

## Dohoda ZSE Služby pre domov

Kampaň

Kód predajcu

Zákaznícke číslo: **XXXXX**

EIC/POD odberného miesta: **XXXXX**

Číslo Dohody: **XXXXX**

### Spoločnosť (ďalej len „ZSE“):

ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava 1

IČO: 36 677 281, DIČ: 2022249295, IČ DPH: SK2022249295

Zapísaný v OR MS Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 3978/B

Doručovací adresa: P.O.Box 325, 810 00 Bratislava 1

Kontakt: 0850 111 555, www.zse.sk, kontakt@zse.sk

Bankové spojenie: Tatra banka, a. s.

IBAN: SK72 1100 0000 0026 4900 0047, BIC (SWIFT): TATRKBX

### Zákazník (ďalej len „Zákazník“):

Meno, priezvisko

Titul, meno a priezvisko

DD. MM. RRRR

Dátum narodenia

09XX XXX XXX

Telefón

mail@mail.sk

E-mail

Ulica, obec, PSČ

Adresa trvalého bydliska

Ulica, obec, PSČ

Adresa odberného miesta/Domácnosti

XXXXX

Číslo Miesta spotreby

### I. Predmet Dohody

- Predmetom tejto Dohody je vyjadrenie Súhlasu Zákazníka s prihlásením do poistenia v zmysle čl. II. bod 2.1 tejto Dohody uvedeného poistenia poskytovaného Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 10841/80299 uzatvorenej medzi Poistiteľom a ZSE ako poistníkom (ďalej len „Poistenie“) a dohody Zmluvných strán na podmienkach možnosti prihlásenia Zákazníka do Poistenia ponúkaného zo strany ZSE v rámci produktovej rady ZSE Služby pre domov.
- Poistiteľom poskytujúcim Poistenie (poistovňou) je spoločnosť **INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.** člen skupiny AXA, so sídlom Boulevard du Régent 7, 1000 Brusel, Belgicko, zapísaná v obchodnom registri vedenom Greffe de Tribunal de commerce v Bruseli pod registračným číslom 0415591055 (v texte ako „Poistiteľ“).
- Pojmy a terminológia uvedené v tejto Dohode s veľkým začiatočným písmenom, ktoré nemajú v tejto Dohode priradený význam, sa vykladajú v súlade s ich definíciou uvedenou v platných Všeobecných podmienkach pre prihlásenie zákazníka do Poistenia v produktovej rade ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s., (ďalej len „VPPDP“), ktorými sa poistenie vo vybranom variante a vzťah Zmluvných strán založený touto Dohodou spravuje.

### II. Súhlas Zákazníka a žiadosť o prihlásenie do Poistenia

- Uzatvorením tejto Dohody Zákazník vyjadruje svoj súhlas s Poistením, súhlasí s prihlásením do Poistenia a za týmto účelom žiada ZSE o prihlásenie do Poistenia za podmienok uvedených v čl. III. tejto Dohody pre vybraný variant Poistenia z nasledujúcich:
  - Istota platieb** dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 10841/80299, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie Istota platieb ZSE-SK zo dňa 1. 10. 2023 (ďalej len „Poistné podmienky IP“), ustanovení Skupinovej poistnej zmluvy č. 10841/80299 a Občianskeho zákonníka. Adresa odberného miesta, je uvedená v záhlaví tejto Dohody.
  - Istota platieb Plus** dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 10841/80299, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie Istota platieb Plus ZSE-PLUS-SK zo dňa 1. 10. 2023 (ďalej len „Poistné podmienky IPP“), ustanovení Skupinovej poistnej zmluvy č. 10841/80299 a Občianskeho zákonníka. Adresa odberného miesta, je uvedená v záhlaví tejto Dohody.
  - Istota platieb Komplet** dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 10841/80299, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu

a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie Istota platieb Komplet ZSE-KOMPLET-SK zo dňa 1. 10. 2023 (ďalej len „Poistné podmienky IPK“), ustanovení Skupinovej poistnej zmluvy č. 10841/80299 a Občianskeho zákonníka. Adresa odberného miesta, je uvedená v záhlaví tejto Dohody.

### III. Podmienky prihlásenia do Poistenia

- ZSE vykoná prihlásenie Zákazníka do Poistenia podľa podmienok uvedených vo VPPDP. VPPDP a Poistné podmienky IP, Poistné podmienky IPP a Poistné podmienky IPK sú zverejnené na webovom sídle ZSE www.zse.sk a sú dostupné k nahliadnutiu a prevzatíu na všetkých ZSE Centrách.
- Keďže jednou z podmienok pre prihlásenie Zákazníka do Poistenia je prístupenie Zákazníka k záväzku ZSE uhrádzať Poistiteľovi za Zákazníkom zvolené Poistenie poistné (ďalej len „Poistné“), Zmluvné strany sa v súlade s ustanovením § 534 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení dohodli, že uzatvorením tejto Dohody Zákazník s účinnosťou od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po prihlásení Zákazníka do Poistenia, pristupuje k záväzku ZSE uhrádzať Poistiteľovi mesačné Poistné za každé Zákazníkom zvolené Poistenie, ktoré sa zaväzuje uhrádzať ZSE vo výške uvedenej v Cenníku ZSE Služby pre domov a podmienok uvedených vo VPPDP. Platobné podmienky Poistného sú uvedené vo VPPDP.
- Zákazník vyhlasuje, že sa s Cenníkom ZSE Služby pre domov pred uzatvorením tejto Dohody riadne oboznámil a s Poistným k zvoleným Poisteniam súhlasí. Cenník služieb ZSE Služby pre domov je zverejnený na webovom sídle ZSE www.zse.sk a jeho v čase uzatvorenia tejto Dohody platné a účinné znenie tvorí jej prílohu.
- Zmluvné strany sa dohodli na práve ZSE započítavať svoju pohľadávku voči Zákazníkovi na úhradu Poistného proti pohľadávke Zákazníka voči ZSE na úhradu preplatku z Fakturačnej zmluvy (majúc tým na mysli preplatku za združenú dodávku elektriny/plynu).
- Z dôvodu zamedzenia duplicitného Poistenia platí nasledujúce pravidlo prihlasovania Zákazníka do Poistenia a nahrádzania jednotlivých skôr zriadených Poistení zvolených Zákazníkom v tejto Dohode:
  - Produkt Istota platieb Plus ku dňu jeho účinnosti (mysliac tým prihlásenia do Poistenia) nahrádza skôr zriadený produkt Istota platieb, ktorý má Zákazník zriadený a účinný;
  - Produkt Istota platieb Komplet ku dňu jeho účinnosti (mysliac tým prihlásenia do Poistenia) nahrádza skôr zriadené Istota platieb alebo Istota platieb Plus, ktoré má Zákazník zriadené a účinné.

### IV. Ochrana osobných údajov

- ZSE spracúva osobné údaje, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy vrátane predzmluvných vzťahov, na splnenie povinností vyplývajúcich z právnych predpisov,

na účely oprávnených záujmov alebo na základe platného súhlasu so spracúvaním osobných údajov. Ochrana a spracúvanie osobných údajov sa týka len informácií o fyzických osobách. Zákazník je povinný poskytnúť ZSE údaje vyžadované v tejto Dohode. V opačnom prípade si ZSE vyhradzuje právo neuzatvoriť Dohodu. Ďalšie informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov ZSE ako prevádzkovateľom vrátane práv Zákazníka ako dotknutej osoby a možnosti ich uplatnenia sú uvedené v informáciách o ochrane osobných údajov priložených k tejto Dohode (ďalej len „**Informácie o ochrane údajov**“). Informácie o ochrane údajov sú dostupné vždy v aktuálnom znení aj na [www.zse.sk/gdpr](http://www.zse.sk/gdpr). V súvislosti s Poistením spracúva ZSE osobné údaje Zákazníka aj ako poverený sprostredkovateľ v zmysle bodu 4.3 tejto Dohody.

4.2 Zákazník svojím podpisom potvrdzuje:

- a) správnosť a pravdivosť osobných údajov uvedených v tejto Dohode, ktoré sa ho týkajú,
- b) že mu boli poskytnuté Informácie o ochrane údajov.

4.3 V súvislosti s Poistením dochádza k spracúvaniu osobných údajov poisteného a jeho zástupcov (ďalej len „**klienti**“). Vo vzťahu k spracúvaným osobným údajom klientov má postavenie prevádzkovateľa Poistiteľa. ZSE je v postavení sprostredkovateľa povereného prevádzkovateľom na spracúvanie osobných údajov klientov. Poistiteľ informoval klientov o spracúvaní ich osobných údajov odovzdaním dokumentu s názvom Informačné memorandum o spracúvaní osobných údajov v súvislosti s prístupom k poisteniu. Klienti berú na vedomie a súhlasia, aby jednou z možností ako prevádzkovateľ plní svoju informačnú povinnosť podľa Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a voľnom pohybe takýchto údajov bolo zverejnenie informácií o spracúvaní osobných údajov na webovom sídle [www.zse.sk](http://www.zse.sk).

## V. Vyhlásenie poisteného

5.1 Vyjadrením súhlasu s poistením Zákazník prehlasuje, že bol oboznámený s informáciami určenými pre záujemcov o poistenie podľa zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, v platnom znení (ďalej len „**Občiansky zákonník**“). Tieto informácie sú obsiahnuté v tejto Dohode, Informačnom dokumente o poistnom produkte a v ustanoveniach Poistných podmienok IP, Poistných podmienok IPP alebo Poistných podmienok IPK, a to v závislosti na zvolenom variante Poistenia (ďalej len „**Poistné podmienky**“). Vyjadrením súhlasu s poistením Zákazník ďalej prehlasuje, že údaje uvedené v tejto Dohode sú pravdivé a zodpovedajú skutočnosti a že vybraný variant poistenia zodpovedá jeho požiadavkám, cieľom a potrebám.

## VI. Záverečné ustanovenia

6.1 Táto Dohoda nadobúda platnosť dňom vyjadrenia súhlasu s jej obsahom poslednou zo zmluvných strán, alebo v prípade, ak sa táto Dohoda uzatvára na diaľku prostredníctvom poštového doručovateľa, dňom doručenia Zákazníkom podpísaného návrhu na uzatvorenie Dohody ZSE, pričom platnosť tohto návrhu znenia Dohody je časovo obmedzená lehotou 30 dní odo dňa jeho podpísania zo strany ZSE. Včasným prijatím návrhu Dohody sa rozumie, ak najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa podpísania Dohody zástupcami ZSE bude Zákazníkom podpísaný návrh Dohody doručený ZSE osobne alebo zásielkou na vyššie uvedenú adresu ZSE. Dohoda sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, pre každú zmluvnú stranu po jednom vyhotovení.

6.2 Poistenie sa riadi najmä Občianskym zákonníkom, ďalšími súvisiacimi právnymi predpismi, Skupinovou poistnou zmluvou uzatvorenou medzi poisťovateľom a poisťníkom a ustanoveniami Poistných podmienok. Daňové práva a povinnosti, majúce súvislosť s poistnou zmluvou, sa spravujú ustanoveniami zákona č. 595/2003 Z. z., o dani z príjmov, v znení neskorších predpisov. Táto Dohoda je zároveň poistkou v zmysle ustanovenia § 791 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

6.3 ZSE prihlási Zákazníka do Poistenia s účinnosťou od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po uzatvorení tejto Dohody. Táto Dohoda sa uzatvára na dobu neurčitú. Poistné obdobie je jeden mesiac.

6.4 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Dohodu prečítali, s jej obsahom bez výhrad súhlasia.

6.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Dohody je:

Príloha č.1: VPPDP a Cenník ZSE Služby pre domov.

Príloha č.2: Príslušné Poistné podmienky v závislosti od Zákazníkom zvoleného

Poistenia.

Príloha č.3: Informácia o možnosti odstúpenia od Súhlasu Zákazníka vyjadreným v tejto Dohode a formulár na odstúpenie.

Príloha č.4: Informačný dokument o poistnom produkte Istota platieb alebo Istota platieb Plus alebo Istota platieb Komplet (ak je jedno z Poistení zvolené).

6.6 Obsah Skupinovej poistnej zmluvy, na základe ktorej boli jednotlivé Poistenia medzi ZSE a Poistiteľom dojednané je zverejnený na webovom sídle ZSE [www.zse.sk](http://www.zse.sk).

6.7 Zákazník vyhlasuje, že:

- a) všetky vyššie uvedené prílohy obdržal, riadne sa s nimi oboznámil, ich obsahu porozumel, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať;
- b) mal dostatok času na riadne posúdenie obsahu Dohody vrátane príslušných príloh a
- c) bol písomne poučený o svojom práve odstúpiť od Súhlasu Zákazníka s prihlásením do Poistenia v lehote 14 dní odo dňa jeho vyjadrenia.

## Informácie pred uzatvorením Dohody

### Kto sme?

Spoločnosť ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3978/B, ktorej hlavným predmetom podnikania je dodávka elektriny a dodávka plynu koncovým odberateľom. ZSE môžete kontaktovať aj prostredníctvom zákaznickej linky na tel. č. 0850 111 555 alebo e-mailom na [kontakt@zse.sk](mailto:kontakt@zse.sk).

### Čo Vám prostredníctvom Dohody ponúkame?

Možnosť prístupu k niektorému z nasledovných Poistení ponúkaných v rámci produktovej rady ZSE Služby pre domov dojednanému na základe Skupinovej poistnej zmluvy uzatvorenej medzi ZSE a Poistiteľom.

**Poistenie Istota platieb:** možnosť vyjadrenia Vášho súhlasu s Poistením, ktorého všeobecná charakteristika je nasledovná:

**Istota platieb** kryje: **(1) riziko straty príjmu v prípade dočasnej PN**, ktorá má dočasný charakter, avšak môže trvať až 12 mesiacov. V prípade takejto dočasnej pracovnej neschopnosti, trvajúcej najmenej 29 dní, vyplatí Poistiteľ poistenému dohodnutú sumu 120 € za každých 30 dní trvania poistnej udalosti. Maximálny limit je 12 po sebe nasledujúcich mesačných platieb.

**Poistenie Istota platieb Plus:** možnosť vyjadrenia Vášho súhlasu s Poistením, ktorého všeobecná charakteristika je nasledovná:

**Istota platieb Plus** kryje: **(1) riziko straty príjmu v prípade dočasnej PN**, ktorá má dočasný charakter, avšak môže trvať až 12 mesiacov. V prípade takejto dočasnej pracovnej neschopnosti, trvajúcej najmenej 29 dní, vyplatí Poistiteľ poistenému dohodnutú sumu 150 € za každých 30 dní trvania poistnej udalosti. Maximálny limit je 12 po sebe nasledujúcich mesačných platieb. **(2) riziko straty príjmu v prípade ošetrovania člena rodiny**, ktoré ak trvá najmenej 29 dní, vyplatí Poistiteľ Poistenému dohodnutú mesačnú sumu 150 €, pričom maximálny limit je 12 po sebe nasledujúcich mesačných platieb.

**Poistenie Istota platieb Komplet:** možnosť vyjadrenia Vášho súhlasu s Poistením, ktorého všeobecná charakteristika je nasledovná:

**Istota platieb Komplet** kryje: **(1) riziko straty príjmu v prípade dočasnej PN**, ktorá má dočasný charakter, avšak môže trvať až 12 mesiacov. V prípade takejto dočasnej pracovnej neschopnosti, trvajúcej najmenej 29 dní, vyplatí Poistiteľ poistenému dohodnutú sumu 120 € za každých 30 dní trvania poistnej udalosti. Maximálny limit je 12 po sebe nasledujúcich mesačných platieb. **(2) riziko straty príjmu v prípade ošetrovania člena rodiny**, ktoré ak trvá najmenej 29 dní, vyplatí Poistiteľ Poistenému dohodnutú mesačnú sumu 120 €, pričom maximálny limit je 12 po sebe nasledujúcich mesačných platieb. **(3) riziko straty zamestnania/zrušenia alebo prerušenia podnikania SZČO**, ktoré ak trvajú najmenej 29 dní, vyplatí Poistiteľ Poistenému dohodnutú mesačnú sumu 120 €, pričom maximálny limit je 12 po sebe nasledujúcich mesačných platieb. **(4) Trvalá invalidita**, v prípade ktorej vyplatí Poistiteľ Poistenému jednorazovo 12-násobok dohodnutej mesačnej sumy 120 €.

Vami zvolený variant Poistenia je účinný (t. j. poistné krytie začína) o 00:01 h v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom poistenie vzniklo (dátumom vzniku je dátum podpisu tejto dohody, resp. v prípade ak je dohoda prijatá poštou, ide o dátum pečiatky podateľne ZSE). Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli v rámci celej Európskej únie. Poistenie slúži na úhradu pravidelných mesačných výdavkov, napr. za elektrickú energiu, plyn, vodu, telefón a podobne, pričom nie je viazané a záleží na rozhodnutí Poisteného na aký účel Poistený peniaz použije. Nárok na výplatu má Poistený už za 1. kalendárny mesiac, kedy poistná udalosť vznikla.

Poisteným sa môže stať fyzická osoba, ktorá má so ZSE uzatvorenú účinnú zmluvu o dodávke energií a ktorá dovŕšila 18 rokov, nemá priznaný invalidný dôchodok a ani nepožiadala o jeho priznanie, alebo jej nebol priznaný starobný dôchodok (vrátane predčasného starobného dôchodku) a vyjadrila svoj súhlas s Poistením a prihlásením do Poistenia. Minimálny vstupný vek Poisteného je 18 rokov a poistenie automaticky končí dosiahnutím 70. roku veku poisteného. Poistné obdobie je 1 mesiac a v prípade ukončenia dodávky energií od ZSE končí Poistenie uplynutím poistného obdobia, v ktorom bola ukončená posledná zmluva Poisteného o dodávke energií.

Vami zvolený variant poistenia je vyznačený nižšie v podpisovej časti tejto dohody pod nadpisom „Za Zákazníka/Odberateľa:“ Výška poplatku za Vami zvolený variant poistenia a poistné obdobie je uvedená pre Vami vybraný variant poistenia v Cenníku ZSE Služby pre domov. Poplatok je splatný spolu so zálohovou platbou za energiu podľa zmluvy o dodávke elektriny a /alebo plynu.

#### **Kto je Poistiteľom?**

Spoločnosť INTER PARTNER ASSISTANCE S. A., zapísaná v obchodnom registri vedenom Greffe de Tribunal de Commerce de Bruxelles pod registračným číslom 0415591055. Adresa sídla poisťovne: Boulevard du Régent 7, 1000 Brusel, Belgicko. Orgánu dohľadu nad činnosťou poisťovne: Banque nationale de Belgique, so sídlom boulevard de Berlaimont 14, 1000 Brusel, Belgicko. Predmet podnikania: poisťovacia činnosť v rozsahu poistných odvetví neživotného poistenia číslo 1a, 2, 9, 13, 16, 17 a 18. Miesto zverejnenia správy o finančnom stave poisťovateľa: [www.axa-assistance.com](http://www.axa-assistance.com), [www.axa.com](http://www.axa.com).

#### **Aké poplatky sú s prihlásením do Poistenia spojené?**

S vyjadrením Vášho súhlasu s prihlásením do Poistenia je spojené uzatvorenie Vašej dohody so ZSE o Vašom prístupí k záväzku ZSE uhrádzať Poistiteľovi mesačné Poistné za každé Vami zvolené Poistenie, a to vo výške uvedenej v Cenníku ZSE Služby pre domov, ktorý je uverejnený na webovom sídle ZSE [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Iné poplatky než Poistné neuhrádzate. Fakturácia Poistného sa podľa VPPDP bude riadiť podmienkami dohodnutými v zmluve o dodávke elektriny a/alebo plynu. Svoj záväzok na úhradu Poistného si splníte uhradením Poistného ZSE rovnakým spôsobom a v rovnakých lehotách ako sa vykonáva úhrada príslušnej komodity (elektriny/plynu), ktorú odoberáte od ZSE. Podrobné platobné podmienky Poistného sú uvedené vo VPPDP.

#### **Akým spôsobom môžete podávať sťažnosti a reklamácie a ako prebieha komunikácia?**

Sťažnosť alebo reklamáciu najmä v súvislosti s prihlásením a evidenciou v Poistení môžete podať v súlade s reklamačným poriadkom ZSE časť B zverejneným na [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Kontaktné údaje ZSE na podanie sťažnosti alebo reklamácie sú: ZSE Energia, a.s., P.O.Box

325, 810 00 Bratislava, e-mail: [reklamacie@zse.sk](mailto:reklamacie@zse.sk), zákaznícka linka: 0850 111 555 alebo osobne v ZSE Centrách.

Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa Poistenia alebo poistného plnenia ste oprávnený podať priamo asistenčnej službe Poistiteľa, prostredníctvom nasledujúcich kontaktných údajov: AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4 Česká republika. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka a čoho sa Zákazník domáha. Poisťovňa sťažnosť posúdi bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 30 dní od jej doručenia a písomne oboznámi Zákazníka o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. Pre mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu je možné využiť platformu pre mimosúdne riešenie sporov online zriadenú Európskou komisiou na adrese [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/). Prípadný spor bude rozhodovať vecne a miestne príslušný súd Slovenskej republiky. Komunikácia ZSE, Poistiteľa a Zákazníka prebieha v slovenskom alebo v českom jazyku a práva a povinnosti vyplývajúce z Poistenia sa riadia právom Slovenskej republiky s príslušnosťou súdov Slovenskej republiky.

#### **Kedy nadobúda poistenie účinnosť?**

ZSE Vás prihlási do Poistenia prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca po uzatvorení Dohody a vyjadrení Vášho súhlasu s prihlásením do Poistenia. Prihlásenie do Poistenia sa vykonáva na dobu neurčitú, pričom minimálna doba trvania Poistenia je jeden kalendárny mesiac.

#### **Ako možno ukončiť Poistenie?**

Po uzatvorení Dohody máte právo bezodplatne a bez uvedenia dôvodu odstúpiť od svojho súhlasu s prihlásením do Poistenia, a to do 14 dní odo dňa jeho vyjadrenia, teda uzatvorenia Dohody alebo odo dňa doručenia potvrdenia o uzatvorení Dohody, ak sa dohoda uzatvára prostredníctvom tel. linky ZSE. V prípade, ak bola Dohoda uzatvorená pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou je lehota na odstúpenie 30 dní odo dňa jej uzatvorenia. Svoje právo na odstúpenie podľa predchádzajúcej vety môžete uplatniť na vyššie uvedenej adrese ZSE v listinnej podobe, v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo použitím formulára na odstúpenie, ktorý je súčasťou zmluvnej dokumentácie. Lehota na odstúpenie od súhlasu sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení odošlete najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty na odstúpenie. V prípade márneho uplynutia lehoty na odstúpenie ste oprávnený požadovať bezodplatné odhlásenie z Poistenia odvolaním svojho súhlasu s prihlásením do Poistenia vždy ku koncu kalendárneho mesiaca v zmysle VPPDP.

#### **Kde môžete oznámiť poistnú udalosť?**

V prípade vzniku poistnej udalosti kontaktuje bez zbytočného odkladu asistenčnú službu Poistiteľa na telefónnom čísle **+421 220 664 230**, ktorá je Vám k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni alebo emailom na: [claims.travel@axa-assistance.cz](mailto:claims.travel@axa-assistance.cz).

Informácie uvedené v tejto Dohode neobsahujú úplný rozsah práv a povinností Zákazníka v rámci poskytovania doplnkových služieb ZSE a podmienky ich poskytovania, pričom kompletnú úpravu nájdete v príslušnej Skupinovej poistnej zmluve, VPPDP a príslušných Poistných podmienkach vzťahujúcich sa na Vami zvolené Poistenie, ktoré sú zverejnené na webovom sídle ZSE [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a v príslušných všeobecne záväzných právnych predpisoch.



Predkladaný dokument je vzorom dohody, ktorej uzatvorenie je možné prostredníctvom telefonického linky. Vo veci uzatvorenia dohody vás budeme v najbližších dňoch kontaktovať.

# Dohoda ZSE Služby pre domov

Kampaň

Kód predajcu

Zákaznícke číslo: \_\_\_\_\_

EIC/POD odberného miesta: \_\_\_\_\_

Číslo Dohody: \_\_\_\_\_

## Spoločnosť (ďalej len „ZSE“):

**ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava 1**

**IČO: 36 677 281, DIČ: 2022249295, IČ DPH: SK2022249295**

Zapísaný v OR MS Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 3978/B

**Doručovací adresa:** P.O.Box 325, 810 00 Bratislava 1

**Kontakt:** 0850 111 555, [www.zse.sk](http://www.zse.sk), [kontakt@zse.sk](mailto:kontakt@zse.sk)

**Bankové spojenie:** Tatra banka, a.s.

IBAN: SK72 1100 0000 0026 4900 0047, BIC (SWIFT): TATRKBX

## Zákazník (ďalej len „Zákazník“):

### Meno, priezvisko

Titul, meno a priezvisko

### DD. MM. RRRR

Dátum narodenia

### 09XX XXX XXX

Telefón

### mail@mail.sk

E-mail

### Ulica, obec, PSČ

Adresa trvalého bydliska

### Ulica, obec, PSČ

Adresa odberného miesta/Domácnosti

### XXXXX

Číslo Miesta spotreby

## I. Predmet Dohody

- 1.1 Predmetom tejto Dohody je vyjadrenie Súhlasu Zákazníka s prihlásením do poistenia v zmysle čl. II. bod 2.1 tejto Dohody uvedeného poistenia poskytovaného Poistiteľom na základe rámcovej zmluvy uzatvorenej medzi Poistiteľom a ZSE ako poisťovníkom (ďalej len „Poistenie“) a dohoda Zmluvných strán na podmienkach možnosti prihlásenia Zákazníka do Poistenia ponúkaného zo strany ZSE v rámci produktovej rady ZSE Služby pre domov.
- 1.2 Poistiteľom poskytujúcim Poistenie (poisťovňou) je spoločnosť EURO ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Írsko, registrovaná v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089 vedená v Registri firiem Írskej vlády pod ref. číslom 905036, zastúpená spoločnosťou Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 1658/121, 14000 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 87094 a zapísaná v registri poisťovacích sprostredkovateľov a samostatných likvidátorov poisťných udalostí registrovaná pod číslom 020394PA (v texte ako „Poistiteľ“).
- 1.3 Pojmy a terminológia uvedené v tejto Dohode s veľkým začiatočným písmenom, ktoré nemajú v tejto Dohode priradený význam, sa vykladajú v súlade s ich definíciou uvedenou v platných Všeobecných podmienkach pre prihlásenie zákazníka do Poistenia v produktovej rade ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „VPPDP“), ktorými sa vzťah Zmluvných strán založený touto Dohodou spravuje.

## II. Súhlas Zákazníka a žiadosť o prihlásenie do Poistenia

- 2.1 Uzatvorením tejto Dohody Zákazník vyjadruje svoj súhlas s Poistením, súhlasí s prihlásením do Poistenia a za týmto účelom žiada ZSE o prihlásenie do Poistenia za podmienok uvedených v čl. III. tejto Dohody pre nasledujúce Poistenie/Poistenia:
  - a) **ZSE Asistuje Plus** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poisťnej zmluvy č. 303R011409, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poisťného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poisťných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus PP-ZSEAS4-1409. Adresa odberného miesta / Domácnosti, v prospech ktorého bude Služba ZSE Asistuje Plus poskytovaná, je uvedená v záhlaví tejto Dohody.
  - b) **ZSE Zdravie 2** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poisťnej zmluvy č. 202R011405, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poisťného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poisťných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie PP-ZSEAZ-1404.
  - c) **ZSE Zdravie Plus** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poisťnej zmluvy č. EA001133-2-1610, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poisťného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poisťných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus PP-ZSEAZP-2201.
  - d) **ZSE IT Pomoc** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poisťnej zmluvy č. 304R011509, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poisťného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poisťných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb PP-ZSEIT-1509.

- e) **ZSE Balík Domov** – voľbou ktorého bude Zákazník prihlásený súčasne do týchto Poistení: ZSE Asistuje Plus, ZSE Zdravie 2 a ZSE IT Pomoc.
- f) **ZSE Balík Domov 2** – voľbou ktorého bude Zákazník prihlásený súčasne do týchto Poistení: ZSE Zdravie Plus, ZSE Asistuje Plus.
- g) **ZSE Balík Domov Komplet** – voľbou ktorého bude Zákazník prihlásený súčasne do týchto Poistení: ZSE Zdravie Plus, ZSE Asistuje Plus, ZSE IT Pomoc.

## III. Podmienky prihlásenia do Poistenia

- 3.1 ZSE vykoná prihlásenie Zákazníka do Poistenia podľa podmienok uvedených vo VPPDP. VPPDP a Poisťné podmienky sú zverejnené na webovom sídle ZSE [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a sú dostupné k nahliadnutiu a prevzatíu na všetkých ZSE Centrách.
- 3.2 Keďže jednou z podmienok pre prihlásenie Zákazníka do Poistenia je prístupenie Zákazníka k záväzku ZSE uhrádzať Poistiteľovi za Zákazníkom zvolené Poistenie poisťné (ďalej len „Poisťné“), Zmluvné strany sa v súlade s ustanovením § 534 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení dohodli, že uzatvorením tejto Dohody Zákazník s účinnosťou od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po prihlásení Zákazníka do Poistenia, prístupuje k záväzku ZSE uhrádzať Poistiteľovi mesačné Poisťné za každé Zákazníkom zvolené Poistenie, ktoré sa zaväzuje uhrádzať ZSE vo výške uvedenej v Cenníku ZSE Služby pre domov a podmienok uvedených vo VPPDP. Platobné podmienky Poisťného sú uvedené vo VPPDP.
- 3.3 Zákazník vyhlasuje, že sa s Cenníkom ZSE Služby pre domov pred uzatvorením tejto Dohody riadne oboznámil a s Poisťným k zvoleným Poisteniam súhlasí. Cenník služieb ZSE Služby pre domov je zverejnený na webovom sídle ZSE [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a jeho v čase uzatvorenia tejto Dohody platné a účinné znenie tvorí jej prílohu.
- 3.4 Zmluvné strany sa dohodli na práve ZSE započítať svoju pohľadávku voči Zákazníkovi na úhradu Poisťného proti pohľadávke Zákazníka voči ZSE na úhradu preplatku z Fakturačnej zmluvy (majúc tým na mysli preplatku za združenú dodávku elektriny/plynu).
- 3.5 Z dôvodu zamedzenia duplicitného Poistenia platia nasledujúce pravidlá prihlasovania Zákazníka do Poistenia a nahrádzania jednotlivých skôr zriadených Poistení zvolených Zákazníkom v tejto Dohode:
  - a) ZSE Asistuje Plus ku dňu jeho účinnosti (mysliac tým prihlásenia do Poistenia) nahrádza skôr zriadené ZSE Asistuje, ktoré má Zákazník zriadené a účinné v prospech rovnakej Domácnosti;
  - b) ZSE Zdravie Plus ku dňu jeho účinnosti nahrádza skôr zriadené ZSE Zdravie alebo ZSE Zdravie 2;
  - c) balík poistenia ZSE Balík Domov ku dňu jeho účinnosti (mysliac tým prihlásenia do Poistení v rámci tohto balíka) nahrádza Poistenie ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus (zriadené v prospech rovnakej Domácnosti) a všetky skôr zriadené Poistenia (ZSE Zdravie, ZSE Zdravie 2, ZSE Zdravie Plus a/alebo ZSE IT Pomoc);
  - d) balík poistenia ZSE Balík Domov Komplet ku dňu jeho účinnosti nahrádza Poistenie ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus (zriadené v prospech rovnakej Domácnosti) a všetky Poistenia (ZSE Zdravie, ZSE Zdravie 2, ZSE Zdravie Plus ZSE a/alebo ZSE IT Pomoc) alebo Poistenia zriadené v rámci balíka poistenia ZSE Balík Domov/ZSE Balík Domov 2;
  - e) balík poistenia ZSE Balík Domov 2 ku dňu jeho účinnosti nahrádza Poistenie ZSE

Asistuje/ZSE Asistuje Plus (zriadené v prospech rovnakej Domácnosti) a/alebo všetky skôr zriadené Poistenia (ZSE Zdravie, ZSE Zdravie 2, ZSE Zdravie Plus a/alebo ZSE IT Pomoc) alebo Poistenia zriadené v rámci balíka poistenia ZSE Balík Domov.

#### IV. Ochrana osobných údajov

4.1 ZSE spracúva osobné údaje, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy vrátane predzmluvných vzťahov, na splnenie povinností vyplývajúcich z právnych predpisov, na účely oprávnených záujmov alebo na základe platného súhlasu so spracúvaním osobných údajov. Ochrana a spracúvanie osobných údajov sa týka len informácií o fyzických osobách. Zákazník je povinný poskytnúť ZSE údaje vyžadované v tejto Dohode. V opačnom prípade si ZSE vyhradzuje právo neuzatvoriť Dohodu. Ďalšie informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov ZSE ako prevádzkovateľom vrátane práv Zákazníka ako dotknutej osoby a možnosti ich uplatnenia sú uvedené v informáciách o ochrane osobných údajov priložených k tejto Dohode (ďalej len „**Informácie o ochrane údajov**“). Informácie o ochrane údajov sú dostupné vždy v aktuálnom znení aj na [www.zse.sk/gdpr](http://www.zse.sk/gdpr). V súvislosti s Poistením spracúva ZSE osobné údaje Zákazníka aj ako poverený prostredkovateľ v zmysle bodu 4.3 tejto Dohody.

4.2 Zákazník svojím podpisom potvrdzuje:

- správnosť a pravdivosť osobných údajov uvedených v tejto Dohode, ktoré sa ho týkajú;
- že mu boli poskytnuté Informácie o ochrane údajov.

4.3 V súvislosti s Poistením dochádza k spracúvaniu osobných údajov poisteného a jeho zástupcov (ďalej len „**klienti**“). Vo vzťahu k spracúvaným osobným údajom klientov má postavenie prevádzkovateľa spoločnosť EUROP ASSISTANCE S.A. so sídlom 1, promenade de la Bonnette, 922 30 Gennevilliers, Francúzsko, spoločnosť registrovaná v Nanterreskom registri firiem pod ref. Číslom 451 366 405, ktorej poisťovacom zložkou je Poistiteľ. ZSE je v postavení prostredkovateľa povereného prevádzkovateľom na spracúvanie osobných údajov klientov. Poistiteľ informoval klientov o spracúvaní ich osobných údajov odovzdaním dokumentu s názvom Informačný dokument o spracúvaní osobných údajov. Klienti berú na vedomie a súhlasia, aby jednou z možností ako prevádzkovateľ plní svoju informačnú povinnosť podľa Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a voľnom pohybe takýchto údajov bolo zverejnenie informácií o spracúvaní osobných údajov na webovom sídle <http://www.europ-assistance.cz/cz/ochrana-osobnich-udajui>.

#### V. Záverečné ustanovenia

5.1 Táto Dohoda nadobúda platnosť dňom vyjadrenia súhlasu s jej obsahom poslednou zo zmluvných strán, alebo v prípade, ak sa táto Dohoda uzatvára na diaľku prostredníctvom poštového doručovateľa, dňom doručenia Zákazníkom podpísaného návrhu na uzatvorenie Dohody ZSE, pričom platnosť tohto návrhu znenia Dohody je časovo obmedzená lehotou 30 dní odo dňa jeho podpisania zo strany ZSE. Včasným prijatím návrhu Dohody sa rozumie, ak najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa podpisania Dohody zástupcami ZSE bude Zákazníkom podpísaný návrh Dohody doručený ZSE osobne alebo zásielkou na vyššie uvedenú adresu ZSE.

5.2 ZSE prihlási Zákazníka do Poistenia s účinnosťou od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po uzatvorení tejto Dohody. Táto Dohoda sa uzatvára na dobu neurčitú.

5.3 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Dohodu prečítali, s jej obsahom bez výhrad súhlasia.

5.4 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Dohody je:

Príloha č.1: VPPDP a Cenník ZSE Služby pre domov

Príloha č.2: Príslušné Poistné podmienky v závislosti od Zákazníkom zvoleného Poistenia.

Príloha č.3: Informácia o možnosti odstúpenia od Súhlasu Zákazníka vyjadreným v tejto Dohode a formulár na odstúpenie.

5.5 Obsah rámcových poistných zmlúv, na základe ktorých boli jednotlivé Poistenia medzi ZSE a Poistiteľom dojednané je zverejnený na webovom sídle ZSE [www.zse.sk](http://www.zse.sk).

5.6 Zákazník vyhlasuje, že:

- všetky vyššie uvedené prílohy obdržal, riadne sa s nimi oboznámil, ich obsahu porozumel, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať;
- mal dostatok času na riadne posúdenie obsahu Dohody vrátane príslušných príloh a
- bol písomne poučený o svojom práve odstúpiť od Súhlasu Zákazníka s prihlásením do Poistenia v lehote 14 dní odo dňa jeho vyjadrenia.

#### Informácie pred uzatvorením Dohody

##### Kto sme?

Spoločnosť ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281,

zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3978/B, ktorej hlavným predmetom podnikania je dodávka elektriny a dodávka plynu koncovým odberateľom. ZSE môžete kontaktovať aj prostredníctvom zákazníckej linky na tel. č. 0850 111 555 alebo e-mailom na: [kontakt@zse.sk](mailto:kontakt@zse.sk).

##### Čo Vám prostredníctvom Dohody ponúkame?

Možnosť prístupu k niektorému z Poistení ponúkaných v rámci produktovej rady ZSE Služby pre domov dojednanom na základe rámcových poistných zmlúv uzatvorených medzi ZSE a Poistiteľom.

**ZSE Asistuje Plus:** Možnosť vyjadrenia Vášho súhlasu s Poistením, ktorého všeobecná charakteristika je nasledovná:

do maximálneho limitu 200 € na každú poistnú udalosť Poistiteľ poskytne Zákazníkovi:

- pomoc v prípade havárie v mieste poistenia;
- pomoc v prípade zablokovania dverí v mieste poistenia;
- opravu domácich spotrebičov v mieste poistenia;
- servis domácej elektroniky v mieste poistenia; a úhradu nákladov na prácu, dopravu a náhradné diely v rámci maximálneho celkového poistného limitu 200 €.

**ZSE Zdravie 2:** Možnosť vyjadrenia Vášho súhlasu s Poistením, ktorého všeobecná charakteristika je nasledovná:

- zabezpečenie služby lekár na telefóne 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- preplatenie nadštandardného ubytovania v prípade hospitalizácie v zdravotníckom zariadení max. do výšky 200 €;
- právo na získanie finančnej kompenzácie za pobyt v nemocnici vo výške 100 € v prípade hospitalizácie, ktorej trvanie presiahne 10 dní (resp. 9 nocí pobytu);
- zabezpečenie nákupu liekov a potrieb do domácnosti poisteného do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti;
- zabezpečenie sprievodu poisteného k lekárovi do 21 dní po ukončení hospitalizácie;
- zabezpečenie ubytovania príbuzného do maximálneho celkového poistného limitu 200 €.

**ZSE Zdravie Plus:** Možnosť vyjadrenia Vášho súhlasu s Poistením, ktoré obsahuje služby v rovnakom rozsahu ako ZSE Zdravie 2 a navyč:

- druhý lekársky posudok zdravotného problému, spadajúceho do zoznamu diagnóz pre Druhý lekársky názor, formou posúdenia zdravotnej dokumentácie iným lekárom špecialistom (MRI, CT, RTG a lekárska správa);
- nárok na 2 posudky za rok, spracovanie do 7 pracovných dní od zaslania zdravotných dát a následne možnosť položiť 2 otázky k prípadu.
- Dištančné rehabilitácie po úraze, prekonaní Covid-19, mozgovej príhode, chronických pľúcnych ochoreniach, pri roztrúsenej skleróze alebo iných neurodegeneratívnych ochoreniach, na základe indikácie ošetroujúcim lekárom, až 2 x za rok a do limitu 3 000 € na jednu udalosť.
- Laboratórne krvné testy v prípade straty zamestnania, rozvodu, pre dieťa pri dovŕšení 18. roku alebo pre verných zákazníkov každé 3 roky. Výsledky z oblasti alergií a intolerancií, prevencie chorôb alebo životného štýlu s následnou lekárskou konzultáciou do limitu až 250€.
- Online konzultácie s psychoterapeutmi po úraze, závažnej chorobe alebo pri úmrtí blízkej osoby z okruhu oprávnených osôb, s možnosťou využitia 2x do roka až do limitu 1 000€ na jednu udalosť.

**ZSE IT Pomoc:** Všeobecná charakteristika poistného plnenia je nasledovná:

- vzdialená IT asistencia spočívajúca najmä v podpore pri užívaní a inštalácii hardvéru a softvéru a poradenstva max. pre 2 osobné počítače;
- telefonická asistencia spočívajúca najmä v podpore pri užívaní, inštalácii alebo nastavení nasledujúcich zariadení: televízor, prehrávač blu-ray /dvd, set-top box, digitálny fotoaparát, digitálna kamera, digitálny fotorámček, mobilný telefón, tablet, ktorých príručka na použitie je zverejnená na internete v slovenskom alebo anglickom jazyku;
- pomoc pri obnove dát náchádzajúcich na poškodených dátových nosičoch, a to maximálne na dve poistné udalosti v jednom poistnom roku do maximálnej výšky 1 500,-€/poistná udalosť.

##### Kto je Poistiteľom?

Spoločnosť EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Írsko, registrovaná v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089 vedená v Registri firiem Írskej vlády pod ref. číslom 905036, zastúpená spoločnosťou Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 1658/121, 14000 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, zapísaná v Obchodnom registri

vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 87094 a zapísaná v registri poisťovacích sprostredkovateľov a samostatných likvidátorov poistných udalostí registrovaná pod číslom 020394PA. Predmetom podnikania finančnej inštitúcie je činnosť podnikateľských finančných, organizačných a ekonomických poradcov; samostatný likvidátor poistných udalostí; poisťovací agent; výroba, obchod a služby neuvedené v prílohách 1 až 3 Živnostenského zákona 455/1991 Sb.

### Aké poplatky sú s prihlásením do Poistenia spojené?

S vyjadrením Vášho súhlasu s prihlásením do Poistenia je spojené uzatvorenie Vašej dohody so ZSE o Vašom prístupí k záväzku ZSE uhrádzať Poistiteľovi mesačné Poistné za každé Vami zvolené Poistenie, a to vo výške uvedenej v Cenníku ZSE Služby pre domov, ktorý je uverejnený na webom sídle ZSE [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Iné poplatky než Poistné neuhrádzate. Fakturácia Poistného sa podľa VPPDP bude riadiť podmienkami dohodnutými v zmluve o dodávke elektriny a/alebo plynu. Svoj záväzok na úhradu Poistného si splníte uhradením Poistného ZSE rovnakým spôsobom a v rovnakých lehotách ako sa vykonáva úhrada príslušnej komodity (elektriny/plynu), ktorú odoberáte od ZSE. Podrobné platobné podmienky Poistného sú uvedené vo VPPDP.

Akým spôsobom môžete podávať sťažnosti a reklamácie a ako prebieha komunikácia?

Sťažnosť alebo reklamáciu najmä v súvislosti s prihlásením a evidenciou v Poistení môžete podať v súlade s reklamačným poriadkom ZSE časť B zverejneným na [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Kontaktné údaje ZSE na podanie sťažnosti alebo reklamácie sú: ZSE Energia, a.s., P.O.Box 325, 810 00 Bratislava, e-mail: [reklamacie@zse.sk](mailto:reklamacie@zse.sk), zákaznícka linka: 0850 111 555 alebo osobne v ZSE Centrách.

Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa Poistenia alebo poistného plnenia ste oprávnený podať priamo u Poistiteľa prostredníctvom nasledujúcich kontaktných údajov: Europ Assistance s.r.o., P. O. Box 385, 810 00 Bratislava alebo na tel. č.: 0850 646 646. Komunikácia ZSE, Poistiteľa a Zákazníka prebieha v slovenskom alebo v českom jazyku a práva a povinnosti vyplývajúce z Poistenia sa riadi právom Slovenskej republiky s príslušnosťou súdov Slovenskej republiky.

### Odkedy budete poistený?

ZSE Vás prihlási do Poistenia prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca po uzatvorení

## ZSE Asistuje Plus

Skratene poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus (PP-ZSEAS4-1409)

Vaša spokojnosť a pohodlie sú pre nás dôležité, preto sme pre Vás pripravili základné informácie z Poistných podmienok pre Poistenie asistenčných služieb ZSE v rámci ponuky **Asistuje Plus**. **Kompletné Poistné podmienky nájdete na našej webstránke [www.zse.sk](http://www.zse.sk) v časti dokumenty a tlačivá.**

### Čo mám urobiť v prípade poistnej udalosti?

V prípade poistnej udalosti ste povinný bez zbytočného odkladu informovať asistenčnú centrálu (AC) na telefónnom čísle **0850 646 646**, ktorá je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Dohody a vyjadrení Vášho súhlasu s prihlásením do Poistenia. Prihlásenie do Poistenia sa vykonáva na dobu neurčitú, pričom minimálna doba trvania Poistenia je jeden kalendárny mesiac.

### Ako možno ukončiť Poistenie?

Po uzatvorení Dohody máte právo bezodplatne a bez uvedenia dôvodu odstúpiť od svojho súhlasu s prihlásením do Poistenia, a to do 14 dní odo dňa jeho vyjadrenia, teda uzatvorenia Dohody alebo odo dňa doručenia potvrdenia o uzatvorení Dohody, ak sa dohoda uzatvára prostredníctvom tel. linky ZSE. V prípade ak bola Dohoda uzatvorená pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou je lehota na odstúpenie 30 dní odo dňa jej uzatvorenia. Svoje právo na odstúpenie podľa predchádzajúcej vety môžete uplatniť na vyššie uvedenej adrese ZSE v listinnej podobe, v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo použitím formulára na odstúpenie, ktorý je súčasťou zmluvnej dokumentácie. V prípade márneho uplynutia lehoty na odstúpenie ste oprávnený požadovať bezodplatné odhlásenie z Poistenia odvolaním svojho súhlasu s prihlásením do Poistenia vždy ku koncu kalendárneho mesiaca v zmysle VPPDP.

