

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE ZNEUŽITIA PLATIEB

19.6.2026



BNP PARIBAS
CARDIF

The insurer
for a changing
world

Pre poistenie zneužitia platieb (ďalej len „poistenie“), ktoré uzaviera BNP Paribas Cardif Poistovňa a.s. (ďalej len „poistovňa“ alebo „poistovateľ“) platia ustanovenia poistnej zmluvy, tieto Všeobecné poistné podmienky pre poistenie zneužitia platieb (ďalej len „poistné podmienky“) a ustanovenia Občianskeho zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.

OBSAH

Článok 1 – Definície pojmov	3
Článok 2 – Poistná zmluva, vznik, začiatok, zmeny a účinnosť poistenia	4
Článok 3 – Predmet poistenia, rozsah poistného krytia a územná platnosť poistenia	4
Článok 4 – Poistná a škodová udalosť	4
Článok 5 – Poistné plnenie	4
Článok 6 – Všeobecné výluky z poistného plnenia	4
Článok 7 – Poistné riziká	5
Článok 8 – Poistné	7
Článok 9 – Zánik poistenia	7
Článok 10 – Povinnosti poisteného	7
Článok 11 – Adresy a oznámenia	8
Článok 12 – Sťažnosti a riešenie sporov	8
Článok 13 – Ochrana osobných údajov	8
Článok 14 – Záverečné ustanovenia	9

ČLÁNOK 1 – DEFINÍCIE POJMOV

PRE TIETO POISTNÉ PODMIENKY SÚ DEFINOVANÉ NASLEDUJÚCE POJMY:

1. Banka	Slovenská sporiteľňa, a. s., so sídlom: Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, IČO: 00 151 653, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, vložka číslo: 601/B
2. Finančná strata	finančná ujma, ktorú poistený utrpí v dôsledku náhodnej udalosti bližšie určenej v týchto poistných podmienkach a poistnej zmluve.
3. Klient	fyzická osoba, ktorá má s bankou uzatvorenú zmluvu o bežnom účte alebo zmluvu o kreditnej karte, alebo inú zmluvu, na základe ktorej banka klientovi poskytuje produkty, služby alebo zvýhodnenia.
4. Neoprávnené internetové transakcie s platobnou kartou	neoprávnené použitie platobnej karty osobou odlišnou od poisteného bez jeho vedomia alebo bez jeho súhlasu.
5. 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).
6. Platobná karta	platobný prostriedok, ktorý slúži k nakladaniu s prostriedkami na účte vydaný bankou, ďalej aj ako „karta“.
7. Poistený	fyzická osoba, na ktorú sa poistenie vzťahuje. Poisteným je majiteľ bežného účtu v Banke na základe Zmluvy o bežnom účte a držiteľ hlavnej karty v banke vydanéj na základe Zmluvy o kreditnej karte.
8. Poistná doba	doba, na ktorú je dojednané poistenie a počas ktorej je poskytovaná poistná ochrana.
9. Poistná udalosť	náhodná udalosť, s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovne plniť v súlade s týmito poistnými podmienkami a uzatvorenou poistnou zmluvou.
10. Poistník	osoba, ktorá s poisťovňou uzatvorila poistnú zmluvu.
11. Poisťovňa	BNP Paribas Cardif Poisťovňa, a. s., IČO: 36 534 978, ako poisťovateľ, ktorý s poistníkom uzatvoril poistnú zmluvu.
12. Poistné plnenie	suma, ktorá je podľa týchto poistných podmienok a uzatvorenej poistnej zmluvy vyplatená oprávnenej osobe, ak nastane poistná udalosť.
13. Poistné obdobie	časové obdobie, za ktoré je poistník alebo poistený povinný platiť poistné.
14. Prostriedok diaľkovej komunikácie	prostriedok, ktorý bez súčasného fyzického kontaktu medzi zmluvnými stranami poistnej zmluvy možno použiť za účelom uzatvorenia, zmeny alebo ukončenia poistenia, najmä internet, elektronická pošta, telefón, fax.
15. Zmluva	zmluva medzi bankou a klientom o bežnom účte alebo o kreditnej karte, alebo iná zmluva, na základe ktorej banka klientovi poskytuje produkty, služby alebo zvýhodnenia.

