

# VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE PREDĹŽENEJ ZÁRUKY PRE MOBILNÉ TELEFÓNY

## I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

### Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Práva a povinnosti z tohto poistenia sa riadi zákonom č. 40/1964 Zb., občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej iba ako „zákon“), a Všeobecnými poistnými podmienkami pre poistenie predĺženej záruky pre mobilné telefóny 201805\_VPP-AP\_EW\_MPI\_SK (ďalej iba ako „VPP“) a prípadne zmluvnými dojednaniami, pokiaľ v poistnej zmluve nie je dohodnuté inak. Ak obsahuje poistná zmluva v prípadoch, kedy to zákon pripúšťa, dojednania odchylné od zákona alebo týchto VPP, platia dojednania uvedené v poistnej zmluve.
2. Poistenie podľa týchto podmienok môže byť dojednané len vtedy, kedy je na ňom poistný záujem.
3. Poistná zmluva a v nej dojednané poistenie sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Pre riešenie sporov vzniknutých v súvislosti s týmto poistením sú príslušné súdy Slovenskej republiky.
4. Poistná zmluva sa dojednáva vždy písomne. Zmeny poistnej zmluvy musia byť vykonané taktiež písomne a so súhlasom oboch zmluvných strán.
5. Tieto VPP upravujú poistenie predĺženej záruky pre mobilné telefóny.
6. Poistenie predĺženej záruky sa dojednáva ako poistenie škodové.
7. V poistnej zmluve je možné odchyliť sa od jednotlivých ustanovení týchto VPP. Akákoľvek odchýlka od týchto VPP dohodnutá v poistnej zmluve je účinná najskôr v okamihu, kedy sa zmluvné strany na tejto zmene písomne dohodli.
8. Tieto VPP platia po celú dobu trvania poistenia dojednaného poistnou zmluvou.
9. Tieto VPP nadobúdajú účinnosť dňom 1. 5. 2018.

### Článok 2 Výklad pojmov

**Bežné opotrebovanie:** opotrebovanie spôsobené obvyklým používaním poistenej veci na účel určený výrobcom, ktoré je primerané dĺžke jej používania;

**Hranica na opravu poistenej veci:** čiastka stanovená poisťiteľom zohľadňujúca hodnotu poistenej veci v pomere k nákladom na vykonanie jej opravy;

**Hrubá nedbanlivosť:** konanie či opomenutie, pri ktorom musel byť vznik škody alebo inej ujmy predpokladaný alebo očakávaný a poistený vedel, že pri takomto konaní alebo opomenutí škoda alebo iná ujma nastane alebo môže nastať, ale bez primeraných dôvodov sa spoliehal, že nenastane, prípadne bol s jej vznikom uzrozumený alebo mu bol jej vznik ľahostajný;

**Limit poistného plnenia:** horná hranica poistného plnenia za jednu a všetky poistné udalosti po celú dobu trvania poistenia dojednaná v poistnej zmluve;

**Mobilný telefón:** prenosné elektronické zariadené ovládané poisteným pre hlasovú, textovú, obrazovú a dátovú komunikáciu;

**Nesprávna či nedostatočná údržba výrobku:** zanedbanie, nevykonanie, či chybné prevedenie údržby, ktorá je špecifikovaná v užívateľskej príručke výrobcu k obsluhu výrobku;

**Oprávnená osoba:** osoba, ktorej v dôsledku poistnej udalosti vznikne právo na poistné plnenie. Pre účely tohto poistenia je oprávnenou osobou poistený, v prípade úmrtia poisteného dedič poistenej veci na základe právoplatného závetu alebo právoplatného rozhodnutia súdu (osvedčenie o dedičstve);

**Osoba blízka:** príbuzný v priamom rade, súrodenec a manžel; iné osoby v rodinnom alebo obdobnom pomere sa pokladajú za osoby navzájom blízke, ak by ujmu, ktorú utrpela jedna z nich, druhá dôvodne pociťovala ako ujmu vlastnú. Má sa za to, že osobami blízkymi sú i osoby zošvagrené alebo osoby, ktoré spolu trvale žijú;

**Podnikateľská a iná samostatná zárobková činnosť:** činnosť, na vykonávanie ktorej je potrebné podnikateľské oprávnenie, samostatná činnosť v oblasti poľnohospodárskej výroby, lesného a vodného hospodárstva, výkon nezávislého povolania;

**Poisťiteľ:** AWP P&C SA, so sídlom 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francúzska republika, registračné číslo 519 490 080 O.R.Bobigny, zapísaná u obchodného súdu v Bobigny pod administratívnym č. 2016B01853, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom AWP P&C Česká republika – odštepny závod zahraniční právnické osoby, so sídlom: Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 17000, IČ: 276 33 900, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel A, vložka 56112 (ďalej len „poisťiteľ“ alebo „poisťovňa“);

**Poistka:** doklad, ktorý potvrdzuje existenciu poistenia v rozsahu zvolenom poisťníkom v súlade s týmito poistnými podmienkami;

**Poistná suma:** obstarávacia cena poistenej veci stanovená predajcom a uvedená v poistnej zmluve;

**Poistná doba:** doba trvania poistenia dohodnutá v poistnej zmluve;

**Poistná udalosť:** akákoľvek náhodná škodová udalosť, s ktorou je podľa týchto VPP spojená povinnosť poisťiteľa poskytnúť poistné plnenie;

**Poistné plnenie:** poistné plnenie, ktoré poisťiteľ poskytne oprávnenej osobe po vzniku poistnej udalosti splňujúcej podmienky dohodnuté v poistnej zmluve;

