

VPP EWI MALL 2018

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE PREDĹŽENEJ ZÁRUKY

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Článok 1 Úvodné ustanovenie

1. Práva a povinnosti z tohto poistenia sa riadia zákonom č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) a všeobecnými poistnými podmienkami VPP EWI MALL 2018 (ďalej len „**VPP EWI MALL 2018**“), ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak. VPP EWI MALL 2018 sú neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy.
2. Tieto VPP EWI MALL 2018 poistenia predĺženej záruky stanovujú základný rozsah práv a povinností účastníkov poistenia, ktorými sú poisťovateľ a poistník ako zmluvné strany, poistený a každá ďalšia osoba, ktorej z poistenia vznikne právo alebo povinnosť.
3. Poistenie podľa týchto poistných podmienok môže byť dohodnuté iba vtedy, ak je oň poistný záujem.
4. Poistná zmluva a poistenie v nej dohodnuté sa riadia právnym poriadkom Českej republiky.
5. Poistná zmluva musí byť dohodnutá vždy písomne. Zmeny poistnej zmluvy musia byť vykonané takisto písomne a so súhlasom oboch zmluvných strán.
6. V poistnej zmluve je možné odchýliť sa od jednotlivých ustanovení týchto VPP EWI MALL 2018. Akákoľvek odchýlka od týchto VPP EWI MALL 2018 dohodnutá v poistnej zmluve je účinná najskôr v okamihu, keď sa zmluvné strany dohodli na tejto zmene písomne. Ak obsahuje poistná zmluva v prípadoch, keď to zákon pripúšťa, dohodnutia odlišné od Občianskeho zákonníka alebo týchto VPP EWI MALL 2018, platia dohodnutia v nej uvedené.
7. Tieto VPP EWI MALL 2018 platia po celý čas trvania poistenia uzavretého poistnou zmluvou.
8. Tieto VPP EWI MALL 2018 nadobúdajú účinnosť 1. novembra 2018.

Článok 2 Výklad pojmov

Administrátor poistných udalostí – poistník poverený poisťovateľom na správu a vybavovanie poistných udalostí, ako i ďalšiu administratívu týkajúcu sa poistenia;

Bežné opotrebenie – opotrebenie spôsobené obvyklým používaním poistenej veci na účel určený výrobcem, ktoré je primerané dĺžke jej používania;

Časová cena je cena, ktorú mala poistená vec bezprostredne pred poistnou udalosťou; stanoví sa z novej ceny veci, pričom sa prihliada na stupeň opotrebenia alebo iného znehodnotenia, alebo na zhodnotenie veci, ku ktorému došlo jej opravou, modernizáciou alebo iným spôsobom;

Hranica na opravu poistenej veci – suma stanovená poisťovateľom zohľadňujúca hodnotu poistenej veci v pomere k nákladom na vykonanie jej opravy;

Malý výrobok – poistená vec do hmotnosti 10 kg; pri veciach s obrazovkou sa za malý výrobok považuje vec bez ohľadu na jej hmotnosť, ak veľkosť uhlopriečky obrazovky nepresahuje 42 cm;

Nesprávna či nedostatočná údržba výrobku – zanedbanie, nevykonanie či chybné vyhotovenie údržby, ktorá je špecifikovaná v používateľskej príručke výrobcu na obsluhu výrobku;

Oprávnená osoba – osoba, ktorej v dôsledku poistnej udalosti vznikne právo na poistné plnenie. Na účely tohto poistenia je oprávnenou osobou poistený, v prípade úmrtia poisteného osoba, ktorej bolo nadobudnutie dedičstva potvrdené súdom v dedičskom konaní;

Blízka osoba – príbuzný v priamom rade, súrodenec a manžel alebo partner podľa iného zákona upravujúceho registrované partnerstvo; iné osoby v rodinnom alebo podobnom pomere sa pokladajú za osoby sebe navzájom blízke, ak by ujmu, ktorú utrpela jedna z nich, druhá dôvodne pociťovala ako vlastnú ujmu. Predpokladá sa, že blízkymi osobami sú i osoby v príbuzenskom vzťahu alebo osoby, ktoré spolu trvalo žijú;

Podnikateľská a iná samostatná zárobková činnosť – činnosť, na ktorej riadny výkon je potrebné podnikateľské oprávnenie, samostatná činnosť v oblasti poľnohospodárskej výroby, lesného a vodného hospodárstva, výkon nezávislého povolania;

Poisťovateľ – ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, Česká republika, IČO: 45534306, DIČ: CZ699000761, zapísaná v OR na KS Hradec Králové, oddiel B, vložka 567 (ďalej „poisťovateľ“ alebo „poisťovňa“);

