

## VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY POISTENIA PROGRAMU KARTA VÝHOD

### Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Pre súkromné poistenie na KARTE VÝHOD (ďalej len „poistenie“), ktoré poskytuje poisťovateľ EUROP ASSISTANCE S.A. so sídlom 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France zapísaná v Registre du Commerce, et des Sociétés de Nanterre pod číslom B403147903, konajúca prostredníctvom EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH so sídlom 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Írsko, zapísaná v Irish Company Registration Office pod číslom 907089 (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, tieto Všeobecné poistné podmienky poistenia Programu KARTA VÝHOD (ďalej len všeobecné podmienky“) a Osobitné poistné podmienky pre poistenie Havarijnej asistencie, Osobitné poistné podmienky pre poistenie Zdravotnej asistencie, Osobitné poistné podmienky pre poistenie Záruka plus plynospotrebiče a Osobitné poistné podmienky pre poistenie Záruka plus elektrospotrebiče (ďalej len „osobitné podmienky“) (všeobecné podmienky a osobitné podmienky 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 1. 11. 2017

### Článok 2 Výklad pojmov

1. Na účely poistenia platí tento výklad pojmov:
  - a. **poistníkom** je fyzická osoba, ktorá uzatvorila s poistiteľom poistnú zmluvu,
  - b. **asistenčnou centrálou** je Europ Assistance, s. r. o., so sídlom Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851;
  - c. **poisteným** je fyzická osoba, na ktorú sa poistenie vzťahuje. Poisteným je poistník, jeho druh alebo družka, manžel či manželka a najviac 3 deti poistníka, ktoré v čase poistnej udalosti nedosiahli vek 18 rokov, žijúci v spoločnej domácnosti s poistníkom;
  - d. **oprávnenou osobou** je poistený, ktorý má právo na poistné plnenie v prípade poistnej udalosti.
  - e. **poistnou udalosťou** je náhodná skutočnosť bližšie určená v Osobitných podmienkach, ktorá nastala v čase trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poistiteľa poskytnúť poistné plnenie;
  - f. **poistnou dobou** je obdobie, na ktoré bolo poistenie uzatvorené;
  - g. **poistným obdobím** je časové obdobie dohodnuté v poistnej zmluve, za ktoré sa platí poistné;
  - h. **škodovou udalosťou** je skutočnosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie;
  - i. **poistnou zmluvou** je zmluva o finančných službách uzatvorená medzi poistiteľom a poistníkom, v ktorej sa poistiteľ zaväzuje v prípade vzniku poistnej udalosti poskytnúť v dohodnutom rozsahu poistné plnenie a poistník sa zaväzuje platiť poistné;
  - j. **zabezpečenie služieb** je forma poistného plnenia, keď poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály a zmluvných dodávateľov vykoná úkony potrebné na poskytnutie poistného plnenia poistenému v rozsahu a podľa limitov uvedených osobitných podmienkach, pričom náklady služieb presahujúce stanovené finančné limity budú uhradené poisteným;
  - k. **zmluvný dodávateľ** je právnická či fyzická osoba, ktorá poskytuje služby či vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre poisteného;
  - l. **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, kočíkárne, balkóny a terasy alebo spoločné garáže;
  - m. **prostriedky diaľkovej komunikácie** sú prostriedky, ktoré bez súčasného fyzického kontaktu medzi Poistníkom/poisteným a poistiteľom možno použiť, najmä, ale nie len za účelom vzniku, zmeny alebo ukončenia poistenia, najmä internet (napr. online aplikácia), elektronická pošta, telefón, fax, adresný list, ponukový katalóg;
  - n. **Karta výhod je zákaznícky program**, ktorý umožňuje poistníkovi vyžívať služby poskytovateľov tohto programu, a ktorej podmienky sú uvedené na internetovej stránke [www.KartaVyhod.sk](http://www.KartaVyhod.sk). Poskytovateľmi programu sú Výcho-doslovenská energetika, a. s., Mlynská 31, 042 91 Košice.