**Poisťník:** osoba, ktorá uzavrela s poisťiteľom poistnú zmluvu a ktorá je povinná platiť poistné. Poisťník a poistený môže byť totožná osoba;

**Poistný záujem:** oprávnená potreba ochrany pred následkami poistnej udalosti;

**Poistená vec:** výrobok vo výlučnom vlastníctve poisteného, zakúpený u predajcu poisťníkom a uvedený v poistnej zmluve a týchto VPP (ďalej tiež ako „vec“);

**Poistený:** fyzická osoba, ktorá je vlastníkom poistenej veci;

**Poskytovateľ:** servis určený poisťiteľom, ktorý vykonáva opravu alebo výmenu poistenej veci;

**Poškodenie veci:** taká zmena stavu poistenej veci, ktorá vyžaduje opravu alebo výmenu jej súčastí alebo celku;

**Predajca:** predajca veci, ktorého poisťiteľ splnomocnil k dojednávaniu poistenia v súlade s týmito poistnými podmienkami;

**Predĺžená záruka:** záruka za vady alebo za akosť veci po uplynutí záručnej doby. Predĺžená záruka sa týka vád, ktoré vzniknú najskôr dňom nasledujúcim po dni, v ktorom uplynula doba zodpovednosti za vady zo zákona alebo doba poskytnutá v záruke za akosť (záručná doba, doba použiteľnosti) predávajúcim a poisťiteľ poskytuje poistné plnenie v lehotách a za podmienok stanovených v týchto VPP.

**Pret'azovanie výrobku:** používanie výrobku v rozpore s účelom určenia a s pokynmi výrobcu, najmä v zmysle zvýšeného namáhania, zaťaženia a pod., a to tak u jeho častí ako aj celku;

**Príslušenstvo poistenej veci:** výrobok, ktorý je určený na používanie spolu s mobilným telefónom, ale ktorý nie je jeho neoddeliteľnou súčasťou, napr. nabíjačka, handsfree, puzdro, držiak, headset, bluetooth, dátové káble, prívesky, slúchadlá, ochrana displaya, pamäťová karta, čítačka a pod.;

**Tretia osoba:** akákoľvek iná osoba ako poistený alebo osoba blízka poistenému, rovnako ako akákoľvek osoba, ktorá používa poistenú vec bez súhlasu poisteného;

**Záruka:** záruka za vady (zodpovednosť predávajúceho, prípadne výrobcu) zo zákona alebo záruka za akosť, ku ktorej sa zaviazali;

**Živelná udalosť:** mimoriadna udalosť, pri ktorej dôjde k nežiaducemu uvoľneniu kumulovaných energií alebo hmôt v dôsledku nepriaznivého pôsobenia prírodných síl, pri ktorej môžu pôsobiť nebezpečné látky, alebo pôsobia ničivé faktory, ktoré majú negatívny vplyv na život, zdravie alebo na majetok

### Článok 3 Územná platnosť

Poistenie predĺženej záruky pre mobilné telefóny podľa týchto VPP sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli na území celého sveta.

### Článok 4 Predmet poistenia

Predmetom poistenia je poistená vec zakúpená u predajcu a definovaná v poistnej zmluve jedinečnými znakmi pre konkrétny výrobok.

### Článok 5 Poistné

- Poistné je cena za poistenie. Poistné sa stanovuje podľa rozsahu poistenia a jeho výška je uvedená v poistnej zmluve.
- Pri poistení dojednanom na dobu určitú je poistné splatné naraz za celú poistnú dobu (jednorazové poistné). Jednorazové poistné je splatné v deň uzavretia poistnej zmluvy podľa článku 6.4 týchto VPP. V prípade uzavretia poistnej zmluvy na diaľku je deň splatnosti jednorazového poistného stanovený v návrhu poistnej zmluvy.
- Poisťiteľ má právo na poistné za dobu do zániku poistenia, pokiaľ nie je v týchto VPP uvedené inak.

### Článok 6 Vznik poistenia

- Poisťník môže uzavrieť poistnú zmluvu osobne u predajcu pri kúpe veci alebo na diaľku prostredníctvom elektronickej aplikácie poisťiteľa.
- V prípade, že poisťník uzaviera poistnú zmluvu osobne u predajcu, predajca vystaví poisťníkovi poistnú zmluvu vrátane Informácie o podmienkach uzavretia poistnej zmluvy.
- V prípade zmeny vlastníctva poistenej veci vstupuje nový vlastník do poistenia na miesto poisteného. Ak nový vlastník neoznámí v lehote 90 dní od

nadobudnutia poistenej veci túto skutočnosť poisťovní, poistná zmluva zaniká uplynutím 90 dní od zmeny vlastníka.

- Poistná zmluva je uzavretá okamihom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami.
- Poistenie vzniká o 0:00 hodine dňa uvedeného v poistnej zmluve ako začiatok poistenia pokiaľ boli naplnené všetky nasledujúce podmienky:
  - uzavretie poistnej zmluvy,
  - zaplatenie poistného dojednaného v poistnej zmluve v plnej výške.
- V prípade uzavretia poistnej zmluvy na diaľku poistenie vzniká dňom uvedeným v návrhu poistnej zmluvy ako deň začiatku poistenia, ak poisťník zaplatil poistné vo výške a v termíne stanovenom v návrhu poistnej zmluvy. Poistná zmluva je uzavretá v okamihu zaplatenia poistného pokiaľ nie je v poistnej zmluve uvedené inak.
- Za okamih zaplatenia poistného sa považuje deň, hodina a minúta úhrady poistného:
  - v hotovosti predajcovi alebo osobe, prostredníctvom ktorej predajca doručí poistenú vec poistenému,
  - vkladom alebo úhradou na platobný účet predajcu prostredníctvom platobného prostriedku, i keď bude poistné pripísané na platobný účet predajcu neskôr než v deň vkladu alebo úhrady poistného.
- Poisťiteľ vydá poisťníkovi poistku ako písomné potvrdenie o uzavretí poistnej zmluvy.