Poistná suma – horná hranica poistného plnenia, ktorá zodpovedá časovej cene poistenej veci v čase vzniku poistnej udalosti;

Poistná lehota – lehota trvania poistenia dohodnutá v poistnej zmluve;

Poistná udalosť – náhodná udalosť krytá poistením;

Poistné plnenie: – plnenie, ktoré poisťovateľ poskytne oprávnenej osobe po vzniku poistnej udalosti;

Poistník – osoba, ktorá s poisťovateľom uzavrela poistnú zmluvu a je povinná platiť poistné. Poistník a poistený môžu byť tá istá osoba;

Poistný záujem – oprávnená potreba ochrany pred následkami poistnej udalosti;

Poistená vec – výrobok kúpený u predajcu a špecifikovaný v poistnej zmluve (ďalej tiež ako „vec“);

Poistený – osoba, na majetok ktorej sa poistenie vzťahuje;

Poskytovateľ – servis určený poisťovateľom, ktorý vykonáva opravu poistenej veci;

Poškodenie veci – taká zmena stavu poistenej veci, ktorá vyžaduje opravu alebo výmenu jej súčastí alebo celku, aby mohla byť poistená vec naďalej používaná podľa jej stanoveného účelu;

Predajca – predajca veci, ktorý ako poistník uzavrel s poisťovateľom hromadnú poistnú zmluvu, na základe ktorej je oprávnený uzatvárať jednotlivé poistenia s poistenými.

Predĺžená záruka – záruka za nedostatky alebo kvalitu veci po uplynutí záručnej lehoty. Predĺžená záruka sa týka nedostatkov, ktoré vzniknú najskôr dňom nasledujúcim po dni, v ktorom uplynula lehota zodpovednosti za nedostatky zo zákona alebo lehota poskytnutá v záruke za kvalitu (záručná lehota, lehota použiteľnosti) predávajúcim;

Samostatný likvidátor poistných udalostí – poisťovateľom poverená osoba, ktorá vykonáva vyšetrovanie nutné na zistenie rozsahu povinnosti poisťovateľa plniť;

Spotrebný materiál – prevádzkový materiál, ktorý je v priebehu životnosti veci, v ktorom sa používa, pravidelne dopĺňaný, popr. menený;

Tretia osoba – akákoľvek iná osoba než poistený alebo osoba poistenému blízka, ďalej akákoľvek osoba, ktorá používa poistenú vec bez súhlasu poisteného;

Záruka – záruka za nedostatky (zodpovednosť predávajúceho, prípadne výrobcu) zo zákona alebo záruka za kvalitu, ku ktorej sa zaviazali;

Živelná udalosť – mimoriadna udalosť, pri ktorej dôjde k nežiaducemu uvoľneniu kumulovaných energií alebo hmôt v dôsledku nepriaznivého pôsobenia prírodných síl, pri ktorej môžu pôsobiť nebezpečné látky alebo ničivé faktory, ktoré majú negatívny vplyv na život, zdravie alebo na majetok.

Článok 3 Územná platnosť

Územná platnosť poistenia sa vzťahuje na územie celého sveta.

Článok 4 Predmet poistenia

Predmetom poistenia je individuálne špecifikovaná vec kúpená u predajcu prostredníctvom jeho internetového obchodu alebo iných obchodných kanálov.