### Kde môžete oznámiť poistnú udalosť?

V prípade vzniku poistnej udalosti kontaktuje bez zbytočného odkladu Asistenčnú centrálu Poistiteľa na telefónnom čísle: 0850 646 646, ktorá je Vám k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Informácie uvedené v tomto informačnom liste neobsahujú úplný rozsah práv a povinností Zákazníka v rámci poskytovania doplnkových služieb ZSE a podmienky ich poskytovania, pričom kompletnú úpravu nájdete v príslušnej Rámcovej/Skupinovej poistnej zmluve, VPPDP a príslušných Poistných podmienkach vzťahujúcich sa na Vami zvolené Poistenie, ktoré sú zverejnené na webovom sídle ZSE [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a v príslušných všeobecne záväzných právnych predpisoch.

Pred telefonátom na asistenčnú linku si prosím pripravte nasledovné údaje:

- **Identifikačné číslo Zákazníka**, ktoré predstavuje číslo Dohody ZSE Služby pre domov,
- **Zákaznícke číslo** (10- miestne číslo začínajúce 5-kou),
- **Adresu domácnosti**, v ktorej došlo k poistnej udalosti,
- Popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.

Po dovolaní sa na asistenčnú linku zvolte, prosím, na spojenie s operátorom príslušnú voľbu v hlasovom menu.

Aké služby mi môžete poskytnúť?					
	Havária	Zablokovanie dverí	Predĺžená 7-ročná záruka na vybrané spotrebiče do 200€	Zabezpečenie dodávateľa pre opravy a údržbu	Predĺžená 7-ročná záruka na vybranú elektroniku do 200€
Čo zabezpečí asist. centrála (AC)	prijazd dodávateľa	prijazd dodávateľa	prijazd dodávateľa	zabezpečenie dodávateľov	prijazd dodávateľa
Dodávateľ	elektrikár, plynár, inštalatér, kúrenár, sklenár	zámočník	opravár domácich spotrebičov	obkladač, pokrývač, klampiar, podlahár, stolár, maliar, lakovač, kominár, murár, upratovacie a sťahovacie služby, služby spojené s dezinfekciou a deratizáciou	opravár domácej elektroniky
Služba	odstránenie príčiny havárie	odmoknutie a odblokovanie dverí, dovoz náhradných kľúčov v prípade potreby poskytnutie základného zámku s 2 kľúčmi	oprava poruchy spotrebiča, ktorá bráni v jeho využívaní	dojednanie služby na náklady poisteného	oprava poruchy prístroja, ktorá bráni v jeho používaní
Poistné krytie	do 200 € vrátane náhradných dielov	do 200 €	do 200 € vrátane náhradných dielov	náklady na zásahy dodávateľov v tomto prípade hradí v celej výške poistený	do 200 € vrátane náhradných dielov
Ďalšie výhody			ak oprava spotrebiča nie je možná na mieste, uhradí AC odvoz do servisu (maximálne do výšky limitu 200€)		v prípade neopravitelosti alebo ak sú náklady na opravu vyššie ako časová cena, uhradí AC poistné plnenie vo výške časovej hodnoty spotrebiča max. do výšky 200€

**Havária** - porucha technického zariadenia určeného na prívod, akumuláciu alebo odvod energií nutných na obvyklé používanie domácnosti, v dôsledku ktorej došlo k prerušeniu dodávky alebo k úniku kvapalín či plynov, ktorý spôsobil poškodenie domácnosti v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie domácnosti alebo ktorý by následne mohol spôsobiť škody na zdraví.

**Domáci spotrebič** – chladnička, mraznička, práčka, sušička bielizne, umývačka riadu, sporák, rúra (okrem samostatnej mikrovlnnej), digestor, plynový sporák alebo variče, plynový kotol, prietokový ohrievač, plynový ohrievač vzduchu. Poistenie sa vzťahuje na spotrebiče, ktoré už nie sú v záručnej dobe a nie sú staršie ako 7 rokov.

**Domacia elektronika** – televízor, DVD prehrávač, DVB set-top box. Poistenie sa vzťahuje na elektroniku, ktorá už nie je v záručnej dobe a nie je staršia ako 7 rokov.

#### **V akých situáciách si hradím náklady na prácu sám?**

Pri týchto prácach poskytne asistenčná centrála iba asistenciu spočívajúcu v zorganizovaní príslušných prác, pričom úhradu ich nákladov vykonáva poistený:

a) bežné opravy, údržba alebo preventívne opravy,

b) ak je oprava predpísaná príslušnými úradmi,

c) odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi,

d) odstraňovanie škôd spôsobených požiarom, bleskom, explóziou a/alebo povodňou,

e) odstraňovanie škôd spôsobených lúpežou, krádežou alebo vandalizmom (tieto udalosti kryje zvyčajne Poistenie domácnosti),

f) odstraňovanie škôd spôsobených zhrdzavením, preliačením alebo poškrábaním alebo iným manuálnym poškodením, ktoré vzniklo manipuláciou alebo v dôsledku umiestnenia tohto spotrebiča v rozpore s pokynmi výrobcu alebo predajcu,

g) odstraňovanie škôd spôsobených prípadmi, kedy spotrebič nie je funkčný v dôsledku spotreby jeho súčasti, ktoré možno vypotrebovať (napríklad koniec životnosti žiarovky, vybitie batérie, opotrebenie optických častí DVD prístrojov a pod.),

h) odstraňovanie následkov škôd spôsobených prípadmi, kedy elektrický spotrebič nebol súčasťou vybavenia domácnosti v momente vzniku poškodenia alebo používaním elektrického spotrebiča na podnikanie alebo inú zárobkovú činnosť.

WZOR



# Poistné podmienky pre Poistenie Istota platieb

ZSE-SK zo dňa 1. 10. 2023

## I. Všeobecná časť

### Článok 1. Úvodné ustanovenia

- Poistenie Istota platieb, ktoré poisťník dojednáva s poisťovateľom INTER PARTNER ASSISTANCE, S. A., členom skupiny AXA, so sídlom Boulevard du Régent 7, 1000 Brusel, Belgicko, zapísaná v obchodnom registri vedenom Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračným číslom 0415591055 sa riadi najmä zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) a skupinovú poistnou zmluvou, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto „Poistné podmienky pre Poistenie Istota platieb ZSE-SK zo dňa 1. 10. 2023“ (ďalej len „**poistné podmienky**“).
- V prípade rozporu medzi ustanoveniami skupinovej poistnej zmluvy a poistnými podmienkami má prednosť skupinová poistná zmluva. Za konflikt sa nepovažuje, ak tieto poistné podmienky obsahujú podrobnejšie ustanovenia, na ktoré odkazuje skupinová poistná zmluva.
- Poistenie sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

### Článok 2. Výklad pojmov

Na účely tohto poistenia sú definované nasledovné pojmy:

**asistenčná služba** – právnická osoba, ktorá poskytuje poistné plnenia a súvisiace asistenčné služby oprávnenej osobe v mene poisťovateľa. Asistenčná služba zastupuje poisťovateľa pri uplatňovaní, vyšetrovaní a likvidácii poistných udalostí. Asistenčná služba alebo iný zástupca poverený poisťovateľom má právo konať v mene poisťovateľa v súvislosti so všetkými nárokmi definovanými v tomto poistnom programe. Adresa asistenčnej služby: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, Česká republika.

**dočasná pracovná neschopnosť** – dočasná neschopnosť poisteného vykonávať závislú činnosť (zamestnanie) alebo samostatnú zárobkovú činnosť (podnikanie) v dôsledku úrazu alebo choroby, potvrdená dokladom o práceneschopnosti vydaným ošetroujúcim lekárom poisteného v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

**odávateľ služby** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá zabezpečuje poskytovanie asistenčných služieb pre a v mene poisťovateľa, ktoré sú predmetom tohto poistenia, oprávnenej osobe.

**trvalá invalidita** – telesné poškodenie poisteného spôsobené úrazom alebo chorobou, ktoré mu definitívne znižuje o viac ako 70% schopnosť vykonávať akúkoľvek činnosť, ktorá by mu zabezpečovala príjem, mzdu, zárobok alebo zisk.

**choroba** – reakcia tela diagnostikovaná lekárom na patogénne činidlo, vnútorné alebo vonkajšie, čo vedie k funkčným poruchám, organickým zmenám v tkanivách, orgánoch, systémoch alebo celom tele. Takisto aj náhle a neočakávané zhoršenie zdravotného stavu poisteného, ku ktorému došlo počas trvania poistenia.

**oprávnená osoba** – osoba, ktorá má nárok na poistné plnenie za podmienok uvedených v týchto poistných podmienkach. Poistený je určený ako oprávnená osoba pre všetky poistené riziká.

skupinová poistná zmluva – skupinová poistná zmluva, predmetom ktorej je poistenie, uzatvorená medzi poisťníkom a poisťovateľom.

**poistený** – fyzická osoba, ktorá dovŕšila 18 rokov a nemá priznaný invalidný dôchodok a ani nepožiadala o jeho priznanie, alebo nemá priznaný starobný dôchodok (vrátane predčasného starobného dôchodku) a ani nepožiadala o jeho priznanie, a u poisťníka pristúpila k dojednanému poisteniu.

**poisťník** je spoločnosť ZSE Energia a.s., IČO: 36 677 281, so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava.

**škodová udalosť** – náhodná udalosť, ktorá nastala počas trvania poistenia, a z ktorej by poistený mohol mať nárok na poistné plnenie. Pri splnení podmienok uvedených v ustanoveniach týchto poistných podmienok sa škodová udalosť stáva poistnou udalosťou a oprávnená osoba má nárok na poskytnutie poistného plnenia.

**náhrada** – forma odškodnenia, v rámci ktorej poisťovateľ uhradza oprávnenej osobe náklady, ktoré oprávnená osoba predtým zaplatila zo svojich vlastných zdrojov v súvislosti s nárokom, až do výšky príslušného limitu odškodnenia.

**úraz** – neočakávané a náhle pôsobenie vonkajších síl alebo vlastnej telesnej sily nezávisle od vôle poisteného alebo neočakávané a nepretržité pôsobenie vysokých alebo nízkych vonkajších teplôt, plynov, pár, žiarenia, elektrického prúdu a jedov (s výnimkou mikrobiálnych jedov a imunotoxických látok), ktoré spôsobili škodu na zdraví poisteného. Úraz v zmysle týchto poistných podmienok nezahŕňa úrazy a choroby súvisiace s degeneratívnymi zmenami, úrazy spôsobené mozgovou príhodou, intoxikáciou, srdcovým infarktom a inými chorobami a infekciami, a to ani tie, ktoré sa vyskytnú náhle.

### Článok 3. Predmet a rozsah poistenia

- Poistenie Istota platieb je súkromné neživotné poistenie finančnej straty. Ďalej sa poistenie v texte týchto poistných podmienok označuje len ako poistenie.
- Poistenie kryje poistné udalosti, ktoré vznikli počas poistného obdobia.
- Poistné krytie poskytne poisťovateľ v súlade s ustanoveniami týchto Poistných podmienok.
- Predmetom poistenia **finančnej straty** je:
  - dočasná pracovná neschopnosť** poisteného

### Článok 4. Vznik, trvanie a ukončenie poistenia

- Každé jednotlivé poistenie vzniká (tj. je platné) dňom pristúpenia k poisteniu, ktorý je uvedený na doklade o uzatvorení poistenia - Dohode ZSE Služby pre domov.
- Každé jednotlivé poistenie je účinné (tj. poistné krytie začína) v 0:01h prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom poistenie vzniklo.
- Poistenie sa uzatvára na dobu neurčitú. Poistné obdobie každého jednotlivého poistenia predstavuje 1 mesiac.
- Účinnosť poistenia nemôže byť stanovená pred dňom, kedy došlo k vzniku poistenia. Poistenie nemôže byť prerušené.
- Každé jednotlivé poistenie zaniká:
  - posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom poistený dovŕšil vek 70 rokov
  - zánikom zmluvy o dodávkach energie, a to uplynutím poistného obdobia, v ktorom zmluva o dodávkach energie zanikla
  - dňom smrti alebo dňom vzniku trvalej invalidity poisteného
  - posledným dňom v mesiaci priznania starobného alebo predčasného starobného dôchodku poistenému
  - písomnou dohodou poisťiteľa a poisťníka či poisteného
  - odvolaním súhlasu poisteného s pristúpením k dojednanému poisteniu (aj bez uvedenia dôvodu), a to vždy ku koncu kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo odvolanie súhlasu poisteného doručené poisťníkovi
  - ďalšími dôvodmi uvedenými v týchto Poistných podmienkach, Dohode ZSE Služby pre domov a Občianskom zákonníku.
- Ďalšie podrobnosti o trvaní poistenia sú stanovené v ustanoveniach skupinovej poistnej zmluvy a doklade o uzatvorení poistenia- Dohode ZSE Služby pre domov..
- Poistné sa uzatvára ako bežné poistné. Výška poistného, ktoré hradí poisťník a spôsob úhrady, sa riadi ustanoveniami skupinovej poistnej zmluvy. Poistné je stanovené podľa rozsahu poistenia, ohodnotenia rizika, limitu poistného plnenia, prípadne ďalších skutočností rozhodujúcich o jeho výške.
- Výška a splatnosť odplaty (vo výške jednotkovej sadzby poistného) hradenej poisteným poisťníkovi za uzatvorené poistenie sú uvedené v doklade o uzatvorení poistenia - Dohode ZSE Služby pre domov.

### Článok 5. Územná pôsobnosť poistenia

- Poistenie kryje poistné udalosti vzniknuté na území Európskej únie.



## Článok 6. Práva a povinnosti z poistenia

1. Povinnosti poistníka:
  - a) riadne a včas platiť poisťné poisťovateľovi;
  - b) spolupracovať s poisťovateľom pri overovaní vzniku škodovej udalosti a pri likvidácii poisťnej udalosti;
  - c) bez zbytočného odkladu informovať poisťovateľa o akýchkoľvek zmenách poistenia;
  - d) odovzdať poistenému Dohodu ZSE Služby pre domov, poisťné podmienky a iné doklady súvisiace s poistením, ktoré poisťovateľ odovzdal poistníkovi na tieto účely.
2. Povinnosti oprávnenej osoby:
  - a) pravdivo a úplne zodpovedať všetky otázky poistníka, poisťovateľa alebo asistenčnej služby poisťovateľa týkajúce sa uzatvoreného poistenia,
  - b) prijať všetky možné opatrenia na zabránenie vzniku poisťnej udalosti, t. j. najmä:
    - dodržiavať zákony v mieste, kde sa nachádza;
    - dodržiavať odporúčané postupy a riadiť sa všeobecne dostupnými odporúčaniami týkajúcimi sa miesta výkonu práce alebo vykonávanej činnosti a
    - v prípade činnosti so zvýšeným rizikom vzniku poisťnej udalosti konať s dostatočnou opatrnosťou a predvídavosťou, pokiaľ ide o možné následky takejto činnosti,
  - c) pokiaľ dôjde k zvýšenému nebezpečenstvu vzniku poisťnej udalosti (bez ohľadu na to, či z vôle oprávnenej osoby či nie) ihneď tuto skutočnosť oznámiť poisťovateľovi alebo asistenčnej službe a riadiť sa ich pokynmi.
  - d) nahlásiť škodovú udalosť bez zbytočného odkladu prostredníctvom asistenčnej služby poisťovateľa a poskytnúť všetku možnú súčinnosť pri šetrení škodovej udalosti. Poistený alebo oprávnená osoba môže podať oznámenie asistenčnej služby poisťovateľa, a to:
    - na telefónnom čísle: +421 220 664 230
    - e-mailom na adresu: claims.travel@axa-assistance.czV prípade, že oprávnená osoba túto svoju povinnosť nesplní, má poisťovateľ právo krátiť oprávnenej osobe poisťné plnenie.
  - e) pri spojení s telefonickým strediskom asistenčnej služby je oprávnená osoba povinná uviesť nasledujúce informácie:
    - meno, priezvisko a adresu oprávnenej osoby,
    - číslo poistenia a/alebo zákaznícke číslo ZSE (uvedené na doklade o uzatvorení poistenia - Dohode ZSE Služby pre domov),
    - adresu miesta, kde došlo ku škodovej udalosti,
    - kontaktné telefónne číslo oprávnenej osoby,
    - pravdivý a úplný popis škodovej udalosti,
    - ďalšie informácie či doklady uvedené v ustanovení týchto poisťných podmienok, ako aj informácie a doklady, o ktoré pracovníci asistenčnej služby požiadajú, a ktoré so škodovou udalosťou súvisia.
3. Povinnosti poisťovateľa:

Okrem povinností stanovených Občianskym zákonníkom a skupinovú poisťnú zmluvou má poisťovateľ aj nasledujúce práva a povinnosti:

  - a) prešetriť nahlásenú škodovú udalosť v zákonnej lehote;
  - b) v prípade poisťnej udalosti poskytnúť oprávnenej osobe poisťné plnenia a náhradu v súlade s týmito poisťnými podmienkami;
  - c) prerokovať s oprávnenou osobou výsledky vyšetrovania škodovej udalosti alebo tieto výsledky bez zbytočného odkladu oznámiť;
  - d) vrátiť originály dokladov odovzdaných oprávnenou osobou, ktorých vrátenie požadovala oprávnená osoba, s výnimkou originálu dokladu o zaplatení, na základe ktorého bolo vyplatené poisťné plnenie.
4. Práva poisťovateľa:
  - a) požadovať písomné oznámenie poisťnej udalosti na príslušnom tlačive poisťovateľa,
  - b) požadovať podľa vlastného uváženia originály dokladov potrebných pre poskytnutie poisťného plnenia, najmä originály účtov a iných originálov

- c) doklady preukazujúcich skutočne vynaložené náklady;
  - c) preskúmať vznik, priebeh a rozsah škodovej udalosti (vrátane vyžiadania svedeckých výpovedí zúčastnených osôb, znaleckých posudkov alebo iných dokumentov);
  - d) vyžiadať si a preskúmať lekárske správy, výpisy z individuálneho účtu poisteného od zdravotných poisťovní;
  - e) požadovať od oprávnenej osoby, aby náklady na služby poskytnuté poisťovateľom služieb uhradila sama, z vlastných zdrojov, a následne zaslala doklad o zaplatení na adresu asistenčnej služby spolu so všetkými ostatnými písomnými dokumentmi a údajmi, ktoré si asistenčná služba vyžiada;
  - f) primerane znížiť poisťné plnenie, ak došlo v dôsledku zavinenia oprávnenej osoby k zvýšeniu nákladov spojených s riešením poisťnej udalosti;
  - g) znížiť poisťné plnenie o sumu, ktorú oprávnená osoba dostala ako náhradu od tretej strany za výdavky, ktoré vznikli oprávnenej osobe, alebo na základe iného právneho titulu;
  - h) V prípade porušenia ktorejkoľvek z povinností oprávnenej osoby uvedených v odst. 2 tohto článku, poisťovateľ má právo skrátiť poisťné plnenie alebo odmietnuť poisťné plnenie oprávnenej osobe.
5. Ďalšie práva a povinnosti poisteného alebo oprávnenej osoby, ako aj dôsledky ich porušenia, môžu byť uvedené v texte týchto Poisťných podmienok, Dohode ZSE Služby pre domov a ďalej ich bližšie určuje Občiansky zákonník.

## Článok 7. Iné ustanovenia

1. Ak právo poisteného alebo oprávnenej osoby na náhradu ujmy alebo škody prešlo podľa ustanovení Občianskeho zákonníka na poistiteľa a nárok na náhradu ujmy či škody sa uplatňuje voči tretej osobe zodpovednej za vznik ujmy či škody alebo voči poisťovateľovi tretej osoby, je poistený alebo oprávnená osoba povinná informovať tretiu osobu alebo poisťovateľa tretej osoby o existencii práva poistiteľa na náhradu ujmy či škody podľa tohto článku. Ďalej je poistený alebo oprávnená osoba povinná vyvinúť potrebnú súčinnosť, aby právo poistiteľa na náhradu ujmy či škody voči tretej osobe alebo voči poisťovateľovi tretej osoby mohlo byť uplatnené, a poistený alebo oprávnená osoba je povinná prijať všetky opatrenia s cieľom zabrániť premlčaniu alebo zániku práva poistiteľa na náhradu ujmy podľa tohto článku. Ak poistený alebo oprávnená osoba zmarí prechod práva na náhradu ujmy či škody na poisťovateľa, má poisťovateľ právo znížiť poisťné plnenie o sumu, ktorú by inak získal. Ak už poistiteľ poskytol poisťné plnenie, má nárok na náhradu škody až do výšky tejto sumy.

## Článok 8. Vyšetrovanie škodovej udalosti

1. Ak dôjde ku škodovej udalosti, je potrebné ju bez zbytočného odkladu oznámiť poisťovateľovi a poskytnúť pravdivé vysvetlenie jej vzniku a rozsah následkov. Zároveň je potrebné poisťovateľovi predložiť všetky potrebné doklady a postupovať spôsobom uvedeným v týchto poisťných podmienkach.
2. Nepredložením dokladov súvisiacich so škodovou udalosťou sa prerušuje plynutie lehoty na prešetrenie škodovej udalosti až do dňa ich doručenia. Po uplynutí 4 rokov odo dňa vzniku škodovej udalosti nárok na poisťné plnenie zaniká.
3. Po oznámení škodovej udalosti poisťovateľ bez zbytočného odkladu vykoná všetky potrebné šetrenia s cieľom určiť rozsah svojej povinnosti poskytovať poisťné plnenia. Vyšetrovanie sa ukončí oznámením výsledkov vyšetrovania oprávnenej osobe. Na žiadosť oprávnenej osoby poisťovateľ písomne odôvodní výšku poisťného plnenia, resp. dôvod odmietnutia jeho vyplatenia.
4. Ak akékoľvek oznámenie týkajúce sa škodovej udalosti vedome obsahuje nepravdivé alebo hrubo skreslené základné informácie o rozsahu oznámenej škodovej udalosti, alebo ak takéto oznámenie vedome zatajuje údaje týkajúce sa škodovej udalosti, poisťovateľ má právo na náhradu nákladov, ktoré poisťovateľovi odôvodnene vznikli pri vyšetrovaní skutočností, o ktorých boli tieto údaje poisťovateľovi nepravdivo oznámené alebo zatajené. Ak poistený alebo oprávnená osoba spôsobí zvýšenie nákladov na vyšetrovanie škodovej udalosti porušením povinností stanovených v týchto poisťných podmienkach, poisťovateľ má právo na ich náhradu. Vedome nepravdivé, hrubo skreslené alebo zatajené podstatné

údaje týkajúce sa oznámenej škodovej udalosti môžu byť tiež vyhodnotené ako podozrenie zo spáchania trestného činu poistného podvodu a poisťovateľ následne môže uplatniť postup v súlade s právnymi predpismi upravujúcimi oblasť trestného práva .

5. V prípade nároku na poistné plnenie poisťovateľ poskytne toto poistné plnenie v rozsahu a v lehotách dohodnutých v týchto poistných podmienkach, Dohode ZSE Služby pre domov a Skupinovej poistnej zmluve.
6. Poistné plnenie je vždy splatné v mene platnej na území Slovenskej republiky podľa stredového kurzu Národnej banky Slovenska (NBS) platného ku dňu vzniku poistnej udalosti a na území Slovenskej republiky, s výnimkou priamych platieb zahraničným zdravotníckym zariadeniam, zahraničným poškodeným alebo iným zahraničným subjektom.

### Článok 9. Doručovanie písomností a forma právneho úkonu

1. Právne úkony smerujúce k zmene alebo zániku poistenia musia mať písomnú formu. Písomná forma je zachovaná, ak je podpis toho, kto právny úkon robí, nahradený mechanickými prostriedkami v prípadoch, keď je to bežné (najmä v prípade hromadnej korešpondencie, komunikácie elektronickými prostriedkami, predchádzajúcej dohody alebo návrhu, podľa ktorého bude druhá strana konať, a pod.). Mechanické prostriedky znamenajú napríklad vytlačený podpis.
2. Iný právny úkon, ktorý musí mať taktiež písomnú formu, sa musí druhému účastníkovi doručiť v súlade s ustanovením tohto článku. Aj taký právny úkon je možné urobiť elektronickou formou (e-mailom) na e-mailové adresy uvedené v týchto poistných podmienkach alebo ktoré budú na tento účel poskytnuté.
3. Ak o to oprávnená osoba požiada, oznámi jej poisťovateľ výsledok prešetrenia poistnej udalosti písomne.
4. Písomnosti si účastníci poistenia doručujú:
  - a. prostredníctvom držiteľa poštovej licencie podľa osobitného právneho predpisu, a to na poslednú známu adresu adresáta, ktorému je písomnosť určená, alebo
  - b. elektronicky - podpísané kvalifikovaným elektronickým podpisom súlade s osobitnými právnymi predpismi pokiaľ ide o právne úkony uvedené v ods. 1 tohto článku alebo
  - c. osobne zamestnancom alebo osobou poverenou poisťovateľom.
5. Ak je písomnosť určená poistiteľovi, je doručovacou adresou adresa asistenčnej služby poistiteľa: AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Doručenie asistenčnej služby poistiteľa sa považuje za doručenie poistiteľovi.
6. Prípadné sťažnosti poisteného alebo oprávnenej osoby na poisťovateľa je možné písomne doručiť na adresu asistenčnej služby poisťovateľa: AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4. Poistník, poistený alebo oprávnená osoba má ďalej možnosť sa so svojou sťažnosťou obrátiť aj na Národnú banku Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika, ktorá je orgánom dohľadu nad činnosťou poisťovateľa. Môžete tiež využiť služby, ktoré poskytuje Európska komisia na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.
7. Zásielka s doručenkou, ktorú zasiela poistiteľ poistníkovi alebo poistenému, sa považuje za doručenie dňom, kedy ju adresát prijal, bezdôvodne odmietol prijať, dňom márneho uplynutia odbernej lehoty, prípadne dňom vrátenia nedoručiteľnej písomnosti poistiteľovi. Zásielka bez doručky, ktorú zasiela poistiteľ poistenému, sa považuje za doručenie piatym dňom od jej odoslania.
8. Oprávnenej osobe poskytne poisťovateľ poistné plnenie výlučne formou bezhotovostného platobného styku.

### Článok 10. Spracovanie osobných údajov

1. Poisťovateľ ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje poisteného a oprávnenej osoby (ďalej len „dotknutá osoba“) v rozsahu Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 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 „GDPR“). Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe plnenia zmluvy v zmysle článku

6 ods. 1 písm. b) GDPR.

2. Dotknutá osoba potvrdzuje, že pred získaním jej osobných údajov bola oboznámená s informáciami v zmysle článku 13 a 14 GDPR.
3. Dotknutá osoba berie na vedomie, že poskytnutie týchto osobných údajov je dobrovoľné, ale je nevyhnutné na uzavretie poistenia.

## II. Poistenie finančných strát

### Článok 1. Poistná udalosť

1. Poistnou udalosťou v rámci poistenia finančnej **straty** sa rozumie:
  - a) dočasná pracovná neschopnosť poisteného;
2. Dátumom **poistnej udalosti sa** na účely poistenia finančných strát rozumie:
  - a) v prípade dočasnej pracovnej neschopnosti – prvý deň dočasnej pracovnej neschopnosti poisteného uvedený v potvrdení o práceneschopnosti alebo inom doklade potvrdzujúcom dočasnú pracovnú neschopnosť poisteného;

### Článok 2. Uplatnenie nároku na náhradu škody a prešetrenie poistnej udalosti

1. Oznámenie poistnej udalosti je potrebné vykonať bez zbytočného odkladu na telefónne číslo call centra asistenčnej služby, ktoré je uvedené v článku 6. ods. 2 všeobecnej časti týchto Poistných podmienok, ako aj na webovej stránke poistníka. Call centrum asistenčnej služby je k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Pracovníci call centra asistenčnej služby overia nárok na poistné plnenie a vyžadujú si od poisteného dokumenty uvedené v tomto článku, v bode 2 a nasl.
2. **Dočasná pracovná neschopnosť**

V prípade nároku na poistné plnenie z dôvodu dočasnej pracovnej neschopnosti je poistený povinný poskytnúť poisťovateľovi a/alebo asistenčnej službe:

  - a) kópiu Dokladu o práceneschopnosti vystaveného ošetroujúcim lekárom, ktorý potvrdzuje dočasnú pracovnú neschopnosť poisteného v období, za ktoré žiada o výplatu poistného plnenia,
  - b) lekársky posudok potvrdzujúci dôvody dočasnej pracovnej neschopnosti poisteného,
  - c) v prípade potreby diagnózu- určenie choroby súvisiacej s dočasnou pracovnou neschopnosťou.
3. Okrem vyššie uvedených dokumentov je poisťovateľ a/alebo asistenčná služba oprávnená požadovať ďalšie dokumenty na preukázanie nároku oprávnenej osoby na poistné plnenie.
4. Po doručení oznámenia o škodovej udalosti, do 24 hodín od prijatia tohto oznámenia poisťovateľ a/alebo asistenčná služba informuje oprávnenú osobu a začne vyšetrovanie s cieľom zistiť skutočný stav udalosti a existenciu nároku oprávnenej osoby na poistné plnenie. Vyšetrovanie môže trvať najviac 5 pracovných dní.
5. Všetky dokumenty týkajúce sa uplatnenia práva na poistné plnenie sa musia zaslať na adresu asistenčnej služby.
6. Všetky náklady spojené s vyplnením a doručením požadovaných dokumentov znáša oprávnená osoba.
7. Poisťovateľ môže požadovať, aby sa poistený podrobil lekárskej prehliadke s cieľom overiť nárok na poistné plnenie. Náklady na túto lekársku prehliadku znáša poisťovateľ.
8. V prípade akýchkoľvek otázok, pochybností týkajúcich sa procesu uplatnenia nároku na poistné plnenie môže poistený alebo oprávnená osoba získať informácie od asistenčnej služby na telefónnom čísle uvedenom na webovom sídle poistníka, 7 dní v týždni, 365 dní v roku.
9. Po splnení podmienky na získanie nároku na poistné plnenie poisťovateľ vyplatí poistné plnenie do 3 dní odo dňa ukončenia vyšetrovania poistnej udalosti.
10. Ak nie je možné ukončiť vyšetrovanie potrebné na zistenie poistnej udalosti, rozsahu poistného plnenia alebo na identifikáciu osoby oprávnenej na poistné plnenie do 5 pracovných dní odo dňa začatia vyšetrovania, poisťovateľ informuje oprávnenú osobu, prečo vyšetrovanie nemožno ukončiť. Ak oprávnená osoba o to požiada, poisťovateľ ju písomne informuje o dôvodoch. Poisťovateľ vyplatí osobe uplatňujúcej právo na poistné plnenie na jej žiadosť primeranú zálohovú platbu; to neplatí, ak existuje primeraný dôvod na neposkytnutie predávku.

### Článok 3. Rozsah poistných plnení

1. Poistné krytie kryje poistné udalosti, ktoré vznikli počas poistného obdobia.
2. **Dočasná pracovná neschopnosť**
  - a) Poistený má nárok na prvú platbu poistného plnenia v súvislosti s dočasnou pracovnou neschopnosťou až po uplynutí nepretržitej 29-dňovej pracovnej neschopnosti pre tú istú chorobu alebo úraz.
  - b) Poistený má nárok na ďalšiu platbu poistného plnenia v súvislosti s dočasnou pracovnou neschopnosťou po uplynutí každého nasledujúceho 30-dňového nepretržitého obdobia pracovnej neschopnosti spôsobenej tou istou chorobou alebo úrazom.
  - c) Poistený má nárok na pomernú časť platby poistného plnenia aj v prípade, ak posledné obdobie poistnej udalosti netrvalo 30 dní pred skončením poistnej udalosti.
  - d) Poistné plnenie sa vypláca pravidelne do 3 pracovných dní po uplynutí príslušnej doby poistnej udalosti, za ktorú mal poistený nárok na poistné plnenie.

### Článok 4. Limity poistného plnenia

1. Prehľad limitov poistného plnenia z poistenia finančnej straty

#### Prehľad limitov poistného plnenia

Predmet poistenia/poistené riziká	Istota platieb
Poistenie finančných strát	120 €/mesiac
• Dočasná pracovná neschopnosť	Maximálne 12 mesačných platieb v priamom nástupníctve, t. j. 1 440 €

### III. Vylúčenia z poistenia

1. Poistovateľ neposkytne poistné plnenie, ak škodová udalosť nastala v dôsledku alebo v priamej súvislosti s týmito prípadmi:
  - a) pokus o samovraždu alebo sebapoškodzovanie;
  - b) zranenia súvisiaceho s účasťou alebo prípravou na tieto rizikové činnosti: letecké športy všetkých druhov, bojové umenia, motoristické športy, horolezectvo;
  - c) s účasťou poisteného na lete ako pilot, člen posádky alebo cestujúci vojenského alebo súkromného lietadla, ktorý nemá licenciu na prepravu cestujúcich; toto ustanovenie sa nevzťahuje na charterové a pravidelné lety;
  - d) štrajku, vojny, invázie, útoku (bez ohľadu na to, či bola alebo nebola vyhlásená vojna), občianskej vojny, povstania, terorizmu, násilného alebo vojenského uchopenia moci, občianskych nepokojov, rádioaktívnej nehody;
  - e) účasti poisteného ako páchatela na trestných činoch, za ktoré bol právoplatným rozsudkom súdu uznaný vinným.
2. Poistovateľ neposkytne poistné plnenie ani vtedy, ak škodová udalosť, v dôsledku

ktorej si oprávnená osoba uplatňuje nárok na poistné plnenie, nastala pred vznikom takéhoto poistenia.

3. V prípade **dočasnej pracovnej neschopnosti** poistovateľ neposkytne poistné plnenie ani vtedy, ak škodová udalosť nastala v dôsledku alebo v priamej súvislosti s:
  - a) konzumáciou alkoholu, užívaním drog alebo iných omamných látok poisteným, liekov na predpis, ktoré neboli predpísané lekárom alebo ktoré boli použité v rozpore s pokynmi lekára;
  - b) úmyselným sa vystavením nebezpečenstvu, s výnimkou pokusov o záchranu ľudského života;
  - c) atómovými výbuchmi a žiarením (okrem jednotlivých prípadov, ktoré súvisia s profesionálnou činnosťou);
  - d) umelým prerušením e tehotenstva
  - e) chorobou, ktorá nastane počas doby, keď je poistený na materskej/otcovskej alebo rodičovskej dovolenke a je hmotne zabezpečený v súlade s predpismi o nemocenskom poistení
  - f) únavou, syndrómom chronickej únavy, duševným, neuropsychiatrickým alebo psychologickým ochorením;
  - g) bolesťami chrbta alebo ich následkami a komplikáciami; poistné plnenie bude v týchto prípadoch poskytované len v prípadoch, kedy bolesť chrbta nastala po vzniku poistenia a jej príčinou je novovzniknuté poškodenie chrbtice (napr. hernia disku), čo bude preukázané vhodným vyšetrením (magnetická rezonancia, CT),
  - h) chorobou, ktorej prvé príznaky sa objavili pred vznikom poistenia, alebo s úrazom, ku ktorému došlo pred prístupím k dojednanému poisteniu.

### IV. Záverečné ustanovenia

1. Tieto poistné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť skupinovej poistnej zmluvy a upravujú každé jednotlivé poistenie.
2. V prípade, že medzi poisteným a poistníkom vznikne spotrebiteľský spor, ktorý nie je možné vyriešiť vzájomnou dohodou, môže poistený podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu orgánu určenému na mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)).
3. Ak sa niektoré ustanovenie týchto poistných podmienok stane neplatným alebo sporným v dôsledku zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov, použije sa všeobecne záväzný právny predpis, ktorý je im svojou povahou a účelom najbližší.
4. Ak tieto poistné podmienky odkazujú na všeobecne záväzné právne predpisy, myslia sa nimi právne predpisy platné a účinné v Slovenskej republike alebo v tom štáte, v ktorom poistná udalosť nastala.
5. Všetky spory vzniknuté z poistenia alebo vzniknuté v súvislosti s poistením rieši, ak sa účastníci poistenia nedohodnú inak, príslušný súd v Slovenskej republike podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.
6. Tieto poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. 10. 2023.

# Poistné podmienky pre Poistenie Istota platieb Plus

ZSE-SK-PLUS zo dňa 1. 10. 2023

## I. Všeobecná časť

### Článok 1. Úvodné ustanovenia

- Poistenie Istota platieb Plus, ktoré poisťník dojednáva s poisťovateľom INTER PARTNER ASSISTANCE, S. A., členom skupiny AXA, so sídlom Boulevard du Régent 7, 1000 Brusel, Belgicko, zapísaná v obchodnom registri vedenom Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračným číslom 0415591055 sa riadi najmä zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) a skupinovú poistnou zmluvou, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto „Poistné podmienky pre Poistenie Istota platieb Plus ZSE-SK-PLUS zo dňa 1. 10. 2023“ (ďalej len „**poistné podmienky**“).
- V prípade rozporu medzi ustanoveniami skupinovej poistnej zmluvy a poistnými podmienkami má prednosť skupinová poistná zmluva. Za konflikt sa nepovažuje, ak tieto poistné podmienky obsahujú podrobnejšie ustanovenia, na ktoré odkazuje skupinová poistná zmluva.
- Poistenie sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

### Článok 2. Výklad pojmov

Na účely tohto poistenia sú definované nasledovné pojmy:

**asistenčná služba** – právnická osoba, ktorá poskytuje poistné plnenia a súvisiace asistenčné služby oprávnenej osobe v mene poisťovateľa. Asistenčná služba zastupuje poisťovateľa pri uplatňovaní, vyšetrovaní a likvidácii poistných udalostí. Asistenčná služba alebo iný zástupca poverený poisťovateľom má právo konať v mene poisťovateľa v súvislosti so všetkými nárokmi definovanými v tomto poistnom programe. Adresa asistenčnej služby: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, Česká republika.

**dočasná pracovná neschopnosť** – dočasná neschopnosť poisteného vykonávať závislú činnosť (zamestnanie) alebo samostatnú zárobkovú činnosť (podnikanie) v dôsledku úrazu alebo choroby, potvrdená dokladom o práceneschopnosti vydaným ošetroujúcim lekárom poisteného v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

**dodávateľ služby** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá zabezpečuje poskytovanie asistenčných služieb pre a v mene poisťovateľa, ktoré sú predmetom tohto poistenia, oprávnenej osobe.

**trvalá invalidita** - telesné poškodenie poisteného spôsobené úrazom alebo chorobou, ktoré mu definitívne znižuje o viac ako 70% schopnosť vykonávať akúkoľvek činnosť, ktorá by mu zabezpečovala príjem, mzdu, zárobok alebo zisk.

**choroba** - reakcia tela diagnostikovaná lekárom na patogénne činidlo, vnútorné alebo vonkajšie, čo vedie k funkčným poruchám, organickým zmenám v tkanivách, orgánoch, systémoch alebo celom tele. Takisto aj náhle a neočakávané zhoršenie zdravotného stavu poisteného, ku ktorému došlo počas trvania poistenia..

**oprávnená osoba** – osoba, ktorá má nárok na poistné plnenie za podmienok uvedených v týchto poistných podmienkach. Poistený je určený ako oprávnená osoba pre všetky poistené riziká.

**ošetrovanie člena rodiny** – situácia, kedy sa ošetrovateľ/ka musí starať o ošetrovaného člena rodiny, pretože si to vyžaduje jeho nepriaznivý zdravotný stav alebo preto, že školské zariadenie alebo škola ošetrovaného člena rodiny bola na príkaz príslušného orgánu zatvorená, alebo ošetrovaný člen rodiny nemôže byť z dôvodu nariadenej karantény v starostlivosti detského vzdelávacieho zariadenia alebo navštevovať školu, a v dôsledku ktorej dochádza k (aj čiastočne) strate príjmu ošetrovateľa/ky zo zamestnania alebo samostatnej zárobkovej činnosti (podnikania).

**ošetrovaný/člen rodiny** – manžel, registrovaný partner, vlastné dieťa, osvojenec, dieťa zverené do pestúnskej starostlivosti alebo opateru, vlastný rodič, rodič alebo vlastné alebo osvojené dieťa manžela, súrodenec, adoptívny rodič, poručník alebo pestún alebo druh/družka.

**ošetrovateľ/ka** – poistený, manžel/manželka alebo registrovaný partner, alebo druh/družka, ktorý žije s poisteným v spoločnej domácnosti a ošetruje člena rodiny.

**skupinová poistná zmluva** – skupinová poistná zmluva, predmetom ktorej je poistenie,

uzatvorená medzi poisťníkom a poisťovateľom.

**poistený** – fyzická osoba, ktorá dovŕšila 18 rokov a nemá priznaný invalidný dôchodok a ani nepožiadala o jeho priznanie, alebo nemá priznaný starobný dôchodok (vrátane predčasného starobného dôchodku) a ani nepožiadala o jeho priznanie, a u poisťníka pristúpila k dojednanému poisteniu.

**poisťník** je spoločnosť ZSE Energia a.s., IČO: 36 677 281, so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava.

**škodová udalosť** – náhodná udalosť, ktorá nastala počas trvania poistenia a z ktorej by poistený mohol mať nárok na poistné plnenie. Pri splnení podmienok uvedených v ustanoveniach týchto poistných podmienok sa škodová udalosť stáva poistnou udalosťou a oprávnená osoba má nárok na poskytnutie poistného plnenia.

**náhrada** – forma odškodnenia, v rámci ktorej poisťovateľ uhrádza oprávnenej osobe náklady, ktoré oprávnená osoba predtým zaplatila zo svojich vlastných zdrojov v súvislosti s nárokom, až do výšky príslušného limitu odškodnenia.

**úraz** – neočakávané a náhle pôsobenie vonkajších síl alebo vlastnej telesnej sily nezávisle od vôle poisteného alebo neočakávané a nepretržité pôsobenie vysokých alebo nízkych vonkajších teplôt, plynov, pár, žiarenia, elektrického prúdu a jedov (s výnimkou mikrobiálnych jedov a imunotoxických látok), ktoré spôsobili škodu na zdraví poisteného. Úraz v zmysle týchto poistných podmienok nezahŕňa úrazy a choroby súvisiace s degeneratívnymi zmenami, úrazy spôsobené mozgovou príhodou, intoxikáciou, srdcovým infarktom a inými chorobami a infekciami, a to ani tie, ktoré sa vyskytnú náhle.

### Článok 3. Predmet a rozsah poistenia

- Poistenie Istota platieb Plus je súkromné neživotné poistenie finančnej straty. Ďalej sa poistenie v texte týchto poistných podmienok označuje len ako poistenie.
- Poistenie kryje poistné udalosti, ktoré vznikli počas poistného obdobia.
- Poistné krytie poskytne poisťovateľ v súlade s ustanoveniami týchto poistných podmienok.
- Predmetom poistenia **finančnej straty** je:
  - dočasná pracovná neschopnosť** poisteného,
  - ošetrovania člena rodiny**, ktorá vedie (aj čiastočne) k strate pravidelného príjmu ošetrovateľa/ky,

### Článok 4. Vznik, trvanie a ukončenie poistenia

- Každé jednotlivé poistenie vzniká (tj. je platné) dňom pristúpenia k poisteniu, ktorý je uvedený na doklade o uzatvorení poistenia - Dohode ZSE Služby pre domov.
- Každé jednotlivé poistenie je účinné (tj. poistné krytie začína) v 0:01h prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom poistenie vzniklo.
- Poistenie sa uzatvára na dobu neurčitú. Poistné obdobie každého jednotlivého poistenia predstavuje 1 mesiac.
- Účinnosť poistenia nemôže byť stanovená pred dňom, kedy došlo k vzniku poistenia. Poistenie nemôže byť prerušené.
- Každé jednotlivé poistenie zaniká:
  - posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom poistený dovŕšil vek 70 rokov
  - zánikom zmluvy o dodávkach energie, a to uplynutím poistného obdobia, v ktorom zmluva o dodávkach energie zanikla
  - dňom smrti alebo dňom vzniku trvalej invalidity poisteného
  - posledným dňom v mesiaci priznania starobného alebo predčasného starobného dôchodku poistenému
  - písomnou dohodou poisťiteľa a poisťníka či poisteného
  - odvolaním súhlasu poisteného s pristúpením k dojednanému poisteniu (aj bez uvedenia dôvodu), a to vždy ku koncu kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo odvolanie Súhlasu poisteného doručené poisťníkovi
  - ďalšími dôvodmi uvedenými v týchto Poistných podmienkach, Dohode ZSE



Služby pre domov a Občianskom zákonníku.

6. Ďalšie podrobnosti o trvaní poistenia sú stanovené v ustanoveniach skupinovej poistnej zmluvy a doklade o uzatvorení poistenia- Dohode ZSE Služby pre domov.
7. Poistné sa uzatvára ako bežné poistné. Výška poistného, ktoré hradí poistník a spôsob úhrady, sa riadi ustanoveniami skupinovej poistnej zmluvy. Poistné je stanovené podľa rozsahu poistenia, ohodnotenia rizika, limitu poistného plnenia, prípadne ďalších skutočností rozhodujúcich o jeho výške.
8. Výška a splatnosť odplaty ( vo výške jednotkovej sadzby poistného) hradenej poisteným poistníkom za uzatvorené poistenie sú uvedené v doklade o uzatvorení poistenia - Dohode ZSE Služby pre domov.

