

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE OSOBNÝCH VECÍ A KARTY

ČLÁNOK 1 DEFINÍCIE POJMOV PRE ÚČELY NÁŠHO POISTENIA

Pojmy nedefinované v tomto článku poistných podmienok majú význam, ktorý konkrétnemu pojmu možno objektívne prisúdiť s prihliadnutím na jeho gramatický a logický výklad.

Banka - Slovenská sporiteľňa, a.s., so sídlom: Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, IČO: 00 151 653, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 601/B.

Čakacia doba – doba v dĺžke jedného mesiaca, ktorej plynutie začína dňom začiatku alebo zmeny poistenia, počas ktorej nie je náhodné poškodenie zariadenia považované za poistnú udalosť.

Člen rodiny - (i) manžel/manželka alebo druh/družka poisteného, ktorí žijú s ním v spoločnej domácnosti; a tiež (ii) dieťa poisteného alebo jeho manžela/manželky alebo druha/družky žijúcich s poisteným v spoločnej domácnosti. Deťmi sú deti vlastné, osvojené, zverené do osobnej starostlivosti alebo pestúnskej starostlivosti, a to do dosiahnutia 18 roku života, pričom tieto deti nemusia žiť v spoločnej domácnosti s poisteným.

Elektronika - mobilný telefón vrátane jeho obalu a ochrany displeja, tablet, notebook, fotoaparát, videokamera, čítačka, MP3 a MP4 prehrávač, power banka, flash disk USB, externý hard disk, pamäťová karta, adaptér na pripojenie do internetovej siete (wifi dongle), slúchadlá, kalkulačka, hodinky typu smart watch, prípadne iná prenosná elektronika, ktorá umožňuje realizáciu platieb z účtu.

Finančná strata – finančná ujma, ktorú poistený utrpí v dôsledku náhodnej udalosti bližšie určenej v týchto poistných podmienkach, a za ktorú nezodpovedá banka podľa platných právnych predpisov v oblasti platobných služieb.

Náhodné poškodenie – poškodenie alebo úplné zničenie zariadenia, ku ktorému došlo pri náhodnej udalosti vrátane poškodenia, ktoré vzniklo nedbanlivosťou alebo nešikovnosťou.

Neoprávnené internetové transakcie s platobnou kartou - neoprávnené použitie platobnej karty osobou odlišnou od poisteného bez jeho vedomia alebo bez jeho súhlasu.

Obstarávacía cena - maloobchodná cena zariadenia v plnej výške bez zliav, vrátane DPH, aktuálne platná ku dňu kúpy zariadenia v obchode, v ktorom bolo zariadenie zakúpené.

Odcudzenie – odcudzením sa rozumie:

- **Vrecková krádež** - neoprávnené zmocnenie sa poistenej veci, ktorú má poistený na sebe alebo pri sebe.
- **Krádež uzamknutej veci alebo krádež vlámaním** – neoprávnené zmocnenie sa poistenej veci, ktorá je uzamknutá alebo sa nachádza v uzamknutom alebo uzavretom priestore, s cieľom prisvojiť si ju.
 - Vec musí byť odcudzená nedovoleným a preukázateľným prekonaním prekážky s použitím sily.
 - Jedná sa hlavne o krádež veci uloženej:
 - v dome, byte, hotelovej izbe, murovanom rekreačnom objekte, obytnom automobile alebo obytnom prívese;
 - v odkladacej skrinke športového centra alebo obchodného centra;
 - v batožinovom priestore motorového vozidla s pevnou strechou.
 - Vec je uzamknutá, ak je:
 - pripevnená zámkom k pevnému objektu, k pevne zabudovanej stavebnej súčasti alebo ku stojanu;
 - pripevnená zámkom v nosiči alebo boxe na vozidle určenom na pripevnenie veci. V prípade odcudzenia z nosiča alebo boxu sa poistenie vzťahuje len na odcudzenie celej veci, nie jej jednotlivých častí.
- **Lúpež** – neoprávnené zmocnenie sa poistenej veci s použitím násillia proti poistenému alebo pod hrozbou bezprostredného násillia v úmysle zmocniť sa poistenej veci, ktorú mal poistený na sebe alebo pri sebe.

Oprávnená osoba – poistený, ktorému v prípade poistnej udalosti vznikne právo na poistné plnenie.

Osobné a služobné veci – taška, peňaženka, kľúče, osobné doklady, okuliare, lieky a zdravotnícke pomôcky, elektronika, hodinky, šperky, platobné poukážky, kozmetika, písacie potreby, vreckové a multifunkčné nože, športové potreby, hudobné nástroje. Osobné veci musia byť vo vlastníctve poisteného, služobné veci musia byť preukázateľne zverené poistenému zamestnávateľom.

Phishing – podvodný alebo nelegálny spôsob získania súkromných informácií alebo osobných údajov (napr. užívateľské mená, heslá, rodné čísla alebo dátumy narodenia, čísla platobných kariet a ich bezpečnostné prvky, čísla bankových účtov, neverejné údaje o osobe a pod.) pomocou falošného vystupovania v úlohe dôveryhodnej autority, napr. prostredníctvom SMS správ, telefonických rozhovorov, e-mailových správ a pod., s cieľom získania výhody alebo poškodenia poisteného (napr. získať prístup k finančným prostriedkom poisteného alebo k jeho súkromným dátam a údajom).

Platobná karta – platobný prostriedok vydaný Bankou, ktorý slúži k nakladaniu s prostriedkami na bežnom účte poisteného alebo na účte kreditnej karty poisteného a v prípade variantu Rodina aj na účtoch Člena rodiny v Banke. .

Platobné poukážky – stravné lístky a poukážky na voľný čas, v listinnej i elektronickej podobe, ktoré možno využiť na úhradu jedla alebo čerpania služieb spojených s kultúrou, relaxom, športovými aktivitami, cestovaním, zdravotnou starostlivosťou či vzdelávaním, ktoré majú nominálnu hodnotu.

Poistený – fyzická osoba, na ktorú sa poistenie vzťahuje. Poisteným je majiteľ bežného účtu v Banke na základe Zmluvy, ktorý uzavrel poistnú zmluvu.

Poistná doba – doba, na ktorú je dojednané poistenie a počas ktorej je poskytovaná poistná ochrana.

Poistná udalosť – náhodná udalosť, s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovne plniť v súlade s týmito poistnými podmienkami a uzatvorenou poistnou zmluvou.

Poistné obdobie – časové obdobie, za ktoré je poistený povinný platiť poistné.

Poistné plnenie - suma, ktorá je podľa týchto poistných podmienok a uzatvorenej poistnej zmluvy vyplatená poistenému, ak nastane poistná udalosť.