### Článok 3 Uzatvorenie a zmeny poistnej zmluvy

1. Poistná zmluva je uzatvorená:
  - a. okamihom jej podpisu poistníkom, pokiaľ sa poistná zmluva vypracúva v písomnej forme alebo
  - b. okamihom, keď poistiteľ dostal oznámenie o prijatí návrhu poistnej zmluvy, ktoré bolo podané prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Za oznámenie o prijatí návrhu poistnej zmluvy sa v zmysle týchto poistných podmienok považuje elektronicky zaznamenaná, jasná a kladná odpoveď osoby, ktorá oznámenie odoslala.
  - c. zaplatením poistného, ktoré sa považuje za prijatie návrhu poistnej zmluvy ponúknutej poistiteľom
2. Podmienkou vzniku poistenia je, že poistník má v čase uzatvorenia poistnej zmluvy vydanú Kartu výhod alebo o jej vydanie požiadal, Kartu výhod získava najneskôr uzatvorením poistnej zmluvy. Poistná zmluva a všetky jej dodatky a zmeny musia mať písomnú formu s výnimkou uvedenou v bode 1 písm. b. a c. tohto článku.
3. 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.

#### Článok 4 Vznik a trvanie poistenia

1. Začiatok poistenia je okamih, ktorým sa osoba, na ktorú sa vzťahuje poistenie stala poisteným, poisťiteľ nadobudol právo na poistné podľa uzatvorenej poistnej zmluvy a vznikla mu povinnosť plniť ak nastane poistná udalosť.
2. Koniec poistenia je okamih ukončenia platnosti poistenia podľa poistnej zmluvy a týchto poistných podmienok.
3. Poistenie vzniká od 00:00 hod. dňa, ktorý nasleduje po uzavretí poistnej zmluvy.
4. Poistenie sa uzatvára na dobu uvedenú v poistnej zmluve.
5. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastanú v období trvania poistenia.

#### Článok 5 Zánik každého jednotlivého poistenia

- 1 Okrem spôsobov stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi poistenie zaniká:
  - a. 24:00 hodiny dňa uplynutia poistnej doby, ak bolo poistenie uzavreté na čas určitý a v poistných podmienkach alebo poistnej zmluve nie je uvedené inak;
  - b. pre neplatenie poistného v súlade s § 801 Občianskeho zákonníka zo strany poisteného;
  - c. výpoveďou podľa ustanovenia § 800 Občianskeho zákonníka;
  - d. odstúpením od poistenia v súlade s § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka a článku 8 bod 1 písm. d) poistných podmienok;
  - e. odmietnutím plnenia v súlade s § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka článku 8 bod 1 písm. a) poistných podmienok;
  - f. ak k uzatvoreniu poistnej zmluvy bolo uskutočnené prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, tak odstúpením v zmysle zákona č. 266/2005 Z.z.;
  - g. posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom poisťník požiadal o ukončenie poistnej zmluvy;
  - h. dňom zrušenia Karty výhod poisťníkovi;
  - i. ďalšími spôsobmi uvedenými na inom mieste týchto poistných podmienok, v poistnej zmluve alebo stanovených zákonom.

#### Článok 6 Predmet poistenia

1. Poisťiteľ dojednáva v závislosti od voľby poisťníka uvedenej v poistnej zmluve v rozsahu podľa osobitných podmienok poistenie finančnej straty pre prípad
  - a) havárie v domácnosti a zablokovanie dverí
  - b) poruchy elektrospotrebiča
  - c) poruchy plynového spotrebiča
  - d) hospitalizácie, choroby, úrazu alebo nesebestačnosti
2. Predmetom poistenia je poskytnutie poistného plnenia formou peňažného alebo nepeňažného plnenia v rozsahu a podľa podmienok poistnej zmluvy, týchto všeobecných podmienok a osobitných podmienok.

#### Článok 7 Poistné

1. Poistné je cena za poskytovanie poistnej ochrany dohodnutej v uzatvorenej poistnej zmluve.
2. Poistné sa platí za poistné obdobie pričom, splatnosť a výška poistného je stanovená v poistnej zmluve.
3. Prvé poistné obdobie začína dňom začiatku poistenia a končí posledným dňom kalendárneho mesiaca. Posledné poistné obdobie začína 1. dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom nastala skutočnosť, s ktorou poistná zmluva či zákon spája koniec poistenia, a končí dňom, ku ktorému nastáva koniec poistenia.
4. Poistné sa platí od 1.dňa v mesiaci, nasledujúcom po mesiaci kedy sa zákazník stal členom Programu Karty výhod, ak nie je v poistnej zmluve uvedené inak.
5. Akákoľvek platba sa považuje za zaplatenú okamihom keď je príslušná suma odovzdaná v hotovosti príjemcovi platby alebo deň, hodina a minúta, kedy dôjde k pripísaniu príslušnej sumy na účet príjemcu.
6. Pre neplatenie poistného poistenie zanikne podľa Článku 5, bod 2, písm. b) bez náhrady.
7. Poisťiteľ má právo na poistné za dobu do zániku poistenia v súlade s ustanovením § 803 ods. 1 Občianskeho zákonníka.
8. V prípade, ak nastane poistná udalosť a poistné nebolo uhradené poisťiteľ je oprávnený neposkytnúť poistné plnenie.