#### Článok 5. Územná pôsobnosť poistenia

1. Poistenie kryje poistné udalosti vzniknuté na území Európskej únie.

#### Článok 6. Práva a povinnosti z poistenia

1. Povinnosti poistníka:
  - a) riadne a včas platiť poistné poisťovateľovi;
  - b) spolupracovať s poisťovateľom pri overovaní vzniku škodovej udalosti a pri likvidácii poistnej udalosti;
  - c) bez zbytočného odkladu informovať poisťovateľa o akýchkoľvek zmenách poistenia;
  - d) odovzdať poistenému Dohodu ZSE Služby pre domov, poistné podmienky a iné doklady súvisiace s poistením, ktoré poisťovateľ odovzdal poistníkovi na tieto účely.
2. Povinnosti oprávnenej osoby:
  - a) pravdivo a úplne zodpovedať všetky otázky poistníka, poisťovateľa alebo asistenčnej služby poisťovateľa týkajúce sa uzatvoreného poistenia,
  - b) prijať všetky možné opatrenia na zabránenie vzniku poistnej udalosti, t. j. najmä:
    - dodržiavať zákony v mieste, kde sa nachádza;
    - dodržiavať odporúčané postupy a riadiť sa všeobecne dostupnými odporúčaniami týkajúcimi sa miesta výkonu práce alebo vykonávanej činnosti a
    - v prípade činnosti so zvýšeným rizikom vzniku poistnej udalosti konať s dostatočnou opatrnosťou a predvídavosťou, pokiaľ ide o možné následky takejto činnosti,
  - c) pokiaľ dôjde k zvýšenému nebezpečenstvu vzniku poistnej udalosti (bez ohľadu na to, či z vôle oprávnenej osoby či nie) ihneď tuto skutočnosť oznámiť poisťovateľovi alebo asistenčnej službe a riadiť sa ich pokynmi.
  - d) nahlásiť škodovú udalosť bez zbytočného odkladu prostredníctvom asistenčnej služby poisťovateľa a poskytnúť všetku možnú súčinnosť pri šetrení škodovej udalosti. Poistený alebo oprávnená osoba môže podať oznámenie asistenčnej služby poisťovateľa, a to:
    - na telefónnom čísle: +421 220 664 230
    - e-mailom na adresu: claims.travel@axa-assistance.czV prípade, že oprávnená osoba túto svoju povinnosť nespĺní, má poisťovateľ právo krátiť oprávnenej osobe poistné plnenie.
  - e) pri spojení s telefonickým strediskom asistenčnej služby je oprávnená osoba povinná uviesť nasledujúce informácie:
    - meno, priezvisko a adresu oprávnenej osoby,
    - číslo poistenia a/alebo zákaznícke číslo ZSE (uvedené na doklade o uzatvorení poistenia - Dohode ZSE Služby pre domov),
    - adresu miesta, kde došlo ku škodovej udalosti,
    - kontaktné telefónne číslo oprávnenej osoby,
    - pravdivý a úplný popis škodovej udalosti,
    - ďalšie informácie či doklady uvedené v ustanovení týchto poistných podmienok, ako aj informácie a doklady, o ktoré pracovníci asistenčnej služby požiadajú a ktoré so škodovou udalosťou súvisia.
3. Povinnosti poisťovateľa:

Okrem povinností stanovených Občianskym zákonníkom a skupinovú poistnou

zmlouvou má poisťovateľ aj nasledujúce práva a povinnosti:

- a) prešetriť nahlásenú škodovú udalosť v zákonnej lehote;
  - b) v prípade poistnej udalosti poskytnúť oprávnenej osobe poistné plnenia a náhradu v súlade s týmito poistnými podmienkami;
  - c) prerokovať s oprávnenou osobou výsledky vyšetrovania škodovej udalosti alebo tieto výsledky bez zbytočného odkladu oznámiť;
  - d) vrátiť originály dokladov odovzdaných oprávnenou osobou, ktorých vrátenie požadovala oprávnená osoba, s výnimkou originálu dokladu o zaplatení, na základe ktorého bolo vyplatené poistné plnenie.
4. Práva poisťovateľa:
    - a) požadovať písomné oznámenie poistnej udalosti na príslušnom tlačive poisťovateľa,
    - b) požadovať podľa vlastného uváženia originály dokladov potrebných pre poskytnutie poistného plnenia, najmä originály účtov a iných originálov dokladov preukazujúcich skutočne vynaložené náklady;
    - c) preskúmať vznik, priebeh a rozsah škodovej udalosti (vrátane vyžiadania svedeckých výpovedí zúčastnených osôb, znaleckých posudkov alebo iných dokumentov);
    - d) vyžiadať si a preskúmať lekárske správy, výpisy z individuálneho účtu poisteného od zdravotných poisťovní;
    - e) požadovať od oprávnenej osoby, aby náklady na služby poskytnuté poisťovateľom služieb uhradila sama, z vlastných zdrojov, a následne zaslala doklad o zaplatení na adresu asistenčnej služby spolu so všetkými ostatnými písomnými dokumentmi a údajmi, ktoré si asistenčná služba vyžiada;
    - f) primerane znížiť poistné plnenie, ak došlo v dôsledku zavinenia oprávnenej osoby k zvýšeniu nákladov spojených s riešením poistnej udalosti;
    - g) znížiť poistné plnenie o sumu, ktorú oprávnená osoba dostala ako náhradu od tretej strany za výdavky, ktoré vznikli oprávnenej osobe, alebo na základe iného právneho titulu;
    - h) V prípade porušenia ktorejkoľvek z povinností oprávnenej osoby uvedených v odst. 2 tohto článku, poisťovateľ má právo skrátiť poistné plnenie alebo odmietnuť poistné plnenie oprávnenej osobe.
  5. Ďalšie práva a povinnosti poisteného alebo oprávnenej osoby, ako aj dôsledky ich porušenia, môžu byť uvedené v texte týchto Poistných podmienok, Dohode ZSE Služby pre domov a ďalej ich bližšie určuje Občiansky zákonník.

#### Článok 7. Iné ustanovenia

1. Ak právo poisteného alebo oprávnenej osoby na náhradu ujmy alebo škody prešlo podľa ustanovení Občianskeho zákonníka na poistiteľa a nárok na náhradu ujmy či škody sa uplatňuje voči tretej osobe zodpovednej za vznik ujmy či škody alebo voči poisťovateľovi tretej osoby, je poistený alebo oprávnená osoba povinná informovať tretiu osobu alebo poisťovateľa tretej osoby o existencii práva poistiteľa na náhradu ujmy či škody podľa tohto článku. Ďalej je poistený alebo oprávnená osoba povinná vyvinúť potrebnú súčinnosť, aby právo poistiteľa na náhradu ujmy či škody voči tretej osobe alebo voči poisťovateľovi tretej osoby mohlo byť uplatnené, a poistený alebo oprávnená osoba je povinná prijať všetky opatrenia s cieľom zabrániť premlčaniu alebo zániku práva poistiteľa na náhradu ujmy podľa tohto článku. Ak poistený alebo oprávnená osoba zmarí prechod práva na náhradu ujmy či škody na poisťovateľa, má poisťovateľ právo znížiť poistné plnenie o sumu, ktorú by inak získal. Ak už poistiteľ poskytol poistné plnenie, má nárok na náhradu škody až do výšky tejto sumy.

#### Článok 8. Vyšetrovanie škodovej udalosti

1. Ak dôjde ku škodovej udalosti, je potrebné ju bez zbytočného odkladu oznámiť poisťovateľovi a poskytnúť pravdivé vysvetlenie jej vzniku a rozsah následkov. Zároveň je potrebné poisťovateľovi predložiť všetky potrebné doklady a postupovať spôsobom uvedeným v týchto poistných podmienkach.
2. Nepredložením dokladov súvisiacich so škodovou udalosťou sa prerušuje plynutie lehoty na prešetrenie škodovej udalosti až do dňa ich doručenia. Po uplynutí 4 rokov odo dňa vzniku škodovej udalosti nárok na poistné plnenie zaniká.

3. Po oznámení škodovej udalosti poisťovateľ bez zbytočného odkladu vykoná všetky potrebné šetrenia s cieľom určiť rozsah svojej povinnosti poskytovať poistné plnenia. Vyšetrovanie sa ukončí oznámením výsledkov vyšetrovania oprávnenej osobe. Na žiadosť oprávnenej osoby poisťovateľ písomne odôvodní výšku poistného plnenia, resp. dôvod odmietnutia jeho vyplatenia.
4. Ak akékoľvek oznámenie týkajúce sa škodovej udalosti vedome obsahuje nepravdivé alebo hrubo skreslené základné informácie o rozsahu oznámenej škodovej udalosti, alebo ak takéto oznámenie vedome zatajuje údaje týkajúce sa škodovej udalosti, poisťovateľ má právo na náhradu nákladov, ktoré poisťovateľovi odôvodnene vznikli pri vyšetrovaní skutočností, o ktorých boli tieto údaje poisťovateľovi nepravdivo oznámené alebo zatajené. Ak poistený alebo oprávnená osoba spôsobí zvýšenie nákladov na vyšetrovanie škodovej udalosti porušením povinností stanovených v týchto poistných podmienkach, poisťovateľ má právo na ich náhradu. Vedome nepravdivé, hrubo skreslené alebo zatajené podstatné údaje týkajúce sa oznámenej škodovej udalosti môžu byť tiež vyhodnotené ako podozrenie zo spáchania trestného činu poistného podvodu a poisťovateľ následne môže uplatniť postup v súlade s právnymi predpismi upravujúcimi oblasť trestného práva.
5. V prípade nároku na poistné plnenie poisťovateľ poskytne toto poistné plnenie v rozsahu a v lehotách dohodnutých v týchto poistných podmienkach, Dohode ZSE Služby pre domov a Skupinovej poistnej zmluve.
6. Poistné plnenie je vždy splatné v mene platnej na území Slovenskej republiky podľa stredového kurzu Národnej banky Slovenska (NBS) platného ku dňu vzniku poistnej udalosti a na území Slovenskej republiky, s výnimkou priamych platieb zahraničným zdravotníckym zariadeniam, zahraničným poškodeným alebo iným zahraničným subjektom.

#### Článok 9. Doručovanie písomností a forma právneho úkonu

1. Právne úkony smerujúce k zmene alebo zániku poistenia musia mať písomnú formu. Písomná forma je zachovaná, ak je podpísaný toho, kto právny úkon robí, nahradený mechanickými prostriedkami v prípadoch, keď je to bežné (najmä v prípade hromadnej korešpondencie, komunikácie elektronickými prostriedkami, predchádzajúcej dohody alebo návrhu, podľa ktorého bude druhá strana konať, a pod.). Mechanické prostriedky znamenajú napríklad vytláčený podpis.
2. Iný právny úkon, ktorý musí mať taktiež písomnú formu, sa musí druhému účastníkovi doručiť v súlade s ustanovením tohto článku. Aj taký právny úkon je možné urobiť elektronickou formou (e-mailom) na e-mailové adresy uvedené v týchto poistných podmienkach alebo ktoré budú na tento účel poskytnuté.
3. Ak o to oprávnená osoba požiada, oznámi jej poisťovateľ výsledok prešetrenia poistnej udalosti písomne.
4. Písomnosti si účastníci poistenia doručujú:
  - a) prostredníctvom držiteľa poštovej licencie podľa osobitného právneho predpisu, a to na poslednú známu adresu adresáta, ktorému je písomnosť určená, alebo
  - b) elektronicky - podpísané kvalifikovaným elektronickým podpisom súlade s osobitnými právnymi predpismi pokiaľ ide o právne úkony uvedené v ods. 1 tohto článku alebo
  - c) osobne zamestnancom alebo osobou poverenou poisťovateľom.
5. Ak je písomnosť určená poisťovateľovi, je doručovacou adresou adresa asistenčnej služby poisťovateľa: AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Doručenie asistenčnej služby poisťovateľa sa považuje za doručenie poisťovateľovi.
6. Prípadné sťažnosti poisteného alebo oprávnenej osoby na poisťovateľa je možné písomne doručiť na adresu asistenčnej služby poisťovateľa: AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4. Poistník, poistený alebo oprávnená osoba má ďalej možnosť sa so svojou sťažnosťou obrátiť aj na Národnú banku Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika, ktorá je orgánom dohľadu nad činnosťou poisťovateľa. Môžete tiež využiť služby, ktoré poskytuje Európska komisia na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.
7. Zásilka s doručenkou, ktorú zasiela poisťovateľ poisťovníkovi alebo poistenému, sa považuje za doručenie dňom, kedy ju adresát prijal, bezdôvodne odmietol prijať, dňom márneho uplynutia odbernej lehoty, prípadne dňom vrátenia nedoručiteľnej

písomnosti poisťovateľovi. Zásilka bez doručky, ktorú zasiela poisťovateľ poistenému, sa považuje za doručenie piatym dňom od jej odoslania.

8. Oprávnenej osobe poskytne poisťovateľ poistné plnenie výlučne formou bezhotovostného platobného styku.

#### Článok 10. Spracovanie osobných údajov

1. Poisťovateľ ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje poisteného a oprávnenej osoby (ďalej len „dotknutá osoba“) v rozsahu Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 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 „GDPR“). Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe plnenia zmluvy v zmysle článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR.
2. Dotknutá osoba potvrdzuje, že pred získaním jej osobných údajov bola oboznámená s informáciami v zmysle článku 13 a 14 GDPR.
3. Dotknutá osoba berie na vedomie, že poskytnutie týchto osobných údajov je dobrovoľné, ale je nevyhnutné na uzavretie poistenia.

#### II. Poistenie finančných strát

##### Článok 1. Poistná udalosť

1. Poistnou udalosťou v rámci poistenia finančnej straty sa rozumie:
  - a) dočasná pracovná neschopnosť poisteného;
  - b) ošetrovanie člena rodiny;
2. Dátumom **poistnej udalosti** sa na účely poistenia finančných strát rozumie:
  - a) v prípade dočasnej pracovnej neschopnosti – prvý deň dočasnej pracovnej neschopnosti poisteného uvedený v potvrdení o práceneschopnosti alebo inom doklade potvrdzujúcom dočasnú pracovnú neschopnosť poisteného;
  - b) v prípade ošetrovania člena rodiny – prvý deň ošetrovania člena rodiny ošetrovateľom/kou, kedy dochádza aj k strate (aj časti) príjmu ošetrovateľa/ky zo závislej činnosti (zamestnania) alebo samostatnej zárobkovej činnosti (podnikania).

##### Článok 2. Uplatnenie nároku na náhradu škody a prešetrenie poistnej udalosti

1. Oznámenie poistnej udalosti je potrebné vykonať bez zbytočného odkladu na telefónne číslo call centra asistenčnej služby, ktoré je uvedené v článku 6. ods. 2 všeobecnej časti týchto Poistných podmienok, ako aj na webovej stránke poisťovníka. Call centrum asistenčnej služby je k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Pracovníci call centra asistenčnej služby overia nárok na poistné plnenie a vyžadujú si od poisteného dokumenty uvedené v tomto článku, v bode 2 a nasl.
2. **Dočasná pracovná neschopnosť**  
V prípade nároku na poistné plnenie z dôvodu dočasnej pracovnej neschopnosti je poistený povinný poskytnúť poisťovateľovi a/alebo asistenčnej službe:
  - a) kópiu Dokladu o práceneschopnosti vystaveného ošetrovateľom lekárom, ktorý potvrdzuje dočasnú pracovnú neschopnosť poisteného v období, za ktoré žiada o výplatu poistného plnenia,
  - b) lekársky posudok potvrdzujúci dôvody dočasnej pracovnej neschopnosti poisteného,
  - c) v prípade potreby diagnózu- určenie choroby súvisiacej s dočasnou pracovnou neschopnosťou.
3. **Ošetrovanie člena rodiny**  
V prípade nároku na poistné plnenie z dôvodu ošetrovania člena rodiny je ošetrovateľ/ka povinný/á poskytnúť poisťovateľovi a/alebo asistenčnej službe:
  - a) kópiu rozhodnutia ošetrovajúceho lekára ošetrovaného o vzniku alebo trvaní potreby dlhodobej starostlivosti alebo kópiu rozhodnutia príslušného správneho orgánu vo veci žiadosti o príspevok na opatrovanie;
  - b) kópiu potvrdenia zamestnávateľa o čerpaní pracovného voľna alebo kópiu zápočtového listu a potvrdenie zamestnávateľa o skončení pracovného pomeru z dôvodu ošetrovania;
  - c) kópiu dokladu preukazujúceho vzťah ošetrovateľa k ošetrovanému členovi rodiny alebo čestné prehlásenie preukazujúce daný vzťah;

- d) ak ošetrovateľom nie je poistený, kópiu dokladu preukazujúceho vzťah ošetrovateľa k poistenému alebo čestné prehlásenie preukazujúce daný vzťah;
  - e) súhlas ošetrovaného člena rodiny so spracovaním údajov o jeho zdravotnom stave pre účely šetrenia poistnej udalosti a výplaty poistného plnenia;
  - f) súhlas ošetrovateľa ak je iný ako poistený so spracovaním osobných údajov pre účely šetrenia poistnej udalosti a výplaty poistného plnenia.
4. Okrem vyššie uvedených dokumentov je poisťovateľ a/alebo asistenčná služba oprávnená požadovať ďalšie dokumenty na preukázanie nároku oprávnenej osoby na poistné plnenie.
  5. Po doručení oznámenia o škodovej udalosti do 24 hodín od prijatia tohto oznámenia poisťovateľ a/alebo asistenčná služba informuje oprávnenú osobu a začne vyšetrovanie s cieľom zistiť skutočný stav udalosti a existenciu nároku oprávnenej osoby na poistné plnenie. Vyšetrovanie môže trvať najviac 5 pracovných dní.
  6. Všetky dokumenty týkajúce sa uplatnenia práva na poistné plnenie sa musia zaslať na adresu asistenčnej služby.
  7. Všetky náklady spojené s vyplnením a doručením požadovaných dokumentov znáša oprávnená osoba.
  8. Poisťovateľ môže požadovať, aby sa poistený podrobil lekárskej prehliadke s cieľom overiť nárok na poistné plnenie. Náklady na túto lekársku prehliadku znáša poisťovateľ.
  9. V prípade akýchkoľvek otázok, pochybností týkajúcich sa procesu uplatnenia nároku na poistné plnenie môže poistený alebo oprávnená osoba získať informácie od asistenčnej služby na telefónnom čísle uvedenom na webovom sídle poisťníka, 7 dní v týždni, 365 dní v roku.
  10. Po splnení podmienky na získanie nároku na poistné plnenie poisťovateľ vyplatí poistné plnenie do 3 dní odo dňa ukončenia vyšetrovania poistnej udalosti.
  11. Ak nie je možné ukončiť vyšetrovanie potrebné na zistenie poistnej udalosti, rozsahu poistného plnenia alebo na identifikáciu osoby oprávnenej na poistné plnenie do 5 pracovných dní odo dňa začatia vyšetrovania, poisťovateľ informuje oprávnenú osobu, prečo vyšetrovanie nemožno ukončiť. Ak oprávnená osoba o to požiada, poisťovateľ ju písomne informuje o dôvodoch. Poisťovateľ vyplatí osobe uplatňujúcej právo na poistné plnenie na jej žiadosť primeranú zálohovú platbu; to neplatí, ak existuje primeraný dôvod na neposkytnutie preddavku.

### Článok 3. Rozsah poistných plnení

1. Poistné krytie kryje poistné udalosti, ktoré vznikli počas poistného obdobia.
2. **Dočasná pracovná neschopnosť**
  - a) Poistený má nárok na prvú platbu poistného plnenia v súvislosti s dočasnou pracovnou neschopnosťou až po uplynutí nepretržitej 29-dňovej pracovnej neschopnosti pre tú istú chorobu alebo úraz.
  - b) Poistený má nárok na ďalšiu platbu poistného plnenia v súvislosti s dočasnou pracovnou neschopnosťou po uplynutí každého nasledujúceho 30-dňového nepretržitého obdobia pracovnej neschopnosti spôsobenej tou istou chorobou alebo úrazom.
  - c) Poistený má nárok na pomernú časť platby poistného plnenia aj v prípade, ak posledné obdobie poistnej udalosti netrvalo 30 dní pred skončením poistnej udalosti.
  - d) Poistné plnenie sa vypláca pravidelne do 3 pracovných dní po uplynutí príslušnej doby poistnej udalosti, za ktorú mal poistený nárok na poistné plnenie.
3. **Ošetrovanie člena rodiny**
  - a) Poistený má nárok na prvú platbu poistného plnenia v súvislosti s ošetrovaním člena rodiny až po uplynutí nepretržitej 29-dňovej doby ošetrovania člena rodiny.
  - b) Poistený má nárok na ďalšiu platbu poistného plnenia v súvislosti s ošetrovaním člena rodiny po uplynutí každej nasledujúcej nepretržitej 30-dňovej doby ošetrovania člena rodiny.
  - c) Poistený má nárok na pomernú časť platby poistného plnenia aj v prípade, ak posledná časť poistnej udalosti netrvala nepretržite 30 dní pred skončením poistnej udalosti.

- d) Poistné plnenie sa vypláca pravidelne do 3 pracovných dní od uplynutia príslušnej doby ošetrovania člena rodiny, za ktoré mal poistený nárok na poistné plnenie.

### Článok 4. Limity poistného plnenia

1. Prehľad limitov poistného plnenia z poistenia finančnej straty

#### Prehľad limitov poistného plnenia

Predmet poistenia/poistené riziká	Istota platieb Plus
Poistenie finančných strát	
• Dočasná pracovná neschopnosť	150 €/mesiac Maximálne 12 mesačných platieb
• Ošetrovania člena rodiny	v priamom nástupníctve, t. j. 1 800 EUR

2. V prípade, ak jedna poistná udalosť zakladá nárok oprávnenej osoby na poistné plnenie za dočasnú pracovnú neschopnosť a ošetrovanie člena rodiny, poisťovateľ vyplatí len jedno poistné plnenie buď za dočasnú pracovnú neschopnosť alebo ošetrovanie člena rodiny.
3. V prípade ak poisťovateľ poskytol oprávnenej osobe poistné plnenie z dôvodu dočasnej pracovnej neschopnosti alebo ošetrovania člena rodiny, a oprávnená osoba si uplatní iný nárok na poistné plnenie za ošetrovanie člena rodiny alebo za dočasnú pracovnú neschopnosť, poisťovateľ neposkytne s ním súvisiace poistné plnenie skôr, ako pominie pôvodný nárok na poistné plnenie.

### III. Vylúčenia z poistenia

1. Poisťovateľ neposkytne poistné plnenie, ak škodová udalosť nastala v dôsledku alebo v priamej súvislosti s týmito prípadmi:
  - a) pokus o samovraždu alebo sebapoškodzovanie;
  - b) zranenia súvisiaceho s účasťou alebo prípravou na tieto rizikové činnosti: letecké športy všetkých druhov, bojové umenia, motoristické športy, horolezectvo;
  - c) s účasťou poisteného na lete ako pilot, člen posádky alebo cestujúci vojenského alebo súkromného lietadla, ktorý nemá licenciu na prepravu cestujúcich; toto ustanovenie sa nevzťahuje na charterové a pravidelné lety;
  - d) štrajku, vojny, invázie, útoku (bez ohľadu na to, či bola alebo nebola vyhlásená vojna), občianskej vojny, povstania, terorizmu, násilného alebo vojenského uchopenia moci, občianskych nepokojov, rádioaktívnej nehody;
  - e) účasti poisteného ako páchatela na trestných činoch, za ktoré bol právoplatným rozsudkom súdu uznaný vinným.
2. Poisťovateľ neposkytne poistné plnenie ani vtedy, ak škodová udalosť, v dôsledku ktorej si oprávnená osoba uplatňuje nárok na poistné plnenie, nastala pred vznikom takéhoto poistenia.
3. V prípade **dočasnej pracovnej neschopnosti** poisťovateľ neposkytne poistné plnenie ani vtedy, ak škodová udalosť nastala v dôsledku alebo v priamej súvislosti s :
  - a) konzumáciou alkoholu, užívaním drog alebo iných omamných látok poisteným, liekov na predpis, ktoré neboli predpísané lekárom alebo ktoré boli použité v rozpore s pokynmi lekára;
  - b) úmyselným sa vystavením nebezpečenstvu, s výnimkou pokusov o záchranu ľudského života;
  - c) atómovými výbuchmi a žiarením (okrem jednotlivých prípadov, ktoré súvisia s profesionálnou činnosťou);
  - d) umelým prerušením a tehotenstva;
  - e) chorobou, ktorá nastane počas doby, keď je poistený na materskej/otcovskej alebo rodičovskej dovolenke a je hmotne zabezpečený v súlade s predpismi o nemocenskom poistení
  - f) únavou, syndrómom chronickej únavy, duševným, neuropsychiatrickým alebo psychologickým ochorením;
  - g) bolesťami chrbta alebo ich následkami a komplikáciami; poistné plnenie bude v týchto prípadoch poskytované len v prípadoch, kedy bolesť chrbta nastala

po vzniku poistenia a jej príčinou je novovzniknuté poškodenie chrbtice (napr. hernia disku), čo bude preukázané vhodným vyšetrením (magnetická rezonancia, CT),

h) chorobou, ktorej prvé príznaky sa objavili pred vznikom poistenia, alebo s úrazom, ku ktorému došlo pred prístupom k dojednanému poisteniu

4. V prípade **ošetrovania člena rodiny** poisťovateľ neposkytne poisťné plnenie, ak škodová udalosť súvisí:

a) s udalosťou, ktorá nastala v čase, keď ošetrovateľ/ka poberá materskú/otcovskú dávku alebo rodičovský príspevok,

b) s liečbou, ktorá je výsledkom choroby alebo zranenia spôsobeného ošetrovateľom/kou alebo ku ktorému prispel ošetrovateľ/ka (napr. ublíženie na zdraví alebo zanedbanie),

c) s ošetrovaním člena rodiny, pri ktorom nedošlo k čiastočnej strate príjmu ošetrovateľa/ky.

#### IV. Záverečné ustanovenia

1. Tieto poisťné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť skupinovej poisťnej zmluvy

a upravujú každé jednotlivé poistenie.

2. V prípade, že medzi poisteným a poisťníkom vznikne spotrebiteľský spor, ktorý nie je možné vyriešiť vzájomnou dohodou, môže poistený podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu orgánu určenému na mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)).

3. Ak sa niektoré ustanovenie týchto poisťných podmienok stane neplatným alebo sporným v dôsledku zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov, použije sa všeobecne záväzný právny predpis, ktorý je im svojou povahou a účelom najbližší.

4. Ak tieto poisťné podmienky odkazujú na všeobecne záväzné právne predpisy, myslia sa nimi právne predpisy platné a účinné v Slovenskej republike alebo v tom štáte, v ktorom poisťná udalosť nastala.

5. Všetky spory vzniknuté z poistenia alebo vzniknuté v súvislosti s poistením rieši, ak sa účastníci poistenia nedohodnú inak, príslušný súd v Slovenskej republike podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

6. Tieto poisťné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.10.2023.

VZOR



# Poistné podmienky pre Poistenie Istota platieb Komplet

ZSE-SK-KOMPLET zo dňa 1. 10. 2023

## I. Všeobecná časť

### Článok 1. Úvodné ustanovenia

1. Poistenie Istota platieb Komplet, ktoré poisťník dojednáva s poisťovateľom INTER PARTNER ASSISTANCE, S. A., členom skupiny AXA, so sídlom Boulevard du Régent 7, 1000 Brusel, Belgicko, zapísaná v obchodnom registri vedenom Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračným číslom 0415591055 sa riadi najmä zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) a skupinovú poisťnú zmluvou, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto „Poistné podmienky pre Poistenie Istota platieb Komplet ZSE-SK-KOMPLET zo dňa 1.10.2023“ (ďalej len „**poistné podmienky**“).
2. V prípade rozporu medzi ustanoveniami skupinovej poisťnej zmluvy a poistnými podmienkami má prednosť skupinová poisťná zmluva. Za konflikt sa nepovažuje, ak tieto poistné podmienky obsahujú podrobnejšie ustanovenia, na ktoré odkazuje skupinová poisťná zmluva.
3. Poistenie sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

### Článok 2. Výklad pojmov

Na účely tohto poistenia sú definované nasledovné pojmy:

**asistenčná služba** – právnická osoba, ktorá poskytuje poistné plnenia a súvisiace asistenčné služby oprávnenej osobe v mene poisťovateľa. Asistenčná služba zastupuje poisťovateľa pri uplatňovaní, vyšetrovaní a likvidácii poistných udalostí. Asistenčná služba alebo iný zástupca poverený poisťovateľom má právo konať v mene poisťovateľa v súvislosti so všetkými nárokmi definovanými v tomto poistnom programe. Adresa asistenčnej služby: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, Česká republika.

**dočasná pracovná neschopnosť** – dočasná neschopnosť poisteného vykonávať závislú činnosť (zamestnanie) alebo samostatnú zárobkovú činnosť (podnikanie) v dôsledku úrazu alebo choroby, potvrdená dokladom o práceneschopnosti vydaným ošetrovujúcim lekárom poisteného v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

**dodávateľ služby** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá zabezpečuje poskytovanie asistenčných služieb pre a v mene poisťovateľa, ktoré sú **predmetom tohto poistenia, oprávnenej osobe.**

**trvalá invalidita** – telesné poškodenie poisteného spôsobené úrazom alebo chorobou, ktoré mu definitívne znižuje o viac ako 70% schopnosť vykonávať akúkoľvek činnosť, ktorá by mu zabezpečovala príjem, mzdu, zárobok alebo zisk.

**čakacia doba** – doba, za ktorú sa v prípade poisťnej udalosti neposkytuje poistné plnenie, a ktorá začína plynúť odo dňa začiatku poistenia. V prípade poisťnej udalosti straty zamestnania poisteného a skončenie alebo prerušenie podnikania SZČO poisteného je to lehota v dĺžke 90 po sebe idúcich kalendárnych dní.

**choroba** - reakcia tela diagnostikovaná lekárom na patogénne činidlo, vnútorné alebo vonkajšie, čo vedie k funkčným poruchám, organickým zmenám v tkanivách, orgánoch, systémoch alebo celom tele. Takisto aj náhle a neočakávané zhoršenie zdravotného stavu poisteného, ku ktorému došlo počas trvania poistenia.

**oprávnená osoba** – osoba, ktorá má nárok na poistné plnenie za podmienok uvedených v týchto poistných podmienkach. Poistený je určený ako oprávnená osoba pre všetky poistené riziká.

**ošetrovanie člena rodiny** – situácia, kedy sa ošetrovateľ/ka musí starať o ošetrovaného člena rodiny, pretože si to vyžaduje jeho nepriaznivý zdravotný stav alebo preto, že školské zariadenie alebo škola ošetrovaného člena rodiny bola na príkaz príslušného orgánu zatvorená, alebo ošetrovaný člen rodiny nemôže byť z dôvodu nariadenej karantény v starostlivosti detského vzdelávacieho zariadenia alebo navštevovať školu, a v dôsledku ktorej dochádza k (aj čiastočnej) strate príjmu ošetrovateľa/ky zo zamestnania alebo samostatnej zárobkovej činnosti (podnikania).

**ošetrovaný/člen rodiny** – manžel, registrovaný partner, vlastné dieťa, osvojenec, dieťa zverené do pestúnskej starostlivosti alebo opatery, vlastný rodič, rodič alebo vlastné

alebo osvojené dieťa manžela, súrodenec, adoptívny rodič, poručník alebo pestún alebo druh/družka.

**ošetrovateľ/ka** – poistený, manžel/manželka alebo registrovaný partner, alebo druh/družka, ktorý žije s poisteným v spoločnej domácnosti a ošetruje člena rodiny.

**skupinová poisťná zmluva** – skupinová poisťná zmluva, predmetom ktorej je poistenie, uzatvorená medzi poisťníkom a poisťovateľom.

**poistený** – fyzická osoba, ktorá dovŕšila 18 rokov a nemá priznaný invalidný dôchodok a ani nepožiadala o jeho priznanie, alebo nemá priznaný starobný dôchodok (vrátane predčasného starobného dôchodku) a ani nepožiadala o jeho priznanie, a u poisťníka pristúpila k dojednanému poisteniu.

**poisťník** je spoločnosť ZSE Energia a.s., IČO: 36 677 281, so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava.

**pracovný pomer** – pracovnoprávny vzťah medzi poisteným ako zamestnancom a zamestnávateľom na základe pracovnej zmluvy.

**pracovná zmluva** – pracovná zmluva, na základe ktorej poistený ako zamestnanec vykonáva prácu pre zamestnávateľa uvedenú v pracovnej zmluve. Za pracovnú zmluvu sa na účely týchto poistných podmienok nepovažuje dohoda o vykonaní práce, dohoda o pracovnej činnosti, ani dohoda o brigádnickej práci študenta. Naopak, pracovnou zmluvou sa na účely týchto poistných podmienok rozumie aj rozhodnutie o prijatí do zamestnania, rozhodnutie o zaradení na služobné miesto a rozhodnutie o vymenovaní do štátnej služby, ak ide o osoby v štátnom služobnom pomere.

**škodová udalosť** – náhodná udalosť, ktorá nastala počas trvania poistenia a z ktorej by poistený mohol mať nárok na poistné plnenie. Pri splnení podmienok uvedených v ustanoveniach týchto poistných podmienok sa škodová udalosť stáva poistnou udalosťou a oprávnená osoba má nárok na poskytnutie poistného plnenia.

**náhrada** – forma odškodnenia, v rámci ktorej poisťovateľ uhrádza oprávnenej osobe náklady, ktoré oprávnená osoba predtým zaplatila zo svojich vlastných zdrojov v súvislosti s nárokom, až do výšky príslušného limitu odškodnenia.

**úraz** – neočakávané a náhle pôsobenie vonkajších síl alebo vlastnej telesnej sily nezávisle od vôle poisteného alebo neočakávané a nepretržité pôsobenie vysokých alebo nízkych vonkajších teplôt, plynov, pár, žiarenia, elektrického prúdu a jedov (s výnimkou mikrobiálnych jedov a imunotoxických látok), ktoré spôsobili škodu na zdraví poisteného. Úraz v zmysle týchto poistných podmienok nezahŕňa úrazy a choroby súvisiace s degeneratívnymi zmenami, úrazy spôsobené mozgovou príhodou, intoxikáciou, srdcovým infarktom a inými chorobami a infekciami, a to ani tie, ktoré sa vyskytnú náhle.

**skončenie alebo prerušenie podnikania SZČO** – skončenie alebo prerušenie podnikania SZČO, ktoré je potvrdené dokladom živnostenského alebo iného príslušného úradu o zrušení alebo prerušení živnostenského alebo iného oprávnenia a zároveň je táto osoba evidovaná na úrade práce a poberá dávky v nezamestnanosti.

**strata zamestnania** – skutočnosť, že došlo k skončeniu pracovného pomeru bez zavinenia poisteného, v dôsledku čoho je poistený na príslušnom Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny evidovaný ako nezamestnaný, poberá dávku v nezamestnanosti a nepoberá iné dávky za vykonávanú prácu.

**Na účely tohto poistenia skončenie pracovného pomeru bez zavinenia poisteného znamená skončenie pracovného pomeru bez zavinenia poisteného výlučne z týchto dôvodov:**

- a) výpoveď z dôvodu, ak je zamestnávateľ alebo jeho časť zrušená,
- b) prepustenie z dôvodu, ak sa zamestnávateľ alebo jeho časť sťahuje,
- c) prepustenie z dôvodu, ak sa poistený stane nadbytočným v dôsledku rozhodnutia zamestnávateľa alebo príslušného orgánu zmeniť svoje úlohy, technické vybavenie, znížiť počet zamestnancov za účelom zvýšenia efektivity práce alebo iných organizačných zmien,
- d) výpoveď z dôvodu, ak poistený nemôže podľa lekárskeho posudku vydaného poskytovateľom pracovnej zdravotnej služby alebo rozhodnutia príslušného správneho orgánu, ktorý preskúmava lekársky posudok, pokračovať vo výkone

- práce pre pracovný úraz, chorobu z povolania alebo riziko tejto choroby, alebo ak dosiahlo pracovisko určené rozhodnutím príslušného orgánu na ochranu verejného zdravia maximálne prípustné ožiarenie,
- e) okamžité skončenie pracovného pomeru poisteným, ak podľa lekárskeho posudku vydaného poskytovateľom pracovnej zdravotnej služby alebo rozhodnutia príslušného správneho orgánu, ktorý preskúma lekársky posudok, poistený už nemôže ďalej vykonávať prácu bez vážneho ohrozenia svojho zdravia a zamestnávateľ ho nepreradil do 15 dní odo dňa predloženia tohto posudku na inú pre neho vhodnú prácu.

### Článok 3. Predmet a rozsah poistenia

- Poistenie Istota platieb Komplet je súkromné neživotné poistenie finančnej straty. Ďalej sa poistenie v texte týchto poistných podmienok označuje len ako poistenie..
- Poistenie kryje poistné udalosti, ktoré vznikli počas poistného obdobia.
- Poistné krytie poskytne poisťovateľ v súlade s ustanoveniami týchto poistných podmienok.
- Predmetom poistenia **finančnej straty** je:
  - dočasná pracovná neschopnosť** poisteného,
  - ošetrovania člena rodiny**, ktorá vedie (aj čiastočne) k strate pravidelného príjmu ošetrovateľa/ky,
  - strata zamestnania** poisteného,
  - skončenie alebo prerušenie podnikania SZČO**,
  - trvalá pracovná neschopnosť** poisteného (trvalá invalidita).

### Článok 4. Vznik, trvanie a ukončenie poistenia

- Každé jednotlivé poistenie vzniká (tj. je platné) dňom pristúpenia k poisteniu, ktorý je uvedený na doklade o uzatvorení poistenia - Dohode ZSE Služby pre domov.
- Každé jednotlivé poistenie je účinné (tj. poistné krytie začína) v 0:01h prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom poistenie vzniklo.
- Poistenie sa uzatvára na dobu neurčitú. Poistné obdobie každého jednotlivého poistenia predstavuje 1 mesiac.
- Účinnosť poistenia nemôže byť stanovená pred dňom, kedy došlo k vzniku poistenia. Poistenie nemôže byť prerušené.
- Každé jednotlivé poistenie zaniká:
  - posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom poistený dovŕšil vek 70 rokov
  - zánikom zmluvy o dodávkach energie, a to uplynutím poistného obdobia, v ktorom zmluva o dodávkach energie zanikla
  - dňom smrti alebo dňom vzniku trvalej invalidity poisteného
  - posledným dňom v mesiaci priznania starobného alebo predčasného starobného dôchodku poistenému
  - písomnou dohodou poisťiteľa a poistníka či poisteného
  - odvolaním súhlasu poisteného s pristúpením k dojednanému poisteniu (aj bez uvedenia dôvodu), a to vždy ku koncu kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo odvolanie Súhlasu poisteného doručené poistníkovi ďalšími dôvodmi uvedenými v týchto Poistných podmienkach, Dohode ZSE Služby pre domov a Občianskom zákonníku.
- Ďalšie podrobnosti o trvaní poistenia sú stanovené v ustanoveniach skupinovej poistnej zmluvy a doklade o uzatvorení poistenia- Dohode ZSE Služby pre domov..
- Poistné sa uzatvára ako bežné poistné. Výška poistného, ktoré hradí poistník a spôsob úhrady, sa riadi ustanoveniami skupinovej poistnej zmluvy. Poistné je stanovené podľa rozsahu poistenia, ohodnotenia rizika, limitu poistného plnenia, prípadne ďalších skutočností rozhodujúcich o jeho výške.
- Výška a splatnosť odplaty (vo výške jednotkovej sadzby poistného) hradenej poisteným poistníkovi za uzatvorené poistenie sú uvedené v doklade o uzatvorení poistenia - Dohode ZSE Služby pre domov.

### Článok 5. Územná pôsobnosť poistenia

- Poistenie kryje poistné udalosti vzniknuté na území Európskej únie.

### Článok 6. Práva a povinnosti z poistenia

- Povinnosti poistníka:
    - riadne a včas platiť poistné poisťovateľovi;
    - spolupracovať s poisťovateľom pri overovaní vzniku škodovej udalosti a pri likvidácii poistnej udalosti;
    - bez zbytočného odkladu informovať poisťovateľa o akýchkoľvek zmenách poistenia;
    - odovzdať poistenému Dohodu ZSE Služby pre domov, poistné podmienky a iné doklady súvisiace s poistením, ktoré poisťovateľ odovzdal poistníkovi na tieto účely.
  - Povinnosti oprávnenej osoby:
    - pravdivo a úplne zodpovedať všetky otázky poistníka, poisťovateľa alebo asistenčnej služby poisťovateľa týkajúce sa uzatvoreného poistenia,
    - prijíť všetky možné opatrenia na zabránenie vzniku poistnej udalosti, t. j. najmä:
      - dodržiavať zákony v mieste, kde sa nachádza;
      - dodržiavať odporúčané postupy a riadiť sa všeobecne dostupnými odporúčaniami týkajúcimi sa miesta výkonu práce alebo vykonávanej činnosti a
      - v prípade činnosti so zvýšeným rizikom vzniku poistnej udalosti konať s dostatočnou opatrnosťou a predvídavosťou, pokiaľ ide o možné následky takejto činnosti,
    - pokiaľ dôjde k zvýšenému nebezpečenstvu vzniku poistnej udalosti (bez ohľadu na to, či z vôle oprávnenej osoby či nie) ihneď tuto skutočnosť oznámiť poisťovateľovi alebo asistenčnej službe a riadiť sa ich pokynmi.
    - nahlásiť škodovú udalosť bez zbytočného odkladu prostredníctvom asistenčnej služby poisťovateľa a poskytnúť všetku možnú súčinnosť pri šetrení škodovej udalosti. Poistený alebo oprávnená osoba môže podať oznámenie asistenčnej služby poisťovateľa, a to:
      - na telefónnom čísle: +421 220 664 230
      - e-mailom na adresu: [claims.travel@axa-assistance.cz](mailto:claims.travel@axa-assistance.cz)
- V prípade, že oprávnená osoba túto svoju povinnosť nespĺní, má poisťovateľ právo krátiť oprávnenej osobe poistné plnenie.
- pri spojení s telefonickým strediskom asistenčnej služby je oprávnená osoba povinná uviesť nasledujúce informácie:
    - meno, priezvisko a adresu oprávnenej osoby,
    - číslo poistenia a/alebo zákaznícke číslo ZSE (uvedené na doklade o uzatvorení poistenia - Dohode ZSE Služby pre domov),
    - adresu miesta, kde došlo ku škodovej udalosti,
    - kontaktné telefónne číslo oprávnenej osoby,
    - pravdivý a úplný popis škodovej udalosti,
    - ďalšie informácie či doklady uvedené v ustanovení týchto poistných podmienok, ako aj informácie a doklady, o ktoré pracovníci asistenčnej služby požiadajú, a ktoré so škodovou udalosťou súvisia.
- Povinnosti poisťovateľa:

Okrem povinností stanovených Občianskym zákonníkom a skupinovú poistnou zmluvou má poisťovateľ aj nasledujúce práva a povinnosti:

    - prešetriť nahlásenú škodovú udalosť v zákonnej lehote;
    - v prípade poistnej udalosti poskytnúť oprávnenej osobe poistné plnenia a náhradu v súlade s týmito poistnými podmienkami;
    - prerokovať s oprávnenou osobou výsledky vyšetrovania škodovej udalosti alebo tieto výsledky bez zbytočného odkladu oznámiť;
    - vrátiť originály dokladov odovzdaných oprávnenou osobou, ktorých vrátenie požadovala oprávnená osoba, s výnimkou originálu dokladu o zaplatení, na základe ktorého bolo vyplatené poistné plnenie.
  - Práva poisťovateľa:
    - požadovať písomné oznámenie poistnej udalosti na príslušnom tlačíve poisťovateľa,
    - požadovať podľa vlastného uváženia originály dokladov potrebných pre poskytnutie poistného plnenia, najmä originály účtov a iných originálov

- dokladov preukazujúcich skutočne vynaložené náklady;
- c) preskúmať vznik, priebeh a rozsah škodovej udalosti (vrátane vyžiadania svedeckých výpovedí zúčastnených osôb, znaleckých posudkov alebo iných dokumentov);
  - d) vyžiadať si a preskúmať lekárske správy, výpisy z individuálneho účtu poisteného od zdravotných poisťovní;
  - e) požadovať od oprávnenej osoby, aby náklady na služby poskytnuté poskytovateľom služieb uhradila sama, z vlastných zdrojov, a následne zaslala doklad o zaplatení na adresu asistenčnej služby spolu so všetkými ostatnými písomnými dokumentmi a údajmi, ktoré si asistenčná služba vyžiada;
  - f) primerane znížiť poistné plnenie, ak došlo k dôsledku zavinenia oprávnenej osoby k zvýšeniu nákladov spojených s riešením poistnej udalosti;
  - g) znížiť poistné plnenie o sumu, ktorú oprávnená osoba dostala ako náhradu od tretej strany za výdavky, ktoré vznikli oprávnenej osobe, alebo na základe iného právneho titulu;
  - h) V prípade porušenia ktorejkoľvek z povinností oprávnenej osoby uvedených v odst. 2 tohto článku, poisťovateľ má právo skrátiť poistné plnenie alebo odmietnuť poistné plnenie oprávnenej osobe.
5. Ďalšie práva a povinnosti poisteného alebo oprávnenej osoby, ako aj dôsledky ich porušenia, môžu byť uvedené v texte týchto Poistných podmienok, Dohode ZSE Služby pre domov a ďalej ich bližšie určuje Občiansky zákonník.