Poisťovateľ - BNP Paribas Cardif Poisťovňa, a. s., so sídlom Bottova 2A 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 36 534 978, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 2547/B (Hlavný poisťovateľ) a KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, so sídlom Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava, IČO: 00 585 441, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 79/B (Spolupoisťovateľ), ďalej spolu aj ako „poisťovňa“.

Prostriedok diaľkovej komunikácie - prostriedok, ktorý bez súčasného fyzického kontaktu medzi poisťovateľom a poisteným možno použiť za účelom uzatvorenia, zmeny alebo ukončenia poistenia, najmä internet, elektronická pošta, telefón, adresný list, ponukový katalóg.

Škodová udalosť – udalosť, z ktorej vznikla poistenému finančná strata alebo škoda, a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie.

Účet – účet Poisteného a vo variante Rodina aj Člena rodiny vedený v Banke.

Zariadenie – mobilný telefón alebo tablet (vo vlastníctve poisteného alebo služobný), v ktorom má Poistený nainštalovanú aplikáciu George k svojmu účtu, pomocou ktorej je možné vykonávať operácie na účte a uskutočňovať finančné transakcie a bol do nej aspoň raz prihlásený. Podmienky podľa predchádzajúcej vety musia byť splnené pred vznikom škodovej udalosti.

Zmluva - zmluva medzi Bankou a Poisteným o bežnom účte, resp. o kreditnej karte.

ČLÁNOK 2 POISTNÁ ZMLUVA, VZNIK, ZAČIATOK, ZMENY A ÚČINNOSŤ POISTENIA

- 2.1 Poistná zmluva sa uzatvára v písomnej forme alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Návrh na uzavretie poistnej zmluvy predkladá poisťovňa poistníkovi prostredníctvom banky. Neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy sú tieto poistné podmienky.
- 2.2 Ak je obsah poistnej zmluvy a poistných podmienok v rozpore, prednosť má znenie poistnej zmluvy.
- 2.3 Poistenie v zmysle týchto poistných podmienok môže uzavrieť iba fyzická osoba ktorá:

- a) je staršia ako 18 rokov a je plne spôsobilá na právne úkony,
 - b) je majiteľom bežného účtu v banke alebo držiteľom hlavnej kreditnej karty vydananej bankou.
- 2.4 Začiatok poistenia je od 00.00 hod. nasledujúceho dňa po uzatvorení poistenia.
- 2.5 Poistná zmluva je uzatvorená:
- a) okamihom podpisu návrhu poistnej zmluvy poslednou zmluvnou stranou alebo iným jednoznačným prijatím návrhu poisteným, pokiaľ sa poistná zmluva uzatvára písomne,
 - b) keď poisťovňa dostala oznámenie o prijatí návrhu poistnej zmluvy, ktoré bolo podané prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Za oznámenie o prijatí návrhu poistnej zmluvy sa v zmysle týchto poistných podmienok považuje elektronicky zaznamenaná, jasná a kladná odpoveď poistníka,
 - c) zriadením trvalého príkazu na úhradu poistného, čo sa považuje za akceptáciu e-mailom doručeného návrhu poistnej zmluvy.
- 2.6 Koniec poistenia je stanovený na 24.00 hod. dňa, v ktorom zaniká poistenie podľa poistnej zmluvy a týchto poistných podmienok.
- 2.7 Poistné obdobie je mesačné. Začiatok poistného obdobia je v prvom poistnom období deň začiatku poistenia a v ďalších poistných obdobiach deň, ktorý sa číselným označením zhoduje s dňom začiatku poistenia; v kalendárnom mesiaci, v ktorom takýto deň nie je, je začiatkom poistného obdobia posledný kalendárny deň v mesiaci. Koniec každého poistného obdobia je uplynutím dňa, ktorý bezprostredne predchádza dňu začiatku ďalšieho poistného obdobia.
- 2.8 Zmena poistenia je možná na základe písomnej dohody zmluvných strán, takáto zmena nadobúda účinnosť dňom uvedeným v písomnej dohode.
- 2.9 Zmena poistenia je možná aj prijatím návrhu na zmenu, ktorý predkladá poisťovňa poistníkovi písomne alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Návrh na zmenu poistenia môže poisťovňa predložiť poistníkovi aj prostredníctvom finančného sprostredkovateľa. Svoj súhlas so zmenou poistník môže vyjadriť písomne alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie a to v lehote na prijatie návrhu stanovenej poisťovňou v návrhu na zmenu. Za vyjadrenie súhlasu so zmenou majúcou vplyv na výšku poistného sa považuje aj pripísanie zvýšenej výšky poistného na účet poisťovne. Účinnosť zmeny nastáva v deň uvedený v návrhu na zmenu, najskôr však v deň nasledujúci po pripísaní zvýšeného poistného na účet poisťovne.
- 2.10 Poisťovňa je oprávnená v prípade poistnej zmluvy uzavretej na dobu neurčitú jednostranne zmeniť akékoľvek jej podmienky (vrátane celých týchto poistných podmienok) vrátane výšky poistného, a to aj bez uvedenia dôvodu. Poisťovňa o takejto zmene musí poistníka informovať najmenej 2 mesiace pred jej účinnosťou, pričom zároveň poistníka bude informovať o jeho možnosti vypovedať poistnú zmluvu ku dňu účinnosti zmeny. Pokiaľ poistník poistnú zmluvu po oznámení zmeny nevypovie, odo dňa účinnosti zmeny sa na poistnú zmluvu vzťahujú nové oznámené podmienky. Oznámenie o zmene poisťovňa doručí poistníkovi v písomnej podobe alebo prostredníctvom zápisu na trvanlivom médiu, pričom toto doručenie je možné aj prostredníctvom Banky.

ČLÁNOK 3 PREDMET POISTENIA, ROZSAH POISTNÉHO KRYTIA A ÚZEMNÁ PLATNOSŤ POISTENIA

- 3.1 Varianty poistenia Individual a Rodina zahŕňajú nasledovné poistné riziká:
- a) poistenie zneužitia platobnej karty,
 - b) poistenie zneužitia elektronických platieb,
 - c) poistenie núteného výberu z účtu,
 - d) poistenie odcudzenia hotovosti,
 - e) poistenie nákupu na internete,
 - f) poistenie straty alebo odcudzenia osobných alebo služobných vecí,
 - g) poistenie zneužitia SIM karty mobilného telefónu alebo tabletu.
 - h) poistenie náhodného poškodenia zariadenia.

