

## ČASŤ A – VŠEOBECNÁ ČASŤ

### Článok 1 – ÚVODNÉ USTANOVENIA

Poistenie predĺženej záruky zariadenia v znení týchto podmienok (ďalej len „poistenie“) je poistením finančných strát, dojednáva ho EUROP ASSISTANCE S.A. ako poisťiteľ, riadi sa zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), týmito Poistnými podmienkami pre Poistenie predĺženej záruky zariadenia PP-PZA-SU-1807 (ďalej len „PP“). Od PP je možné sa odchýliť v poistnej zmluve, a to na základe písomnej dohody medzi poisťiteľom a poisťníkom.

### Článok 2 – VÝKLAD POJMOV

Na účely tohto poistenia sa nižšie uvedené pojmy vykladajú vždy takto:

**asistenčná centrála:** Europ Assistance s.r.o. so sídlom Na Pankráci 121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 87094;

**časová cena:** cena, ktorú malo zariadenie v okamihu vzniku poistnej udalosti. Časová cena zariadenia sa určí tak, že sa od kúpnej ceny zariadenia odpočíta 1% z tejto kúpnej ceny za každý začatý mesiac od dátumu kúpy zariadenia;

**exchange:** oprava zariadenia formou výmeny poškodeného zariadenia za nové zariadenie rovnakého typu a špecifikácie ako bolo poistené poškodené zariadenie; vhodnú formu opravy poškodeného zariadenia určí vždy asistenčná centrála;

**korešpondenčná adresa poisteného:** adresa trvalého bydliska alebo sídla, popr. iná adresa písomne oznámená poisťiteľovi, na ktorú poisťiteľ výhradne doručuje všetku písomnú korešpondenciu; so zasielaním na korešpondenčnú adresu je spojená fikcia doručenia;

**kúpna cena** – maloobchodná cena zariadenia v čase kúpy u obchodníka vrátane DPH bez zliav;

**náklad na opravu:** náklad, ktorý by musel poistený alebo oprávnená osoba vynaložiť na odstránenie poruchy zariadenia, ktorá vedie k mechanickej, elektronickej alebo elektrickej nefunkčnosti zariadenia;

**obdobie predĺženej záruky** – obdobie, počas ktorého sa na zariadenie vzťahuje predĺžená záruka, ktorá začína plynúť dňom nasledujúcim po uplynutí lehoty zákonnej záruky a jej dĺžka je dohodnutá v poistnej zmluve;

**obchodník:** m:zone s.r.o., IČO: 34146229, Dukelská 852/28, 952 01 Vráble;

**oprávnená osoba:** poistený, ako osoba, ktorej v prípade poistnej udalosti vzniká nárok na poistné plnenie, **poisťiteľ:** Europ Assistance S.A. 1, promenade de la Bonette – 92230 Gennevilliers, Francúzsko, registrovaná v Nanterreskom registri firiem pod ref. číslom B 403 147 903 prostredníctvom organizačnej zložky Europ Assistance S.A. Irish Branch so sídlom na 4th Floor, 4 – 8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Írsko, vedená v Registri firiem Írskej vlády pod ref. číslom 907 089;

**poistné obdobie:** obdobie, na ktoré bolo poistenie dojednané, špecifikované v poistnej zmluve;

**poistná zmluva:** poistná zmluva pre skupinové poistenie predĺženej záruky zariadenia uzavretá medzi poisťiteľom a poisťníkom, v ktorej sa poisťiteľ najmä zaväzuje v prípade vzniku poistnej udalosti poskytnúť v dojednanom rozsahu poistné plnenie a poisťník sa najmä zaväzuje platiť poistné;

**poistná udalosť:** mechanická, elektronickej alebo elektrická nefunkčnosť zariadenia, ktorá nastane po skončení zákonnej

záruky zariadenia v čase trvania jednotlivého poistenia následkom chyby, na ktorú by sa inak vzťahovala zákonná záruka, ak by k škodovej udalosti došlo v čase trvania zákonnej záruky a ktorej odstránenie vyžaduje kvalifikovaný zásah servisu;

**poistné plnenie:** peňažné plnenie poskytnuté oprávnenej osobe v prípade poistnej udalosti;

**poistné:** úplata za poistenie, ktorú je poisťník povinný platiť poisťiteľovi; Poisťník a poistený sa môžu dohodnúť, že poistné bude platiť poistený, pričom voči poisťiteľovi je za poistné zodpovedný stále poisťník;