### Článok 7 Zmena a zánik poistenia

- Akékoľvek zmeny v poistnej zmluve možno vykonať len so súhlasom oboch zmluvných strán pokiaľ nie je v týchto VPP stanovené inak.
- Zánik poistenia
 

Poistenie zaniká v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka:

  - uplynutím poistnej doby,
  - stratou poistenej veci nahlásenej poisteným poisťiteľovi,
  - zánikom poistného záujmu;
  - dňom smrti poisteného;
  - výpoveďou;
  - odstúpením od poistenia;
  - odmietnutím poistného plnenia zo strany poisťiteľa podľa §802 ods. 2 Občianskeho zákonníka;
  - písomnou dohodou zmluvných strán;
- Zánik uplynutím poistnej doby
 

Poistenie zaniká uplynutím poistnej doby, a to o 24. hodine dňa dojednaného ako koniec poistenia.
- Zánik odstúpením od kúpnej zmluvy k poistenej veci
 

V prípade, že k odstúpeniu od kúpnej zmluvy dôjde pred dňom začiatku poistenia, poistenie zaniká dňom odstúpenia od kúpnej zmluvy. Poisťník má právo na vrátenie zaplateného poistného za toto poistenie.
- Zánik výpoveďou
 

Poisťiteľ alebo poisťník môže poistenie písomne vypovedať

  - s osemdennou výpovednou lehotou do dvoch mesiacov odo dňa uzavretia poistnej zmluvy, alebo
  - s mesačnou výpovednou lehotou do troch mesiacov odo dňa oznámenia vzniku poistnej udalosti,

- c) s mesačnou výpovednou lehotou do dvoch mesiacov odo dňa poskytnutia poistného plnenia alebo písomného oznámenia poistiteľa oprávnenej osobe, že právo na poistné plnenie nevzniká,
- d) z ďalších dôvodov stanovených zákonom.
6. Poistník je oprávnený okrem iných dôvodov stanovených zákonom odstúpiť od poistenia do štrnástich (14) dní od dátumu uzavretia poistnej zmluvy. Poistník je povinný dostaviť sa do predajne predajcu, kde mu bude v uvedenej lehote 14 dní poistná zmluva stornovaná a vrátené poistné. V prípade uzavretia poistnej zmluvy na diaľku musí poistník odoslať v lehote 14 dní odo dňa jej uzavretia predajcovi písomné odstúpenie od poistnej zmluvy s overeným podpisom. Odstúpením od poistnej zmluvy sa zmluva od počiatku ruší. Poistník má právo na vrátenie zaplateného poistného za poistenie predĺženej záruky podľa týchto VPP, pričom poistiteľ má právo odpočítať si od zaplateného poistného poskytnuté poistné plnenie.
7. V prípade zániku poistnej zmluvy má poistiteľ právo znížiť výšku nespotrebovaného poistného o manipulačný administratívny poplatok vo výške maximálne 1/12 (jednej dvanástiny) poistného mesačne. Zostávajúcu časť nespotrebovaného poistného je poistiteľ povinný vrátiť pokiaľ presiahne čiastku 3,- EUR.
8. Poistenie zaniká v dôsledku tej zo skutočností, uvedených v tomto článku, ktorá nastane ako prvá.
4. škody, ktoré sú dôsledkom alebo vznikli v súvislosti s priesakom vody, so znečistením alebo zamorením životného prostredia;
  5. škody spôsobené živelnou udalosťou;
  6. škody spôsobené pôsobením elektromagnetických vln, či už prirodzene vzniknutých alebo vzniknutých v dôsledku činnosti človeka;
  7. škody vzniknuté bežným opotrebením poistenej veci vrátane jej súčastí spotrebného charakteru;
  8. škody vzniknuté na súčastiach veci spotrebného charakteru podliehajúcich rýchlemu opotrebeniu a častej výmene a na príslušenstve poistenej veci (ako napr. batéria, zdroje svetla, tesnenie, pamäťové zariadenia, obaly, dotykové pero, diaľkové ovládače);
  9. závady spôsobené softwarom tretej osoby;
  10. škody spôsobené mechanickým poškodením;
  11. škody spôsobené elektrickým prepätím, kolísaním alebo prerušením dodávky elektrickej energie;
  12. škody spôsobené nesprávnou či nedostatočnou údržbou poistenej veci, preťažovaním poistenej veci, inštaláciou alebo používaním poistenej veci v rozpore s pokynmi výrobcu (napr. použitím výrobcom neschválených doplnkov);
  13. na ktoré bol poistník alebo poistený upozornený pri kúpe poistenej veci a na ďalšie poškodenia, ktoré predajca už vylúčil vo svojej záruke,
  14. náklady na bežnú údržbu, nastavenie alebo opravu poistenej veci, pokiaľ k jej poškodeniu prišlo v súvislosti s týmito činnosťami;
  15. vady na veci, ktoré sú výrobnej povahy a ako také sú odstraňované v rámci hromadných akcií výrobcu;
  16. škody spôsobené akýmkoľvek úmyselným poškodením poistenej veci alebo spôsobené hrubou nedbalosťou;
  17. škody priamo alebo nepriamo spôsobené povstaním, vnútornými nepokojmi alebo štrajkom, teroristickým činom, vojnovými udalosťami, zásahom úradníckej alebo štátnej moci, sabotážou, represívnymi zásahmi štátnych orgánov;
  18. škody vzniknuté v dôsledku vady na poistenej veci, za ktoré zodpovedá na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe svojho prehlásenia predajca,
  19. vec, ktorá je v čase kúpy u predajcu už použitá;
  20. náklady vynaložené bez súhlasu poistiteľa;
  21. zodpovednosť za škodu vzniknutú v súvislosti s vadou poistenej veci vrátane následných škôd spôsobených poškodenou poistenou vecou;
  22. zvukové, obrazové, dátové a iné záznamy, náklady na obnovu alebo prenos dát uložených v poistenej veci;
  23. estetický nedostatok (napr. poškrabanie, zárez, prasklina), ktorý neznižuje ani neobmedzuje funkčnosť poistenej veci;
  24. poškodenie vzniknuté postupným pôsobením korózie, vlhkosti, prachu, piesku či inými mechanickými časticami, tepla alebo chladu, trvalým pôsobením chemických, biologických teplotných a elektrických vplyvov;
  25. poškodenie veci spôsobené používaním náhodne poškodenej poistenej veci bez vykonania opravy predchádzajúceho náhodného poškodenia;
  26. náklady vynaložené na odstránenie funkčných závad, pokiaľ tieto závady neboli spôsobené poškodením poistenej veci, za ktoré bolo poskytnuté poistné plnenie;