#### Článok 8 Práva a povinnosti poisťiteľa

1. Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je poisťiteľ 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 nemohol 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 až na nulovú hodnotu, 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 poisťiteľa na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie alebo rozsahu škody, a to úmerne k tomu, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah poisťiteľovej povinnosti plniť.
  - d. odstúpiť od poistnej zmluvy, ak poisťník pri uzatváraní poistnej zmluvy úmyselne alebo z nedbalosti uvedie nepravdivé alebo neúplné odpovede na otázky poisťiteľa týkajúce sa uzatváraného poistenia, a poisťiteľ by pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok poistnú 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 poisníkom 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 9 Práva a povinnosti poisníka 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 následkov, predložiť všetky potrebné informácie a dokumenty a tiež mu oznámiť, že je poistený u iného poisťiteľa proti tomu istému poisťnému nebezpečenstvu;
4. Umožniť poisťiteľovi alebo ním povereným osobám vyšetrovania nevyhnutné pre posúdenie nároku na poisťné plnenie, najmä preskúmať príčiny a rozsah škody pre stanovenie výšky poisťného plnenia a poskytnúť pri tom nevyhnutnú súčinnosť.
5. Ďalšie povinnosti poisníka alebo poisteného môžu byť stanovené poisťnou zmluvou.

#### **Článok 10 Doručovanie**

1. Písomnosti doručuje poisťiteľ na korešpondenčnú adresu v Slovenskej republike prostredníctvom subjektu oprávneného doručovať poštové zásielky (pošty), pokiaľ nie je uvedené inak. Poisník a poistený sú povinný oznámiť správnu korešpondenčnú adresu a každú jej zmenu poisťiteľovi. 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 dospelej 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, písomnosť so uloží 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 poisťného plnenia, o zániku poisťnej zmluvy formou doporučeného listu.
4. Poisťiteľ je oprávnený využiť prostriedky diaľkovej komunikácie pre vzájomnú komunikáciu s poisníkom, a poisteným v súvislosti so správou poistenia, riešením škodových poisťných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťiteľa. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, avšak nenahradzujú písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžaduje zákon alebo poisťná zmluva. Poisťiteľ pri voľbe formy komunikácie prihliada na povinnosti stanovené príslušnými právnymi predpismi, na charakter oznamovaných informácií, okolnosti, ako aj potreby a záujmy poisníka, poisteného. Ak nie je uvedené inak, poskytnutím kontaktného spojenia dáva osoba súhlas na komunikáciu poisťiteľa vyššie uvedeným spôsobom.

#### **Článok 11 Územná platnosť**

Územná platnosť poistenia je obmedzená na územie Slovenskej republiky.

#### **Článok 12 Výluky z poistenia**

1. Z poistenia nevzniká právo na poisťné 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 živelnej 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 pokusom o lúpež alebo krádež
2. Poistenie sa nevzťahuje na poisťné udalosti, ku ktorým došlo pred dňom nadobudnutia účinnosti poistenia.

#### **Článok 13 Spracúvanie osobných údajov**

1. Poisťiteľ je v súlade s právnymi aktami upravujúcimi poistenie a postavenie poisťovní oprávnený spracúvať osobné údaje dotknutých osôb aj bez ich súhlasu za účelom identifikácie dotknutých osôb a ich zástupcov a zachovania možnosti následnej kontroly tejto identifikácie, uzavierania poisťných zmlúv a správy poistenia medzi poisťiteľom a dotknutými osobami, ochrany a domáhania sa práv poisťiteľa voči dotknutým osobám, zdokumentovanie činnosti poisťiteľa a výkon dohľadu nad poisťovňami a nad ich činnosťami a na plnenie povinností a úloh poisťovateľa, ktoré mu vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov. Poisťiteľ tiež spracúva osobné údaje na základe zákona za účelom stanoveným osobitnými predpismi, ktoré mu ukladajú povinnosť spracúvať osobné údaje. Poskytnutie osobných údajov na vymedzený účel je nevyhnutné na plnenie poisťnej zmluvy, bez ktorých nie je možné poisťnú zmluvu uzatvoriť. Zoznam spracúvaných osobných údajov je najmä: titul, meno, priezvisko, adresa domácnosti, dátum narodenia, telefónne

číslo a adresa elektronickej pošty. Prevádzkovateľ osobné údaje nezverejňuje. Finančný sprostredkovateľ spracúva osobné údaje na marketingové účely na základe súhlasu dotknutých osôb. Poskytnutie tohto súhlasu je dobrovoľné a dotknuté osoby sú oprávnené ho kedykoľvek písomne odvolať.

