

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE BEZPEČNÉ POISTENIE ZARIADENÍ

ČLÁNOK 1

DEFINÍCIE POJMOV PRE ÚČELY NÁŠHO POISTENIA

Banka - právnická osoba so sídlom na území Slovenskej republiky založená ako akciová spoločnosť, ktorá je úverovou inštitúciou podľa osobitného predpisu a ktorá má bankové povolenie.

Finančná strata - finančná ujma, ktorú poistený utrpí v dôsledku náhodnej udalosti bližšie určenej v týchto poistných podmienkach.

Krádež - krádež (odcudzenie poisteného Zariadenia treťou osobou, ktoré mal poistený v momente krádeže bezprostredne pri sebe), ďalej vrecková krádež, lúpež, krádež vlámaním alebo vykradnutím uzamknutého priestoru, vrátane motorového vozidla.

Náhodná udalosť – udalosť, pri ktorej nie je isté, či počas trvania poistenia vôbec nastane alebo kedy nastane. Náhodnou udalosťou nie je najmä udalosť, o ktorej poistený v dobe vzniku poistenia vie, že už nastala, ani udalosť úmyselne spôsobená poisteným, prípadne inou osobou z jeho podnetu alebo s jeho vedomím.

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

Obchod – obchodná sieť predajní prevádzkovaná spoločnosťou Orange alebo jeho obchodnými zástupcami, poskytujúca maloobchodný predaj, pričom za Obchod sa považuje aj internetový obchod na internetovej stránke www.orange.sk, resp. iné komunikačné prostredia, prostredníctvom ktorých je možné si kúpiť Zariadenie.

Kúpna cena – maloobchodná cena Zariadenia v plnej výške bez zliav, vrátane DPH, aktuálne platná ku dňu kúpy Zariadenia v Obchode, v ktorom bolo Zariadenie zakúpené.

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

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

Poistná udalosť – náhodná udalosť, ku ktorej dôjde počas poistnej doby, s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovne poskytnúť poistné plnenie.

Poistné obdobie – časové obdobie, za ktoré je platené poistné.

Poistné plnenie (ďalej aj „plnenie“) – plnenie, ktoré poskytne poisťovňa poistenému v prípade poistnej udalosti.

Poistný rok – 12 po sebe idúcich mesiacov odo dňa začiatku poistenia. Poistný rok sa končí dňom, ktorý bezprostredne predchádza dňu začiatku poistenia.

Poistený – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je vlastníkom mobilného alebo iného zariadenia (ďalej len ako „Zariadenie“), na ktorého náhodné poškodenie, zničenie alebo krádež sa vzťahuje poistenie. Nákupy na internete a zneužitie elektronických platieb sa vzťahujú len na poisteného – fyzickú osobu, ktorá s Poisťovňou uzavrela poistnú zmluvu alebo fyzickú osobu, ktorá je zároveň samostatne zárobkovo činnou osobou, ktorá s Poisťovňou uzavrela poistnú zmluvu.

Poisťovňa – BNP Paribas Cardif Poisťovňa, a. s., ako poisťovateľ.

Používateľ Zariadenia – osoba používajúca Zariadenie so súhlasom poisteného.

Servisné miesto – autorizované servisné miesto určené Poisťovňou na posúdenie rozsahu poškodenia Zariadenia a jeho opravu.

Spoluúčasť – čiastka, ktorou sa Poistený podieľa na poistnom plnení. Ak poistné plnenie nepresiahne výšku spoluúčasti, poistenému nevzniká právo na poistné plnenie.

Škodová udalosť – náhodná udalosť, ku ktorej dôjde počas poistnej doby, predtým, ako poisťovňa rozhodne o poskytnutí alebo neposkytnutí poistného plnenia.

Zákazník – fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela Zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb s Orange Slovensko, a.s. so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270 (ďalej len „Orange“), ktorej predmetom je poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len „Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb“), a zároveň má pod svojim zákazníckym číslom prideleným Orange minimálne jednu aktívnu SIM kartu.

Zariadenie – mobilný telefón, tablet, alebo hodinky typu smartwatch, ktoré boli zakúpené v Obchode a sú bližšie špecifikované v poistnej zmluve a týchto poistných podmienkach.

ČLÁNOK 2 ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 2.1. Poistenie a všetky právne vzťahy z neho vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky a platia pre ne príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka (ďalej tiež „zákon“), Poistná zmluva pre bezpečné poistenie zariadení (ďalej ako „poistná zmluva“) a tieto Všeobecné poistné podmienky pre bezpečné poistenie zariadení (ďalej len „poistné podmienky“).
- 2.2. V prípade rozporu medzi ustanoveniami jednotlivých citovaných dokumentov budú mať prednosť v poradí najprv kogentné ustanovenia zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, potom ustanovenia poistnej zmluvy, potom ustanovenia poistných podmienok a napokon dispozitívne ustanovenia zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 2.3. Bezpečné poistenie zariadení (ďalej už len „poistenie“) je doplnkovou službou k Zariadeniu predávanému v Obchode. Zakúpenie Zariadenia je podmienkou poistenia, poistenie však nie je podmienkou zakúpenia Zariadenia.

ČLÁNOK 3

ROZSAH POISTENIA, ÚZEMNÁ PLATNOSŤ POISTENIA, POISTNÉ

- 3.1. Poistenie kryje nasledovné poistné riziká:
- náhodné poškodenie alebo krádež Zariadenia
 - nákup na internete
 - zneužitie elektronických platieb.
- 3.2. Poistenie sa dojednáva vo variantoch Bezpečné poistenie zariadení Optimal alebo Bezpečné poistenie zariadení Premium. Variant Bezpečné poistenie zariadení Premium je určený len pre Zariadenia s kúpnu cenou nad 600 EUR. Variant poistenia je uvedený v poistnej zmluve.
- 3.3. V rámci poistenia získavate poistné krytie, v závislosti od variantu poistenia, ktorý ste si zvolili, s nižšie uvedenými poistnými rizikami a limitmi poistného plnenia:

Poistné riziko		Bezpečné poistenie zariadení Optimal (max. limit na poistnú udalosť)	Bezpečné poistenie zariadení Premium (max. limit na poistnú udalosť)
Náhodné poškodenie alebo krádež zariadenia		600 EUR	2 000 EUR
Nákup na internete	EU, Austrália, Island, Izrael, Japonsko, Kanada, Nórsko, Nový Zéland, Švajčiarsko, USA, Spojené kráľovstvo Veľkej Británie a Severného Írska	600 EUR	600 EUR
	Ostatné štáty a nákup použitého tovaru	200 EUR	200 EUR
Zneužitie elektronických platieb		-	2 000 EUR

- 3.4. Limitom pre poistné plnenie v prípade náhodného poškodenia alebo krádeže sú:
- dve poistné udalosti za jeden poistný rok (Bezpečné poistenie zariadení Optimal)
 - tri poistné udalosti za jeden poistný rok (Bezpečné poistenie zariadení Premium).
- 3.5. Limitom pre poistné plnenie pri nákupe na internete je jedna poistná udalosť za poistný rok.
- 3.6. Limitom pre poistné plnenie v prípade zneužitia elektronických platieb je jedna poistná udalosť za poistný rok.
- 3.7. Poistenie sa dojednáva s dobou poistenia 48 mesiacov.

- 3.8 Územná platnosť poistenia nie je obmedzená.
- 3.9 Poistné je cena za poskytovanie poistnej ochrany dohodnutej v uzatvorenej poistnej zmluve.
- 3.10 Poistné sa platí mesačne, jeho splatnosť a výška sú uvedené v poistnej zmluve. Akákoľvek platba sa považuje za zaplatenú okamihom kedy dôjde k pripísaniu príslušnej sumy na účet príjemcu.
- 3.11 Pre neplatenie poistného poistenie zanikne podľa Článku 5 bod 5.1, písm. h).
- 3.12 Poistovňa má právo na poistné za dobu do zániku poistenia v súlade s ustanovením § 803 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Poistovňa vráti poistenému nespotrebované poistné v zmysle poistnej zmluvy.

ČLÁNOK 4 ZAČIATOK A KONIEC POISTENIA

4.1 Vznik a začiatok poistenia

- 4.1.1 Poistnú zmluvu môže uzavrieť a poistenie vznikne pre zákazníka, ktorý:
 - a) zakúpil Zariadenie, na ktoré sa má poistenie vzťahovať v Obchode,
 - b) zaplatil Kúpnu cenu za Zariadenie alebo jej časť účtovanú spoločnosťou Orange,
 - c) Zariadenie riadne prevzal,
 - d) najneskôr do 48 hodín od zakúpenia Zariadenia uzatvoril poistnú zmluvu, ak v poistnej zmluve nie je uvedené inak.
- 4.1.2 Poistná zmluva je uzatvorená:
 - a) okamihom jej podpisu poisteným po prevzatí Zariadenia v Obchode;
 - b) okamihom prevzatia Zariadenia a podpisom poistnej zmluvy, ktorej návrh poistený akceptoval prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Za akceptáciu návrhu poistnej zmluvy sa považuje elektronicky zaznamenaná, jasná a kladná odpoveď osoby, ktorá ju odoslala alebo jej elektronický podpis.
- 4.1.3 Poistná zmluva a všetky jej dodatky a zmeny musia mať písomnú formu.
- 4.2 Poistenie začína nultou hodinou dňa nasledujúceho po dni uzatvorenia poistnej zmluvy.
- 4.3 Koniec poistenia je o 24:00 hod. dňa, v ktorom zaniká poistenie podľa Článku 5 týchto poistných podmienok.

ČLÁNOK 5 ZÁNIK POISTENIA

5.1 Poistenie zaniká:

- a) uplynutím poistnej doby;
- b) dňom zániku poisteného Zariadenia (vrátane jeho straty, krádeže alebo neopraviteľného poškodenia);
- c) v prípade Bezpečného poistenia zariadení Optimal dňom vzniku poistnej udalosti z rizika náhodného poškodenia alebo krádeže, ktorá nastala ako druhá počas posledného (štvrtého) poistného roka a poistovňa za ňu poskytla poistné plnenie;

- d) v prípade Bezpečného poistenia zariadení Premium dňom vzniku poistnej udalosti z rizika náhodného poškodenia alebo krádeže, ktorá nastala ako tretia počas posledného (štvrtého) poistného roka a poisťovňa za ňu poskytla poistné plnenie;
 - e) v prípade poskytnutia poistného plnenia podľa čl. 9.1.2.1 b) a 9.1.2.2 dňom vzniku poistnej udalosti, za ktorú bolo poskytnuté poistné plnenie;
 - f) okamihom zistenia podvodného konania poisteného v súvislosti s poistením;
 - g) neuhradením spoluúčasti podľa článku 9 ods. 9.1.2.1 a) poistných podmienok;
 - h) pre neplatenie poistného v súlade s § 801 Občianskeho zákonníka;
 - i) odstúpením od poistenia podľa § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka;
 - j) odmietnutím plnenia v súlade s dôvodmi uvedenými v Občianskom zákonníku a týchto poistných podmienkach;
 - k) odstúpením poisteného od kúpnej zmluvy na Zariadenie s Obchodom;
 - l) odstúpením od poistenia uzatvoreného na diaľku podľa zákona č. 311/2025 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku do 14 kalendárnych dní odo dňa uzatvorenia poistnej zmluvy alebo odo dňa doručenia Informácií pre spotrebiteľa o finančnej službe na diaľku, ak boli doručené neskôr;
 - m) písomnou dohodou zmluvných strán;
 - n) ďalšími spôsobmi uvedenými na inom mieste týchto poistných podmienok, v poistnej zmluve alebo stanovenými zákonom;
 - o) ukončením poslednej zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb medzi poisteným a Orange, a to bez ohľadu na dôvod ukončenia.
- 5.2 Úmrtím poisteného poistenie nezaniká, nárok na poistné plnenie v prípade poistnej udalosti má osoba, ktorá smrťou poisteného nadobudla k Zariadeniu vlastnícky vzťah a túto skutočnosť preukáže.
- 5.3 Poistenie zaniká v dôsledku tej zo skutočností, ktorá nastane ako prvá.

ČLÁNOK 6 ŠKODOVÁ A POISTNÁ UDALOSŤ

- 6.1 Ustanovenia poistných podmienok súvisiace so šetrením škodovej udalosti týkajúce sa poisteného sa týkajú aj oprávneného užívateľa Zariadenia, t.j. osoby, ktorá užíva/la Zariadenie so súhlasom poisteného.
- 6.2 Oznámenie škodovej udalosti poisteným sa považuje za uplatnenie práva na poistné plnenie.
- 6.3 Vznik a rozsah škodovej udalosti sa preukazuje najmä predložením dokladov, ktoré poisťovňa požadovala.
- 6.4 Pokiaľ sú doklady preukazujúce vznik poistnej udalosti vystavené v inom ako slovenskom jazyku, je poistený povinný doložiť úradný preklad týchto dokladov, pokiaľ ho o to poisťovňa požiada. V takom prípade poisťovňa uhradí nevyhnutné náklady spojené s vyhotovením prekladu ako súčasť poistného plnenia v rámci stanoveného limitu.
- 6.5 Vznik a doba posudzovania škodovej udalosti nemá vplyv na povinnosť poisteného platiť poistné.

- 6.6 Individuálny postup v prípade škodovej udalosti z jednotlivých poistných rizík nájdete v článku 9 poistných podmienok.

ČLÁNOK 7 POISTNÉ PLNENIE

- 7.1 Poistné plnenie bude poskytnuté do 15-tich dní odo dňa skončenia šetrenia. Šetrenie je skončené, keď poisťovňa oznámi jeho výsledky poistenému.
- 7.2 Na právo na poistné plnenie nemá vplyv zánik poistenia, ak ku zániku došlo po vzniku poistnej udalosti a právo na poistné plnenie bolo u poisťovne riadne uplatnené.
- 7.3 Plní sa do limitu poistného plnenia.
- 7.4 Limit poistného plnenia je uvedený v poistnej zmluve, ako aj v článku 3 poistných podmienok.
- 7.5 Podrobný popis poistného plnenia k jednotlivým poistným rizikám nájdete v článku 9 poistných podmienok.
- 7.6 Peňažné poistné plnenie sa vypláca v mene EUR bezhotovostným prevodom na bankový účet poisteného.
- 7.7 Poisťovňa je oprávnená poistné plnenie znížiť alebo neposkytnúť, ak nedbanlivosť poisteného, požitie alkoholu alebo aplikácia návykových látok (prípadne prípravkov obsahujúcich návykové látky), mali podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti, jej priebeh alebo zväčšenie rozsahu poistnej udalosti. Nedbanlivosť poisteného sa neberie do úvahy v prípade rizika náhodného poškodenia zariadenia.
- 7.8 Poisťovňa je oprávnená poistné plnenie znížiť, ak malo porušenie povinností poisteného podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu poistnej udalosti, podľa toho, aký vplyv mali tieto skutočnosti na vznik poistnej udalosti a rozsah povinností plniť.
- 7.9 Ak poistený po poistnej udalosti zistí, že vec, za ktorej odcudzenie poskytla poisťovňa poistné plnenie, bola nájdená, oznámi to poisťovni bez zbytočného odkladu. Vlastnícke právo k poistenej nájdenej veci na poisťovňu neprechádza, ale poisťovňa má právo na vrátenie poistného plnenia, ktoré poskytla. Poistený si však môže odpočítať náklady účelne vynaložené na odstránenie v čase, keď bol zbavený možnosti s vecou nakladať. Vec sa za nájdenú nepovažuje, ak bola poškodená do takej miery, že ako taká zanikla, alebo ju možno opraviť len s neprimeranými nákladmi.
- 7.10 Ak poistený dojednal k jednému Zariadeniu poistenie viackrát, bude mu poistné plnenie vyplatené len jedenkrát.

ČLÁNOK 8

VŠEOBECNÉ VÝLUKY Z POISTNÉHO PLNENIA

- 8.1 Poistovňa nemá povinnosť poskytnúť poistné plnenie v prípade škodovej udalosti vzniknutej v súvislosti s:
- a) občianskymi vojnami alebo akciami vojenského charakteru,
 - b) atómovými výbuchmi, únikmi radiácie,
 - c) aktívnou účasťou na nepokojoch, teroristických akciách a sabotážach,
 - d) protiprávnym alebo podvodným konaním poisteného,
 - e) neoznámením škodovej udalosti (hlavne odcudzenia) príslušným orgánom alebo nedoložením potvrdenia, že k oznámeniu došlo,
 - f) úmyselným konaním poisteného.
- 8.2 Špeciálne výluky z poistenia, ktoré sa týkajú jednotlivých poistných rizík sú uvedené v článku 9 poistných podmienok.
- 8.3 Poistenie sa nevzťahuje ani na škodové udalosti, ku ktorým došlo v dôsledku podvodného alebo inak protiprávneho konania, poisteného alebo jemu blízkych osôb.

ČLÁNOK 9

JEDNOTLIVÉ POISTNÉ RIZIKÁ

9.1 Poistenie náhodného poškodenia alebo krádeže zariadenia

9.1.1 Poistná udalosť

Poistenie sa vzťahuje na náhodné poškodenie alebo krádež Zariadenia.. Dňom vzniku poistnej udalosti sa rozumie deň, keď bolo náhodné poškodenie poisteného Zariadenia prvýkrát oznámené poisťovni, v prípade krádeže deň uvedený v oznámení vydanom príslušným orgánom oprávneným na vyšetrovanie priestupkov alebo trestných činov.

9.1.2 Poistné plnenie

9.1.2.1 V prípade náhodného poškodenia Zariadenia

- a) Ak je možné Zariadenie podľa stanoviska poisťovne opraviť – tj. výška nákladov na opravu neprevyšuje kúpnu cenu Zariadenia alebo limit plnenia podľa zvoleného variantu poistenia, výška poistného plnenia sa rovná nákladom na opravu Zariadenia. Poisťovňa zabezpečí opravu Zariadenia v ňou určenou servisnom mieste. Opravené Zariadenie bude poistenému vydané po uhradení spoluúčasti. Výška spoluúčasti je 10 % z ceny opravy. V prípade, ak poistený neuhradí spoluúčasť, poistenie zaniká. Nárok poisťovne na úhradu spoluúčasti zo strany poisteného však zostáva zachovaný.
- b) Ak nie je možné Zariadenie podľa stanoviska poisťovne opraviť - tj. výška nákladov na opravu prevyšuje kúpnu cenu Zariadenia alebo limit plnenia, výška poistného plnenia sa rovná kúpnej cene nového Zariadenia. Hodnota plnenia nesmie presiahnuť výšku kúpnej ceny poškodeného Zariadenia zníženej o spoluúčasť poisteného vo výške 10% z kúpnej ceny

poškodeného Zariadenia alebo limit plnenia podľa zvoleného variantu poistenia, Poistovňa vyplatí nižšiu z uvedených hodnôt. Poistovňa poskytne poistné plnenie po predložení dokladu o kúpe nového Zariadenia. Vyplatením poistného plnenia poistenie zaniká.

- c) Ak nie je možné Zariadenie podľa stanoviska poistovne opraviť, tak na základe predchádzajúceho súhlasného stanoviska poistovne má poistený vo výnimočných prípadoch možnosť dať si poškodené Zariadenie opraviť na vlastné náklady. V takomto prípade mu poistovňa poskytne poistné plnenie po predložení dokladu o oprave pri dodržaní obmedzení uvedených v písmene b). Vyplatením poistného plnenia poistenie zaniká.

V prípade krádeže Zariadenia

V prípade krádeže Zariadenia, výška poistného plnenia sa rovná kúpnej cene nového Zariadenia.

Hodnota plnenia nesmie presiahnuť výšku kúpnej ceny odcudzeného Zariadenia zníženej o spoluúčasť poisteného vo výške 10% z kúpnej ceny odcudzeného Zariadenia alebo limit plnenia podľa zvoleného variantu poistenia, Poistovňa vyplatí nižšiu z uvedených hodnôt. Poistovňa poskytne poistné plnenie po predložení dokladu o kúpe nového Zariadenia. Vyplatením poistného plnenia poistenie zaniká.

9.1.3 Povinnosti poisteného

Platia všeobecné povinnosti poisteného uvedené v článku 10 poistných podmienok.

9.1.4 Výluky z poistenia

9.1.4.1 Náhodné poškodenie Zariadenia

Poistovňa neposkytne poistné plnenie v prípade:

- a) opravy Zariadenia krytej zákonnou zárukou alebo garanciou zo strany predávajúceho, dodávateľa, výrobcu, servisu alebo inej strany, ktorá vyplýva z kúpy Zariadenia, jeho servisu alebo je vymedzená príslušnou legislatívou;
- b) poškodenia, ktoré nemá vplyv na funkčnosť a použiteľnosť Zariadenia;
- c) poškodenia spôsobeného nesprávnou inštaláciou, opravou alebo údržbou (na základe potvrdenia Servisného miesta).

9.1.4.2 Krádež Zariadenia:

Poistovňa neposkytne poistné plnenie v prípade:

- a) straty alebo zabudnutie Zariadenia;
- b) krádeže Zariadenia v dôsledku úmyselného alebo nedbanlivostného konania poisteného; Nedbanlivostné konanie je také konanie, pri ktorom poistený alebo oprávnený užívateľ Zariadenia vedel, že jeho konaním môže vzniknúť škoda, avšak bez primeraných dôvodov sa spoliehal, že škoda nevznikne. Nedbanlivostné konanie je aj také konanie, pri ktorom poistený alebo oprávnený užívateľ Zariadenia nevedel, že jeho konaním môže vzniknúť škoda, ale vzhľadom na okolnosti a svoje osobné pomery vedieť mal a mohol.
- c) krádeže Zariadenia z motorového vozidla, ak páchatel neprekonal prekážku chrániacu Zariadenie pred krádežou, ako aj v prípade, ak Zariadenie bol

ponechané v motorovom vozidle na viditeľnom mieste, hoci motorové vozidlo bolo zamknuté.

9.1.4.3 Poistenie sa nevzťahuje na škody na príslušenstve Zariadenia.

9.1.4.4 Právo na poskytnutie poistného plnenia z poistenia náhodného poškodenia Zariadenia nevznikne, ak poistený nevyužije za účelom opravy tovaru servisné miesto určené poisťovňou.

9.2 Poistenie nákupu prostredníctvom internetu

9.2.1 Poistná udalosť

Poistnou udalosťou je:

- finančná strata poisteného, ktorá vznikla v súvislosti s:
 - nedodaním objednaného tovaru, služby;
 - neúplným dodaním tovaru;
 - dodaním vadného, poškodeného alebo iného tovaru;

pokiaľ bola objednávka uskutočnená prostredníctvom internetu.

Dňom vzniku poistnej udalosti sa rozumie deň, keď poistná udalosť nastala.

Poistený je ďalej uvedený ako „kupujúci“.

Predávajúcim sa rozumie aj poskytovateľ služby alebo sprostredkovateľ predaja, pokiaľ jeho činnosťou alebo nečinnosťou došlo ku vzniku škodovej udalosti a je u neho možné uplatniť si reklamáciu.

- Poistenie sa vzťahuje len na tovar a objednávky:
 - ktorých cena bola poisteným ako kupujúcim preukázateľne uhradená;
 - ak hodnota objednávky bola vyššia ako 20 EUR zahŕňajúc aj uplatnenie prípadných zliav alebo zľavových kupónov, ako aj nákladov na dopravu.
- Poistenie sa vzťahuje výhradne na finančnú stratu spôsobenú:
 - doručením vadného, poškodeného, neúplného alebo odlišného tovaru od objednaného tovaru, a to 30 dní po ukončení reklamačného konania;
 - nedoručením objednaného tovaru vôbec, pričom tovar je považovaný za nedoručený:
 - v prípade objednávky od podnikateľa 30 dní po ukončení reklamačného konania, ak naďalej pretrváva dôvod na reklamáciu alebo márne uplynutie 60-tich dní od začatia reklamačného konania,
 - v prípade objednávky od fyzickej osoby alebo v prípade kúpy použitého tovaru 30 dní po ukončení reklamačného konania;
 - nevrátením uhradenej čiastky za stornovaný alebo vrátený tovar, a to 30 dní po ukončení reklamačného konania;
 - neposkytnutím objednanej alebo zaplatenej služby, a to 30 dní po ukončení reklamačného konania.

- Tovar sa považuje za doručený, ak bol doručený poistenému v dohodnutom termíne. Dohodnutým termínom sa rozumie posledný termín doručenia objednaného tovaru predávajúcim, ktorý kupujúci odsúhlasil.

9.2.2 Reklamačné konanie

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

9.2.3 Poistné plnenie

9.2.3.1 Nedodanie tovaru alebo služby, neúplné dodanie tovaru, dodanie iného tovaru

- V prípade, ak sa poistenému nepodarí úspešne vyriešiť reklamáciu v lehotách uvedených v ods. 9.2.1 tohto článku, poskytne poisťovňa oprávnenej osobe náhradu finančnej straty vo výške vzniknutej škody, maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.
- Za jednu udalosť sa považuje finančná strata vzniknutá v súvislosti s jednou objednávkou (bez ohľadu na množstvo nedodaného alebo chybné dodaného tovaru z jednej objednávky).
- Podmienkou vzniku nároku na poistné plnenie je začatie reklamačného konania.

9.2.3.2 Doručenie vadného alebo poškodeného tovaru

- V prípade, ak sa poistenému nepodarí úspešne vyriešiť reklamáciu v lehotách uvedených v ods. 9.2.1 tohto článku, poskytne poisťovňa podľa povahy veci a následnej dohody s poisteným oprávnenej osobe nasledujúce poistné plnenie:
 - Náhrada nákladov na opravu tovaru vynaložených poisteným – maximálne do výšky kúpnej ceny vadného alebo poškodeného tovaru (vrátane DPH a nákladov na dopravu), maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.
 - Ak oprava nie je možná alebo efektívna – z dôvodu zničenia tovaru alebo ak by náklady na opravu prevýšili kúpnu cenu tovaru (vrátane DPH a nákladov na dopravu), poskytne poisťovňa poistné plnenie vo

výške kúpnej ceny vadného alebo poškodeného tovaru (vrátane DPH a nákladov na dopravu).

- Podmienkou vzniku nároku na poistné plnenie je začatie reklamačného konania.

9.2.4 Špeciálne povinnosti poisteného

Poistený je povinný:

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

9.2.5 Špeciálne výluky z poistenia

- Poistenému nevznikne nárok na poistné plnenie, ak svojím konaním zapríčiní negatívny výsledok reklamačného konania.
- Poistenie sa nevzťahuje na:
 - cenné papiere, kryptomeny a meny,
 - potravinársky a rýchlo sa kaziaci tovar,
 - zbrane všetkého druhu, výbušniny, alkohol, návykové látky, pornografia a akýkoľvek tovar, ktorého nákup či držba je v rozpore s dobrými mravmi alebo je zakázaná všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky,
 - tovar slúžiaci k akejkoľvek zárobkovej činnosti.
- Poistenie nákupu na internete sa ďalej nevzťahuje na finančnú stratu poisteného spôsobenú:
 - z dôvodu nespokojnosti poisteného s kvalitou poskytnutej služby,
 - v dôsledku vyššej moci,

- nevyužitím služby, ak toto nevyužitie bolo spôsobené konaním poisteného,
- nepriaznivým výsledkom reklamačného konania spôsobeného konaním poisteného.

9.3 Poistenie zneužitia elektronických platieb

9.3.1 Poistná udalosť:

Poistnou udalosťou je zneužitie elektronických platieb uskutočnených z účtu poisteného v jeho banke v dôsledku čoho vznikla poistenému finančná strata v súvislosti s/so.

- zneužitím elektronických platieb (platby vykonané cez mobilný telefón, tablet), zneužitím plastovej karty (bez toho, aby došlo k jej odcudzeniu alebo strate) alebo virtuálnej karty alebo elektronickej peňaženky (NFC a všetky oficiálne aplikácie banky);
- zneužitím internetového a mobilného bankovníctva banky;
- neoprávnenými platbami realizovanými v dôsledku phishingu.

Dňom vzniku poistnej udalosti sa rozumie deň, keď poistná udalosť nastala.

9.3.2 Poistné plnenie

Poistné plnenie bude poskytnuté vo výške neoprávnených transakcií a s tým spojených bankových poplatkov, maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.

9.3.3 Špeciálne povinnosti poisteného

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

9.3.4 Špeciálne výluky z poistenia

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

ČLÁNOK 10 POVINNOSTI POISTENÉHO

10.1 Záujemca o poistenie je povinný:

Pravdivo a úplne odpovedať na všetky písomné otázky poisťovne týkajúce sa dojednávaneho poistenia.

10.2 Poistený je povinný najmä:

- a) počínať si v súlade so zvyklosťami súkromného života, aby predchádzal vzniku vlastnej alebo cudzej neodôvodnenej ujmy, ktorá by mohla byť poistnou udalosťou. Ak už nastala škodová udalosť, je poistený povinný

- urobiť opatrenia smerujúce k tomu, aby vzniknutá ujma nenarastala,
- b) plniť ďalšie povinnosti, ktoré sú uvedené v týchto poisťných podmienkach.
 - c) V prípade, ak poisťovňa v rámci šetrenia škodovej udalosti dôjde k záveru, že jej nevznikla povinnosť poskytnúť poistné plnenie, musí poistený pri ďalšom Oznámení škodovej udalosti spočívajúcom v poškodení Zariadenia preukázať, že predchádzajúce poškodenie bolo opravené. Ak poistený túto skutočnosť nepreukáže, môže poisťovňa škodovú udalosť opäť zamietnuť.

10.3 V prípade škodovej udalosti je poistený povinný:

- a) bez zbytočného odkladu kontaktovať poisťovňu, oznámiť jej vznik škodovej udalosti a poskytnúť jej požadované doklady, ktoré sú nutné pre posúdenie nároku na poistné plnenie. Presný zoznam dokladov poskytne aj poisťovňa;
- b) v Oznámení o škodovej udalosti podať úplné, pravdivé a celistvé vysvetlenie o vzniku a rozsahu škodovej udalosti vrátane okolností, za ktorých došlo k nefunkčnosti Zariadenia, ako aj informáciu o duplicitnom poistení;
- c) oznámiť bez zbytočného odkladu škodovú udalosť, ktorá vykazuje znaky priestupku alebo trestného činu príslušným orgánom oprávneným na vyšetrovanie priestupkov alebo trestných činov;
- d) v prípade náhodného poškodenia predložiť poškodené Zariadenie podľa pokynov poisťovne;
- e) postupovať v súlade s pokynmi poisťovne a poskytnúť poisťovni súčinnosť pri šetrení škodovej udalosti;
- f) preukázať, že k poistnej udalosti došlo v deklarovanom rozsahu. Za rozhodujúce pre šetrenie škodovej udalosti sú považované iba informácie uvedené v telefonickom nahlásení škodovej udalosti, príp. v tlačive Oznámenie o škodovej udalosti. Neskôršie uvedené informácie, ktoré vzbudzujú u poisťovne pochybnosti a pri ktorých poistený neuvedie hodnoverný dôvod, prečo ich nemohol uviesť pri telefonickom nahlásení škodovej udalosti, príp. v tlačive Oznámenie o škodovej udalosti, nemusí poisťovňa pri šetrení škodovej udalosti zohľadniť;
- g) zabezpečiť voči inému práva, ktoré na poisťovňu prechádzajú, najmä právo na náhradu škody, postih a na vysporiadanie, prípadne iné obdobné práva, aby nedošlo k premlčaniu alebo zániku práva na náhradu škody,
- h) bez zbytočného odkladu oznámiť poisťovni, že bol nájdený predmet poistenia, nezvestný v súvislosti s poistnou či škodovou udalosťou,
- i) v súvislosti s vyšetrovaním škodovej udalosti splnomocniť v prípade potreby poisťovňu na samostatné rokovanie so všetkými dotknutými orgánmi a inštitúciami.

ČLÁNOK 11

OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 11.1 V rámci poisťovacieho vzťahu je poisťovňa ako prevádzkovateľ oprávnená v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie“) a podľa zákona č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve (ďalej len „zákon o poisťovníctve“) spracovávať osobné údaje dotknutých osôb, a to aj bez ich súhlasu za účelom a v rozsahu stanovenom zákonom o poisťovníctve.
- 11.2 Informácie ohľadne ochrany osobných údajov sa nachádzajú na internetovej stránke poisťovne: <https://bnpparibascardif.sk/ochrana-osobnych-udajov>
- 11.3 Zodpovednú osobu prevádzkovateľa je možné kontaktovať poštou na adrese poisťovne alebo prostredníctvom e-mailu: skdpo@cardif.com
- 11.4 Účelom spracúvania osobných údajov je v zmysle zákona o poisťovníctve identifikácia dotknutých osôb a ich zástupcov, zachovanie možnosti následnej kontroly tejto identifikácie, uzavieranie poisťných zmlúv a správa poistenia medzi prevádzkovateľom a dotknutými osobami, likvidácia poisťných udalostí alebo škodových udalostí zo strany poisťovne, hodnotenie a zvyšovanie kvality služieb, ochrana a domáhanie sa práv poisťovne voči dotknutým osobám, zdokumentovanie činnosti poisťovne, výkon dohľadu nad poisťovňami, plnenie povinností a úloh poisťovne, ktoré jej vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 11.5 Právnymi základmi spracúvania osobných údajov sú: plnenie zákonných povinností podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia a/alebo plnenie zmluvy s dotknutou osobou podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia a/alebo verejný záujem podľa čl. 6 ods. 1 písm. e) Nariadenia a/alebo oprávnené záujmy poisťovne alebo tretej strany podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia.
- 11.6 Dotknutá osoba má právo domáhať sa svojich práv v súvislosti so spracovávaním osobných údajov, a to práva na prístup k osobným údajom, práva na opravu osobných údajov, práva na vymazanie osobných údajov, práva na obmedzenie 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.
- 11.7 Dotknutá osoba je povinná oznámiť poisťovní každú zmenu alebo chybu svojich údajov; poisťovňa nenesie zodpovednosť za spracovanie alebo použitie nesprávnych alebo neaktuálnych údajov v prípade nesplnenia tejto povinnosti.

ČLÁNOK 12 SŤAŽNOSTI A RIEŠENIE SPOROV

- 12.1 Poistovňa prijíma sťažnosti podávané písomne a ústne.
- 12.2 Sťažnosť sa podáva písomne prostredníctvom pošty na adresu poisťovne alebo e-mailom. O sťažnosti podanej ústne sa spíše záznam, ktorý sťažovateľ podpíše.
- 12.3 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.
- 12.4 Poistovňa sťažnosť posúdi v lehote 30 dní od jej doručenia. V odôvodnených prípadoch môže poisťiteľ lehotu na vyjadrenie k sťažnosti predĺžiť na 60 dní, pričom v takom prípade sťažovateľovi oznámi dôvody predĺženia lehoty.
- 12.5 O spôsobe vyriešenia sťažnosti bude sťažovateľ písomne upovedomený.
- 12.6 Sťažovateľ sa môže v prípadoch ustanovených Zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obrátiť subjekt alternatívneho riešenia sporov, napr. poisťovací ombudsman. Zoznam všetkých subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je uvedený internetovej stránky Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk v časti „Ochrana spotrebiteľa“.
- 12.7 Sťažovateľ sa môže vždy obrátiť so svojou sťažnosťou aj na orgán dohľadu nad poisťovníctvom a finančným sprostredkovaním, ktorým je Národná banka Slovenska.

ČLÁNOK 13 ADRESY A OZNÁMENIA

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

ČLÁNOK 14

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1 Komunikácia medzi účastníkmi poistenia bude vedená v slovenskom jazyku, a to vrátane všetkých informácií týkajúcich sa poistenia i týchto poistných podmienok.
- 14.2 Od ustanovení týchto poistných podmienok, pokiaľ to vyžaduje charakter a účel poistenia, je možné sa v poistných zmluvách odchýliť tam, kde je to v týchto poistných podmienkach uvedené, inak iba ak je to v prospech poisteného.
- 14.3 V prípade sporu sa účastníci poistenia zaväzujú vyvinúť úsilie na urovanie sporu. V prípade, že sa nepodarí vyriešiť spor zmierom, obrátia sa účastníci poistenia na miestne a vecne príslušný súd Slovenskej republiky.
- 14.4 V súvislosti s použitím prostriedkov komunikácie na diaľku nie sú poisťovňou účtované poistenému žiadne dodatočné poplatky.
- 14.5 Tieto poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 19.6.2026.