Článok 5 Vznik, zmena a zánik poistenia

- Poistenie vzniká na základe písomnej poistnej zmluvy uzavretej medzi poisťovateľom a poistníkom, a to dňom nasledujúcim po jej uzavretí, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.
- Každé jednotlivé poistenie sa vzťahuje vždy práve na jednu vec a vzniká dňom doručenia poistenej veci poistenému. Deň vzniku jednotlivého poistenia je uvedený na doklade o kúpe poistenej veci.
- Poistné krytie sa začína dňom nasledujúcim po dni, v ktorom uplynula zákonná lehota za zodpovednosť nedostatky alebo lehota poskytnutá v záruke za kvalitu.
- Poistenie sa z dôvodu nezaplatenia poistného v zmysle Občianskeho zákonníka počas poistnej lehoty neprerušuje.
- Poisťovateľ alebo poistník môžu poistnú zmluvu vypovedať, a to do 3 mesiacov odo dňa oznámenia vzniku poistnej udalosti. Týmto či inými spôsobmi zániku vzťahu medzi poistníkom a poisťovateľom však nezanikajú do toho času riadne vzniknuté jednotlivé poistenia.
- Každé jednotlivé poistenie zaniká v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona a okrem ostatných dôvodov stanovených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch:
 - uplynutím poistnej lehoty jednotlivého poistenia,
 - stratou poistenej veci nahlásenej poisteným poisťovateľovi,
 - poskytnutím poistného plnenia do výšky hornej hranice poistného plnenia za jednu a všetky poistné udalosti;
 - platným odstúpením od kúpnej zmluvy v zákonnej záručnej lehote z dôvodu záručnej chyby veci.
- V prípade, že došlo k zániku poistenia odstúpením od kúpnej zmluvy z dôvodu uvedeného v ods. 6 písm. d) tohto článku, vráti poisťovateľ poistníkovi pomernú časť zaplateného poistného, ktorý vráti poistenému pomernú časť poplatku za poistenie. Pomerná časť je alikvotná suma poistného zodpovedajúca pomeru počtu dní skutočného trvania poistenia k počtu dní uzavretia poistenia. Ak bola z poistenia už uplatnená poistná udalosť, pomerná časť poistného ani poplatku za poistenie sa nevracia.
- V prípade, že dôjde k odstúpeniu od kúpnej zmluvy uzavretej formou obchodu na diaľku v zákonnej lehote 14 dní od jeho dohodnutia, ruší sa každé jednotlivé poistenie od začiatku, poistenému tak vzniká právo na vrátenie poplatku za poistenie.
- V prípade uzavretia každého jednotlivého poistenia formou obchodu na diaľku môže poistený od poistenia odstúpiť v zákonnej lehote 14 dní od jeho uzavretia, a to písomnou žiadosťou o zrušení poistenia zaslanou poistníkovi alebo poisťovateľovi. Poistenie sa tak ruší od začiatku. Poistenému tak vzniká právo na vrátenie poplatku za poistenie.

Článok 6 Lehota poistenia

- Jednotlivé poistenie predĺženej záruky sa dohoduje na určitý čas.
- Podľa poistnej zmluvy je možné v zmysle čl. 5 ods. 3 dohodnúť:
 - jednotlivé poistenie predĺženej záruky, pričom toto poistenie sa vzťahuje na obdobie jedného kalendárneho roka od začiatku poistného krytia; alebo
 - jednotlivé poistenie predĺženej záruky, pričom poistenie predĺženej záruky sa vzťahuje na obdobie dvoch kalendárnych rokov od začiatku poistného krytia; alebo
 - jednotlivé poistenie predĺženej záruky, pričom poistenie predĺženej záruky sa vzťahuje na obdobie troch kalendárnych rokov od začiatku poistného krytia.

Článok 7 Rozsah poistenia

- Toto poistenie sa vzťahuje na funkčnú poruchu spôsobenú chybou poistenej veci, ktorá nie je určená na výkon akejkoľvek podnikateľskej a inej samostatnej zárobkovej činnosti, ktorá sa prejavila najprv dňom nasledujúcim po dni, v ktorom uplynula zákonná lehota na výskyt chyby, z ktorej má poistený právo uplatniť svoje práva z nesprávneho plnenia, alebo záručná lehota poskytnutá v záruke za kvalitu (lehota použiteľnosti), ak nie je v zmluve dohodnuté inak.
- Poistenie predĺženej záruky sa dohoduje ako škodové poistenie.

Článok 8 Výluky z poistenia

- Poistenie predĺženej záruky sa nevzťahuje na:
 - chyby vzniknuté použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia či nesprávneho spotrebného materiálu;
 - ak takéto použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode na obsluhu;
 - chyby vzniknuté nesprávnou obsluhou, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s používateľskou príručkou, alebo poškodením účinkami prepätia v rozvodnej sieti (napr. bleskom) s výnimkou bežných odchýlok.
- Poistenie predĺženej záruky sa ďalej nevzťahuje na:
 - poškodenia vzniknuté činnosťou, na ktorú vec nie je určená alebo ktorá je pre danú vec neobvyklá, i keď táto činnosť nie je výslovne zakázaná v návode na obsluhu, ako napr. mechanické poškodenie veci, elektrické prepätie (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje) s výnimkou bežných odchýlok;
 - používanie veci v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostrediu, ktoré je určené priamo predajcom alebo výrobcu;
 - neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbanou starostlivosťou o vec;

- d) poškodenie veci alebo jej časti počítačovým vírusom, chyby spôsobené softvérom alebo softvérom, ktorý zákazník nadobudol nelegálne, alebo ak ide o neautorizovaný softvér alebo spotrebný materiál;
- e) poškodenie spôsobené nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v návode na obsluhu alebo iných materiáloch poskytnutých zákazníkovi, alebo v rozpore so všeobecnými zásadami;
- f) vykonanie neautorizovaného alebo neodborného zásahu či zmenu parametrov, upravovanie vecí nátermi, ohýbaním, a pod., ak vznikla chyba dôsledkom tejto úpravy, následkom chybnéj inštalácie či upgrade BIOSu alebo firmware;
- g) poškodenie vecí prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

Článok 9 Limit poistného plnenia

1. Hornou hranicou poistného plnenia na jednu a všetky poistné udalosti z jednotlivého poistenia predĺženej záruky je poistná suma, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.
2. V prípade poistnej udalosti poisťovateľ poskytne poistné plnenie až do výšky poistnej sumy určenej tzv. časovou cenou. Časová cena poistenej veci sa určí tak, že sa od kúpnej ceny veci odpočíta 1 % z kúpnej ceny za každý začatý mesiac od dátumu kúpy poistenej veci.