3. Dotknutou osobou je poistník/odberateľ a poistený.
4. Finanční sprostredkovatelia môžu poveriť spracúvaním osobných údajov tretiu osobu (ďalej len „Sprostredkovateľ“). Sprostredkovateľom je najmä asistenčná centrála, dodávateľia a poistitelia. 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 skupiny EUROP ASSISTANCE.
5. Oprávnenie podľa tohto článku platia po celú dobu existencie poistenia a po jeho zániku počas doby stanovenej osobitnými predpismi (napr. zákon o archívnictve, zákon proti legalizácii výnosov z trestnej činnosti, účtovné a daňové predpisy a pod.) a vzťahujú sa i na tretiu osobu, na ktorú podľa osobitných predpisov prešli práva a povinnosti poistiteľa z poistného vzťahu, ktorého súčasťou sú tieto poistné podmienky.
6. Dotknutá osoba je povinná oznámiť finančnému sprostredkovateľovi každú zmenu alebo chybu svojich osobných údajov; poistiteľ nenesie zodpovednosť za spracúvanie alebo použitie nesprávnych alebo neaktuálnych osobných údajov v prípade nesplnenia tejto povinnosti.
7. Dotknutá osoba má právo domáhať sa svojich práv v súvislosti so spracúvaním osobných údajov. Na základe písomnej žiadosti môže dotknutá osoba od poistiteľa požadovať najmä: potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané, informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov, informácie o zdroji, z ktorého boli získané osobné údaje, zoznam osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, opravu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov a likvidáciu jej osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania alebo ak došlo k porušeniu zákona.

#### **Článok 14 Spôsob vybavovania sťažností**

Poistiteľ zastúpený finančným sprostredkovateľom prijíma sťažností podávané písomne. Sťažnosť sa podáva písomne prostredníctvom pošty na adresu finančného alebo finančných? sprostredkovateľa, e-mailom alebo faxom a poštou?. Postup pre vybavovanie sťažností Programu Karta výhod upravuje dokument Reklamačný poriadok v časti B-Reklamácie a sťažnosti vzťahujúce sa na služby spoločnosti VSE, a.s.? 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 15 Hlásenie poistnej udalosti**

1. V prípade poistnej udalosti je poistený povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať do 10 dní od zistenia udalosti Asistenčnú linku Poistiteľa na telefónnom čísle: 0850 123 313, ktoré je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni a ďalej potupovať podľa jej pokynov.
2. Pri kontaktovaní asistenčnej centrálne je poistený povinný oznámiť nasledujúce informácie:
  - meno, priezvisko a kontaktné údaje(telefónne číslo, mailovú a korešpondenčnú adresu);
  - číslo poistnej zmluvy (Karty výhod);
  - adresu domácnosti,
  - zákaznícke číslo,
  - 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 lekárskej správy či všetkých iných informácií potrebných pre určenie nároku poisteného na poskytovanie poistného plnenia.
4. Poistený, ktorému nastala poistná udalosť z poistenia zdravotnej asistencie je povinný poskytnúť nasledujúce doklady:
  - lekársku správu alebo informácie preukazujúce vznik nároku, kópiu prepúšťacej správy príslušného zdravotníckeho zariadenia v prípade hospitalizácie poisteného s uvedením počtu dní hospitalizácie,
  - pokiaľ hospitalizácia poisteného stále trvá, tak potvrdenie o hospitalizácii poisteného v zdravotníckom zariadení s lekárskou správou potvrdzujúcou povahu a rozsah ochorenia resp. telesného poškodenia s uvedením presnej diagnózy,
  - originály dokladov o zaplatení za služby
5. 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
6. Poistiteľ je povinný poskytnúť poistné plnenie formou asistenčných služieb nepretržite alebo formou finančného plnenia do 15 dní len čo skončil vyšetrovanie potrebné na zistenie rozsahu svojej povinnosti poskytnúť plnenie. Poistné plnenie hradí poistiteľ na účet vedený v EUR uvedený poisteným.