**poisťník:** INSIA SK s.r.o., Laurinská 3, 811 01 Bratislava, IČ: 45 660 891, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel: Sro, Vložka číslo: 66936/B;

**poistený:** osoba, ktorá splnila podmienky vzniku poistenia uvedené v čl. 3 ods. 5 Časti A – Všeobecnej časti týchto PP, ktorá je vlastníkom zariadenia alebo osoba, na ktorú bolo prevezené vlastnícke právo na zariadenie;

**predĺžená záruka** – záruka v rovnakom rozsahu ako zákonná záruka, ktorá sa vzťahuje na zariadenie po uplynutí zákonnej záruky;

**pristúpenie k poisteniu:** prejav vôle vyjadrujúci jednoznačný súhlas s poistnou zmluvou uzatvorenou medzi poisťníkom a poisťiteľom. Za takýto prejav vôle sa považuje v zmysle týchto poistných podmienok aj uhradenie poistného poisteným na základe dohody medzi poisťníkom a poisteným;

**servis:** servis určený asistenčnou centrálou na posúdenie rozsahu poškodenia zariadenia;

**spoluúčasť:** suma, ktorou sa podieľa oprávnená osoba na poistnom plnení v prípade poistnej udalosti riešenej formou totálnej škody. Ak poistné plnenie nepresiahne výšku spoluúčasti, nevzniká oprávnenej osobe právo na poistné plnenie. Ak poistné plnenie presiahne výšku spoluúčasti, odčíta sa spoluúčasť v plnej výške od celkovej výšky poistného plnenia. Spoluúčasť predstavuje 10% z celkovej výšky škody, minimálne však 40 EUR;

**škodová udalosť:** skutočnosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie z tohto poistenia;

**zákonná záruka:** záruka, ktorú na zariadenie poskytuje výrobca a/alebo predajca v súlade s aktuálne platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi;

**zariadenie:** hnutelná vec, elektronickej zariadenie kúpené poisteným u obchodníka ako nové zariadenie, bližšie špecifikované v poistnej zmluve, ktorého kúpna cena je vyššia ako 100 EUR a pre ktoré je možné dojednať poistenie podľa poistnej zmluvy.

### Článok 3 – VZNIK A TRVANIE POISTENIA

1. Jednotlivé zariadenie je poistené v prípade, že sú splnené podmienky pre vznik uvedené v bode 6 tohto článku, od 00:00 hod. dňa kúpy zariadenia poisteným.
2. Počiatok jednotlivého poistenia nie je možné dojednať na deň, ktorý predchádza dňu nadobudnutia účinnosti poistnej zmluvy, ani dňu predchádzajúcemu pristúpeniu na poistenie.
3. Poisťiteľ má právo na poistné za obdobie trvania poistenia. Výška a splatnosť poistného sú dojednané v poistnej zmluve v mene platnej na Slovensku.
4. Poistenie nie je možné prerušiť, ak nie je dojednané inak.

5. Každé jednotlivé poistenie môže vzniknúť za predpokladu, že poistený spĺňa nasledujúce podmienky:
  - a) uzavrel kúpnu zmluvu o kúpe zariadenia;
  - b) zaplatil kúpnu cenu zariadenia;
  - c) riadne prevzal zariadenie po jeho kúpe u obchodníka;
  - d) uhradil poistné, prevzal poistku a tým riadne pristúpil na poistenie.