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

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

- 2.1 Poistná zmluva sa uzatvára v písomnej forme alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. 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 vzniká iba pre takú fyzickú osobu, 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,
 - c) alebo uzatvoril s bankou inú zmluvu, na základe ktorej sa klientovi poskytujú produkty, služby alebo zvýhodnenia.
- 2.4 Ak poistený uzatvára s poisťovňou individuálnu poistnú zmluvu poistenie začína dňom začiatku poistenia, uvedeným v poistnej zmluve. Ak poistený pristupuje k rámcovej poistnej zmluve uzavretej medzi bankou a poisťovňou na základe súhlasu s poistením alebo iného právneho úkonu, poistenie začína dňom nasledujúcim po pristúpení k rámcovej poistnej zmluve, ak v rámcovej poistnej zmluve nie je uvedené inak. Pristúpenie k poistnej zmluve je možné písomne alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie.
- 2.5 Koniec poistenia je stanovený na 24.00 hod. dňa, v ktorom zaniká poistenie podľa poistnej zmluvy a týchto poistných podmienok.
- 2.6 Poistné obdobie je obdobie, za ktoré sa platí poistné, poistné obdobie je uvedené v poistnej zmluve.
- 2.7 Poisťovňa si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť podmienky poistnej zmluvy, ak:
 - a) nastanú zmeny legislatívy alebo spôsobu jej uplatňovania, ktoré objektívne zvýšia náklady poisťovne alebo spôsobia, že sa výkon niektorých dovtedajších ustanovení poistnej zmluvy alebo jej príloh stane nemožným,
 - b) vplyvom vedeckého alebo technického pokroku sa stanú niektoré dovtedajšie ustanovenia poistnej zmluvy alebo jej príloh neaktuálnymi, nepresnými alebo neúplnými,
 - c) existujú objektívne a transparentné dôvody, ktoré mali za následok neočakávaný nárast celkovej škodovosti poistení uzatvorených na základe poistnej zmluvy.

O takejto zmene, jej konkrétnom dôvode a o miere vplyvu na konkrétne práva a povinnosti poisteného, bude poistený adresne a písomne informovaný v dostatočnom časovom predstihu, najmenej však 2 mesiace pred jej účinnosťou. Poistený má právo po takomto oznámení bezplatne a s okamžitou účinnosťou poistenie ukončiť.
- 2.8 Zmena podmienok poistenia je tiež možná po dohode poistníka a poisťovne. O takejto zmene bude poistený, v prípade zmeny už dojednaných poistení, bez zbytočného odkladu informovaný; ak poistený so zmenou nesúhlasí, má právo bezplatne a s okamžitou účinnosťou poistenie ukončiť.

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

- 3.1 Poisťovňa dojednáva v súlade s týmito poistnými podmienkami poistenie finančnej straty v dôsledku nasledovných poistných rizík:
 - a) zneužitie platobnej karty,
 - b) zneužitie elektronických platieb,
 - c) nákup na internete(ďalej ako „poistenie zneužitia platieb“).
- 3.2 Limity poistného plnenia pre jednotlivé poistné riziká sú uvedené v poistnej zmluve.
- 3.3 Detailné informácie k jednotlivým poistným rizikám sú uvedené v článku 7 týchto poisťovacích podmienok.
- 3.4 Územná platnosť poistenia nie je obmedzená, pokiaľ nie je v poistnej zmluve alebo týchto poistných podmienkach uvedené inak.

ČLÁNOK 4 – POISTNÁ A ŠKODOVÁ UDALOSŤ

- 4.1 Oznámenie škodovej udalosti poisteným sa považuje za uplatnenie práva na poistné plnenie.
- 4.2 Kto má právo na plnenie, je povinný bez zbytočného odkladu poisťovni písomne oznámiť, že nastala poistná udalosť, dať pravdivé vysvetlenie o jej vzniku a rozsahu jej následkov a predložiť potrebné doklady, ktoré si poisťiteľ 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. Ak nie sú doklady preukazujúce vznik poistnej udalosti predložené podľa slovenského práva a poisťovňa ich neuzná ako preukazujúce vznik poistnej udalosti, má sa za to, že poistná udalosť nenastala. 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 posudzovania 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.
- 4.6 Škodová udalosť, z ktorej vzniklo právo na poistné plnenie je poistnou udalosťou.

ČLÁNOK 5 – POISTNÉ PLNENIE

- 5.1 Rozsah poisťového plnenia k jednotlivým poistným rizikám je uvedený v čl. 7 týchto poisťovacích podmienok.
- 5.2 Poisťovňa vypláti v prípade poistnej udalosti poistné plnenie až do limitu poistného plnenia. Limit poistného plnenia je uvedený v poistnej zmluve.
- 5.3 Poistné plnenie je splatné do 15 dní odo dňa skončenia šetrenia. Šetrenie je skončené, keď poisťovňa oznámi jeho výsledky poistenému. Počas šetrenia je poistník naďalej povinný platiť poistné.