#### Článok 7. Iné ustanovenia

1. Ak právo poisteného alebo oprávnenej osoby na náhradu ujmy alebo škody prešlo podľa ustanovení Občianskeho zákonníka na poisťiteľa a nárok na náhradu ujmy či škody sa uplatňuje voči tretej osobe zodpovednej za vznik ujmy či škody alebo voči poisťovateľovi tretej osoby, je poistený alebo oprávnená osoba povinná informovať tretiu osobu alebo poisťovateľa tretej osoby o existencii práva poisťiteľa na náhradu ujmy či škody podľa tohto článku. Ďalej je poistený alebo oprávnená osoba povinná vyvinúť potrebnú súčinnosť, aby právo poisťiteľa na náhradu ujmy či škody voči tretej osobe alebo voči poisťovateľovi tretej osoby mohlo byť uplatnené, a poistený alebo oprávnená osoba je povinná prijať všetky opatrenia s cieľom zabrániť premlčaniu alebo zániku práva poisťiteľa na náhradu ujmy podľa tohto článku. Ak poistený alebo oprávnená osoba zmarí prechod práva na náhradu ujmy či škody na poisťovateľa, má poisťovateľ právo znížiť poistné plnenie o sumu, ktorú by inak získal. Ak už poisťiteľ poskytol poistné plnenie, má nárok na náhradu škody až do výšky tejto sumy.

#### Článok 8. Vyšetrenie škodovej udalosti

1. Ak dôjde ku škodovej udalosti, je potrebné ju bez zbytočného odkladu oznámiť poisťovateľovi a poskytnúť pravdivé vysvetlenie jej vzniku a rozsah následkov. Zároveň je potrebné poisťovateľovi predložiť všetky potrebné doklady a postupovať spôsobom uvedeným v týchto poistných podmienkach.
2. Nepredložením dokladov súvisiacich so škodovou udalosťou sa prerušuje plynutie lehoty na prešetrenie škodovej udalosti až do dňa ich doručenia. Po uplynutí 4 rokov odo dňa vzniku škodovej udalosti nárok na poistné plnenie zaniká.
3. Po oznámení škodovej udalosti poisťovateľ bez zbytočného odkladu vykoná všetky potrebné šetrenia s cieľom určiť rozsah svojej povinnosti poskytovať poistné plnenia. Vyšetrenie sa ukončí oznámením výsledkov vyšetrenia oprávnenej osobe. Na žiadosť oprávnenej osoby poisťovateľ písomne odôvodní výšku poistného plnenia, resp. dôvod odmietnutia jeho vyplatenia.
4. Ak akékoľvek oznámenie týkajúce sa škodovej udalosti vedome obsahuje nepravdivé alebo hrubo skreslené základné informácie o rozsahu oznámenej škodovej udalosti, alebo ak takéto oznámenie vedome zatajuje údaje týkajúce sa škodovej udalosti, poisťovateľ má právo na náhradu nákladov, ktoré poisťovateľovi odôvodnene vznikli pri vyšetrení skutočností, o ktorých boli tieto údaje poisťovateľovi nepravdivo oznámené alebo zatajené. Ak poistený alebo oprávnená osoba spôsobí zvýšenie nákladov na vyšetrenie škodovej udalosti porušením povinností stanovených v týchto poistných podmienkach, poisťovateľ má právo

na ich náhradu. Vedome nepravdivé, hrubo skreslené alebo zatajené podstatné údaje týkajúce sa oznámenej škodovej udalosti môžu byť tiež vyhodnotené ako podozrenie zo spáchania trestného činu poistného podvodu a poisťovateľ následne môže uplatniť postup v súlade s právnymi predpismi upravujúcimi oblasť trestného práva.

5. V prípade nároku na poistné plnenie poisťovateľ poskytne toto poistné plnenie v rozsahu a v lehotách dohodnutých v týchto poistných podmienkach, Dohode ZSE Služby pre domov a Skupinovej poistnej zmluve.
6. Poistné plnenie je vždy splatné v mene platnej na území Slovenskej republiky podľa stredového kurzu Národnej banky Slovenska (NBS) platného ku dňu vzniku poistnej udalosti a na území Slovenskej republiky, s výnimkou priamych platieb zahraničným zdravotníckym zariadeniam, zahraničným poškodeným alebo iným zahraničným subjektom.

#### Článok 9. Doručovanie písomností a forma právneho úkonu

1. Právne úkony smerujúce k zmene alebo zániku poistenia musia mať písomnú formu. Písomná forma je zachovaná, ak je podpis toho, kto právny úkon robí, nahradený mechanickými prostriedkami v prípadoch, keď je to bežné (najmä v prípade hromadnej korešpondencie, komunikácie elektronickými prostriedkami, predchádzajúcej dohody alebo návrhu, podľa ktorého bude druhá strana konať, a pod.). Mechanické prostriedky znamenajú napríklad vytláčený podpis.
2. Iný právny úkon, ktorý musí mať taktiež písomnú formu, sa musí druhému účastníkovi doručiť v súlade s ustanovením tohto článku. Aj taký právny úkon je možné urobiť elektronickou formou (e-mailom) na e-mailové adresy uvedené v týchto poistných podmienkach alebo ktoré budú na tento účel poskytnuté.
3. Ak o to oprávnená osoba požiada, oznámi jej poisťovateľ výsledok prešetrenia poistnej udalosti písomne.
4. Písomnosti si účastníci poistenia doručujú:
  - a) prostredníctvom držiteľa poštovej licencie podľa osobitného právneho predpisu, a to na poslednú známu adresu adresáta, ktorému je písomnosť určená, alebo
  - b) elektronicky - podpísané kvalifikovaným elektronickým podpisom súlade s osobitnými právnymi predpismi pokiaľ ide o právne úkony uvedené v ods. 1 tohto článku alebo
  - c) osobne zamestnancom alebo osobou poverenou poisťovateľom.
5. Ak je písomnosť určená poisťovateľovi, je doručovacou adresou adresa asistenčnej služby poisťiteľa: AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Doručenie asistenčnej služby poisťiteľa sa považuje za doručenie poisťovateľovi.
6. Prípadné sťažnosti poisteného alebo oprávnenej osoby na poisťovateľa je možné písomne doručiť na adresu asistenčnej služby poisťovateľa: AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4. Poistník, poistený alebo oprávnená osoba má ďalej možnosť sa so svojou sťažnosťou obrátiť aj na Národnú banku Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika, ktorá je orgánom dohľadu nad činnosťou poisťovateľa. Môžete tiež využiť služby, ktoré poskytuje Európska komisia na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.
7. Zásielka s doručenkou, ktorú zasiela poisťiteľ poisťníkovi alebo poistenému, sa považuje za doručenie dňom, kedy ju adresát prijal, bezdôvodne odmietol prijať, dňom márneho uplynutia odbernej lehoty, prípadne dňom vrátenia nedoručiteľnej písomnosti poisťovateľovi. Zásielka bez doručienky, ktorú zasiela poisťiteľ poistenému, sa považuje za doručenie piatym dňom od jej odoslania.
8. Oprávnenej osobe poskytne poisťovateľ poistné plnenie výlučne formou bezhotovostného platobného styku.

#### Článok 10. Spracovanie osobných údajov

1. Poisťovateľ ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje poisteného a oprávnenej osoby (ďalej len „dotknutá osoba“) v rozsahu Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 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 „GDPR“). Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe plnenia zmluvy v zmysle Článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR.

- Dotknutá osoba potvrdzuje, že pred získaním jej osobných údajov bola oboznámená s informáciami v zmysle Článku 13 a 14 GDPR.
- Dotknutá osoba berie na vedomie, že poskytnutie týchto osobných údajov je dobrovoľné, ale je nevyhnutné na uzavretie poistenia.

## II. Poistenie finančných strát

### Článok 1. Poistná udalosť

- Poistnou udalosťou v rámci poistenia finančnej **straty** sa rozumie:
  - dočasná pracovná neschopnosť poisteného;
  - ošetrovanie člena rodiny;
  - strata zamestnania poisteného;
  - skončenie alebo prerušenie podnikania SZČO;
  - trvalá pracovná neschopnosť poisteného (trvalá invalidita).
- Dátumom **poistnej udalosti** sa na účely poistenia finančných strát rozumie:
  - v prípade dočasnej pracovnej neschopnosti – prvý deň dočasnej pracovnej neschopnosti poisteného uvedený v potvrdení o práceneschopnosti alebo inom doklade potvrdzujúcom dočasnú pracovnú neschopnosť poisteného,
  - v prípade ošetrovania člena rodiny – prvý deň ošetrovania člena rodiny ošetrovateľom/ kou, kedy dochádza aj k strate (aj časti) príjmu ošetrovateľa/ky zo závislej činnosti (zamestnania) alebo samostatnej zárobkovej činnosti (podnikania),
  - v prípade straty zamestnania/skončenia alebo prerušenia podnikania SZČO – prvý deň zaevidovania na príslušnom Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny,
  - v prípade trvalej pracovnej neschopnosti sa dňom vzniku poistnej udalosti rozumie deň vystavenia rozhodnutia o priznaní invalidného dôchodku poistenému Sociálnou poisťovňou, vzhľadom na zníženie jeho schopnosti vykonávať akúkoľvek zárobkovú činnosť o viac ako 70 %.

### Článok 2. Uplatnenie nároku na náhradu škody a prešetrenie poistnej udalosti

- Oznámenie poistnej udalosti je potrebné vykonať bez zbytočného odkladu na telefónne číslo call centra asistenčnej služby, ktoré je uvedené v článku 6. ods. 2 všeobecnej časti týchto Poistných podmienok, ako aj na webovej stránke poistníka call centrum asistenčnej služby je k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Pracovníci call centra asistenčnej služby overia nárok na poistné plnenie a vyžadujú si od poisteného dokumenty uvedené v tomto článku, v bode 2 a nasl.

#### 2. Dočasná pracovná neschopnosť

V prípade nároku na poistné plnenie z dôvodu dočasnej pracovnej neschopnosti je poistený povinný poskytnúť poisťovateľovi a/alebo asistenčnej službe:

- kópiu Dokladu o práceneschopnosti vystaveného ošetrovateľom lekárom, ktorý potvrdzuje dočasnú pracovnú neschopnosť poisteného v období, za ktoré žiada o výplatu poistného plnenia,
- lekársky posudok potvrdzujúci dôvody dočasnej pracovnej neschopnosti poisteného,
- v prípade potreby diagnózu-určenie choroby súvisiacej s dočasnou pracovnou neschopnosťou.

#### 3. Ošetrovanie člena rodiny

V prípade nároku na poistné plnenie z dôvodu ošetrovania člena rodiny je ošetrovateľ/ka povinný/á poskytnúť poisťovateľovi a/alebo asistenčnej službe:

- kópiu rozhodnutia ošetrojúceho lekára ošetrovaného o vzniku alebo trvaní potreby dlhodobej starostlivosti alebo kópiu rozhodnutia príslušného správneho orgánu vo veci žiadosti o príspevok na opatrovanie;
- kópiu potvrdenia zamestnávateľa o čerpaní pracovného voľna alebo kópiu zápočtového listu a potvrdenie zamestnávateľa o skončení pracovného pomeru z dôvodu ošetrovania;
- kópiu dokladu preukazujúceho vzťah ošetrovateľa k ošetrovanému členovi rodiny alebo čestné prehlásenie preukazujúce daný vzťah;

- ak ošetrovateľom nie je poistený, kópiu dokladu preukazujúceho vzťah ošetrovateľa k poistenému alebo čestné prehlásenie preukazujúce daný vzťah;
- súhlas ošetrovaného člena rodiny so spracovaním údajov o jeho zdravotnom stave pre účely šetrenia poistnej udalosti a výplaty poistného plnenia;
- súhlas ošetrovateľa ak je iný ako poistený so spracovaním osobných údajov pre účely šetrenia poistnej udalosti a výplaty poistného plnenia.

#### 4. Strata zamestnania/skončenie alebo prerušenie podnikania SZČO

V prípade uplatnenia nároku na poistné plnenie z dôvodu straty zamestnania/skončenia alebo prerušenia podnikania SZČO je poistený povinný poskytnúť poisťovateľovi a/alebo asistenčnej službe:

- potvrdenie o prihlásení poisteného na príslušný Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny a doklad potvrdzujúci, že tento stav trvá nepretržite najmenej 30 dní,
- kópiu poslednej pracovnej zmluvy z posledného zamestnania,
- potvrdenie o zamestnaní z posledného zamestnania alebo iný doklad potvrdzujúci zamestnanie,
- kópiu výpovede o skončení pracovného pomeru alebo iného dokladu potvrdzujúceho, že došlo k strate zamestnania v zmysle týchto poistných podmienok,
- kópiu iných dokladov potvrdzujúcich nárok poisteného na poskytovanie poistného plnenia (napr. potvrdenie príslušného úradu práce a pod.).

#### 5. Trvalá pracovná neschopnosť (trvalá invalidita)

V prípade nároku na poistné plnenie z dôvodu trvalej pracovnej neschopnosti je poistený povinný poskytnúť poisťovateľovi a/alebo asistenčnej službe:

- kópiu dokladu „Rozhodnutie o priznaní invalidného dôchodku“ vystaveného poistenému Sociálnou poisťovňou,
- kópiu lekárskej správy Sociálnej poisťovne, na základe ktorej bol priznaný invalidný dôchodok (zápisnica a odborný posudok o invalidite), ktoré budú preukazovať, že u poisteného je znížená o viac ako 70% schopnosť vykonávať akúkoľvek činnosť, ktorá by mu zabezpečovala príjem, mzdu, zárobok alebo zisk.

- Okrem vyššie uvedených dokumentov je poisťovateľ a/alebo asistenčná služba oprávnená požadovať ďalšie na preukázanie nároku oprávnenej osoby na poistné plnenie.
- Po doručení oznámenia o škodovej udalosti do 24 hodín od prijatia tohto oznámenia poisťovateľ a/alebo asistenčná služba informuje oprávnenú osobu a začne vyšetrovanie s cieľom zistiť skutočný stav udalosti a existenciu nároku oprávnenej osoby na poistné plnenie. Vyšetrovanie môže trvať najviac 5 pracovných dní.
- Všetky dokumenty týkajúce sa uplatnenia práva na poistné plnenie sa musia zaslať na adresu asistenčnej služby.
- Všetky náklady spojené s vyplnením a dorúčením požadovaných dokumentov znáša oprávnená osoba.
- Poisťovateľ môže požadovať, aby sa poistený podrobil lekárskej prehliadke s cieľom overiť nárok na poistné plnenie. Náklady na túto lekársku prehliadku znáša poisťovateľ.
- V prípade akýchkoľvek otázok, pochybností týkajúcich sa procesu uplatnenia nároku na poistné plnenie môže poistený, alebo oprávnená osoba získať informácie od asistenčnej služby na telefónnom čísle uvedenom na webovom sídle poistníka, 7 dní v týždni, 365 dní v roku.
- Po splnení podmienky na získanie nároku na poistné plnenie poisťovateľ vyplatí poistné plnenie do 3 dní odo dňa ukončenia vyšetrovania poistnej udalosti.
- Ak nie je možné ukončiť vyšetrovanie potrebné na zistenie poistnej udalosti, rozsahu poistného plnenia alebo na identifikáciu osoby oprávnenej na poistné plnenie do 5 pracovných dní odo dňa začatia vyšetrovania, poisťovateľ informuje oprávnenú osobu, prečo vyšetrovanie nemožno ukončiť. Ak oprávnená osoba o to požiada, poisťovateľ ju písomne informuje o dôvodoch. Poisťovateľ vyplatí osobe uplatňujúcej právo na poistné plnenie na jej žiadosť primeranú zálohovú platbu; to neplatí, ak existuje primeraný dôvod na neposkytnutie predávku.



### Článok 3. Rozsah poistných plnení

1. Poistné krytie kryje poistné udalosti, ktoré vznikli počas poistného obdobia.
2. Poistné krytie v prípade straty zamestnania /skončenia alebo prerušenia podnikania SZČO sa vzťahuje na poisteného po uplynutí 90-dňovej čakacia doby, ktorá sa počíta odo dňa účinnosti poistenia.
3. **Dočasná pracovná neschopnosť**
  - a) Poistený má nárok na prvú platbu poistného plnenia v súvislosti s dočasnou pracovnou neschopnosťou až po uplynutí nepretržitej 29-dňovej pracovnej neschopnosti pre tú istú chorobu alebo úraz.
  - b) Poistený má nárok na ďalšiu platbu poistného plnenia v súvislosti s dočasnou pracovnou neschopnosťou po uplynutí každého nasledujúceho 30-dňového nepretržitého obdobia pracovnej neschopnosti spôsobenej tou istou chorobou alebo úrazom.
  - c) Poistený má nárok na pomernú časť platby poistného plnenia aj v prípade, ak posledné obdobie poistnej udalosti netrvalo 30 dní pred skončením poistnej udalosti.
  - d) Poistné plnenie sa vypláca pravidelne do 3 pracovných dní po uplynutí príslušnej doby poistnej udalosti, za ktorú mal poistený nárok na poistné plnenie.
4. **Ošetrovanie člena rodiny**
  - a) Poistený má nárok na prvú platbu poistného plnenia v súvislosti s ošetrovaním člena rodiny až po uplynutí nepretržitej 29-dňovej doby ošetrovania člena rodiny.
  - b) Poistený má nárok na ďalšiu platbu poistného plnenia v súvislosti s ošetrovaním člena rodiny po uplynutí každej nasledujúcej nepretržitej 30-dňovej doby ošetrovania člena rodiny.
  - c) Poistený má nárok na pomernú časť platby poistného plnenia aj v prípade, ak posledná časť poistnej udalosti netrvala 30 dní pred skončením poistnej udalosti.
  - d) Poistné plnenie sa vypláca pravidelne do 3 pracovných dní od uplynutia príslušnej doby ošetrovania člena rodiny, za ktoré mal poistený nárok na poistné plnenie.
5. **Strata zamestnania / skončenie alebo prerušenie podnikania SZČO**  
Nárok na výplatu poistného plnenia v dôsledku straty zamestnania / skončenia alebo prerušenia podnikania SZČO vzniká len vtedy, ak je splnená jedna z nižšie uvedených podmienok:
  - a) zamestnanie poisteného bolo ukončené z jedného z dôvodov uvedených v definícii straty zamestnania;
  - b) poistený skončil alebo prerušil podnikanie SZČO
  - c) V dôsledku straty zamestnania/skončenia alebo prerušenia podnikania SZČO musí byť poistený na príslušnom Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny evidovaný ako nezamestnaný
  - d) Poistený má nárok na prvú platbu poistného plnenia v súvislosti so stratou zamestnania/ skončenia alebo prerušenia podnikania SZČO po skončení nepretržitého 29-dňového obdobia nezamestnanosti.
  - e) Poistený má nárok na ďalšiu časť poistného plnenia v súvislosti so stratou zamestnania/ skončenia alebo prerušenia podnikania SZČO po každom ďalšom nepretržitom 30-dňovom období nezamestnanosti.
  - f) Poistený má nárok na pomernú časť platby poistného plnenia aj v prípade, ak posledná časť poistnej udalosti netrvala 30 dní pred skončením poistnej udalosti.
  - g) Poistné plnenie sa vypláca pravidelne do 3 pracovných dní po uplynutí príslušnej doby nezamestnanosti, za ktorú mal poistený nárok na poistné plnenie.
6. **Trvalá pracovná neschopnosť**  
V prípade priznania trvalej invalidity poistenému, poisťovňa vyplatí poistenému do 3 pracovných dní odo dňa vzniku poistnej udalosti jednorazovú platbu poistného plnenia.

### Článok 4. Limity poistného plnenia

1. Prehľad limitov poistného plnenia z poistenia finančnej straty

#### Prehľad limitov poistného plnenia

Predmet poistenia/poistené riziká	Istota platieb Komplet
Poistenie finančných strát	
• Dočasná pracovná neschopnosť	
• Strata zamestnania	120 €/mesiac
• Skončenie alebo prerušenie podnikania SZČO	Maximálne 12 mesačných platieb v priamom nástupníctve, t. j. 1 440 €
• Ošetrovania člena rodiny	
• Trvalá pracovná neschopnosť	Jednorazová platba vo výške 1 440 €

2. V prípade, ak jedna poistná udalosť zakladá nárok oprávnenej osoby na poistné plnenie za stratu zamestnania/skončenie alebo prerušenie podnikania SZČO, ošetrovanie člena rodiny, dočasnú pracovnú neschopnosť a trvalú pracovnú neschopnosť, poisťovateľ vyplatí len jedno poistné plnenie buď za dočasnú pracovnú neschopnosť alebo trvalú pracovnú neschopnosť alebo ošetrovanie člena rodiny alebo stratu zamestnania/skončenie alebo prerušenie podnikania SZČO.
3. V prípade ak poisťovateľ poskytol oprávnenej osobe poistné plnenie z dôvodu straty zamestnania/skončenia alebo prerušenia podnikania SZČO, ošetrovania člena rodiny, dočasnej pracovnej neschopnosti a oprávnená osoba si uplatní iný nárok na poistné plnenie za stratu zamestnania/zrušenie alebo prerušenie podnikania SZČO, ošetrovanie člena rodiny alebo dočasnú pracovnú neschopnosť, poisťovateľ neposkytne s ním súvisiace poistné plnenie skôr, ako pominie pôvodný nárok na poistné plnenie. V prípade poistnej udalosti trvalej pracovnej neschopnosti vyplatí poisťovateľ poistné plnenie jednorazovo a tým poistenie zaniká.

### III. Vylúčenia z poistenia

1. Poisťovateľ neposkytne poistné plnenie, ak škodová udalosť nastala v dôsledku alebo v priamej súvislosti s týmito prípadmi:
  - a) pokus o samovraždu alebo sebapoškodzovanie;
  - b) zranenia súvisiaceho s účasťou alebo prípravou na tieto rizikové činnosti: letecké športy všetkých druhov, bojové umenia, motoristické športy, horolezectvo;
  - c) s účasťou poisteného na lete ako pilot, člen posádky alebo cestujúci vojenského alebo súkromného lietadla, ktorý nemá licenciu na prepravu cestujúcich ;toto ustanovenie sa nevzťahuje na charterové a pravidelné lety;
  - d) štrajku, vojny, invázie, útoku (bez ohľadu na to, či bola alebo nebola vyhlásená vojna), občianskej vojny, povstania, terorizmu, násilného alebo vojenského uchopenia moci, občianskych nepokojov, rádioaktívnej nehody;
  - e) účasti poisteného ako páchatela na trestných činoch, za ktoré bol právoplatným rozsudkom súdu uznaný vinným.
2. Poisťovateľ neposkytne poistné plnenie ani vtedy, ak škodová udalosť, v dôsledku ktorej si oprávnená osoba uplatňuje nárok na poistné plnenie, nastala pred vznikom takéhoto poistenia.
3. V prípade **dočasnej alebo trvalej pracovnej neschopnosti** poisťovateľ neposkytne poistné plnenie ani vtedy, ak škodová udalosť nastala v dôsledku alebo v priamej súvislosti s:
  - a) konzumáciou alkoholu, užívaním drog alebo iných omamných látok poisteným, liekov na predpis, ktoré neboli predpísané lekárom alebo ktoré boli použité v rozpore s pokynmi lekára;
  - b) úmyselným sa vystavením nebezpečenstvu, s výnimkou pokusov o záchranu ľudského života;
  - c) atómovými výbuchmi a žiarením (okrem jednotlivých prípadov, ktoré súvisia s profesionálnou činnosťou);
  - d) umelým prerušením a tehotenstva;
  - e) chorobou, ktorá nastane počas doby, keď je poistený na materskej/otcovskej alebo rodičovskej dovolenke a je hmotne zabezpečený v súlade s predpismi

- f) o nemocenskom poistení
  - f) únavou, syndrómom chronickej únavy, duševným, neuropsychiatrickým alebo psychologickým ochorením;
  - g) bolesťami chrbta alebo ich následkami a komplikáciami; poistné plnenie bude v týchto prípadoch poskytované len v prípadoch, kedy bolesť chrbta nastala po vzniku poistenia a jej príčinou je novovzniknuté poškodenie chrbtice (napr. hernia disku), čo bude preukázané vhodným vyšetrením (magnetická rezonancia, CT),
  - h) chorobou, ktorej prvé príznaky sa objavili pred vznikom poistenia, alebo s úrazom, ku ktorému došlo pred prístupím k dojednanému poisteniu.
4. V prípade **ošetrovania člena rodiny** poisťovateľ neposkytne poistné plnenie, ak škodová udalosť nastala v dôsledku alebo v priamej súvislosti:
- a) s udalosťou, ktorá nastala v čase, keď ošetrovateľ/ka poberá materskú/ otcovskú dávku alebo rodičovský príspevok,
  - b) s liečbou, ktorá je výsledkom choroby alebo zranenia spôsobeného ošetrovateľom/kou alebo ku ktorému prispel ošetrovateľ/ka (napr. ublíženie na zdraví alebo zanedbanie),
  - c) s ošetrovaním člena rodiny, pri ktorom nedošlo k čiastočnej strate príjmu ošetrovateľa/ky.
5. V prípade **straty zamestnania/ skončenia alebo prerušenia podnikania SZČO** poisťovateľ neposkytne poistné plnenie, ak škodová udalosť nastala v dôsledku alebo v priamej súvislosti:
- a) s o stratou zamestnania, ku ktorému došlo pred začiatkom poistenia;
  - b) s odchodom do dôchodku (aj keď poistený poberá dávku v nezamestnanosti);

- c) so stratou zamestnania z iného dôvodu, ako je výslovne uvedený v definícii straty zamestnania;
- d) so stratou zamestnania počas skúšobnej doby;
- e) so stratou zamestnania z dôvodu uplynutia doby určitej, na ktorú bol pracovný pomer uzatvorený
- f) so štrajkom.

#### IV. Záverečné ustanovenia

1. Tieto poistné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť skupinovej poistnej zmluvy a upravujú každé jednotlivé poistenie.
2. V prípade, že medzi poisteným a poisťníkom vznikne spotrebiteľský spor, ktorý nie je možné vyriešiť vzájomnou dohodou, môže poistený podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu orgánu určenému na mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)).
3. Ak sa niektoré ustanovenie týchto poistných podmienok stane neplatným alebo sporným v dôsledku zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov, použije sa všeobecne záväzný právny predpis, ktorý je im svojou povahou a účelom najbližší.
4. Ak tieto poistné podmienky odkazujú na všeobecne záväzné právne predpisy, myslia sa nimi právne predpisy platné a účinné v Slovenskej republike alebo v tom štáte, v ktorom poistná udalosť nastala.
5. Všetky spory vzniknuté z poistenia alebo vzniknuté v súvislosti s poistením rieši, ak sa účastníci poistenia nedohodnú inak, príslušný súd v Slovenskej republike podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.
6. Tieto poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. 10. 2023.

## Všeobecné podmienky pre prihlásenie zákazníka do poistenia produktového radu ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s.

### I. Predmet úpravy

- 1.1 Tieto Všeobecné podmienky pre prihlásenie zákazníka do poistenia v produktovom rade ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „VPPDP“) podrobne upravujú vzájomné vzťahy medzi spoločnosťou ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281 zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 3978/B, (ďalej aj „ZSE“) a jej zákazníkmi (fyzickými osobami), ktorí v súlade s nižšie uvedenými podmienkami vyjadrili ZSE svoj súhlas s prihlásením do niektorého z poistení v rámci produktového radu ZSE Služby pre domov (ďalej len „Zákazník“).
- 1.2 Tieto VPPDP tvoria súčasť každého zmluvného vzťahu alebo dohody Zákazníka so ZSE, obsahom ktorého/jej je vyjadrenie súhlasu Zákazníka s niektorým z poistení z produktového radu ZSE Služby pre domov uvedených v čl. II. bod 2.1 týchto VPPDP (ďalej len „**Dokument obsahujúci Súhlas Zákazníka**“ alebo „**Súhlas Zákazníka**“).

### II. Výklad pojmov

- 2.1 Pre účely týchto VPPDP platí nasledujúci výklad pojmov:

Poistenie v produktovom rade ZSE Služby pre domov (ďalej len „**Poistenie**“) je Poistenie:

- i) **ZSE Asistuje** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Rámcovej skupinovej poistnej zmluvy č. 8080000247 (ďalej len „**RZ ZSE Asistuje**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených vo Všeobecných poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb (VPP- ZSEAS-1209) a Osobitných poistných podmienok pre využívanie asistenčných služieb ZSE Asistuje (OPPZSEAS-1209) poistenia ZSE Asistuje;
- ii) **ZSE Asistuje Plus** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 303R011409 (ďalej len „**RZ ZSE Asistuje Plus**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus (PP- ZSEAS4-1409);
- iii) **ZSE Zdravie/ZSE Zdravie 2** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 202R011405 (ďalej len „**RZ ZSE Zdravie**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie (PP- ZSEAZ-1404);
- iv) **ZSE Zdravie Plus** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. EA001133-2-1610 (ďalej len „**RZ ZSE Zdravie Plus**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus (PP- ZSEAZP-2201);
- v) **ZSE IT Pomoc** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 304R011509 (ďalej len „**RZ IT Asistencia**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb (PP-ZSEIT-1509);
- vi) **ZSE Poistenie platieb** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Rámcovej poistnej zmluvy č. 200 002 (ďalej len „**RZ Poistenie platieb**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených vo Všeobecných poistných podmienkach pre Poistenie pravidelných platieb pre ZSE Energia, a.s.
- vii) **ZSE Poistenie platieb Plus** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Poistenie platieb, prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených vo

Všeobecných poistných podmienkach pre Poistenie pravidelných platieb Plus pre ZSE Energia, a.s.

- viii) **ZSE Poistenie platieb Komplet** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Poistenie platieb, prihlásením, ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených vo Všeobecných poistných podmienkach pre Poistenie pravidelných platieb Komplet pre ZSE Energia, a.s.
  - ix) **Poistenie sedadiel 5** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Rámcovej poistnej zmluvy úrazového poistenia osôb prepravovaných motorovým vozidlom č. 2-629-001 (ďalej len „**RZ Poistenie sedadiel**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených vo Všeobecných poistných podmienkach pre poistenie úrazu a poistenie choroby (CI 380/18/04/ZSE), Osobitných poistných podmienkach úrazového poistenia pre riziko smrti následkom úrazu a trvalej invalidity následkom úrazu (CI 381/18/04s/ZSE), Osobitných poistných podmienkach úrazového poistenia pre riziko denného odškodnenia za pobyt v nemocnici následkom úrazu (CI 384/18/04s/ZSE), Osobitných poistných podmienkach úrazového poistenia pre riziko zlomenín a popálenín následkom úrazu (CI 383/18/04s/ZSE), Osobitných poistných podmienkach úrazového poistenia pre riziko liečenia úrazu (CI 382/18/04/ZSE), Zmluvných dojednaniach pre úrazové poistenie osôb prepravovaných motorovým vozidlom (CI 379/18/04s/ZSE) tvoriacich jeden dokument pod názvom **Poistné podmienky poistenia úrazu osôb vo vozidle pre ZSE Energia, a.s.**, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Dohody.
  - x) **Poistenie sedadiel 5 Plus** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Poistenie sedadiel, prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach poistenia úrazu osôb vo vozidle pre ZSE Energia, a.s.
  - xi) **Poistenie sedadiel 7** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Poistenie sedadiel, prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach poistenia úrazu osôb vo vozidle pre ZSE Energia, a.s.
  - xii) **Istota platieb** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 10841/80299 (ďalej len „**RZ Istota platieb**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie Istota platieb ZSE-SK zo dňa 1. 10. 2023.
  - xiii) **Istota platieb Plus** dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Istota platieb, prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie Istota platieb Plus ZSE-PLUS-SK zo dňa 1. 10. 2023.
  - xiv) **Istota platieb Komplet** dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Istota platieb, prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie Istota platieb Komplet ZSE-KOMPLET-SK zo dňa 1. 10. 2023.
- ZSE Balík Domov** – je kombináciou Poistenia ZSE Asistuje Plus, ZSE Zdravie2 a ZSE IT Pomoc.
- ZSE Balík Domov 2** – je kombináciou Poistenia ZSE Asistuje Plus a ZSE Zdravie Plus.
- ZSE Balík Domov Komplet** – je kombináciou Poistenia ZSE Asistuje Plus, ZSE Zdravie Plus a ZSE IT Pomoc.
- Poistné podmienky** – Všeobecné poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb (VPP-ZSEAS-1209) a Osobitné poistné podmienky pre využívanie asistenčných služieb ZSE Asistuje (OPPZSEAS-1209) (ďalej len „**VPP ZSE**“).

**Asistuje**“), Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus (PP-ZSEAS4-1409) (ďalej len „**VPP ZSE Asistuje Plus**“), Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie (PP-ZSEAZ-1404) (ďalej len „**VPP ZSE Zdravie**“), Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus (PP-ZSEAZP-2201) (ďalej len „**VPP ZSE Zdravie Plus**“), ZSEIT-1509 (ďalej len „**VPP IT Asistencia**“), Všeobecné poistné podmienky pre Poistenie pravidelných platieb pre ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPP ZSE Poistenie platieb**“), Všeobecné poistné podmienky pre Poistenie pravidelných platieb Plus pre ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPP ZSE Poistenie platieb Plus**“), Všeobecné poistné podmienky pre Poistenie pravidelných platieb Komplet pre ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPP ZSE Poistenie platieb Komplet**“) a Poistné podmienky poistenia úrazu osôb vo vozidle pre ZSE Energia, a.s., Poistné podmienky pre poistenie Istota platieb ZSE-SK zo dňa 1. 10. 2023 (ďalej len „**VPP Istota platieb**“), Poistné podmienky pre poistenie Istota platieb Plus ZSE-PLUS-SK zo dňa 1. 10. 2023 (ďalej len „**VPP Istota platieb Plus**“) a Poistné podmienky pre poistenie Istota platieb Komplet ZSE-KOMPLET-SK zo dňa 1. 10. 2023 (ďalej len „**VPP Istota platieb Komplet**“), ktorých obsah je zverejnený na webovom sídle [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a ktoré sú dostupné na všetkých ZSE Centrách;

**Poistiteľ** – je poisťovňa, s ktorou má ZSE uzatvorenú Rámcovú poistnú zmluvu a ktorá poskytuje Poistenie. Identifikácia a všetky kontaktné údaje Poistiteľa sú uvedené v každej Rámcovej poistenej zmluve a Poistných podmienkach.

**Rámcová poistná zmluva** – RZ ZSE Asistuje, RZ ZSE Asistuje Plus, RZ ZSE Zdravie, RZ ZSE Zdravie Plus, RZ Poistenie platieb a RZ Poistenie sedadiel, RZ Istota platieb, ktoré sú uzatvorené medzi ZSE a Poistiteľom, ktorých obsah je zverejnený na webovom sídle ZSE, [www.zse.sk](http://www.zse.sk), a ktoré sú dostupné na všetkých ZSE Centrách.

**Domácnosť** – je miesto odberu elektriny alebo plynu, do ktorého ZSE dodáva elektrinu alebo plyn pre vlastnú spotrebu Zákazníka v domácnosti, ktorá zároveň predstavuje aj miesto Poistenia, a to pri Poistení, ktoré sa podľa týchto VPPDP zriaďuje v prospech Domácnosti.

**ZSE Centrá** – všetky kontaktné miesta ZSE Energia, a.s.

**Komoditne podmienené Poistenie** – je každé Poistenie, ktoré nie je Komoditne nepodmieneným Poistením. Prihlásenie Zákazníka do Komoditne podmieneného poistenia a jeho trvanie je podmienené existenciou Fakturačnej zmluvy.

**Komoditne nepodmienené Poistenie** – je každé Poistenie ZSE Zdravie, ZSE Zdravie 2, ZSE Zdravie Plus, ZSE IT Pomoc, ZSE Balík Domov, ZSE Balík 2 a ZSE Balík Domov Komplet, Poistenie sedadiel 5, Poistenie sedadiel 5 Plus, Poistenie sedadiel 7, prihlásenie Zákazníka, ku ktorému bolo medzi Zákazníkom a ZSE dojednané do 28. 2. 2021. Prihlásenie Zákazníka do Komoditne nepodmieneného poistenia a jeho trvanie nie je podmienené existenciou Fakturačnej zmluvy.

**Fakturačná zmluva** – je zmluva uzatvorená medzi ZSE a Zákazníkom, na základe ktorej je zabezpečovaná dodávka elektriny alebo plynu do Domácnosti Zákazníka a v súlade s ktorej podmienkami sa podľa čl. X. bod 10.6 b) týchto VPPDP vykonáva fakturácia poistného za Komoditne podmienené Poistenie, ako aj Komoditne nepodmienené Poistenie do ktorého bol Zákazník prihlásený pred 11.5.2018 (ďalej aj ako „**Fakturačne previazané Poistenie**“).

**Dohoda o zmluvnom účte** – je dohoda uzatvorená medzi Zákazníkom a ZSE (napríklad prostredníctvom Dohody o platobných podmienkach za peňažné záväzky zákazníka mimo dodávky elektriny a plynu), predmetom ktorej je zjednotenie platobných podmienok uhrádzania Komoditne nepodmieneného Poistenia a vykonávanie jeho fakturácie na samostatnom Zmluvnom účte oddelene od Fakturačnej zmluvy (ďalej aj ako „**Fakturačne nepreviazané Poistenie**“).

**Zmluvný účet** – je samostatný fakturačný účet Zákazníka, so samostatným číslom, zriadený v súlade s podmienkami Dohody o zmluvnom účte, na ktorom sa vykonáva fakturácia poistného za Fakturačne nepreviazané Poistenie podľa čl. X. bod 10.6 a) týchto VPPDP. V prípade, že v Dohode o zmluvnom účte nebolo dohodnuté inak, Zákazník môže požiadať o zriadenie viacerých Zmluvných

účov.

**Cenník ZSE Služby pre domov** – cenník obsahujúci výšku poistného pre jednotlivé Poistenia, ktorý je zverejnený na webovom sídle ZSE [www.zse.sk](http://www.zse.sk).

2.2 Terminológia a pojmy používané v týchto VPPDP a neuvedené v ods. 2.1 tohto článku VPPDP sa vykladajú v súlade s definíciou pojmov uvedenou v príslušných Poistných podmienkach a príslušnej Rámcovej poistenej zmluve, a to v závislosti, ku ktorému Poisteniu sa pojem alebo terminológia vykladá.

### III. Podmienky prihlásenia Zákazníka do Poistenia

3.1 Prihlásenie Zákazníka do Poistenia je podmienené:

- preukázateľným vyjadrením Súhlasu Zákazníka s Poistením, a to v písomnej alebo inak preukázateľnej forme a splnením ostatných v Poistných podmienkach Poistiteľom určených podmienok,
- existenciou Fakturačnej zmluvy (v prípade Komoditne podmieneného Poistenia) alebo existenciou Zmluvného účtu (v prípade Komoditne nepodmieneného Poistenia),
- uzatvorením dohody medzi ZSE a Zákazníkom o prístupí Zákazníka k záväzku platiť Poistné podľa čl. X. bod 10.2. týchto VPPDP.

3.3 Ak Zákazník nespĺňa alebo prestane spĺňať niektorú z podmienok na prihlásenie do Poistenia, ZSE je oprávnená Zákazníka aj napriek vyjadrenému Súhlasu Zákazníka do Poistenia neprihlásiť alebo Zákazníka v súlade s čl. XII. bod 12.1 b) (iv) týchto VPPDP z Poistenia odhlásiť, čím Poistenie Zanikne. Zánik Poistenia je ďalej upravený v čl. XII. týchto VPPDP.

3.4 Ak sú v týchto VPPDP alebo Poistných podmienkach určené maximálne početné limity na prihlásenie do Poistenia pre jedného Zákazníka alebo jednu Domácnosť (určenú konkrétnou adresou), právo Zákazníka na prihlásenie do Poistenia ani po vyjadrení Súhlasu Zákazníka nevznikne, ak by mal byť vyjadrením Súhlasu Zákazníka takýto limit prekročený.

### IV. Prihlásenie Zákazníka do Poistenia

4.1 ZSE prihlási Zákazníka do Poistenia s účinnosťou od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po vyjadrení Súhlasu Zákazníka.

4.2 Ak z dohody Zmluvných strán alebo Poistných podmienok nevyplýva nič iné, prihlásenie do Poistenia sa vykonáva na dobu neurčitú s možnosťou jeho ukončenia za podmienok uvedených v čl. XII. týchto VPPDP. Minimálna doba prihlásenia do Poistenia je jeden mesiac.

4.3 Prihlásenie do Poistenia znamená oznámenie údajov o Zákazníkovi potrebných pre Poistenie príslušnému Poistiteľovi zo strany ZSE, a to spôsobom a v rozsahu dohodnutým medzi ZSE a príslušným Poistiteľom.

4.4 Prihlásením do Poistenia sa Zákazník v súlade s príslušnými Poistnými podmienkami a príslušnou Rámcovou poistnou zmluvou stáva poisteným.

4.5 Poistenie môže byť zriadené (mysliac tým prihlásenie do Poistenia môže byť vykonané) v prospech Zákazníka alebo v prospech konkrétnej Domácnosti v závislosti od druhu Zákazníkom zvoleného Poistenia.

4.6 Zákazník môže požiadať ZSE o zmenu prihlásenia do Poistenia výlučne písomne.

### V. Osobitné podmienky Poistenia ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus

5.1 Poistenie ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus je Komoditne podmieneným Poistením zriadeným v prospech Domácnosti, pričom v prospech jednej Domácnosti môže byť zriadené iba jedno z Poistení ZSE Asistuje a ZSE Asistuje Plus.

5.2 Pri vyjadrení Súhlasu Zákazníka si Zákazník zvolí Domácnosť, ktorá sa má pri prihlásení do Poistenia ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus oznámiť Poistiteľovi ako miesto Poistenia.

5.3 Ak má Zákazník záujem o prihlásenie do Poistenia ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus aj v prospech iných Domácností, musí vyjadriť nový Súhlas Zákazníka s prihlásením do poistenia ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus pre takúto Domácnosť.

### VI. Osobitné podmienky Poistenia ZSE Zdravie/ZSE Zdravie 2/ZSE Zdravie Plus/ ZSE IT Pomoc

6.1 Poistenia ZSE Zdravie a ZSE Zdravie 2 sa zriaďujú v prospech Zákazníka (vrátane



jeho oprávnených osôb definovaných vo VPP ZSE Zdravie). Poistenie ZSE Zdravie Plus je zriadené v prospech Zákazníka (vrátane jeho oprávnených osôb definovaných vo VPP ZSE Zdravie Plus), pričom v prospech jedného Zákazníka môže byť zriadené najviac 1 (jedno) Poistenie ZSE Zdravie Plus.

- 6.2 Poistenie ZSE IT Pomoc sa zriaďuje v prospech Zákazníka a členov jeho domácnosti, pričom v prospech jedného Zákazníka a členov jeho domácnosti môže byť zriadené iba jedno Poistenie ZSE IT Pomoc.

## VII. Osobitné podmienky Poistenia ZSE Poistenie platieb/ZSE Poistenie platieb Plus a ZSE Poistenie platieb Komplet

- 7.1 Poistenia ZSE Poistenie platieb, ZSE Poistenie platieb Plus a ZSE Poistenie platieb Komplet (ďalej spolu len „**Poistenie platieb**“) sa zriaďujú v prospech Zákazníka, pričom jeden Zákazník môže byť prihlásený najviac do 1 (jedného) z vyššie uvedených Poistení. V prípade zániku Poistenia platieb sa Zákazník môže stať opätovne poisteným najviac jeden ďalší krát; uvedené neplatí v prípade zániku Poistenia platieb z dôvodu zmeny Poistenia platieb bez prerušenia trvania Poistenia platieb.

- 7.2 Do Poistenia platieb môže byť prihlásený iba ten Zákazník, ktorý:

- nie je nezamestnaný alebo práce neschopný;
- dovršil minimálne 18 rokov veku a neprekročil 64 rokov veku;
- nie je nepoistiteľnou osobou v zmysle nasledovnej definície:
  - osoba poberajúca invalidný, starobný alebo predčasný starobný dôchodok a to aj v prípade súbežného vykonávania akejkoľvek zárobkovej činnosti,
  - osoba s ťažkými telesnými alebo psychickými poruchami, v dôsledku ktorých je výrazne telesne alebo duševne postihnutá, alebo má závažné obmedzenie v denných činnostiach života, pohyblivosti a pracovnej schopnosti; sem spadajú o.i. ochorenia skleróza multiplex, amyotrofická laterálna skleróza (ALS), Parkinsonova choroba, stav po mozgovej porážke s obmedzením pohyblivosti, nádory centrálnej nervovej sústavy, polyneuropatia s obmedzením pohyblivosti, ťažké poranenia mozgu alebo miechy s obmedzením pohyblivosti, choroby spôsobujúce záchvaty bezvedomia a závrate, Alzheimerova choroba a iné formy demencie, psychoorganický syndróm, Downov syndróm, hydrocefalus, autizmus, ochrnutia, závislosť od drog, alkoholu a liekov, od hazardných hier, pažerákové varixy, cirhóza pečene, rakovina, malígne novotvary (karcinóm), dialýza obličiek, infekcia HIV, AIDS;
- nemá závažné zdravotné problémy, nie je pod pravidelným lekárskeym dohľadom a/alebo mu nebolo odporúčané trvalo užívať lieky z dôvodu takých chorôb, ktoré môžu v najbližších 12 mesiacoch viesť k úplnej trvalej invalidite alebo dlhodobej práceneschopnosti; nie je práceneschopný, nepožiadal o priznanie invalidného dôchodku; neplánuje podstúpiť chirurgický zákrok/operáciu; za posledných 12 mesiacov od podpisu tejto žiadosti nebol práceneschopný dlhšie ako 30 po sebe nasledujúcich dní, resp. nebol hospitalizovaný viac ako 10 po sebe nasledujúcich dní; nepodstúpil žiadne lekárske vyšetrenie, ktorého výsledok nie je známy v čase vyjadrenia Súhlasu Zákazníka;
- udelil Poistiteľovi splnomocnenie potrebné na získavanie údajov o zdravotnom stave Zákazníka, a to priamo od lekárov a iných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, a/alebo zdravotníckych zariadení, v ktorých bola alebo bude Zákazníkovi poskytnutá zdravotnícka starostlivosť, na nazeranie do záznamov o zdravotnom stave Zákazníka a na vykonávanie si z nich opisov, fotokópií; a udelili Poistiteľovi výslovný súhlas s tým, aby Poistiteľom oslovení lekári a iní poskytovatelia zdravotnej starostlivosti, ústavy, zdravotnícke zariadenia, zdravotné poisťovne, Sociálna poisťovňa tieto údaje poskytli priamo Poistiteľovi, a to na účely prístúpenia Zákazníka do Poistenia platieb v rozsahu nevyhnutnom na posúdenie rizika pri prístúpení Zákazníka do Poistenia platieb.