## II. OSOBITNÉ USTANOVENIA

### Článok 8 Doba poistenia

Poistenie predĺženej záruky sa dojednáva na dobu určitú, ktorá je uvedená v poistnej zmluve.

### Článok 9 Rozsah poistenia

1. Poistenie predĺženej záruky sa vzťahuje na funkčnú poruchu poistenej veci, ktorá nie je určená na vykonávanie podnikateľskej a inej samostatnej zárobkovej činnosti, spôsobenú vadou veci, ktorá vznikla najskôr dňom nasledujúcim po dni, v ktorom uplynula doba zodpovednosti za vady zo zákona alebo doba poskytnutá v záruke za akosť (záručná doba, doba použiteľnosti) predávajúcim.
2. V poistnej zmluve možno dojednať aj poistenie predĺženej záruky podľa predchádzajúceho bodu, ktoré sa vzťahuje na funkčnú poruchu poistenej veci, určenej na vykonávanie podnikateľskej a inej samostatnej zárobkovej činnosti.

### Článok 10 Výluky z poistenia

Poistenie sa nevzťahuje na:

1. škody, ktorých príčina alebo prejavy vznikli pred uzavretím poistnej zmluvy a poistník alebo poistený o tom vedel alebo mohol vedieť, alebo za škody, ktorých vznik bolo možné dôvodne predpokladať alebo o nich bolo známe alebo isté, že nastanú, už pred alebo pri uzatváraní poistnej zmluvy;
2. škody, ktoré sú dôsledkom alebo vznikli v súvislosti s protiprávnym konaním poisteného;
3. škody spôsobené priamym alebo nepriamym pôsobením jadrovej energie, ionizujúcim žiarením alebo kontamináciou rádioaktivitou;

27. škody vzniknuté v súvislosti alebo v dôsledku užívania alkoholických, omamných a psychotropných látok.

#### Článok 11 Limit poistného plnenia

1. Hornou hranicou poistného plnenia za jednu a všetky poistné udalosti z poistenia predĺženej záruky pre mobilné telefóny je poistná suma, pokiaľ nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.

#### Článok 12 Poistná udalosť

1. Poistnou udalosťou je akákoľvek nepredvídaná a náhodná škodová udalosť, s ktorou je podľa týchto VPP spojená povinnosť poistiteľa poskytnúť poistné plnenie.

#### Článok 13 Poistné plnenie

- Pokiaľ poistiteľovi vznikla povinnosť plniť, je povinný poskytnúť poistné plnenie podľa týchto VPP poistenému, ak nie je v poistnej zmluve dojednané inak.
- Právo na poistné plnenie môže poistený uplatniť iba na území Slovenskej republiky a v slovenskej mene.
- Poistné plnenie za jednu a všetky poistné udalosti sa poskytuje maximálne do výšky limitu poistného plnenia uvedeného v článku 11 týchto VPP za celú dobu trvania poistenia.
- Poistiteľ poskytne poistné plnenie formou opravy poistenej veci, ak to umožňuje povaha vady veci alebo formou výmeny poistenej veci.
- V prípade opravy poistenej veci poistiteľ uhradí náklady na nové alebo použité náhradné súčiastky od ktoréhokoľvek výrobcu vrátane nákladov na opravu poistenej veci. Vymenené súčiastky musia mať rovnakú funkčnosť ako pôvodné. Do nákladov na opravu sa okrem samotnej opravy vrátane náhradných súčiastok započítavajú tiež náklady na diagnostiku vady veci, náklady na dopravu veci do a zo servisu, pokiaľ túto dopravu organizuje poistiteľ prostredníctvom svojho zmluvného partnera, poštovné za odoslanie veci zo servisu poistenému a dopravu a prácu technika v mieste vzniku poistnej udalosti. Vyčerpaním limitu poistného plnenia poistenie zaniká.
- Oprava poistenej veci pomocou výmeny celej jednotky (whole unit) sa považuje za poistné plnenie formou výmeny poistenej veci podľa článku 13.7. a 13.8. týchto VPP.
- Pokiaľ náklady na opravu veci presiahnu hranicu na opravu stanovenú poistiteľom, má poistený právo na výmenu poistenej veci za novú, rovnakých alebo porovnateľných technických parametrov, maximálne do výšky limitu poistného plnenia podľa článku 11 týchto VPP. O výbere novej veci rozhoduje poistiteľ.
- Poistiteľ nahradí tiež primerané náklady súvisiace s výmenou poistenej veci v čase poistnej udalosti obvyklé, a to náklady na dopravu veci do a zo servisu alebo od predajcu, ako aj náklady na odvoz veci za účelom jej ekologickej likvidácie pokiaľ túto dopravu organizuje poistiteľ prostredníctvom svojho zmluvného partnera, poštovné za odoslanie veci zo servisu alebo predajne poistenému a náklady za práce, ktoré boli na poistenej veci vykonané za účelom zistenia rozsahu poškodenia. Poskytnutím poistného plnenia formou výmeny poistenej veci poistenie zaniká.