- 5.4 Poistné plnenie sa vypláca v mene EUR bezhotovostným prevodom na bankový účet poisteného.
- 5.5 Poistovňa 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.
- 5.6 Poistovňa 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 povinnosti plniť.

ČLÁNOK 6 – VŠEOBECNÉ VÝLUKY Z POISTNÉHO PLNENIA

- 6.1 Poistovňa nemá povinnosť poskytnúť poistné plnenie v prípade škodovej udalosti vzniknutej v súvislosti s:
- a) občianskymi vojnami alebo akciami vojenského charakteru,
 - b) atómovými výbuchmi, únikmi radiácie,
 - c) vyššou mocou,
 - d) aktívnou účasťou na nepokojoch, teroristických akciách a sabotážach,
 - e) protiprávnym alebo podvodným konaním poisteného,
 - f) úmyselným konaním poisteného.
- 6.2 Poistovňa nemá povinnosť poskytnúť poistné plnenie v prípade škodovej udalosti, ktorá nebola oznámená príslušným orgánom alebo ak nebolo doložené potvrdenie, že k takému oznámeniu došlo.
- 6.3 Špeciálne výluky z poistenia, ktoré sa týkajú jednotlivých poistných rizík sú uvedené v článku 7 týchto poistných podmienok a ďalšie výluky z poistenia môžu byť uvedené v poistnej zmluve.

ČLÁNOK 7 – POISTNÉ RIZIKÁ

7.1 Zneužitie platobnej karty

a) Poistná udalosť

Poistnou udalosťou je finančná strata poisteného v dôsledku odcudzenia alebo straty karty a jej následného zneužitia, pokiaľ k nemu došlo v dôsledku odcudzenia alebo straty karty vrátane zneužitia s použitím PIN kódu alebo zneužitia pri internetovej transakcii. 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 vzniknutej škody, maximálne však do výšky limitu poistného plnenia uvedeného v poistnej zmluve, 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 v akej znáša stratu klient banky podľa zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Finančná strata spojená so zneužitím odcudzenej alebo stratenej karty je považovaná za jednu poistnú udalosť bez ohľadu na počet uskutočnených transakcií.
- Poistovateľ poskytne poistné plnenie v prípade poistnej udalosti ohľadom platobnej karty alebo kreditnej karty vydananej bankou k účtu poisteného, ktorej držiteľom je poistený alebo osoba, ktorá je disponentom k účtu poisteného.

c) Špeciálne povinnosti poisteného

Poistený je povinný:

- bezodkladne potom, ako sa dozvie o odcudzení, strate alebo akejkoľvek neoprávnenej manipulácii s kartou alebo jej ochrannými prvkami bezodkladne 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 poisťovní výsledok reklamačného konania.

d) Špeciálne výluky z poistenia

Poistenie sa nevzťahuje na nasledujúce prípady zneužitia karty:

- pokiaľ došlo k zneužitiu predtým, ako si kartu poistený prevzal,
- 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 Zneužitie elektronických platieb

a) Poistnou udalosťou je finančná strata poisteného v dôsledku zneužitia elektronickej platby, 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;
- neoprávnené platby realizované v dôsledku phishingu.

b) Poistné plnenie

- Poistné plnenie bude poskytnuté vo výške neoprávnených transakcií a s tým spojených bankových poplatkov, maximálne do limitu uvedeného v poistnej zmluve.

- Finančná strata spojená so zneužitím elektronických platieb je považovaná za jednu poistnú udalosť bez ohľadu na počet uskutočnených transakcií.
- Poisťovateľ poskytne poistné plnenie v prípade poistnej udalosti ohľadom platobnej karty alebo kreditnej karty vydananej bankou k účtu poisteného, ktorej držiteľom je poistený alebo osoba, ktorá je disponentom k účtu poisteného.

c) **Špeciálne povinnosti poisteného**

- 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 policajnú správu (doklad o hlásení na políciu) a výpis z účtu s označením neoprávnených transakcií.
- Neoprávnené transakcie reklamovať v banke a predložiť poisťovni výsledok reklamačného konania.

d) **Špeciálne výluky z poistenia**

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

7.3 Nákup na internete

a) **Poistnou udalosťou je finančná strata poisteného v dôsledku**

- nedodania objednaného tovaru, služby;
- neúplného dodania tovaru;
- dodania 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 poisteným ako kupujúcim preukázateľne uhradená;
- ak hodnota objednávky bola vyššia ako 20 EUR zahrňajúc aj uplatnenie prípadných zliav alebo zľavových kupónov, ako aj nákladov na dopravu.