#### Článok 4 – ZÁNİK KAŽDÉHO JEDNOTLIVÉHO POISTENIA

1. Jednotlivé poistenie zaniká na základe právneho konania poistníka alebo poistiteľa v súlade s platnou právnou úpravou:
  - a) dohodou poistiteľa a poistníka;
  - b) odcudzením zariadenia;
  - c) zánikom zariadenia, kedy zánikom zariadenia pre tento účel nie je oprava zariadenia formou exchange;
  - d) výpoveďou podľa § 800 Občianskeho zákonníka;
  - e) pre nezaplatenie poistného podľa § 801 Občianskeho zákonníka;
  - f) odstúpením od poistnej zmluvy podľa § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Poistiteľ môže odstúpiť od poistnej zmluvy aj len v časti týkajúcej sa poistenia, vo vzťahu ku ktorému došlo ku skutočnosti, ktorá oprávňuje poistiteľa postupovať podľa § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka;
  - g) odmietnutím plnenia podľa § 802 ods.2 Občianskeho zákonníka, a podľa článku 6 bod 1 písm. d) týchto poistných podmienok;
  - h) vyplatením poistného plnenia resp. viacerých poistných plnení vo výške časovej ceny;
  - i) uplynutím poistného obdobia.
2. Zánik poistenia jednotlivých poistených sa stanovuje na 24:00 hod. dňa uvedeného ako dátum konca poistenia.
3. Ukončenie či zánik jednotlivého či jednotlivých poistení nemá vplyv na trvanie ostatných poistení.
4. Prevodom alebo prechodom vlastníckeho práva na zariadenie poistenie nezaniká, prechádza na osobu, ktorá vstúpi do práv a povinností pôvodného vlastníka zariadenia.
5. Ak bude počas záručnej lehoty poskytovanej obchodníkom, resp. výrobcom uplatnené právo z chyby, ktorú nie je možné odstrániť, platí že:
  - ak poistený v súlade s Občianskym zákonníkom uplatní svoje právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, poistenie sa platným odstúpením od kúpnej zmluvy ruší od počiatku a poistiteľ vráti poistníkovi zaplatené poistné v plnej výške;
  - ak poistený v súlade s Občianskym zákonníkom uplatní svoje právo na dodanie nového zariadenia bez chýb, potom okamihom odovzdania nového zariadenia poistenému zaniká poistenie pôvodne poisteného zariadenia a zároveň vzniká poistenie nového zariadenia získaného výmenou za zariadenie pôvodné, za predpokladu, že s tým poistený súhlasí. Poistený súhlas vyjadrí tak, že zaplatené poistné sa započíta na poistenie nového zariadenia. Toto poistenie sa riadi príslušnou poistnou zmluvou a príslušnými PP.

#### Článok 5 – PREDMET A ROZSAH POISTENIA

1. Poistenie je súkromným poistením finančných strát (ďalej len „poistenie“) a dojednáva sa ako škodové, podľa ktorého poistiteľ v prípade poistnej udalosti uhradí poistenému finančnú stratu, ktorá mu vznikla v dôsledku poistnej udalosti počas trvania predĺženej záruky.

2. Predmetom poistenia je zariadenie.

#### Článok 6 – PRÁVA A POVINNOSTI POISTITEĽA

1. Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je poistiteľ oprávnený najmä:
  - a) udeľovať poistníkovi, poistenému pokyny na odvrátenie poistnej udalosti alebo zmenšenie rozsahu jej následkov;
  - b) znížiť poistné plnenie, ak poistený poruší povinnosti uvedené v zákone a v ostatných právnych predpisoch a také porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na jej priebeh, alebo na zväčšenie rozsahu jej následkov, alebo na zistenie alebo určenie výšky poistného plnenia, alebo na sťaženie alebo znemožnenie vykonať vlastné šetrenie poistiteľa s cieľom zistiť oprávnenosť nároku na poistné plnenie alebo rozsah škody, a to úmerne tomu, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah poistiteľovej povinnosti plniť;
  - c) žiadať náhradu nákladov alebo škody, ak v dôsledku porušenia niektorej z povinností poistníkom alebo poisteným vznikne poistiteľovi škoda alebo poistiteľ zbytočne vynaloží náklady. Poistiteľ má právo na náhradu týchto nákladov alebo škody proti osobe, ktorá škodu spôsobila alebo vynaloženie nákladov vyvolala. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo regresu;
  - d) poistné plnenie odmietnuť, 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, alebo 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 zamĺčí. Odmietnutím poistného plnenia podľa tohto bodu poistenie zanikne;
  - e) znížiť poistné plnenie, ak k poistnej udalosti dôjde následkom užívania omamných látok alebo liekov v dávkach nezodpovedajúcich lekárskemu predpisu, alebo je spôsobená užitím alkoholu či sústavným alkoholizmom. Poistiteľ je oprávnený toto poistné plnenie z poistnej zmluvy znížiť primerane podľa toho, aký vplyv mali tieto skutočnosti na vznik poistnej udalosti a rozsah povinnosti plniť.
2. Okrem ďalších povinností stanovených právnymi predpismi je poistiteľ povinný najmä:
  - a) zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach týkajúcich sa poistenia fyzických a právnických osôb ako aj o skutočnostiach, ktoré sa dozvie pri dojednávaní poistenia, jeho správe a pri likvidácii poistných udalostí. Poistiteľ môže poskytnúť tieto informácie len so súhlasom poisteného alebo poistníka, alebo ak tak stanovuje zvláštny právny predpis;
  - b) poskytnúť jasným a presným spôsobom, písomne a v slovenskom jazyku informácie o poistiteľovi alebo o poistnom vzťahu;
  - c) zabezpečiť identifikáciu účastníka poistenia v rozsahu stanovenom zákonom a príp. ďalšími zvláštnymi právnymi predpismi.