- V prípade, že poistiteľovi vzniknú pri vyšetrení škodovej udalosti náklady spôsobené konaním poisteného (napr. márne dopravné, zníženie hodnoty výrobku), tieto náklady znáša poistený. Náklady podľa tohto bodu VPP spojené s výjazdom poskytovateľa hradí poistený priamo poskytovateľovi.
- Pokiaľ poistiteľ zistí, že poistenému nevzniká podľa týchto VPP nárok na poistné plnenie, znáša poistený náklady na opravu a výmenu veci. Náklady na opravu veci podľa tohto bodu VPP hradí poistený priamo poskytovateľovi.
- Práva z tohto poistenia sa vzťahuje 3-ročná premlčacia lehota. Premlčacia lehota začína plynúť rok po vzniku poistnej udalosti.

#### Článok 14 Poniženie a odmietnutie poistného plnenia

- Pokiaľ poistený poruší povinnosti stanovené zákonom, ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo povinnosti uvedené vo VPP, najmä v článku 15 týchto VPP, a toto porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti, zväčšenie rozsahu jej následkov a/alebo vyšetrenia poistnej udalosti, poistiteľ má právo plnenie z poistnej udalosti znížiť podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.
- Poistiteľ má právo plnenie z poistnej udalosti primerane znížiť, pokiaľ na základe vedome nepravdivých alebo neúplných údajov, ktoré poistník alebo poistený uviedol pri dojednávaní poistenia, stanovil nižšie poistné.
- Poistiteľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej udalosti, pokiaľ sa až po vzniku poistnej udalosti dozvie, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede poistníka alebo poisteného nemohol zistiť pri dojednávaní poistenia a ktoré boli pre uzavretie poistnej zmluvy podstatné.
- Poistiteľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej udalosti, pokiaľ poistený umýselne uvedie poistiteľa do omylu o podstatných okolnostiach týkajúcich sa vzniku nároku na poistné plnenie alebo výšky nároku. Týmto odmietnutím poistenie nezaniká.
- Pokiaľ poistený spôsobí poistiteľovi zvýšenie nákladov vyšetrenia poistnej udalosti tým, že v dôsledku jeho konania je nutné rozhodujúce skutočnosti zisťovať opakovane, poistiteľ má právo znížiť poistné plnenie z poistnej udalosti o výšku takto vzniknutých nákladov pokiaľ tieto náklady neboli poisteným uhradené podľa článku 13.9 týchto VPP.
- V prípade poistného plnenia formou úhrady nákladov na opravu poistenej veci náklady vo výške, o ktorú poistiteľ znížil poistné plnenie z dôvodov uvedených v ods. 1 a 2 tohto článku, idú na ťarchu poisteného.
- V prípade poistného plnenia formou výmeny vadnej poistenej veci za novú bude poistený hradiť primerané náklady súvisiace s výmenou poistenej veci, ktoré boli v dobe poistnej udalosti obvyklé vo výške, o ktorú poistiteľ znížil poistné plnenie z dôvodov uvedených v ods. 1 a 2 tohto článku.

#### Článok 15 Povinnosti poistníka a poisteného

- Poistník a poistený, či oprávnená osoba majú, okrem iného, povinnosť:
  - dodržiavať povinnosti stanovené zákonom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi;