Poistenie sa vzťahuje výhradne na finančnú stratu spôsobenú:

- doručením vadného, poškodeného, neúplného alebo odlišného tovaru od objednaného tovaru, a to 30 dní po ukončení reklamačného konania;
- nedoručením 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 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 poistenému 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 poistený 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 poisteného, neposkytol nový termín doručenia, objednávku nesplnil, neposkytol poistenému 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 poisteného.
- Poistený 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 poistenému nepodarí úspešne vyriešiť reklamáciu v lehotách uvedených v bode a) tohto článku, poskytne poisťovňa poistenému náhradu finančnej straty vo výške vzniknutej škody, maximálne do limitu uvedeného v poistnej zmluve.
- Za jednu udalosť sa považuje finančná strata vzniknutá v súvislosti s jednou objednávkou (bez ohľadu na množstvo nedodaného alebo chybné dodaného tovaru z jednej objednávky).
- Podmienkou vzniku nároku na poistné plnenie je začatie reklamačného konania.

Doručenie vadného alebo poškodeného tovaru

- V prípade, ak sa poistenému nepodarí úspešne vyriešiť reklamáciu v lehotách uvedených v bode a) tohto článku, poskytne poisťovňa podľa povahy veci a poistenému nasledujúce poistné plnenie:
 - náhrada nákladov na opravu tovaru vynaložených poisteným – 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 zničeného 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 poisteného

- Poistený je povinný 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. Poistený je povinný komunikáciu a svoje kroky preukázať napr. e-mailovou alebo písomnou komunikáciou.
- Poistený je povinný odovzdať všetku komunikáciu s predávajúcim a prevádzkovateľom internetového obchodu poisťovni a predložiť všetky doklady súvisiace s objednávkou.
- Poistený je povinný poisťovni ihneď oznámiť, že došlo zo strany poisteného 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 poistený povinný vrátiť poisťovni poistné plnenie, pretože ide o bezdôvodné obohatenie.
- Poistený je povinný predložiť poisťovni policajný protokol (trestné oznámenie) pri škodovej udalosti, ktorá napĺňa znaky trestného činu, prečinu alebo priestupku (napr. podvod).

e) Špeciálne výluky z poistenia

- Poistenému nevznikne nárok na poistné plnenie, ak svojím konaním zapríčini negatívny výsledok reklamačného konania. Poistenie sa nevzťahuje na:
 - cenné papiere, kryptomeny a meny,
 - 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 finančnú stratu poisteného spôsobenú:
 - z dôvodu nespokojnosti poisteného s kvalitou poskytnutej služby,
 - nevyužitím služby, ak toto nevyužitie bolo spôsobené konaním poisteného,
 - nepriaznivým výsledkom reklamačného konania spôsobeného konaním poisteného.

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 obdobie (bežné poistné), a to mesačne, pokiaľ nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.
- 8.4. Poisťovňa má právo na poistné za dobu do zániku poistenia.
- 8.5. Akákoľvek platba sa považuje za zaplatenú okamihom, kedy dôjde k pripísaniu príslušnej sumy na účet príjemcu.
- 8.6. Poisťovňa môže jednostranne zmeniť výšku poistného v prípade zmeny rozsahu poistného krytia podľa bodu 2.7 a 2.8 týchto poistných podmienok; v takom prípade je poisťovňa povinná túto zmenu písomne oznámiť poistníkovi najneskôr 3 mesiace pred dátumom účinnosti zmeny. Poistník je povinný bezodkladne, najneskôr však 2 mesiace pred účinnosťou zmeny, o tejto zmene písomne informovať poistených, poistený má právo bezplatne a s okamžitou účinnosťou poistenie ukončiť.

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 pred uzatvorením poistnej zmluvy na diaľku, ak boli doručené neskôr,
 - g) ak poistený pristúpil k rámcovej poistnej zmluve 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 poistenia v lehote 14 dní odo dňa pristúpenia k rámcovej poistnej zmluve alebo odo dňa doručenia Informácií pre spotrebiteľa pre uzatvorením poistnej zmluvy na diaľku, ak boli doručené neskôr,
 - h) z dôvodov dohodnutých v poistnej zmluve.
- 9.2. Poistenie zaniká v dôsledku tej skutočnosti, ktorá nastane ako prvá.