**Článok 7 – PRÁVA A POVINNOSTI POISTNÍKA  
A POISTENÉHO PRI UZATVÁRANÍ POISTNEJ ZMLUVY  
A V PRIEBEHU PLATNOSTI POISTNEJ ZMLUVY**

- Poistník je pri uzatváraní poistnej zmluvy povinný odpovedať pravdivo a úplne na všetky písomné otázky poistiteľa na skutočnosti, ktoré majú význam pre poistiteľove rozhodnutie, ako ohodnotí poistné riziko, či ho poistiť a za akých podmienok. Poistník je zároveň povinný písomne oznámiť poistiteľovi všetky jemu známe okolnosti, ktoré sú podstatné pre prevzatie rizika. To platí aj v prípade, že ide o zmenu poistenia. Za podstatné sa považujú tie rizikové okolnosti, ktoré majú vplyv na rozhodnutie poistiteľa o podmienkach uzavretia poistnej zmluvy.
- Poistník je povinný písomne oznámiť bez zbytočného odkladu poistiteľovi všetky zmeny týkajúce sa skutočností, na ktoré sa ho pri dojednávaní poistenia poistiteľom pýtali, alebo skutočností uvedených v poistnej zmluve.
- Poistník je povinný platiť poistné v zmysle poistnej zmluvy. Poistený je povinný oznámiť poistiteľovi, že je poistený u iného poistiteľa proti tomu istému poistnému nebezpečenstvu; zároveň je povinný oznámiť názov tohto poistiteľa a výšku limitu poistného plnenia.
- Poistník je povinný oznámiť poistiteľovi bez zbytočného odkladu zmenu alebo zánik poistného rizika.
- Ak poistenému hrozí škoda, je povinný kvôli jej odvráteniu zakročiť spôsobom primeraným okolnostiam.
- Poistený je povinný dbať, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k zníženiu nebezpečenstva alebo k jeho odvráteniu, ktoré sú mu uložené právnymi predpismi alebo na ich základe alebo ktoré vyplývajú z obchodných podmienok poistníka. Poistený nesmie strpieť ani podobné konania tretích osôb.
- Poistník ani poistený nemôžu postúpiť pohľadávku na poistné plnenie.
- Ďalšie povinnosti poistníka alebo poisteného môžu byť stanovené poistnou zmluvou.

**Článok 8 – PRÁVA A POVINNOSTI POISTNÍKA  
A POISTENÉHO SPOJENÉ SO VZNIKOM ŠKODOVEJ  
A POISTNEJ UDALOSTI**

- Okrem ďalších povinností stanovených právnymi predpismi je poistený, popr. oprávnená osoba, pri vzniku škodovej udalosti najmä povinný:
  - vykonať opatrenia vedúce k zmierneniu škody alebo všetky možné opatrenia smerujúce proti zväčšovaniu škody a zaisťiť odvrátenie následných škôd, pritom postupovať podľa pokynov poistiteľa;
  - riadne preukázať vznik škody a poistnej udalosti, dať poistiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku poistnej udalosti a rozsahu jej následkov;
  - umožniť poistiteľovi alebo ním povereným osobám šetrenia nutné na posúdenie nároku na poistné plnenie, najmä preskúmať príčiny a rozsah škody s cieľom stanoviť výšku poistného plnenia;
  - na základe žiadosti zaprotokolovať alebo písomne oznámiť a predložiť všetky potrebné informácie a dokumenty;
  - oznámiť bez zbytočného odkladu orgánom činným v trestnom alebo priestupkovom konaní vznik udalosti, ktorá nastala za okolností nasvedčujúcich spáchaniu trestného činu alebo priestupku, ďalej oznámiť poistiteľovi bez zbytočného odkladu, že v súvislosti

s poistnou udalosťou bolo začaté trestné konanie, a informovať poistiteľa o priebehu a výsledku tohto konania;

