

**Všeobecné poisťné podmienky  
pre poistenie  
náhodného poškodenia a odcudzenia veci Záruka PLUS**

**I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA**

**Článok 1**

**Úvodné ustanovenia**

1. Práva a povinnosti z tohto poistenia sa riadia zákonom č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), Všeobecnými poisťnými podmienkami 201711\_VPP - AP\_DaT\_SK (ďalej len „VPP“) a prípadne zmluvnými dojednaniami, ak nie je v poisťnej zmluve dohodnuté inak. Dokumenty (ďalej len VPP a zmluvné dojednania súhrnne „poisťné podmienky“) sú neoddeliteľnou súčasťou poisťnej zmluvy. Ak obsahuje poisťná zmluva v prípadoch, kedy to zákon pripúšťa, dojednania odchylné od zákona alebo týchto VPP, platia dojednania uvedené v poisťnej zmluve.
2. Poistenie podľa týchto poisťných podmienok môže byť dojednané len vtedy, ak je na ňom poisťný záujem.
3. Poisťná 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. Poisťná zmluva musí byť dojednaná vždy písomne. Zmeny poisťnej zmluvy musia byť vykonané účinné najskôr od okamihu, kedy sa zmluvné strany na tejto zmene písomne dohodli.
5. Tieto VPP upravujú poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia veci Záruka PLUS.
6. V poisťnej zmluve je možné odchyliť sa od jednotlivých ustanovení týchto VPP. Akákoľvek odchýlka od týchto VPP dohodnutá v poisťnej zmluve je účinná najskôr od okamihu, kedy sa zmluvné strany na tejto zmene písomne dohodli.
7. Tieto VPP platia po celú dobu trvania poistenia dojednaného poisťnou zmluvou.
8. Tieto VPP nadobúdajú účinnosť dňom 15. 11. 2017.

**Článok 2**

**Výklad pojmov**

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

**Hranica na opravu poisťnej veci:** čiastka stanovená poisťiteľom zohľadňujúca hodnotu poisťnej 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 poisťený 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 uzročený alebo mu bol jej vznik ľahostajný;

**Krádež vlámaním:** prisvojenie si poisťnej veci páchatelom z uzatvoreného priestoru s použitím:

- a) nástroja, ktorý nie je určený k jeho riadnemu otváraniu,
- b) kľúča (i elektronického) určeného k jeho riadnemu otváraniu, ktorého sa páchatel zmocnil lúpežou alebo krádežou vlámaním;

**Limit poisťného plnenia:** horná hranica poisťného plnenia za jednu a všetky poisťné udalosti po celú dobu trvania poistenia dojednaná v poisťnej zmluve;

**Lúpež:** privlastnenie si poisťnej veci páchatelom s použitím násillia alebo hrozby bezprostredného násillia proti poisťnému;

**Malý výrobok:** poisťená vec s hmotnosťou do 10 kg a s obrazovkou do uhlopriečky 42" vrátane;

**Náhodné poškodenie:** akékoľvek náhodné, náhle, neúmyselné a nepredvídané poškodenie poisťnej veci vonkajšími vplyvmi, ktoré ovplyvňujú prevádzkovú funkčnosť veci;

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

**Odcudzenie:** strata poisťnej veci v dôsledku lúpeže alebo krádeže vlámaním;

**Oprávnená osoba:** osoba, ktorej v dôsledku poisťnej udalosti vznikne právo na poisťné plnenie. Pre účely tohoto poistenia je oprávnenou osobou poisťený, v prípade úmrtia poisťného dedič poisťnej 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 blízкими 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;

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

**Poisťený:** fyzická osoba, ktorá je vlastníkom poisťnej veci;

**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 „poistiteľ“ alebo „poisťovňa“);

**Poistka:** doklad, ktorý potvrdzuje existenciu poistenia v rozsahu zvolenom poistníkom 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 poistiteľa poskytnúť poistné plnenie;

**Poistná zmluva:** písomný dvojstranný právny úkon medzi poistníkom a poisťovateľom, na základe ktorého vzniká poistenie podľa týchto VPP;

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

**Poistník:** osoba, ktorá uzavrela s poistiteľom poistnú zmluvu a ktorá je povinná platiť poistné. Poistník a poistený môže byť totožná osoba.

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

**Poskytovateľ:** servis určený poistiteľom, 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 poistiteľ splnomocnil k dojednávaniu poistenia v súlade s týmito poistnými podmienkami;

**Preťažovanie 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;

**Spoluúčasť:** zmluvne dohodnutá výška podielu, ktorým sa oprávnená osoba zúčastňuje na poistnom plnení;

**Strata veci:** stav, ku ktorému došlo bez preukázateľného násilného prekonania ochranného zabezpečenia zabráňujúceho odcudzeniu alebo bez iného násilného konania alebo hrozby bezprostredného násillia (tzv. prostá krádež), keď poistený nezávisle od svojej vôle prišiel o možnosť s vecou nakladať;

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

**Uzatvorený priestor:**

- a) uzamknutá a uzatvorená budova poisteného alebo
- b) uzamknuté motorové vozidlo poisteného s uzavretou karosériou alebo
- c) uzamknutý trezor alebo pevná zamknutá skrinka;

**Vlamanie:** násilné vniknutie do uzavretého priestoru nedovoleným prekonaním uzamknutia alebo prekonaním inej zabezpečujúcej prekážky s preukázateľným použitím sily;

**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 nežiadúcemu 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 náhodného poškodenia a odcudzenia veci Záruka PLUS podľa týchto VPP sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli na území Slovenskej republiky.

### 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

1. Poistné je cena za poistenie. Poistné sa stanovuje podľa rozsahu poistenia a jeho výška je uvedená v poistnej zmluve.
2. 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.

Poistiteľ má právo na poistné za dobu do zániku poistenia, pokiaľ nie je uvedené inak.

### Článok 6 Vznik poistenia

1. Poistník môže uzavrieť poistnú zmluvu osobne u predajcu pri kúpe veci alebo na diaľku prostredníctvom elektronickej aplikácie poistiteľa.
2. V prípade, že poistník uzaviera poistnú zmluvu osobne u predajcu, predajca vystaví poistníkovi poistnú zmluvu vrátane Informácie o podmienkach uzavretia poistnej zmluvy.
3. 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 poisťovni, poistná zmluva zaniká uplynutím 90 dní od zmeny vlastníka.
4. Poistná zmluva je uzavretá okamihom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami.
5. Poistenie vzniká v okamihu naplnenia všetkých nasledujúcich podmienok:
  - a) uzavretie poistnej zmluvy,
  - b) zaplatenie poistného dojednaného v poistnej zmluve v plnej výške.
6. V prípade uzavretia poistnej zmluvy na diaľku poistenie vzniká dňom uvedeným v návrhu poistnej zmluvy ako deň začiatku poistenia, ak poistník zaplatil poistné vo výške a v termíne

- stanovenom v návrhu poisťnej zmluvy. Poistná zmluva je uzavretá v okamihu zaplattenia poisťného pokiaľ nie je v poisťnej zmluve uvedené inak.
7. Za okamih zaplattenia poisťného sa považuje deň, hodina a minúta úhrady poisťného:
    - a) v hotovosti predajcovi alebo osobe, prostredníctvom ktorej predajca doručí poistenú vec poistenému,
    - b) vkladom alebo úhradou na platobný účet predajcu prostredníctvom platobného prostriedku, i keď bude poisťné pripísané na platobný účet predajcu neskôr než v deň vkladu alebo úhrady poisťného.
  8. Poistiteľ vydá poisťníkovi poisťku ako písomné potvrdenie o uzavretí poisťnej zmluvy.

#### Článok 7

##### Zmena a zánik poistenia

1. Akékoľvek zmeny v poisťnej zmluve možno vykonať len so súhlasom oboch zmluvných strán pokiaľ nie je v týchto VPP stanovené inak.
2. Zánik poistenia  
Poistenie zaniká v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka:
  - a) uplynutím poisťnej doby,
  - b) stratou poistennej veci nahlásenej poisteným poistiteľovi,
  - c) zánikom poisťného záujmu;
  - d) dňom smrti poisteného;
  - e) výpoveďou;
  - f) odstúpením od poistenia;
  - g) odmietnutím poisťného plnenia zo strany poistiteľa podľa § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka;
  - h) písomnou dohodou zmluvných strán;
  - i) ďalšími spôsobmi uvedenými v poisťnej zmluve, týchto VPP alebo stanovenými zákonom.

3. Zánik uplynutím poisťnej doby  
Poistenie zaniká uplynutím poisťnej doby, a to o 24. hodine dňa dojednaného ako koniec poistenia.
4. Zánik odstúpením od kúpnej zmluvy k poistennej veci

Poistenie zaniká dňom odstúpenia od kúpnej zmluvy k poistenej veci. V prípade, že k odstúpeniu od kúpnej zmluvy dôjde pred dňom začiatku poistenia, poisťník má právo na vrátenie zaplatteného poisťného za toto poistenie. V prípade, že k odstúpeniu od kúpnej zmluvy dôjde po dni začiatku poistenia, poisťník má právo na vrátenie nespotrebovaného poisťného za toto poistenie.

5. Zánik výpoveďou  
Poistiteľ alebo poisťník môže poistenie písomne vypovedať

- a) s osemennou výpovednou lehotou do dvoch mesiacov odo dňa uzavretia poisťnej zmluvy, alebo
- b) s mesačnou výpovednou lehotou do troch mesiacov odo dňa oznámenia vzniku poisťnej udalosti,
- c) s mesačnou výpovednou lehotou do dvoch mesiacov odo dňa poskytnutia poisťného plnenia alebo písomného oznámenia poistiteľa oprávnenej osobe, že právo na poisťné plnenie nevzniká,

- d) z ďalších dôvodov stanovených zákonom.
6. Poisťník je oprávnený okrem iných dôvodov stanovených zákonom odstúpiť od poistenia do štrnástich (14) dní od dátumu uzavretia poisťnej zmluvy. Poisťník je povinný dostaviť sa do predajne predajcu, kde mu bude v uvedenej lehote 14 dní poisťná zmluva stornovaná a vrátené poisťné. V prípade uzavretia poisťnej zmluvy na diaľku musí poisťník odoslať v lehote 14 dní odo dňa jej uzavretia predajcovi písomné odstúpenie od poisťnej zmluvy s overeným podpisom. Odstúpením od poisťnej zmluvy sa zmluva od počiatku ruší. Poisťník má právo na vrátenie zaplatteného poisťného a poistiteľ má právo na vrátenie poisťného plnenia, ak bolo poistiteľom poskytnuté.
7. V prípade zániku poisťnej zmluvy má poistiteľ právo znížiť výšku nespotrebovaného poisťného o manipulačný administratívny poplatok vo výške maximálne 1/12 (jednej dvanástiny) poisťného mesačne. Zostávajúcu časť nespotrebovaného poisťného je poistiteľ povinný vrátiť pokiaľ presiahne čiastku 3,-EUR. Poistenie zaniká v dôsledku tej zo skutočností, uvedených v tomto článku, ktorá nastane ako prvá.

## II. OSOBITNÉ USTANOVENIA

#### Článok 8

##### Doba poistenia

1. Poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia veci Záruka PLUS sa dojednáva na dobu určitú.
2. V poisťnej zmluve možno podľa voľby poisťníka dojednať:
  - 2.1. poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia veci pričom toto poistenie sa vzťahuje na obdobie jedného kalendárneho roka od jeho dojednania; alebo
  - 2.2. poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia veci pričom:
    - a) poistenie náhodného poškodenia veci sa vzťahuje na obdobie dvoch kalendárnych rokov od jeho dojednania,
    - b) poistenie odcudzenia veci sa vzťahuje na obdobie jedného kalendárneho roka od jeho dojednania.

#### Článok 9

##### Rozsah poistenia

1. Poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia veci Záruka PLUS sa vzťahuje na náhodné poškodenie a odcudzenie poistenej veci, ktorá nie je určená na vykonávanie podnikateľskej a inej samostatnej zárobkovej činnosti.
2. V poisťnej zmluve možno dojednať aj poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia veci Záruka PLUS podľa predchádzajúceho bodu, ktoré sa vzťahuje na náhodné poškodenie a odcudzenie poistenej veci, určenej na vykonávanie podnikateľskej a inej samostatnej zárobkovej činnosti.
3. V prípade náhodného poškodenia sa poistenie vzťahuje na náhodné poškodenie poistenej veci