## VIII. Osobitné podmienky Poistenie sedadiel 5/ Poistenie sedadiel 5 Plus a Poistenie sedadiel 7

- 8.1 Poistenia Poistenie sedadiel 5, Poistenie sedadiel 5 Plus a Poistenie sedadiel 7 (ďalej spolu len „**Poistenie sedadiel**“) sa zriaďujú v prospech Zákazníka, pričom jeden

Zákazník môže byť prihlásený do viacerých Poistení sedadiel a zároveň platí, že na rovnaké evidenčné číslo motorového vozidla môže byť dojednané len jedno (1) Poistenie sedadiel.

- 8.2 Do Poistenia sedadiel môže byť prihlásený iba ten Zákazník:

- ktorý je vlastníkom alebo držiteľom motorového vozidla, na sedadlá ktorého sa Poistenie vzťahuje,
- ktorého motorové vozidlo spĺňa všetky legislatívne podmienky prevádzky na pozemných komunikáciách (účinné Povinné zmluvné poistenie, platné Osvedčenia o technickej kontrole, emisnej kontrole, ak sú pre dané vozidlo vyžadované).

- 8.3 Zákazník je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť ZSE zmenu evidenčného čísla motorového vozidla, predaj motorového vozidla, odcudzenie motorového vozidla alebo vyradenie motorového vozidla z evidencie, pričom Poistenie sedadiel zaniká dňom nahlásenia uvedených skutočností Zákazníkom.

## IX. Osobitné podmienky Poistenia Istota platieb, Istota platieb Plus a Istota platieb Komplet

- 9.1 Poistenia Istota platieb, Istota platieb Plus a Istota platieb Komplet (ďalej spolu len „**Istota platieb**“) sa zriaďujú v prospech Zákazníka, pričom jeden Zákazník môže byť prihlásený najviac do 1 (jedného) z vyššie uvedených Poistení.

Do Istota platieb môže byť prihlásený iba ten Zákazník:

- ktorý dovršil minimálne 18 rokov veku a neprekročil 64 rokov veku;
- ktorý nemá priznaný invalidný dôchodok a ani nepožiadal o jeho priznanie, alebo
- ktorému nebol priznaný starobný dôchodok (vrátane predčasného starobného dôchodku).

## X. Poistné a platobné podmienky

- 10.1 Ak nie je medzi ZSE a Poistiteľom dohodnuté inak, odo dňa prihlásenia Zákazníka do Poistenia je ZSE povinná uhrádzať Poistiteľovi za Zákazníka mesačné poistné určené pre Zákazníkom zvolené Poistenie/a, a to vo výške uvedenej v Cenníku ZSE Služby pre domov platnom k prvému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom bol Zákazník do Poistenia/i prihlásený (ďalej len „**Poistné**“). Cenník ZSE Služby pre domov bol Zákazníkovi poskytnutý pred vyjadrením Súhlasu Zákazníka a Zákazník vyjadrením Súhlasu Zákazníka potvrdzuje, že sa s Cenníkom ZSE Služby pre domov riadne oboznámil a s jeho obsahom súhlasí.

- 10.2 Spolu s vyjadrením Súhlasu Zákazníka, ZSE a Zákazník v súlade s ustanovením § 534 Občianskeho zákonníka uzatvárajú dohodu o prístúpení Zákazníka k záväzku ZSE uhrádzať Poistiteľovi Poistné (a to pre každé Zákazníkom zvolené Poistenie), ktoré sa Zákazník zaväzuje uhrádzať Poistiteľovi prostredníctvom ZSE podľa podmienok uvedených v tomto článku VPPDP.

- 10.3 ZSE a Zákazník si môžu pre určité obdobie dohodnúť poskytnutie zľavy z Poistného, počas ktorého bude záväzok Zákazníka platiť Poistné ponížený o dohodnutú výšku zľavy. Pokiaľ bola Zákazníkovi v období pred posledným ukončením Poistenia poskytovaná zľava vo výške 100 %, pri opätovnom prihlásení Zákazníka do Poistenia už nebude Zákazníkovi zľava poskytnutá. Zľava z Poistného bude zohľadnená v prvej faktúre (resp. v prvom rozpise platieb) vyhotovenej po splnení podmienok príslušnej zľavy (ak sú určené). Zľava z Poistného sa neuplatní v období, v ktorom už bolo Poistné Zákazníkovi účtované (fakturované) resp. bolo stanovené v rozpise platieb bez zohľadnenia zľavy.

- 10.4 Zákazník berie na vedomie a súhlasí, že v prípade zmeny Poistného, je ZSE oprávnená takto zmenené Poistné zohľadniť v Cenníku ZSE Služby pre domov, ktoré sa Zákazník zaväzuje v rámci prístúpenia k záväzku podľa bodu 10.2 tohto článku VPPDP uhrádzať Poistiteľovi prostredníctvom ZSE v takto zmenenej výške. ZSE je povinná každú zmenu Cenníka ZSE Služby pre domov zverejniť najmenej 30 dní pred dňom jej účinnosti, a to zverejnením nového Cenníka ZSE Služby pre domov na jej webovom sídle [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Zákazník je povinný oboznámiť sa so zmenou Cenníka ZSE Služby pre domov a v prípade nesúhlasu s takouto zmenou, je Zákazník oprávnený písomne požiadať ZSE o ukončenie Poistenia, ktorého sa takto zmenené Poistné týka, to v súlade s čl. XII. bod 12.1 písm. b) ods. (x) týchto VPPDP.

10.5 V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu neexistuje medzi ZSE a Zákazníkom platná a účinná dohoda o pristúpení Zákazníka k záväzku uhrádzať Poistné podľa bodu 10.2 tohto článku VPPDP, ZSE je oprávnená Zákazníka do Poistenia neprihlásiť alebo ak už bol Zákazník do Poistenia prihlásený, v súlade s čl. XII. bod 12.1 b) (iv) týchto VPPDP je oprávnená Zákazníka z Poistenia odhlásiť.

10.6 Zákazník sa zaväzuje vykonávať úhrady Poistného za:

- a) Fakturačne nepreviazané Poistenie spôsobom dohodnutým v Dohode o zmluvnom účte samostatnou faktúrou a
- b) Fakturačne previazané Poistenie rovnakým spôsobom, v rovnakých lehotách splatnosti a pod rovnakým variabilným symbolom, ako bolo dohodnuté vo Fakturačnej zmluve. Výška, počet a splatnosť Poistného za Fakturačne previazané Poistenie sú stanovené v rozpise preddavkových platieb (dohoda o preddavkových platiach) a vo vyúčtovacej faktúre, v ktorých tvoria samostatnú položku. Pokiaľ sa platby podľa Fakturačnej zmluvy uhrádzajú v štvrtročnom, polročnom alebo ročnom cykle, Zákazník uhrádza ZSE Poistné za Fakturačne previazané Poistenie v rovnakom cykle vo výške násobku mesiacov, ktoré takýto cyklus zahŕňa a mesačného Poistného za Fakturačne previazané Poistenie. Faktúra vystavená na základe Fakturačnej zmluvy alebo rozpis preddavkových platieb bude obsahovať samostatne vyčíslený údaj o Poistnom za Fakturačne previazané Poistenie.

10.7 Poskytovanie Fakturačne previazaného Poistenia v prípade zániku Fakturačnej zmluvy nezaniká, ale fakturácia Poistného za Fakturačne previazané Poistenie sa automaticky naviaže na inú v tom čase účinnú zmluvu uzatvorenú medzi Zákazníkom a ZSE (majúc tým na mysli, že fakturácia takéhoto Poistenia bude vykonávaná v rovnakých termínoch a rovnakým spôsobom ako sú dohodnuté v takejto zmluve), ktorej predmetom je dodávka elektriny alebo plynu Zákazníkovi. Ak ide o Fakturačne previazané Poistenie zriadené v prospech Domácnosti, Fakturačnou zmluvou sa môže stať len zmluva o dodávke elektriny alebo plynu uzatvorená pre tú istú Domácnosť, pričom ak taká zmluva nie je, poskytovanie Fakturačne previazaného Poistenia zaniká. Fakturačnou zmluvou sa primárne stáva vždy taká zmluva uzatvorená medzi ZSE a Zákazníkom, ktorej predmetom je dodávka elektriny.

10.8 V prípade, ak bude Poistné zaťažené daňami, poplatkami alebo inými podobnými peňažnými platbami zavedenými legislatívou Slovenskej republiky, ktoré nie sú uplatňované v čase vyjadrenia Súhlasu Zákazníka a pristúpeniu Zákazníka k záväzku platiť Poistné, ZSE si vyhradzuje právo Poistné upraviť o príslušnú čiastku, s čím Zákazník súhlasí a zaväzuje sa v takom prípade Poistné uhrádzať v upravenej výške.

10.9 ZSE nie je povinná priradiť platbu Zákazníka na záväzok určený Zákazníkom. ZSE priradí platbu Zákazníka v prípade Fakturačne previazaného Poistenia podľa nasledovných pravidiel použitých v nižšie uvedenom poradí:

- a) priradovanie podľa dátumu splatnosti: najskôr na záväzky so skorším dátumom splatnosti;
- b) priradovanie podľa druhu záväzku (v prípade záväzkov s rovnakým dátumom splatnosti): najskôr na záväzky vyplývajúce z naviazanej Zmluvy o dodávke.

10.10 ZSE priradí platbu Zákazníka v prípade Fakturačne nepreviazaného Poistenia podľa nasledovných pravidiel použitých v nižšie uvedenom poradí:

- a) priradovanie podľa dátumu splatnosti: najskôr na záväzky so skorším dátumom splatnosti;
- b) priradovanie podľa druhu záväzku (v prípade záväzkov s rovnakým dátumom splatnosti), a to postupne na záväzky jednotlivých zo strany ZSE ponúkaných produktov v nasledujúcom poradí:
  - i) peňažné záväzky z kúpnej zmluvy,
  - ii) peňažné záväzky produktov ZSE Bezpečný domov;
  - iii) peňažné záväzky z produktov ZSE Služby pre domov.

10.11 V prípade zániku Poistenia k inému dňu ako je posledný deň kalendárneho mesiaca, je Zákazník povinný uhradiť ZSE alikvotnú časť Poistného za obdobie od začiatku príslušného kalendárneho mesiaca do dňa zániku Poistenia.

10.12 Vyúčtovacia faktúra za úhrady Poistného bude v prípade preplatku alebo nedoplatku vystavená do 15 dní od zániku Poistenia.

10.13 ZSE je oprávnená započítať si svoju pohľadávku voči Zákazníkovi na úhradu Poistného proti pohľadávke Zákazníka voči ZSE na úhradu preplatku z Fakturačnej zmluvy, ktoré zaniknú v rozsahu, v ktorom sa vzájomne kryjú.

## XI. Podávanie reklamácií

11.1 Podávanie reklamácií týkajúcich sa najmä prihlásenia a evidencie Zákazníka v Poistení je upravené v časti B platného Reklamačného poriadku spoločnosti ZSE Energia, a.s. zverejneného na [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a prístupného vo všetkých ZSE Centrách.

## XII. Zánik Poistenia

12.1 Okrem prípadov uvedených v príslušných právnych predpisoch a Poistných podmienkach, Poistenie zaniká:

- a) zánikom Rámcovej poistenej zmluvy z akéhokoľvek dôvodu (iba vo vzťahu k tomu Poisteniu pre ktoré Rámcová poistná zmluva zanikla);
- b) odhlásením Zákazníka z Poistenia, ktoré je ZSE oprávnená vykonať z dôvodu:
  - (i) uzatvorenia písomnej dohody medzi ZSE a Zákazníkom o odhlásení Zákazníka z Poistenia, ku dňu uvedenému v takejto dohode;
  - (ii) odvolania Súhlasu Zákazníka (bez uvedenia dôvodu), a to vždy ku koncu nasledujúceho kalendárneho mesiaca po mesiaci, v ktorom bolo odvolanie Súhlasu Zákazníka doručené ZSE;
  - (iii) odstúpenia od Súhlasu Zákazníka podľa bodu 12.2 tohto článku VPPDP (ak bol Zákazník v tom čase do Poistenia už prihlásený);
  - (iv) odpadnutia alebo nesplnenia niektorej z podmienok na prihlásenie Zákazníka do Poistenia uvedených v týchto VPPDP alebo Poistných podmienkach;
  - (v) omeškania Zákazníka so zaplatením Poistného najmenej 14 dní po lehote splatnosti alebo porušení akejkoľvek inej povinnosti Zákazníka uvedenej v Poistných podmienkach alebo týchto VPPDP, ak si Zákazník túto povinnosť nespĺnil ani v dodatočnej lehote; ZSE v takomto prípade odhlási Zákazníka z Poistenia k najbližšiemu poslednému dňu kalendárneho mesiaca alebo k inému Zákazníkovi oznámenému termínu;
  - (vi) ak sa ktorékoľvek z vyhlásení Zákazníka vykonané v Dokumente obsahujúcom Súhlas Zákazníka ukáže ako nepravdivé, a to k najbližšiemu poslednému dňu kalendárneho mesiaca;
  - (vii) ak boli Zákazníkovi vystavené písomné upomienky za omeškanie pri úhrade Poistného za dve po sebe nasledujúce poistné obdobia a aspoň jedno takto upomínané Poistné je neuhradené viac ako 12 kalendárnych dní po lehote splatnosti. K Odhláseniu Zákazníka z Poistenia príde k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom v predchádzajúcej vete uvedený dôvod na odhlásenie Zákazníka z Poistenia nastal;
  - (viii) zániku Fakturačnej zmluvy, v prípade, že ide o Fakturačne previazané Poistenie;
  - (ix) ak bol Zákazník písomne upomenutý za omeškanie platieb vyplývajúcich z Fakturačnej zmluvy (tzv. Avízo pred odpojením) a upomínaná pohľadávka nebola uhradená v lehote stanovenej v Avíze pred odpojením (uvedené sa týka výlučne Fakturačne previazaného Poistenia). K Odhláseniu Zákazníka z Fakturačne previazaného Poistenia príde k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynula lehota stanovená v Avíze pred odpojením;
  - (x) nesúhlasu Zákazníka so zmenou týchto VPPDP oznámenou Zákazníkovi v súlade s čl. XIV. bodom 14.4 týchto VPPDP alebo zmenou (zvýšením) Poistného oznámenou Zákazníkovi v súlade s čl. X. bodom 10.4 týchto VPPDP, a to ku dňu plánovanej účinnosti zmeny VPPDP alebo Poistného. Písomné oznámenie Zákazníka podľa predchádzajúcej vety musí byť ZSE doručené najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny VPPDP alebo Poistného. Ak Zákazník v uvedenej lehote nebude požadovať odhlásenie z Poistenia v súlade s týmto odsekom VPPDP, bude sa zmena VPPDP alebo Poistného považovať za odsúhlasenú Zákazníkom a stane sa záväznou.

12.2 Zákazník je oprávnený odstúpiť od Súhlasu Zákazníka (bez uvedenia dôvodu) a to oznámením o odstúpení od Súhlasu Zákazníka najneskôr do 14 dní prípadne do 30 dní

(v prípade ak bol Súhlas udelený pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou) odo dňa jeho vyjadrenia Zákazníkom.

- 12.3 ZSE o zániku Poistenia podľa bodu 12.1. a) tohto článku VPPDP alebo o odhlásení Zákazníka z Poistenia a jeho zániku podľa bodu 12.1 b) (i) a (iv) až (ix) tohto článku VPPDP informuje Zákazníka spôsobom uvedeným v čl. XIV. bod 14.3 týchto VPPDP a v prípade ostatných dôvodov odhlásenia Zákazníka z Poistenia ZSE Zákazníkovi informáciu nezasiela.
- 12.4 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, odhlásenie Zákazníka z Poistenia nemá vplyv na platnosť ani na účinnosť ustanovení Fakturačnej zmluvy, ktoré sa výslovne netýkajú Poistenia, a to ani v prípade, ak bolo vyjadrenie Súhlasu Zákazníka s prihlásením do takéhoto Poistenia súčasťou príslušnej Fakturačnej zmluvy alebo jej dodatku.
- 12.5 Zánikom Poistenia zaniká aj dohoda o prístupí Zákazníka k záväzku ZSE uhrádzať Poistné, a to výlučne v rozsahu záväzku uhrádzať Poistné za Poistenie, ktoré zaniklo.

### XIII. Ochrana osobných údajov

- 13.1 ZSE spracúva osobné údaje, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy vrátane predzmluvných vzťahov, na splnenie povinností vyplývajúcich z právnych predpisov, na účely oprávnených záujmov alebo na základe platného súhlasu so spracúvaním osobných údajov. Ochrana a spracúvanie osobných údajov sa týka len informácií o fyzických osobách. Ďalšie informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov ZSE ako prevádzkovateľom vrátane práv Zákazníka ako dotknutej osoby a možnosti ich uplatnenia sú uvedené v informáciách o ochrane osobných údajov, ktoré sú Zákazníkovi poskytnuté v písomnej forme spolu s Dokumentom obsahujúcim Súhlas Zákazníka. Aktuálne informácie o ochrane osobných údajov ZSE zverejňuje na svojich webových stránkach v časti venovanej ochrane osobných údajov [www.zse.sk/gdpr](http://www.zse.sk/gdpr).
- 13.2 V súvislosti s Poistením spracúva ZSE osobné údaje Zákazníka aj ako Poistiteľom poverený sprostredkovateľ. Informácie o podmienkach spracúvania údajov Poistiteľom ako prevádzkovateľom sú poskytované Zákazníkovi v písomnej forme spolu s Dokumentom obsahujúcim Súhlas Zákazníka dostupné tiež na webových stránkach Poistiteľa.

### XIV. Záverečné ustanovenia

- 14.1 Z dôvodu vylúčenia akýchkoľvek pochybností, ZSE vystupuje v rámci dojednaných Poistení ako poisťník a nie je poisťiteľom.
- 14.2 Kompletná úprava práv a povinností Zákazníkovi vyplývajúcich z Poistenia je tvorená Rámcovou zmluvou, Poistnými podmienkami a ustanoveniami príslušných právnych predpisov a kompletná právna úprava práv a povinností Zákazníka súvisiacich s jeho prihlasovaním do Poistenia vo vzťahu k ZSE je tvorená individuálnou dohodou medzi ZSE a Zákazníkom obsiahnutou v Dokumente obsahujúcom Súhlas Zákazníka, týmito VPPDP a ustanoveniami príslušných právnych predpisov.
- 14.3 ZSE je oprávnená zasielať Zákazníkovi všetky oznámenia týkajúce sa Poistenia prostredníctvom SMS správy na telefónne číslo Zákazníka, ktoré Zákazník na tento účel oznámil ZSE v rámci Dokumentu obsahujúcom Súhlas Zákazníka. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takto oznámeného telefónneho čísla a každú jeho zmenu sa zaväzuje ZSE oznámiť. V prípade, ak ZSE nemá telefónne číslo Zákazníka k dispozícii, je oprávnená Zákazníkovi zasielať oznámenia týkajúce sa Poistenia na ktorúkoľvek Zákazníkom v Dokumente obsahujúcom Súhlas Zákazníka oznámenú kontaktnú adresu (vrátane e-mailovej adresy) za ktorých aktuálnosť zodpovedá Zákazník.
- 14.4 ZSE má právo z dôvodu zmeny obchodnej politiky alebo vykonania zmien systémových nastavení, jednostranne meniť tieto VPPDP. Zmena VPPDP sa zverejní najmenej 30 dní pred jej účinnosťou na webovom sídle ZSE [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Zákazník je povinný oboznámiť sa so zmenami VPPDP a v prípade nesúhlasu s takouto zmenou je oprávnený Súhlas Zákazníka odvolať podľa podmienok uvedených v článku XII. bode 12.1 b) týchto VPPDP.
- 14.5 Informácie o Poistení môže Zákazník získať aj prostredníctvom ZSE Centier a webového sídla [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Zákaznícke služby zabezpečujú služby Zákazníkom aj prostredníctvom telefónnej Zákazníckej linky, telefónne číslo: 0850111555, fax: +421-(0)2-50 613901 a prostredníctvom zákazníckej e-mailovej adresy [kontakt@zse.sk](mailto:kontakt@zse.sk).
- 14.6 Tieto VPPDP v celom rozsahu nahrádzajú predchádzajúce Všeobecné podmienky pre prihlásenie zákazníka do poistenia v produktovom rade ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s.
- 14.7 Tieto VPPDP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01. 07. 2024.

# Cenník ZSE Služby pre domov – Domácnosti

Účinný od 1.12.2023

Základný cenník <sup>1) 2)</sup>	Cena			
	Cyklus platieb Zákazníka			
	mesačne (€)	štvrtročne (€)	polročne (€)	ročne (€)
ZSE Balík Domov	4,90	14,70	29,40	58,80
ZSE Balík Domov 2	5,90	17,70	35,40	70,80
ZSE Balík Domov Komplet	6,90	20,70	41,40	82,80
ZSE Asistuje Plus <sup>4) 5)</sup>	3,50	10,50	21,00	42,00
Istota platieb	2,90	8,70	17,40	34,80
Istota platieb Plus	3,90	11,70	23,40	46,80
Istota platieb Komplet	6,90	20,70	41,40	82,80
ZSE Zdravie 2	2,50	7,50	15,00	30,00
ZSE Zdravie Plus	3,50	10,50	21,00	42,00
Písomná upomienka			1 €	

## Ceny produktov a služieb, ktoré ZSE Energia, a.s., v súčasnosti už nepredáva

Základný cenník <sup>1) 2)</sup>	Cena			
	Cyklus platieb Zákazníka			
	mesačne (€)	štvrtročne (€)	polročne (€)	ročne (€)
ZSE Poistenie platieb <sup>3)</sup>	2,50	7,50	15,00	30,00
ZSE Poistenie platieb Plus	3,90	11,70	23,40	46,80
ZSE Poistenie platieb Komplet	4,90	14,70	29,40	58,80
ZSE Asistuje <sup>4)</sup>	2,50	7,50	15,00	30,00
ZSE Zdravie <sup>4)</sup>	3,00	9,00	18,00	36,00
ZSE IT Pomoc	2,50	7,50	15,00	30,00
Poistenie sedadiel 5	3,90	11,70	23,40	46,80
Poistenie sedadiel 5 Plus	4,90	14,70	29,40	58,80
Poistenie sedadiel 7	6,90	20,70	41,40	82,80
Písomná upomienka			1 €	

<sup>1)</sup> Poplatky za produkty spadajúce pod ZSE Služby pre domov sú poistným oslobodeným od DPH.

<sup>2)</sup> Cyklus platieb Zákazníka je určený cyklom zálohových platieb zmluvného účtu, v rámci ktorého Zákazník ZSE Služby pre domov uhrádza.

<sup>3)</sup> V prípade, ak má Zákazník aj ZSE Asistuje Plus, tak ZSE Poistenie platieb získa so zľavou 0,10 €.

<sup>4)</sup> Na predaje v období do 31.10.2015 sa vzťahuje zľava vo výške 10 % z poplatku za príslušné obdobie (podľa cyklu platieb Zákazníka) ZSE Zdravie alebo ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus vo vzťahu ku každému takémuto úplnému obdobiu, počas ktorého je medzi Zákazníkom a spoločnosťou ZSE Energia, a.s., vo vzťahu k odbernému miestu, v prospech ktorého je zriadené poistenie ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus, účinný Dodatok k Zmluve o dodávke elektriny pre odberateľa elektriny v domácnosti obsahujúci Ponuku E.Zľava alebo Ponuku Elektrina so zárukou alebo Dodatok k Zmluve o dodávke plynu pre odberateľa plynu v domácnosti obsahujúci Ponuku PlynVernosť alebo Ponuku Plyn so zárukou.

<sup>5)</sup> Ak Zákazník uzatvoril so spoločnosťou ZSE Energia, a.s., dokument obsahujúci súhlas s poistením prostredníctvom webového sídla [www.zse.sk](http://www.zse.sk), získa zľavu vo výške 10 %.



## Povinné predzmluvné informácie pre klienta

ZSE Energia, a.s., vykonáva finančné sprostredkovanie v sektore poistenia a zaistenia, ako samostatný finančný agent, na základe písomnej zmluvy s viacerými finančnými inštitúciami:

- Colonnade Insurance S. A., pobočka poisťovne z iného členského štátu (IČO: 50013602)
- EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH (LEI: 549300K4ROHPOTQWXU96)
- Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu (IČO: 54228573) (predtým: Generali poisťovňa, a. s., IČO: 35709332)
- INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A. (LEI: 54930047NNTP5B8J0K85) alebo aj AXA Assistance, (ďalej spoločne „**poisťovatelia**“ alebo aj jednotlivo ako „**poisťovateľ**“).

Zmluvy s týmito poisťovateľmi majú nevýhradnú povahu. ZSE Energia, a.s., uzavrela s uvedenými poisťovateľmi skupinovú poisťovňu zmluvu v prospech svojich zákazníkov, odberateľov elektriny a/alebo plynu, kde vystupuje ako poisťník a má záujem ponúkať svojim zákazníkom možnosť prihlásenia do poistenia. V prípade vyjadrenia súhlasu s poistením dôjde k uzatvoreniu Dohody ZSE služby pre domov, na základe čoho poisťník prihlási klienta do poistenia.

Sprostredkovateľ nemá žiadny podiel na základnom imaní ani na hlasovacích právach žiadneho z uvedených poisťovateľov. Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje klienta na účel výkonu finančného sprostredkovania v sektore poistenia a zaistenia a na iné účely uvedené v § 31 zákona č. 186/2009 Z. z. Za sprostredkovanie poistenia dostáva sprostredkovateľ od poisťovateľa zmluvne stanovenú odmenu. V prípade žiadosti klienta je sprostredkovateľ povinný informovať o výške peňažných plnení za finančné sprostredkovanie, pričom základom

pre výpočet odmeny sprostredkovateľa je zaplatené poistné. Poistné na sprostredkované poistenie je uvedené v Ceníku Služby pre domov, ktorý klient dostáva vopred. Cenník Služby pre domov je tiež uverejnený aj na webovom sídle [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Informácie o charakteristike finančnej služby a prípadných rizikách súvisiacich s finančnou službou sú uvedené v príslušnej zmluvnej dokumentácii, vzťahujúcej sa k finančnej službe, ktorej vzorové znenie klient obdržal vopred. Okrem bežných platieb za príslušné poistenie, neplatí klient žiadne iné poplatky. V zmysle zákona č. 213/2018 Z. z. o dani z poistenia a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa na poistenie v odvetviach neživotného poistenia vzťahuje daň z poistenia vo výške 8 % zo základu dane. V zmysle zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov je poistné plnenie z poistenia od dane z príjmu oslobodené, nezdaňuje sa. Pri výplate poistného plnenia sa vždy postupuje v zmysle daňových predpisov platných v čase jeho výplaty. V súvislosti s dojednaním poistenia prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie môžu vzniknúť dodatočné náklady súvisiace s použitím týchto prostriedkov, ako napr. poplatky za pripojenie na internet, telefónne poplatky, poplatky za SMS. Pre poistenie nie sú zriadené žiadne osobitné zákonné alebo iné garančné fondy, alebo systémy náhrady. S uzavretím poistenia nie sú spojené bezprostredné riziká vyplývajúce z finančných trhov. Sťažnosť na výkon finančného sprostredkovania môže klient podať (1) písomne, prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby, na adresu ZSE Energia, a. s., P. O. Box 325, 810 00 Bratislava, (2) osobne v ZSE Centrách, (3) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu ZSE Energia, a. s.: [reklamacie@zse.sk](mailto:reklamacie@zse.sk).

ZSE Energia, a.s. vykonáva finančné sprostredkovanie vo vlastnom mene, alebo prostredníctvom podriadených finančných agentov (ďalej „PFA“), podľa ustanovenia §9 Zákona o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve s ktorými má uzatvorenú zmluvu o spolupráci.

## Podriadený finančný agent

Obchodné meno: **HBV Slovakia s. r. o.**

Sídlo: Piaristická 2, 949 01 Nitra

Zapísaný: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 179054/B

IČO: **56317298**, DIČ: **2122270931**, IČ DPH: **SK2122270931**

Registračné číslo: **283233**

Registrácia v NBS: Sprostredkovateľ je podriadeným finančným agentom v sektore poistenia alebo zaistenia a je evidovaný v registri Národnej banky Slovenska (ďalej len „NBS“) pre sektor poistenia alebo zaistenia.

Zápis v registri je možné overiť na internetovej stránke NBS: <https://regfap.nbs.sk/search.php>

# Záznam o sprostredkovaní poistenia

Domácnosti (M00), odberatelia fyzické osoby, Istota platieb, AXA Assistance. Tento záznam je vypracovaný v zmysle § 31, 32, 33 a 35 Zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákaznícke číslo: \_\_\_\_\_ EIC/POD odberného miesta: \_\_\_\_\_ Číslo Dohody: \_\_\_\_\_

## Finančný sprostredkovateľ (ďalej len „ZSE Energia, a.s.“

alebo „sprostredkovateľ“ alebo aj „poisťník“):

**ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava 1**

**IČO: 36 677 281, DIČ: 2022249295, IČ DPH: SK2022249295**

Zapísaný v OR OS MS Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 3978/B

**Kontakt: 0850 111 555, www.zse.sk, kontakt@zse.sk**

**Bankové spojenie:** VÚB banka, a.s., IBAN: SK850200000002300588351

Tatra banka, a.s., IBAN: SK471100000002624106902

**Orgán dohľadu:** Národná banka Slovenska

**Registračné číslo:** 189976, **Číslo rozhodnutia:** ODT – 7287/2014-1 (24.07.2014).

Údaje o SFA si klient môže overiť na internetovej stránke Národnej banky Slovenska

www.nbs.sk, v Registri finančných agentov a finančných poradcov.

## Klient (ďalej len „klient“ alebo „poistený“ alebo aj „zákazník“):

\_\_\_\_\_ Titul, meno a priezvisko

\_\_\_\_\_ Dátum narodenia

\_\_\_\_\_ Telefón

\_\_\_\_\_ E-mail

\_\_\_\_\_ Adresa trvalého bydliska (Ulica, obec, PSČ)

\_\_\_\_\_ Adresa odberného miesta (Ulica, obec, PSČ)

Klient vyhlasuje, že uvedené osobné údaje, ktoré poskytuje, sú pravdivé a zodpovedajú skutočnosti.

## I. Vyhlasenie klienta týkajúce sa doručenia predzmluvných informácií

Klient výslovne potvrdzuje, že mu boli vopred, pred uskutočnením finančného sprostredkovania a uzatvorením zmluvy o finančnej službe, poskytnuté na trvanlivom médiu predzmluvné informácie v rozsahu nižšie uvedených dokumentov, s ktorými sa riadne oboznámil, ich obsahu porozumel, mal dostatok času na riadne posúdenie obsahu dohody vrátane nižšie uvedených príloh a bol písomne poučený o svojom práve odstúpiť od Súhlasu klienta s prihlásením do poistenia v zákonnej lehote: (1) Dohoda ZSE služby pre domov, (2) Informačný dokument o poistnom produkte Istota platieb, (3) Poistné podmienky, (4) Cenník ZSE Služby pre domov, (5) Vzor formulára o možnosti odstúpenia klienta od vyjadreného súhlasu s poistením, (6) Všeobecné podmienky pre prihlásenie zákazníka do poistenia produktového radu ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s., (7) Informačné memorandum o spracovaní osobných údajov v súvislosti s dojednaním poistenia, (8) Informácie o ochrane osobných údajov zákazníkov spoločnosťou ZSE Energia, a. s. a (9) Informačný formulár k neživotnému poisteniu a životnému poisteniu bez odkupnej hodnoty.

## II. Povinné informácie pre klienta

ZSE Energia, a.s., vykonáva finančné sprostredkovanie v sektore poistenia a zaistenia, ako samostatný finančný agent, na základe písomnej zmluvy s viacerými finančnými inštitúciami:

- Colonnade Insurance S. A., pobočka poisťovne z iného členského štátu (IČO: 50013602)
- EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH (LEI: 549300K4ROHPOTQWXU96)
- Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu (IČO: 54228573) (predtým: Generali poisťovňa, a. s., IČO: 35709332)
- INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A. (LEI: 54930047NNTP5B8J0K85) alebo aj AXA Assistance, (ďalej spoločne „poisťovatelia“ alebo aj jednotlivito ako „poisťovateľ“). ZSE Energia, a.s., má tiež uzatvorené zmluvy s viacerými podriadenými finančnými agentami, na základe § 9 zákona o finančnom sprostredkovaní. V prípade výkonu finančného sprostredkovania prostredníctvom podriadeného finančného agenta, sú všetky potrebné informácie uvedené v dokumentácii, vzťahujúcej sa k finančnej službe, ktorej vzorové znenie klient obdržal vopred, ako je uvedené v odseku I. vyššie.

Zmluvy s poisťovateľmi majú nevýhradnú povahu. ZSE Energia, a.s. uzavrela s uvedenými poisťovateľmi skupinovú poistnú zmluvu v prospech svojich zákazníkov, odberateľov elektriny a/alebo plynu, kde vystupuje ako poisťník a má záujem ponúkať svojim zákazníkom možnosť prihlásenia do poistenia. V prípade vyjadrenia súhlasu s poistením dôjde k uzatvoreniu

Dohody ZSE služby pre domov, na základe čoho poisťník prihlási klienta do poistenia. Sprostredkovateľ nemá žiadny podiel na základnom imaní ani na hlasovacích právach žiadneho z uvedených poisťovateľov. Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje klienta na účel výkonu finančného sprostredkovania v sektore poistenia a zaistenia a na iné účely uvedené v § 31 zákona č. 186/2009 Z. z. Za sprostredkovanie poistenia dostáva sprostredkovateľ od poisťovateľa zmluvne stanovenú odmenu. V prípade žiadosti klienta je sprostredkovateľ povinný informovať o výške peňažných plnení za finančné sprostredkovanie, pričom základom pre výpočet odmeny sprostredkovateľa je zaplatené poistné. Poistné na sprostredkované poistenia je uvedené v Cenníku Služby pre domov, ktorý klient dostáva vopred. Cenník Služby pre domov je tiež uverejnený aj na webovom sídle www.zse.sk. Informácie o charakteristike finančnej služby a prípadných rizikách súvisiacich s finančnou službou sú uvedené v príslušnej zmluvnej dokumentácii, vzťahujúcej sa k finančnej službe, ktorej vzorové znenie klient obdržal vopred ako je uvedené v odseku I. vyššie. Okrem bežných platieb za príslušné poistenie, neplatí klient žiadne iné poplatky. Sťažnosť na výkon finančného sprostredkovania môže klient podať (1) písomne, prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby, na adresu ZSE Energia, a.s., P.O.Box 325, 810 00 Bratislava, (2) osobne v ZSE Centrách, (3) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu sprostredkovateľa: reklamacie@zse.sk.

## III. Vstupné informácie podľa § 35 Zákona o finančnom sprostredkovaní

- **Posúdenie klienta**  Neprofesionálny klient
- **Skúsenosti a znalosti klienta**  Áno  Nie  
Klient má skúsenosti s poistením asistenčných služieb a potrebnú úroveň znalostí, ktorá je dostatočná, aby finančnej službe a dôsledkom jej poskytnutia porozumel.
- **Finančná situácia klienta**  Áno  Nie  
S ohľadom na dojednávané neživotné poistenie s ročným poistným v rozsahu od 30,00 € do 83,00 € klient vyhlasuje, že má dostatok finančných prostriedkov na úhradu poistného v uvedenej výške.

Klient odmieta poskytnúť údaje o svojich požiadavkách, potrebách, skúsenostiach a znalostiach týkajúcich sa neživotného poistenia asistenčných služieb a o svojej finančnej situácii ale trvá na sprostredkovaní finančnej služby.

#### - Požiadavky a potreby klienta

Klient má záujem o:

##### • Istota platieb

- 1) **Pri nepretržitej PN dlhšie ako 29 kalendárnych dní výplata 120 €** mesačne, až po dobu 12 mesiacov;
  - výplata spätne od začiatku PN; bez karenčnej doby (teda ochrannej lehoty poisťovne, počas ktorej má poisťovňa, v prípade vzniku poistnej udalosti, právo neposkytnúť poistenému poistné plnenie), bez zdravotného vyhlásenia + nárok na plnenie pomernou čiastkou za posledné obdobie,
  - vstup 18 – 64 rokov, koniec 70 rokov, bez viazanosti využitia peňazí.

Poistné je 2,90 € mesačne/34,80 € ročne.

Produkt je vhodný pre klienta a zodpovedá jeho potrebám.

##### • Istota platieb Plus

- 1) **Min. 29-dňová PN** ako pre Istotu platieb vyššie, krytie zvýšené na **150 € mesačne** a
- 2) **Strata príjmu v prípade ošetrovania člena rodiny** už po 29 dňoch trvania, krytie **150 €** mesačne až počas 12 mesiacov:
  - Ošetrovateľom môže byť: poistený OP ale aj manžel/ manželka, alebo druh/družka,
  - Ošetrovaným môže byť: manžel/ manželka, vlastné dieťa, osvojenec, dieťa zverené do pestúnskej starostlivosti alebo opatery, vlastný rodič, rodič alebo vlastné alebo osvojené dieťa manžela, súrodenc, adoptívny rodič, poručník alebo pestún alebo druh/ družka

Poistné je 3,90 € mesačne/46,80 € ročne.

Produkt je vhodný pre klienta a zodpovedá jeho potrebám.

##### • Istota platieb Komplet

- 1) **Min. 29-dňová PN, krytie 120 € mesačne** a
- 2) **Strata príjmu v prípade ošetrovania člena rodiny** už po 29 dňoch trvania, krytie 120€ mesačne až počas 12 mesiacov a
- 3) **Strata príjmu v prípade straty zamestnania/ skončenia alebo prerušenia podnikania SZČO** po 29 dňoch evidencie na UPSVAR a krytie 120 € mesačne až počas 12 mesiacov a
- 4) **Strata príjmu v prípade trvalej invalidity (nad 70 %) - jednorazová výplata 12-násobku (1 440 €)**

Poistné je 6,90 € mesačne/82,80 € ročne.

Produkt je vhodný pre klienta a zodpovedá jeho potrebám.

#### - Vyhlásenie o vhodnosti poistného produktu

Na základe vyššie zistených a zaznamenaných požiadaviek a potrieb klienta, jeho znalosti týkajúcej sa finančných služieb, s ohľadom na povahu finančnej služby, Sprostredkovateľ odporúča poistný produkt: \_\_\_\_\_.

Klient súhlasí s poskytnutím informácií a dokumentov týkajúcich sa poisťníka a poistenia prostredníctvom e-mailu alebo písomne s tým, že takúto formu poskytnutia informácií považuje za dostatočnú.

Klient má iné požiadavky a potreby sa rozhodol ponuku finančných služieb nevyužiť.

#### IV. Vyhlásenie klienta

Klient bol oboznámený so skutočnosťou, že dohodu o využívaní zákaznického poistného programu ZSE Služby pre domov mu poskytuje poisťník, ktorý uzatvoril skupinovú poistnú zmluvu s poisťovateľom INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A. člen skupiny AXA, vystupujúcim aj pod označením AXA Assistance. Klient sa oboznámil s informáciami poskytovanými potenciálnemu klientovi a klientovi pred uzatvorením Dohody ZSE Služby pre domov o využívaní zákaznického poistného programu ZSE Služby pre domov, pričom ich obsahu porozumel. Klient berie na vedomie, že má právo kedykoľvek požiadať o poskytnutie akýchkoľvek informácií, údajov a dokumentov týkajúcich sa finančného sprostredkovania v písomnej forme. Klient dostal všetky informácie potrebné na prijatie rozhodnutia týkajúceho sa finančnej služby v dostatočnom časovom predstihu pred uzavretím zmluvy o využívaní zákaznického poistného programu ZSE Služby pre domov. Klient bol oboznámený s rizikami spojenými s odporúčanými i zvolenými finančnými službami, porozumel im a je schopný tieto riziká zvládnuť. Klient si je vedomý svojej finančnej situácie a finančných záväzkov, ktoré mu budú vyplývať zo sprostredkovanej finančnej služby. Všetky údaje, ktoré klient poskytol poisťníkovi, a ktoré sú uvedené v tomto zázname, sú pravdivé, úplné, správne a aktuálne. Klient bol oboznámený s kategorizáciou klientov v zmysle § 5 zákona o finančnom sprostredkovaní. Klient nebol pri poskytovaní údajov a uskutočňovaní vyhlásení a súhlasov zo strany poisťníka nijakým spôsobom ovplyvňovaný a boli mu zo strany poisťníka poskytnuté jednoznačné, vyčerpávajúce, presné a zrozumiteľné informácie o odporúčaných i zvolených finančných službách.

Klient berie na vedomie, že ak neposkytol niektoré vstupné informácie podľa § 35 Zákona o finančnom sprostredkovaní, má sa za to, že takéto informácie poskytnúť odmieta. Klient berie na vedomie, že ak odmietol poskytnúť vstupné informácie podľa § 35 zákona o finančnom sprostredkovaní, nie je možné určiť, či sú finančné služby podľa tohto záznamu pre klienta vhodné. Klient berie na vedomie, že ak nesúhlasí s odporúčaním sprostredkovateľa a má napriek tomu záujem o finančnú službu podľa tohto záznamu, poisťník nenesie zodpovednosť za neprimeranosť rizík a nevhodnosť zvolenej finančnej služby.

#### V. Poučenie klienta

Záznam o potrebách klienta bol vyhotovený na základe údajov, informácií, vyhlásení a súhlasov poskytnutých na osobnom stretnutí alebo telefonicky s klientom, resp. jeho zástupcom, alebo na základe údajov a informácií vyplnených, ako aj vyhlásení a súhlasov poskytnutých prostredníctvom elektronického formulára, týkajúceho sa ponuky finančných služieb. Klient je povinný pozorne si tento záznam preštudovať a oboznámiť sa s jeho obsahom. Ak niektoré údaje, informácie, vyhlásenia alebo súhlasy obsiahnuté v tomto zázname nezodpovedajú skutočnosti, alebo ich podľa svojho vedomia neuskutočnil, poisťník mu neodporúča uzatvoriť zmluvu o poskytnutí finančnej služby a žiada ho, aby bezodkladne kontaktoval poisťníka. Uvedené platí aj v prípade, ak má klient pocit, že niektoré informácie a poučenia nedostal v dostatočnom časovom predstihu pred uzatvorením zmluvy o využívaní zákaznického poistného programu ZSE Služby pre domov, alebo ich dostal v nedostatočnej forme. Klient má však právo kedykoľvek požiadať o poskytnutie akýchkoľvek informácií, údajov a dokumentov, týkajúcich sa finančného sprostredkovania, ako aj tohto záznamu v písomnej forme. Klient uzatvorením Dohody ZSE Služby pre domov o využívaní zákaznického poistného programu ZSE Služby pre domov, resp. zaplatením prvého poistného na jej základe potvrdzuje všetky informácie, údaje, vyhlásenia, súhlasy a iné skutočnosti uvedené v tomto zázname. Ak klient nie je stotožnený s akoukoľvek informáciou, údajom, vyhlásením, súhlasom alebo inou skutočnosťou obsiahnutou v tomto zázname, avšak zmluvu o poskytnutí finančnej služby napriek tomu uzatvorí, činí tak výlučne na vlastnú zodpovednosť.

# Informácie o ochrane osobných údajov zákazníkov

V súvislosti s poskytovaním našich produktov a služieb, ako aj produktov a služieb našich partnerov, získavame osobné údaje odberateľov elektriny, odberateľov plynu, iných zákazníkov, osôb, ktorým poskytujeme služby ako dodávateľ poslednej inštancie, návštevníkov našich webových stránok, používateľov našich aplikácií a ďalších fyzických osôb (ďalej len „**zákazníci**“ alebo „**zákazník**“). Chceme, aby naši zákazníci mali prehľad o tom, aké osobné údaje používame, čo s nimi robíme, komu ich poskytujeme a tiež rozumeli svojim právam, prostredníctvom ktorých môžu vykonávať kontrolu nad spracúvaním svojich osobných údajov.

Tento dokument poskytuje informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov zákazníkov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 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 „**GDPR**“) a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon**“).

Informácie uvedené v tomto dokumente platia v prípadoch, keď spracúvame osobné údaje ako prevádzkovateľ. V prípade, že vystupujeme ako sprostredkovateľ poverený iným prevádzkovateľom (napr. v prípade asistenčných služieb), relevantné informácie o ochrane osobných údajov sú uvedené v samostatnej informácii alebo vyhlásení.

## I. Základné pojmy

Sme presvedčení, že viac informácií prispieva k lepšiemu porozumeniu pravidiel spracúvania osobných údajov. V nasledujúcej časti preto uvádzame vysvetlenie najdôležitejších pojmov používaných v súvislosti s ochranou osobných údajov.