- plniť oznamovaciu povinnosť uloženú všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- Okrem ďalších povinností stanovených právnymi predpismi je poistený, popr. oprávnená osoba, pri vzniku poistnej udalosti povinný najmä:
    - okamžite po tom, čo sa o škode dozvedel, informovať poistiteľa spôsobom definovaným v čl. 2 Časti B – Zvláštnej časti týchto PP,
    - predložiť poistiteľovi nutné doklady, predovšetkým vyplnený a podpísaný škodový protokol vrátane všetkých príloh v ňom uvedených.
  - Poistený, oprávnená osoba aj poistník sú povinní postupovať tak, aby poistiteľ mohol voči inému uplatniť právo na náhradu škody spôsobenej poistnou udalosťou alebo iné obdobné právo.
  - Poistený, popr. oprávnená osoba, je povinný poistiteľovi pred výplatom poistného plnenia preukázať, že mu prináleží právo na poistné plnenie.
  - Všetky povinnosti vyplývajúce z poistnej zmluvy a z právnych predpisov, ktoré sa týkajú poisteného, sa primerane vzťahujú aj na všetky osoby, ktoré uplatňujú nároky na poistné plnenie. Tieto osoby zároveň zodpovedajú za plnenie predpísaných povinností na zmiernenie škody a povinností smerujúcich k predchádzaniu a odvráteniu škôd.

**Článok 9 – VYLÚČENIA Z POISTENIA**

- Poistiteľ nie je povinný poskytnúť poistné plnenie, ak dôjde k poistnej udalosti v súvislosti či v dôsledku:
  - vojnových udalostí, občianskej vojny, občianskych nepokojov, vzbury, povstania, alebo iných hromadných násilných nepokojov, štrajku, výluky, teroristických aktov (t. j. násilných konaní motivovaných politicky, sociálne, ideologicky alebo nábožensky) vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie či v priamej súvislosti s týmito udalosťami;
  - výtržnosti, ktorú poistený príp. oprávnená osoba vyvolala alebo sa jej zúčastnila, alebo v súvislosti s trestnou činnosťou, ktorú spáchala a pre ktorú bola uznaná vinnou;
  - zásahu štátnej moci alebo verejnej správy;
  - pôsobenia jadrovej energie;
  - úmyselného konania alebo hrubej nedbalosti poisteného.
- Z poistenia nevzniká právo na poistné plnenie za škody na:
  - zariadenie kúpené kvôli jeho ďalšiemu predaju alebo zariadenie, ktoré bolo kúpené ako poškodené;
  - zariadenie používané na podnikateľské alebo obchodné účely (v zmysle použitia tohto zariadenia na ďalší/následný predaj); to sa netýka využitia zariadenia na podnikanie priamo poisteným na jeho obchodnú činnosť;
  - zariadenie, ktoré bolo v čase jeho predaja už používané.

3. V prípade poistnej udalosti v zmysle týchto VPP poistenie nekrýje:

- a) chyby zariadenia kryté akoukoľvek zákonnou zárukou alebo zárukou zo strany obchodníka, dodávateľa, výrobcu, servisného miesta alebo tretej strany, ktorá vyplýva z kúpy zariadenia, jeho servisu alebo je definovaná legislatívou;
- b) akékoľvek mechanické poškodenie zariadenia;
- c) poškodenie, ktoré nemá vplyv na funkčnosť a použiteľnosť zariadenia (napr. poškrabanie, ofarbenie, oxidácia, korózia a pod.);
- d) nefunkčnosť spôsobenú nesprávnou inštaláciou, opravou alebo údržbou;
- e) poškodenie, ku ktorému došlo používaním zariadenia v rozpore s návodom od výrobcu alebo účelom, na ktorý je zariadenie určené, vrátane použitia výrobcom neschválených doplnkov;
- f) poškodenie príslušenstva zariadenia, napr. nabíjačka batérií, slúchadlá, káble, montážne prvky, handsfree súpravy a pod.;
- g) nefunkčnosť zariadenia spôsobená chybou inštaláciou softvéru či chybami v softvéri;
- h) nefunkčnosť zariadenia, ktorá nastala počas manipulácie s ohňom, úderom blesku, zemetrasením, explóziou, vichricou či povodňou;
- i) poškodenie zariadenia spôsobené kolísaním napätia alebo prepätím v elektrickej sieti;
- j) udalosti vzniknuté náhodným poškodením zariadenia;
- k) nefunkčnosť zariadenia, ktorá vznikla pri preprave zariadenia do servisu vr. rizika spojeného priamo či nepriamo s prepravou nefunkčného zariadenia;
- l) nefunkčnosť zariadenia, ktorá je spôsobená skrytou chybou, za ktorú zodpovedá výrobca, a v súvislosti s tým sťahuje zariadenie plošne z trhu, popr. zvoláva zariadenie na opravu;
- m) bežnú údržbu, čistenie, nastavenie, prehliadku alebo úpravu zariadenia vrátane nákladov na opravy zariadenia, k poškodeniu ktorého došlo niektorou z týchto činností;
- n) spotrebný materiál ako žiarovky, batérie, akumulátory, tesnenia, káble a pod.;
- o) bežné opotrebovanie;
- p) opravy mimo servisu určeného asistenčnou centrálou;
- q) udalosti spojené s odcudzením, pokusom o odcudzenie či stratou zariadenia;
- r) udalosti vzniknuté v súvislosti s výrobnou chybou zariadenia, na ktorú je vypísaná zvolávacia akcia výrobcu;
- s) udalosti, ktoré vznikli v súvislosti so škodou spôsobenou samotným zariadením (následná škoda);
- t) škodové udalosti vzniknuté následkom nevykonania alebo nezaistenia opráv alebo úkonov odporúčaných servisom vykonávajúcim opravu zariadenia (servis vždy určuje asistenčná centrála) po predchádzajúcej škodovej udalosti, následkom čoho poistený uplatňuje nárok na poistné plnenie z opakovanej škodovej udalosti rovnakej alebo obdobnej povahy;
- u) odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zavinenými konaním poisteného (napr.