- b) pravdivo a úplne odpovedať na všetky písomné otázky poistiteľa týkajúce sa dojednávaneho poistenia alebo poistnej udalosti;
  - c) oznámiť poistiteľovi skutočnosť, že poistený poistil poistenú vec aj u iného poistiteľa, alebo že uzatvoril obdobné poistenie aj u iného poistiteľa;
  - d) oznámiť poistiteľovi bezodkladne písomne zmenu vlastníka poistenej veci;
  - e) oznámiť poistiteľovi písomne akúkoľvek zmenu údajov vrátane adresy, kontaktných údajov a osobných údajov, ktoré boli podkladom pre uzavretie poistnej zmluvy, a to najneskôr do 7 dní od tejto zmeny;
  - f) bezodkladne oznámiť poistiteľovi vznik škodovej udalosti, najneskôr do 7 dní od vzniku škodovej udalosti, podať poistiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku a rozsahu následkov takej udalosti, o právach tretích osôb a o akomkoľvek viacnásobnom poistení; súčasne predložiť poistiteľovi potrebné doklady k zisteniu okolností rozhodujúcich pre posúdenie nároku na poistné plnenie a jeho výšku, ktoré si poistiteľ vyžiada, a umožniť poistiteľovi vyhotovenie kópií týchto dokladov, a postupovať spôsobom dohodnutým v poistnej zmluve;
  - g) dbať na to, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva vzniku škody, ktoré mu ukladajú právne predpisy alebo predpisy vydané na ich základe alebo povinnosti, ktoré prevzal uzavretím poistnej zmluvy, poistený nesmie tiež strpieť porušovanie týchto predpisov a povinností zo strany tretích osôb; poistený je ďalej povinný zabezpečiť udržiavanie poistených vecí v dobrom technickom stave a používať ich len k účelu stanovenom výrobcom;
  - h) poskytovať poistiteľovi súčinnosť pri šetrení škodovej udalosti;
  - i) uchovávať hodnoverné doklady o vlastníctve, resp. nadobudnutí poistenej veci a na požiadanie ich predložiť poistiteľovi, pokiaľ si ich vyžiada za účelom vyšetrenia škodovej udalosti;
  - j) pokiaľ nastala škodová udalosť, vykonať nevyhnutné opatrenia k zmierneniu jej následkov a podľa možnosti si k tomu vyžiadať pokyny poistiteľa a postupovať v súlade s nimi;
  - k) riadiť sa pokynmi poistiteľa alebo poistiteľom určenej osoby pri likvidácii poistnej udalosti a nechať si poistenú vec opraviť v servise určenom poistiteľom;
  - l) na žiadosť poistiteľa zabezpečiť na vlastné náklady úradný preklad dokladov nevyhnutných k vyšetreniu škodovej resp. poistnej udalosti v prípade, že uvedené doklady nie sú v českom alebo slovenskom jazyku;
  - m) oznámiť poistiteľovi bezodkladne odstúpenie od kúpnej zmluvy k poistenej veci;
  - n) pred odovzdaním poistenej veci do servisu vykonávajúceho diagnostiku rozsahu poškodenia deaktivovať službu, ktorá zabezpečuje vec proti scudzeniu (napr. Nájst' iPhone/Find My iPhone).
- a) dodržiavať povinnosti vyplývajúce pre neho zo zákona, ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto VPP;
  - b) oznámiť osobe, ktorá uplatnila právo na poistné plnenie, výsledky vyšetrenia poistnej udalosti a pokiaľ o to požiadala, oznámiť jej písomne odôvodnenie výšky poistného plnenia, prípadne dôvod jeho zamietnutia;
  - c) zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach týkajúcich sa poistenia a o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri uzavretí poistnej zmluvy, jej správe alebo likvidácii poistnej udalosti; to neplatí, ak dá poistník alebo poistený písomný súhlas k poskytnutiu informácií, alebo pokiaľ poskytnutie informácie ukladá alebo povoľuje zákon;
  - d) poskytnúť poistné plnenie, pokiaľ vzniklo právo na poistné plnenie, do 15 dní po skončení vyšetrenia poistnej udalosti potrebného k zisteniu rozsahu povinnosti poistiteľa plniť;
2. Poistiteľ má právo overovať si pravdivosť a úplnosť údajov potrebných pre výpočet poistného a poistného plnenia a používať zistené údaje na účely správy poistenia a likvidácie poistných udalostí.
  3. Poistiteľ má právo znížiť poistné plnenie v prípadoch uvedených v článku 14 týchto VPP

### III. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENIA

#### Článok 17 Právne úkony a doručovanie písomností

1. Podmienky poistenia upravené v poistnej zmluve a týchto VPP platné pre poistníka platia primerane i pre poisteného, prípadne oprávnenú osobu.
2. Pre právne úkony týkajúce sa poistenia je potrebná písomná forma, pokiaľ nie je v týchto VPP v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka dohodnuté inak.
3. Komunikačným jazykom je slovenský jazyk a český jazyk. Poistná zmluva vrátane jej zmien a poistka je vyhotovená v slovenskom jazyku.
4. Písomnosti určené poistiteľovi sa považujú za doručené dňom potvrdenia prevzatia písomnosti poistiteľom alebo oprávneným zástupcom poistiteľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
5. Písomnosti poistiteľa určené účastníkom poistenia (ďalej len „adresát“) sa doručujú:
  - a) prostredníctvom držiteľa poštovej licencie („ďalej len doručovateľ“), a to obyčajnou alebo doporučenou zásielkou na adresu uvedenú v poistnej zmluve alebo na poslednú známu adresu adresáta,
  - b) osobne zamestnancom alebo poverenou osobou odosielateľa („poverená osoba“),
  - c) elektronicky, pokiaľ sa tak poistiteľ s adresátom dohodnú.
6. V prípade, že adresát nie je zastihnutý, doručovateľ uloží písomnosť poistiteľa v mieste príslušnej pošty. Pokiaľ je písomnosť doručovaná poverenou osobou, upozorní táto osoba písomne adresáta (upozornenie vloží do schránky, alebo ho odovzdá dôveryhodnej osobe, ktorá adresáta pozná), kde a dokedy si môže písomnosť vyzdvihnúť. Posledný deň úložnej lehoty sa považuje za deň doručenia aj keď sa adresát o uložení nedozvedel. Uvedené neplatí, pokiaľ sa adresát nedozvedel o uložení zásielky, pretože