- (pokiaľ nie je vylúčené v článku 10 týchto VPP), a to najmä:
- a) jej pádom,
  - b) vniknutím kvapaliny do elektronických častí poistenej veci,
  - c) mechanickým poškodením poistenej veci okrem poškodenia v priebehu prepravy od predajcu realizovanej predajcom povereným dopravcom do domácnosti poisteného,
  - d) vniknutím cudzích predmetov do poistenej veci.
4. V prípade odcudzenia sa poistenie vzťahuje na stratu poistenej veci v dôsledku lúpeže alebo krádeže vlámaním.
- 4.1. V prípade odcudzenia poistenej veci krádežou vlámaním do motorového vozidla sa poistenie vzťahuje iba na tie škodové udalosti, pri vzniku ktorých boli súčasne splnené všetky nasledujúce podmienky:
- a) došlo k násilnému vniknutiu do motorového vozidla, čo je poistený povinný vierohodne preukázať a predložiť o násilnom vniknutí policajný protokol, a
  - b) poistená vec bola uložená v uzamknutom batožinovom priestore alebo v uzavretej prednej odkladacej schránke motorového vozidla za predpokladu, že ju nebolo zvonku vidieť a na motorovom vozidle boli riadne uzamknuté všetky dvere vrátane batožinového priestoru a motorové vozidlo malo úplne zatvorené všetky okná.

#### Článok 10

##### Výluky z poistenia

Poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia veci Záruka PLUS sa nevzťahuje na:

1. škody, ktorých príčina alebo prejavy vznikli pred uzavretím poistnej zmluvy a poisťník 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 uzatvorení 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;
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. batérie, zdroje svetla, tesnenia,

- ložiská, pamäťové zariadenia, obaly, dotykové pero, diaľkové ovládače, počítačové myši);
9. závady spôsobené softwarom tretej osoby;
  10. 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);
  11. na ktoré bol poisťník alebo poistený upozornený pri kúpe poistenej veci a na ďalšie poškodenia, ktoré predajca už vylúčil vo svojej záruke,
  12. náklady na bežnú údržbu, nastavenie alebo opravu poistenej veci, pokiaľ k jej poškodeniu prišlo v súvislosti s týmito činnosťami;
  13. vady na veci, ktoré sú výrobnej povahy a ako také sú odstraňované v rámci hromadných akcií výrobcu;
  14. škody spôsobené akýmkoľvek úmyselným poškodením poistenej veci alebo spôsobené hrubou nedbalosťou;
  15. škody spôsobené priamo alebo nepriamo povstaním, vnútornými nepokojmi alebo stávkou, teroristickým činom, vojnovými udalosťami, zásahom úradnej alebo štátnej moci, vyššej moci, sabotážou, represívnymi zásahmi štátnych orgánov;
  16. škody vzniknuté v dôsledku vady na poistenej veci, za ktoré zodpovedá na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe svojho prehlásenia predajca;
  17. vec, ktorá je v čase kúpy u predajcu už použitá;
  18. náklady vynaložené bez súhlasu poisťiteľa;
  19. zodpovednosť za škodu vzniknutú v súvislosti s vadou poistenej veci vrátane následných škôd spôsobených poškodenou poistenou vecou;
  20. zvukové, obrazové, dátové a iné záznamy, náklady na obnovu alebo prenos dát uložených v poistenej veci;
  21. estetický nedostatok (napr. poškrabanie, zárez, prasklina), ktorý neznižuje ani neobmedzuje funkčnosť poistenej veci;
  22. poškodenie vzniknuté postupným pôsobením korózie, vlhkosti, prachu, piesku či inými mechanickými časticami, tepla alebo chladu, trvalým pôsobením chemických, biologických teplotných a elektrických vplyvov;
  23. poškodenie veci spôsobené používaním náhodne poškodenej poistenej veci bez vykonania opravy predchádzajúceho náhodného poškodenia;
  24. škody vzniknuté v súvislosti alebo v dôsledku užívania alkoholických, omamných a psychotropných látok.

Poistenie odcudzenia veci podľa týchto VPP sa ďalej nevzťahuje na:

25. odcudzenie akéhokoľvek príslušenstva poistenej veci a ďalšieho externého vybavenia;
26. akýkoľvek prípad odcudzenia poistenej veci, ktorý poistený nenahlásil na políciu najneskôr do 24 hodín po zistení odcudzenia poistenej veci;
27. akýkoľvek stratu poistenej veci okrem straty poistenej veci v dôsledku lúpeže a krádeže vlámaním;