3.2 Limity poistného plnenia pre zvolený variant poistenia a jednotlivé poistné riziká:

RIZIKO		SÚHRNNÝ LIMIT NA JEDNU UDALOSŤ	
Zneužitie platobnej karty		3 000 EUR (Individual) / 5 000 EUR (Rodina)	
Zneužitie elektronických platieb		3 000 EUR (Individual) / 5 000 EUR (Rodina)	
Nútený výber z účtu		2 000 EUR	
Odcudzenie hotovosti		200 EUR	
Nákup na internete		2 000 EUR	
Odcudzenie a strata osobných a služobných vecí, zneužitie SIM karty	Súhrnný limit	2 000 EUR	
	Položky	Odcudzenie (limit na položku)	Strata (limit na položku)
	Elektronika, šperky, hodinky, športové potreby, hudobné nástroje	100% obstarávacej ceny novej veci, max. však do výšky ceny odcudzenej veci a zároveň max. 2 000 EUR	50% obstarávacej ceny novej veci, max. však do výšky 50% ceny stratenej veci a zároveň max. 2 000 EUR
	Ostatné veci	100% obstarávacej ceny novej veci, max. však do výšky ceny odcudzenej veci a zároveň max. 2 000 EUR	100% obstarávacej ceny novej veci, max. však do výšky ceny stratenej veci a zároveň max. 2 000 EUR
Náhodné poškodenie zariadenia		Opravitelné poškodenie	Neopravitelné poškodenie
		100% nákladov na opravu, max. však do výšky ceny poškodeného zariadenia a zároveň max. 2 000 EUR	50% obstarávacej ceny nového zariadenia, max. však do výšky 50% ceny poškodeného zariadenia a zároveň max. 2 000 EUR

3.3 Detailné informácie o jednotlivých druhoch poistenia nájdete v článku 7.

3.4 Limitom pre poistné plnenie z poistenia poškodenia zariadenia sú dve poistné udalosti za kalendárny rok (vo variante Rodina štyri poistné udalosti za kalendárny rok). Limitom pre poistné plnenie z ostatných poistných rizík sú dve poistné udalosti za kalendárny rok spolu (vo variante Rodina štyri poistné udalosti za kalendárny rok spolu).

3.5 Územná platnosť poistenia nie je obmedzená, pokiaľ nie je uvedené v poistnej zmluve alebo v týchto poistných podmienkach inak.

ČLÁNOK 4 ŠKODOVÁ A POISTNÁ UDALOSŤ

4.1 Škodovú udalosť oznamuje poisťovní poistený. Oznámenie škodovej udalosti poisteným sa považuje za uplatnenie práva na poistné plnenie.

4.2 Kto má právo na plnenie, je povinný bez zbytočného odkladu poisťovní písomne oznámiť, že nastala poistná udalosť, dať pravdivé vysvetlenie o jej vzniku a rozsahu jej následkov a predložiť potrebné doklady, ktoré si poisťovňa vyžiada.

4.3 Doklady musia byť vystavené podľa slovenského práva. Doklady, ktoré nie sú vystavené podľa slovenského práva, uzná poisťovňa ako preukazujúce vznik poistnej udalosti, ak z ich obsahu nesporne vyplýva, že poistná udalosť skutočne nastala. Pokiaľ sú doklady preukazujúce vznik poistnej udalosti vystavené v inom ako slovenskom jazyku, je poistený povinný doložiť úradný preklad týchto dokladov, pokiaľ ho o to poisťovňa požiada. V takom

- prípade poisťovňa uhradí nevyhnutné náklady spojené s vyhotovením prekladu ako súčasť poistného plnenia v rámci stanoveného limitu.
- 4.4 Vznik a doba šetrenia škodovej udalosti nemá vplyv na povinnosť poisteného platiť poistné.
- 4.5 Individuálny postup v prípade škodovej udalosti z jednotlivých poistení je uvedený v článku 7 týchto podmienok.

ČLÁNOK 5 POISTNÉ PLNENIE

- 5.1 Podrobný popis poistného plnenia k jednotlivým druhom poistenia nájdete v článku 7 týchto poistných podmienok.
- 5.2 Plní sa do limitu poistného plnenia.
- 5.3 Limit poistného plnenia je uvedený v poistnej zmluve, ako aj v článku 3 týchto poistných podmienok.
- 5.4 Poistné plnenie je splatné do 15-tich dní odo dňa skončenia šetrenia. Šetrenie je skončené, keď poisťovňa oznámi jeho výsledky poistenému.
- 5.5 Peňažné poistné plnenie sa vypláca v mene EUR bezhotovostným prevodom na bankový účet poisteného.
- 5.6 Poisťovňa je oprávnená poistné plnenie znížiť alebo neposkytnúť, ak nedbanlivosť poisteného, požitie alkoholu alebo aplikácia návykových látok (prípadne prípravkov obsahujúcich návykové látky), mali podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti, jej priebeh alebo zväčšenie rozsahu poistnej udalosti. Nedbanlivosť poisteného sa neberie do úvahy v prípade rizika náhodného poškodenia zariadenia.
- 5.7 Poisťovňa je oprávnená poistné plnenie znížiť, ak malo porušenie povinností poisteného podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu poistnej udalosti, podľa toho, aký vplyv mali tieto skutočnosti na vznik poistnej udalosti a rozsah povinností plniť.
- 5.8 Ak poistený po poistnej udalosti zistí, že vec, za ktorej odcudzenie poskytla poisťovňa poistné plnenie, bola nájdená, oznámi to poisťovní bez zbytočného odkladu. Vlastnícke právo k poistenej nájdenej veci na poisťovňu neprechádza, ale poisťovňa má právo na vrátenie poistného plnenia, ktoré poskytla. Poistený si však môže odpočítať náklady účelne vynaložené na odstránenie škôd na veci v čase, keď bol zbavený možnosti s vecou nakladať. Vec sa za nájdenú nepovažuje, ak bola poškodená do takej miery, že ako taká zanikla, alebo ju možno opraviť len s neprimeranými nákladmi.

ČLÁNOK 6 VŠEOBECNÉ VÝLUKY Z POISTENIA

- 6.1 Poisťovňa nemá povinnosť poskytnúť poistné plnenie v prípade škodovej udalosti:
- vzniknutej v súvislosti s občianskymi vojnami alebo akciami vojenského charakteru,
 - vzniknutej v súvislosti s atómovými výbuchmi, únikmi radiácie,
 - vzniknutej v súvislosti s vyššou mocou,
 - vzniknutej v súvislosti s aktívnou účasťou na nepokojoch, teroristických akciách a sabotážach,
 - vzniknutej v súvislosti s protiprávnym alebo podvodným konaním poisteného alebo člena rodiny,
 - ktorá nebola oznámená príslušným orgánom alebo nebolo doložené potvrdenie, že k oznámeniu došlo,
 - vzniknutej v súvislosti s úmyselným konaním poisteného alebo člena rodiny.
- 6.2 Špeciálne výluky z poistenia, ktoré sa týkajú jednotlivých druhov poistenia sú uvedené v článku 7 týchto poistných podmienok.