#### Článok 16 Povinnosti a práva poistiteľa

1. Poistiteľ je povinný:

- sa nezdržoval na svojej adrese zo závažných dôvodov, a nemohol tak oznámiť poisťiteľovi zmenu adresy (napr. náhla hospitalizácia, úraz, choroba).
7. Pre osobné doručovanie platí, že v okamihu prevzatia zásielky adresátom sa táto považuje za doručenú. Adresát je povinný toto prevzatie a dátum prevzatia písomne potvrdiť na kópii doručovanej písomnosti alebo na jej druhopise.
  8. Doručovanie akýchkoľvek písomností je možné i kuriérskou službou, ktorá umožňuje overenie doručenia. Písomnosti odoslané týmto spôsobom sa považujú za doručené okamihom ich prevzatia adresátom.
  9. Ak adresát odoprie prijať doručovanú písomnosť, považuje sa táto za doručenú dňom, keď bolo jej prijatie odoprené.
  10. Poisťiteľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, SMS,) k vzájomnej komunikácii s poisťníkom, poisteným alebo nimi splnomocnenou osobou v súvislosti so správou poistenia, likvidáciou poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťiteľa. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, nenahrádzajú však písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo tieto VPP. Na rozdiel od predchádzajúcej vety písomná forma poistky je zachovaná ak bola doručovaná poisťníkovi na jeho elektronickú adresu. Písomnosť doručovaná na elektronickú adresu je doručená dňom, keď bola doručená do e-mailovej schránky adresáta, v pochybnostiach sa má za to, že je doručená dňom jej odoslania odosielateľom. Písomnosť doručovaná formou SMS je doručená okamihom, keď bola doručená na telefónne číslo adresáta, v pochybnostiach sa má za to, že bola doručená dňom jej odoslania odosielateľom. Komunikácia smeruje na posledné známe kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mailová adresa), ktoré adresát preukázateľne oznámil odosielateľovi.
  11. Poisťník ani poistený, prípadne oprávnená osoba nemá právo postúpiť akýkoľvek nárok alebo právo vyplývajúce z poistnej zmluvy, ktorou bolo dojednané poistenie podľa týchto VPP, na tretiu osobu alebo tretie osoby.

#### Článok 18 Informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov

1. Poisťiteľ ako prevádzkovateľ je v súlade s platným zákonom o ochrane osobných údajov (ďalej len „ZOOU“) aj bez súhlasu poisťníka a ďalších dotknutých osôb (poisteného či osoby, ktorej v dôsledku poistnej udalosti vznikne právo na poistné plnenie) oprávnený spracúvať osobné údaje (tj. meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, telefónne číslo, emailová adresa, doručovacia adresa a ďalšie osobné údaje s výnimkou osobitných kategórií osobných údajov, ktoré sú predmetom poistnej zmluvy) poisťníka a ďalších dotknutých osôb na účely poisťovacej činnosti v rámci plnenia tejto poistnej zmluvy po dobu správy dojednaného poistenia a po dobu plnenia všetkých záväzkov z dojednaných zmluvných vzťahov. Poskytnutie osobných údajov poisťiteľovi je nevyhnutné pre uzavretie poistnej zmluvy a pre plnenie práv a povinností z nej vyplývajúcich. V prípade

- neposkytnutia osobných údajov by nebolo možné poistnú zmluvu platne uzatvoriť. Právnym základom spracúvania osobných údajov je uzavretie poistnej zmluvy, ktorej účastníkom je poisťiteľ a osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané.
2. Poisťník uzavretím poistnej zmluvy potvrdzuje, že bol informovaný o svojich právach a o povinnostiach poisťiteľa pri spracúvaní osobných údajov, najmä o jeho práve prístupu k osobným údajom, práve na opravu osobných údajov a ďalších právach podľa ZOOU a zaväzuje sa bez zbytočného odkladu nahlásiť poisťiteľovi akúkoľvek zmenu osobných údajov. Dotknuté osoby sa môžu o spracúvaní osobných údajov informovať prostredníctvom e-mailovej adresy poisťiteľa OOU@allianz.com. Kontaktným údajom poisťiteľa ako prevádzkovateľa, ktorý možno využiť na informovanie sa o spracúvaní osobných údajov, je telefónne číslo 00420 283 002 711.
  3. Osobné údaje poisťiteľ spracúva a uchováva po dobu nevyhnutnú k zabezpečeniu všetkých práv a povinností plynúcich zo záväzkového vzťahu, tj. vždy minimálne po dobu trvania príslušného vzťahu z poistnej zmluvy a ďalej po dobu, počas ktorej je poisťiteľ povinný údaje uchovávať podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo po dobu, na ktorú mu poisťník k spracúvaniu udelil súhlas. V prípade udelenia súhlasu na marketingové účely na dobu trvania príslušného záväzkového vzťahu z poistnej zmluvy a 5 rokov od jeho skončenia, v ostatných prípadoch vyplýva doba spracúvania z účelu spracúvania alebo je daná právnymi predpismi. Osobné údaje nebudú sprístupnené /poskytnuté iným osobám ako uvedeným v zozname tretích strán a príjemcov osobných údajov na webovej stránke poisťiteľa [www.allianz-assistance.sk](http://www.allianz-assistance.sk) v sekcii Právne podmienky. Spracúvanie osobných údajov sa vykonáva automatizovane i manuálne.
  4. Poisťník môže poisťiteľovi udeliť súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov poisťiteľom v rozsahu meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, telefónne číslo, emailová adresa pre marketingové účely poisťiteľa a pre marketingové účely tretích subjektov uvedených v súhlase so spracúvaním osobných údajov a s poskytovaním týchto osobných údajov tretím stranám uvedeným v súhlase s poskytnutím osobných údajov na marketingové účely a to na dobu trvania príslušného záväzkového vzťahu z poistnej zmluvy a 5 rokov od jeho skončenia. Udelenie súhlasu je dobrovoľné a nie je podmienkou uzavretia poistnej zmluvy a je možné ho kedykoľvek odvolať, a to písomným oznámením doručeným poisťiteľovi na adresu Oddelení Compliance, AWP P&C Česká republika – odštetný závod zahraniční právnické osoby, Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7, Česká republika alebo mailom na adresu OOU@allianz.com.
  5. Právo na opravu osobných údajov
    - 5.1. Každý, koho osobné údaje poisťiteľ spracúva (dotknutá osoba), môže od poisťiteľa písomne vyžadovať:
      - a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,
      - b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa príslušných

