

## Článok 1 Definície pojmov

Pre tieto poistné podmienky sú definované nasledujúce pojmy:

1. **Administrátor** – poisťiteľom určená osoba, ktorá je poverená vyšetrowaním škodovej udalosti a likvidáciou poistnej udalosti.
2. **Autorizačné zariadenie** – zariadenie, ktoré slúži na autorizáciu elektronickej platby, napr. mobilný telefón, SIM karta, token alebo iné podobné zariadenie.
3. **Banka** – Slovenská sporiteľňa, a.s., so sídlom: Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, IČO: 00 151 653, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka číslo: 601/B
4. **Bankomat** – zariadenie na výdaj peňazí v hotovosti (vrátane POS terminálu), prostredníctvom ktorého môže Poistený použitím Platobnej karty čerpať finančné prostriedky.
5. **Blokácia Platobnej karty** – zmena statusu Platobnej karty v autorizačnom softvéri Banky, v dôsledku ktorej sú zamietané autorizácie transakcií.
6. **Čítačka** – prenosné zariadenie, ktoré určené najmä k čítaniu elektronických kníh (napr. Kindle).
7. **Dohodnutý termín** – posledný termín doručenia objednaného tovaru, ktorý navrhne predávajúci a kupujúci ho odsúhlasí, za predpokladu, že nedošlo k odstúpeniu od kúpnej zmluvy.
8. **Domácnosť** – byt alebo rodinný dom:
  - a) ktorý Poistený vlastní alebo
  - b) v ktorom má Poistený trvalý či prechodný pobyt alebo
  - c) ktorý Poistený obýva na základe nájomnej zmluvy alebo obdobného právneho vzťahu.

Za domácnosť sa nepovažujú spoločné priestory v domoch s viac ako jedným bytom, napríklad schodisko, výťah, chodby, pivničné a podkrovné priestory, kočíkarne, balkóny, terasy alebo garáže.
9. **Držiteľ karty** -
  - a) V prípade Zmluvy o bežnom účte - tretia osoba, ktorej klient Banky udelil dispozičné právo nakladania s prostriedkami na bežnom účte a ktorej bola vydaná Platobná karta;
  - b) V prípade Zmluvy o kreditnej karte – osoba, na ktorej meno je vystavená kreditná karta
10. **Finančná strata** - v zmysle týchto poistných podmienok finančná ujma, ktorú Poistený utrpí v dôsledku náhodnej udalosti bližšie určenej v týchto poistných podmienkach. V prípade darovaných vecí nedochádza k finančnej strate.
11. **Hodinky** – náramkové hodinky vrátane hodiniek typu smart watch, medzi ktoré patria aj športové hodinky, fitness náramky a športtestery.
12. **Hrubá nedbanlivosť** – nedbanlivosť, pri ktorej Poistený vedel alebo vedieť mal, že jeho konaním alebo opomenutím môže škoda vzniknúť, ale bez primeraných dôvodov sa spoliehal, že škoda nevznikne, prípadne bol s jej vznikom uzrozmenej.
13. **Internetové a mobilné bankovníctvo** – produkt priameho bankovníctva, prostredníctvom ktorého je poistený oprávnený uskutočňovať platobné transakcie a ďalšie aktívne operácie.
14. **Klient** - fyzická osoba, ktorá má s Bankou uzatvorenú Zmluvu
15. **Kľúče** – kľúč alebo akékoľvek zariadenie či predmet, ktorý je určený na uzamykanie a odomykanie dverí od:
  - a) **Domácnosti poisteného**
    - (i) bytu/domu, ktorý Poistený vlastní alebo
    - (ii) bytu/domu, v ktorom má Poistený trvalý či prechodný pobyt alebo
    - (iii) bytu/domu, ktorý Poistený obýva na základe nájomnej zmluvy alebo obdobného právneho vzťahu alebo
  - b) **Motorového vozidla, ktoré**
    - (i) Poistený vlastní alebo
    - (ii) Poistený oprávnené užíva alebo
  - c) **Miesta výkonu práce Poisteného.**
16. **Kozmetika** – kozmetické výrobky vrátane parfémov a dekoratívnej kozmetiky a výrobky pre osobnú hygienu.
17. **Kód IMEI** – skratka pre International Mobile Equipment Identity. Je to jedinečný kód používaný k identifikácii každého mobilného telefónu, príp. GSM tabletu. Kód je uvedený na doklade o nákupe alebo na obale zariadenia.
18. **Kúpna cena** – maloobchodná cena v plnej výške (t.j. bez zohľadnenia akciových zliav a zvýhodnení), vrátane DPH, aktuálne platná ku dňu kúpy.
19. **Neoprávnené internetové transakcie s Platobnou kartou** – neoprávnené použitie Platobnej karty osobou odlišnou od Poisteného bez jeho vedomia alebo bez jeho súhlasu.
20. **Odcudzenie** – privlastnenie si veci patriacej Poistenému treťou osobou,
 

spáchané:

  - a/ odcudzením z vrečka oblečenia alebo príručnej batožiny, ktorú mal poistený v momente odcudzenia bezprostredne pri sebe alebo na sebe, a to bez použitia fyzického alebo psychického násillia.
  - b/ zmocnením sa veci treťou osobou použitím násillia alebo hrozby bezprostredného násillia..
  - c/ vlámaním – vniknutím tretej osoby na miesto, kde sa poistená vec nachádza, a to niektorým z nasledujúcich spôsobov:
    - vylámaním, poškodením alebo zničením akýchkoľvek uzatváracích zariadení;
    - sprístupnením miesta nástrojmi, ktoré nie sú určené na jeho riadne otváranie;
    - sprístupnením miesta na to určeným kľúčom, ktorého sa páchatel zmocnil napadnutím alebo vlámaním;
    - vniknutím inou cestou ako vstupným otvorom alebo otvoreným oknom.

Odcudzenie musí byť riadne oznámené príslušnému orgánu oprávnenému na vyšetrowanie priestupkov alebo trestných činov.
21. **Odcudzenie hotovosti** – odcudzenie hotovosti, ktorú poistený vybral z účtu, pokiaľ k odcudzeniu došlo do 120 hodín od jej výberu. Za odcudzenie hotovosti sa považuje aj nútený výber hotovosti z účtu v Banke pod hrozbou fyzického násillia, pokiaľ k odcudzeniu hotovosti dôjde v dobe do 12 hodín od jej výberu.
22. **Ohováranie** – šírenie informácií o Poistenom, ktoré môžu ohroziť jeho vážnosť u spoluobčanov, poškodiť ho v zamestnaní, v podnikaní, narušiť rodinné vzťahy alebo mu spôsobiť inú vážnu ujmu.
23. **Oprávnená osoba** – osoba, ktorej vzniká v prípade poistnej udalosti právo, aby jej bolo vyplatené poistné plnenie podľa týchto poistných podmienok a uzatvorenej poistnej zmluvy
24. **Osoba blízka** – príbuzný Poisteného v priamom rade, súrodenci, manžel(ka) Poisteného, iné osoby v rodinnom alebo obdobnom vzťahu (napr. druh, družka) k Poistenému.
25. **Osobné doklady** – verejná listina, ktorou Poistený preukazuje svoje meno, priezvisko a ďalšie údaje, ktoré sú v ňom zapísané, občiansky preukaz, cestovný pas, povolenie na pobyt, vodičský preukaz a osvedčenie o evidencii motorového vozidla v podobe polykarbonátovej karty, preukaz na verejnú dopravu, preukaz zdravotného poistenia. Osobný doklad musí byť v čase vzniku škodovej udalosti platný.
26. **Osobné veci** – mobilný telefón vrátane jeho obalu a ochrany displeja, tablet, notebook, fotoaparát, videokamera, čítačka, power banka, flash disk USB, adaptér na pripojenie do internetovej siete (wifi dongle), externý hard disk, pamäťová karta, MP3 a MP4 prehrávač, hodinky, slúchadlá, peňaženka, kalkulačka, taška, kľúče, osobné doklady, puzdro na osobné doklady alebo karty, stravné lístky, platobné poukážky, lieky, zdravotnícke pomôcky, kozmetika, dioptrické a sivečné okuliare, písacie potreby, vreckové a multifunkčné nože, šperky.. Osobné veci musia byť vo vlastníctve Poisteného.
27. **Peňaženka** – malá príručná taška určená na uchovávanie a prenos finančnej hotovosti prípadne dokladov Poisteného.

28. **Platobná karta** – platobný prostriedok, ktorý slúži k nakladaniu s prostriedkami na účte alebo k čerpaniu spotrebiteľského úveru, vydaný Bankou.
29. **Platobné poukážky** – poukážky určené na nákup služieb spojených s kultúrou, relaxom, športovými aktivitami, cestovaním, zdravotnou starostlivosťou či vzdelávaním, ktoré majú nominálnu hodnotu.
30. **Poistná doba** – doba, na ktorú je dojednané poistenie a počas ktorej je poskytovaná poisťná ochrana.
31. **Poistná udalosť** – náhodná udalosť, s ktorou je spojený vznik povinnosti Poistiteľa plniť v súlade s týmito poisťnými podmienkami a uzatvorenou poisťnou zmluvou.
32. **Poistné obdobie** – časové obdobie, dohodnuté v poisťnej zmluve, za ktoré je poistený povinný platiť poisťné.
33. **Poistený** - fyzická osoba, na ktorú sa poistenie vzťahuje. Ak nie je uvedené inak Poistník a Poistený môže byť len tá istá osoba. Poisteným nie je držiteľ karty vydananej na základe zmluvy o bežnom účte, ak je odlišný od majiteľa bežného účtu a osoba odlišná od držiteľa hlavnej karty vydananej na základe zmluvy o kreditnej karte
34. **Poistiteľ** – Poist'ovňa Cardif Slovakia, a.s., Plynárska 7/C, 821 09 Bratislava, IČO: 36 534 978, zap. v OR OS Bratislava I, odd. Sa, vl. č. 2547/B, ktorá s Poistníkom uzatvorila poisťnú zmluvu
35. **Poistné plnenie** – suma, ktorá je podľa týchto poisťných podmienok a uzatvorenej poisťnej zmluvy vyplatená poistenému, ak nastane poisťná udalosť.
36. **Poistník** – fyzická osoba, ktorá s poistiteľom uzatvorila poisťnú zmluvu.
37. **Poskytovateľ asistenčných služieb** – Poistiteľ alebo ním určená osoba, ktorá zabezpečuje organizáciu a poskytovanie asistenčných služieb.
38. **Preukaz na verejnú dopravu** – preukaz oprávňujúci Poisteného k pravidelnej preprave v rámci systému mestskej hromadnej dopravy alebo verejnej dopravy (vlak, autobusy, trolejbusy a pod.), ktorý obsahuje osobné údaje Poisteného vrátane časového lístka vydaného na minimálne obdobie 1 týždeň. Poistenie sa nevzťahuje na jednotlivý lístok mestskej hromadnej a verejnej dopravy.
39. **Prostriedok diaľkovej komunikácie** – prostriedok, ktorý bez súčasného fyzického kontaktu medzi Poistníkom, Poistiteľom a Poisteným možno použiť za účelom uzatvorenia, zmeny alebo ukončenia poistenia, najmä internet, elektronická pošta, telefón, fax, adresný list, ponukový katalóg.
40. **Reklamačné konanie** – uplatnenie si reklamácie zo strany poisteného voči Predávajúcemu týkajúcej sa zakúpeného tovaru.
41. **SIM karta** – SIM karta vydaná Poistenému, ktorej je priradené telefónne číslo evidované operátorom mobilnej siete registrovaným v Slovenskej republike na Poisteného, slúžiaca na identifikáciu účastníka mobilnej siete a používaná na funkčné využitie mobilného telefónu alebo tabletu.
42. **Služobné veci** – mobilný telefón, notebook, tablet a kľúče zverené Poistenému jeho Zamestnávateľom.
43. **Stravné lístky** – stravovacie poukážky, v ľubovoľnej hodnote, ktoré umožňujú nákup alebo zaobstaranie jedla v stravovacích zariadeniach, resp. v iných akceptačných zariadeniach.
44. **Škodová udalosť** – udalosť, na základe ktorej vznikla poistenému škoda, ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poisťné plnenie.
45. **Šperky** – dekoračné predmety slúžiace k ozdobu, napr. náušnice, náramky, retiazky, prstene, a pod., ktoré sú vo výlučnom vlastníctve Poisteného.
46. **Taška** – dámska alebo pánska kabelka, batoh alebo obdobná malá príručná batožina (na nosenie cez rameno alebo v ruke), určená na uchovávanie a prenos drobných osobných vecí.
47. **Technologické zariadenie** – stolové počítače a notebooky.
48. **Urážka** – šírenie informácií o Poistenom, ktoré môžu znižovať jeho dôstojnosť, poškodiť jeho povesť, znižovať jeho vážnosť v spoločnosti, spochybňovať jeho česť alebo vyvolávať posmech.
49. **Začiatok poistenia** – okamih, ktorým sa osoba, na ktorú sa vzťahuje poistenie, stala Poisteným, Poistiteľ nadobudol právo na poisťné podľa uzatvorenej poisťnej zmluvy a vznikla mu povinnosť plniť, ak nastane Poistná udalosť.
50. **Zdravotnícka pomôcka** – akýkoľvek nástroj, prístroj, zariadenie alebo iný výrobok používaný samostatne alebo v kombinácii, určený na terapeutické, diagnostické, preventívne, monitorovacie alebo liečebné účely alebo na zmiernenie ochorenia, alebo kompenzáciu zranenia, či zdravotného postihnutia, ktorý sa nachádza vo vlastníctve Poisteného.
51. **Zmluva** – zmluva medzi Bankou a Klientom o bežnom účte, resp. o kreditnej karte.
52. **Zneužitie Platobnej karty** - použitie Platobnej karty neoprávnenou osobou, v dôsledku jej straty alebo odcudzenia, spočívajúce v uskutočnení neoprávnených transakcií bez vedomia a súhlasu Poisteného, vrátane zneužitia pri internetových transakciách, následkom ktorých vznikla Poistenému finančná strata, pričom tieto transakcie neboli umožnené hrubou nedbanlivosťou Poisteného.
53. **Zneužitie SIM karty** – neoprávnené uskutočnené telefonické hovory alebo odoslané správy, vykonané inou osobou ako Poisteným alebo osobou blízkou Poistenému, s využitím SIM karty po odcudzení mobilného telefónu alebo tabletu, prostredníctvom ktorého bola užívaná a pred žiadosťou o jej zablokovanie.

## Článok 2 Druh a Predmet poistenia

1. Poistiteľ dojednáva v súlade s týmito poisťnými podmienkami poistenie finančnej straty pre klientov vo forme súborov poistenia.
2. Súbor poistenia ŠTANDARD zahŕňa nasledovné poisťné riziká:
  - a/ poistenie pre prípad zneužitia Platobnej karty,
  - b/ poistenie pre prípad odcudzenia hotovosti,
  - c/ poistenie pre prípad straty a odcudzenia nasledovných osobných vecí – platobné karty, osobné doklady, taška, peňaženka, kľúče, slnečné a dioptrické okuliare, lieky a zdravotnícke pomôcky;
  - d/ poistenie pre prípad odcudzenia nasledovných osobných vecí – mobilný telefón vrátane jeho obalu a displeja, tablet, notebook, fotoaparát, videokamera, čítačka, power banka, flash disk USB, adaptér na pripojenie do internetovej siete (wifi dongle), externý hard disk, pamäťová karta, MP3 a MP4 prehrávač, hodinky, slúchadlá, kalkulačka, stravné lístky, platobné poukážky, kozmetika, písacie potreby, vreckové a multifunkčné nože, šperky a služobných vecí;
  - e/ poistenie zneužitia SIM karty mobilného telefónu alebo tabletu.
3. Súbor poistenia PREMIUM zahŕňa:
  - a/ poisťné riziká zahrnuté v Súbore poistenia ŠTANDARD;
  - b/ poistenie nákupu tovaru na internete,
  - c/ poistenie elektronických platieb,
  - d/ poskytovanie asistenčných služieb.
4. Ak poistený nie je klientom Banky, nevzťahujú sa na neho poisťné riziká uvedené v odseku 2 písm. a/ a b/ a ods. 3 písm. c/ tohto článku poisťných podmienok.
5. Územná platnosť poistenia nie je obmedzená.

## Článok 3 Podmienky pre vznik poistenia

1. Poistenie v zmysle týchto poisťných podmienok vzniká iba pre takú fyzickú osobu, ktorá je staršia ako 18 rokov a je plne spôsobilá na právne úkony.
2. V poisťnej zmluve môžu byť stanovené i ďalšie podmienky, ktoré obmedzujú možnosť vzniku poistenia.

## Článok 4 Uzatvorenie poisťnej zmluvy

1. Poisťná zmluva je uzatvorená:

a/ okamihom podpisu návrhu poistnej zmluvy poslednou zmluvnou stranou, pokiaľ sa poistná zmluva uzatvára písomne,  
b/ keď poisťiteľ dostal 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 osoby, ktorá oznámenie odoslala.

#### **Článok 5 Poistná doba, poistné obdobie, začiatok a koniec poistenia.**

1. Poistenie sa dojednáva na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.
2. Poistné obdobie je uvedené v poistnej zmluve a je spravidla ročné alebo mesačné.
3. Začiatok poistenia sa stanoví na 00:00 hod. dňa nasledujúceho po dni uzatvorenia poistnej zmluvy podľa článku 4 bod 1, ak v poistnej zmluve nie je uvedené inak.
4. Koniec poistenia sa stanoví na 24:00 hod. dňa, v ktorom zaniká poistenie podľa poistnej zmluvy a týchto poistných podmienok.

#### **Článok 6 Poistné**

1. Poistné je úhrada za poskytovanie poistnej ochrany dohodnutej v uzatvorenej poistnej zmluve.
2. Výška, splatnosť a spôsob úhrady poistného sú dojednané v poistnej zmluve.
3. Poistné sa platí za dohodnuté poistné obdobia (bežné poistné), a to mesačne alebo ročne, pokiaľ nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.
4. Pre neplatenie poistného poistenie zanikne podľa článku 11, ods. 1, písm. b) týchto poistných podmienok bez náhrady.
5. Poisťiteľ 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“).
6. Akákoľvek platba sa považuje za zaplatenú okamihom, keď je príslušná suma odovzdaná v hotovosti príjemcovi platby alebo deň, hodina a minúta, kedy dôjde k pripísaniu príslušnej sumy na účet príjemcu.

#### **Článok 7 Zmeny poistenia**

1. Zmenu rozsahu už dojednaného poistenia je možné uskutočniť len vzájomnou dohodou zmluvných strán a to vo forme dodatku k poistnej zmluve.
2. Ak sa zmluvné strany dohodnú na zmene rozsahu už dojednaného poistenia, zmena poistenia sa stáva účinnou dohodnutým dňom, nie však skôr ako nultou hodinou dňa nasledujúceho po uzavretí dohody o takejto zmene, pokiaľ nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.

#### **Článok 8 Poistná udalosť**

1. Poistenie sa vzťahuje na Poistné udalosti, ktoré nastanú v priebehu trvania poistenia a sú špecifikované v ods. 2. a nasl. tohto článku.
2. Poistnou udalosťou sa rozumie finančná strata poisteného, ku ktorej dôjde v dôsledku,  
a) zneužitia Platobnej karty;  
b) odcudzenia hotovosti;  
c) straty alebo odcudzenia Osobných vecí a Služobných vecí;  
d) zneužitia SIM karty odcudzeného mobilného telefónu alebo tabletu;  
e) nedodania tovaru, neúplného dodania tovaru alebo dodania poškodeného tovaru zakúpeného prostredníctvom internetu;  
f) zneužitia elektronických platieb.

3. Za poistnú udalosť sa v prípade poistenia podľa Článku 2 ods. 3 písm. d) rozumie požiadavka poisteného na poskytnutie asistenčných služieb.

4. **V prípade zneužitia Platobnej karty** sa za poistnú udalosť považuje odcudzenie alebo strata Platobnej karty Poisteného, v dôsledku čoho došlo k následnému zneužitiu Platobnej karty neoprávnenou osobou, spočívajúcemu v uskutočnení neoprávnených transakcií za použitia PIN kódu Platobnej karty alebo iných ochranných prvkov Platobnej karty alebo bez ich použitia v dobe maximálne 120 hodín pred požiadanim o blokovanie Platobnej karty. Dňom vzniku Poistnej udalosti sa rozumie deň, keď došlo k odcudzeniu alebo strate.

5. **V prípade odcudzenia hotovosti** sa za poistnú udalosť považuje odcudzenie hotovosti:

- a/ ktorú poistený vybral z účtu v Banke najneskôr 120 hodín pred poistnou udalosťou;
- b/ ku ktorému došlo pri násilnom prepadaní alebo ak bol Poistený prinútený vybrať hotovosť pod hrozbou fyzického násillia použitého voči nemu alebo jemu blízkej osobe, a k uvedeným udalostiam došlo najneskôr 12 hodín od výberu z účtu v Banke.

6. **V prípade straty alebo odcudzenia Osobných vecí** sa za poistnú udalosť považuje:

- a/ strata alebo odcudzenie Osobných vecí uvedených v Článku 2 ods. 2 písm. c) týchto poistných podmienok;
- b/ odcudzenie Osobných vecí a Služobných vecí uvedených v Článku 2 ods. 2 písm. d) týchto poistných podmienok,

ku ktorým dôjde v čase trvania poistenia.

7. **V prípade zneužitia SIM karty mobilného telefónu alebo tabletu** sa za poistnú udalosť považuje zneužitie SIM karty odcudzeného osobného alebo služobného mobilného telefónu alebo tabletu

8. **V prípade nedodania tovaru, neúplného dodania tovaru alebo dodania poškodeného tovaru zakúpeného prostredníctvom internetu:**

- a/ Poistenie sa vzťahuje len na tovar:
  - (i) zakúpený Poisteným (Poistený, ďalej aj ako „Kupujúci“)
  - (ii) zakúpený ako nový;
  - (iii) ktorého cena bola Poisteným ako Kupujúcim preukázateľne uhradená;
  - (iv) ak hodnota objednávky tovaru bola vyššia ako 20 € zahŕňajúc aj uplatnenie prípadných zliav alebo zľavových kupónov, ako aj nákladov na dopravu;
  - (v) zakúpený prostredníctvom internetu od predávajúceho so sídlom v krajinách Európskej únie, Austrálii, na Islande, v Izraeli, v Japonsku, Kanade, Nórsku, na Novom Zélande, vo Švajčiarsku, Spojených štátoch amerických, vo Veľkej Británii alebo od právnickej osoby na nasledovných internetových portáloch: Amazon, Ebay, Aukro, pričom predávajúci musí mať sídlo v uvedených štátoch.
- b/ Poistenie sa vzťahuje len na finančnú stratu spôsobenú:
  - (i) doručením vadného, poškodeného, neúplného tovaru alebo odlišného tovaru ako bol objednaný tovar;
  - (ii) nedoručením objednaného tovaru, pričom
    - tovar sa považuje za nedoručený, ak uplynulo 30 dní od ukončenia reklamačného konania, ak naďalej trvá dôvod reklamácie,
    - uplynutím 60 dní od začatia reklamačného konania;
  - (iii) nevrátením peňažnej sumy za vrátený alebo stornovaný tovar; pričom musí byť splnená podmienka, že bolo začaté reklamačné konanie.
- c/ Tovar sa považuje doručený, ak bol doručený Poistenému v Dohodnutom termíne.
- d/ Reklamačné konanie:

- (i) Reklamačné konanie sa považuje za začaté v momente, keď Poistený preukázateľne skontaktuje osobu zodpovednú podľa reklamačného poriadku internetového obchodu so žiadosťou o dodanie tovaru a vyriešenie situácie.
- (ii) Reklamačné konanie sa považuje za ukončené v prípade, ak:
  - predávajúci napriek preukázateľnej snahe Poisteného, neposkytol nový termín doručenia, tovar nedoručil, neposkytol Poistenému alternatívu objednaného tovaru, tovar neopravil alebo neposkytol nový tovar ako náhradu za poškodený tovar;
  - predávajúci ukončil svoju činnosť, potvrdil nedoručenie tovaru, bolo voči nemu začaté konkurzné alebo obdobné konanie podľa zákona 7/2005 Z.z. o konkurze a reštrukturalizácii alebo nedošlo k uspokojeniu nároku Poisteného v rámci daného konania.
- (iii) Poistený je povinný postupovať podľa reklamačného poriadku a pokynov osoby zodpovednej za reklamáciu.

**9. V prípade zneužitia elektronických platieb** sa za poistnú udalosť považuje:

- a/ Zneužitie elektronických platieb vykonaných cez mobilný telefón alebo tablet, zneužitie platobnej karty (bez toho, aby došlo k jej odcudzeniu), alebo virtuálnej karty alebo elektronickej peňaženky (NFC a všetky oficiálne aplikácie Banky)
- b/ zneužitie internetového a mobilného bankovníctva

10. Vyšetrovanie škodovej udalosti a likvidáciu poistnej udalosti vykonáva Poistiteľ alebo administrátor. Tam, kde sa v poistnej zmluve alebo v týchto poistných podmienkach v súvislosti so škodovou, resp. poistnou udalosťou používa pojem Poistiteľ, myslí sa tým primerane aj administrátor.

11. Poistná udalosť musí byť bez zbytočného odkladu písomne oznámená Poistiteľovi po jej vzniku, spolu s predložením dokladov požadovaných Poistiteľom, a to podľa týchto poistných podmienok a uzatvorenej poistnej zmluvy.

12. V prípade pochybností o vzniku poistnej udalosti je povinnosťou poisteného preukázať, že k poistnej udalosti došlo v deklarovanom rozsahu.

## Článok 9 Poistné plnenie

1. V prípade Poistnej udalosti, ktorá nastane počas trvania poistenia, pokiaľ Poistený splnil podmienky pre vznik nároku na poistné plnenie podľa poistnej zmluvy a týchto poistných podmienok a potom, čo Poistiteľ obdržal doklady uvedené v týchto poistných podmienkach a poistnej zmluve, poskytne Poistiteľ poistné plnenie Oprávnenej osobe, po zohľadnení obmedzení v tomto bode a bode 2 tohto článku poistných podmienok, pričom:

**1.1 V prípade zneužitia Platobnej karty**, ktorá bola stratená alebo odcudzená:

- a/ poistné plnenie zodpovedá:
  - (i) výške neoprávnených transakcií vykonaných Platobnou kartou v dobe maximálne 120 hodín pred požiadaním o blokovanie Platobnej karty,
  - (ii) poplatkom spojených s blokovaním Platobnej karty a vydaním novej Platobnej karty,
  - (iii) poplatku za poskytnutie náhradnej hotovosti v zahraničí (tzv. Emergency Cash) alebo náhradnej Platobnej karty v zahraničí (tzv. emergency Card).

Poistné plnenie spočívajúce v úhrade poplatku podľa bodov (ii) a/alebo (iii) bude poskytnuté aj prípade, ak nedošlo k zneužitiu Platobnej karty.

b/ V prípade, ak nie je možné určiť presný čas (hodina a minúta) neoprávnenej transakcie, poistné plnenie zodpovedá súčtu neoprávnených transakcií, ku ktorým dôjde v deň nahlásenia blokácie odcudzenej alebo stratenej Platobnej karty.

c/ Maximálna výška poistného plnenia je v prípade zneužitia Platobnej karty s použitím PIN kódu karty 3 000 €, v prípade zneužitia Platobnej karty bez použitia PIN kódu je maximálna výška poistného plnenia 50 €.

**1.2 V prípade odcudzenia hotovosti** výška poistného plnenia zodpovedá:

a/ hodnotu odcudzenej hotovosti, ktorú Poistený vybral z Bankomatu alebo na pobočke Banky, a to v najneskôr 120 hodín pred poistnou udalosťou pričom maximálna výška poistného plnenia je 200 €.

b/ V prípade odcudzenia hotovosti pri násilnom prepadaní alebo ak bol Poistený prinútený vybrať hotivosť z bankomatu pod hrozbou fyzického násillia použitého voči nemu alebo jemu blízkej osobe a k odcudzeniu hotovosti pri násilnom prepadaní došlo najneskôr 12 hodín od jej výberu na pobočke Banky alebo v Bankomate, poistné plnenie bude poskytnuté v maximálnej výške 1 900 €.

**1.3 V prípade straty alebo odcudzenia Osobných vecí a/alebo Služobných vecí**

a/ Výška poistného plnenia zodpovedá hodnote, príp. nákladom nevyhnutne vynaloženým Poisteným spojeným s náhradou stratených alebo odcudzených Osobných vecí a odcudzených Služobných vecí.

b/ Zaoštarané náhradné veci musia byť totožné alebo podobné čo do rozsahu funkčnosti, ceny a kvality ako odcudzené alebo stratené veci. Pokiaľ nie je možné splniť túto podmienku, Poistený má možnosť zaoštarat si Osobnú vec vyššieho štandardu, poistné plnenie je však v takom prípade obmedzené Kúpnu cenou odcudzenej alebo stratenej veci, ako aj maximálnou výškou poistného plnenia podľa písm. f) tohto Článku a odseku poistných podmienok.

c/ Špeciálne ustanovenia ohľadne niektorých osobných vecí:

(i) Odcudzený mobil, tablet, notebook, fotoaparát, videokamera, čítačka, power banka, flash disk USB, wifi dongle externý hard disk, pamäťová karta, MP3 a MP4 prehrávač, hodinky typu smart watch, kalkulačka, slúchadlá, nesmú byť v čase poistnej udalosti staršie ako 3 roky.

(ii) Poistenie sa vzťahuje len na šperky a hodinky, ktoré boli Poistenému odcudzené v čase, keď ich mal pri sebe alebo na sebe.

d/ V prípade Služobných vecí nárok na poistné plnenie vznikne, pokiaľ Poistený zodpovedá zamestnávateľovi za škodu v dôsledku odcudzenia služobných vecí a zamestnávateľ si uplatňuje voči zamestnancovi náhradu škody. K odcudzeniu Služobných vecí musí dôjsť počas trvania poistenia, k rozhodnutiu o zodpovednosti Poisteného môže dôjsť aj po ukončení poistenia.

e/ Poistné plnenie bude poskytnuté len za jeden osobný a jeden služobný mobilný telefón, jeden osobný a jeden služobný tablet, jeden osobný a jeden služobný notebook, ktorý má Poistený v čase odcudzenia pri sebe.

f/ Maximálna výška poistného plnenia je 1 900 € na jednu poistnú udalosť.

**1.4 V prípade zneužitia SIM karty mobilného telefónu alebo tabletu** výška poistného plnenia zodpovedá:

a/ Cene služieb využitých prostredníctvom odcudzeného mobilného telefónu alebo tabletu a SIM karty, a to za obdobie

maximálne 96 hodín pred podaním žiadosti o zablokovanie SIM karty u mobilného operátora;

b/ Nákladom spojeným s blokáciou mobilného telefónu alebo tabletu a SIM karty a vydaním náhradnej SIM karty.

c/ Maximálna výška poistného plnenia je 1900 €, ktorá sa zahŕňa do limitu uvedeného v bode 1.3. písm. f/ tohto článku.

#### **1.5 V prípade nedodania tovaru, neúplného dodania tovaru alebo dodania neobjednaného tovaru zakúpeného prostredníctvom internetu:**

a/ Nárok na poistné plnenie vznikne až po uplynutí lehôt podľa Článku 8 ods. 8 písm. b) bod (ii) z dôvodu neúspešnej reklamácie. Výška poistného plnenia zodpovedá výške finančnej straty, maximálne do výšky Kúpnej ceny objednaného tovaru a nákladov na dopravu.

b/ Za jednu poistnú udalosť sa považuje finančná strata, ktorá vznikla v súvislosti s jednou objednávkou, bez ohľadu na množstvo tovaru, ktoré uvedená objednávka zahŕňa.

c/ Podmienkou vzniku nároku na poistné plnenie je okrem ukončenia reklamačného konania kontaktovanie poskytovateľa asistenčných služieb a využitie právnej asistencie podľa ods. 8 tohto Článku poistných podmienok.

#### **1.6 V prípade dodania poškodeného alebo vadného tovaru zakúpeného prostredníctvom internetu:**

a/ Nárok na poistné plnenie vznikne až po uplynutí lehôt podľa Článku 8 ods. 8 písm. b) bod (ii) z dôvodu neúspešnej reklamácie. Poistiteľ poskytne poistné plnenie podľa povahy tovaru a dohody s Poisteným, resp. Oprávnenou osobou, a to nasledovne:

(i) Opravu tovaru v servisnom stredisku (najmä v prípade elektroniky a podobných vecí);

(ii) úhradu nákladov opravy, ktorú si Poistený sám zabezpečil, pričom musí byť splnená podmienka opravy v autorizovanom servise a Poistený je povinný predložiť doklad o úhrade nákladov na opravu vrátane nákladov na dopravu do servisu;

(iii) náhradu kúpnej ceny vrátane nákladov na dopravu v prípade, ak nie je možné tovar opraviť, napr. z dôvodu úplného zničenia tovaru, resp. náklady na opravu by presiahli kúpnu cenu tovaru.

b/ Výška poistného plnenia zodpovedá výške finančnej straty, maximálne do výšky Kúpnej ceny objednaného tovaru a nákladov na dopravu, maximálna výška poistného plnenia je 2 000 €, a to aj v prípade, ak kúpna cena a náklady na dopravu sú vyššie ako uvedený limit.

c/ Podmienkou vzniku nároku na poistné plnenie je okrem ukončenia reklamačného konania kontaktovanie poskytovateľa asistenčných služieb a využitie právnej asistencie podľa ods. 8 tohto Článku poistných podmienok.

#### **1.7 V prípade poistenia elektronických platieb** poistné plnenie zodpovedá výške neoprávnených transakcií, maximálne v hodnote 3 000 €.

2. Poistné plnenie z poistných rizík uvedených v ods. 1 tohto článku môže byť poskytnuté maximálne za 2 poistné udalosti za kalendárny rok.

3. Ak vznikol nárok na poistné plnenie, poistiteľ je povinný poistné plnenie vyplatiť do 15 dní odo dňa skončenia vyšetrovania potrebného na zistenie rozsahu svojej povinnosti plniť. Ak sa nemôže skončiť vyšetrenie do jedného mesiaca potom, keď sa Poistiteľ o Poistnej udalosti dozvedel, je Poistiteľ povinný na požiadanie poskytnúť Poistenému primeraný preddavok. Poistné plnenie bude Poistenému uhradené prevodom na bankový účet podľa pokynov Poisteného.

4. V prípade, že dôjde zo strany tretej osoby k dodatočnej náhrade nákladov vzniknutých Poistenému v súvislosti s Poistnou udalosťou,

príčom vynaloženie týchto nákladov už bolo nahlásené Poistiteľovi a Poistiteľ už poskytol poistné plnenie, je Poistený povinný takéto poistné plnenie alebo jeho časť rovnajúcu sa nákladom uhradeným treťou osobou vrátiť Poistiteľovi. To platí i v prípade, ak Poistený získa späť odcudzenú vec, za ktorú už Poistiteľ poskytol poistné plnenie.

5. Poistiteľ je oprávnený poistné plnenie odmietnuť:

a) ak sa dozvie až po Poistnej udalosti, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede nemohol zistiť pri dojednávani poistenia, a ktorá pre vznik poistenia bola podstatná, alebo

b) ak Poistený pri uplatňovaní si práva na poistné plnenie uvedie vedome nepravdivé alebo účelovo skreslené údaje týkajúce sa vzniku udalosti alebo jej rozsahu alebo podstatné údaje o takejto udalosti zamlčí.

Odmietnutím poistného plnenia podľa tohto bodu poistenie zanikne.

6. V prípade, že k Poistnej udalosti dôjde následkom užívania omamných látok, alebo liekov v dávkach nezodpovedajúcich lekárskeму predpisu, alebo ak bola Poistná udalosť spôsobená užitím alkoholu, či sústavným alkoholizmom alebo ak malo porušenie povinností Poisteného z poistnej zmluvy podstatný vplyv na vznik Poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu Poistnej udalosti, je Poistiteľ oprávnený poistné plnenie z poistnej zmluvy primerane znížiť, podľa toho aký vplyv mali tieto skutočnosti na vznik Poistnej udalosti a rozsah povinnosti plniť.

7. Právo na poistné plnenie nezaniká zánikom poistenia, pokiaľ k zániku poistenia došlo až po vzniku Poistnej udalosti a právo na poistné plnenie bolo u Poistiteľa riadne uplatnené bez zbytočného odkladu.

#### **8. Poskytovanie asistenčných služieb:**

8.1 Asistenčné služby sú Poistenému poskytované ako doplnok k poisteniu podľa týchto poistných podmienok. Ich poskytovanie zabezpečuje Poistiteľ v spolupráci s Poskytovateľom asistenčných služieb.

8.2 Asistenčné služby sú poskytované v nasledovnom rozsahu:

a/ právna asistencia pri presadzovaní oprávnených záujmov Poisteného v prípade nedodania tovaru alebo dodania poškodeného tovaru objednaného prostredníctvom internetu alebo v prípade zneužitia Platobnej karty;

b/ technická asistencia alebo odborná konzultácia v prípade poškodenia dobrého mena Poisteného na internete;

c/ technická podpora pri používaní technologického zariadenia;

d/ obnova dát z dátového nosiča.

8.3 Poistený má možnosť využiť právnu assistenciu v prípade, ak má dojednané poistenie nákupu tovaru na internete alebo poistenie pre prípad zneužitia Platobnej karty.

8.4 Ostatné asistenčné služby (uvedené v ods. 8.2 písm. b/ až d/) má Poistený možnosť využiť v prípade, ak má dojednané poistenie podľa týchto poistných podmienok.

8.5 V prípade škodovej udalosti z Poistenia nákupu na internete bude Poistenému poskytnutá právna asistencia spočívajúca v odbornej konzultačnej pomoci pri reklamačnom konaní za účelom riadneho dodania objednaného tovaru, príp. vrátenia zaplatenej Kúpnej ceny nedodaného tovaru, resp. poskytnutie primeranej zľavy alebo vykonanie opravy v prípade dodania poškodeného tovaru.

8.6 V prípade škodovej udalosti z Poistenia elektronických platieb bude Poistenému poskytnutá právna asistencia spočívajúca v odbornej konzultačnej pomoci pri riešení vzniknutej situácie.

8.7 Odborná právna asistencia má formu jednorazovej telefonickej konzultácie s právnikom, ktorý Poistenému poradí, aký postup je možné uplatniť vo vzniknutej situácii. Odborná právna asistencia bude Poistenému poskytnutá v rozsahu maximálnom rozsahu 60 minút, a to maximálne dvakrát za kalendárny rok.

8.8 V prípade, že počas trvania Poistenia dôjde k ohováraniu, urážke alebo k vyzradeniu citlivých informácií o Poistenom na internete, resp. ak Poistený potrebuje v priebehu trvania poistenia základné informácie ohľadne bezpečnosti v online prostredí, bude mu poskytnutá technická asistencia alebo jednorazová odborná konzultácia.

8.9 V prípade ohovárania, urážky alebo vyzradenia citlivých informácií na internete bude Poistenému poskytnutá technická asistencia spočívajúca v maximálnej snahe o odstránenie alebo zneviditeľnenie citlivých informácií (informácií týkajúcich sa národnostného, rasového alebo etnického pôvodu, politických postojov, náboženstva, zdravotného stavu, sexuálneho života, a pod.) alebo problematického obsahu (ohováranie, urážka, vyzradená informácia), ktorý je umiestnený na internete a snahe o odstránenie alebo zneviditeľnenie obsahu, ktorý porušuje pravidlá a podmienky jednotlivých internetových portálov, resp. internetových diskusií. Poistený je povinný v prípade záujmu o využitie technickej asistencie oznámiť túto skutočnosť bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi asistenčných služieb. Odmena zmluvnému dodávateľovi za poskytnutie technickej asistencie alebo odbornej konzultácie bude za Poisteného uhradená maximálne v hodnote 400 €.

8.10 V prípade záujmu o základné informácie ohľadne bezpečnosti v online prostredí, bude Poistenému poskytnutá jednorazová telefonická konzultácia v maximálnom rozsahu 60 minút.

8.11 V prípade technickej podpory pri používaní technologického zariadenia bude poistenému poskytnutá telefonická alebo vzdialená asistencia.

a/ Poistený je povinný kontaktovať Poskytovateľa asistenčnej služby, ktorý rozhodne, či bude poistenému poskytnutá telefonická alebo vzdialená asistencia v maximálnom rozsahu 60 minút.

b/ Telefonická asistencia spočíva v poskytnutí jednorazovej odbornej konzultácie týkajúcej sa používania technologického zariadenia alebo jeho nastavenia. Telefonická asistencia bude Poistenému poskytnutá, pokiaľ nie je možné poskytnúť vzdialenú asistenciu.

c/ Vzdialená asistencia je poskytovaná v nasledovnom rozsahu:

(i) podpora pri používaní a inštalácii nasledujúceho hardwaru: stolové počítače, notebooky, periférne zariadenia (zariadenia, ktoré sú pripojené k počítaču pomocou USB, lan alebo wifi rozhrania);

(ii) podpora pri nastavení a používaní počítača, inštalácia a odinštalovanie bežne dostupného a výrobcom podporovaného softwaru, pokiaľ má užívateľ k dispozícii príslušnú licenciu alebo sa aktualizácia poskytuje zdarma;

(iii) podpora a poradenstvo pri používaní elektronickej pošty, používaní vyhľadávačov na internete, nakupovania na internete a informácie o bezpečnosti platieb na internete;

(iv) nastavenie antivírusového programu a zabezpečenie počítača vrátane odstránenia vírusov.

d/ Podporovanými operačnými systémami sú bežne dostupné a výrobcom zariadenia podporované operačné systémy MS Windows a Mac OS.

e/ Podporovanými prehliadačmi sú bežne dostupné prehliadače a prehliadače podporované výrobcom zariadenia.

f/ Podporovaným softwarom a podporovanými aplikáciami sú bežne dostupné a výrobcom zariadenia podporované verzie softwaru a aplikácií.

g/ V prípade vzdialenej asistencie zariadenie musí byť pripojené na internet.

h/ Pokiaľ nie je možné poskytnúť vzdialenú asistenciu, bude Poistenému poskytnutá telefonická asistencia.

i/ Poistený si musí byť vedomý, že niektoré infiltrácie (vírusy) nie je možné vyliečiť (odstrániť). Existuje aj riziko možnej straty dát pri asistencii.

j/ Vzdialená asistencia nie je poskytovaná v prípade iného než bežne dostupného softwaru a u softwaru vyrobeného na zákazku.

k/ Vzdialená asistencia sa neposkytuje v prípade, ak neexistuje manuál k zariadeniu v slovenskom, českom alebo anglickom jazyku, ktorý je k dispozícii k stiahnutiu na internete alebo ho Poistený môže poslať v elektronickej podobe.

8.12 V prípade obnovy dát:

a/ ak poškodenie dátového nosiča, ktorý je vo vlastníctve Poisteného znemožní prístup k informáciám uloženým na poškodenom nosiči (napr. nie je možný prístup k dátam na nosiči, nie je možné načítať súborový systém, objavuje sa chyba pri otváraní súboru, a pod.), bude Poistenému poskytnutá asistencia ohľadne obnovy dát na poškodenom nosiči.

b/ obnovu je možné vykonať len v prípade nasledovných typov datových nosičov:

(ii) pevné disky (IE, IDE na RAID0, SATA, SATA na RAID0, USB/FireWire, Microdrive, PCMCIA, SSD);

(iii) Vynímateľné USB zariadenia;

(iv) pamäťové karty (Flash, PCMCIA, Memory Stick, Microdrive);

(v) fotografické karty (SD, MMC);

(vi) CD, DVD, Blu-ray;

(vii) mobilné telefóny;

(viii) tablety.

c/ Obnovu dát je možné poskytnúť za nasledovných podmienok:

(i) Podporovanými operačnými systémami sú bežne dostupné a výrobcom podporované operačné systémy MS Windows a Mac OS;

(ii) Poskytovateľ asistenčných služieb nezodpovedá za výsledok poskytnutej služby a Oprávnená osoba berie na vedomie, že k obnove dát nemusí dôjsť aj napriek najväčšiemu možnému úsiliu vynaloženému Poskytovateľom služieb v rámci stanoveného časového limitu. Oprávnená osoba týmto berie na vedomie, že jej nebude poskytnuté žiadne odškodnenie alebo kompenzácia, pokiaľ sa obnoví dáta čiastočne alebo vôbec nepodarí, resp. bude poškodený dátový nosič;

(iii) Oprávnená osoba berie na vedomie, že snaha o obnovenie dát môže spôsobiť ešte väčšie poškodenie nosiča alebo zariadenia, príp. definitívne zničenie alebo úplnú stratu obsiahnutých dát;

(iv) Poskytovateľ asistenčných služieb a Oprávnená osoba budú považovať všetky informácie, dáta, metódy a dokumentáciu, s ktorými sa oboznámili, resp. mohli oboznámiť v dôsledku využitia obnovy dát za prísne dôverné;

(v) Poskytovateľ asistenčných služieb prevezme od Oprávnenej osoby poškodený nosič a príslušné heslá;

(vi) Poskytovateľ asistenčných služieb nezodpovedá za škodu ktoré môžu nastať na nosiči počas prepravy, rovnako nezodpovedá za ušlý zisk alebo iný vyplývajúci dôsledok;

(vii) po prevzatí poškodeného nosiča bude vykonaná diagnostika a analýza za účelom zistenia možnosti obnovy dát. V prípade, ak by náklady obnovy dát

presiahli maximálne možné poistné plnenie, Oprávnená osoba si môže objednať obnovu dát na svoje meno a vlastné náklady;

(viii) v prípade úspešnej obnovy dát zašle zmluvný dodávateľ dáta Oprávnenej osobe z poškodeného nosiča na novom nosiči. V prípade, že obnova dát nebude úspešná, resp. náklady na obnovu dát presiahnu maximálnu výšku poistného plnenia a Oprávnená osoba nemá záujem o obnovu dát na vlastné náklady, Poskytovateľ služieb zašle nosič naspäť Oprávnenej osobe;

(ix) Poskytovateľ asistenčných služieb je oprávnený za účelom predchádzania novej strate dát počas zasielania nosiča oprávnenej osobe uložiť kópie obnovených informácií. Po uplynutí 15 dní odo dňa zaslania nosiča s obnovenými dátami bude záložná kópia s dátami zničená.

(x) Odmena zmluvnému dodávateľovi za obnovu dát bude za Poisteného uhradená maximálne v hodnote 800 € vrátane dopravy poškodeného nosiča a nákladov na obstaranie náhradného nosiča.

8.13 Každá z asistenčných služieb uvedených v ods. 8.2 písm. b/ až d/ môže byť poskytnutá jedenkrát za kalendárny rok.

### Článok 10 Výluky z poistného plnenia

1. Poistiteľ nie je povinný plniť z udalostí, ku ktorým dôjde v súvislosti s alebo v dôsledku:

- úmyselného alebo podvodného konania Poisteného, Osoby blízkej Poistenému alebo inej osoby konajúcej z podnetu Poisteného;
- hrubej nedbanlivosti Poisteného alebo Osoby blízkej Poistenému;
- zničenia, poškodenia alebo zabavenia Osobných vecí, platobnej karty, a hotovosti, oprávnenými úradnými osobami;
- občianskych vojen, alebo vojnových udalostí, aktívnej účasti Poisteného na nepokojoch, trestných činoch a priestupkoch, teroristických akciách a sabotážach;
- atómových výbuchov všeobecne ako aj radiácie;
- manipulácie so zbraňami, výbušninami, horľavými a toxickými látkami;
- akýchkoľvek iných aktov násillia, na ktorých sa Poistený podieľal.

2. V prípade zneužitia Platobnej karty Poistiteľ nie je povinný plniť z udalostí, ku ktorým dôjde v súvislosti s alebo v dôsledku:

- zneužitia Platobnej karty Osobou blízkou;
- zneužitia Platobnej karty predtým než ju Poistený prevzal;
- zneužitia Platobnej karty, ku ktorému došlo po podaní žiadosti o zablokovanie alebo ktorému došlo viac ako 120 hodín pred podaním žiadosti o jej zablokovanie;
- zneužitia Platobnej karty, ktorá nebola stratená alebo odcudzená;
- zneužitia Platobnej karty bez toho, aby bola Platobná karta fyzicky predložená – uvedená výluka sa nevzťahuje na internetové transakcie;
- použitia Platobnej karty s využitím PIN za predpokladu, že je preukázateľné, že poistený mal PIN uložený spolu s Platobnou kartou, nebola prekonaná prekážka (uzamknutý priestor, napr. byt, trezor a iné) alebo nebola použitá hrozba fyzického a/alebo psychického násillia na získanie PIN, čo musí byť preukázané podaním trestného oznámenia zo strany držiteľa Platobnej karty;
- neoprávnených platieb vzniknutých v dôsledku zlyhania IT systému spoločnosti prevádzkujúcej platobné aplikácia (napr. hackerstvo, počítačové vírusy);
- zneužitia Platobnej karty vzniknuté v dôsledku oneskoreného oznámenia Banke straty alebo odcudzenia Platobnej karty.

3. V prípade odcudzenia hotovosti Poistiteľ nie je povinný plniť z udalostí, ku ktorým dôjde v dôsledku výberu hotovosti inou

Platobnou kartou ako je Platobná karta vydaná Bankou: Slovenská sporiteľňa, a.s..

4. V prípade straty alebo odcudzenia Osobných vecí Poistiteľ nie je povinný plniť z udalostí, ku ktorým dôjde v súvislosti s alebo v dôsledku:

- používania Osobnej veci v čase škodovej udalosti inou osobou ako Poisteným;
- zabudnutia Osobných vecí Poisteným;
- straty alebo odcudzenia obsahu stratenej alebo odcudzenej Peňaženky alebo Tašky, pokiaľ nie je v týchto poistných podmienkach uvedené inak;
- odcudzenia, pokiaľ k nemu došlo počas jeho prepravy vykonávanej na základe prepravnej zmluvy;

5. V prípade zneužitia SIM karty mobilného telefónu alebo tabletu Poistiteľ nie je povinný plniť z udalostí, ku ktorým dôjde v súvislosti s alebo v dôsledku:

- zneužitia SIM karty mobilného telefónu a tabletu, pokiaľ k nej pridelené telefónne číslo nie je operátorom mobilnej siete evidované na Poisteného;
- zneužitia SIM karty, ku ktorému došlo po podaní žiadosti o jej zablokovanie alebo ku ktorému došlo viac ako 96 hodín pred podaním žiadosti o jej zablokovanie;
- neoprávnených platieb vzniknutých v dôsledku zlyhania IT systému spoločnosti prevádzkujúcej platobné aplikácia (napr. hackerstvo, počítačové vírusy);

6. V prípade nedodania tovaru, neúplného dodania tovaru alebo dodania poškodeného tovaru zakúpeného prostredníctvom internetu Poistiteľ nie je povinný plniť z udalostí, ku ktorým dôjde v súvislosti s alebo v dôsledku:

- prepravy tovaru;
- ak Poistený zapríčinil svojim konaním negatívny výsledok reklamačného konania;
- ak ide o niektorý z nasledujúcich tovarov: nehnuteľnosti, zvieratá, rastliny, cenné papiere, kupóny, certifikáty, poštové a diaľničné známky, kolký, potravinársky tovar, tovar podliehajúci skaze, akékoľvek zbrane, výbušniny, digitálne dáta akéhokoľvek druhu, pokiaľ nie sú uložené na dátovom nosiči (napr. dvd, flash disk), alkohol, návykové látky, pornografiu, resp. akýkoľvek tovar, ktorého nákup alebo držba je v rozpore s dobrými mravmi alebo s právnymi predpismi Slovenskej republiky, tovar používaný za účelom akejkolvek zárobkovej činnosti.

7. V prípade poistenia elektronických platieb Poistiteľ nie je povinný plniť z udalostí, ku ktorým dôjde v súvislosti s alebo v dôsledku:

- zneužitia elektronickej platby Osobou blízkou,
- hrubej nedbanlivosti Poisteného alebo Osoby blízkej Poistenému (napr. oznámenie autorizačných údajov a hesiel tretej osobe osobne, telefonicky, elektronicky).

8. Poistiteľ nie je povinný plniť v prípade, ak Poistenému bolo poskytnuté poistné plnenie v rámci iného poistenia, z ktorého má Poistený nárok na poistné plnenie (napr. cestovné poistenie).

9. Poistiteľ nie je povinný plniť a poistné plnenie nezahŕňa úhradu nákladov vynaložených Poisteným v súvislosti s hľadaním stratenej alebo odcudzenej veci, náklady spojené s požičkou finančných prostriedkov od akýchkoľvek právnických alebo fyzických osôb, ani náklady vynaložené v rozpore s platnými právnymi predpismi.

10. Poistiteľ nie je v zmysle týchto poistných podmienok povinný plniť za poistné udalosti v nasledujúcich prípadoch:

- ak boli osobné veci ponechané na viditeľnom mieste v motorovom vozidle,
- ak Poistený nevie alebo nechce Poistiteľovi uviesť okolnosti, za akých k odcudzeniu došlo,

c/ za akékoľvek finančné škody alebo straty, v týchto poisťných podmienkach neuvedené, ktoré Poistenému vznikli počas alebo následne po poisťnej udalosti.

10. Poistiteľ na základe svojho rozhodnutia, prihladnuc na povahu poisťnej udalosti, môže poskytnúť poisťné plnenie, prípadne znížené poisťné plnenie i v prípadoch, na ktoré sa vzťahujú výluky z poisťného plnenia podľa týchto poisťných podmienok.

### Článok 11 Zánik poistenia

1. Poistenie zaniká:

- a) dňom smrti Poisteného,
  - b) pre nezaplatenie poisťného podľa § 801 Občianskeho zákonníka,
  - c) výpoveďou podľa ustanovení § 800 ods. 1 Občianskeho zákonníka;
  - d) odstúpením od poisťnej zmluvy podľa § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Poistiteľ môže odstúpiť od poisťnej zmluvy aj len v časti týkajúcej sa poistenia, vo vzťahu ku ktorému došlo ku skutočnosti, ktorá oprávňuje Poistiteľa postupovať podľa § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka;
  - e) odmietnutím plnenia v súlade s ust. § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka a podľa článku 9 ods. 5 poisťných podmienok;
  - f) okamihom zistenia podvodného konania Poisteného;
  - g) ak bola poisťná zmluva uzatvorená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, tak odstúpením od poistenia v zmysle zákona č. 266/2005 Z. z.;
  - h) ďalšími spôsobmi uvedenými na inom mieste týchto poisťných podmienok, v poisťnej zmluve alebo stanovenými zákonom.
2. Poistenie zaniká v dôsledku tej skutočnosti uvedenej v ods. 1. tohto článku poisťných podmienok, ktorá nastane ako prvá.
3. Odstúpenie je potrebné odoslať najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty v písomnej forme na adresu sídla Poistiteľa podľa článku 16 týchto poisťných podmienok.
4. Poistiteľ má právo na poisťné za dobu do zániku poistenia v súlade s ustanovením § 803 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Poistiteľ vráti Poistníkovi nespotrebované poisťné, ktoré sa určí ako rozdiel zaplateného poisťného a spotrebovaného poisťného.

### Článok 12 Povinnosť Poistiteľa

1. Povinnosťou Poistiteľa je plniť z Poisťných udalostí v súlade s týmito poisťnými podmienkami a v súlade s ustanoveniami poisťnej zmluvy.
2. Poistiteľ je povinný prešetriť každú Poisťnú udalosť o ktorej sa dozvie a písomne informovať Poisteného o výsledku takéhoto prešetrenia.
3. Poisťná zmluva môže stanoviť aj ďalšie povinnosti Poistiteľa.

### Článok 13 Povinnosti Poistníka a Poisteného

1. Poistník je povinný platiť poisťné podľa článku 6 týchto poisťných podmienok.
2. Poistený aj Poistník sú povinní odpovedať Poistiteľovi pravdivo a úplne na všetky písomné otázky týkajúce sa poistenia. To isté platí i pri zmene poistenia. Poistený je povinný poskytovať Poistiteľovi informácie, ktoré súvisia s poistením, a to v rozsahu stanovenom v poisťnej zmluve.
3. Poistený je povinný počínať si tak, aby predchádzal vzniku vlastnej alebo cudzej škody, ktorá by mohla byť poisťnou udalosťou. V prípade poisťnej udalosti je Poistený povinný vykonať všetky jemu dostupné a účelné opatrenia na odvrátenie Poisťnej udalosti alebo na zabránenie zväčšenia jej rozsahu.
4. V prípade škodovej, resp. poisťnej udalosti je Poistený povinný:
  - a) bez zbytočného odkladu nahlásiť Poistiteľovi Škodovú / Poisťnú udalosť a odovzdať Poistiteľovi všetky doklady a informácie požadované Poistiteľom, a to podľa uzatvorenej poisťnej zmluvy,

týchto poisťných podmienok, ako aj tie, ktoré si Poistiteľ vyžiada a postupovať v súlade s pokynmi Poistiteľa;

- b) v Oznámení o poisťnej udalosti podať úplné a pravdivé vysvetlenie o vzniku a rozsahu škodovej udalosti, ako aj o tom, že má u iného Poistiteľa uzavreté poistenie týkajúce sa rovnakého poisťného rizika;
  - c) nahlásiť odcudzenie Osobných vecí, hotovosti a zneužitie Platobnej karty alebo SIM karty orgánom oprávneným na prešetrovanie priestupkov alebo trestných činov;
  - d) poskytnúť Poistiteľovi súčinnosť v prípade, že si uplatní oprávnenie zisťovať a preskúmať skutočnosti dôležité pre posúdenie vzniku poisťnej udalosti a stanovenie výšky poisťného plnenia;
  - e) oznámiť bez zbytočného odkladu Poistiteľovi, že došlo k nájdeniu stratenej, resp. odcudzenej Osobnej veci.
5. **V prípade zneužitia Platobnej karty** je Poistený povinný oznámiť túto skutočnosť Banke a požiadať Banku o blokáciu Platobnej karty ihneď ako sa dozvie o strate, odcudzení alebo akejkoľvek neoprávnenej manipulácii s Platobnou kartou alebo jej ochrannými prvkami.
6. **V prípade zneužitia SIM karty** Poistený je povinný požiadať mobilného operátora o blokáciu SIM karty ihneď ako sa dozvie o strate, odcudzení alebo akejkoľvek neoprávnenej manipulácii so SIM kartou. Rovnaká povinnosť platí aj v prípade tabletu, ak stratený, resp. ukradnutý tablet má SIM kartu.
7. **V prípade nedodania tovaru, neúplného dodania tovaru alebo dodania poškodeného tovaru zakúpeného prostredníctvom internetu** je Poistený povinný:
- a) bez zbytočného odkladu kontaktovať Poskytovateľa asistenčných služieb a v prípade reklamačného konania postupovať podľa jeho pokynov;
  - b) začať reklamačné konanie;
  - c) aktívne sa podieľať na vyriešení vzniknutej situácie. Tým sa rozumie:
    - (i) skontaktovanie sa s predajcom, resp. prevádzkovateľom internetového obchodu,
    - (ii) podanie reklamácie a začatie reklamačného konania podľa reklamačného poriadku,
    - (iii) nepredlžovanie vyriešenia sporenej situácie,
    - (iv) komunikácia so zodpovednou osobou.
    - (v) Poistený je povinný preukázať podniknutie krokov k vyriešeniu situácie doložením písomnej komunikácie (v listovej alebo elektronickej podobe) so zástupcom internetového obchodu.
  - d) Poskytnúť Poistiteľovi kópiu komunikácie so zástupcom internetového obchodu a doložiť doklady týkajúce sa nákupu tovaru.
  - e) Oznámiť Poistiteľovi, že došlo k odstúpeniu od kúpnej zmluvy, k vráteniu kúpnej ceny alebo poskytnutiu zľavy na tovar, resp. inej finančnej kompenzácie zo stranu predávajúceho alebo prevádzkovateľa internetového obchodu, resp. dopravcu.
  - f) V prípade, ak došlo k poskytnutiu poisťného plnenia a následkom k poskytnutiu kompenzácie o iného subjektu, je povinný poisťné plnenie vrátiť, pretože ide o bezdôvodné obohatenie.
8. **V prípade obnovy dát** je poistený povinný poskytnúť Poskytovateľovi asistenčných služieb heslá na prístup do systému dátového nosiča, do jednotlivých adresárov a programov potrebných pre spustenie súborov, ktoré je potrebné obnoviť. Poistený je ďalej povinný udeliť Poskytovateľovi asistenčných služieb písomný súhlas s prístupom do dátového nosiča a vyplniť objednávkový formulár ktorý sa nachádza na internetových stránkach Poskytovateľa asistenčných služieb.
9. Ďalšie povinnosti Poisteného môžu byť stanovené v poisťnej zmluve.



## **Článok 14 Podmienky a doklady požadované Poistiteľom pre likvidáciu Poistnej udalosti**

1. Poistený, ktorému nastala Poistná udalosť, je povinný poskytnúť Poistiteľovi bez zbytočného odkladu vyplnený formulár Poistiteľa „Oznámenie poistnej udalosti“ a nasledujúce doklady:

### **V prípade zneužitia Platobnej karty v dôsledku jej straty alebo odcudzenia alebo v prípade neoprávnených internetových transakcií Platobnou kartou:**

- kópiu policajného dokladu oznámenia o odcudzení Platobnej karty a jej zneužití;
- kópiu výpisu z účtu s vyznačením neoprávnených transakcií, potvrdených Bankou;
- doklad o zablokovaní Platobnej karty Bankou;
- reklamačný protokol Banky.

### **V prípade odcudzenia hotovosti:**

- kópiu policajného dokladu oznámenia o odcudzení hotovosti,
- kópiu výpisu z účtu s vyznačením transakcií, vykonaných prostredníctvom Bankomatu, alebo vykonaných na pobočke banky, pred odcudzením hotovosti, ako aj transakcií vykonaných prostredníctvom Bankomatu, v súvislosti s ktorými k prepadnutiu došlo alebo ktoré boli v súvislosti s prepadnutím nútene vykonané, potvrdených Bankou.

### **V prípade straty alebo odcudzenia Osobných vecí**

- kópiu policajného dokladu oznámenia o odcudzení predmetných Osobných vecí,
- doklady preukazujúce Kúpnu cenu stratených alebo odcudzených Osobných vecí,
- doklady o nadobudnutí náhrady za stratené a odcudzené veci,
- doklady potvrdzujúce výšku finančnej straty, ktorá Poistenému vznikla stratou alebo odcudzením Osobných vecí (napr. doklad o zaplatení za vyhotovenie duplikátov kľúčov, za novú bezpečnostnú vložku, náklady vynaložené na otvorenie zamknutých dverí, montáž a inštaláciu nového zámku, doklad o zaplatení poplatkov za vyhotovenie nových osobných dokladov, doklad o kúpe novej peňaženky, tašky, okuliarov, zdravotníckej pomôcky a pod.)

### **V prípade zneužitia SIM karty mobilného telefónu alebo tabletu,**

- kópiu policajného dokladu oznámenia o odcudzení mobilného telefónu alebo tabletu, prípadne o zneužití SIM karty, v ktorom musia byť uvedené okolnosti odcudzenia poisteného mobilného telefónu ako aj identifikačné údaje poisteného mobilného telefónu (napr. značka, model, sériové číslo/IMEI);
- doklad od mobilného operátora potvrdzujúci zablokovanie SIM karty,
- doklad potvrdzujúci výšku finančnej straty, ktorá Poistenému vznikla zneužitím SIM karty (napr. výpis uskutočnených hovorov od mobilného operátora),
- faktúru od mobilného operátora, týkajúcu sa poplatku za vydanie novej SIM karty.

2. Poistiteľ si vyhradzuje právo požadovať od Poisteného aj iné doklady, ktoré považuje za potrebné a sám preskúmať skutočnosti, ktoré považuje za nutné k zisteniu povinnosti Poistiteľa plniť. Všetky informácie, o ktorých sa Poistiteľ dozvie pri preskúmaní skutočností týkajúcich sa zisťovania povinnosti Poistiteľa plniť, smie použiť len pre svoju potrebu, v rozsahu nevyhnutnom pre účely vybavovania Poistných udalostí, inak len so súhlasom Poisteného.

3. Poistený je povinný poskytnúť Poistiteľovi súčinnosť v prípade, že Poistiteľ uplatní oprávnenie zisťovať a preskúmať skutočnosti dôležité pre posúdenie vzniku Poistnej udalosti a stanovenie výšky poistného plnenia.

4. Doklady preukazujúce vznik Poistnej udalosti, ktoré sú predložené Poistiteľovi, musia byť vystavené podľa slovenského práva. Doklady, ktoré nie sú vystavené podľa slovenského práva, uzná Poistiteľ 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 Poistiteľ 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 Poistiteľ požiada.

## **Článok 15 Ochrana osobných údajov**

1. Prevádzkovateľom osobných údajov podľa Nariadenia 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“) je Poistiteľ. Kontaktné údaje prevádzkovateľa, ako aj jeho zodpovednej osoby sú uvedené na jeho internetovej stránke.

2. Poistiteľ je podľa zákona č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve (ďalej len „zákon o poisťovníctve“) v súlade s Nariadením oprávnený spracovávať osobné údaje dotknutých osôb aj bez ich súhlasu za účelom a v rozsahu stanovenom zákonom o poisťovníctve.

3. Účelom spracúvania osobných údajov je v zmysle zákona o poisťovníctve identifikácia dotknutých osôb a ich zástupcov a zachovanie možnosti následnej kontroly tejto identifikácie, uzavieranie poistných zmlúv a správa poistenia medzi poistiteľom a dotknutými osobami, likvidácia poistných udalostí alebo škodových udalostí zo strany poistiteľa, ochrana a domáhanie sa práv poistiteľa voči dotknutým osobám, zdokumentovanie činnosti poistiteľa, výkon dohľadu nad poisťovňami a plnenie povinností a úloh poistiteľa, ktoré mu vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

4. Poistiteľ môže poveriť spracovaním osobných údajov tretiu osobu (ďalej len „Sprostredkovateľ“), a to aj osobu so sídlom mimo územia Slovenskej republiky.

5. Identifikácia príjemcov, kategórie príjemcov, ako aj informácia o prenose osobných údajov do tretích krajín sú uvedené na internetovej stránke Poistiteľa.

6. Doba uchovávania osobných údajov je po celú dobu existencie poistenia a po jeho zániku počas doby stanovenej zákonom o poisťovníctve. Počas uvedenej doby platia aj všetky ostatné oprávnenia podľa tohto článku, ktoré sa vzťahujú i na tretiu osobu, na ktorú podľa osobitných predpisov prešli práva a povinnosti poistiteľa z poistného vzťahu, ktorého súčasťou sú tieto poistné podmienky.

7. Dotknutá osoba je povinná oznámiť poistiteľovi každú zmenu alebo chybu svojich údajov; poistiteľ nenesie zodpovednosť za spracovanie alebo použitie nesprávnych alebo neaktuálnych údajov v prípade nesplnenia tejto povinnosti.

8. Dotknutá osoba má právo domáhať sa svojich práv v súvislosti so spracúvaním osobných údajov, a to práva na opravu osobných údajov, práva na vymazanie osobných údajov, práva na obmedzenie spracúvania osobných údajov, práva namietat spracúvanie osobných údajov, práva na prenosnosť osobných údajov a práva podať sťažnosť dozornému orgánu (Úradu na ochranu osobných údajov) spôsobom a v rozsahu stanovenom Nariadením.

9. Ďalšie informácie ohľadne ochrany osobných údajov sa nachádzajú na internetovej stránke poistiteľa v časti Ochrana osobných údajov v dokumente Oznámenie o ochrane osobných údajov.

## **Článok 16 Adresy a oznámenia**

1. Všetky oznámenia a žiadosti týkajúce sa poistenia sa podávajú písomne, ak nie je dohodnuté medzi Poistníkom/Poisteným a Poistiteľom inak. Oznámenia adresované Poistiteľovi sú účinné ich doručením. Oznámenia a žiadosti, ktoré nemajú písomnú formu

sú neplatné, pokiaľ v týchto poisťných podmienkach nie je uvedené inak.

2. V prípade, že Poistník/Poistený uvedie kontaktné telefónne číslo a/alebo emailovú adresu Poistiteľa je oprávnený na komunikáciu s Poistníkom/Poisteným využívať aj tieto komunikačné kanály a zasielať korešpondenciu na takto uvedenú kontaktnú mailovú adresu. Korešpondencia sa považuje za doručенú momentom jej odoslania Poistiteľom na kontaktnú mailovú adresu Poistníka/Poisteného.
3. Poistený/Poistník je povinný informovať bez zbytočného odkladu Poistiteľa o každej zmene svojich kontaktných údajov.

### **Článok 17 Spôsob riešenia sťažností**

Poistiteľ prijíma sťažností podávané písomne a ústne. Sťažnosť sa podáva písomne prostredníctvom pošty na adresu poistiteľa, e-mailu alebo faxom. O sťažnosti podanej ústne sa spíše záznam, ktorý sťažovateľ podpíše. Sťažovateľ musí v sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, predmet sťažnosti a čoho sa domáha. Anonymná sťažnosť sa rieši iba v tom prípade, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis. Poistiteľ sťažnosť posúdi v lehote 30 dní od jej doručenia. V odôvodnených prípadoch môže poistiteľ lehotu na vyjadrenie k sťažnosti predĺžiť na 60 dní, pričom v takom prípade sťažovateľovi oznámi dôvody predĺženia lehoty. O spôsobe vyriešenia sťažnosti bude sťažovateľ písomne upovedomený. Sťažovateľ sa vždy môže obrátiť so svojou sťažnosťou aj na orgán dohľadu nad poisťovníctvom a finančným sprostredkovaním, ktorým je Národná banka Slovenska.

### **Článok 18 Rozhodné právo**

1. Poistenie a všetky právne vzťahy z neho vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky a platia pre ne príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, poisťnej zmluvy pre poistenie osobných vecí a karty (ďalej tiež „poisťná zmluva“) a tieto Všeobecné poisťné podmienky pre poistenie osobných vecí a karty. V prípade rozporu medzi ustanoveniami jednotlivých uvedených dokumentov budú mať prednosť v poradí najprv kogentné ustanovenia Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, potom ustanovenia poisťnej zmluvy, potom ustanovenia poisťných podmienok a napokon dispozitívne ustanovenia zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
2. Všetky prípadné spory v súvislosti s poistením budú zmluvné strany prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou. V prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnou cestou spor bude riešiť v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky príslušný súd.

### **Článok 19 Záverečné ustanovenia**

1. Od ustanovení týchto poisťných podmienok, pokiaľ to vyžaduje charakter a účel poistenia, je možné sa v poisťných zmluvách odchýliť tam, kde je to v týchto poisťných podmienkach uvedené, inak iba ak je to v prospech Poisteného.
2. Tieto poisťné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.1.2019.