28. odcudzenie poistenej veci, pokiaľ neboli prijaté príslušné opatrenia k zabezpečeniu veci pred jej odcudzením;
29. odcudzenie poistenej veci, ktoré nastalo v dobe, keď bola vec odovzdaná poisteným do úschovy alebo do užívania tretej osobe;
30. odcudzenie poistenej veci, pokiaľ poistený zanechal poistenú vec voľne na akomkoľvek verejne prístupnom mieste, neboli prekonané prekážky zabraňujúce krádeži definovanej v týchto VPP, ani nebolo použité násilie alebo hrozba bezprostredného násillia voči poistenému a poistený nezávisle od svojej vôle stratil možnosť s vecou nakladať, okrem prípadu, keď bola vec uzamknutá v pevnej uzamykateľnej skrinke alebo trezore, ku ktorému má prístup iba poistený, a pokiaľ došlo k násilnému vniknutiu do pevnej uzamknutej skrinky alebo trezoru, ktoré je poistený povinný doložiť;
31. stratu poistenej veci v dôsledku udalosti spôsobenej vyššou mocou (neodvratiteľnou, nepredvídateľnou a vonkajšou udalosťou);
32. odcudzenie poistenej veci, ku ktorému došlo v dôsledku vedomého alebo účelového konania poisteného;
33. poškodenie poistenej veci spôsobené vandalizmom v súvislosti s jej odcudzením, pokiaľ nie sú splnené podmienky pre poskytnutie poistného plnenia podľa týchto VPP.

#### **Článok 11 Limit poistného plnenia**

Hornou hranicou poistného plnenia za jednu a všetky poistné udalosti z poistenia náhodného poškodenia a odcudzenia veci Záruka PLUS je poistná suma znížená o spoluúčasť, 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**

1. Pokiaľ vznikla poistiteľovi povinnosť plniť, je poistiteľ povinný poskytnúť poistné plnenie podľa týchto VPP poistenému, pokiaľ nie je v poistnej zmluve uvedené inak.
2. Právo na poistné plnenie môže poistený uplatniť iba na území Slovenskej republiky a v slovenskej mene.
3. 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.
4. Poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia veci podľa týchto VPP sa dojednáva so spoluúčasťou poisteného na priznanom poistnom plnení:

- a) vo výške 15% z každej poistnej udalosti v prvom roku poistenia,
  - b) vo výške 25 % z každej poistnej udalosti v druhom roku poistenia.
5. Z poistenia náhodného poškodenia veci poistiteľ poskytne poistné plnenie formou opravy poistenej veci, ak to umožňuje povaha poškodenia veci alebo formou výmeny poistenej veci.
  6. 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.
  7. 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 poistnej sumy. O výbere novej veci rozhoduje poistiteľ.
  8. 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 sa vlastníkom poistenej veci stáva poistiteľ a poistenie zaniká. Po 30-tich dňoch od oznámenia o nerentabilnosti opravy veci poistenému, dochádza k ekologickej likvidácii poistenej veci.
  9. Z poistenia odcudzenia veci poistiteľ poskytne poistné plnenie formou výmeny poistenej veci. Poistený má právo na výmenu poistenej veci za novú, rovnakých alebo porovnateľných technických parametrov, maximálne do výšky poistnej sumy. O výbere novej veci rozhoduje poistiteľ. Do nákladov na výmenu poistenej veci sa zahŕňajú aj náklady na poštovné za odoslanie veci z predajne poistenému alebo náklady na dopravu veci z predajne poistenému. Poskytnutím poistného plnenia formou výmeny poistenej veci poistenie zaniká.
  10. Pre obidve formy poskytnutia poistného plnenia uvedené v bode 5 tohoto článku VPP platí, že v prípade poistnej udalosti na malom výrobku (viď článok 2 týchto VPP) dopravu tejto veci podľa bodov 6., 7. a 8. tohoto článku VPP

- neorganizuje zmluvný partner poisťiteľa, v takom prípade si poistený zabezpečí dopravu veci na vlastné náklady sám. Poisťiteľ v prípade opravy alebo výmeny poistenej veci vystupuje ako sprostredkovateľ služby.
11. V prípade, že poisťiteľovi vzniknú pri šetrení 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.
  12. Pokiaľ poisťiteľ 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.
  13. Nároky z poistenia sa premlčia v trojročnej premlčacej dobe. Premlčacia doba začína plynúť rok po vzniku poistnej udalosti.
  14. Ďalej platí, že poisťiteľ nie je povinný zabezpečiť opravu poškodenej veci v autorizovanom servise; poistený teda berie na vedomie, že v prípade opravy poistenej veci v inom než autorizovanom servise môže prísť o záruku za vady alebo za akosť (viď článok 2 – Výklad pojmov).