Článok 10 Poistné

1. Poistné je cena za poistenie. Poistné sa stanovuje podľa rozsahu poistenia a jeho výška je uvedená v poistnej zmluve.
2. Poistné je splatné naraz za celé obdobie poistenia (jednorazové poistné), a to v deň začiatku poistenia.
3. Poisťovateľ má právo na poistné za obdobie do zániku poistenia, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.

Článok 11 Poistná udalosť

Poistnou udalosťou je akákoľvek nepredvídaná a náhodná škodová udalosť, s ktorou je podľa týchto VPP EWI MALL 2018 spojená povinnosť poisťovateľa poskytnúť poistné plnenie.

Článok 12 Poistné plnenie

1. Ak vznikla poisťovateľovi povinnosť plniť, je poisťovateľ povinný poskytnúť poistné plnenie podľa týchto VPP EWI MALL 2018 oprávnenej osobe, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.
2. Poistné plnenie za jednu a všetky poistné udalosti sa poskytuje maximálne do výšky hornej hranice poistného plnenia stanovenej poistnou sumou, ktorá zodpovedá časovej cene poistenej veci v čase vzniku poistnej udalosti.
3. Poisťovateľ poskytne poistné plnenie formou opravy poistenej veci, ak to umožňuje povaha chyby veci, alebo formou výmeny poistenej veci.
4. V prípade opravy poistenej veci poisťovateľ uhradí náklady na nové alebo použité náhradné súčiastky od ktoréhokoľvek výrobcu vrátane nákladov na opravu poistenej veci. Vymenené súčiastky musia mať rovnakú funkčnosť ako pôvodné. Do nákladov na opravu sa okrem samotnej opravy vrátane náhradných súčastí započítavajú aj náklady na diagnostiku chyby veci, náklady na dopravu veci do i zo servisu, ak túto dopravu realizuje poisťovateľ prostredníctvom svojho zmluvného partnera, poštovné za odoslanie veci zo servisu poistenému a dopravu a prácu technika v mieste vzniku poistnej udalosti.
5. Ak náklady na opravu veci presiahnu hranicu na opravu stanovenú poisťovateľom, má poistený právo na výmenu poistenej veci za novú s rovnakými alebo porovnateľnými parametrami, maximálne do výšky poistnej sumy určenej tzv. časovou cenou. O výbere novej veci rozhoduje poisťovateľ alebo poverený samostatný likvidátor poistnej udalosti.
6. Poisťovateľ tiež nahradí primerané náklady súvisiace s výmenou poistenej veci v čase poistnej udalosti obvyklé, a to náklady na dopravu veci do i zo servisu, ak túto dopravu realizuje poisťovateľ prostredníctvom svojho zmluvného partnera, poštovné za odoslanie veci zo servisu poistenému a náklady za práce, ktoré boli vykonané na poistenej veci s cieľom zistenia rozsahu poškodenia. Poskytnutím poistného plnenia formou výmeny či vyplatením časovej ceny poistenej veci sa vlastníkom poistenej veci stáva poisťovateľ a jednotlivé poistenie zaniká. Po 30 dňoch od oznámenia o nerentabilnosti opravy veci poistenému dochádza k ekologickej likvidácii poistenej veci.
7. Pre obe formy poskytnutia poistného plnenia uvedené v bodoch 4 a 6 tohto článku VPP EWI MALL 2018 platí, že v prípade poistnej udalosti na malom výrobku dopravu tejto veci do servisu alebo predajne nerealizuje zmluvný partner poisťovateľa; v takom prípade si poistený zaistí dopravu chybnéj veci do servisu alebo predajne na vlastné náklady.
8. V prípade, že má poistený právo na výmenu poistenej veci za novú a nie je možné zaistiť vec s rovnakými alebo porovnateľnými parametrami, poskytne poisťovateľ poistné plnenie vyplatením časovej ceny poistenej veci. Právo na poistné plnenie vyplatením časovej ceny môže poistený uplatniť na území Slovenskej republiky v mene EUR.
9. Všetky ceny pri poskytovaní poistného plnenia poisťovateľa (nové, časové, iné) alebo stupne opotrebenia budú vždy odborne stanovené poisťovateľom, prípadne stanovené na to spôsobilou osobou po dohode s poisťovateľom.
10. V prípade, že poisťovateľovi vzniknú pri vyšetrovaní škodovej udalosti náklady spôsobené konaním poisteného (napr. zbytočné dopravné), idú tieto náklady na ľarchu poisteného. Náklady podľa tohto bodu VPP EWI MALL 2018 spojené s výjazdom poskytovateľa hradí poistený priamo poskytovateľovi.
11. Právo na poistné plnenie z jednotlivého poistenia sa premlčí v trojročnej premlčacej lehote. Premlčacia lehota začína plynúť rok odo dňa po vzniku poistnej udalosti.