**Osobné údaje** – sú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby; identifikovateľná fyzická osoba je osoba, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre fyzickú, fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu tejto fyzickej osoby.

**Dotknutá osoba** – je identifikovaná alebo identifikovateľná fyzická osoba, ktorej sa osobné údaje týkajú. Za dotknutú osobu sa považujú všetci zákazníci ZSE, ktorí sú fyzickými osobami (vrátane podnikateľov - SZČO).

**Prevádzkovateľ** – je subjekt, ktorý určuje podmienky spracúvania osobných údajov a zodpovedá za spracúvanie osobných údajov.

**Sprostredkovateľ** – znamená subjekt, ktorý spracúva osobné údaje v mene prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ môže poveriť sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov bez súhlasu dotknutej osoby, musí sa však presvedčiť o tom, že sprostredkovateľ poskytuje dostatočné záruky na zabezpečenie súladu spracúvania osobných údajov s GDPR.

**Spracúvanie** – predstavuje operácie/činnosti vykonávané s osobnými údajmi, napríklad získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, štruktúrovanie, uchovávanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehládanie, využívanie, poskytovanie prenosom, šírením alebo poskytovaním iným spôsobom, preskupovanie alebo kombinovanie, obmedzenie, vymazanie alebo likvidácia, pričom nezáleží na tom, či sa vykonávajú automatizovane alebo manuálne.

**Profilovanie** – je akákoľvek forma automatizovaného spracúvania osobných údajov, ktoré pozostáva z použitia týchto osobných údajov na vyhodnotenie určitých osobných aspektov týkajúcich sa fyzickej osoby, predovšetkým analýzy alebo predvídania aspektov dotknutej fyzickej osoby súvisiacich s majetkovými pomermi, osobnými preferenciami, záujmami, spoľahlivosťou, správaním, polohou alebo pohybom.

## II. Zodpovednosť za spracúvanie osobných údajov

Spoločnosť ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 3978/B (len „**ZSE**“ alebo „**my**“ v príslušnom gramatickom tvare), e-mail: kontakt@zse.sk, Zákaznícka linka: 0850 111 555 (zo zahraničia volajte: +421 232 101 933), www.zse.sk

spracúva osobné údaje zákazníkov v rozsahu a za podmienok uvedených v tomto dokumente a ako prevádzkovateľ zodpovedá za ich ochranu a spracúvanie. Pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, ZSE taktiež nesie zodpovednosť za spracúvanie osobných údajov sprostredkovateľmi, ktorých na tento účel poverila.

## III. Podmienky spracúvania osobných údajov

### 3.1 Kategórie osobných údajov

V závislosti od konkrétneho účelu spracúvania a právneho základu spracúvame nasledujúce kategórie osobných údajov (konkrétny rozsah osobných údajov využívaných na príslušný účel je uvedený v bode 3.2):

- identifikačné údaje (meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, údaje z dokladov totožnosti, IČO, údaje o zápise v registri alebo inej evidencii), vrátane údajov uvedených v kvalifikovanom certifikáte podpisovateľa;
- kontaktné údaje (adresa trvalého bydliska, adresa miesta podnikania, korešpondenčná adresa, telefónne číslo, faxové číslo, e-mailová adresa);
- údaje o bankovom spojení;
- informácie o odbernom mieste (adresa odberného miesta, kategória odberného miesta, číslo miesta spotreby, EIC kód);
- informácie o spotrebe energií;
- informácie o fakturovaných alebo inkasovaných sumách;
- informácie o využívaní produktov (najmä druh využívaných produktov, spôsob využívania produktov, informácie o plneniach poskytnutých zo zmluvy);
- iné údaje poskytnuté zákazníkom v súvislosti s využívaním produktov, riešením zákazníckych požiadaviek, reklamácií alebo v rámci inej komunikácie;
- pridelené identifikátory (zákaznícke číslo, číslo zmluvného účtu);
- prihlasovacie údaje do Online účtu (e-mail, heslo);
- zvukové nahrávky hovorov;
- informácie o kompenzačných platbách;
- informácie o výške pohľadávok a ďalšie informácie potrebné pre posúdenie kreditného rizika a platobnej schopnosti získané z verejne dostupných zdrojov;
- informácie o aktivitách používateľa v Online účte (preferencie a záujmy používateľa);
- informácie o interakcii a spätnej väzbe zákazníka (prezretie určitej ponuky, prejavenie záujmu o určitý produkt, skúsenosti s produktom, požiadavky, sťažnosti, reklamácie, kontaktná história, informácie o zaradení do kampaní);
- digitálny vlastnoručný podpis zachytávajúci rýchlosť, zrýchlenie, prítlak, sklon a zakrivenie podpisu;
- ďalšie údaje potrebné na plnenie zákonných požiadaviek a obhajovanie, uplatňovanie a preukazovanie právnych nárokov;
- osobné údaje zverejnené vo verejne dostupných registroch (napr. FINSTAT alebo Zoznam telefónnych čísel pre zamedzenie nevyžiadaných marketingových volaní);
- rodné číslo;
- cookies;
- informácie o zariadení, najmä IP adresa, operačný systém a platforma, informácie o správaní na internetových stránkach a v aplikáciách.

### 3.2 Právny základ a účel použitia osobných údajov

Osobné údaje zákazníkov používame, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy, resp. v rámci predzmluvných vzťahov, ak nám ich použitie ukladajú právne predpisy, ak je to nevyhnutné na ochranu našich oprávnených záujmov alebo ak nám zákazníci udelili platný súhlas.

Spracúvanie údajov na základe súhlasu sa vyznačuje dobrovoľnosťou, čo znamená, že zákazník ako dotknutá osoba má právo súhlas kedykoľvek odvolať. V takom



pripade prestaneme osobné údaje používať a ak neexistuje iný právny základ pre ich použitie alebo uchovávanie, bez zbytočného odkladu ich zlikvidujeme.

Poskytnutie a spracúvanie osobných údajov na účely plnenia zmluvy a predzmluvných vzťahov predstavuje zmluvnú požiadavku. Ak nemáme k dispozícii osobné údaje v potrebnom rozsahu (najmä na overenie totožnosti a získanie údajov potrebných pre plnenie zmluvy), nemôžeme pristúpiť k uzatvoreniu zmluvy.

Chceme chrániť určité záujmy, ktoré sú dôležité pre výkon našej činnosti (napr. vymáhať neuhradené platby, obhajovať iné právne nároky, budovať vzťah s našimi zákazníkmi a zvyšovať ich spokojnosť), pričom na tento účel používame osobné údaje zákazníkov. Vždy dbáme na to, aby naše oprávnené záujmy neboli neprimerané. Ak napriek tomu majú zákazníci obavu, že spracúvanie prevažuje nad ich základnými právami a slobodami, môžu voči nemu namietat'.

Osobné údaje spracúvame a poskytujeme iným subjektom aj v prípadoch, kedy na to existuje zákonná požiadavka ustanovená právnymi predpismi.

Získané osobné údaje môžu byť následne spracúvané na štatistické účely alebo iné účely, ktoré môžu byť považované za náš oprávnený záujem, avšak vždy len za podmienky, že ďalšie spracúvanie je zlučiteľné s pôvodným účelom spracúvania, pričom ZSE zabezpečí, aby boli použité osobné údaje len v nevyhnutnej miere.

### 3.2.1 Plnenie zmluvy a predzmluvné vzťahy

ZSE spracúva osobné údaje v rámci predzmluvných vzťahov (napr. ak zákazník prejaví záujem o bližšie informácie k produktu alebo si produkt objedná a je potrebné pripraviť zmluvu), na uzatvorenie, plnenie, zmenu a ukončenie zmluvy v súlade s právnymi predpismi, dodávku elektriny, plynu a ďalších tovarov alebo služieb v závislosti od predmetu zmluvy, zabezpečenie distribúcie energií a ostatných distribučných služieb vrátane poskytovania súvisiacich informácií prevádzkovateľovi distribučnej sústavy a prevádzkovateľovi distribučnej siete, informovanie o odstávkach energií, fakturáciu, udelenie plnej moci v procese zmeny dodávateľa energií, správu zmluvného účtu, spracovanie mandátu na inkaso v SEPA, odovzdanie výhier zo zákazníckych súťaží, vybavenie požiadaviek zákazníka a komunikáciu so zákazníkom v ďalších záležitostiach týkajúcich sa zmluvy.

Na tento účel používame kategórie osobných údajov uvedené v bode 3.1 písm. a) – i), pričom presný rozsah spracúvaných údajov vyplýva z príslušnej zmluvnej dokumentácie a ďalších dokumentov. Ak sa v súvislosti s využitím kvalifikovaného elektronického podpisu spracúvajú osobné údaje podpisujúceho, vyžadujeme, aby kvalifikovaný certifikát obsahoval ako atribút aspoň údaje v rozsahu meno a priezvisko podpisujúceho. Uvádzanie rodného čísla podpisujúceho v kvalifikovanom certifikáte sa nevyžaduje na dosiahnutie účelu spracúvania.

Doba spracúvania osobných údajov je vymedzená trvaním zmluvného vzťahu. Po ukončení zmluvy osobné údaje naďalej uchováваме a spracúvame na účely plnenia zákonných povinností a našich oprávnených záujmov, a to v súlade s registratúrnym poriadkom a registratúrnym plánom až po dobu 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu, pokiaľ v budúcnosti nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje dlhšiu dobu (napr. z dôvodu prebiehajúceho súdneho sporu alebo iného konania). Osobné údaje budú použité len na splnenie účelov spracúvania pretrvávajúcich aj po ukončení zmluvného vzťahu a nebudeme ich používať iným spôsobom.

### 3.2.2 Zákonná povinnosť

V rámci plnenia povinností ustanovených právnymi predpismi spracúvame osobné údaje (vrátane ich poskytovania iným subjektom) najmä na nasledujúce účely:

- riešenie súdnych sporov (zákon č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok, zákon č. 162/2015 Z. z. Správny súdny poriadok a súvisiace predpisy),
- riešenie sporov mediáciou (zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a súvisiace predpisy),
- poskytovanie informácií na účely trestného konania (zákon č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok, zákon č. 171/1993 Zb. o Policajnom zbere a súvisiace

- predpisy),
- poskytovanie informácií potrebných na zistenie skutkového stavu (zákon č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok a súvisiace predpisy),
- alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov),
- alternatívne riešenie nesporebiteľských sporov (zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach),
- riešenie exekúcií (zákon č. 59/2018 Z. z. Exekučný poriadok),
- konkurzy a reštrukturalizácie (zákon č. 7/2005 Z. z. o konkurzoch a reštrukturalizáciách),
- správa registratúry – evidovanie, tvorba, ukladanie, ochrana registratúrnych záznamov, prístup k nim a zabezpečenie ich vyradovania (zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach),
- riešenie správnych konaní (zákon č. 71/1967 Zb. správny poriadok a súvisiace predpisy),
- konanie o priestupkoch (zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch a súvisiace predpisy),
- riešenie reklamácií,
- vybavovanie žiadostí dotknutých osôb o uplatnenie práv podľa GDPR a Zákona,
- oznámenie porušenia ochrany osobných údajov podľa nariadenia GDPR a Zákona,
- spracovanie účtovných dokladov (zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve, zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty),
- správa daní (zákon č. 563/2009 Z. z. Daňový poriadok, zákon č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov),
- evidencia sťažností odberateľov elektriny/plynu v domácnosti (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- evidencia odberateľov elektriny v domácnosti (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- sprístupňovanie informácií poskytovateľovi energetickej služby (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- poskytovanie informácií odberateľovi (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- poskytovanie informácií zúčtovateľovi odchýlok (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- evidencia a vyhodnotenie štandardov kvality, úhrada kompenzačných platieb (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike, vyhláška č. 236/2016 Z. z. štandardy kvality prenosu, distribúcie a dodávky a vyhláška č. 278/2012 Z. z. štandardy kvality, prepravy, distribúcie a dodávky plynu),
- oznamovanie zraniteľných odberateľov prevádzkovateľovi distribučnej siete/sústavy (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a súvisiace predpisy),
- dodávka elektriny ako dodávateľ poslednej inštancie (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike, vyhláška č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a plynom),
- poskytovanie informácií vyberateľovi úhrady koncesionárskych poplatkov (zákon č. 340/2012 Z. z. o úhrade za služby verejnosti poskytované rozhlasom a televíziou),
- vykonávanie činnosti samostatného finančného agenta (zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve),
- vybavovanie podnetov v súvislosti s oznamovaním kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti (zákon č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti),
- overovanie uvedenia telefónneho čísla v Zozname telefónnych čísel pre zamedzenie nevyžiadaných marketingových volaní (zákon č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách) a ukladanie dôkazu o udelenom súhlase, jeho odvolaní alebo o uplatnenej námietke,
- plnenie príslušných zákonných alebo regulačných požiadaviek v osobitných prípadoch podľa ďalších právnych predpisov.

Na tento účel používame kategórie osobných údajov uvedené v bode 3.1 písm. a) – l), p) a q), pričom presný rozsah osobných údajov vyplýva z príslušných

právných predpisov a konkrétnej situácie. V prípade vykonávania činnosti samostatného finančného agenta sme na základe zákona oprávnení spracúvať aj rodné číslo.

Doba spracúvania osobných údajov vychádza z príslušných právnych predpisov. Pokiaľ v konkrétnom prípade nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje po dlhšiu dobu, sú údaje uchovávané najdlhšie 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.

Osobné údaje sú poskytované orgánom verejnej moci a ďalším oprávneným osobám podľa príslušných právnych predpisov. Ide najmä o súdy, advokátov, exekútorov, notárov, správcov konkurznej podstaty, mediátorov, orgány činné v trestnom konaní, správcu dane, banky, organizátora krátkodobého trhu s elektrinou, okresné úrady, Úrad na ochranu osobných údajov SR, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Slovenskú inovačnú a energetickú agentúru, Slovenskú obchodnú inšpekciu, Ministerstvo vnútra SR, Rozhlas a televíziu Slovenska a Národnú banku Slovenska.

### 3.2.3 Oprávnený záujem

Oprávnený záujem predstavuje základ pre spracúvanie osobných údajov vtedy, keď sledujeme určité pre nás dôležité záujmy, pričom spracúvanie osobných údajov sa vyžaduje na ochranu a plnenie týchto záujmov. Keďže sa na použitie údajov zákazníkov nevyžaduje udelenie predchádzajúceho súhlasu, spracúvanie osobných údajov sa musí uskutočňovať primeraným spôsobom, ktorý môžu dotknuté osoby očakávať v súvislosti so vzťahom voči ZSE a tak, aby nedochádzalo k nadmernému zásahu do záujmov a základných práv dotknutých osôb.

**Proti spracúvaniu údajov na účely oprávnených záujmov máte právo uplatniť námietku.** V takom prípade môžeme ďalej spracúvať vaše osobné údaje, len pokiaľ preukážeme nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad vašimi záujmami, právami a slobodami.

ZSE spracúva osobné údaje na účely oprávnených záujmov, ktorými sú najmä:

- ochrana majetku a majetkových práv,
- preukazovanie dodržiavania zákonných a zmluvných povinností,
- zabezpečenie a zvyšovanie kvality služieb,
- starostlivosť o zákazníkov, budovanie vzťahu so zákazníkmi a zvyšovanie spokojnosti zákazníkov,
- ponuka produktov a služieb,
- budovanie značky a dobrej povesti.

Na tieto účely sú osobné údaje spracúvané najmä v nasledujúcich prípadoch:

- a) Evidencia žiadostí dotknutých osôb o uplatnenie práv. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), h), a to po dobu 5 rokov od vybavenia žiadosti.
- b) Uplatňovanie, obhajovanie a preukazovanie právnych nárokov (napr. upomínanie pohľadávok v omeškaní, vymáhanie pohľadávok, náhrady škody, vydanie bezdôvodného obohatenia), vrátane poistenia pohľadávok. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – l), p), q) a r). Doba uchovávania sa odvíja od zákonných premlčacích lehôt. Pokiaľ neexistuje odôvodnený predpoklad dlhšieho uchovávania v konkrétnom prípade, sú údaje zlikvidované po uplynutí 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.
- c) Evidencia došlej a odoslanej korešpondencie. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a b). Doba uchovávania predstavuje 5 rokov od prijatia, resp. odoslania korešpondencie.
- d) Správa a evidencia zmlúv a iných dohôd. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – d), i) v závislosti od konkrétneho dokumentu. Údaje sú uchovávané najdlhšie 10 rokov od ukončenia zmluvy.
- e) Priamy marketing – informácie o ponukách vlastných tovarov a služieb v prípadoch, kedy existuje predpoklad, že tieto informácie zákazníka zaujímajú, nakoľko využíva alebo využíval podobný produkt alebo službu. Zákazníci majú možnosť voči spracúvaniu osobných údajov na účely

priameho marketingu kedykoľvek namietať; v prípade námietky nebudú osobné údaje ďalej použité na priamy marketing. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b) a g). Osobné údaje sú uchovávané najdlhšie po dobu trvania zmluvného vzťahu (tzn. priamy marketing sa neuskutočňuje vo vzťahu k bývalým zákazníkom).

- f) Priamy marketing – informácie o produktoch a službách našich partnerov (napríklad balíka služieb, v ktorom je zahrnuté aj poistenie) v prípadoch, kedy existuje predpoklad, že tieto informácie zákazníka zaujímajú, pretože využíva produkt alebo službu, ku ktorému sa viažu. Zákazníci majú možnosť voči spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu kedykoľvek namietať; v prípade námietky nebudú osobné údaje ďalej použité na priamy marketing. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b) a g). Osobné údaje sú uchovávané najdlhšie po dobu trvania zmluvného vzťahu (tzn. priamy marketing sa neuskutočňuje vo vzťahu k bývalým zákazníkom).
- g) Riešenie reakcií používateľov prostredníctvom sociálnych sietí. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a obsah komunikácie.
- h) Analýza skúseností zákazníkov s produktami a službami ZSE a ich hodnotenie za účelom optimalizovania a zvyšovania kvality poskytovaných služieb a spokojnosti zákazníkov v prípadoch, kedy zákazníci vzhľadom na zmluvný vzťah so ZSE môžu primerane očakávať, že budú kontaktovaní (napr. zákazníci, ktorí v nedávnom období riešili reklamáciu, kontaktovali Zákaznícku linku, začali využívať nový produkt alebo službu alebo využili niektoré z výhod, ktoré im služba alebo produkt ponúka, či zákazníci, ktorí sa rozhodli ukončiť zmluvný vzťah so ZSE). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), g), h), o) a v prípade fyzických osôb – podnikateľov aj podľa písm. r). Osobné údaje sú uchovávané do vyhodnotenia analýzy.
- i) Zasielanie blahoželaní a iných nemarketingových informácií pri osobitných príležitostiach ako napr. najvýznamnejšie sviatky v roku, meniny, narodeniny. Spracúvané sú osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, deň a mesiac narodenia, e-mailová adresa. Osobné údaje sú spracúvané počas trvania zmluvného vzťahu.
- j) Organizovanie súťaží pre zákazníkov, ich vyhodnotenie a vyhlásenie výsledkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d), i), pričom konkrétny rozsah údajov sa môže odlišovať v závislosti od druhu súťaže. Osobné údaje budú spracúvané do vyhodnotenia súťaže a vyhlásenia výsledkov. Osobné údaje výhercov, ktorí si prevezmú výhry, sa ďalej spracúvajú aj na účely plnenia zmluvy (pozri bod 3.2.1) a plnenia zákonných povinností (pozri bod 3.2.2).
- k) Spotrebiteľské súťaže na sociálnych sieťach. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), informácie v kontexte konkrétnej súťaže (napr. odpoveď na súťažnú otázku) a informácie o prípadnej výhre. Osobné údaje výhercov, ktorí si prevezmú výhry, sa ďalej spracúvajú aj na účely plnenia zmluvy (pozri bod 3.2.1) a plnenia zákonných povinností (pozri bod 3.2.2).
- l) Posúdenie kreditného rizika, hodnotenie platobnej schopnosti zákazníka, predchádzanie podvodom a inému konaniu poškodzujúcemu záujmy ZSE. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), m) a v prípade fyzických osôb – podnikateľov aj podľa písm. r). Údaje sú uchovávané maximálne po dobu 5 rokov od ukončenia posledného zmluvného vzťahu so ZSE.
- m) Identifikácia a riešenie anomálií v procesoch a systémoch týkajúcich sa zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d), e), g), i), j). Osobné údaje sú spracúvané počas trvania zmluvného vzťahu zákazníka a ZSE.
- n) Štatistické účely. Spracúvajú sa adresné údaje a údaje týkajúce sa zmluvného vzťahu so ZSE, a to len v odôvodnených prípadoch a v nevyhnutnej miere, pričom výstupy obsahujúce štatistické údaje neobsahujú osobné údaje.

Údaje sú spracúvané počas prípravy štatistických údajov.

- o) Aktualizácia kontaktných údajov zákazníkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a b).
- p) Informovanie prevádzkovateľa distribučnej sústavy o aktuálnych kontaktných údajoch zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a b).
- q) Spracúvanie údajov z inteligentných meračov v súvislosti s plnením povinností ustanovených právnymi predpismi alebo na základe žiadosti zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b) a e).
- r) Zasielanie pripomienky platieb zákazníkom pred dátumom splatnosti. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d) a f).
- s) Spracúvanie nepriradených platieb v prípade, ak nastala chyba pri riadnom zúčtovaní platby (napríklad neuvedením variabilného symbolu). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d) a f).
- t) Informačná a sieťová bezpečnosť. Cieľom tohto spracúvania je ochrana a bezpečnosť našich informačných systémov, aplikácií a ochrana osobných údajov našich zákazníkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), i) j), n) a u).
- u) Prispôbenie obsahu internetových stránok, optimalizácia ich funkčnosti a analýza návštevnosti. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. n), o), t) a u).
- v) Vývoj informačných systémov a testovanie ich funkčnosti. Na tento účel sa môžu v primeranej miere použiť osobné údaje v rozsahu podľa bodu 3.1 písm. a) až u).
- w) Overenie identity zákazníka pri komunikácii na diaľku. Aby sme zabezpečili, že osobné údaje zákazníka nebudú poskytnuté neoprávnenej osobe, overujeme totožnosť komunikujúcej osoby v rozsahu podľa bodu 3.1 písm. a), b), d) a i).

### 3.2.4 Súhlas so spracúvaním osobných údajov

Súhlas so spracúvaním osobných údajov sa vyžaduje, pokiaľ spracúvanie nie je možné uskutočniť na niektorom z vyššie uvedených právnych základov. Zákazník ako dotknutá osoba môže súhlas vyjadriť rôznymi spôsobmi, najmä písomne, ústne či elektronickými prostriedkami (napr. označenie políčka vo webovom formulári).

Súhlas sa vyznačuje predovšetkým tým, že musí byť slobodný (dotknutá osoba nesmie byť nútená ho udeliť) a dobrovoľný. Dobrovoľnosť znamená, že udelený súhlas možno kedykoľvek odvolať, a to rovnako jednoduchým spôsobom, akým bol súhlas poskytnutý (čo však neznamená, že musí ísť nevyhnutne o totožný spôsob). Ak dôjde k odvolaniu súhlasu, osobné údaje nesmú byť ďalej spracúvané a musia sa zlikvidovať (za predpokladu, že neexistuje iný účel spracúvania založený na inom právnom základe). Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonosť spracúvania uskutočneného pred odvolaním súhlasu.

Údaje sú uchovávané počas trvania platného súhlasu, tzn. do uplynutia doby, na ktorú je súhlas udelený alebo do jeho odvolania.

ZSE spravidla spracúva osobné údaje zákazníkov na základe poskytnutia platného súhlasu na nasledujúce účely:

- Poskytovanie informácií o vlastných produktoch a službách ZSE, ako aj produktoch a službách našich partnerov (reklamné kampane, mimoriadne ponuky, zľavy, akcie) poštou, telefonicky alebo e-mailom. Zákazníkovi sú poskytované len všeobecné informácie bez individuálneho zamerania. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a b).
- Poskytovanie informácií o vlastných produktoch a službách ZSE, ako aj produktoch a službách našich partnerov (reklamné kampane, mimoriadne ponuky, zľavy, akcie) prispôbené individuálnym záujmom zákazníka na základe analýzy informácií o využívaní produktov a služieb, preferencií a záujmov zákazníka (napr. prezretie určitej ponuky, prejavenie záujmu

o produkt a pod.). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), e), g), n), o). S cieľom poskytnúť zákazníkovi personalizované informácie, môžu byť údaje profilované (bližšie k profilovaniu pozri bod 3.4). Poskytovanie informácií o vlastných produktoch a službách ZSE, ako aj produktoch a službách našich partnerov (reklamné kampane, mimoriadne ponuky, zľavy, akcie) prispôbené individuálnym záujmom zákazníka na základe analýzy informácií o využívaní produktov a služieb, preferencií a záujmov zákazníka (napr. prezretie určitej ponuky, prejavenie záujmu o produkt a pod.). Aby boli tieto informácie pre zákazníka zaujímavé a zodpovedali jeho individuálnym záujmom, používame inteligentné technológie, ktoré dokážu spojiť informácie získané počas návštevy našich stránok s informáciami o zákazníkovi a následne ich analyzovať. Takýmto spôsobom dokážeme hodnotiť správanie a lepšie pochopiť, čo zákazníka zaujíma. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), e), g), n), o) a u). S cieľom poskytnúť zákazníkovi personalizované informácie, môžu byť údaje profilované (bližšie k profilovaniu pozri bod 3.4).

- Registrácia do Online účtu – Zákazníckej zóny na [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. j). Údaje sú uchovávané počas trvania platného súhlasu, najdlhšie však do zrušenia registrácie.
- Podpisovanie dokumentov v elektronickej forme s využitím digitálneho vlastnoručného podpisu zákazníka na základe výslovného súhlasu. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. p). Aj v prípade odvolania súhlasu môžu byť údaje použité na účely uplatňovania, obhajovania a preukazovania právnych nárokov alebo pri výkone súdnej právomoci.
- Overenie kreditného rizika zákazníka v Nebankovom registri klientskych informácií. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), m) a s).

Ukladanie cookies na koncovom zariadení návštevníka našich webových stránok. Internetové stránky prevádzkované ZSE používajú cookies a podobné technológie (ďalej len „cookies“). Cookies sú súbory, ktoré server uloží do prehliadača na zariadení návštevníka pri vstupe na internetovú stránku alebo počas používania internetovej stránky. Cookies umožňujú napr. zber údajov o používaní stránok, údajov o voľbách, výberoch či nastaveniach stránok uskutočnených návštevníkmi. Viac informácií o používaní cookies nájdete v podmienkach používania cookies umiestnených na príslušnej internetovej stránke.

Zákazník môže udeliť aj iný súhlas, ktorý nie je uvedený v tomto zozname, na špecifické spracúvanie osobných údajov alebo ich poskytnutie inej osobe.

### 3.3 Zdroj osobných údajov

ZSE získava osobné údaje predovšetkým priamo od zákazníkov ako dotknutých osôb, prevádzkovateľa distribučnej sústavy a prevádzkovateľa distribučnej siete, zabezpečujúcich distribúciu elektriny a plynu na vymedzenom území a súvisiace služby, od orgánov verejnej moci a ďalších osôb uvedených v bode 3.2.2 a z verejne dostupných zdrojov. Ak je potrebné získať osobné údaje od inej fyzickej osoby, požadujeme predchádzajúci písomný súhlas dotknutej osoby, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak.

### 3.4 Automatizované rozhodovanie, profilovanie

ZSE vykonáva automatizované individuálne rozhodovanie bez ľudského zásahu, ktoré by malo na zákazníkov právne účinky alebo podobne významný vplyv, iba v súvislosti s overením splnenia stanovených podmienok pre zákazníkom vybraný spôsob financovania produktu. Účelom takého spracúvania je hodnotenie dôveryhodnosti a platobnej schopnosti zákazníka na základe údajov evidovaných v registroch NRKI a SRBI. Viac informácií o tomto spracúvaní je uvedených v dokumente Osobitné podmienky spracúvania osobných údajov na účely posúdenia kreditného rizika a hodnotenia platobnej schopnosti.

Na účely priameho marketingu zaraďujeme zákazníkov do segmentov.

V niektorých prípadoch analyzujeme získané informácie a zaraďujeme zákazníkov do určitých kategórií, ktoré nám podľa stanovených kritérií umožňujú hodnotiť ich správanie a predvídať aspekty súvisiace s osobnými preferenciami a záujmami. Týmto spôsobom vytvárame profily osôb a získané údaje dopĺňame o ďalšie odvodené údaje (napr. ak si zákazník prezrel ponuku plynu, bude zaradený do profilu „záujemcovia o plyn“). V týchto prípadoch však nevykonávame automatizované individuálne rozhodovanie založené na profilovaní, ktoré by malo právne alebo podobne významné účinky (čl. 22 GDPR). Predmetom profilovania nie sú osobitné kategórie osobných údajov v zmysle čl. 9 GDPR.

### 3.5 Prenos osobných údajov

Prenos osobných údajov do tretích krajín (mimo EÚ/EHP) sa uskutoční len, ak tretia krajina podľa rozhodnutia Komisie (EÚ) zaručuje primeranú úroveň ochrany alebo ak prevádzkovateľ resp. sprostredkovateľ, ktorý je dovozcom údajov, poskytol primerané záruky ochrany osobných údajov (napr. prostredníctvom štandardných doložiek o ochrane údajov).

## IV. Prijemcovia údajov

Osobné údaje zákazníkov poskytujeme sprostredkovateľom, ktorých sme poverili ich spracúvaním v našom mene. Ide najmä o spoločnosti zo skupiny ZSE (www.skupinazse.sk), zmluvných predajcov, poskytovateľov služieb call centra, tlačiarne, poradenské spoločnosti a agentúry, inkasné spoločnosti, poskytovateľov IT služieb a ďalšie osoby, ktorých služby používame pri výkone našej činnosti. Sprostredkovateľov si starostlivo vyberáme tak, aby sme vedeli zabezpečiť právne požiadavky na ochranu údajov. ZSE poskytuje osobné údaje zákazníkov tiež doručovateľom, kuriérskym spoločnostiam, ako aj iným subjektom v rozsahu zákonom ustanovených povinností (pozri bod 3.2.2), na základe súhlasu dotknutej osoby alebo ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy v prospech dotknutej osoby.

## V. Práva dotknutej osoby a ich uplatnenie

### 5.1 Práva zákazníka

Zákazník ako dotknutá osoba má právo:

- kedykoľvek odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov,
- získať od ZSE potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa ho týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom, informácie o spracúvaní osobných údajov a kópiu údajov (za ďalšie kópie, o ktoré zákazník požiada, môže ZSE účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom),
- aby ZSE bez zbytočného odkladu opravila nesprávne osobné údaje, ktoré sa ho týkajú,
- právo na vymazanie tzn. právo dosiahnuť u ZSE bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, a ZSE je povinná bez zbytočného odkladu vymazať osobné údaje, ak sú splnené podmienky ustanovené v čl. 17 GDPR,
- na obmedzenie spracúvania osobných údajov v prípadoch ustanovených v čl. 18 GDPR,
- právo na prenosnosť údajov tzn. právo získať osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol ZSE, a to v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak sú splnené podmienky uvedené v čl. 20 GDPR,

- kedykoľvek namietať z dôvodov týkajúcich sa jeho konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týka, ktoré je vykonávané na základe oprávneného záujmu vrátane namietania proti profilovaniu,
- právo na to, aby sa naňho nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa ho týkajú alebo ho podobne významne ovplyvňujú,
- právo domáhať sa ochrany svojich práv na príslušnom súde v zmysle čl. 78 GDPR,
- podať sťažnosť dozornému orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia, ak sa domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore s GDPR. Pre územie Slovenskej republiky je dozorným orgánom Úrad na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, tel.: +421 2 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

### 5.2 Možnosti uplatnenia práv

S cieľom chrániť práva zákazníkov a predchádzať prípadnému zneužitiu či úniku osobných údajov je možné práva dotknutej osoby uplatniť len nasledujúcimi spôsobmi:

- osobne na ktoromkoľvek ZSE Centre
- poštovou zásielkou zaslanou na adresu sídla alebo doručenu do podateľne ZSE
- e-mailom na adrese: kontakt@zse.sk

Súhlas so spracúvaním osobných údajov je možné odvolať aj na Zákazníckej linke. Pre akceptovanie žiadosti o uplatnenie práv je nevyhnutné dostatočne identifikovať žiadateľa a zrozumiteľne a jasne špecifikovať predmet žiadosti. V opačnom prípade bude žiadosť zamietnutá. Aby sme dotknutým osobám uľahčili prístup k ich právam, pripravili sme vzory žiadostí, ktoré dostupné na www.zse.sk.

V prípade práva na prístup k údajom, práva na prenosnosť a práva na výmaz údajov, ktorých zneužitie by mohlo mať zásadný dopad na práva a slobody dotknutej osoby, požadujeme, aby bol podpis žiadateľa na žiadosti zasielanej poštou alebo doručenej do podateľne úradne overený, resp. aby žiadosť zasielaná e-mailom bola podpísaná kvalifikovaným elektronickým podpisom žiadateľa. Pri osobnom podaní žiadosti tieto podmienky nemusia byť splnené, nakoľko si totožnosť overíme z predloženého dokladu totožnosti.

Ak právo dotknutej osoby uplatňuje na základe plnej moci iná osoba, požadujeme predloženie originálu plnej moci s úradne overeným podpisom splnomocniteľa, pričom plná moc nesmie byť staršia ako 6 mesiacov.

## VI. Zodpovedná osoba (data protection officer)

V prípade otázok alebo pripomienok týkajúcich sa ochrany osobných údajov sa môžete obrátiť na zodpovednú osobu, a to e-mailom na adresu: dpo@zse-energia.sk alebo poštou na ZSE Energia, a.s. – zodpovedná osoba, Čulenova 6, 816 47 Bratislava.

## VII. Záverečné ustanovenia

Tento dokument s účinnosťou od 1. apríla 2023 nahrádza informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov z decembra 2018.



## Informačný dokument o spracúvaní osobných údajov

Dovoľujeme si vás v stručnosti informovať o spôsobe spracúvania vašich osobných údajov v našej spoločnosti. Ďalšie podrobnosti nájdete na stránke [www.europ-assistance.cz](http://www.europ-assistance.cz) v sekcii Ochrana osobných údajov alebo vám ich radi poskytneme na vyžiadanie v našom sídle.

### Kto je prevádzkovateľom vašich údajov?

Prevádzkovateľom vašich údajov v prípade poistenia je poisťovateľ EUROP ASSISTANCE S.A., so sídlom na adrese 1, promenade de la Bonette – 92230 Gennevilliers, Francúzsko, spoločnosť registrovaná v Obchodnom registri v Nanterre pod číslom 451 366 405.

### Aké údaje o vás spracúvame?

Spracúvame tieto osobné údaje:

- vaše identifikačné a kontaktné údaje,
- údaje o produktoch, ktoré máte s nami uzatvorené,
- údaje z našej vzájomnej komunikácie, a to nezávisle od toho, akou formou komunikácia prebiehala,
- sociodemografické údaje (napr. vek),
- platobné údaje (napr. údaj o zaplatenom alebo dlžnom poistnom, číslo účtu a pod.),
- údaje o platobnej morálke, bonite a dôveryhodnosti,
- ďalšie špecifické údaje potrebné na realizáciu uzatvoreného poistenia.

### V akých situáciách budeme vaše údaje spracúvať?

#### Pred prístupím k skupinovej poistnej zmluve

Vaše osobné údaje sú nevyhnutné pre uzatvárané poistenie. Aby ste sa stali poistenými v rámci skupinovej poistnej zmluvy, potrebujeme nevyhnutne poznať vaše identifikačné údaje v tomto rozsahu: meno, priezvisko, dátum narodenia (rodné číslo) a adresa bydliska, v prípade fyzickej osoby podnikateľa tiež identifikačné číslo, ak bolo pridelené.

#### Plnenie zmluvy

Spracúvanie osobných údajov je tiež nevyhnutné pre náležitú správu poistnej zmluvy, likvidáciu poistných udalostí, poskytovanie poistného plnenia a asistenčných služieb a našu vzájomnú komunikáciu. Ďalšie údaje, ktoré spracúvame, súvisia s tým, aké produkty využívate a aké osobné údaje ste nám poskytli alebo ktoré sme zistili napríklad pri likvidácii poistnej udalosti.

#### Plnenie zákonných povinností

Povinnosť spracúvať vaše osobné údaje (v rôznom rozsahu) nám ukladá viacero právnych predpisov. Vaše údaje potrebujeme napríklad pri plnení povinností, ktoré nám ukladajú predpisy na úseku distribúcie poistenia a poisťovníctva. Takisto máme povinnosť poskytnúť súčinnosť súdom, orgánom činným v trestnom konaní, správcovi dane, Českej národnej banke ako orgánu dohľadu, exekútorom a pod.

#### Ochrana našich oprávnených záujmov či oprávnených záujmov tretej strany

Osobné údaje môžeme spracúvať tiež z dôvodu našich oprávnených záujmov, medzi ktoré patria:

- vyhodnocovanie a riadenie rizík,
- riadenie kvality poskytovaných služieb a vzťahov so zákazníkmi,
- príprava, uzatvorenie a plnenie zmlúv dohodnutých vo váš prospech,
- zaistenie a spoluistenie,
- interné administratívne účely (napr. interná evidencia, reporting),
- ochrana našich právnych nárokov (napr. pri vymáhaní našich pohľadávok, ďalej v rámci súdnych konaní či konaní pred orgánmi mimosúdneho riešenia sporov, pred Českou národnou bankou či ďalšími orgánmi verejnej moci),
- prevencia a odhaľovanie poistných podvodov a iného protiprávneho konania,
- priamy marketing (vaše kontaktné a identifikačné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo a e-mailová adresa môžeme spracúvať aj na účely priameho marketingu našej spoločnosti, t. j. na zasielanie ponúk vlastných produktov a služieb, a to aj prostredníctvom e-mailu a SMS, v súlade s podmienkami stanovenými všeobecne záväznými právnymi predpismi).

## Využíva sa plne automatizované rozhodovanie?

V rámci povinnosti postupovať obozretne a na ochranu našich oprávnených záujmov posudzujeme riziká tiež na základe analýz vašich údajov (tzv. profilovanie). V rámci týchto analýz však nikdy nedochádza k plne automatizovanému rozhodovaniu.

## Kto je príjemcom osobných údajov?

Vaše osobné údaje poskytujeme v odôvodnených prípadoch a len v nevyhnutnom rozsahu týmto kategóriám príjemcov:

- iným poisťovním v súlade so zákonom na účely prevencie a odhaľovania poistných podvodov a iného protiprávneho konania,
- našim zmluvným partnerom, napr. našim distribútorom, znancom, zmluvným servisom, poskytovateľom poštových služieb a pod.,
- iným subjektom v prípadoch, kedy nám povinnosť poskytnúť vaše údaje ukladajú právne predpisy alebo ak je to nevyhnutné na ochranu našich oprávnených záujmov (napr. súdom, exekútorom a pod.),
- v obmedzenom rozsahu akcionárom v rámci reportingu.

## Ako dlho budú u nás vaše údaje uložené?

V prípade, že sme spracúvali údaje na účely vášho poistenia, osobné údaje spracúvame počas celého trvania poistnej zmluvy. Po ukončení zmluvného vzťahu uchováme vaše osobné

údaje aj naďalej na celú dĺžku premlčacej lehoty, kedy je možné uplatniť akýkoľvek nárok z ukončenej zmluvy. Okrem toho spracúvame vaše osobné údaje aj počas trvania

prípadných súdnych sporov či iných konaní.

## Aké sú vaše práva?

Máte predovšetkým právo na prístup k svojim osobným údajom, ktoré o vás spracúvame, právo na opravu nepresných či neúplných údajov a právo podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz). V situáciách predvídaných právnu úpravou máte ďalej právo na vymazanie osobných údajov, ktoré sa vás týkajú, alebo na obmedzenie ich spracúvania; ďalej máte právo na prenosnosť svojich údajov a právo vzniesť námietku proti spracúvaniu údajov. Máte právo kedykoľvek bezplatne vzniesť námietku proti spracúvaniu vašich osobných údajov, ktoré vykonávame z dôvodov našich oprávnených záujmov (vrátane profilovania) a právo vzniesť námietku proti spracúvaniu na účely priameho marketingu vrátane profilovania.

## Ako môžete kontaktovať zodpovednú osobu v súvislosti s ochranou osobných údajov?

Zodpovednú osobu v súvislosti s ochranou osobných údajov môžete so svojimi žiadosťami, otázkami či sťažnosťami kontaktovať na adrese: Europ Assistance, s.r.o., IČO: 25287851, sídlo spoločnosti: Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, [dpo@europ-assistance.cz](mailto:dpo@europ-assistance.cz).

## Informačný formulár k neživotnému poisteniu a životnému poisteniu bez odkupnej hodnoty

**Názov poisťovateľa:** Europ Assistance S.A., zastúpená poisťovacím sprostredkovateľom Europ Assistance s.r.o.

**Názov poistného produktu:** ZSE Asistuje Plus

Výška ročného poistného	37,80 eur
z toho na krytie rizík	6,55 eur
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	28,23 eur
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	3,02 eur

Europ Assistance S.A. so sídlom 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francie, zapísaná v Register of Commerce and Companies of Nanterre pod číslom 451 366 405 jednajúca prostredníctvom organizačnej zložky Europ Assistance S.A. Irish Branch, so sídlom v Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02, Irsko, vedená v Registri firmí Irskej vlády pod ref. číslom 907 089, zastúpená poisťovacím sprostredkovateľom Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851, DIČ: CZ25287851, so sídlom Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4 – Nusle, zapísaná v obchodnom registri vedenom Městským súdom v Praze v oddílu C, vložka 87094



# Informačný formulár k neživotnému poisteniu a životnému poisteniu bez odkupnej hodnoty

**Názov poisťovateľa:** INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.

<b>Názov poisťného produktu:</b>	<b>Istota platieb</b>
<b>Výška ročného poisťného:</b>	<b>31,32 €</b>
z toho na krytie rizík	15,98 €
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	13,07 €
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	2,27 €

**Názov poisťovateľa:** INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.

<b>Názov poisťného produktu:</b>	<b>Istota platieb Plus</b>
<b>Výška ročného poisťného:</b>	<b>42,12 €</b>
z toho na krytie rizík	21,47 €
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	17,63 €
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	3,02 €

**Názov poisťovateľa:** INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.

<b>Názov poisťného produktu:</b>	<b>Istota platieb Komplet</b>
<b>Výška ročného poisťného:</b>	<b>74,52 €</b>
z toho na krytie rizík	38,12 €
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	31,13 €
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	5,27 €

# Poistenie asistenčných služieb

## Informačný dokument o poistnom produkte



Spoločnosť: Europ Assistance S.A., so sídlom 2 Rue Pillet Will, 750 09 Paríž, Francúzsko, konajúca prostredníctvom Europ Assistance S.A. Irish Branch, Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogeson's Quay, Dublin 2, Írsko, registrovanou v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089

Produkt: ZSE Asistuje Plus

Informačný dokument Vám poskytuje základný prehľad o rozsahu a podmienkach tohto poistenia. Kompletné informácie o tomto produkte sú uvedené v poistnej zmluve a v poistných podmienkach pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus (PP-ZSEAS4-1409).

### O aký typ poistenia ide?

Poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus poskytuje poistenie formou zaistenia služieb zmluvného dodávateľa v prípade havárie v domácnosti, zablokovania dverí a opráv domácich spotrebičov.



#### Čo je predmetom poistenia?

Poskytnutie asistenčných služieb v dôsledku:

##### 1. Havárie prostredníctvom:

- ✓ inštalatéra,
- ✓ elektrikára,
- ✓ plynára,
- ✓ kúrenára,
- ✓ sklenára.

s limitom plnenia vo výške 200 € na prácu a materiál + doprava v plnej výške na jednu a každú poistnú udalosť.

##### 2. Zablokovania dverí prostredníctvom:

- ✓ zámočníka,
- s limitom plnenia vo výške 200 € na prácu a materiál + doprava v plnej výške na jednu a každú poistnú udalosť.

##### 3. Poruchy domáceho spotrebiča (chladnička, mraznička, práčka, sušička, umývačka riadu, sporák, digestor, plynový sporák alebo variče, plynový kotol, prietokový ohrievač, plynový ohrievač vzduchu) prostredníctvom:

- ✓ opravára,
- s limitom plnenia vo výške 200 € na prácu a materiál + doprava v plnej výške na jednu a každú poistnú udalosť.

##### 4. Poruchy domácej elektroniky (DVD prehrávač, televízor, DVB set-top box) prostredníctvom:

- ✓ opravára,



#### Čo nie je predmetom poistenia?

- ✗ Škody v dôsledku vojnových udalostí, vzbury, povstania, teroristických aktov;
- ✗ Škody v dôsledku zásahu štátnej moci alebo verejnej správy;
- ✗ Škody v dôsledku živelnej udalosti alebo vyššej moci;
- ✗ Škody v dôsledku úmyselného konania alebo hrubej nedbalosti;
- ✗ Škody v dôsledku porušenia platných predpisov alebo nariadení;



#### Týkajú sa krytia nejaké obmedzenia?

- ! Asistenčná centrála nie je povinná poskytnúť služby spojené s odstránením príčin zablokovaných dverí, ak má pochybnosti o oprávnenosti vstupu do budovy, resp. bytovej jednotky.
- ! V prípade domácich spotrebičov, vrátane domácej elektroniky, nesmie byť tento starší ako 7 rokov.
- ! V prípade, keď nie je možné vykonať opravu domáceho spotrebiča v domácnosti, kde sa nachádza, uhradí asistenčná centrála odvoz spotrebiča do servisu, max. však do výšky limitu poistného plnenia.
- ! Bežné opravy, údržba alebo preventívne opravy nie sú predmetom poistenia.
- ! Poistením nie je kryté odstraňovanie škôd spôsobených výkyvmi alebo výpadkami v dodávke elektrického prúdu.