oprava svojpomocou, oprava v neautorizovanom servise a pod.).

- v) odstraňovanie následkov škôd, ak nie je vykonané prostredníctvom zmluvného servisu asistenčnej centrály alebo obchodníka.

4. Poistenie sa nevzťahuje na udalosti, ktoré nastali pred počiatkom poistenia.

5. Ak bola udalosť nahlásená poistiteľovi v čase predĺženej záruky, poistiteľ nie je povinný plniť za náklady na opravu tovaru z poistenia predĺženej záruky. Poistiteľ nie je povinný poskytnúť poistné plnenie, ak ku škodovej udalosti došlo spôsobom a za okolností, pri ktorých by sa ani počas zákonnom stanovenej záručnej lehoty záruka predajcu na tovar nevzťahovala.

#### Článok 10 – ÚZEMNÝ ROZSAH

Dojednáva sa, že územná platnosť poistenia je celý svet.

#### Článok 11 – SPÔSOB VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

Poistiteľ prijíma sťažnosti podávané písomne. Sťažnosť sa podáva písomne prostredníctvom pošty na adresu poistiteľa alebo e-mailu podnety@europ-assistance.cz. Sťažovateľ musí v sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, predmet sťažnosti, číslo asistenčného prípadu 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 12 – DORUČOVANIE

1. Písomnosti sú doručované prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb na korešpondenčnú adresu alebo mailom na mailovú adresu poskytnutú poisteným alebo poistníkom. Poistiteľ doručuje písomnosti výlučne na území Slovenskej republiky. V prípade, že poistený uvedie kontaktné telefónne číslo a/alebo e-mailovú adresu, poistiteľ je oprávnený na komunikáciu s poisteným využívať aj tieto komunikačné kanály a zasielať korešpondenciu na takto uvedenú kontaktnú mailovú adresu.

1. V prípade, že nie je adresát zásielky zastihnuteľný, aj keď sa v mieste doručenia zdržuje, písomnosť sa uloží u miestneho prevádzkovateľa poštových služieb a adresát sa vhodným spôsobom vyzve, aby si zásielku prevzal. Písomnosť sa považuje za doručенú dňom jej uloženia, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel. V prípade, že sa adresát nezdržuje na uvedenej adrese bez toho, aby to oznámil druhej zmluvnej strane, písomnosť sa považuje za doručенú dňom jej vrátenia odosielateľovi. Ak adresát odmietne písomnosť prevziať, tá sa považuje za doručенú dňom, kedy jej prijatie adresát odmietol. Písomnosti doručované elektronicky sa považujú za doručенé momentom ich odoslania na kontaktnú mailovú adresu.

2. Poistený je povinný informovať bez zbytočného odkladu poistiteľa o každej zmene svojich kontaktných údajov.

#### Článok 13 – ZÁVEREČNÉ DOJEDNANIA

1. Právne konanie týkajúce sa poistenia vyžaduje písomnú formu, ak nie je v poistných podmienkach alebo poistnej zmluve dohodnuté inak. Právnym konaním v zmysle ods.