Článok 13 Zníženie a zamietnutie poistného plnenia

1. Ak porušil poistený povinnosti stanovené zákonom, ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo povinnosti uvedené vo VPP EWI MALL 2018, predovšetkým v článku 14 týchto VPP EWI MALL 2018, a toto porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti, zväčšenie rozsahu jej následkov a/alebo vyšetrovanie poistnej udalosti, poisťovateľ má právo plnenia z poistnej udalosti znížiť podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.
2. Poisťovateľ má právo plnenia z poistnej udalosti primerane znížiť, ak na základe vedome nepravdivých alebo neúplných údajov, ktoré poistník alebo poistený uviedol pri uzavretí poistenia, stanovil nižšie poistné.
3. Poisťovateľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej zmluvy, ak sa až po vzniku poistnej udalosti dozvie, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede poistníka alebo poisteného nemohol zistiť pri uzatváraní poistenia a ktorá bola na uzavretie poistnej zmluvy podstatná.
4. Poisťovateľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej udalosti, ak poistený úmyselne uvedie poisťovateľa do omylu o podstatných okolnostiach týkajúcich sa vzniku nároku na poistné plnenie alebo výšku nároku. Týmto odmietnutím poistenie nezaniká.
5. Ak poistený spôsobí poisťovateľovi zvýšenie nákladov vyšetrovania škodovej udalosti tým, že v dôsledku jeho konania je nutné rozhodujúce skutočnosti zisťovať opakovane, poisťovateľ má právo znížiť plnenie z poistnej udalosti o výšku takto vzniknutých nákladov, ak tieto náklady neboli poisteným uhradené podľa článku 12 ods. 10 týchto VPP EWI MALL 2018.

6. V prípade poistného plnenia formou úhrady nákladov na opravu poistenej veci náklady na opravu vo výške, o ktorú poisťovateľ znížil poistné plnenie z dôvodov uvedených v ods. 1 a 2 tohto článku, idú na ťarchu poisteného.
7. V prípade poistného plnenia formou výmeny poškodenej poistenej veci za novú bude poistený hradiť primerané náklady súvisiace s výmenou poistenej veci, ktoré boli v čase poistnej udalosti obvyklé v pomere, v ktorom poisťovateľ znížil poistné plnenia z dôvodov uvedených v ods. 1 a 2 tohto článku.

Článok 14 Povinnosti poistníka a poisteného

1. Poistník a poistený či oprávnená osoba majú predovšetkým povinnosť:
 - a) dodržiavať povinnosti stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi;
 - b) pravdivo a úplne zodpovedať všetky písomné otázky poisťovateľa týkajúce sa uzatváraného poistenia alebo poistnej udalosti;
 - c) oznámiť poisťovateľovi skutočnosť, že poistený poistil poistenú vec i u iného poisťovateľa alebo že uzavrel podobné poistenie i u iného poisťovateľa;
 - d) oznámiť poisťovateľovi písomne akúkoľvek zmenu údajov vrátane adresy, kontaktných a osobných údajov, ktoré boli podkladom pri uzatváraní poistnej zmluvy, a to najneskôr do 7 dní od tejto zmeny;
 - e) bezodkladne oznámiť poisťovateľovi vznik škodovej udalosti, najneskôr do 7 dní od jej vzniku podať poisťovateľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku a rozsahu následkov takejto udalosti, o právach tretích osôb a o akomkoľvek viacnásobnom poistení; súčasne predložiť poisťovateľovi potrebné doklady na zistenie okolností rozhodných na posúdenie nároku na plnenie a jeho výšku, ktoré si poisťovateľ vyžiada, umožniť poisťovateľovi vyhotovenie kópií týchto dokladov a postupovať spôsobom dohodnutým v poistnej zmluve;
 - f) dbať na to, aby poistná udalosť nenastala, predovšetkým nesmie porušovať povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva vzniku škody, ktoré sú mu uložené právnymi predpismi, alebo povinnosti, ktoré prevzal uzavretím poistnej zmluvy; poistený tiež nesmie strpieť porušovanie týchto predpisov a povinností zo strany tretích osôb; poistený je ďalej povinný zaistiť udržiavanie poistených vecí v dobrom technickom stave a používať ich iba na účel stanovený výrobcom;
 - g) poskytovať poisťovateľovi súčinnosť pri vyšetrovaní škodovej udalosti;
 - h) uschovávať hodnoverné doklady o vlastníctve, resp. nadobudnutí poistenej veci, a na požiadanie ich predložiť poisťovateľovi, ak si ich vyžiada s cieľom vybavenia škodovej udalosti;
 - i) ak nastala škodová udalosť, urobiť nutné opatrenia na zmiernenie jej následkov a podľa možnosti vyžiadať si k tomu pokyny od poisťovateľa a postupovať v súlade s nimi;
 - j) riadiť sa pokynmi poisťovateľa alebo poisťovateľom určenej osoby pri likvidácii poistnej udalosti a nechať si poistenú vec opraviť v servise určenom poisťovateľom;
 - k) na žiadosť poisťovateľa zaistiť na vlastné náklady úradný preklad dokladov nevyhnutných na vyšetrovanie škodovej, resp. poistnej udalosti, v prípade, že uvedené doklady nie sú v českom alebo slovenskom jazyku;
 - l) bezodkladne oznámiť poisťovateľovi odstúpenie od kúpnej zmluvy na poistenú vec.
2. Povinnosťou poistníka, ak ním nie je poistený, je oboznámiť poisteného, či toho, kto sa považuje za oprávnenú osobu, s právami a povinnosťami, ktoré preňho z uzavretého poistenia vyplývajú.
3. Poistník ani poistený, popr. oprávnená osoba, nemajú právo postúpiť akýkoľvek nárok alebo právo vyplývajúce z poistnej zmluvy, ktorou bolo uzavreté poistenie podľa týchto VPP EWI MALL 2018, na tretiu osobu alebo tretie osoby.

Článok 15 Práva a povinnosti poisťovateľa

1. Poisťovateľ je povinný:
 - a) dodržiavať povinnosti vyplývajúce preňho zo zákona, ostatných všeobecne záväzných predpisov a týchto VPP EWI T MALL 2018;
 - b) oznámiť osobe, ktorá uplatnila právo na poistné plnenie, výsledky vyšetrovania poistnej udalosti, a ak o to požiada, oznámiť jej písomne zdôvodnenie vyššie poistného plnenia, poprípade dôvod jeho zamietnutia;
 - c) zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach týkajúcich sa poistenia a o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri uzavretí poistnej zmluvy, jej správe alebo likvidácii poistnej udalosti; to neplatí, ak dá poistník alebo poistený písomný súhlas na poskytnutie informácií alebo ak poskytnutie informácie ukladá alebo povoľuje zákon;
 - d) poskytnúť poistné plnenie, ak vzniklo právo na poistné plnenie, do 15 dní po skončení vyšetrovania poistnej udalosti potrebného na zistenie rozsahu povinnosti poisťovateľa plniť.
2. Poisťovateľ má právo overovať si pravdivosť a úplnosť údajov potrebných na výpočet poistného a poistného plnenia a používať zistené údaje na účely správy poistenia a likvidácie poistných udalostí.

Článok 16 Postup v prípade škodovej udalosti

1. Poistený sa telefonicky spojí s administrátorom poistných udalostí, a to na tel. č. +421 232 331 905. Uvedie príčinu vzniku škodovej udalosti, rozsah a charakter poškodenia veci. Ďalej poistený uvedie údaje z dokladu o kúpe veci, z ktorého je zrejmé, kedy a ako bolo uzavreté poistenie.
2. Zoznam miest, kde je možné predložiť poškodenú vec: www.mall.sk/predajne.
Kontaktná adresa:
Internet Mall Slovakia, Areál G6, Galvaniho 6, Bratislava
3. E-mailová adresa pre prípadné odoslanie žiadosti o zrušenie jednotlivého poistenia: objednavky@mall.sk.
4. Poistený sa podľa pokynov administrátora poistných udalostí dostáva na kontaktné miesto, kde predloží doklad o kúpe veci a poškodenú vec.
5. Samostatný likvidátor poistných udalostí zhodnotí, či vznikol nárok na poistné plnenie a rozhodne o najvhodnejšom spôsobe uskutočnenia poistného plnenia. O svojom rozhodnutí vyrozumie poistníka i poisteného.
6. Možné spôsoby uskutočnenia poistného plnenia, z ktorých samostatný likvidátor poistných udalostí vyberá, sú nasledujúce:
 - a) ak je vec opraviteľná, je poistenému zaistená oprava veci a následne je poistenému vec vrátená prostredníctvom kontaktného miesta poistníka (súčasťou opravy nie je inštalácia pôvodného alebo nového softvéru či jeho aktualizácia a v rámci opravy môže dôjsť k strate dát bez náhrady); alebo
 - b) ak došlo k úplnému zničeniu veci alebo by bola jej oprava neúčelná, je poistenému poskytnutá nová vec, ktorá mu bude odovzdaná na kontaktnom mieste poistníka. V prípade poskytnutia náhradnej veci sa pôvodná vec poistenému nevracia. V prípade poskytnutia náhradnej veci sa poistenie na náhradnú vec nevzťahuje; alebo
 - c) ak nie je účelná oprava ani výmena veci, je poistenému vyplatené poistné plnenie v peniazoch. Poistné plnenie je vyplatené prevodom na bankový účet alebo je poistenému na kontaktnom mieste poistníka vystavený dobropis. V prípade poskytnutia plnenia v peniazoch sa pôvodná vec poistenému nevracia.

7. Ak nevznikne právo na poistné plnenie, samostatný likvidátor poistných udalostí vyrozumie o tomto poisteného.
Postup v prípade škodovej udalosti – veľká biela technika (sporáky, chladničky, umývačky, práčky, sušičky a pod.)
8. Poistený sa telefonicky alebo e-mailom spojí s administrátorom poistných udalostí, a to na telefónnom čísle: +421 232 331 905. Uvedie príčinu vzniku škodovej udalosti, rozsah a charakter poškodenia veci. Ďalej poistený uvedie údaje z dokladu o kúpe veci, z ktorého je zrejmé, kedy a ako bolo uzavreté poistenie.
9. Administrátor poistných udalostí zaistí bezplatný odvoz poškodenej veci do autorizovaného servisu alebo bezplatnú diagnostiku poškodenej veci technikom na mieste.
10. Samostatný likvidátor poistných udalostí zhodnotí, či vznikol nárok na poistné plnenie a rozhodne o najvhodnejšom spôsobe uskutočnenia poistného plnenia. O svojom rozhodnutí vyrozumie poistníka i poisteného.
11. Možné spôsoby uskutočnenia poistného plnenia, z ktorých samostatný likvidátor poistných udalostí vyberá, sú nasledujúce:
 - a) ak je vec opraviteľná, je poistený informovaný o spôsobe opravy (v servise/na mieste) a je mu zaistená oprava. V prípade opravy uskutočnenej v autorizovanom servise je poistenému tiež zaistený bezplatný dovoz opravenej veci späť na miesto; alebo
 - b) ak došlo k úplnému zničeniu veci alebo by bola jej oprava neúčelná, je poistenému poskytnutá náhradná vec, ktorá mu bude odovzdaná na kontaktnom mieste poistníka. V prípade poskytnutia náhradnej veci sa pôvodná vec poistenému nevracia. V prípade poskytnutia náhradnej veci sa poistenie na náhradnú vec nevzťahuje;
 - c) ak nie je účelná oprava ani výmena veci, je poistenému zaistený bezplatný odvoz poškodenej veci a vyplatené poistné plnenie v peniazoch v časovej cene poistenej veci. Poistné plnenie je vyplatené prevodom na bankový účet alebo je poistenému na kontaktnom mieste poistníka vystavený dobropis. V prípade poskytnutia plnenia v peniazoch sa pôvodná vec poistenému nevracia.
12. Ak nevznikne právo na poistné plnenie, samostatný likvidátor poistných udalostí vyrozumie o tomto poisteného.

II. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 17 Právne konanie a doručovanie

1. Podmienky poistenia upravené v poistnej zmluve a týchto VPP EWI MALL 2018 platné pre poistníka platia i pre poisteného, prípadne oprávnenú osobu.
2. Pre právne konanie týkajúce sa poistenia je potrebná písomná forma, ak nie je v týchto VPP EWI MALL 2018 dohodnuté inak.
3. Písomnosti určené poisťovateľovi sa považujú za doručené dňom potvrdenia prevzatia písomnosti poisťovateľom alebo oprávneným zástupcom poisťovateľa, ak nie je dohodnuté inak.
4. Písomnosti poisťovateľa určené účastníkom poistenia („ďalej len adresát“) sa doručujú:
 - a) prostredníctvom držiteľa poštovej licencie („ďalej len doručovateľ“), a to obyčajnou alebo doporučenou zásielkou na adresu uvedenú v poistnej zmluve alebo na poslednú známu adresu adresáta,
 - b) osobne zamestnancom alebo poverenou osobou odosielateľa („poverená osoba“),
 - c) elektronicky, ak sa tak poisťovateľ s adresátom dohodnú.
5. V prípade, že adresát nie je zastihnutý, doručovateľ uloží písomnosť poisťovateľa v mieste príslušnej pošty. Ak doručuje písomnosť poverená osoba, upozorní táto osoba písomne adresáta (upozornenie vloží do schránky alebo ho dá dôveryhodnej osobe, ktorá adresáta pozná), kde a dokedy si môže písomnosť vyzdvihnúť. Ak si nevyzdvihne adresát písomnosť do 15 dní od jej uloženia, posledný deň tejto lehoty sa považuje za deň doručenia, i keď sa adresát o uložení nedozvedel. Uvedené neplatí, ak sa adresát nedozvedel o uložení zásielky, pretože sa nezdržoval na svojej adrese zo závažných dôvodov, a nemohol tak oznámiť poisťovateľovi zmenu adresy (napr. náhla hospitalizácia, úraz, choroba).
6. Ak odmietne adresát prijatie doručovanej písomnosti, považuje sa písomnosť za doručенú dňom, keď bolo jej prevzatie adresátom odmietnuté.
7. Pre doručovanie akýchkoľvek písomností s využitím držiteľa poštovej licencie platí, že sa považujú za doručené tretím dňom odo dňa odoslania doporučenej poštovej zásielky na kontaktnú adresu poistníka, poisteného alebo poisťovne, ak nebude preukázaný iný dátum doručenia.
8. Pre osobné doručovanie platí, že v momente prevzatia zásielky adresátom sa táto považuje za doručenú. Adresát je povinný toto prevzatie a dátum prevzatia písomne potvrdiť na kópii doručovanej písomnosti alebo na jej druhopise.
9. Doručovanie akýchkoľvek písomností je možné i kuriérskou službou, ktorá umožňuje overenie doručenia. Písomnosti odoslané týmto spôsobom sa považujú za doručené v okamihu ich prevzatia adresátom.
10. Poisťovateľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, SMS) na vzájomnú komunikáciu s poistníkom, poisteným alebo nimi splnomocnenou osobou v súvislosti so správou poistenia, likvidáciou poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťovateľa. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, nenahrádzajú však písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo poistná zmluva. Písomnosť doručovaná na elektronickú adresu je doručená dňom, keď bola doručená do e-mailovej schránky adresáta, pri pochybnostiach sa predpokladá, že bola doručená dňom jej odoslania odosielateľom. Písomnosť doručovaná formou SMS je doručená v okamihu, keď bola doručená na telefónne číslo adresáta, pri pochybnostiach sa predpokladá, že bola doručená dňom jej odoslania odosielateľom. Komunikácia smeruje na posledné známe kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mailová adresa), ktoré adresát preukázateľne oznámil odosielateľovi.

Článok 18 Spôsob vybavovania sťažností

1. Komunikačným jazykom je čeština a slovenčina.
2. V prípade otázok alebo sťažností sa môže poistník, poistený alebo oprávnená osoba obrátiť na poisťovateľa prostredníctvom:
3. ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, Česká republika.
4. Poisťovateľ prijíma sťažnosti na jeho postup podané písomne na adresu poisťovateľa, ak sa zmluvné strany nedohodli inak.
5. Zo sťažnosti musí byť zrejмый dátum jej podania, kto ju podáva, čoho sa týka (predmet sťažnosti) a čoho sa sťažovateľ domáha. Ak je sťažovateľom fyzická osoba, sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu bydliska fyzickej osoby.
6. Poisťovateľ je povinný prešetriť sťažnosť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho požiadaviek či dôvodoch jej zamietnutia do 30 dní odo dňa jej doručenia. Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, je možné lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne informovaný.
7. Ak je záujemcom o poistenie, poistníkom, poisteným alebo oprávnenou osobou spotrebiteľ, má právo na tzv. mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu. Vecne príslušným orgánom mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov vzniknutých z

iných druhov poistenia než zo životného poistenia je Česká obchodná inspekcia (internetová adresa Českej obchodnej inšpekcie: <http://www.coi.cz/>).

8. Ak je záujemcom o poistenie, poisťníkom, poisteným alebo oprávnenou osobou spotrebiteľ, má právo na tzv. alternatívne riešenie sporu týkajúceho sa zmluvného záväzku vyplývajúceho z poistnej zmluvy uzavretej on-line prostredníctvom platformy na riešenie sporov on-line prevádzkovej Európskou komisiou a dostupnej na internetovej adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
9. E-mailová adresa samotnej ČSOB Poist'ovne, a. s., člena holdingu ČSOB, ktorá ako poisťovateľ poistnej zmluvy uzatvára, je: info@csobpoj.cz