### Kde sa na mňa vzťahuje krytie?

✓ Na území Slovenskej republiky.



### Kedy a ako uhrádzam platbu?

Spôsob úhrady poistného je uvedený v poistnej zmluve.



### Aké mám povinnosti v prípade vzniku poistnej udalosti?

- vykonať opatrenia vedúce k zmierneniu škody a zaistiť odvrátenie následných škôd;
- dať poisťiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku škodovej udalosti a rozsahu jej následkov;
- umožniť poisťiteľovi alebo ním povereným osobám vyšetrowanie nevyhnutné pre posúdenie nároku na poistné plnenie;
- písomne oznámiť a predložiť potrebné informácie a dokumenty (predovšetkým vyplnený a podpísaný škodový protokol);
- plniť oznamovaciu povinnosť uloženú všeobecne záväznými právnymi predpismi.



### Kedy začína a končí krytie?

Poistenie vzniká prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dátume, ktorý poisťník oznámi poisťiteľovi ako dátum poistenia. Poistenie sa zjednáva po dobu účinnosti zmluvy o dodávkach energií uzavretou medzi poisteným a ZSE Energia, a.s.



### Ako môžem poistenie ukončiť?

Poistenie zaniká okrem prípadov uvedených v príslušných právnych predpisoch a poistných podmienkach najmä z dôvodu omeškania zákazníka so zaplatením poistného najmenej 14 dní po lehote splatnosti, nesúhlasom zákazníka s oznámenou zmenou poistných podmienok a odvolaním Súhlasu zákazníka (bez uvedenia dôvodu), zánikom zmluvy o dodávkach energií uzavretou medzi poisteným a poisťníkom, a to vždy ku koncu nasledujúceho kalendárneho mesiaca po mesiaci, v ktorom bolo odvolanie Súhlasu doručené ZSE Energia, a. s., uplynutím príslušného poistného obdobia jednotlivého poistenia potom, ako poisťník alebo poisťiteľ vypovie skupinovú poistnú zmluvu, výpoveďou poisťiteľovi alebo poistenému, ktorá bola doručená poistenému, resp. poisťiteľovi, a to najmenej 6 týždňov pred uplynutím poistného obdobia.

# Poistenie Istota platieb

Informačný dokument o poistnom produkte  
Poistovňa: INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.

Informácie v tomto dokumente vám majú pomôcť pochopiť základné vlastnosti a podmienky poistenia.

**Kompletné informácie o produkte sú uvedené v ďalších dokumentoch: Dohoda ZSE Služby pre domov, Skupinová poistná zmluva a Poistné podmienky pre poistenie Istota platieb ZSE-SK zo dňa 1. 10. 2023 (ďalej len „PP“).**

## O aký typ poistenia ide?

Poistenie osôb, ktoré pomáha zákazníkom ZSE pokryť pravidelné výdavky na zálohy za služby v prípade neočakávaných životných situácií a rizík uvedených v časti „Čo je predmetom poistenia?“.

Poistenie Istota platieb je neživotné poistenie pozostávajúce z poistenia finančnej straty.

Poistník, ktorý uzatvoril s poisťovňou poistnú zmluvu, je spoločnosť: ZSE Energia, a.s., IČO: 36 677 281, so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava.

**Poistník upozorňuje poisteného (záujemcu o poistenie) na dôsledky, ktoré vyplývajú z toho, že sa poistníkom nestane:** Práva a povinnosti, ktoré Občiansky zákonník priznáva na základe uzatvorenej poistnej zmluvy výlučne poistníkovi, sa na poisteného nevzťahujú, ak Občiansky zákonník výslovne neustanovuje, že sa uvedené práva a povinnosti vzťahujú aj na poisteného.

**Informácie o poistení spojenom s nákupom tovaru alebo služieb:** poistenie môže byť uzatvorené spolu s nákupom tovaru alebo služieb, alebo tovar alebo služby môžu byť zakúpené samostatne, t. j. bez poistenia. Popis poistenia a poistnej ochrany, ak je poistenie uzatvorené spolu s nákupom tovaru alebo služieb, je uvedený v tomto dokumente.



### Čo je predmetom poistenia?

Poistenie Istota platieb zahŕňa nasledujúce riziká:

- Dočasná pracovná neschopnosť

### Aké je poistné plnenie?

- V prípade poistenia **dočasnej pracovnej neschopnosti** trvajúcej najmenej 29 dní vyplatí poisťovateľ poistenému dohodnutú sumu 120 € za každých 30 dní trvania poistnej udalosti. Maximálny limit je 12 po sebe nasledujúcich mesačných platieb.

**Upozornenie: Úplný zoznam poistných plnení nájdete v PP.**



### Na čo sa poistenie nevzťahuje?

- Prípady vyplývajúce z trestného činu alebo sebapoškodenia poisteného.
- Na prípady, ktoré vznikli pred účinnosťou poistenia.

**Upozornenie: Úplný zoznam obmedzení a výluk je uvedený v PP.**



### Existujú nejaké obmedzenia poistného krytia?

**Poistenie sa nevzťahuje napríklad na:**

- Bolesti chrbta alebo ich následky a komplikácie, pokiaľ nie sú preukázané príslušným vyšetrením (MRI, CT)
- Pre osoby, ktorým bola priznaná trvalá invalidita alebo ktorým bol priznaný starobný dôchodok (vrátane predčasného alebo predčasného starobného dôchodku).

**Upozornenie: Úplný zoznam obmedzení a výluk nájdete v PP.**



### Kde som krytý?

Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli v rámci Európskej únie.

**Upozornenie: Úplné informácie nájdete v PP.**



### Aké sú moje povinnosti?

#### Poistený je predovšetkým povinný:

- dbať, aby poistná udalosť nenastala; najmä nesmie porušiť povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva, ktoré mu ukladá zákon.
- v prípade poistnej udalosti v prvom rade kontaktovať asistenčnú službu so žiadosťou o poskytnutie služieb zahrnutých v poistení, informovať ju o poistnej udalosti, najmä o dátume a mieste vzniku poistnej udalosti, adrese poisteného, vyžiadať si pokyny asistenčnej služby a riadiť sa nimi.
- V prípade poistnej udalosti je poistený ďalej povinný riadiť sa pokynmi poisťovateľa a/alebo asistenčnej služby a účinne s nimi spolupracovať a plniť ďalšie povinnosti uložené poisťovateľom a/alebo asistenčnou službou po vzniku poistnej udalosti.

**Upozornenie: Úplný zoznam povinností nájdete v PP.**



### Kedy a ako uskutočniť platby?

Poistné hradí poisťovateľovi poistník spôsobom a v lehotách stanovených v skupinovej poistnej zmluve.

Platba za poistenie je hradená poisteným poistníkovi vo výške a spôsobom uvedeným v Dohode ZSE Služby pre domov.



### Kedy sa začína a končí poistná ochrana?

Každé individuálne poistenie vzniká (t.j. je platné) dňom ktorý je uvedený v Dohode ZSE služby pre domov.

Každé individuálne poistenie je účinné (t. j. poistné krytie začína) o 00:01 h v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom poistenie vzniklo.

Poistenie sa dojednáva na dobu neurčitú. Poistné obdobie každého jednotlivého poistenia je 1 mesiac.

Poistenie zaniká posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom poistený dovŕšil vek 70 rokov.

Poistenie končí uplynutím poistného obdobia, v ktorom bola ukončená zmluva o dodávke energií.

**Upozornenie: Úplné informácie nájdete v PP a v Dohode ZSE Služby pre domov.**



### Ako môžem ukončiť svoje poistenie?

Poistenie zaniká za podmienok stanovených v Skupinovej poistnej zmluve, Dohode ZSE Služby pre domov, Občianskom zákonníku a PP.

Každé individuálne poistenie tiež zaniká:

písomnou dohodou ZSE a poisteného alebo odvolaním Súhlasu Poisteného (bez uvedenia dôvodu), a to vždy ku koncu nasledujúceho kalendárneho mesiaca po mesiaci, v ktorom bolo odvolanie Súhlasu doručené ZSE.

# Poistenie Istota platieb Plus

Informačný dokument o poistnom produkte

Poistovňa: INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.

Informácie v tomto dokumente vám majú pomôcť pochopiť základné vlastnosti a podmienky poistenia.

**Kompletné informácie o produkte sú uvedené v ďalších dokumentoch: Dohoda ZSE Služby pre domov, Skupinová poistná zmluva a Poistné podmienky pre poistenie Istota platieb Plus ZSE-PLUS-SK zo dňa 1. 10. 2023 (ďalej len „PP“).**

## O aký typ poistenia ide?

Poistenie osôb, ktoré pomáha zákazníkom ZSE pokryť pravidelné výdavky na zálohy za služby v prípade neočakávaných životných situácií a rizík uvedených v časti „Čo je predmetom poistenia?“.

Poistenie Istota platieb Plus je neživotné poistenie pozostávajúce z poistenia finančnej straty.

Poistník, ktorý uzatvoril s poisťovňou poistnú zmluvu, je spoločnosť: ZSE Energia, a.s., IČO: 36 677 281, so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava.

**Poistník upozorňuje poisteného (záujemcu o poistenie) na dôsledky, ktoré vyplývajú z toho, že sa poisťníkom nestane:**

Práva a povinnosti, ktoré Občiansky zákonník priznáva na základe uzatvorenej poistnej zmluvy výlučne poisťníkovi, sa na poisteného nevzťahujú, ak Občiansky zákonník výslovne neustanovuje, že sa uvedené práva a povinnosti vzťahujú aj na poisteného.

**Informácie o poistení spojenom s nákupom tovaru alebo služieb:** poistenie môže byť uzatvorené spolu s nákupom tovaru alebo služieb, alebo tovar alebo služby môžu byť zakúpené samostatne, t. j. bez poistenia. Popis poistenia a poistnej ochrany, ak je poistenie uzatvorené spolu s nákupom tovaru alebo služieb, je uvedený v tomto dokumente.



## Čo je predmetom poistenia?

**Poistenie Istota platieb Plus zahŕňa nasledujúce riziká:**

- Dočasná pracovná neschopnosť
- Ošetrovanie člena rodiny

## Aké je poistné plnenie?

- V prípade poistenia **dočasnej pracovnej neschopnosti** trvajúcej najmenej 29 dní vyplatí poisťovateľ poistenému dohodnutú sumu 150 € za každých 30 dní trvania poistnej udalosti. Maximálny limit je 12 po sebe nasledujúcich mesačných platieb.
- V prípade poistenia ošetrovania člena rodiny, ktoré trvá minimálne 29 dní, poisťovateľ vyplatí poistenému dohodnutú sumu 150 € za každých 30 dní trvania poistnej udalosti. Maximálny limit je 12 po sebe nasledujúcich mesačných platieb.

**Upozornenie: Úplný zoznam poistných plnení nájdete v PP.**



## Na čo sa poistenie nevzťahuje?

- Prípady vyplývajúce z trestného činu alebo sebapoškodenia poisteného.
- Na prípady, ktoré vznikli pred účinnosťou poistenia.

**Upozornenie: Úplný zoznam obmedzení a výluk je uvedený v PP.**



## Existujú nejaké obmedzenia poistného krytia?

**Poistenie sa nevzťahuje napríklad na:**

- Bolesti chrbta alebo ich následky a komplikácie; pokiaľ nie sú preukázané príslušným vyšetrením (MRI, CT)
- Pre osoby, ktorým bola priznaná trvalá invalidita alebo ktorým bol priznaný starobný dôchodok (vrátane predčasného alebo predčasného starobného dôchodku).

**Upozornenie: Úplný zoznam obmedzení a výluk nájdete v PP.**





### Kde som krytý?

Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli v rámci Európskej únie.  
Upozornenie: Úplné informácie nájdete v PP.



### Aké sú moje povinnosti?

#### Poistený je predovšetkým povinný:

- dbať, aby poistná udalosť nenastala; najmä nesmie porušiť povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva, ktoré mu ukladá zákon.
- v prípade poistnej udalosti v prvom rade kontaktovať asistenčnú službu so žiadosťou o poskytnutie služieb zahrnutých v poistení, informovať ju o poistnej udalosti, najmä o dátume a mieste vzniku poistnej udalosti, adrese poisteného, vyžiadať si pokyny asistenčnej služby a riadiť sa nimi.
- V prípade poistnej udalosti je poistený ďalej povinný riadiť sa pokynmi poisťovateľa a/alebo asistenčnej služby a účinne s nimi spolupracovať a plniť ďalšie povinnosti uložené poisťovateľom a/alebo asistenčnou službou po vzniku poistnej udalosti.

**Upozornenie: Úplný zoznam povinností nájdete v PP.**



### Kedy a ako uskutočniť platby?

Poistné hradí poisťovateľovi poistník spôsobom a v lehotách stanovených v skupinovej poistnej zmluve. Platba za poistenie je hradená poisteným poistníkovi vo výške a spôsobom uvedeným v Dohode ZSE Služby pre domov.



### Kedy sa začína a končí poistná ochrana?

Každé individuálne poistenie vzniká (t.j. je platné) dňom, ktorý je uvedený v Dohode ZSE Služby pre domov. Každé individuálne poistenie je účinné (t. j. poistné krytie začína) o 00:01 h v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom poistenie vzniklo.

Poistenie sa dojednáva na dobu neurčitú. Poistné obdobie každého jednotlivého poistenia je 1 mesiac.

Poistenie zaniká posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom poistený dovŕšil vek 70 rokov

Poistenie končí uplynutím poistného obdobia, v ktorom bola ukončená zmluva o dodávke energií.

**Upozornenie: Úplné informácie nájdete v PP a v Dohode ZSE Služby pre domov.**



### Ako môžem ukončiť svoje poistenie?

Poistenie zaniká za podmienok stanovených v Skupinovej poistnej zmluve, Dohode ZSE Služby pre domov, Občianskom zákonníku a PP.

Každé individuálne poistenie tiež zaniká:

písomnou dohodou ZSE a poisteného alebo odvolaním Súhlasu Poisteného (bez uvedenia dôvodu), a to vždy ku koncu nasledujúceho kalendárneho mesiaca po mesiaci, v ktorom bolo odvolanie Súhlasu doručené ZSE.

# Poistenie Istota platieb Komplet

Informačný dokument o poistnom produkte  
Poistovňa: INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.

Informácie v tomto dokumente vám majú pomôcť pochopiť základné vlastnosti a podmienky poistenia.

**Kompletné informácie o produkte sú uvedené v ďalších dokumentoch: Dohoda ZSE Služby pre domov, Skupinová poistná zmluva a Poistné podmienky pre poistenie Istota platieb Komplet ZSE-KOMPLET-SK zo dňa 1. 10. 2023 (ďalej len „PP“).**

## O aký typ poistenia ide?

Poistenie osôb, ktoré pomáha zákazníkom ZSE pokryť pravidelné výdavky na zálohy za služby v prípade neočakávaných životných situácií a rizík uvedených v časti „Čo je predmetom poistenia?“.

Poistenie Istota platieb Komplet je neživotné poistenie pozostávajúce z poistenia finančnej straty.

Poistník, ktorý uzatvoril s poisťovňou poistnú zmluvu, je spoločnosť: ZSE Energia, a.s., IČO: 36 677 281, so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava.

**Poistník upozorňuje poisteného (záujemcu o poistenie) na dôsledky, ktoré vyplývajú z toho, že sa poisníkom nestane:** Práva a povinnosti, ktoré Občiansky zákonník priznáva na základe uzatvorenej poistnej zmluvy výlučne poisníkov, sa na poisteného nevzťahujú, ak Občiansky zákonník výslovne neustanovuje, že sa uvedené práva a povinnosti vzťahujú aj na poisteného.

**Informácie o poistení spojenom s nákupom tovaru alebo služieb:** poistenie môže byť uzatvorené spolu s nákupom tovaru alebo služieb, alebo tovar alebo služby môžu byť zakúpené samostatne, t. j. bez poistenia. Popis poistenia a poistnej ochrany, ak je poistenie uzatvorené spolu s nákupom tovaru alebo služieb, je uvedený v tomto dokumente.



## Čo je predmetom poistenia?

**Poistenie Istota platieb Komplet zahŕňa nasledujúce riziká:**

- Dočasná pracovná neschopnosť
- Strata zamestnania/Zrušenie alebo prerušenie podnikania SZČO
- Ošetrovanie člena rodiny
- Trvalá invalidita

## Aké je poistné plnenie?

- V prípade poistenia **dočasnej pracovnej neschopnosti** trvajúcej najmenej 29 dní vyplatí poisťovateľ poistenému dohodnutú sumu 120 € za každých 30 dní trvania poistnej udalosti. Maximálny limit je 12 po sebe nasledujúcich mesačných platieb.
- V prípade poistenia **ošetrovania člena rodiny**, ktoré trvá minimálne 29 dní, poisťovateľ vyplatí poistenému dohodnutú sumu 120 € za každých 30 dní trvania poistnej udalosti. Maximálny limit je 12 po sebe nasledujúcich mesačných platieb.
- V prípade **straty zamestnania/zrušenia alebo prerušenia podnikania SZČO**, ktoré trvá najmenej 29 dní, poisťovateľ vyplatí poistenému dohodnutú mesačnú sumu 120 €. Maximálny limit je 12 po sebe nasledujúcich mesačných platieb.
- V prípade **trvalej invalidity** vyplatí poisťovateľ poistenému dohodnutú poistnú sumu 1 440 € jednorazovo.

**Upozornenie: Úplný zoznam poistných plnení nájdete v PP.**



### Na čo sa poistenie nevzťahuje?

- Prípady vyplývajúce z trestného činu alebo sebapoškodenia poisteného.
- Na prípady, ktoré vznikli pred účinnosťou poistenia.

**Upozornenie: Úplný zoznam obmedzení a výluk je uvedený v PP.**



### Existujú nejaké obmedzenia poistného krytia?

**Poistenie sa nevzťahuje napríklad na:**

- Strata zamestnania spôsobená poisteným
- Strata zamestnania v dôsledku dohody medzi poisteným a jeho zamestnávateľom
- Bolesti chrbta alebo ich následky a komplikácie; pokiaľ nie sú preukázané príslušným vyšetrením (MRI, CT)
- Pre osoby, ktorým bola priznaná trvalá invalidita alebo ktorým bol priznaný starobný dôchodok (vrátane predčasného alebo predčasného starobného dôchodku).

**Upozornenie: Úplný zoznam obmedzení a výluk nájdete v PP.**



### Kde som krytý?

Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli v rámci Európskej únie.

**Upozornenie: Úplné informácie nájdete v PP.**



### Aké sú moje povinnosti?

**Poistený je predovšetkým povinný:**

- dbať, aby poistná udalosť nenastala; najmä nesmie porušiť povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva, ktoré mu ukladá zákon.
- v prípade poistnej udalosti v prvom rade kontaktovať asistenčnú službu so žiadosťou o poskytnutie služieb zahrnutých v poistení, informovať ju o poistnej udalosti, najmä o dátume a mieste vzniku poistnej udalosti, adrese poisteného, vyžiadať si pokyny asistenčnej služby a riadiť sa nimi.
- V prípade poistnej udalosti je poistený ďalej povinný riadiť sa pokynmi poisťovateľa a/alebo asistenčnej služby a účinne s nimi spolupracovať a plniť ďalšie povinnosti uložené poisťovateľom a/alebo asistenčnou službou po vzniku poistnej udalosti.

**Upozornenie: Úplný zoznam povinností nájdete v PP.**



### Kedy a ako uskutočniť platby?

Poistné hradí poisťovateľovi poistník spôsobom a v lehotách stanovených v skupinovej poistnej zmluve. Platba za poistenie je hradená poisteným poistníkovi vo výške a spôsobom uvedeným v Dohode ZSE Služby pre domov.



### Kedy sa začína a končí poistná ochrana?

Každé individuálne poistenie vzniká (t.j. je platné) dňom, ktorý je uvedený v Dohode ZSE Služby pre domov. Každé individuálne poistenie je účinné (t. j. poistné krytie začína) o 00:01 h v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom poistenie vzniklo.

Poistenie sa dojednáva na dobu neurčitú. Poistné obdobie každého jednotlivého poistenia je 1 mesiac.

Poistenie zaniká posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom poistený dovŕšil vek 70 rokov

Poistenie končí uplynutím poistného obdobia, v ktorom bola ukončená zmluva o dodávke energií.

**Upozornenie: Úplné informácie nájdete v PP a v Dohode ZSE Služby pre domov.**



### Ako môžem ukončiť svoje poistenie?

Poistenie zaniká za podmienok stanovených v Skupinovej poistnej zmluve, Dohode ZSE Služby pre domov, Občianskom zákonníku a PP.

Každé individuálne poistenie tiež zaniká:

písomnou dohodou ZSE a poisteného alebo odvolaním Súhlasu Poisteného (bez uvedenia dôvodu),

a to vždy ku koncu nasledujúceho kalendárneho mesiaca po mesiaci, v ktorom bolo odvolanie Súhlasu doručené ZSE.



# Informáčné memorandum o spracovaní osobných údajov v súvislosti s dojednaním poistenia

Riadne spracovanie Vašich osobných údajov je pre nás veľmi dôležité. Preto kladieme veľkú váhu na ich ochranu. Týmto by sme Vám radi poskytli podrobné informácie o tom, prečo a na aké účely Vaše osobné údaje spracovávame, o právach, ktoré v súvislosti s ich spracovaním máte, ale aj iné informácie, ktoré pre vás môžu byť v spojení so spracovaním Vašich osobných údajov dôležité.

Radi by sme vás uistili, že v skupine AXA dodržiavame prísne pravidlá stanovujúce, ktorí zamestnanci majú k Vaším osobným údajom prístup a ktoré osobné údaje je možné spracovávať. Zoznámte sa, prosím, s nižšie uvedenými informáciami, ktoré sme pre vás v súvislosti so spracovaním Vašich osobných údajov pripravili tak, aby bol pre vás tento dokument čo najvýstižnejší a maximálne užitočný.

## Informácie o spracovaní Vašich osobných údajov

1. Prevádzkovateľ osobných údajov
2. Poverenec pre ochranu osobných údajov
3. Účel spracovania osobných údajov
4. Kategórie zhromažďovaných osobných údajov
5. Prijemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov
6. Odovzdávanie osobných údajov do tretej krajiny
7. Obdobie, počas ktorého budú Vaše osobné údaje uchovávané
8. Práva subjektu údajov
9. Poskytovanie osobných údajov zo zákona alebo zo zmluvy
10. Existencia automatizovaného rozhodovania
11. Zdroje, z ktorých osobné údaje pochádzajú

### 1. Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ

Prevádzkovateľom je taký subjekt, ktorý sám alebo spoločne s inými stanovuje účely a prostriedky spracovania Vašich osobných údajov.

V tomto prípade je prevádzkovateľom poisťovateľ, ktorým je spoločnosť INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., člen skupiny AXA, so sídlom Boulevard du Régent 7, 1000 Brusel, Belgicko (ďalej len „**AXA Assistance**“). V súvislosti s plnením skupinovej poisťovacej zmluvy, uzatvorenej medzi poisťovateľom AXA Assistance a spoločnosťou ZSE Energia, a.s., (ďalej len „**ZSE**“) ako poisťníkom, spracúva ZSE osobné údaje v mene prevádzkovateľa ako sprostredkovateľa.

### 2. Poverenec pre ochranu osobných údajov

AXA Assistance ďalej ustanovila Poverenca pre ochranu údajov, ktorý dohliada na riadne spracovanie osobných údajov (tzv. DPO) za prevádzkovateľa. Všetky nevyhnutné vzory prípadných otázok alebo žiadostí nájdete na našej webovej stránke, ktorá je určená špeciálne na ochranu osobných údajov, [www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov](http://www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov).

Podľa Vašich preferencií a možností nás môžete kontaktovať rôznymi spôsobmi:

- e-mailom [ochraudaaju@axa-assistance.sk](mailto:ochraudaaju@axa-assistance.sk)
- cez kontaktný formulár na webových stránkach [www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov](http://www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov)

S akýmkoľvek otázkami súvisiacimi so spracovaním Vašich údajov sa môžete obrátiť na Poverenca pre ochranu osobných údajov a uplatniť svoje práva na ochranu svojich osobných údajov, ako je opísané nižšie.

### 3. Účel spracovania osobných údajov

Cieľom spracovania osobných údajov v rámci poistenia je:

- dojednanie a plnenie poistení vrátane vyhodnotenia poistného rizika – právnym základom spracovania je nevyhnutnosť spracovania osobných údajov pre dojednanie a plnenie príslušného poistenia;
- automatizované vyhodnotenie poistného rizika ako súčasť profilovania pred dojednaním poistenia – právnym základom spracovania je splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa;
- splnenie povinností prevádzkovateľa v súvislosti s povinnosťami podávať reporty – právnym základom pre toto spracovanie sú zákonom definované povinnosti, ktoré sme povinní dodržiavať;
- kontrola sankčných zoznamov a CRS<sup>1</sup> – právny základ pre spracovanie údajov je nevyhnutnosť pre splnenie zákonnej povinnosti uloženú prevádzkovateľovi v dôsledku právnych predpisov týkajúcich sa napr. prania špinavých peňazí či právnych predpisov o automatickej výmene daňových informácií s inými krajinami;
- uplatnenie nárokov v súvislosti s Vaším poistením – právnym základom spracovania údajov je nevyhnutnosť spracovania osobných údajov v súvislosti s plnením práv a povinností z poistenia a ďalších zákonom definovaných povinností;
- v rámci procesu likvidácie poistných udalostí môžeme overovať Váš zdravotný stav – právnym základom pre toto spracovanie je poskytnutie poistného plnenia z poistenia, splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa, a pokiaľ to vyžadujú právne predpisy, súhlas, ktorý nám môžete udeliť;



- prostriedky boja s poistnou kriminalitou – právnym základom spracovania údajov je nevyhnutné spracovanie pre oprávnený záujem prevádzkovateľa osobných údajov; oprávneným záujmom prevádzkovateľa je jeho schopnosť boja a postihu deliktov spáchaných na škodu poisťovne;
- zaistenie rizík – právnym základom spracovania údajov je nevyhnutnosť spracovania na uplatnenie oprávneného záujmu prevádzkovateľa; oprávneným záujmom prevádzkovateľa je zníženie poistného rizika spojeného so zaisťou zmluvou uzatvorenou medzi poisťiteľom a zaisťiteľom;
- uloženie dokumentácie počas retenčného obdobia – právnym základom pre spracovanie údajov je našou právnou povinnosťou a oprávneným záujmom; oprávneným záujmom prevádzkovateľa je uchovávať dokumenty počas premlčacích lehôt, aby bolo možné preukázať určité skutočnosti, napr. v prípade možného súdneho sporu;
- štatistické účely – právnym základom pre spracovanie je splnenie zákonnej povinnosti a naplnenie oprávnených záujmov prevádzkovateľa; oprávneným záujmom prevádzkovateľa je vyhodnocovať parametre rizikovosti a profitability poistného kmeňa a tak znižovať riziká na neho pôsobiace a vyhodnocovať účinnosť distribučných kanálov a optimalizovať obchodnú stratégiu.

Pokiaľ budú spracovávané zvláštne kategórie Vašich osobných údajov (obvykle údaje týkajúce sa zdravotného stavu), ich obsah a rozsah bude vždy čo najmenší pre splnenie určitého účelu. Spracovanie môže byť vykonávané na základe nasledujúcich právnych titulov:

- spracovanie je nevyhnutné pre určenie alebo plnenie nárokov z poistenia, najmä nárokov na poskytnutie poistného plnenia z poistenia;
- spracovanie je nevyhnutné pre štatistické účely;
- spracovanie je nutné pre ochranu životne dôležitých záujmov subjektu údajov;
- súhlas, ktorý nám môžete udeliť.

#### 4. Kategórie zhromažďovaných osobných údajov

V tejto časti sú opísané kategórie spracovávaných osobných údajov vrátane príkladov a účelov spracovania:

##### - Základné identifikačné údaje

Vaše krstné meno a priezvisko, dátum narodenia a u podnikateľa obchodná firma, IČO a sídlo, aby sme vás správne identifikovali.

##### - Kontaktné údaje

Poštová adresa, telefónne číslo, adresa elektronickej pošty, aby sme s Vami mohli komunikovať.

##### - Informácie týkajúce sa Vášho poistenia

Ponechávame si informácie o produkte, ktorý ste si zvolili a jeho obsahu, prípadne o všetkých pripoisteniach, Váš približný vek, cieľovú destináciu pri cestovnom poistení a dĺžku trvania poistenia.

##### - Informácie o poistných udalostiach

Spracovávame informácie o poistných udalostiach a výsledkoch vyšetrovania poistných udalostí, o účastníkoch udalostí, svedkoch vrátane policajných protokolov a informácií v nich uvedených atď.

##### - Ďalšie osobné údaje, ktoré nám poskytnete v priebehu poistenia

Môžu to byť údaje poskytnuté v rámci dojednaní poistenia, likvidácie Vašej poistnej udalosti, údaje zo záznamov telefonických hovorov alebo iné interakcie medzi Vami a nami a ďalšie údaje, ktoré spracovávame pre splnenie našej právnej povinnosti alebo s cieľom našich oprávnených záujmov.

#### 5. Prijemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov

Garantom ochrany a riadneho spracovania Vašich osobných údajov je podľa zákona prevádzkovateľ týchto údajov. Rovnaké požiadavky sú kladené aj na sprostredkovateľa, ktorý na základe zvláštneho zákona alebo s poverením či zmocnením prevádzkovateľa spracováva osobné údaje. V týchto prípadoch je zmluvne aj zákonom garantovaná rovnaká ochrana Vašich údajov ako v AXA-Assistance. Sprostredkovatelia spracovávajú Vaše osobné údaje na základe samostatnej zmluvy o spracovaní osobných údajov, ktorú s nami majú uzatvorenú, a podľa našich pokynov.

Vaše osobné údaje môžu byť postúpené nasledujúcim kategóriám príjemcov:

- poisťovňam a zaisťovňam,
- organizáciám, ktoré spracovávajú osobné údaje na našu žiadosť – ide okrem iného o poskytovateľov IT služieb, marketingové agentúry, poisťovacích sprostredkovateľov;
- poskytovateľom servisných služieb – likvidáciu škôd z poistenia, poskytovateľom asistenčných služieb v závislosti na Vašom poistení.

Najvýznamnejšími sprostredkovateľmi Vašich osobných údajov sú:

##### - Poskytovatelia servisných, najmä asistenčných a likvidačných služieb

AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o.; IČO: 25695215

##### - Poskytovatelia IT

AXA Technology Services SAS, Francúzsko; RCS Nanterre 399 214 287

STRATOS.INF.CZ s.r.o.; IČO: 28250222

STRATOS Informatic spol. s r.o.; IČO: 14888840

Sprinx systems a.s.; IČO: 26770211

Mobile Internet s.r.o.; IČO: 29021251

PayU S.A., Poľsko (platby); NIP: 779-23-08-495

Niektoré Vaše osobné údaje môžeme zdieľať s inými spoločnosťami v rámci celosvetovo pôsobiacej skupiny AXA, ktoré nám pomáhajú so zaistením určitých služieb, a to vrátane vybavovania, poskytovania asistenčných služieb 24 hodín denne, 7 dní v týždni či nám pomáhajú napr. s nahrávaním telefónnych hovorov. Tieto koncernové spoločnosti budú konať v našom mene a my zostávame zodpovední za to, akým spôsobom Vaše osobné údaje na tieto účely používajú.

Môžeme tiež Vaše osobné údaje zdieľať s inými spoločnosťami v rámci celosvetovo pôsobiacej skupiny AXA s cieľom riadenia nákladov na poistné udalosti, zlepšovania produktov, personalizácie ponuky produktov a prevencie alebo detekcie podvodného konania. Ďalej môžeme tieto údaje používať na štatistické účely.

Tieto spoločnosti nebudú schopné z informácií, ktoré im poskytneme, identifikovať žiadnu individuálnu osobu vrátane Vás. Vaše osobné údaje ďalej môžeme odovzdať nasledujúcim osobám:

<sup>1</sup> CRS (Common Reporting Standard) – predpis, ktorým sa stanovuje automatická výmena informácií v globálnom formáte

- subjektom verejnej správy a štátnym orgánom, pokiaľ to dovoľuje zákon,
- tretím stranám, ktoré sú zapojené do prebiehajúcich alebo potenciálnych súdnych konaní, alebo takým tretím stranám, ktoré nám pomáhajú presadzovať alebo brániť naše zákonné práva. Informácie môžeme zdieľať napríklad s našimi právnymi alebo inými odbornými poradcami;
- spoločnostiam v rámci skupiny AXA v rozsahu, v ktorom ste nám poskytli súhlas alebo kde nám to povoľuje alebo ukladá zákon.

## 6. Odovzdávanie osobných údajov do tretej krajiny

Vaše údaje môžu byť odovzdávané do tretej krajiny, a to najmä v prípade, keď je to nevyhnutné pre poskytnutie poisteného plnenia v rámci Vášho poistenia (obzvlášť v prípade cestovného poistenia).

Pokiaľ ide o prevádzanie mimo Európskeho hospodárskeho priestoru a Švajčiarska, tak skupina AXA zaviedla opatrenia na ochranu Vašich osobných údajov.

V prípadoch, keď by boli Vaše osobné údaje odovzdávané do krajín mimo Slovenskej republiky a Európskeho hospodárskeho priestoru a Švajčiarska, zaistíme, aby bola dodržaná rovnaká úroveň ochrany, akú požadujú GDPR a slovenské zákony upravujúce ochranu osobných údajov.

Ochrana osobných údajov je v takých prípadoch zaistená dodržiavaním:

- záväzných podnikových pravidiel skupiny AXA;
- štandardizovaných doložiek o ochrane osobných údajov, ktoré boli prijaté Európskou komisiou;
- štandardizovaných zmluvných doložiek schválených štátnymi regulačnými orgánmi;
- kódexu správania skupiny AXA;
- schválených certifikačných mechanizmov;
- rozhodnutí o zodpovedajúcej ochrane (štáty so zodpovedajúcou ochranou osobných údajov).

Vaše osobné údaje tiež môžeme prevádzkať vo zvláštnych situáciách stanovených zákonom, ako napr. keď je prevod nevyhnutný pre plnenie z poistenia, a keď je prevod nevyhnutný na účely ochrany Vašich životne dôležitých záujmov alebo životne dôležitých záujmov poistených osôb, obzvlášť v rámci cestovného poistenia, keď konáme tak, aby sme chránili zdravie či život poistených.

## 7. Obdobie, počas ktorého budú Vaše osobné údaje uchovávané

Vaše osobné údaje budú uchovávané počas celého obdobia, počas ktorého môžete uplatniť nároky z Vášho poistenia alebo keď vyprší povinnosť uchovávania údajov, ako ju ukladá zákon, obzvlášť povinnosť archivácie účtovných dokladov a predpisy o medzinárodnom zdanení.

Vaše osobné údaje poskytnuté v rámci poistenia budú uložené počas 10 rokov od zániku takého poistenia.

Retenčné lehoty likvidačných spisov sú definované ako výsledok pôsobenia mnohých kritérií, ako napr. či škoda nastala na zodpovednostnom riziku alebo či v rámci konkrétnej poistnej udalosti nastali udalosti ako anuita, regres alebo súdny spor. Do retenčnej lehoty je vždy zahrnutá premlčacia lehota.

Retenčné lehoty ďalšej dokumentácie sú definované na základe príslušných zákonných ustanovení vrátane premlčacích lehôt alebo napr. daňovej a účtovnej legislatívy.

Keď nakladáme s osobnými údajmi, uplatňujeme zásadu minimalizácie, čo znamená, že hneď ako lehota, počas ktorej máme povinnosť uchovávať Vaše osobné údaje, uplynie, dôjde v našich databázach a informačných systémoch k anonymizácii Vašich osobných údajov. V rámci skupiny AXA máme zavedené prísne interné pravidlá pre ochranu súkromia, ktoré zaisťujú, že údaje nie sú uchovávané dlhšie, než sme na to oprávnení či povinní.

## 8. Práva subjektu údajov

Máte voči nám právo požadovať prístup k Vaším osobným údajom, ich zmeny, výmazy alebo obmedzenia ich spracovania a odovzdávania.

Pre prípad, keď sú Vaše údaje spracovávané na základe Vami udeleného súhlasu, máte právo svoj súhlas so spracovaním osobných údajov kedykoľvek odvolať v rozsahu, v ktorom bol udelený, bez toho, aby tým bola dotknutá zákonnosť spracovania v čase platnosti pred týmto odvolaním.

Bez ohľadu na práva uvedené vyššie ste oprávnení vzniesť námietku voči spracovaniu Vašich osobných údajov:

- na účely priameho marketingu;
- pokiaľ je spracovanie nevyhnutné na vykonanie úlohy plnenej vo verejnom záujme alebo ako súčasť výkonu verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi údajov;
- pokiaľ je spracovanie nevyhnutné na účely vychádzajúce z právne podložených záujmov sledovaných prevádzkovateľom osobných údajov alebo treťou osobou.

Ak zistíte alebo sa budete domnievať, že Vaše osobné údaje aj naďalej spracovávame v rozpore s ochranou Vášho súkromia alebo platnou legislatívou, máte právo požadovať vysvetlenie alebo máte právo podať sťažnosť na dohľadový orgán – Úrad na ochranu osobných údajov. Všetky nevyhnutné žiadosti alebo odpovede na často kladené otázky nájdete na našej webovej stránke, ktorá je určená špeciálne na ochranu osobných údajov [www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov](http://www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov).

## 9. Poskytovanie osobných údajov zo zákona alebo zo zmluvy

Poskytovanie osobných údajov v súvislosti s dojednaným poistením nie je povinné, je však nevyhnutné na plnenie poistenia a na vyhodnotenie poistného rizika. Bez poskytnutia osobných údajov nie je možné poistenie dojednať.

## 10. Existencia automatizovaného rozhodovania

Informácie, ktoré ste uviedli v rámci dojednania poistenia, budú z dôvodu vyhodnotenia poistného rizika predmetom automatizovaného spracovania v systémoch AXA Assistance.

Máte právo vzniesť námietku proti takému automatizovanému spracovávaniu. Pokiaľ tak však urobíte, nebude možné poistenie dojednať a taká námietka bude považovaná za odvolanie žiadosti o dojednanie poistenia. Taktiež môžeme použiť prostriedky automatizovaného spracovania a profilovania s cieľom prispôbiť ponuku našich služieb Vaším potrebám v prípade, že spracovávame Vaše údaje na účely priameho marketingu.

## 11. Zdroje, z ktorých osobné údaje pochádzajú

V rámci likvidácie poistných udalostí môžu byť Vaše osobné údaje získané prostredníctvom rôznych zdrojov, ako sú iné poisťovne, polícia, svedkovia, kancelária poisťiteľov atď.

V rámci boja s poistnou kriminalitou môžu byť Vaše osobné údaje získané prostredníctvom rôznych externých zdrojov. Zverejnenie týchto zdrojov by mohlo znemožniť alebo vážne sťažiť dosiahnutie cieľov takého spracovania.

## Informácia pre Zákazníka vo vzťahu k ukončeniu poskytovania služieb ZSE Služby pre domov

Zákazník je oprávnený odstúpiť od svojho súhlasu na poskytovanie služieb ZSE Služby pre domov do 14 dní odo dňa vyjadrenia súhlasu, a to prostredníctvom písomného odstúpenia od súhlasu. V prípade, ak bol súhlas udelený pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou je lehota na odstúpenie 30 dní odo dňa vyjadrenia súhlasu. Lehota na odstúpenie od súhlasu sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení odošle Zákazník najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty na odstúpenie. Takýmto odstúpením poskytovanie služieb ZSE Služby pre domov nevznikne.

Po uplynutí lehoty na odstúpenie od súhlasu na poskytovanie služieb ZSE Služby pre domov je

Zákazník oprávnený požadovať ukončenie poskytovania služieb ZSE Služby pre domov v súlade s podmienkami uvedenými vo Všeobecných podmienkach pre prihlásenie zákazníka do poistenia v produktovej rade ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s. a ostatných dokumentoch, ktoré sa na príslušné služby ZSE Služby pre domov vzťahujú.

Zákazník môže uplatniť svoje právo na odstúpenie od súhlasu na poskytovanie služieb ZSE Služby pre domov v listinnej podobe, v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo použitím formulára na odstúpenie od súhlasu s poskytovaním služieb ZSE Služby pre domov, ktorý je uvedený nižšie.

ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava 1  
www.zse.sk | ZSE Centrum | 0850 111 555

Zapísaná v OR MS Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 3978/B  
IČO: 36 677 281, DIČ: 2022249295, IČ DPH: SK2022249295

## Formulár na odstúpenie od súhlasu s poskytovaním produktov ZSE Služby pre domov v lehote 14/30 dní odo dňa jeho vyjadrenia

Vyplňte a zašlite tento formulár v prípade, ak si neželáte poskytovanie produktov ZSE Služby pre domov.

Komu: **ZSE Energia, a.s.**, so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, **Doručovací adresou:** P.O.Box 325, 810 00 Bratislava 1  
zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3978/B, IČO: 36 677 281  
E-mail: kontakt@zse.sk, Zákaznícka linka: 0850 111 555, Fax: 02-50 61 39 01.

Týmto oznamujem, že odstupujem od súhlasu udeleného dňa \_\_\_\_\_ na poskytovanie nasledujúcich produktov ZSE Služby pre domov:

**ZSE Asistuje Plus / ZSE Balík Domov / ZSE Balík Domov 2 / ZSE Balík Domov Komplet**

pre odberné miesto EIC / POD \_\_\_\_\_

**ZSE Zdravie / ZSE Zdravie 2 / ZSE Zdravie Plus**

naviazané na \_\_\_\_\_

Meno a priezvisko poisteného a / alebo autorizovaných osôb, pre ktoré sa ukončuje ZSE Zdravie / ZSE Zdravie 2 / ZSE Zdravie Plus / ZSE IT Pomoc

**Istota platieb / Istota platieb Plus / Istota platieb Komplet**

naviazané na \_\_\_\_\_

Meno a priezvisko poisteného alebo autorizovanej osoby, pre ktorú sa ukončuje Istota platieb / Istota platieb Plus / Istota platieb Komplet

**Meno a priezvisko Zákazníka** \_\_\_\_\_

**Zákaznícke číslo** \_\_\_\_\_

**Dôvod odstúpenia** \_\_\_\_\_

Miesto

Dátum

Podpis Zákazníka

(\*) Nehodiace sa prečiarknite

## Záznam o sprostredkovaní poistenia

Domácnosti (MOO), odberatelia fyzické osoby, asistenčné poistenie, Europ Assistance. Tento záznam je vypracovaný v zmysle § 31, 32, 33 a 35 Zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákaznícke číslo: **XXXXXXX**

EIC/POD odberného miesta: **XXXXXXX**

Číslo Dohody: **XXXXXXX**

### Finančný sprostredkovateľ (ďalej len „ZSE Energia, a.s.“

alebo „sprostredkovateľ“ alebo aj „poisťník“):

**ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava 1**

**IČO: 36 677 281, DIČ: 2022249295, IČ DPH: SK2022249295**

Zapísaný v OR OS MS Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 3978/B

**Kontakt: 0850 111 555, www.zse.sk, kontakt@zse.sk**

**Bankové spojenie:** VÚB banka, a.s., IBAN: SK850200000002300588351

Tatra banka, a.s., IBAN: SK471100000002624106902

**Orgán dohľadu:** Národná banka Slovenska

**Registračné číslo:** 189976, **Číslo rozhodnutia:** ODT – 7287/2014-1 (24.07.2014).

Údaje o SFA si klient môže overiť na internetovej stránke Národnej banky Slovenska

www.nbs.sk, v Registri finančných agentov a finančných poradcov.

### Klient (ďalej len „klient“ alebo „poistený“ alebo aj „zákazník“):

**XXXXXX**

Titul, meno a priezvisko

**XXXXXX**

Telefón

**XXXXXX**

Adresa trvalého bydliska (Ulica, obec, PSČ)

**XXXXXX**

Dátum narodenia

**XXXXXX**

E-mail

**XXXXXX**

Adresa odberného miesta (Ulica, obec, PSČ)

Klient vyhlasuje, že uvedené osobné údaje, ktoré poskytuje, sú pravdivé a zodpovedajú skutočnosti.

### I. Vyhlásenie klienta týkajúce sa doručenia predzmluvných informácií

Klient výslovne potvrdzuje, že mu boli vopred, pred uskutočnením finančného sprostredkovania a uzatvorením zmluvy o finančnej službe, poskytnuté na trvanlivom médiu predzmluvné informácie v rozsahu nižšie uvedených dokumentov, s ktorými sa riadne oboznámil, ich obsahu porozumel, mal dostatok času na riadne posúdenie obsahu dohody vrátane nižšie uvedených príloh a bol písomne poučený o svojom práve odstúpiť od Súhlasu klienta s prihlásením do poistenia v zákonnej lehote: (1) Dohoda ZSE služby pre domov, (2) Informačný dokument o poistnom produkte neživotného poistenia, (3) Poistné podmienky, (4) Cenník ZSE Služby pre domov, (5) Vzor formulára o možnosti odstúpenia klienta od vyjadreného súhlasu s poistením, (6) Všeobecné podmienky pre prihlásenie zákazníka do poistenia produktového radu ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s., (7) Informačný dokument o spracúvaní osobných údajov poisťovateľom, (8) Informácie o ochrane osobných údajov zákazníkov spoločnosťou ZSE Energia, a. s. a (9) Informačný formulár k neživotnému poisteniu a životnému poisteniu bez odkupnej hodnoty.