- 1 tohto článku sa rozumejú najmä všetky rokovania nutné na uzavretie poistnej zmluvy, zmeny a dodatky poistnej zmluvy, konania týkajúce sa zániku poistenia, prípadne aj ďalšie písomné otázky na toho, kto s poisťiteľom uzatvára poistnú zmluvu, ako aj odpovede na ne. Na prístupenie na poistenie sa nevyžaduje písomná forma.
- Tieto poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.7.2018. Akýkoľvek spor vyplývajúci z poistenia bude riešený na príslušnom súde v Slovenskej republike a podľa právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.
  - Poisťiteľ je oprávnený spracovávať osobné údaje dotknutých osôb aj bez ich súhlasu na účel vzniku a správy poistenia medzi poisťiteľom a dotknutými osobami v predzmluvných vzťahoch, ďalej na účel stanovený osobitnými predpismi, ktoré prevádzkovateľovi ukladajú povinnosť spracovávať osobné údaje, najmä však nie len v oblasti poisťovníctva. Poskytnutie osobných údajov na vymedzený účel je nevyhnutné na plnenie poistnej zmluvy a bez nich nie je možné aby vzniklo poistenie. Dotknutou osobou je poistený a oprávnená osoba.
  - Osobné údaje (ďalej len ako „osobné údaje“), ktoré poisťiteľ SPRACOVÁL, sú dôverné a poisťiteľ je povinný o nich zachovávať mlčanlivosť, rovnako ako o údajoch týkajúcich sa dojednaného poistenia, podľa príslušných platných právnych predpisov. Tejto povinnosti sa môžu zbaviť iba so súhlasom osoby, ktorej sa tieto osobné údaje týkajú, a na písomné vyžiadanie príslušných štátnych orgánov, správnych úradov a ďalších subjektov. Tým nie je dotknuté právo poisťiteľa informovať prostredníctvom asistenčnej centrály o prípadných škodových a poistných udalostiach zaisťovateľa, príp. subjekty medzinárodného koncernu Europ Assistance.
  - Spracovávať osobné údaje bude poisťiteľ na čas nevyhnutne nutný na zaistenie práv a povinností plynúcich z poistného právneho vzťahu, a ďalej na čas vyplývajúci zo všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zákon o archívnictve, zákon proti legalizácii výnosov z trestnej činnosti, účtovné a daňové predpisy a pod.).
  - Poisťiteľ môže poveriť spracovaním osobných údajov tretiu osobu (ďalej len „Sprostredkovateľ“). Sprostredkovateľom poisťiteľa je najmä asistenčná centrála a zmluvný dodávateľ. Poisťiteľ si splnil svoje oznamovacie povinnosti voči dotknutej osobe uverejnením zoznamu sprostredkovateľov, okruhu príjemcov, tretích strán a tretích krajín, do ktorých môžu byť osobné 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 a sprostredkovateľom poistenia v rámci skupiny EUROP ASSISTANCE.
  - Poisťiteľ sa zaväzuje urobiť všetky potrebné opatrenia na to, aby sa zabránilo neoprávnenému a náhodnému prístupu iných osôb k osobným údajom, zmene, zničeniu a strate, neoprávneným prenosom, spracovaniu alebo inému zneužitiu osobných údajov poistníka, poisteného aj oprávnenej osoby.
  - Poisťiteľ poskytuje pri spracovávaní osobných údajov najmä nižšie uvedené záruky o technickom a organizačnom zabezpečení ochrany osobných údajov v zmysle obsahu ustanovení § 6 zákona o ochrane osobných údajov, t. j. záruky:

- počítačovej bezpečnosti, tzn., že bude na spracovanie osobných údajov používať také technické a programové prostriedky, ktorých používanie pri vylúčení nepredvídateľných okolností eliminuje možnosť zneužitia osobných údajov,
  - komunikačnej bezpečnosti, tzn., že bude dodržiavať také opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov pri ich prenose telekomunikačnými kanálmi, ktorých povaha eliminuje pri vylúčení nepredvídateľných okolností možnosť zneužitia osobných údajov,
  - konkrétne miesto, kde sa budú osobné údaje spracovávať, bude zabezpečené pred možnosťou zneužitia osobných údajov, teda dostatočne zamedzený prístup neoprávnených osôb.
9. Dotknutá osoba má právo domáhať sa svojich práv v súvislosti so spracovávaním osobných údajov. Na základe písomnej žiadosti môže dotknutá osoba od poisťiteľa požadovať najmä: potvrdenie, či sú, alebo nie sú osobné údaje o nej spracované, 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.