#### Článok 14

##### Zníženie a zamietnutie poistného plnenia

1. 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, poisťiteľ má právo plnenie z poistnej udalosti znížiť podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.
2. Poisťiteľ má právo plnenie z poistnej udalosti primerane znížiť, pokiaľ na základe vedome nepravdivých alebo neúplných údajov, ktoré poisťník alebo poistený uviedol pri dojednávaní poistenia, stanovil nižšie poistné.
3. Poisťiteľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej udalosti, pokiaľ sa až po vzniku poistnej udalosti dozvie, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú predvedome nepravdivé alebo neúplné odpovede poisťníka alebo poisteného nemohol zistiť pri dojednávaní poistenia a ktorá bola pre uzavretie poistnej zmluvy podstatná.
4. Poisťiteľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej udalosti, pokiaľ poistený umýselne uvedie poisťiteľa do omylu o podstatných okolnostiach týkajúcich sa vzniku nároku na poistné plnenie alebo výšky nároku. Týmto odmietnutím poistenie nezaniká.
5. Pokiaľ poistený spôsobí poisťiteľovi zvýšenie nákladov vyšetrenia poistnej udalosti tým, že v dôsledku jeho konania je nutné rozhodujúce skutočnosti zisťovať opakovane, poisťiteľ má právo znížiť poistné plnenie z poistnej udalosti o výšku takto vzniknutých nákladov pokiaľ tieto náklady neboli poisteným uhradené podľa článku 13.11. týchto VPP.
6. V prípade poistného plnenia formou úhrady nákladov na opravu poistenej veci náklady vo výške, o ktorú poisťiteľ znížil poistné plnenie z dôvodov uvedených v ods. 1 a 2 tohto článku, idú na ťarchu poisteného.
7. V prípade poistného plnenia formou výmeny poškodenej poistenej veci za novú bude poistený hradíť primerané náklady súvisiace s výmenou poistenej veci, ktoré boli v dobe poistnej udalosti obvyklé vo výške, o ktorú poisťiteľ znížil poistné plnenie z dôvodov uvedených v ods. 1 a 2 tohto článku.

#### Článok 15

##### Povinnosti poisťníka a poisteného

1. Poisťník a poistený, či oprávnená osoba majú, okrem iného, povinnosť:
  - a) dodržiavať povinnosti stanovené zákonom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
  - b) pravdivo a úplne odpovedať na všetky písomné otázky poisťiteľa týkajúce sa dojednávaného poistenia alebo poistnej udalosti;
  - c) oznámiť poisťiteľovi skutočnosť, že poistený poistil poistenú vec aj u iného poisťiteľa, alebo že uzatvoril obdobné poistenie aj u iného poisťiteľa;
  - d) oznámiť poisťiteľovi bezodkladne písomne zmenu vlastníka poistenej veci;
  - e) oznámiť poisťiteľovi 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 poisťiteľovi vznik škodovej udalosti, najneskôr do 7 dní od vzniku škodovej udalosti, podať poisťiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku a rozsahu následkov takej udalosti, o právach tretích osôb a o akomkoľvek viacnásobnom poistení; súčasne predložiť poisťiteľovi potrebné doklady k zisteniu okolností rozhodujúcich pre posúdenie nároku na poistné plnenie a jeho výšku, ktoré si poisťiteľ vyžiada, a umožniť poisťiteľovi 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 poisťiteľovi súčinnosť pri šetrení škodovej udalosti;
  - i) uchovávať hodnoverné doklady o vlastníctve, resp. nadobudnutí poistenej

- veci a na požiadanie ich predložiť poisťiteľovi, 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 poisťiteľa a postupovať v súlade s nimi;
- k) riadiť sa pokynmi poisťiteľa alebo poisťiteľom určenej osoby pri likvidácii poistnej udalosti a nechať si poistenú vec opraviť v servise určenom poisťiteľom;
- l) na žiadosť poisťiteľa 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 poisťiteľovi bezodkladne odstúpenie od kúpnej zmluvy k poistenej veci.
2. V prípade škody spôsobenej odcudzením poistenej veci je poistený povinný tiež:
- n) oznámiť bez zbytočného odkladu príslušným orgánom polície odcudzenie poistenej veci, najneskôr do 24 hodín po zistení odcudzenia poistenej veci;
- o) doložiť poisťiteľovi vzniknutú skutočnosť policajným protokolom (oznámením o odcudzení príslušnému orgánu polície);
- p) predložiť dôkaz o násilnom vniknutí do uzatvoreného priestoru, alebo predložiť dôkaz o použití kľúča určeného k jeho riadnemu otvoreniu, ktorého sa pacháateľ zmocnil krádežou vlámaním alebo lúpežou;
- q) oznámiť bez zbytočného odkladu poisťiteľovi prípadné nájdenie odcudzenej poistenej veci a vrátiť prijaté poistné plnenie.
3. Povinnosťou poisťníka, pokiaľ ním nie je poistený, je oboznámiť poisteného či toho, kto sa považuje za oprávnenú osobu, s týmito VPP a poistnou zmluvou.

#### Článok 16

##### Povinnosti a práva poisťiteľa

1. Poisťiteľ je povinný:
    - 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 požiadá, 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 poisťník 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 poisťiteľa plniť.
2. Poisťiteľ 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. Poisťiteľ má právo znížiť poistné plnenie v prípadoch uvedených v článku 14 týchto VPP.

### III. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENIA

#### Článok 17

##### Právne úkony a doručovanie

1. Podmienky poistenia upravené v poistnej zmluve a týchto VPP platné pre poisťníka 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 poisťka je vyhotovená v slovenskom jazyku.
4. Písomnosti určené poisťiteľovi sa považujú za doručené dňom potvrdenia prevzatia písomnosti poisťiteľom alebo oprávneným zástupcom poisťiteľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
5. Písomnosti poisťiteľa určené účastníkom poistenia (ďalej len „adresát“) se 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 poisťiteľ s adresátom dohodnú.
6. V prípade, že adresát nie je zastihnutý, doručovateľ uloží písomnosť poisťiteľa 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 nezdozvedel. Uvedené neplatí, pokiaľ sa adresát nezdozvedel o uložení zásielky, pretože se 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 doručенú. 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. Poistiteľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, SMS) k vzájomnej komunikácii s poisníkom, poisteným alebo nimi splnomocnenou osobou v súvislosti so správou poistenia, likvidáciou poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poistiteľa. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, nenahradzujú 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 poisníkovi 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. Poisník 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. Poistiteľ ako prevádzkovateľ je v súlade s platným zákonom o ochrane osobných údajov (ďalej len „ZOOU“) aj bez súhlasu poisníka 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) poisníka 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 poistiteľovi 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 poistiteľ a osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané.
2. Poisník uzavretím poistnej zmluvy potvrdzuje, že bol informovaný o svojich právach a o

povinnostiach poistiteľa 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 poistiteľovi akúkoľvek zmenu osobných údajov. Dotknuté osoby sa môžu o spracúvaní osobných údajov informovať prostredníctvom e-mailovej adresy poistiteľa OOU@allianz.com. Kontaktným údajom poistiteľa ako prevádzkovateľa, ktorý možno využiť na informovanie sa o spracúvaní osobných údajov, je telefónne číslo 00420 283 002 711.

3. Osobné údaje poistiteľ 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 poistiteľ povinný údaje uchovávať podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo po dobu, na ktorú mu poisník 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 poistiteľa [www.allianz-assistance.sk](http://www.allianz-assistance.sk) v sekcii Právne podmienky. Spracúvanie osobných údajov sa vykonáva automatizovane i manuálne.
4. Poisník môže poistiteľovi udeliť súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov poistiteľom v rozsahu meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, telefónne číslo, emailová adresa pre marketingové účely poistiteľa 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 poistiteľovi na adresu Oddelení Compliance, AWP P&C Česká republika – odštepny 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 poistiteľ spracúva (dotknutá osoba), môže od poistiteľa 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) využívaniu osobných údajov uvedených v §10 ods.3 písm. d) ZOOU na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
  - c) poskytovaní 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 dovolia.
- 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
- a) 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,
  - b) 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,
  - c) 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. Poistník a poistený, pokiaľ je iný než poistník, 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. Poistník a poistený, pokiaľ je iný než poistník, 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. Poistiteľ 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 poistiteľa prostredníctvom:  
**AWP P&C Česká republika – odštepny závod zahraniční právnické osoby,**  
Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika.
2. Poistiteľ prijíma sťažnosti proti jeho postupu podané písomne na adresu poistiteľa 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. Poistiteľ 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.