonáva poistený.
3. V prípadoch, keď je zabezpečenie služieb vykonávané bez predchádzajúceho nahlásenia a schválenia asistenčnou centrálou, nebudú vzniknuté náklady poistenému spätne hradené; výnimočne ich výška môže byť krátená, a to do výšky nákladov, ktoré by poisťiteľ hradil, ak by služby boli poskytnuté jej dodávateľom.

## **Článok VI Záverečné ustanovenia**

1. Na poistenie sa vzťahujú tieto OPP pre poistenie DomácaZáruka EXCLUSIVE a Všeobecné poistné podmienky k poisteniu v programe SuperDomov od VSE.
2. Tieto Osobitné poistné podmienky pre poistenie spotrebičov nadobúdajú účinnosť dňa 23. 07. 2020.













**Super  
Domov**