ČLÁNOK 7 DRUHY POISTENIA

Vo variante Individual sa nižšie uvedené poistenia a s nimi spojené výluky vzťahujú na poisteného a vo variante Rodina na poisteného aj na každého člena rodiny. Špeciálne povinnosti uvedené nižšie sa vo variante Rodina vzťahujú primerane aj na každého člena rodiny.

7.1 Poistenie zneužitia platobnej karty:

a) Poistná udalosť

- Odcudzenie alebo strata karty a ďalej zneužitie karty, pokiaľ k nemu došlo v dôsledku odcudzenia alebo straty karty vrátane zneužitia s použitím PIN kódu alebo zneužitia pri internetovej transakcii. K zneužitiu musí prísť v dôsledku odcudzenia alebo straty karty. Poistenie kryje zneužitie, ku ktorému došlo po odcudzení alebo strate karty v dobe max. 120 hodín pred nahlásením odcudzenia alebo straty karty banke a požiadaním o jej zablokovanie do okamihu, kedy banka preberá zodpovednosť za prípadné zneužitie karty.

b) Poistné plnenie

- Poistné plnenie bude poskytnuté vo výške finančnej straty, maximálne však do výšky poistného limitu, vrátane poplatkov spojených s blokáciou a vydaním novej karty a vrátane poplatku za poskytnutie náhradnej hotovosti v zahraničí (tzv. Emergency Cash) alebo za vydanie náhradnej karty v zahraničí (tzv. Emergency Card). Poistovňa poskytne náhradu poplatkov podľa tohto odseku vždy (v prípade každej straty alebo odcudzenia karty) bez ohľadu na to, či dôjde k zneužitiu karty.
- Poistné plnenie pre neoprávnené kartové operácie bez autorizácie, vrátane internetových transakcií, je pre všetky varianty vo výške spoluúčasti klienta banky podľa platných právnych predpisov v oblasti platobných služieb.

c) Špeciálne povinnosti

- Bezodkladne potom, ako sa poistený dozvie o odcudzení, strate alebo akejkoľvek neoprávnenej manipulácii s kartou alebo jej ochrannými prvkami oznámiť túto skutočnosť banke a požiadať ju o zablokovanie karty.
- Bezodkladne oznámiť odcudzenie karty polícii alebo príslušnému orgánu v zahraničí.
- Neoprávnené transakcie reklamovať v banke a predložiť poistovní výsledok reklamačného konania.

d) Špeciálne výluky z poistenia – poistenie sa nevzťahuje na nasledujúce prípady zneužitia karty:

pokiaľ došlo k zneužitiu pred jej prevzatím,

- zneužitie bez toho, aby bola karta fyzicky predložená, to však neplatí v prípade internetových transakcií,
- neoprávnené platby v dôsledku zlyhania IT systému spoločnosti, ktorá prevádzkuje platobnú aplikáciu (napr. hackerstvo, počítačový vírus),
- zneužitie, ku ktorému došlo v súvislosti alebo v dôsledku neskorého oznámenia odcudzenia alebo straty karty banke.

7.2 Poistenie elektronických platieb:

a) Poistná udalosť

- zneužitie elektronickej platby z účtu vedeného v Banke, ktorým sa rozumie najmä:
- zneužitie elektronických platieb (platby vykonané cez mobilný telefón, tablet),
- zneužitie plastovej karty (bez toho, aby došlo k jej odcudzeniu alebo strate) alebo virtuálnej karty alebo elektronickej peňaženky (NFC a všetky oficiálne aplikácie banky);
- zneužitie internetového a mobilného bankovníctva banky;
- zneužitie elektronických platieb v dôsledku phishingu.

b) Poistné plnenie

- Poistné plnenie bude poskytnuté vo výške finančnej straty, a to za všetky transakcie súvisiace s jednou udalosťou (s jedným podvodným konaním) maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.

c) Špeciálne povinnosti

- Bezodkladne oznámiť zneužitie elektronickej platby banke a zamedziť ďalšiemu zneužitiu (napr. zablokovať kartu alebo prístupové údaje k internetovému a mobilnému bankovníctvu a pod).
- Predložiť poisťovni policajný protokol (trestné oznámenie).
- Neoprávnené transakcie reklamovať v banke a predložiť poisťovni výsledok reklamačného konania.

d) **Špeciálne výluky z poistenia**

- Poisťovateľ nie je povinný plniť z udalostí, ku ktorým dôjde v súvislosti alebo v dôsledku zlyhania IT systému spoločnosti prevádzkujúcej platobné aplikácie (napr. hackerstvo, počítačové vírusy).

7.3 Poistenie núteného výberu z účtu:

a) **Poistná udalosť**

- Odcudzenie hotovosti pri násilnom prepadaní alebo nútený výber z účtu vedeného v Banke, ktorý bol vykonaný pod hrozbou fyzického násillia voči poistenému alebo členovi rodiny alebo ich blízkym osobám.

b) **Poistné plnenie**

- Poisťovateľ sa zaväzuje poskytnúť poistné plnenie pre riziko odcudzenia hotovosti vybratého z bankomatu, vrátane núteného výberu hotovosti z bankového účtu pod hrozbou fyzického násillia, bez posúdenia časového úseku, ktorý uplynul od výberu hotovosti a následného odcudzenia tejto hotovosti.
- Poisťovňa poskytne poistné plnenie výhradne v prípade, že k odcudzeniu došlo pri alebo po výbere z bankomatu.
- Poisťovňa poskytne poistné plnenie vo výške odcudzenej hotovosti, maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.

c) **Špeciálne povinnosti**

- Predložiť poisťovni policajný protokol (trestné oznámenie).

d) **Špeciálne výluky z poistenia**

- Poistenie sa nevzťahuje na udalosti, ak bol výber hotovosti uskutočnený inou platobnou kartou ako kartou vydanou bankou.

7.4 Poistenie odcudzenia hotovosti:

a) **Poistná udalosť**

- Poistnou udalosťou je odcudzenie hotovosti.

b) **Poistné plnenie**

- Poisťovňa poskytne poistné plnenie vo výške odcudzenej hotovosti, maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.

c) **Špeciálne povinnosti**

- Predložiť poisťovni policajný protokol (trestné oznámenie).

7.5 Poistenie nákupu prostredníctvom internetu:

a) **Poistná udalosť**

- Škoda, ktorá vznikla v súvislosti s:
 - nedodaním objednaného tovaru, služby;
 - neúplným dodaním tovaru;
 - dodaním vadného, poškodeného alebo iného tovaru;
 pokiaľ bola objednávka uskutočnená prostredníctvom internetu.
- Poistený je ďalej uvedený ako „kupujúci“.
- Predávajúcim sa rozumie aj poskytovateľ služby alebo sprostredkovateľ predaja, pokiaľ jeho činnosťou alebo nečinnosťou došlo ku vzniku škodovej udalosti a je u neho možné uplatniť si reklamáciu.
- Poistenie sa vzťahuje len na tovar a objednávky:
 - ktorých cena bola kupujúcim preukázateľne uhradená;
 - ak hodnota objednávky bola vyššia ako 20 EUR zahŕňajúc aj uplatnenie prípadných zliav alebo zľavových kupónov, ako aj nákladov na dopravu.
- Poistenie sa vzťahuje výhradne na škodu spôsobenú:

- doručení vadného, poškodeného, neúplného alebo odlišného tovaru od objednaného tovaru, a to 30 dní po ukončení reklamačného konania;
- nedoručení objednaného tovaru vôbec, pričom tovar je považovaný za nedoručený:
 - v prípade objednávky od podnikateľa 30 dní po ukončení reklamačného konania, ak naďalej pretrváva dôvod na reklamáciu alebo márne uplynutie 60-tich dní od začatia reklamačného konania,
 - v prípade objednávky od fyzickej osoby alebo v prípade kúpy použitého tovaru 30 dní po ukončení reklamačného konania;
- nevrátením uhradenej čiastky za stornovaný alebo vrátený tovar, a to 30 dní po ukončení reklamačného konania;
- neposkytnutím objednanej alebo zaplatenej služby, a to 30 dní po ukončení reklamačného konania.
- Tovar sa považuje za doručený, ak bol doručený kupujúcemu v dohodnutom termíne. Dohodnutým termínom sa rozumie posledný termín doručenia objednaného tovaru predávajúcim, ktorý kupujúci odsúhlasil.

b) Reklamačné konanie

- Reklamačné konanie je považované za začaté v momente, keď kupujúci preukázateľne skontaktuje zodpovednú osobu podľa reklamačného poriadku internetového obchodu, resp. predávajúceho so žiadosťou o dodanie tovaru alebo vyriešenie spornej situácie.
- Reklamačné konanie je považované za ukončené v prípade, keď predávajúci, ani napriek preukázateľnej snahe kupujúceho, neposkytol nový termín doručenia, objednávku nespĺnil, neposkytol kupujúcemu alternatívu objednaného tovaru, služby alebo práva na plnenie ako náhradu za poškodený tovar, neposkytnutú službu alebo právo na plnenie. Ďalej sa reklamačné konanie považuje za ukončené v prípade, ak predávajúci ukončil svoju činnosť, potvrdil nedoručenie, bolo voči nemu začaté konkurzné konanie (alebo obdobné konanie týkajúce sa úpadku predávajúceho) alebo nedošlo ku kompenzácii kupujúcemu.
- Kupujúci je povinný postupovať podľa reklamačného poriadku a pokynov zodpovednej osoby internetového obchodu alebo predávajúceho.

c) Poistné plnenie

- **Nedodanie tovaru alebo služby, neúplné dodanie tovaru, dodanie iného tovaru**
 - V prípade, ak sa kupujúcemu nepodarí úspešne vyriešiť reklamáciu v lehotách uvedených v bode a) tohto článku, poskytne poisťovňa oprávnenej osobe náhradu vzniknutej škody, maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.
 - Za jednu udalosť sa považuje škoda vzniknutá v súvislosti s jednou objednávkou (bez ohľadu na množstvo nedodaného alebo chybne dodaného tovaru z jednej objednávky).
 - Podmienkou vzniku nároku na poistné plnenie je začatie reklamačného konania.
- **Doručenie vadného alebo poškodeného tovaru**
 - V prípade, ak sa kupujúcemu nepodarí úspešne vyriešiť reklamáciu v lehotách uvedených v bode a) tohto článku, poskytne poisťovňa podľa povahy vecí a následnej dohody s kupujúcim oprávnenej osobe nasledujúce poistné plnenie:
 - Náhrada nákladov na opravu tovaru vynaložených kupujúcim – maximálne do výšky obstarávacej ceny vadného alebo poškodeného tovaru (vrátane DPH a nákladov na dopravu), maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.
 - Ak oprava nie je možná alebo efektívna – z dôvodu zničenia tovaru alebo ak by náklady na opravu prevýšili obstarávaciu cenu tovaru (vrátane DPH a nákladov na dopravu), poskytne poisťovňa poistné plnenie vo výške obstarávacej ceny vadného alebo poškodeného tovaru (vrátane DPH a nákladov na dopravu).
 - Podmienkou vzniku nároku na poistné plnenie je začatie reklamačného konania.

d) Špeciálne povinnosti

- Aktívne a preukázateľne sa podieľať na vyriešení vzniknutej situácie. Za aktívne podieľanie sa považuje kontaktovanie predajcu alebo prevádzkovateľa internetového obchodu podľa reklamačného poriadku, postupovanie podľa reklamačného poriadku, nezdržovanie vyriešenia spornej situácie, komunikácia so zodpovednou osobou. Kupujúci je povinný komunikáciu a svoje kroky doložiť – napr. e-mailovou alebo písomnou komunikáciou.
- V rámci vyšetrovania škodovej udalosti odovzdať všetku komunikáciu s predávajúcim a prevádzkovateľom internetového obchodu poisťovni a predložiť všetky doklady súvisiace s objednávkou.
- Poisťovni ihneď oznámiť, že došlo zo strany kupujúceho k odstúpeniu od kúpnej zmluvy, alebo došlo k vráteniu obstarávacej ceny, poskytnutiu zľavy z obstarávacej ceny alebo k poskytnutiu finančnej kompenzácie zo strany predávajúceho alebo prevádzkovateľa internetového obchodu alebo zo strany dopravcu. Pokiaľ došlo k poskytnutiu poistného plnenia a následne došlo k poskytnutiu kompenzácie (ako je spomenuté v prvej vete), je kupujúci povinný vrátiť poisťovni poistné plnenie, pretože ide o bezdôvodné obohatenie.
- Predložiť poisťovni policajný protokol (trestné oznámenie) pri škodovej udalosti, ktorá napĺňa znaky trestného činu, prečinu alebo priestupku (napr. podvod).

e) Špeciálne výluky z poistenia

- Kupujúcemu nevznikne nárok na poistné plnenie, ak svojím konaním zapríčini negatívny výsledok reklamačného konania.
- Poistenie sa nevzťahuje na:
 - investície vrátane investícií do nehnuteľností, investičné produkty, cenné papiere, kryptomeny a menové konverzie,,
 - potravinársky a rýchlo sa kaziaci tovar,
 - zbrane všetkého druhu, výbušniny, alkohol, návykové látky, pornografia a akýkoľvek tovar, ktorého nákup či držba je v rozpore s dobrými mravmi alebo je zakázaná všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky,
 - tovar slúžiaci k akejkoľvek zárobkovej činnosti.
- Poistenie nákupu na internete sa ďalej nevzťahuje na škodu kupujúceho spôsobenú:
 - z dôvodu nespokojnosti s kvalitou poskytnutej služby,
 - v dôsledku vyššej moci,
 - nevyužitím služby, ak toto nevyužitie bolo spôsobené konaním kupujúceho,
 - nepriaznivým výsledkom reklamačného konania spôsobeného konaním kupujúceho.