ČLÁNOK 10 – POVINNOSTI POISTENÉHO

- 10.1 Zájemca 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 týchto poistných podmienkach a poistnej zmluve.
- 10.3 V prípade škodovej udalosti je poistený povinný:
- a) bez zbytočného odkladu kontaktovať poisťovňu, oznámiť jej vznik škodovej udalosti prostredníctvom vyplneného formulára 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 a to aj 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 premičaniu alebo zániku práva na náhradu škody,
- h) v súvislosti s vyšetrovaním škodovej udalosti splnomocniť v prípade potreby poisťovňu na samostatné rokovanie so všetkými dotknutými orgánmi a inštitúciami.

ČLÁNOK 11 – ADRESY A OZNÁMENIA

- 11.1 Všetky oznámenia a žiadosti týkajúce sa poistenia sa podávajú písomne na adresu BNP Paribas Cardif Poisťovňa, a.s., Bottova 2A, 811 09 Bratislava 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 prostredníctvom e-mailu na adresu: cardifslovakia@cardif.com. O reklámii a sťažnosti podanej ústne sa spíše záznam, ktorý sťažovateľ podpíše. Sťažovateľ musí v reklámii a sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, predmet reklamácie alebo sťažnosti a čoho sa domáha. Anonymnú reklamáciu nie je možné vybaviť. Anonymná sťažnosť sa vybavuje iba v tom prípade, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.
- 12.3 Poisťovňa reklamáciu alebo sťažnosť posúdi v lehote 30 dní od jej doručenia. V odôvodnených prípadoch môže poisťovňa lehotu na vyjadrenie predĺžiť na 60 dní, pričom v takom prípade sťažovateľovi oznámi dôvody predĺženia lehoty. O spôsobe vybavenia reklamácie alebo sťažnosti bude sťažovateľ písomne upovedomený.
- 12.4 Sťažovateľ sa môže, v prípadoch ustanovených Zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov, napr. na útvar poisťovacieho ombudsmana, zriadený Slovenskou asociáciou poisťovní. Informácia o všetkých subjektoch alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk v časti „Ochrana spotrebiteľa“.
- 12.5 Sťažovateľ sa vždy môže 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 V rámci poisťovacieho vzťahu je poisťovňa ako prevádzkovateľ oprávnená 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 sa nachádzajú na internetovej stránke poisťovne: <https://bnpparibascardif.sk/ochrana-osobnych-udajov>.
- 13.3 Zodpovednú osobu prevádzkovateľa je možné kontaktovať poštou na adrese poisťovne alebo prostredníctvom e-mailu: skdpo@cardif.com.
- 13.4 Účelom spracovávanía osobných údajov je v zmysle zákona o poisťovníctve identifikácia dotknutých osôb a ich zástupcov, zachovanie možnosti následnej kontroly tejto identifikácie, uzavieranie poisťných zmlúv a správa poistenia medzi poisťovňou a dotknutými osobami, likvidácia poisťných udalostí alebo škodových udalostí zo strany poisťovne, hodnotenie a zvyšovanie kvality služieb, ochrana a domáhanie sa práv poisťovne voči dotknutým osobám, zdokumentovanie činnosti poisťovne, výkon dohľadu nad poisťovňami, plnenie povinností a úloh poisťovne, ktoré jej vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 13.5 Právnymi základmi spracovávanía osobných údajov sú: plnenie zákonných povinností podľa čl. 6 ods. 1 písm. e) Nariadenia a/alebo plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia a/alebo oprávnené záujmy poisťovne alebo tretej strany podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia.
- 13.6 Dotknutá osoba má právo domáhať sa svojich práv v súvislosti so spracovávaním osobných údajov, a to práva na prístup k osobným údajom, práva na opravu osobných údajov, práva na vymazanie osobných údajov, práva na obmedzenie spracovávanía osobných údajov, práva namietať spracovávanie osobných údajov, práva a prenosnosť osobných údajov a práva podať sťažnosť dozornému orgánu (Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky) spôsobom a v rozsahu stanovenom Nariadením.
- 13.7 Dotknutá osoba je povinná oznámiť poisťovni každú zmenu alebo chybu svojich údajov; poisťovňa nenesie zodpovednosť za spracovanie alebo použitie nesprávnych alebo neaktuálnych údajov v prípade nesplnenia tejto povinnosti.
- 13.8 Ďalšie informácie ohľadne ochrany osobných údajov sa nachádzajú na internetovej stránke poisťovne v časti Praktické informácie, v sekcii Ochrana osobných údajov v dokumente Oznámenie o ochrane osobných údajov.

ČLÁNOK 14 – ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1 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.
- 14.2 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.
- 14.3 V súvislosti s použitím prostriedkov diaľkovej komunikácie nie sú poisťovňou účtované poistenému žiadne dodatočné poplatky.
- 14.4 Tieto poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 19.06.2026.