## ČASŤ B – ZVLÁŠTNÁ ČASŤ

### Článok 1 – HLÁSENIE POISTNEJ UDALOSTI A POVINNOSTI POISTENÉHO

- V prípade poistnej udalosti je poistený, popr. oprávnená osoba, povinný, okrem povinností uvedených v článku 8 Časti A – Všeobecnej časti týchto PP, oznámiť poistnú udalosť asistenčnej centrále bez zbytočného odkladu telefonicky na číslo **+421 220 510 855**, ktoré je poisteným, oprávneným osobám k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
- Pri kontaktovaní asistenčnej centrály je volajúci povinný oznámiť tieto informácie:
  - meno a priezvisko;
  - kontaktné telefónne číslo;
  - číslo poistky;
  - popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.
- Pri šetrení poistnej udalosti je poistený, popr. oprávnená osoba, povinný riadiť sa pokynmi asistenčnej centrály. Neplnenie tejto povinnosti môže mať za následok zamietnutie poskytnúť poistné plnenie či krátenie výšky poistného plnenia.
- Pri vzniku poistnej udalosti a jej oznámení je poistený, popr. oprávnená osoba, povinný doložiť asistenčnej centrále:
  - vyplnený škodový protokol a formulár prehliadky zariadenia vykonanej autorizovaným servisom, prípadne servisom určeným asistenčnou centrálou, s uvedením pravdivých údajov popisujúcich vznik poistnej udalosti, ktorý mu asistenčná centrála zašle pri telefonickom oznámení poistnej udalosti;
  - doklad o kúpe zariadenia u obchodníka;
  - ďalšie doklady, ktoré si poisťiteľ vyžiada v rámci šetrenia poistnej udalosti s cieľom objasniť vznik, priebeh poistnej udalosti či zdokumentovať výšku škody.
- Asistenčná centrála poskytne po doručení všetkých nutných podkladov, na základe ktorých je možné posúdiť

nárok na poistné plnenie, bez zbytočného odkladu rozhodnutie o uznaní, alebo zamietnutí udalosti.

#### Článok 2 – ROZSAH POISTNÉHO PLNENIA

1. V prípade poistnej udalosti, ktorú poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály uzná za likvidnú, uhradí poisťiteľ poistenému, popr. oprávnenej osobe, prostredníctvom asistenčnej centrály:
  - a) náklady na opravu zariadenia v servise, ktorý bol odporúčaný alebo schválený asistenčnou centrálou, maximálne do výšky časovej ceny zariadenia;
  - b) v prípade, keď oprava zariadenia nie je vzhľadom na časovú cenu zariadenia opodstatnená (tzn. náklady na opravu zariadenia budú vyššie než jeho časová cena) alebo keď opravu nebude možné vykonať (totálna škoda), poskytne poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály poistné plnenie zodpovedajúce časovej cene zariadenia v deň vzniku poistnej udalosti.

Asistenčná centrála bude na vykonanie opravy podľa písm. a) tohto odseku odporúčať alebo schvaľovať iba servisy so sídlom na území Slovenskej republiky. Náklady opráv vykonaných neodporúčanými alebo neschválenými servismi nebudú z poistenia hradené (vylúčenie – pozrite časť A, článok 9 ods. 3 písm. p) týchto poistných podmienok).

2. Ak oprávnená osoba platiteľom dane z pridanej hodnoty (ďalej "DPH") a má zo zákona nárok na odpočítanie príslušnej sadzby DPH, poskytne poisťovateľ oprávnenej osobe plnenie bez dane z pridanej hodnoty; v ostatných prípadoch poskytuje poisťiteľ plnenie vrátane DPH.
3. V prípade vzniku poistnej udalosti bude oprávnenej osobe zabezpečené vykonanie opravy za predpokladu predchádzajúceho zaplatenie spoluúčasti, ak sa spoluúčast' na udalosť vzťahuje. Ak je oprávnená osoba platcom DPH, predpokladom zabezpečenie opravy je aj úhrada čiastky DPH, vzťahujúce sa k oprave zariadenia.
4. Počet poistných udalostí pre jednotlivého poisteného, popr. oprávnenú osobu, na jednom zariadení nie je v čase trvania poistenia obmedzený, avšak súčet poskytnutých plnení nesmie presiahnuť časovú cenu zariadenia v čase vzniku poslednej poistnej udalosti