7.6 Poistenie straty a odcudzenia osobných a služobných vecí:

a) Poistná udalosť

Strata alebo odcudzenie osobných a služobných vecí, ku ktorým dôjde počas trvania poistenia.

b) Poistné plnenie

- Poisťovňa poskytne plnenie vo výške nákladov na zaobstaranie nových vecí alebo vo výške, za ktorú poistený zodpovedá za škodu voči jeho zamestnávateľovi a zamestnávateľ si uplatňuje voči zamestnancovi náhradu škody, maximálne do limitov uvedených v článku 3 poistných podmienok.
- Nárok na plnenie pri strate alebo odcudzení osobných a služobných vecí vznikne len pri splnení nasledujúcich podmienok:
 - Elektronika nesmie byť v čase poistnej udalosti staršia ako 3 roky.
 - Znovu obstarávaná osobná a služobná vec musí byť totožná alebo podobná čo do rozsahu funkčnosti, ceny a kvality (parametrov) ako odcudzená alebo stratená vec. Ak nie je možné túto podmienku splniť, má poistený možnosť znovu si zaobstarať novú vec, ktorá je čo do rozsahu funkčnosti, kvality a ceny vyššieho štandardu s tým, že v takom prípade je poistné plnenie obmedzené obstarávacou cenou odcudzenej alebo stratenej veci a limitom poistného plnenia uvedeným v článku 3 poistných podmienok.

- Podmienkou pre úspešné uplatnenie nároku je doloženie pôvodného dokladu o nadobudnutí poistenej veci a dokladu o nadobudnutí novej veci.
 - V prípade, ak poistená vec plní funkciu aj iných elektronických zariadení, považuje sa za vec, ktorá zodpovedá svojmu primárnemu účelu.
 - V prípade odcudzenia alebo straty osobných dokladov poskytne poisťovňa poistenému poistné plnenie vo výške nákladov nevyhnutných na ich opätovné vyhotovenie, vrátane príspevku na vedľajšie náklady spojené so zaobstaraním nových osobných dokladov v paušálnej výške 20 EUR (napr. náklady na dopravu, komunikáciu a/alebo administratívne náklady).
 - V prípade straty alebo odcudzenia kľúčov poskytne poisťovňa poistenému poistné plnenie vo výške nevyhnutných nákladov vynaložených poisteným na blokáciu stratených alebo odcudzených kľúčov, zhotovenie nových kľúčov, otvorenie zamknutých dverí, montáž a inštaláciu nového zámku či vložky.
 - Poisťovňa poskytne poistné plnenie vždy maximálne do limitov uvedených v článku 3 poistných podmienok.
- c) **Špeciálne povinnosti**
- Odcudzenie osobných alebo služobných vecí ihneď ohlásiť polícii alebo príslušnému orgánu v zahraničí.
 - Stratu alebo odcudzenie služobných vecí ihneď oznámiť svojmu zamestnávateľovi.
 - V prípade odcudzenia alebo straty mobilného telefónu alebo tabletu bezodkladne vykonať blokáciu SIM karty.
- d) **Špeciálne výluky z poistenia**
- Predmetom poistenia nie je zodpovednosť poisteného ako zamestnanca za inú škodu, ako za škodu na stratenej alebo odcudzenej veci (napr. zodpovednosť za dáta alebo údaje uložené v stratenej alebo odcudzenej veci, následné škody).

7.7 Poistenie zneužitia SIM karty:

- a) **Poistná udalosť**
- Neoprávnene uskutočnené telefonické hovory, odoslané správy a ďalšie poskytnuté služby mobilného operátora vykonané s využitím SIM karty odcudzeného alebo strateného mobilného telefónu alebo tabletu.
- b) **Poistné plnenie**
- Poisťovňa poskytne plnenie vo výške vzniknutej škody, a to vo výške ceny služieb mobilného operátora odobratých prostredníctvom strateného alebo odcudzeného mobilného telefónu alebo tabletu a SIM karty v nich umiestnenej a nákladov na blokáciu SIM karty a s obstaraním podrobného výpisu služieb, ktoré je poistený povinný uhradiť poskytovateľovi služieb, maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.
 - Plnenie bude vyplatené, ak k čerpaniu elektronických služieb došlo po odcudzení alebo strate mobilného telefónu alebo tabletu, maximálne však 120 hodín pred nahlásením odcudzenia alebo straty mobilného telefónu alebo tabletu a požiadaním o blokáciu SIM karty.
- c) **Špeciálne povinnosti**
- V prípade odcudzenia alebo straty mobilného telefónu alebo tabletu so SIM kartou je poistený povinný:
 - ihneď vykonať u operátora blokáciu SIM karty umiestnenej v odcudzenom alebo stratenom mobilnom telefóne alebo tablete;
 - nahlásiť odcudzenie mobilného telefónu alebo tabletu polícii alebo príslušnému orgánu v zahraničí.

d) **Špeciálne výluky z poistenia**

- Poistenie sa nevzťahuje na zneužitie SIM karty, ak nedošlo k jej blokácii.
- Poistenie sa nevzťahuje na neoprávnené platby vinou zlyhania IT systému spoločnosti prevádzkujúcej platobnú aplikáciu (napr. hackerstvo, počítačový vírus).

7.8 Poistenie náhodného poškodenia zariadenia:

a) **Poistná udalosť**

- Náhodné poškodenie zariadenia, ktoré nastane počas trvania poistenia po uplynutí čakacej doby. V čase poistnej udalosti nesmie byť zariadenie staršie ako 3 roky.

b) **Poistné plnenie**

- Poistné plnenie bude poskytnuté:
 - vo forme príspevku na opravu zariadenia, maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok;
 - vo forme príspevku na kúpu nového zariadenia, ak je zariadenie neopraviteľné (tj. ak je oprava fakticky nemožná, zariadenie je úplne zničené alebo je oprava neúčelná a náklady na opravu by presahovali náklady na zabezpečenie zariadenia s obdobnými alebo porovnateľnými parametrami), maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok;
 - vo výške, za ktorú poistený zodpovedá za škodu voči jeho zamestnávateľovi a zamestnávateľ si uplatňuje voči zamestnancovi náhradu škody, maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.
- Poistné plnenie zahŕňa aj náklady na diagnostiku poškodeného zariadenia.

c) **Špeciálne povinnosti**

- Postupovať v súlade s pokynmi poisťovne, zabezpečiť diagnostiku poškodeného zariadenia a podľa záverov diagnostiky zabezpečiť opravu zariadenia alebo kúpiť nové zariadenie.

d) **Špeciálne výluky z poistenia** – poistenie sa nevzťahuje na nasledujúce prípady:

- oprava zariadenia krytá zákonnou zárukou alebo garanciou zo strany predávajúceho, dodávateľa, výrobcu, servisu alebo inej strany, ktorá vyplýva z kúpy zariadenia, jeho servisu alebo je vymedzená príslušnou legislatívou;
- poškodenie, ktoré nemá vplyv na funkčnosť a použiteľnosť zariadenia;
- poškodenie spôsobené nesprávnou inštaláciou, opravou alebo údržbou;
- zodpovednosť poisteného ako zamestnanca za inú škodu ako je škoda na poškodenom zariadení (napr. škoda na dátach alebo údajoch uložených v poškodenom zariadení, následné škody);
- poistenie sa nevzťahuje na škody na príslušenstve zariadenia.

ČLÁNOK 8 POISTNÉ

- 8.1 Poistné je úhrada za poskytovanie poistnej ochrany dohodnutej v uzatvorenej poistnej zmluve.
- 8.2 Výška, splatnosť a spôsob úhrady poistného sú dojednané v poistnej zmluve.
- 8.3 Poistné sa platí za dohodnuté poistné obdobia (bežné poistné), a to mesačne, pokiaľ nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.
- 8.4 Pre neplatenie poistného poistenie zanikne podľa článku 9, ods. 9.1, písm. b) týchto poistných podmienok bez náhrady.
Poisťovateľ má právo na poistné za dobu do zániku poistenia v súlade s ustanovením § 803 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).
- 8.6 Akákoľvek platba sa považuje za zaplatenú okamihom, kedy dôjde k pripísaniu príslušnej sumy na účet príjemcu.

ČLÁNOK 9 ZÁNIK POISTENIA

- 9.1 Poistenie zaniká:
- a) dňom smrti poisteného,
 - b) pre nezaplatenie poistného,
 - c) výpoveďou ku koncu poistného obdobia; výpoveď sa musí podať aspoň šesť týždňov pred jeho uplynutím,
 - d) odmietnutím plnenia z dôvodu uvedeného v § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka,
 - e) momentom zistenia podvodného konania poisteného,
 - f) ak bola poistná zmluva uzatvorená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, tak v zmysle zákona č. 311/2025 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov odstúpením od poistnej zmluvy v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia poistnej zmluvy alebo odo dňa doručenia Informácií pre spotrebiteľa o finančnej službe na diaľku, ak boli doručené neskôr,) výpoveďou poisteného v prípade nesúhlasu s jednostrannou zmenou podmienok poistenia.
- 9.2 Poistenie vo variante Rodina zaniká ako celok.
- 9.3 Poistenie zaniká v dôsledku tej skutočnosti, ktorá nastane ako prvá.
- 9.4 Poisťovňa má právo na poistné za dobu do zániku poistenia.

ČLÁNOK 10 POVINNOSTI POISTENÉHO

Povinnosti uvedené nižšie sa vo variante Rodina vzťahujú primerane aj na každého člena rodiny.

- 10.1 **Záujemca o poistenie je povinný:**
- a) pravdivo a úplne odpovedať na všetky písomné otázky poisťovne týkajúce sa dojednávaneho poistenia.
- 10.2 **Poistený je povinný najmä:**
- a) pravdivo a úplne odpovedať na všetky písomné otázky poisťovne,
 - b) počínať si v súlade so zvyklosťami súkromného života, aby predchádzal vzniku vlastnej alebo cudzej neodôvodnenej ujmy, ktorá by mohla byť poistnou udalosťou. Ak už nastala škodová udalosť, je poistený povinný urobiť opatrenia smerujúce k tomu, aby vzniknutá ujma nenarastala,
 - c) plniť ďalšie povinnosti, ktoré sú uvedené v článku 7 týchto poistných podmienok.
- 10.3 **V prípade škodovej udalosti je poistený povinný:**
- a) bez zbytočného odkladu kontaktovať poisťovňu, oznámiť jej vznik škodovej udalosti a poskytnúť jej vyplnený formulár *Oznámenie o škodovej udalosti*. Ďalej je povinný poskytnúť poisťovni prvotné požadované doklady, ktoré sú nutné na posúdenie vzniku nároku na poistné plnenie. Presný výpočet dokladov je uvedený v *Oznámení o škodovej udalosti* alebo sa ho poistený dozvie od poisťovne,
 - b) zabezpečiť riadne a preukázateľné zdokumentovanie škodovej udalosti, s ktorou je spojená požiadavka na poistné plnenie,
 - c) postupovať v súlade s pokynmi poisťovne,
 - d) v oznámení o škodovej udalosti podať úplné, pravdivé a celistvé vysvetlenie o vzniku a rozsahu škodovej udalosti a o akomkoľvek viacnásobnom poistení,
 - e) bez zbytočného odkladu oznámiť škodovú udalosť, ktorá napĺňa znaky trestného činu, prečinu alebo priestupku (napr. odcudzenie, zneužitie a pod.) polícii alebo príslušnému orgánu v zahraničí,
 - f) poskytnúť poisťovni súčinnosť pri vyšetrovaní škodovej udalosti,
 - g) zabezpečiť voči inému práva, ktoré na poisťovňu prechádzajú, najmä právo na náhradu škody, postih a na vysporiadanie, prípadne iné obdobné práva, aby nedošlo k premlčaniu alebo zániku práva na náhradu škody,
 - h) bez zbytočného odkladu oznámiť poisťovni, že bol nájdený predmet poistenia, nezvestný v súvislosti s poistnou či škodovou udalosťou,
 - i) v súvislosti s vyšetrovaním škodovej udalosti splnomocniť v prípade potreby poisťovňu na samostatné rokovanie so všetkými dotknutými orgánmi a inštitúciami.

- 10.4 Poistený, ktorý uzavrel poistnú zmluvu vo variante Rodina je povinný zoznámiť s podmienkami poistenia ostatných plnoletých členov rodiny.

ČLÁNOK 11 ADRESY A OZNÁMENIA

- 11.1 Všetky oznámenia a žiadosti týkajúce sa poistenia sa podávajú písomne na adresu BNP Paribas Cardif Poistovňa, a.s., so sídlom Bottova 2A, 811 09 Bratislava - Staré Mesto alebo e-mailom na adresu cardifslovakia@cardif.com.
- 11.2 Oznámenia adresované poisťovni sú účinné ich doručením. Oznámenia a žiadosti, ktoré nemajú písomnú alebo elektronickú formu, sú neplatné.
- 11.3 V prípade, že poistený uvedie kontaktné telefónne číslo a/alebo e-mailovú adresu, poisťovňa je oprávnená na komunikáciu s poisteným využívať aj tieto komunikačné kanály a zasielať korešpondenciu na takto uvedenú kontaktnú e-mailovú adresu. Korešpondencia sa považuje za doručenie momentom jej odoslania poisťovňou na kontaktnú e-mailovú adresu poisteného.
- 11.4 Poistený je povinný bez zbytočného odkladu informovať poisťovňu o každej zmene svojich kontaktných údajov.

ČLÁNOK 12 REKLAMÁCIE, SŤAŽNOSTI, PODNETY A RIEŠENIE SPOROV

- 12.1 Poisťovňa prijíma reklamácie, sťažnosti a podnety podávané písomne a ústne.
- 12.2 Reklamácia, sťažnosť a podnet sa podáva písomne prostredníctvom pošty na adresu poisťovne alebo e-mailom na adresu: cardifslovakia@cardif.com. O reklamácií a sťažnosti podanej ústne sa spíše záznam, ktorý sťažovateľ podpíše.
- 12.3 Sťažovateľ musí v reklamácií a sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, predmet reklamácie alebo sťažnosti a čoho sa domáha. Anonymnú reklamáciu nie je možné vybaviť. Anonymná sťažnosť sa rieši iba v tom prípade, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.
- 12.4 Poisťovňa reklamáciu alebo sťažnosť posúdi v lehote 30 dní od jej doručenia. V odôvodnených prípadoch môže poisťiteľ lehotu na vyjadrenie predĺžiť na 60 dní, pričom v takom prípade sťažovateľovi oznámi dôvody predĺženia lehoty.
- 12.5 O spôsobe vyriešenia reklamácie alebo sťažnosti bude sťažovateľ písomne upovedomený.
- 12.6 Spotrebiteľ má podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo obrátiť sa na poisťovňu so žiadosťou o nápravu (sťažnosťou), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poisťovňa vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poisťovňa porušila jeho práva. Spotrebiteľ má v prípade, ak poisťovňa na žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 kalendárnych dní odo dňa jej odoslania právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu, a to napríklad na útvar poisťovacieho ombudsmana, zriadeného Slovenskou asociáciou poisťovní. Informácia o všetkých subjektoch alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsrc.sk v časti „Ochrana spotrebiteľa“.
- 12.7 Sťažovateľ sa môže vždy obrátiť so svojou sťažnosťou aj na orgán dohľadu nad poisťovníctvom a finančným sprostredkovaním, ktorým je Národná banka Slovenska.

ČLÁNOK 13 OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 13.1 Hlavný poisťovateľ a spolupoisťovateľ sú ako samostatní prevádzkovatelia osobných údajov oprávnení v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie“) a podľa zákona č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve (ďalej len „zákon o poisťovníctve“) spracovávať osobné údaje dotknutých osôb, a to aj bez ich súhlasu za účelom a v rozsahu stanovenom zákonom o poisťovníctve.

- 13.2 Informácie ohľadne ochrany osobných údajov, vrátane vymedzenia účelu spracúvania, právneho základu a práv a povinností prevádzkovateľov a dotknutých osôb, sa nachádzajú na internetovej stránke hlavného poisťovateľa <https://bnpparibascardif.sk/> v časti Ochrana osobných údajov a na stránke spolupoisťovateľa <https://kooperativa.sk/> v časti Ochrana osobných údajov.
- 13.3 Zodpovednú osobu prevádzkovateľov je možné kontaktovať poštou na adresu hlavného poisťovateľa alebo prostredníctvom e-mailu: skdpo@cardif.com a adresu spolupoisťovateľa alebo prostredníctvom e-mailu: dpo@koop.sk.
- 13.4 Dotknutá osoba je povinná oznámiť hlavnému poisťovateľovi každú zmenu alebo chybu svojich údajov; hlavný poisťovateľ informáciu o zmene alebo chybe v osobných údajoch poskytne spolupoisťovateľovi. Hlavný poisťovateľ a spolupoisťovateľ nenesú zodpovednosť za spracovanie alebo použitie nesprávnych alebo neaktuálnych údajov v prípade nesplnenia si tejto povinnosti.

ČLÁNOK 14 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1 Komunikácia medzi účastníkmi poistenia bude vedená v slovenskom jazyku, a to vrátane všetkých informácií týkajúcich sa poistenia i týchto poistných podmienok.
- 14.2 Poisťovňa nie je povinná poskytnúť akékoľvek poistné plnenie alebo platbu ani poskytnúť službu alebo prospech žiadnej osobe v rozsahu, v akom by takéto plnenie, platba, služba, prospech a/alebo akýkoľvek obchod alebo činnosť tejto osoby porušila platné sankcie, obchodné, finančné embargá alebo ekonomické sankcie, zákony alebo nariadenia, ktoré sú priamo uplatniteľné na poisťovňu. Uplatniteľné sankcie sú najmä: i) miestne sankcie v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky; ii) sankcie prijaté Európskou úniou; iii) sankcie prijaté Spojeným kráľovstvom alebo Organizáciou Spojených národov (OSN); (iv) sankcie prijaté Spojenými štátmi americkými (USA) a/alebo (v) akékoľvek ďalšie sankcie, ktoré sa vzťahujú na poisťovňu.
- 14.3 Od ustanovení týchto poistných podmienok, pokiaľ to vyžaduje charakter a účel poistenia, je možné sa v poistných zmluvách odchýliť tam, kde je to v týchto poistných podmienkach uvedené, inak iba ak je to v prospech poisteného.
- 14.4 Poistná zmluva a vzťahy z nej vyplývajúce alebo s ňou súvisiace sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. V prípade sporu sa účastníci poistenia zaväzujú vyvinúť úsilie na urovnanie sporu. V prípade, že sa nepodarí vyriešiť spor zmierom, obrátia sa účastníci poistenia na miestne a vecne príslušný súd Slovenskej republiky.
- 14.5 V súvislosti s použitím prostriedkov komunikácie na diaľku nie sú poisťovňou účtované poistenému žiadne dodatočné poplatky.
- 14.6 Tieto poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 19.06.2026.