- ustanovení ZOOU, pri vydaní rozhodnutia podľa bodu 5.5 je dotknutá osoba oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií,
- c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie,
  - d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  - e) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  - f) likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil, ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
  - g) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
  - h) blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak poisťiteľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.
- 5.2. Právo dotknutej osoby podľa bodu 5.1 písm. e) a f) možno obmedziť, len ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana dotknutej osoby, alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb.
- 5.3. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti má právo u poisťiteľa namietať voči:
- a) spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,
  - b) využívaníu osobných údajov uvedených v §10 ods. 3 písm. d) ZOOU na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
  - c) poskytovaníu osobných údajov uvedených §10 ods. 3 písm. d) ZOOU na účely priameho marketingu.
- 5.4. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u poisťiteľa kedykoľvek namietať voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa §10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) ZOOU vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené, ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka dotknutej osoby je oprávnená, poisťiteľ je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie dotknutá osoba namietala, bez zbytočného odkladu blokovať a zlikvidovať ihneď ako to okolnosti dovoľia.
- 5.5. Dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u poisťiteľa kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu poisťiteľa, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov, Dotknutá osoba má právo
- žiadať poisťiteľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom poisťiteľ je povinný žiadosti dotknutej osoby vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba, o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia poisťiteľ informuje dotknutú osobu v lehote do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti. Dotknutá osoba nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov poisťiteľ vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke dotknutej osoby, alebo ak poisťiteľ na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov dotknutej osoby.
- 5.6. Ak dotknutá osoba uplatní svoje právo
- i. písomne a z obsahu jej žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa tohto zákona, žiadosť podanú elektronickou poštou alebo faxom dotknutá osoba doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania,
  - ii. osobne ústnou formou do zápisnice, z ktorej musí byť zrejmé, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto vyhotovil zápisnicu, jeho podpis a podpis dotknutej osoby, kópiu zápisnice je poisťiteľ povinný odovzdať dotknutej osobe,
  - iii. u sprostredkovateľa podľa písmena a) alebo písmena b), ten je povinný túto žiadosť alebo zápisnicu odovzdať poisťiteľovi bez zbytočného odkladu.
- 5.7. Dotknutá osoba pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.
- 5.8. Ak dotknutá osoba nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jej práva môže uplatniť zákonný zástupca.
- 5.9. Ak dotknutá osoba nežije, jej práva, ktoré mala podľa ZOOU, môže uplatniť blízka osoba.
6. Poisťník a poistený, pokiaľ je iný než poisťník, prípadne oprávnená osoba uzavretím poistnej zmluvy udeľujú poisťiteľovi súhlas s vyhotovovaním, použitím, ako aj následným archivovaním zvukových záznamov telefonických hovorov uskutočnených medzi ním a poisťiteľom, prípadne asistenčnou službou, a to v súvislosti s výkonom poisťovacej činnosti poisťiteľom, najmä pri správe poistenia a likvidácii poistných udalostí podľa tejto poistnej zmluvy, a to na technických prostriedkoch umožňujúcich ich zaznamenanie, zachovanie a reprodukciu. Poisťník a poistený, pokiaľ je iný než poisťník, prípadne oprávnená osoba uzavretím poistnej zmluvy udeľujú poisťiteľovi súhlas s tým, aby poisťiteľ použil tieto záznamy a ich kópie pri uplatňovaní práv a povinností z tejto poistnej zmluvy. Poisťiteľ je oprávnený uchovať tieto záznamy až do vysporiadania všetkých práv a povinností súvisiacich s poistením podľa tejto poistnej zmluvy. Poisťiteľ

bude tieto záznamy počas doby ich uchovania chrániť pred neoprávneným prístupom tretích osôb.

#### Článok 19 Spôsob vybavovania sťažností

1. V prípade otázok alebo sťažností sa môže poistník / poistený, prípadne oprávnená osoba obrátiť na poisťiteľa prostredníctvom:  
**AWP P&C Česká republika – odštetpný závod zahraniční právnické osoby**, Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika.
2. Poisťiteľ prijíma sťažnosti proti jeho postupu podané písomne na adresu poisťiteľa pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
3. Zo sťažnosti musí byť zrejmý dátum jej podania, kto ju podáva, čoho sa týka (predmet sťažnosti) a čoho sa sťažovateľ domáha. Pokiaľ je sťažovateľom fyzická osoba, sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu bydliska fyzickej osoby.
4. Poisťiteľ je povinný prešetriť sťažnosť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho požiadaviek či dôvodoch jej zamietnutia do 30 dní odo dňa jej doručenia. Pokiaľ si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, možno lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený.