

Informácie pre spotrebiteľa

podľa § 4 zákona č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku:

- Informácie o Nás ako o Poistovateľovi, ktorý poistenie poskytuje a o orgáne dohľadu, ktorý nad Nami vykonáva dohľad, nájdete v časti A.2. Naše kontaktné údaje nájdete v časti K.
- Sprostredkovateľom poistenia je Poistník, informácie o ňom nájdete v časti C.
- Charakteristika poistenia je uvedená v časti F.
- Informácie o výške a spôsobe úhrady nákladov za poistenie nájdete v Súhlase s poistením.
- Informáciu o dobe platnosti poistenia nájdete v časti H.2.
- Informácie o práve na odstúpenie od poistenia (odvolaním Súhlasu s poistením) sú v časti H.4.
- Informácie o možnostiach ukončenia Vášho poistenia nájdete v častiach H.5 až H.9.
- Informácie o spôsobe vybavovania sťažností a o mimosúdnom riešení sporov nájdete v časti L.4.
- Informácie o rozhodnom práve a jazyku komunikácie nájdete v časti L.6.
- Dojednania týkajúce sa poistenia sú platné do času ich zmeny. Bližšie informácie sú v časti L.1.

Všeobecné poistné podmienky asistenčných služieb v domácnosti SSE Opravár

Verzia Poistných podmienok: 202307_VPP_HA_SSE

Obsah

A. Všeobecné informácie	1
B. Čo je predmetom poistenia?	2
C. Poistník a Poistený	2
D. Vymedzenie pojmov	2
E. Poistné plnenie a limity poistného plnenia....	4
F. Vymedzenie poistných plnení	4
G. Výluky a obmedzenia	5
H. Začiatok a ukončenie poistenia	7
I. Platenie poistného.....	8
J. Ako nahlásiť poistnú udalosť	8
K. Kontaktné údaje.....	9
L. Všeobecné ustanovenia.....	9
M. Dátum účinnosti.....	10

A. Všeobecné informácie

Snažili sme sa, aby tieto Poistné podmienky boli jednoduché a ľahké na porozumenie a zároveň aby jasne popisovali podmienky Vášho poistenia. Všimnite si, že niektoré slová sú uvedené s veľkým začiatočným písmenom. Tieto slová sú vymedzené v časti „Vymedzenie pojmov“ alebo môžu byť uvádzané s veľkým začiatočným písmenom preto, že ide o nadpisy alebo podnadvisy. Nadpisy a podnadvisy sú uvedené iba pre Vašu lepšiu orientáciu a žiadnym spôsobom neovplyvňujú Vaše poistné krytie.

A.1 Dokumenty k Vášmu poisteniu

Dokumenty, ktoré upravujú podmienky a vlastnosti Vášho poistenia, sú:

- (1) Skupinová poistná zmluva č. 00001 uzavretá medzi Poistovateľom a Poistníkom (ďalej aj „Poistná zmluva“),
- (2) tieto Poistné podmienky.

Prosím uchovajte tieto dokumenty na bezpečnom mieste. Prosím vezmite do úvahy, že len ustanovenia uvedené v týchto dokumentoch sú platné pre Vaše poistenie. Tým nie sú dotknuté Vaše zákonné práva.

Začiatok poistenia: Vaše poistenie začína v deň uvedený v Súhlase s poistením, najskôr však v deň, v ktorý Súhlas s poistením dôjde Poistníkovi. Prosím prečítajte si časť H pre bližšie informácie.

A.2 Poistovateľ/My/Nám/Nás/Náš

Toto poistenie poskytuje AWP P&C, SA, so sídlom Rue Dora Maar 7, 93400 Saint-Ouen, Francúzska republika, registračné číslo 519 490 080, zapísaná na obchodnom súde v Bobigny pod administratívnym č. 2016B01853, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom AWP P&C Česká republika – odštepny závod zahraniční právnické osoby, so sídlom: Jankovcova 1596/14b, 17000 Praha 7, Česká republika IČO: 276 33 900, zapísaný Mestským súdom v Prahe pod sp. zn. A 56112, ktorej predmetom je poisťovacia činnosť. Poistovateľ je oprávnený vykonávať poisťovaciu činnosť v Slovenskej republike.

Dohľad nad Nami vykonáva orgán dohľadu L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, so sídlom 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09, Francúzsko. Dohľad nad Našou organizačnou zložkou v Českej republike vykonáva Česká národná banka, so sídlom Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1, Česká republika.

B. Čo je predmetom poistenia?

Toto poistenie je poistením neodkladných asistenčných služieb pre Domácnosti, nezahŕňa poistenie nehnuteľnosti ani poistenie zariadenia domácnosti.

Poistné krytie sa vzťahuje na Domácnosť, ktorá je uvedená ako miesto poistenia v Súhlase s poistením a ktorá je určená adresou a EIC/POD kódom odberného miesta.

Poistenie je možné uzavrieť iba pre Domácnosti nachádzajúce sa na území Slovenskej republiky.

Poistenie je možné uzavrieť iba pre Domácnosti, ktoré sa nachádzajú v byte alebo v rodinnom dome, na ktorý bolo vydané kolaudačné rozhodnutie a ktorý je podľa rozhodnutia stavebného úradu určený na bývanie.

B.1 Na aké udalosti sa poistenie vzťahuje?

Poistná udalosť*	SSE Opravár	SSE Opravár PLUS
Informačná služba	Poistené	Poistené
Nefunkčnosť vodovodnej inštalácie	Poistené	Poistené
Porucha systému zásobovania elektrickou energiou	Poistené	Poistené
Porucha systému zásobovania plynom	Poistené	Poistené
Poškodenie požiarom, výbuchom alebo dymom	Poistené	Poistené
Poškodenie nepriaznivým počasím	Poistené	Poistené
Poškodenie vlámaním	Poistené	Poistené
Poškodenie vandalizmom	Poistené	Poistené
Uzamknuté dvere	Poistené	Poistené
Porucha hlavného vykurovacieho systému (vrátane poruchy prívodu teplej vody)	Poistené	Poistené
Porucha hlavného klimatizačného systému	Poistené	Poistené
Napadnutie škodcami	Nepoistené	Poistené
Osie, včelie a sršnie hniezda	Nepoistené	Poistené
Porucha spotrebiča	Nepoistené	Poistené

*Prosím prečítajte si časť D pre vymedzenie jednotlivých poistných udalostí.

C. Poistník a Poistený

Poistník: Poistníkom je osoba, ktorá s Nami uzavrela poistnú zmluvu. Poistníkom je spoločnosť Stredoslovenská energetika, a. s., so sídlom Pri Rajčianke 8591/4B, 010 47 Žilina, IČO: 51 865 467, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vl. č. 10956/L.

Poistený/Vy/Vám/Váš: Vy, Poistený, musíte byť vo veku aspoň 18 rokov a musíte byť Odberateľom pre Vašu Domácnosť, na ktorú sa poistenie vzťahuje.

Poistený je tiež označovaný ako Vy (alebo Vás/Vám/Váš, podľa okolností).

Ak prestanete byť Odberateľom, má to vplyv na trvanie Vášho poistenia. Prosím prečítajte si časť H pre bližšie informácie.

Odberateľ: osoba, ktorá uzavrela zmluvu s Poistníkom o dodávke elektrickej energie a/alebo plynu v Domácnosti.

Oprávnená osoba na využitie Náhradného ubytovania: Vy, ako aj osoby, ktoré s Vami trvalo žijú vo Vašej Domácnosti.

D. Vymedzenie pojmov

D.1 Všeobecné pojmy

Všeobecné vymedzenie pojmov a slovných spojení používaných v rámci dokumentov k Vášmu poisteniu.

Naliehavá udalosť: Náhla a nepredvídaná situácia v domácnosti, ktorá, ak nebude rýchlo vyriešená, spôsobí, že Vaša Domácnosť nebude bezpečná alebo zabezpečená, spôsobí Vašej Domácnosti alebo jej zariadeniu ďalšie škody alebo môže spôsobiť, že Vaša Domácnosť stratí hlavný zdroj týchto energií: voda, elektrická energia/plyn alebo kúrenie/klimatizácia.

Domácnosť: obydlie, na ktoré sa vzťahuje poistenie a ktorého EIC/POD kód odberného miesta je uvedený v Súhlase s poistením. Prosím vezmite do úvahy, že poistné krytie sa nevzťahuje na garáže a vedľajšie budovy, do ktorých nemožno vstúpiť vnútornými dverami z hlavnej budovy Domácnosti.

Neobývatel'nosť Domácnosti: neobývatel'nosť je nemožnosť zostať vo Vašej Domácnosti v dôsledku niektorej z udalostí pokrytej týmto poistením, pre ktorú nepokrýva Vaše základné potreby a ktorá zanechá Domácnosť v podmienkach nevyhovujúcich na bývanie.

Hlavný vykurovací systém: hlavný vykurovací systém vo Vašej Domácnosti, vrátane domáceho

kotla. Zahŕňa oboje, systémy ústredného vykurovania a/alebo teplovodné systémy a vzťahuje sa aj na: programovač, čerpadlo ústredného kúrenia, termostaty (okrem inteligentných termostatov a termostatov pripojených na internet) a radiátory. Zahŕnuté nie sú solárne vykurovacie systémy, nebytové (t.j. iné ako domáce) kotle ústredného kúrenia a k nim prislúchajúce potrubie a vybavenie a palivové nádrže ústredného kúrenia. Váš kotol ústredného kúrenia musí byť správne nainštalovaný a opravovaný v súlade s odporúčaniami výrobcu a podrobený údržbe a servisnej prehliadke aspoň každých 24 mesiacov. V prípade poistnej udalosti môže byť vyžadované písomné potvrdenie o poslednej servisnej prehliadke Vášho kotla.

Hlavný klimatizačný systém: hlavný klimatizačný systém vo Vašej Domácnosti zahŕňa systém ventilácie/ochladzovania vzduchu prevádzkovaný elektrickým zariadením. Môže zahŕňať vnútornú jednotku označovanú ako výparník ako aj vonkajšiu jednotku označovanú ako kondenzátor. Vaše klimatizačné zariadenie musí byť správne nainštalované a opravované v súlade s odporúčaniami výrobcu a podrobené údržbe a servisnej prehliadke aspoň každých 12 mesiacov. V prípade poistnej udalosti môže byť vyžadované písomné potvrdenie o poslednej servisnej prehliadke Vášho klimatizačného zariadenia.

Spotrebný materiál: súčiastky, ktoré vyžadujú výmenu v dôsledku početnosti (frekvencie) používania, ako napr. žiarovka.

Spotrebič: domáci spotrebič inštalovaný vo Vašej Domácnosti, ktorý nie je starší ako 7 rokov, bol zakúpený na území Slovenskej republiky a patrí do niektorej z kategórií: chladnička, mraznička, kombinovaná chladnička s mrazničkou, sporák, varná doska, rúra na pečenie, umývačka riadu, automatická práčka, sušička bielizne a kombinovaná práčka so sušičkou.

Poistná doba: doba trvania Vášho poistenia.

Poistný rok: obdobie 365 dní (v priestupnom roku 366 dní), ktoré začína plynúť vždy dňom, ktorý sa označením dňa a mesiaca zhoduje s dňom začiatku poistenia.

Poistné: suma, ktorú je potrebné zaplatiť za Vaše poistenie, pričom zahŕňa aj príslušnú sadzbu dane z poistenia a akékoľvek iné uplatniteľné dane.

Poskytovateľ: kvalifikovaná osoba, Nami schválená a poverená na poskytnutie domácich asistenčných služieb alebo Opravu spotrebiča.

Poistné podmienky: všeobecné poistné podmienky, uvedené v tomto dokumente.

Súhlas s poistením: Váš prejav vôle, ktorým žiadate Poistníka, aby Vás zaradil do tohto poistenia. Súhlas s poistením môže byť daný písomne, elektronickými prostriedkami alebo prostredníctvom zaznamenaného telefonického hovoru. Podrobnosti upravuje Poistná zmluva.

D.2 Vymedzenie poistných udalostí

V tejto časti uvádzame definície a/alebo jasné popisy možných udalostí, ktoré môžu byť kryté Vaším poistením. Prosím pozrite si tabuľku uvedenú v časti B, aby ste zistili, ktoré udalosti sú vo Vašom poistení zahrnuté.

Informačná služba: 24 hodín denne, každý deň v roku máte možnosť kontaktovať Našu asistenčnú linku, prostredníctvom ktorej môžete požadovať poskytnutie služieb krytých poistením alebo sa opýtať na informácie vzťahujúce sa k Vášmu poisteniu.

Nefunkčnosť vodovodnej inštalácie: porucha alebo poškodenie prívodového vodovodného alebo odtokového systému, ktorej výsledkom je poškodenie vodou vo vnútri Vašej Domácnosti. Zahŕňa prasknutie potrubia a pretečenie vody z nádrží. Navyiac, pokrýva aj poruchu toaletnej misy alebo splachovacej nádrže, sprchy, vane alebo umývadla, ktorá spôsobuje úplnú stratu funkčnosti jedinej toalety, sprchy, vane alebo umývadla alebo všetkých toaliet, sprchovacích kútov, vaní a umývadiel vo Vašej Domácnosti.

Porucha systému dodávky elektrickej energie: úplné zlyhanie alebo porucha systému dodávky elektrickej energie vzniknutá vo vnútri Vašej Domácnosti, ktorá spôsobuje Neobývateľnosť Domácnosti.

Porucha systému dodávky plynu: úplné zlyhanie alebo porucha systému dodávky plynu vzniknutá vo vnútri Vašej Domácnosti, ktorá spôsobuje Neobývateľnosť Domácnosti.

Poškodenie požiarom, výbuchom alebo dymom: poškodenie strechy alebo vonkajších zámok, dverí alebo okien, ktoré bolo spôsobené požiarom, výbuchom alebo dymom a ktoré nebolo spôsobené Vami alebo trvalými obyvateľmi Vašej Domácnosti a ktoré spôsobuje, že Vaša Domácnosť už nie je bezpečná.

Poškodenie nepriaznivým počasím: poškodenie strechy alebo vonkajších zámok, dverí alebo okien, ktoré bolo spôsobené akýmkoľvek nebezpečným meteorologickým javom spôsobilým spôsobiť škodu, vážne narušenie bežného života spoločnosti, alebo stratu ľudského života, v dôsledku ktorého Vaša Domácnosť už nie je bezpečná. Príklady nepriaznivého počasia

zahŕňajú (ale nie sú obmedzené na) silný vietor, krupobitie, nadmerné zrážky, búrky, intenzívny zostupný prúd vzduchu (downburst), tornáda a snehové búrky.

Poškodenie vlámaním: poškodenie strechy alebo vonkajších zámok, dverí alebo okien, ktoré bolo spôsobené páchatelom pri vlámaní alebo pri pokuse o vlámanie (a ktoré nebolo spôsobené Vami alebo trvalými obyvateľmi Vašej Domácnosti), ktoré spôsobuje, že Vaša Domácnosť už nie je bezpečná.

Poškodenie vandalizmom: poškodenie strechy alebo vonkajších zámok, dverí alebo okien, ktoré bolo spôsobené úmyselným deštruktívnym konaním tretej osoby (a ktoré nebolo spôsobené Vami alebo trvalými obyvateľmi Vašej Domácnosti), ktoré spôsobuje, že Vaša Domácnosť už nie je bezpečná.

Uzamknuté dvere: Vaša Domácnosť je neprístupná z dôvodu, že došlo k strate, krádeži alebo poškodeniu kľúčov alebo preto, že kľúče nemáte pri sebe.

Napadnutie škodcami: zamorenie interiéru Vašej Domácnosti potkanmi, myšami, švábmi alebo iným škodcom, ktoré musí byť neodkladne vyriešené, aby bola domácnosť obývateľná.

Osie, včelie a sršnie hniezda: osie, včelie a sršnie hniezda nachádzajúce sa vo vnútri Vašej Domácnosti alebo na budove Vašej Domácnosti.

Porucha Hlavného vykurovacieho/klimatizačného systému: zlyhanie alebo porucha hlavného vykurovacieho systému alebo prívodu teplej vody, alebo klimatizačného systému, ktoré je zabezpečované Hlavným vykurovacím systémom/Hlavným klimatizačným systémom.

Porucha spotrebiča: porucha súčasti Spotrebiča nutnej pre funkčnosť alebo bezpečné používanie Spotrebiča, ktorá bráni v jeho využívaní na účel, na ktorý bol vyrobený a vyžaduje bezodkladnú opravu a na ktorú sa nevzťahuje záruka alebo predĺžená záruka výrobcu, resp. predajcu.

E. Poistné plnenie a limity poistného plnenia

Vaša Domácnosť je krytá poistením do určitých limitov. Poskytované poistné plnenia a ich limity sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Druh poistného plnenia	Limit poistného plnenia	
	SSE Opravár	SSE Opravár Plus
Zabezpečenie Poskytovateľa (inštalatér, elektrikár, plynár, sklenár, tesár, zámočník, pokrývač striech)	Do celkového limitu 200 EUR na poistnú udalosť	Do celkového limitu 800 EUR na poistnú udalosť
Nevyhnutný materiál a náhradné diely		
Výmena zámky	Bez obmedzenia počtu poistných udalostí na Poistný rok	Bez obmedzenia počtu poistných udalostí na Poistný rok
Náhradné ubytovanie		
Zabezpečenie Poskytovateľa na kúrenie/klimatizáciu		
Dočasné vykurovacie zariadenie		
Preprava a/alebo úschova nábytku	Nezahrnuté	
Hubenie škodcov	Nezahrnuté	
Odstránenie osíh, včelích a sršních hniezd	Nezahrnuté	
Oprava spotrebiča	Nezahrnuté	

F. Vymedzenie poistných plnení

F.1 Vymedzenie neodkladných služieb

Neodkladná asistenčná služba je vymedzená ako situácia, v ktorej je potrebné vyslanie Poskytovateľa. Zabezpečíme Poskytovateľa (inštalatéra, elektrikára, plynára, zámočníka, sklenára, tesára, pokrývača striech), aby sa dostavil do Vašej Domácnosti a poskytol neodkladné nápravné služby, a to:*

- inštalatéra (Nefunkčná vodovodná inštalácia),
- elektrikára (Porucha systému dodávky elektrickej energie),
- plynára (Porucha systému dodávky plynu),
- tesára a pokrývača striech (Poškodenie požiarom, výbuchom alebo dymom a Poškodenie nepriaznivým počasím) a
- zámočníka a sklenára (Poškodenie požiarom, výbuchom alebo dymom, Poškodenie nepriaznivým počasím, Poškodenie vlámaním a Poškodenie vandalizmom).

Posnažíme sa poskytnúť asistenciu s cieľom vyriešiť Vašu situáciu najúčinnším a najrýchlejším spôsobom v súlade s uplatniteľnými Poistnými podmienkami.

Nevyhnutný materiál a náhradné diely potrebné k tomu, aby Poskytovateľ vyriešil Naliehavú situáciu, budú uhradené.*

Ak sa Poskytovateľ nedostaví na miesto Vašej Domácnosti do 2 hodín od zaregistrovania Vašej žiadosti v súvislosti s následkom Naliehavej udalosti, vyplatíme Vám jednorazovú kompenzáciu vo výške 30 EUR, okrem prípadov, ak:

- ide o Poruchu spotrebiča alebo Uzamknuté dvere,
- pôjde o nepriaznivé počasie, ktoré neumožňuje príchod Poskytovateľa do 2 hodín,
- na mieste zasahujú verejné pohotovostné zásahové jednotky a zásah Poskytovateľa je možný až po ukončení ich prác,
- sa dohodnete s Poskytovateľom na jeho neskoršom príchode,
- je Vaša Domácnosť dočasne neprístupná (napr. pre zablokované prístupové cesty popadanými stromami, závejmi),
- neoznámite Nám Naliehavú udalosť do 60 minút od jej zistenia.

Výmena zámky: v prípade udalosti, ktorá vyžaduje výmenu Vašej hlavnej zámky, aby bola Vaša Domácnosť zabezpečená, zabezpečíme Poskytovateľa, aby vymenil zámku dverí a poskytol nevyhnutnú zámku.*

Preprava a/alebo úschova nábytku: zabezpečíme prepravu Vášho nábytku/hnuteľných vecí a/alebo zabezpečíme ich dočasnú úschovu, ak je to nevyhnutné v dôsledku Naliehavej udalosti vo Vašej Domácnosti z dôvodu

- Nefunkčnosti vodovodnej inštalácie,
- Poruchy systému zásobovania elektrickou energiou,
- Poruchy systému zásobovania plynom,
- Poškodenia požiarom, výbuchom alebo dymom,
- Poškodenia nepriaznivým počasím.*

Hubenie škodcov: zabezpečíme Poskytovateľa, aby sa dostavil do Vašej Domácnosti a vyriešil Napadnutie škodcami.*

Odstránenie osíh, včelích a sršňích hniezd: zabezpečíme Poskytovateľa, aby sa dostavil do Vašej Domácnosti a zabezpečil ich odstránenie.*

Zabezpečenie Poskytovateľa na kúrenie/klimatizáciu: zabezpečíme Poskytovateľa, aby sa dostavil do Vašej domácnosti a poskytol neodkladnú opravárenskú službu.*

Dočasné vykurovacie zariadenie: ak oprava hlavného vykurovacieho systému nie je možná v priebehu dvoch pracovných dní od nahlásenia poistnej udalosti, zabezpečíme Vám dočasné vykurovacie zariadenie do opravenia hlavného vykurovacieho systému alebo po dobu najviac 5 dní, podľa toho, čo bude kratšie.*

*do výšky limitov poistného plnenia, ktoré sú uvedené v časti E.

F.2 Plnenie v prípade Neobývateľnosti Domácnosti

Ak sa Vaša Domácnosť po Naliehavej Udalosti vo Vašej Domácnosti stane neobývateľnou z dôvodu

- Nefunkčnosti vodovodnej inštalácie,
- Poruchy systému dodávky elektrickej energie,
- Poruchy systému dodávky plynu,
- Poškodenia požiarom, výbuchom alebo dymom,
- Poškodenia nepriaznivým počasím,

zabezpečíme **Náhradné ubytovanie:** uhradíme náklady náhradného ubytovania pre Vás a všetkých trvalých obyvateľov Vašej Domácnosti, vrátane primeraných nákladov na dopravu do ubytovacieho zariadenia, ak sú nevyhnutné.*

*do výšky limitov poistného plnenia, ktoré sú uvedené v časti E.

F.3 Plnenie v prípade Poruchy spotrebiča

Oprava spotrebiča: v prípade Poruchy spotrebiča zabezpečíme Poskytovateľa, aby sa dostavil do Vašej Domácnosti a uhradíme náklady na opravu Spotrebiča, vrátane cestovných nákladov Poskytovateľa a náhradných dielov. Ak poškodenie musí byť opravené u Poskytovateľa, uhradíme náklady na prepravu Spotrebiča.*

*do výšky limitov poistného plnenia, ktoré sú uvedené v časti E.

G. Výluky a obmedzenia

G.1 Výluky špecifické pre produkt

Klimatizácia: doplnenie alebo výmena chladiacej náplne.

Klimatizácia: inštalácia alebo úprava úchyto, zásuviek, objímok, päťíc alebo elektrických a vodných systémov, ako aj udalosti vyvolané nesprávnou údržbou čohokoľvek z vyššie uvedeného.

G.2 Výluky špecifické pre Domácnosti

Podnikateľské využitie: z poistného krytia sú vylúčené budovy používané na obchodné alebo podnikateľské účely a vybavenie používané na výkon podnikateľskej činnosti. Okrem toho je vylúčený z poistného krytia aj akýkoľvek oddelený pracovný priestor používaný v rámci súkromného obydľia na podnikateľské účely.

G.3 Výluky špecifické pre Spotrebiče

Náhodné poškodenie: poškodenie spôsobené neočakávanou a neúmyselnou udalosťou, ktorá

nastala v definovateľnom čase a na definovateľnom mieste a narušila funkčnosť alebo bezpečné používanie Spotrebiča.

Požičané Spotrebiče: Spotrebiče, ktoré máte vypožičané alebo prenájaté, alebo ktoré ste požičali alebo prenájali tretej osobe.

Spotrebiče zakúpené na **šedom trhu** (tovar predávaný legálne, ale mimo povolenia značky).

Falšované predmety alebo **Spotrebiče bez označenia "CE"** alebo porovnateľného certifikačného označenia (toto označenie znamená, že predmety predávané v Európskom hospodárskom priestore boli posúdené z hľadiska splnenia vysokých požiadaviek na bezpečnosť, ochranu zdravia a životného prostredia).

Spotrebiče s odstráneným, poškodeným alebo upraveným sériovým číslom.

Záruka: závady alebo poruchy, na ktoré sa vzťahuje záruka výrobcu.

Akákoľvek porucha Spotrebiča, pokiaľ by sa na tento typ závady nevzťahovala záruka výrobcu.

Akákoľvek neúplná oprava počas záručnej doby.

Výrobná vada: Škody spôsobené sériovými výrobnými vadami, ako i škody súvisiace so zvolávacími akciami výrobcu.

Predchádzajúce poškodenie alebo porucha Spotrebiča vzniknutá **pred začiatkom poistenia**.

Nesprávne použitie: poškodenie spôsobené používaním v rozpore s pokynmi výrobcu (napr. nesprávna inštalácia, montáž).

Podnikateľské využitie: používanie Spotrebiča na podnikateľské účely alebo na iný účel ako pre osobnú potrebu.

Protiprávne konanie alebo porušenie akéhokoľvek štátneho zákazu či nariadenia alebo nezákonné používanie Spotrebiča.

Nedbanlivé alebo nesprávne používanie Spotrebiča.

Škoda v dôsledku **požiaru, blesku, vysokého napätia, explózie, vandalizmu**.

Software: akákoľvek udalosť vyplývajúca z chýb alebo zmien softwaru a operačného systému.

Dlhodobé vplyvy: poškodenie v dôsledku opotrebenia, erózie, korózie, oxidácie v dôsledku dlhodobého vystavenia vzduchu a vlhkosti alebo iné chátranie spôsobené alebo prirodzene vyplývajúce z bežného používania alebo vystavovania vonkajším vplyvom, mimo iného vrátane postupne vznikajúcich väd alebo prasklín.

Estetické poškodenie a poškodenie alebo poruchy, ktoré je možné odstrániť vyčistením Spotrebiča alebo bežnou údržbou, ktorá nemá

vplyv na funkčnosť, prevádzkovanie alebo bezpečné používanie Spotrebiča. Estetické poškodenie zahŕňa (ale nie je obmedzené na) škrabance, preliačiny, skrútenie, stratu farby, drobné praskliny a odreniny.

Preprava: akékoľvek poškodenie alebo závada spôsobená v dobe, kedy je Spotrebič v rukách kuriérnej/poštovnej spoločnosti alebo inej formy doručovacej služby, pokiaľ táto služba nie je poskytovaná v rámci Nami určenej opravy.

Vniknutie piesku: škoda spôsobená pieskom, ktorý vnikol do Spotrebiča.

G.4 Všeobecné výluky

Situácie spadajúce pod nižšie uvedené pojmy sú všeobecne vylúčené:

Výlučne dočasné prerušenie dodávok: nároky vyplývajúce z prerušenia, poruchy alebo odpojenia dodávok verejných služieb do Vašej Domácnosti (vrátane dodávok elektrickej energie, vody a plynu), bez ohľadu na to, čím boli spôsobené.

Úmyselné alebo podvodné konanie: Vaše úmyselné alebo podvodné konanie a jeho následky.

Mimo Vašej Domácnosti: múry, brány, živé ploty, ploty, vedľajšie budovy, prístrešky, samostatne stojace garáže alebo čokoľvek mimo ohraničenia Vašej Domácnosti. Zariadenia, za ktoré nesú spoločne zodpovednosť vlastníci budovy (napr. spoločné zariadenia bytového domu) alebo príslušní dodávatelia vody, plynu alebo elektrickej energie.

Škoda vzniknutá pred Začiatkom poistenia: škoda vzniknutá z udalosti, o ktorej mal Poistený vedomosť pred Začiatkom poistenia.

Nedostatočná údržba: škoda vzniknutá v dôsledku zanedbania starostlivosti alebo postupného zhoršenia stavu spôsobeného nedostatkom údržby na strane Poisteného alebo pripísateľná Poistenému.

Konštrukčná chyba: škody vzniknuté v dôsledku konštrukčnej chyby alebo nesprávnej inštalácie.

Škoda spôsobená vonkajšou udalosťou: škoda spôsobená alebo zapríčinená vonkajšími udalosťami ako sú úradne vyhlásené stavy prírodnej pohromy alebo katastrofy vrátane elektromagnetického výboja (bez ohľadu na to či vznikol ľudskou činnosťou alebo sa prirodzene vyskytol), jadrová reakcia alebo kontaminácia z jadrových zbraní alebo rádioaktivity, priesaky, znečistenie alebo kontaminácia, škody spôsobené vojnou, občianskou vojnou, inváziou, revolúciou, nepokojmi, občianskymi nepokojmi, politickými násilnými činmi, teroristickými útokmi alebo činmi,

výlukami zo strany zamestnávateľa (pozastavením prevádzky) alebo pracovnými spormi, vyvlastnením alebo podobnými zásahmi, zhabaním, úradnými dekrétmi alebo inými zásahmi orgánov verejnej moci.

Akýkoľvek **Spotrebný materiál** použitý na opravu.

Budovy/priestory, pre ktoré nebolo vydané kolaudačné rozhodnutie alebo bolo miestnymi úradmi zrušené.

H. Začiatok a ukončenie poistenia

H.1 Začiatok poistenia

Vaše poistenie začína v deň uvedený v Súhlase s poistením; ak však

- dátum začiatku poistenia nie je v Súhlase s poistením uvedený alebo
- Súhlas s poistením dôjde Poistníkovi po dátume začiatku poistenia, ktorý je uvedený v Súhlase s poistením,

začiatkom poistenia je prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dôjdení Súhlasu s poistením Poistníkovi. Deň začiatku poistenia Vám v prípade potreby oznámi Poistník.

H.2 Doba trvania Vášho poistenia

Vaše poistenie sa uzaviera na dobu neurčitú.

H.3 Zmena variantu poistenia

Počas trvania poistenia môžete Poistníka požiadať o zmenu variantu poistenia, a to vyplnením nového Súhlasu s poistením. Zmena variantu poistenia sa uskutoční k prvému dňu najbližšieho Poistného roka nasledujúceho po doručení Súhlasu s poistením Poistníkovi.

H.4 Lehota na rozmyslenie (Odvolanie Súhlasu s poistením)

Lehota na rozmyslenie: Máte 14 dní od Začiatku poistenia alebo odo dňa, kedy Vám boli doručené tieto Poistné podmienky (podľa toho, čo nastalo neskôr) na odvolanie Vášho Súhlasu s poistením a vrátíme Poistníkovi celé zaplatené Poistné (za predpokladu, že ste si neuplatnili právo na poistné plnenie a ani si ho neuplatníte).

Lehota na odvolanie Súhlasu s poistením sa považuje za dodržanú, ak oznámenie o odvolaní Súhlasu s poistením odošlete najneskôr v posledný deň tejto lehoty v listinnej podobe na adresu Poistníka uvedenú v časti C. alebo e-mailom na adresu: domacnosti@sse.sk.

Ak ste si uplatnili právo na poistné plnenie (počas lehoty na rozmyslenie): Máte právo odvolať Súhlas s poistením, ale máme právo odpočítať si od vratky Poistného hodnotu

vyplateného poistného plnenia. Prosím vezmite do úvahy, že vo väčšine prípadov to má za následok, že nedôjde k žiadnemu vráteniu Poistného z Našej strany.

H.5 Ukončenie Vášho poistenia

Ukončenie poistenia z Vašej strany

Ak nemáte záujem na ďalšom pokračovaní Vášho poistenia a písomne to oznámite Poistníkovi najneskôr 6 týždňov pred koncom aktuálneho Poistného roka, Vaše poistenie zanikne ku koncu prebiehajúceho Poistného roka.

Ukončenie poistenia z Našej strany

Sme oprávnení Vaše poistenie ukončiť ku koncu Poistného roka, a to písomným oznámením, ktoré doručíme Poistníkovi a Vám najneskôr šesť týždňov pred koncom Poistného roka.

Sme oprávnení od Vášho poistenia odstúpiť, ak Nám pri uzavieraní alebo pri zmene poistenia neposkytnete pravdivé a úplne odpovede na Naše otázky týkajúce sa poistenia, ak pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok by sme poistenie neuzavreli. Toto právo môžeme uplatniť do troch mesiacov odo dňa, keď sme takú skutočnosť zistili, inak Naše právo zanikne.

Ak odstúpime od poistenia, Vaše poistenie zaniká od počiatku. My vrátíme Poistníkovi celé zaplatené poistné a zároveň máme právo požadovať náhradu akéhokoľvek poskytnutého poistného plnenia.

Odhlásenie z poistenia Poistníkom

Poistník má právo ukončiť Vaše poistenie ku koncu Poistného roka, za ktoré neboli z Vašej strany uhradené náklady na Vaše poistenie, ak ich na základe Súhlasu s poistením alebo na základe iného vzťahu s Poistníkom máte uhrádzať.

H.6 Zmena Odberateľa a ukončenie odberu

Ak dôjde k zmene Odberateľa pre Domácnosť, na ktorú sa poistenie vzťahuje, poistenie zanikne ku koncu Poistného roka, v ktorom došlo k zmene; do zániku poistenia vstupuje do práv a povinností vyplývajúcich z Vášho poistenia nový Odberateľ.

Ak dôjde k ukončeniu Vašej zmluvy s Poistníkom pre Domácnosť, na ktorú sa poistenie vzťahuje, bez zmeny v osobe Odberateľa, Vaše poistenie zanikne ku koncu Poistného roka, v ktorom došlo k ukončeniu Vašej zmluvy.

H.7 Úmrtie Poisteného

V prípade Vašej smrti vstupujú do práv a povinností vyplývajúcich z Vášho poistenia do konca prebiehajúceho Poistného roka Vaši dedičia; uplynutím Poistného roka poistenie

zanikne. Ak po Vašej smrti do konca prebiehajúceho Poistného roka dôjde k zmene odberateľa, uplatní sa bod H.6.

H.8 Zničenie nehnuteľnosti

Ak dôjde k zničeniu nehnuteľnosti, v ktorej máte Domácnosť, Vaše poistenie zanikne ku dňu zničenia nehnuteľnosti.

H.9 Ukončenie Poistnej zmluvy

Dôvody a podmienky zániku Poistnej zmluvy sú upravené v Poistnej zmluve. Vaše poistenie zánikom Poistnej zmluvy nezaniká, ale trvá až do konca Poistného roka Vášho poistenia, v ktorom došlo k zániku Poistnej zmluvy. O ukončení Poistnej zmluvy a nadväzujúcom zániku poistenia Vás bude informovať Poistník.

I. Platenie poistného

Poistné je dohodnuté ako bežné poistné, ktoré sa uhrádza za dohodnuté poistné obdobie, ktorým je Poistný rok. Podrobnosti o výške Poistného a o jeho platení sú uvedené v Poistnej zmluve.

J. Ako nahlásiť poistnú udalosť

J.1 Požiadavky v prípade poistnej udalosti

Všeobecné požiadavky

Máte povinnosť poskytnúť Nám všetky informácie, ktoré odôvodnene požadujeme a ktoré sa vzťahujú na nahlásenú udalosť.

Ak Nám v dôsledku predložených nepravdivých alebo zavádzajúcich informácií vzniknú náklady, ktoré by nevznikli, ak by poskytnuté informácie boli presné, vyhradzuje si právo požadovať náhradu takýchto nákladov.

Osobitné požiadavky: vlámanie/vandalizmus

Dôkazy o vlámaní alebo o škode spôsobenej vandalizmom, ako napríklad oznámenie podané na polícii spolu so správou polície je potrebné predložiť spolu s oznámením poistnej udalosti s cieľom podporiť preukázanie vyššie uvedených udalostí vlámania, resp. vandalizmu.

Osobitné požiadavky: Porucha spotrebiča

V prípade Poruchy spotrebiča môžeme požadovať doklad o zakúpení, záručný list alebo iný obdobný doklad s dátumom predaja.

J.2 Lehota na oznámenie poistnej udalosti

Prosím kontaktujte Nás bez zbytočného odkladu, ak sa dozviete o Naliehavej udalosti alebo o Poruche spotrebiča vo Vašej Domácnosti. Ak malo vedomé porušenie tejto povinností podstatný vplyv na zväčšenie rozsahu následkov poistnej

udalosti, môžeme plnenie z poistnej zmluvy primerane znížiť podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah Našej povinnosti plniť.

J.3 Proces oznámenia poistnej udalosti

Prosím kontaktujte Nás prostredníctvom kontaktných údajov uvedených nižšie. Môžeme požadovať, aby ste Nám poskytli najmä tieto informácie.

- EIC/POD kód odberného miesta a adresu,
- popis poistnej udalosti, ktorá nastala,
- policajnú správu a číslo vyšetrovacieho spisu (v prípade vlámania a vandalizmu),
- doklad s uvedením dátumu zakúpenia Spotrebiča (v prípade Poruchy spotrebiča).

J.4 Proces na strane Poistovateľa

Keď Váš nárok preskúmame a bude pripravený na vyplatenie, čo najskôr Vám dáme vedieť. Ak si nezávisle zabezpečíte poskytnutie služby bez Nášho súhlasu, nevzniká Nám povinnosť zaplatiť akékoľvek vzniknuté náklady.

J.5 Poskytnutie plnenia

Akonáhle uznáme oprávnenosť Vášho nároku, zabezpečíme potrebnú službu s ohľadom na povahu udalosti. Akékoľvek náklady týkajúce sa nepoistených škôd alebo nepoistených nákladov máte povinnosť uhradiť Nám alebo priamo Poskytovateľovi, ktorého vyšleme na poskytnutie asistenčnej služby.

Ak pristúpime k zníženiu poistného plnenia alebo ak Vášmu nároku nevyhovíme, oznámime Vám dôvod Nášho rozhodnutia. Tento dôvod nemôžeme dodatočne meniť.

J.6 Viacnásobné poistenie

Ak máte právo na plnenie aj z inej poistnej zmluvy, verejnej schémy, alebo zo záväzku vyplývajúceho z právnych predpisov, oznámte Nám to.

Ak máte viac ako jedno poistenie, ktoré sa vzťahuje na tú istú udalosť a ak prevyšuje úhrn súm, ktoré by z uzavretých poistných zmlúv z tej istej udalosti boli povinní plniť všetci poistovatelia, vzniknutú škodu, sme povinní poskytnúť plnenie len v pomere sumy, ktorú by sme boli povinní plniť podľa tohto poistenia sumám, ktoré by boli úhrnom povinní platiť všetci poistovatelia, najviac však to výšky dohodnutého limitu poistného plnenia. Ak ste získali plnenie od iného poistovateľa vzťahujúce sa k poistnej udalosti alebo k jej časti, oznámte Nám to.

J.7 Poskytnutie nepravdivých údajov

Vašou povinnosťou je poskytnúť Nám pravdivé a úplné údaje a odpovede na Naše otázky pri uzavieraní a pri zmene poistenia.

Pri vedomom porušení tejto povinností môžeme od Vášho poistenia odstúpiť, ak pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok by sme poistenie neuzavreli.

Ak sa až po poistnej udalosti dozvieme, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre sme vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede nemohli zistiť pri dojednávaní poistenia a ktorá pre uzavretie poistenia bola podstatná, sme oprávnení plnenie z Vášho poistenia odmietnuť; odmietnutím plnenia poistenie zanikne.

Máme právo poistné plnenie primerane znížiť, ak sme na základe vedome nepravdivých alebo neúplných údajov, ktoré ste Nám poskytli pri uzavieraní poistenia, stanovili nižšie Poistné.

Vašou povinnosťou je poskytnúť Nám pravdivé a úplné informácie o poistnej udalosti. Ak si Vy alebo ktokoľvek konajúci vo Vašom mene uplatní právo na plnenie na základe nepravdivých alebo podvodných vyhlásení alebo dokumentov, nevzniká Vám právo na poistné plnenie. Môžeme tiež požadovať náhradu nákladov týkajúcich sa poistnej udalosti, o ktorej sa neskôr dozvieme, že bola podvodná. Ak nám podvodným spôsobom predložíte nesprávne informácie, vyhlásenia alebo dokumenty, môžeme to oznámiť príslušným orgánom vrátane polície.

J.8 Hrubá nedbanlivosť a riadna starostlivosť

Ak mala hrubá nedbanlivosť na Vašej strane podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo zväčšenie rozsahu následkov poistnej udalosti, oprávňuje Nás to poistné plnenie primerane znížiť podľa toho, aký vplyv mala hrubá nedbanlivosť na rozsah Našej povinnosti plniť.

Je Vašou povinnosťou ako aj povinnosťou trvalých obyvateľov Vašej Domácnosti vyvinúť primeranú starostlivosť na ochranu Vašej Domácnosti pred poškodením a minimalizovať akúkoľvek potenciálnu poistnú udalosť. Ak vedome alebo následkom požitia alkoholu alebo návykových látok dôjde k porušeniu tejto povinnosti a toto porušenie podstatne prispelo ku vzniku poistnej udalosti alebo k väčšiemu rozsahu jej následkov, môžeme poistné plnenie primerane znížiť.

K. Kontaktné údaje

Na komunikáciu s Nami, prosím, využite nasledujúce kontaktné údaje:

- Webová stránka: https://www.allianz-assistance.cz/sk_CZ.html
- E-mail: property@allianz.com
- Telefonická linka: 02 44 250 450
- Prevádzková doba: 24 hodín denne/7 dní v týždni

L. Všeobecné ustanovenia

L.1 Dodatky k zmluve

Písomná forma: Akékoľvek zmeny v Poistných podmienkach alebo v Poistnej zmluve musia byť dohodnuté v písomnej forme.

L.2 Ochrana osobných údajov

V nadväznosti na vstup do poistenia sa Nám zaväzujete poskytnúť osobné údaje nevyhnutné pre zabezpečenie plnenia Poistnej zmluvy. Máte povinnosť Nás alebo Poistníka bez zbytočného odkladu informovať o zmenách vyššie uvedených údajov. Súhlasom s poistením potvrdzujete, že ste boli oboznámení s informáciami o spracovaní osobných údajov, ktoré sú Vám k dispozícii aj na Našich webových stránkach www.allianz-assistance.sk.

L.3 Doložka o ekonomických a medzinárodných sankciách

Z tohto poistenia nie sme povinní poskytnúť žiadne poistné krytie alebo poistné plnenie v rozsahu, v akom je takéto poistné krytie alebo poistné plnenie v rozpore s uplatniteľnými sankciami, zákonmi, nariadeniami alebo inými právnymi predpismi Organizácie spojených národov, Európskej únie, Spojených štátov amerických alebo inými uplatniteľnými ekonomickými alebo obchodnými sankciami, zákonmi, nariadeniami alebo inými právnymi predpismi. Musíme zamietnuť uplatnené nároky osobám, spoločnostiam, vládam a iným stranám, ktorým je zakázané poskytnúť plnenie podľa vnútroštátnych a medzinárodných dohôd alebo sankcií.

L.4 Sťažnosti

Naším cieľom je poskytnúť Vám prvotriedne poistenie a prvotriedne služby. Môžu však nastať chvíle, keď budete mať pocit, že sme tak neurobili. Dajte Nám prosím vedieť, ak sa tak stane. Ak podáte sťažnosť, Vaše práva tým nie sú dotknuté. V prvom rade Nás prosím kontaktujte tak, ako je bližšie uvedené v časti K., príp. uplatnite sťažnosť

prostredníctvom Poistníka.

Prosím oznámte Nám svoje meno, adresu, číslo poistnej udalosti (ak je to možné) a priložte kópiu príslušnej korešpondencie, nakoľko Nám to pomôže vybaviť Vašu sťažnosť v najkratšom možnom čase.

Vašu sťažnosť prešetříme a oznámime Vám spôsob jej vybavenia do 30 dní odo dňa jej podania. Pokiaľ si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, môžeme túto lehotu predĺžiť, o čom Vás upovedomíme, oznámime Vám dôvod predĺženia lehoty a predpokladaný termín vybavenia sťažnosti.

Ak nie ste spokojní s Našou konečnou odpoveďou, môžete svoju záležitosť postúpiť na preskúmanie Národnej banky Slovenska:

- Navštívte:
<https://www.nbs.sk/sk/ofs/informacie-pre-spotrebiteľov/o-nas/riesenie-staznosti>
- Napíšte: Národná banka Slovenska, Odbor ochrany finančných spotrebiteľov, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava
- Volajte: +421 2 5787 3381
- Pošlite e-mail: info@nbs.sk

Môžete využiť aj alternatívne riešenie sporov. Zoznam subjektov, ktoré zabezpečujú alternatívne riešenie sporov, nájdete na stránke: <https://www.mhsr.sk/>.

Ak ste Súhlas s poistením uskutočnili elektronickými prostriedkami prostredníctvom internetu, môžete využiť aj alternatívne riešenie sporov prostredníctvom online platformy na riešenie sporov, ktorú nájdete na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>

L.5 Prechod nárokov voči tretím osobám

Vyplatením poistného plnenia prechádza na Nás do výšky vyplateného poistného plnenia právo na náhradu škody, ktoré máte proti komukoľvek, kto zodpovedá za škodu, ktorá bola nahradená poistným plnením. Neprechádzajú na Nás Vaše nároky proti osobám, ktoré s Vami žijú v spoločnej

domácnosti alebo ktoré sú na Vás odkázané svojou výživou; to však neplatí, ak tieto osoby spôsobili škodu úmyselne. Ak svojim konaním spôsobíte, že právo na náhradu škody Nás neprejde, sme oprávnení od Vás požadovať náhradu.

L.6 Rozhodné právo a jazyk komunikácie

Poistná zmluva sa spravuje právom Slovenskej republiky. V sporoch o právach a povinnostiach vyplývajúcich z Poistnej zmluvy bude rozhodovať vecne a miestne príslušný súd v Slovenskej republike. Akákoľvek komunikácia a dokumentácia vo vzťahu k Vašmu poisteniu sa uskutoční v slovenskom alebo v českom jazyku.

L.7 Dodatočné ustanovenia

Pri zabezpečovaní asistenčných služieb sa Vám snažíme zabezpečiť overených a spoľahlivých Poskytovateľov. Ak nebudete spokojní s kvalitou poskytnutých služieb, budeme radi, ak Nám o tom dáte vedieť a pomôže Nám to pri skvalitňovaní Našich služieb. Nenesieme však zodpovednosť za vady služieb poskytnutých Poskytovateľmi a ani zodpovednosť za prípadnú škodu spôsobenú Poskytovateľom.

Prosím oznámte Nám, keď sa zmenia Vaše identifikačné a kontaktné údaje.

Akékoľvek písomnosti, ktoré si budeme navzájom doručovať, sa budú považovať za doručené dňom, keď dôjdu adresátovi, teda keď adresát bude mať objektívnu možnosť oboznámiť sa s písomnosťou. Ak by došlo k situácii, adresát zmarí doručenie písomnosti (napr. neoznami zmenu adresy alebo neoznačí správne poštovú schránku) a z tohto dôvodu sa zásielka vráti ako nedoručiteľná, bude sa písomnosť považovať za doručenú dňom vrátenia odosielateľovi.

M. Dátum účinnosti

Tieto Poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. 7. 2023.