### II. Povinné informácie pre klienta

ZSE Energia, a.s., vykonáva finančné sprostredkovanie v sektore poistenia a zaistenia, ako samostatný finančný agent, na základe písomnej zmluvy s viacerými finančnými inštitúciami:

- Colonnade Insurance S. A., pobočka poisťovne z iného členského štátu (IČO: 50013602)
- EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH (LEI: 549300K4ROHPOTQWXU96)
- Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu (IČO: 54228573) (predtým: Generali poisťovňa, a. s., IČO: 35709332)
- INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A. (LEI: 54930047NNTP5B8J0K85) alebo aj AXA Assistance, (ďalej spoločne „poisťovatelia“ alebo aj jednotlivito ako „poisťovateľ“). ZSE Energia, a.s., má tiež uzatvorené zmluvy s viacerými podriadenými finančnými agentami, na základe § 9 zákona o finančnom sprostredkovaní. V prípade výkonu finančného sprostredkovania prostredníctvom podriadeného finančného agenta, sú všetky potrebné informácie uvedené v dokumentácii, vzťahujúcej sa k finančnej službe, ktorej vzorové znenie klient obdržal vopred, ako je uvedené v odseku I. vyššie.

Zmluvy s poisťovateľmi majú nevýhradnú povahu. ZSE Energia, a.s. uzavrela s uvedenými poisťovateľmi skupinovú poistnú zmluvu v prospech svojich zákazníkov, odberateľov elektriny a/alebo plynu, kde vystupuje ako poisťník a má záujem ponúkať svojim zákazníkom možnosť prihlásenia do poistenia. V prípade vyjadrenia súhlasu s poistením dôjde k uzatvoreniu Dohody ZSE služby pre domov, na základe čoho poisťník prihlási klienta do poistenia. Sprostredkovateľ nemá žiadny podiel na základnom imaní ani na hlasovacích právach žiadneho z uvedených

poisťovateľov. Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje klienta na účel výkonu finančného sprostredkovania v sektore poistenia a zaistenia a na iné účely uvedené v § 31 zákona č. 186/2009 Z. z. Za sprostredkovanie poistenia dostáva sprostredkovateľ od poisťovateľa zmluvne stanovenú odmenu. V prípade žiadosti klienta je sprostredkovateľ povinný informovať o výške peňažných plnení za finančné sprostredkovanie, pričom základom pre výpočet odmeny sprostredkovateľa je zaplatené poistné. Poistné na sprostredkované poistenia je uvedené v Cenníku Služby pre domov, ktorý klient dostáva vopred. Cenník Služby pre domov je tiež uverejnený aj na webovom sídle [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Informácie o charakteristike finančnej služby a prípadných rizikách súvisiacich s finančnou službou sú uvedené v príslušnej zmluvnej dokumentácii, vzťahujúcej sa k finančnej službe, ktorej vzorové znenie klient obdržal vopred ako je uvedené v odseku I. vyššie. Okrem bežných platieb za príslušné poistenie, neplatí klient žiadne iné poplatky. Sťažnosť na výkon finančného sprostredkovania môže klient podať (1) písomne, prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby, na adresu ZSE Energia, a.s., P.O.Box 325, 810 00 Bratislava, (2) osobne v ZSE Centrách, (3) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu [sprostredkovateľa:reklamacie@zse.sk](mailto:sprostredkovateľa:reklamacie@zse.sk).

### III. Vstupné informácie podľa § 35 Zákona o finančnom sprostredkovaní

- **Posúdenie klienta:**  Neprofesionálny klient
- **Skúsenosti a znalosti klienta**  Áno  Nie  
Klient má skúsenosti s poistením asistenčných služieb a potrebnú úroveň znalostí, ktorá je dostatočná, aby finančnej službe a dôsledkom jej poskytnutia porozumel.
- **Finančná situácia klienta**  Áno  Nie  
S ohľadom na dojednávané neživotné poistenie s ročným poistným v rozsahu od 30 € do 83 € klient vyhlasuje, že má dostatok finančných prostriedkov na úhradu poistného v uvedenej výške.

Klient odmieta poskytnúť údaje o svojich požiadavkách, potrebách, skúsenostiach a znalostiach týkajúcich sa neživotného poistenia asistenčných služieb a o svojej finančnej situácii ale trvá na sprostredkovaní finančnej služby.

### - Požiadavky a potreby klienta

Klient má záujem o:

- **ZSE Asistuje Plus**



Odstránenie príčiny havárie v domácnosti, oprava porúch vybraných spotrebičov a elektroniky, vrátane náhradných dielov, zasklenie rozbitých okenných výplní, otvorenie zabuchnutých dverí, do limitu 200 € na príjazd a odjazd, prácu, drobný materiál a náhradné diely, bez obmedzenia počtu udalostí za rok.

Poistné je 3,50 € mesačne/42,00 € ročne.

Produkt je vhodný pre klienta a zodpovedá jeho potrebám.

#### • ZSE Zdravie 2

Lekár na telefóne 24/7, úhrada nadštandardného ubytovania v prípade hospitalizácie do 200€ (vrátane plánovanej hospitalizácie), Kompenzácia 100 € za pobyt v nemocnici min. 9 nocí, doprava zo zdravotníckeho zariadenia do limitu 100 €, pri nesebestačnosti úhrada doručenia liekov a potrieb alebo aj sprievod poisteného k lekárovi do limitu 100 €.

Poistné je 2,50 € mesačne/30,00 € ročne.

Produkt je vhodný pre klienta a zodpovedá jeho potrebám.

#### • ZSE Zdravie Plus

Rovnaký rozsah krytia ako ZSE Zdravie 2 ale rozšírený o Druhý lekársky názor, aplikáciu Smart Zdravie po prihlásení do Online účtu ZSE, dištančné rehabilitácie do limitu 3000 €, laboratorné krvné testy do limitu 250 € v životných situáciách a tiež pre verných zákazníkov, online konzultácie s psychoterapeutmi aj pre blízke osoby až 2x do roka do limitu 1 000 € na 1 udalosť.

Poistné je 3,50 € mesačne/42,00 € ročne.

Produkt je vhodný pre klienta a zodpovedá jeho potrebám.

#### • ZSE IT Pomoc

Obnova dát z poškodených dátových nosičov do limitu 1 500 € a až 2x ročne, neobmedzený počet vzdialených konzultácií pre PC, tlačiarne a skenery, Neobmedzený počet telefonických konzultácií pre technologické zariadenia. Samostatne nepredajné, iba v Balíkoch domov.

#### • ZSE Balík Domov

Balík 3 poistení: ZSE Asistuje Plus + ZSE Zdravie 2 + ZSE IT Pomoc.

Poistné je 4,90 € mesačne/58,80 € ročne.

Produkt je vhodný pre klienta a zodpovedá jeho potrebám.

#### • ZSE Balík Domov 2

Balík 2 poistení : ZSE Asistuje Plus + ZSE Zdravie Plus.

Poistné je 5,90 € mesačne/70,80 € ročne.

Produkt je vhodný pre klienta a zodpovedá jeho potrebám.

#### • ZSE Balík Domov Komplet

Balík 3 poistení : ZSE Asistuje Plus + ZSE Zdravie Plus + ZSE IT Pomoc.

Poistné je 6,90 € mesačne 82,80 € ročne.

Produkt je vhodný pre klienta a zodpovedá jeho potrebám.

#### - Vyhlásenie o vhodnosti poistného produktu

Na základe vyššie zistených a zaznamenaných požiadaviek a potrieb klienta, jeho znalostí týkajúcej sa finančných služieb, s ohľadom na povahu finančnej služby, Sprostredkovateľ odporúča poistný produkt: \_\_\_\_\_.

Klient súhlasí s poskytnutím informácií a dokumentov týkajúcich sa poistníka a poistenia prostredníctvom e-mailu alebo písomne s tým, že takúto formu poskytnutia informácií

považuje za dostatočnú.

Klient má iné požiadavky a potreby sa rozhodol ponuku finančných služieb nevyužiť.

#### IV. Vyhlásenie klienta

Klient bol oboznámený so skutočnosťou, že dohodu o využívaní zákaznického poistného programu ZSE Služby pre domov mu poskytuje poistník ktorý uzatvoril skupinovú poistnú zmluvu s poisťovateľom EUROP ASSISTANCE S.A., zastúpenou spoločnosťou Europ Assistance, s.r.o. Klient sa oboznámil s informáciami poskytovanými potenciálnemu klientovi a klientovi pred uzatvorením Dohody ZSE Služby pre domov o využívaní zákaznického poistného programu ZSE Služby pre domov, pričom ich obsahu porozumel. Klient berie na vedomie, že má právo kedykoľvek požiadať o poskytnutie akýchkoľvek informácií, údajov a dokumentov týkajúcich sa finančného sprostredkovania v písomnej forme. Klient dostal všetky informácie potrebné na prijatie rozhodnutia týkajúceho sa finančnej služby v dostatočnom časovom predstihu pred uzavretím zmluvy o využívaní zákaznického poistného programu ZSE Služby pre domov. Klient bol oboznámený s rizikami spojenými s odporúčanými i zvolenými finančnými službami, porozumel im a je schopný tieto riziká zvládnuť. Klient si je vedomý svojej finančnej situácie a finančných záväzkov, ktoré mu budú vyplývať zo sprostredkovanej finančnej služby. Všetky údaje, ktoré klient poskytol poisťovníkovi, a ktoré sú uvedené v tomto zázname, sú pravdivé, úplné, správne a aktuálne. Klient bol oboznámený s kategorizáciou klientov v zmysle § 5 zákona o finančnom sprostredkovaní. Klient nebol pri poskytovaní údajov a uskutočňovaní vyhlásení a súhlasov zo strany poisťníka nijakým spôsobom ovplyvňovaný a boli mu zo strany poisťníka poskytnuté jednoznačné, vyčerpávajúce, presné a zrozumiteľné informácie o odporúčaných i zvolených finančných službách.

Klient berie na vedomie, že ak neposkytol niektoré vstupné informácie podľa § 35 Zákona o finančnom sprostredkovaní, má sa za to, že takéto informácie poskytnúť odmieta. Klient berie na vedomie, že ak odmietol poskytnúť vstupné informácie podľa § 35 zákona o finančnom sprostredkovaní, nie je možné určiť, či sú finančné služby podľa tohto záznamu pre klienta vhodné. Klient berie na vedomie, že ak nesúhlasí s odporúčaním sprostredkovateľa a má napriek tomu záujem o finančnú službu podľa tohto záznamu, poisťník nenesie zodpovednosť za neprimeranosť rizík a nevhodnosť zvolenej finančnej služby.

#### V. Poučenie klienta

Záznam o potrebách klienta bol vyhotovený na základe údajov, informácií, vyhlásení a súhlasov poskytnutých na osobnom stretnutí alebo telefonicky s klientom, resp. jeho zástupcom, alebo na základe údajov a informácií vyplnených, ako aj vyhlásení a súhlasov poskytnutých prostredníctvom elektronického formulára, týkajúceho sa ponuky finančných služieb. Klient je povinný pozorne si tento záznam preštudovať a oboznámiť sa s jeho obsahom. Ak niektoré údaje, informácie, vyhlásenia alebo súhlasy obsiahnuté v tomto zázname nezodpovedajú skutočnosti, alebo ich podľa svojho vedomia neuskutočnil, poisťník mu neodporúča uzatvoriť zmluvu o poskytnutí finančnej služby a žiada ho, aby bezodkladne kontaktoval poisťníka. Uvedené platí aj v prípade, ak má klient pocit, že niektoré informácie a poučenia nedostal v dostatočnom časovom predstihu pred uzatvorením zmluvy o využívaní zákaznického poistného programu ZSE Služby pre domov, alebo ich dostal v nedostatočnej forme. Klient má však právo kedykoľvek požiadať o poskytnutie akýchkoľvek informácií, údajov a dokumentov, týkajúcich sa finančného sprostredkovania, ako aj tohto záznamu v písomnej forme. Klient uzatvorením Dohody ZSE Služby pre domov o využívaní zákaznického poistného programu ZSE Služby pre domov, resp. zaplatením prvého poistného na jej základe potvrdzuje všetky informácie, údaje, vyhlásenia, súhlasy a iné skutočnosti uvedené v tomto zázname. Ak klient nie je stotožnený s akoukoľvek informáciou, údajom, vyhlásením, súhlasom alebo inou skutočnosťou obsiahnutou v tomto zázname, avšak zmluvu o poskytnutí finančnej služby napriek tomu uzatvorí, činí tak výlučne na vlastnú zodpovednosť.

# Poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus

(PP-ZSEAS4-1409)

## Časť A – Všeobecná časť

### Článok I – Úvodné ustanovenia

- 1.1 Pre súkromné poistenie (ďalej len „**poistenie**“) asistenčných služieb, ktoré prostredníctvom finančného sprostredkovateľa Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika uzatvára EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH 13-17 Dawson Street, Dublin 2, Írsko, registrovaná v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089 vedená v Registri firiem Írskej vlády pod ref. číslom 905036 (ďalej len „**poistiteľ**“), platí zákon č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v platnom znení, zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení, príslušné ustanovenia zákona č. 95/2002 Z. z., o poisťovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon**“) a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky, tieto Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE Produkt č. 4 (ďalej len PP-ZSEAS4-1409) a ďalšie dohody poistnej zmluvy.
- 1.2 Tieto PP-ZSEAS4-1409 boli schválené poistiteľom a nadobúdajú účinnosť dňa 1. 9. 2014.

### Článok II – Výklad pojmov

- 2.1 Na účely uzatváraného poistenia platí tento výklad pojmov:
  - a) **poistníkom** je ZSE Energia, a. s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281;
  - b) **asistenčnou centrálou** je Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851;
  - c) **obchodnými podmienkami** sa na účely tohto poistenia rozumejú obchodné podmienky pre dodávky elektriny a plynu pre odberateľa, prípadne iné relevantné zmluvy poistníka;
  - d) **odberateľom** sa na účely tohto poistenia rozumie fyzická osoba, klient poistníka, ktorá nakupuje elektrinu a/alebo plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti, a táto neslúži na podnikateľské činnosti, a ktorá sa zaviazala dodržiavať obchodné podmienky;
  - e) **poisteným** je odberateľ, ktorý s poistníkom uzavrel zmluvu o odbere elektrickej energie a/alebo plynu alebo inú zmluvu s poistníkom a na ktorého sa vzťahuje poistenie uzatvorené podľa PP-ZSEAS4-1409;
  - f) **oprávnenou osobou** je poistený a člen domácnosti;
  - g) **poistnou udalosťou** je náhodná skutočnosť bližšie určená v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409, ktorá nastala v čase trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poistiteľa poskytnúť poistné plnenie;
  - h) **poistným** je odmena za poistenie, ktorú je poistník povinný platiť poistiteľovi;
  - i) **poistnou dobou** je obdobie, na ktoré bolo poistenie uzatvorené;
  - j) **poistným obdobím** je časové obdobie dohodnuté v poistnej zmluve, za ktoré sa platí poistné;
  - k) **poistným rokom** je obdobie, ktoré začína plynúť o 00.00 hodine dňa uvedeného v poistnej zmluve ako začiatok poistenia a končí sa o 00.00 hodine dňa, ktorý sa svojím číslom zhoduje s dňom začiatku poistenia; ak nie je taký deň, prípadne koniec na posledný deň v mesiaci;
  - l) **škodovou udalosťou** je skutočnosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie;
  - m) **poistnou zmluvou** je zmluva o finančných službách uzatvorená medzi poistiteľom a poistníkom, v ktorej sa poistiteľ zaväzuje najmä v prípade vzniku poistnej udalosti poskytnúť v dohodnutom rozsahu poistné plnenie a poistník sa zaväzuje najmä platiť poistné;
  - n) **súhlasom s poistením vyjadreným písomne** je písomné vyjadrenie poisteného medzi ním a poistníkom o tom, že súhlasí s poistením uzatváraným podľa PP-ZSEAS4-1409, za písomný súhlas sa považuje takisto súhlas poisteného vyjadrený elektronicky prostredníctvom on-line aplikácií poistníka či iným prostriedkom elektronickej komunikácie (napr. e-mail) určeným poistníkom alebo za súhlas

poisteného sa považuje aj nevyjadrenie nesúhlasu s poskytnutým produktom, ku ktorému je poistený vyzvaný poistníkom pri jeho bezplatnom poskytnutí;

- o) **súhlasom s poistením vyjadreným telefonicky** je vyjadrenie poisteného poistníkovi o tom, že súhlasí s poistením uzatváraným podľa PP-ZSEAS4-1409 a tento súhlas je vyjadrený telefonicky prostredníctvom zákazníckej linky poistníka a je o tomto preukázateľný späťne určiteľný záznam;
- p) **korešpondenčnou adresou** je adresa trvalého bydliska alebo sídla, popr. iná adresa písomne oznámená poistiteľovi, na ktorú poistiteľ výhradne doručuje všetku písomnú korešpondenciu; so zasielaním na korešpondenčnú adresu je spojená fikcia doručenia. V prípade, že je poistiteľovi oznámená ako korešpondenčná adresa osoby odlišnej od poistníka alebo poisteného, nenesie poistiteľ zodpovednosť za dôsledky plynúce z prípadného omeškania pri odovzdaní korešpondencie medzi týmito osobami;
- q) **kontaktným spojením** je telefonické, e-mailové alebo iné spojenie, na ktoré je poistiteľ oprávnený zaslať svoje oznamy alebo ponuky.

### Článok III – Vznik a trvanie každého jednotlivého poistenia

- 3.1 Ak PP-ZSEAS4-1409 nestanovia inak, uzatvára sa poistenie na obdobie platnosti príslušného zmluvného vzťahu medzi poistníkom a odberateľom. Poistné obdobie je vždy jeden bežný rok.
- 3.2 Poistenie jednotlivého odberateľa vzniká od 00.00 hodiny prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dátume, ktorý poistník oznámi poistiteľovi ako dátum začiatku poistenia.
- 3.3 Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastanú v období trvania poistenia.
- 3.4 Každé jednotlivé poistenie môže vzniknúť za predpokladu, že poistený spĺňa podmienky pre vstup do poistenia (má uzatvorenú zmluvu o dodávke energií s poistníkom a je tak odberateľom poistníka) a zároveň
  - a) súhlasí s poistením vyjadreným písomne, a to odo dňa doručenia písomného vyjadrenia súhlasu s poistením poistníkovi alebo
  - b) súhlasí s poistením vyjadreným telefonicky, a to odo dňa telefonického vyjadrenia súhlasu s poistením poistníkovi
  - c) je zaradený do zoznamu poistených osôb, ktorý oznamuje poistník poistiteľovi (platí aj pre poistených, pre ktorých poskytuje poistník poistenie ako benefit).
- 3.5 Poistený nemá právny nárok na prístupenie k poisteniu, ak nespĺňa podmienky pre vstup do poistenia.

### Článok IV – Zánik každého jednotlivého poistenia

- 4.1 Popri spôsoboch stanovených zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi poistenie zaniká:
  - a) uplynutím poistnej doby, ak bolo poistenie uzavreté na čas určitý a to na dobu, po ktorú má odberateľ príslušný zmluvný vzťah s poistníkom;
  - b) pre neplatenie poistného v súlade s § 801 Občianskeho zákonníka zo strany poisteného;
  - c) výpoveďou podľa ustanovenia § 800 Občianskeho zákonníka;
  - d) odstúpením od poistenia v súlade s § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka;
  - e) odmietnutím plnenia v súlade s § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka;
  - f) jednostranným ukončením spôsobom uvedeným v podmienkach poistníka;
  - g) ďalšími spôsobmi uvedenými na inom mieste týchto poistných podmienok, v poistnej zmluve alebo stanovených zákonom.

### Článok V – Poistné plnenie a limit poistného plnenia

- 5.1 Limity poistného plnenia sú vymedzené v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409.
- 5.2 Poistné plnenie poskytne poistiteľ podľa podmienok a v rozsahu uvedenom v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409.
- 5.3 Právo na poistné plnenie sa premlčí najneskôr za tri roky, premlčacia lehota práva

na poistné plnenie začína plynúť jeden rok po vzniku poistnej udalosti.

5.4 Počet poistných udalostí počas roku trvania poistenia nie je obmedzený.

#### Článok VI – Práva a povinnosti poistiteľa

- 6.1 Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je poistiteľ oprávnený najmä:
- udeľovať poistníkovi, poistenému, resp. oprávnenej osobe pokyny na odvrátenie poistnej udalosti alebo zmenšenie rozsahu jej následkov;
  - odmietnuť plnenie z poistenia, ak oprávnená osoba uvedie pri uplatňovaní práva na plnenie z poistenia vedome nepravdivé alebo hrubo skreslené údaje týkajúce sa rozsahu poistnej udalosti alebo podstatné údaje týkajúce sa tejto udalosti zamlčí;
  - znižovať poistné plnenie až na nulovú hodnotu, ak oprávnená osoba poruší povinnosti uvedené v zákone a v ostatných právnych predpisoch a také porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na jej priebeh alebo na zväčšenie rozsahu jej následkov alebo na zistenie alebo určenie výšky poistného plnenia alebo na sťaženie alebo znemožnenie vykonať vlastné vyšetrovanie poistiteľa na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie alebo rozsahu škody;
  - žiadať náhradu nákladov alebo škody, ak v dôsledku porušenia niektorej z povinností poistníkom alebo poisteným alebo oprávnenou osobou vznikne poistiteľovi škoda alebo poistiteľ zbytočne vynaloží náklady. Poistiteľ má právo na náhradu týchto nákladov alebo škody proti osobe, ktorá škodu spôsobila alebo vynaloženie nákladov vyvolala. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo regresu.

#### Článok VII – Práva a povinnosti poistníka a poisteného, resp. oprávnenej osoby počas platnosti poistnej zmluvy

- Ak poistenému hrozí škoda, je povinný na jej odvrátenie zakročiť spôsobom primeraným okolnostiam.
- Poistený je povinný dbať, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k zmenšeniu nebezpečenstva alebo k jeho odvráteniu, ktoré mu vyplývajú z právnych predpisov alebo na ich základe.
- Ak zodpovie poistník pri uzatváraní poistnej zmluvy úmyselne alebo z nedbalosti nepravdivo alebo neúplne písomné otázky poistiteľa týkajúce sa uzatváraného poistenia, má poistiteľ právo od poistnej zmluvy odstúpiť, ak pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok by poistnú zmluvu neuzavrel. Toto právo môže poistiteľ uplatniť do dvoch mesiacov odo dňa, keď takú skutočnosť zistil, inak právo zanikne. To platí aj v prípade zmeny poistnej zmluvy.
- Ak je konanie alebo vedomie poisteného právne významné, prihliada poisťovateľ pri zisťovaní porušení povinností stanovených právnymi predpismi tiež na konanie a vedomosti iných osôb konajúcich z podnetu poisteného alebo v jeho prospech.
- Poistený alebo oprávnená osoba je povinný v prípade poistnej udalosti oznámiť poistiteľovi, že je poistený u iného poistiteľa proti tomu istému poistnému nebezpečenstvu; zároveň je povinný oznámiť názov tohto poistiteľa a výšku limitu poistného plnenia.
- Ďalšie povinnosti poistníka alebo poisteného môžu byť stanovené poistnou zmluvou.

#### Článok VIII – Práva a povinnosti poistníka, poisteného a oprávnenej osoby spojené so vznikom škodovej a poistnej udalosti.

- 8.1 Okrem ďalších povinností stanovených právnymi predpismi sú poistený, oprávnená osoba aj poistník pri vzniku škodovej udalosti povinní najmä:
- vykonať opatrenia vedúce k zmierneniu škody alebo všetky možné opatrenia smerujúce proti zväčšovaniu škody a zaistiť odvrátenie následných škôd, pritom postupovať podľa pokynov poistiteľa;
  - dať poistiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku škodovej udalosti a rozsahu jej následkov;
  - umožniť poistiteľovi alebo ním povereným osobám vyšetrovania nevyhnutné pre posúdenie nároku na poistné plnenie, najmä preskúmať príčiny a rozsah škody pre stanovenie výšky poistného plnenia;
  - na základe žiadosti zaprotokolovať alebo písomne oznámiť a predložiť všetky potrebné informácie a dokumenty;

e) oznámiť bez zbytočného odkladu orgánom činným v trestnom alebo priestupkovom konaní vznik udalosti, ktorá nastala za okolností nasvedčujúcich spáchaniu trestného činu alebo priestupku, ďalej oznámiť poistiteľovi bez zbytočného odkladu, že v súvislosti s poistnou udalosťou bolo proti nemu alebo jeho zamestnancovi začaté trestné konanie, a informovať poistiteľa o priebehu a výsledku tohto konania;

- f) plniť oznamovaciu povinnosť uloženú všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 8.2 Okrem ďalších povinností stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi sú poistený a oprávnená osoba pri vzniku škodovej udalosti povinní najmä:
- bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o škode dozvedeli, informovať poistiteľa spôsobom definovaným v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409,
  - predložiť poistiteľovi na požiadanie nevyhnutné doklady, predovšetkým vyplnený a podpísaný škodový protokol vrátane všetkých príloh v ňom uvedených.
- 8.3 Vyššie uvedené povinnosti platia primerane aj pre oprávnenú osobu, ak je odlišná od poisteného.
- 8.4 Všetky povinnosti vyplývajúce z poistnej zmluvy a z právnych predpisov, ktoré sa týkajú oprávnenej osoby alebo poisteného, sa primerane vzťahujú aj na všetky osoby, ktoré uplatňujú nároky na poistné plnenie. Tieto osoby takisto zodpovedajú za plnenie predpísaných povinností na zmiernenie škody a povinností smerujúcich k predchádzaniu a odvráteniu škôd.

#### Článok IX – Forma právnych úkonov

- 9.1 Poistná zmluva a všetky ostatné právne úkony týkajúce sa poistenia musia mať písomnú alebo inak preukázateľnú formu.
- 9.2 Zmeny v poistnej zmluve je možné vykonávať iba písomnou formou, inak sú neplatné, ak poistná zmluva nestanoví inak.
- 9.3 Poistiteľ je oprávnený použiť na vyjadrenie svojho prejavu vôle aj inú než písomnú formu, ak je toto v záujme ochrany poistníka, poisteného alebo oprávnenej osoby. V tomto prípade poistiteľ adresuje svoje úkony na kontaktné spojenia uvedené v poistnej zmluve.
- 9.4 Poistiteľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, SMS, fax) pre vzájomnú komunikáciu s poistníkom, poisteným a oprávnenou osobou v súvislosti so správou poistenia, riešením škodových poistných udalostí. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, avšak nenahradzujú písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžaduje zákon alebo poistná zmluva. Poistiteľ pri voľbe formy komunikácie prihliada na povinnosti stanovené príslušnými právnymi predpismi, na charakter oznamovaných informácií, okolností, ako aj potreby a záujmy poistníka, poisteného a oprávnenej osoby.
- 9.5 Poistiteľ je oprávnený k písomnému úkonu určenému poistníkovi, poistenému alebo inému účastníkovi poistenia pripojiť doložku, že ak sa tento účastník nevyjadri do 1 mesiaca od doručenia, predpokladá sa, že s úkonom poistiteľa súhlasí.
- 9.6 Oznámenia poisteného, resp. oprávnenej osoby poistiteľovi budú zasielané prostredníctvom poistníka, prípadne priamo na kontaktnú adresu poistiteľa.

#### Článok X – Doručovanie

- 10.1 Písomnosti súvisiace s poistením jednotlivého poisteného podľa týchto PP-ZSEAS4-1409 doručuje poisťovateľ na adresu v Slovenskej republike prostredníctvom subjektu oprávneného doručovať poštové zásielky (pošty) ako obyčajné alebo doporučené zásielky, prípadne iným vhodným spôsobom, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 10.2 Ak nie je adresát doporučenej zásielky zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia obvykle zdržiava, doručí sa zásielka inej dospeléj osobe bývajúcej v tom istom byte alebo v tom istom dome, pôsojacej v rovnakom meste podnikania alebo zamestnanej na rovnakom pracovisku, pokiaľ je táto osoba ochotná zabezpečiť odovzdanie písomnosti. Ak nie je možné ani takto písomnosť doručiť, písomnosť sa uloží na pošte, ktorá adresáta vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť prevzal. Ak si adresát neprevezme zásielku do 10 dní od jej uloženia, považuje sa posledný deň tejto lehoty za deň doručenia, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel. Pokiaľ nie je preukázaný opak, má sa za to, že sa adresát v mieste doručenia zdržiaval.
- 10.3 Poistiteľ je povinný prostredníctvom asistenčnej centrály poistenému poslať oznámenie o odmietnutí poistného plnenia formou doporučeného listu,

doporučeného listu do vlastných rúk alebo inou preukazateľnou formou (napr. e-mail) v prípade, že poistený alebo oprávnená osoba s doručovaním v tejto forme vyslovila súhlas.

### Článok XI – Územná platnosť

11.1 Poistenie sa vzťahuje iba na poistné udalosti, ktoré vznikli na území Slovenskej republiky.

### Článok XII – Výluky z poistenia

12.1 Z poistenia nevzniká právo na poistné plnenie za škody vzniknuté v dôsledku:

- vojnových udalostí, vzbury, povstania alebo iných hromadných násilných nepokojov, štrajkov, výluk, teroristických aktov (t. j. násilných konaní motivovaných politicky, sociálne, ideologicky alebo nábožensky) vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
  - zásahu štátnej moci alebo verejnej správy;
  - zásahu vyššej moci alebo živeľnej udalosti;
  - pôsobenia jadrovej energie vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
  - úmyselného konania alebo hrubej nedbalosti poisteného a/alebo oprávnenej osoby;
  - manipulácie so zbraňami, výbušninami, horľavými a toxickými látkami;
  - porušenia platných právnych predpisov alebo nariadení.
- 12.2 Poistenie sa nevzťahuje na poistné udalosti, ku ktorým došlo pred dňom nadobudnutia účinnosti poistenia.
- 12.3 Ďalšie výluky môžu byť uvedené Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409.

### Článok XIII – Spracovanie osobných údajov

- 13.1 Na základe a v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení (ďalej len „**ZOOÚ**“), spoločnosť Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, konajúca v zastúpení poisťovateľa ako prevádzkovateľa osobných údajov na základe príslušnej dohody, spracúva ako sprostredkovateľ osobné údaje dotknutých osôb a informuje aj o právach dotknutých osôb a o povinnostiach prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa. Poistník ako sprostredkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb v mene poisťovateľa ako prevádzkovateľa v rozsahu a za podmienok stanovených v príslušnej dohode.
- 13.2 Osobné údaje považuje sprostredkovateľ za striktné dôverné a je povinný o nich zachovávať mlčanlivosť, rovnako ako o údajoch týkajúcich sa dojednaného poistenia asistenčných služieb podľa príslušných právnych predpisov. Túto povinnosť je možné prelomiť iba so súhlasom osoby, ktorej sa tieto údaje týkajú, a na písomné vyžiadanie v právnych predpisoch uvedených orgánov verejnej správy, správnych orgánov a ďalších subjektov. Uzavretím poistnej zmluvy zbavuje poistený Europ Assistance, s.r.o., mlčanlivosti o prípadných škodových udalostiach vo vzťahu k zaisťovateľovi pre potreby zaistenia poisťovateľa.
- 13.3 Spracúvať osobné údaje bude sprostredkovateľ po dobu nevyhnutne potrebnú na zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich z poistnej zmluvy a ďalej po dobu vyplývajúcu zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 13.4 Osobné údaje môžu byť za splnenia zákonných predpokladov poskytnuté subjektom medzinárodného koncernu Europ Assistance a jeho zaisťovacím partnerom pre účely a na dobu uvedenú v predchádzajúcom odseku tohto článku. K spracúvaniu bude dochádzať automatizovaným spôsobom aj manuálne.
- 13.5 Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné, avšak nevyhnutné pre plnenie práv a povinností vyplývajúcich z poistnej zmluvy. Odvolaním súhlasu so spracúvaním osobných údajov poistenie jednotlivého poisteného zaniká, Europ Assistance, s.r.o., ďalej nebude vykonávať šetrenie škodových udalostí a poskytovanie poistného plnenia jednotlivému poistenému.
- 13.6 Sprostredkovateľ je povinný:
- prijatť také opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracovaniu, ako aj k inému neoprávnenému zneužitiu. Táto povinnosť platí aj po ukončení spracovania osobných údajov,

- spracovávať iba pravdivé a presné osobné údaje,
  - zhromažďovať osobné údaje iba v nevyhnutnom rozsahu na stanovený účel,
  - nezdružovať osobné údaje, ktoré boli získané na rôzne účely,
  - pri spracovaní dbať na ochranu súkromného života subjektov údajov,
  - akékoľvek osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi (vrátane zamestnancov), sú povinné dodržiavať povinnosť mlčanlivosti ako o osobných údajoch samotných, tak aj o bezpečnostných opatreniach na ich ochranu, táto povinnosť trvá neobmedzene aj po skončení zamestnania alebo príslušného vzťahu,
  - poskytnúť na základe žiadosti subjektu údajov informácie o spracovaní jeho osobných údajov, a to za úhradu vecných nákladov s tým spojených.
- 13.7 V prípade, kedy sprostredkovateľ vykonáva spracúvanie osobných údajov v rozpore so zákonom alebo v rozpore s ochranou súkromného a osobného života dotknutých osôb, môže dotknutá osoba najmä žiadať sprostredkovateľa o vysvetlenie, požadovať odstránenie závadného stavu a v prípade nevyhovenia tejto žiadosti má možnosť obrátiť sa na príslušný úrad.
- 13.8 Ten, koho osobné údaje sú spracúvané alebo kto osobné údaje poskytol, je povinný bezodkladne nahlásiť prevádzkovateľovi akúkoľvek zmenu osobných údajov.

### Časť B – Osobitná časť

#### Článok I – Úvodné ustanovenia

- 1.1 Predmetom poistenia asistenčných služieb je poskytnutie poistného plnenia formou asistenčných služieb v rozsahu a podľa podmienok poistnej zmluvy a týchto PP-ZSEAS4-1409.

#### Článok II – Výklad osobitných pojmov

- 2.1 Osobitné pojmy sa vykladajú takto:
- domácnosť** je byt alebo rodinný dom, ktoré sú podľa rozhodnutia stavebného úradu určené na bývanie a ktoré sú uvedené ako odborné miesto v zmluve o dodávkach energie medzi poistníkom a poisteným. Za domácnosť sa nepovažujú spoločné priestory v domoch s viac než jedným bytom, ako napríklad spoločné chodby, schodištia a výťahy, ďalej spoločné pôjdy, pivnice, kočíkárne, balkóny a terasy alebo spoločné garáže;
  - zaistenie služieb** je forma poistného plnenia, keď poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály vykoná úkony potrebné na poskytnutie služby poistenému v rozsahu a podľa limitov všeobecných a zvláštnych podmienok poistnej zmluvy, pričom náklady služieb presahujúce stanovené finančné limity budú uhradené poisteným;
  - zmluvný dodávateľ/dodávateľ** je právnická či fyzická osoba, ktorá poskytuje služby či vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre poisteného;
  - práce** sú služby, ktoré má poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zaistiť poistenému v prípade poistnej udalosti;
  - havária** je náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeneho na prívod, akumuláciu alebo odvod energií a médií nutných na obvyklé používanie domácnosti, v dôsledku ktorej došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie domácnosti alebo k úniku kvapalín či plynov, ktorý spôsobil poškodenie domácnosti alebo jeho stavebných súčastí v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie domácnosti alebo ktorý by následne mohol spôsobiť škody na zdraví alebo škodu väčšieho rozsahu na vybavení domácnosti a ktorá vyžaduje neodkladný zásah na odstránenie alebo zmiernenie vzniknutých škôd;
  - zablokovanie dverí** je udalosť, pri ktorej došlo k uzamknutiu či zabuchnutiu hlavných vchodových dverí od domácnosti poisteného, zablokovaniu, poruche alebo poškodeniu zámku hlavných vchodových dverí od domácnosti poisteného, ktorá znemožňuje vstup do domácnosti obvyklým spôsobom alebo spôsobuje nemožnosť zabezpečenia domácnosti pred vniknutím tretích osôb; za zablokovanie dverí sa považuje aj udalosť spojená s poškodením kľúčov v zámku či jeho stratou;
  - drobný materiál** je materiál použitý zmluvným dodávateľom pri riešení poistnej



udalosti ako najmä tesnenie, tesniace vaty, skrutky, montážne peny a pod., nie však súčiastky alebo náhradné diely;

- h) **náhradný diel** je celá súčiastka použitá zmluvným dodávateľom, ktorá bola potrebná na vykonanie funkčnej opravy pri riešení poistnej udalosti; cieľom použitia náhradného dielu pri poistnej udalosti je výlučne vykonanie funkčnej opravy, nie výmena pokazeného prístroja/zariadenia či spotrebiča ako celok s výnimkou vodovodnej batérie, pričom jej výmena za novú (len za kategóriu/typ čo najbližší pôvodnej batérie) v rámci náhradného dielu je možná iba za predpokladu, že opravu nie je možné vykonať za použitia drobného materiálu;
- i) **domáci spotrebič** je technické zariadenie, ktoré je inštalované v domácnosti, ktoré spotrebováva elektrickú energiu, a ďalej technické zariadenie, v ktorom sa spaľuje zemný plyn na účely tepelnej úpravy pokrmov, vykurovania, ohrevu úžitkovej vody. Domácimi spotrebičmi na účely poskytovania asistenčných služieb sú tieto spotrebiče v prípade, že nie sú staršie ako 7 rokov od dátumu kúpy ako nové veci a nepodliehajú záručným podmienkam výrobcu: chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, práčka, sušička bielizne, práčka kombinovaná so sušičkou bielizne, umývačka riadu, sporák, rúra (okrem samostatnej mikrovlnnej), digestor, plynový sporák alebo variče, plynový kotol, prietokový ohrievač, plynový ohrievač vzduchu;
- j) **domáca elektronika** je technické zariadenie, ktoré je inštalované v domácnosti, ktoré spotrebováva elektrickú energiu. Domácou elektronikou na účely poskytovania asistenčných služieb sú tieto prístroje v prípade, že nie sú staršie ako 7 rokov od dátumu kúpy ako nové veci a nepodliehajú záručným podmienkam výrobcu: televízor, DVD prehrávač, DVB set-top box.

### Článok III – Poistná udalosť

- 3.1 Poistnou udalosťou z titulu poistenia asistenčných služieb je vznik finančnej straty poisteného plynúci z titulu havárie v domácnosti, zablokovania dverí, poruchy domácich spotrebičov či poruchy čiernej techniky vyžadujúcej si pomoc poisťiteľa a poskytnutie poistného plnenia.

### Článok IV – Hlásenie poistnej udalosti

- 4.1 V prípade poistnej udalosti je poistený povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať asistenčnú centrálu na telefónnom čísle: **0850 646 646**, ktoré je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
- 4.2 Pri kontaktovaní asistenčnej centrálne je poistený povinný oznámiť nasledujúce informácie:
- meno, priezvisko a kontaktné telefónne číslo;
  - zákaznícke číslo;
  - adresu domácnosti, v ktorej došlo k poistnej udalosti;
  - popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.

### Článok V – Rozsah poskytovaných služieb

- 5.1 V rámci poistenia asistenčných služieb sú asistenčnou centrálou poskytované nasledujúce služby:
- a) pomoc v prípade havárie – čl. VI sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409;
  - b) pomoc v prípade zablokovania dverí – čl. VII sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409;
  - c) pomoc pre opravy domácich spotrebičov – čl. VIII sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409;
  - d) zabezpečenie dodávateľa pre opravy a údržbu – čl. IX sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409;
  - e) servis domácej elektroniky – čl. X sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409.

### Článok VI – Pomoc v prípade havárie

- 6.1 V prípade havárie zabezpečí asistenčná centrála okamžitú pomoc – príjazd zmluvného dodávateľa na miesto udalosti a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odstránením príčiny havárie. Špecializácia zmluvných dodávateľov, ktorých v rámci poskytovania poistenia asistenčná centrála zabezpečí, sú: elektrikár, plynár, inštalatér, kúrenár, sklenár.

- 6.2 Poistenie sa vzťahuje na príjazd a odjazd zmluvného dodávateľa a ďalej prácu spojenú s odstránením príčin havárie. Náklady na prácu, drobný materiál a/alebo náhradný diel použitý zmluvným dodávateľom sú poistením kryté do výšky 200 €.
- 6.3 Náhradný diel v zmysle tohto článku VI je poistením hradený iba v prípade, že k vyriešeniu havárie nestačí len použitie drobného materiálu.

### Článok VII – Pomoc v prípade zablokovania dverí

- 7.1 V prípade zablokovania dverí zabezpečí asistenčná centrála príjazd zmluvného dodávateľa - zámočníka na miesto udalosti a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s odomknutím dverí, odblokovaním dverí, resp. dovozom náhradných kľúčov od dverí.
- 7.2 Poistenie sa vzťahuje na príjazd, prácu a odjazd zmluvného dodávateľa - zámočníka. Náklady na prácu, drobný materiál a/alebo náhradný diel použitý zmluvným dodávateľom sú poistením kryté do výšky 200 €.
- 7.3 Za drobný materiál a/alebo náhradný diel sa v zmysle tohto článku VII považuje základná FAB vložka a/alebo súprava dvoch nových kľúčov.
- 7.4 Na požiadanie zmluvného dodávateľa je poistený povinný preukázať súčinnosť pri overení totožnosti na zistenie, či nejde o nelegálne vniknutie do budovy alebo bytovej jednotky. Asistenčná centrála nie je povinná poskytnúť služby spojené so odstránením príčin zablokovaných dverí, ak má pochybnosti o oprávnenosti na vstup do budovy alebo bytovej jednotky.

### Článok VIII – Pomoc pre opravy domácich spotrebičov

- 8.1 V prípade poruchy alebo nefunkčnosti domáceho spotrebiča zabezpečí asistenčná centrála príjazd zmluvného dodávateľa pre opravu domáceho spotrebiča a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s opravou domácich spotrebičov.
- 8.2 Nárok na poskytnutie týchto služieb vzniká, ak sú zároveň splnené nasledujúce podmienky:
- a) porucha, ktorá na domácom spotrebiči vznikla, bráni v jeho využívaní na účel, na ktorý domáci spotrebič slúži;
  - b) na domáci spotrebič sa už nevzťahuje záruka poskytnutá výrobcom alebo predajcom;
  - c) domáci spotrebič nie je starší ako 7 rokov. Táto lehota sa počíta od dátumu kúpy domáceho spotrebiča ako novej veci.
- 8.3 Poistenie sa vzťahuje na príjazd, prácu a odjazd zmluvného dodávateľa. Náklady na prácu zmluvného dodávateľa a použité náhradné diely sú poistením kryté do výšky 200 €.
- 8.4 V prípade, keď nie je možné vykonať opravu domáceho spotrebiča v domácnosti, kde sa nachádza, uhradí asistenčná centrála odvoz domáceho spotrebiča do servisu, maximálne však do výšky limitu uvedeného v ods. 8.3 tohto článku VIII.

### Článok IX – Zabezpečenie dodávateľa pre opravy a údržbu – Informačné služby

- 9.1 V rámci poistenia asistenčných služieb má poistený nárok na to, aby asistenčná centrála zabezpečila vyslanie zmluvných dodávateľov podľa potrieb a požiadaviek poisteného do domácnosti i v iných prípadoch, než sú prípady uvedené v čl. VI, VII a VIII sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409.
- 9.2 Asistenčná centrála vyhledá vhodného zmluvného dodávateľa služieb a vyšle ho do miesta zásahu na základe požiadaviek poisteného.
- 9.3 Príslušný zmluvný vzťah v prípadoch podľa tohto článku IX vzniká medzi dodávateľom služby a poisteným. Náklady na zásahy dodávateľov v tomto prípade hradí v celej výške poistený.
- 9.4 Služby podľa tohto článku IX sa týkajú profesií: obkladač, pokrývač, klampiar, podlahár, stolár, štukatér, maliar, lakovač, kominár, murár, pokrývač, upratovacie práce, sťahovacie služby, služby spojené s dezinfekciou, dezinfekciou, deratizáciou.

### Článok X – Servis domácej elektroniky

- 10.1 V prípade poruchy prístroja domácej elektroniky zabezpečí asistenčná centrála príjazd zmluvného dodávateľa pre opravu prístroja a práce dodávateľa, ktoré sú spojené s jeho opravou.
- 10.2 Nárok na poskytnutie týchto služieb vzniká, ak sú zároveň splnené nasledujúce podmienky:
- a) porucha, ktorá na prístroji domácej elektroniky vznikla, bráni v jeho využívaní na účel, na ktorý prístroj slúži;

- b) na prístroj domácej elektroniky sa už nevzťahuje záruka poskytnutá výrobcom alebo predajcom;
  - c) prístroj domácej elektroniky nie je starší ako 7 rokov. Táto lehota sa počíta od dátumu kúpy prístroja ako novej veci.
- 10.3 Poistenie sa vzťahuje na príjazd, prácu a odjazd zmluvného dodávateľa. Náklady na prácu zmluvného dodávateľa a použité náhradné diely sú poistením kryté do výšky 200 €.
- 10.4 V prípade, ak dodávateľ vyslaný asistenčnou centrálou potvrdí, že prístroj domácej elektroniky je následkom poruchy neopraviteľný, popr. nie je ekonomické vykonávať opravu (ak náklady na možnú opravu prístroja domácej elektroniky sú vyššie ako jeho časová cena), uhradí asistenčná centrála poistenému, popr. oprávnenej osobe poistné plnenie vo výške časovej hodnoty elektrického spotrebiča, max. však do limitu finančného plnenia uvedeného v ods. 10.3 tohto článku X.
- 10.5 Časovou cenou prístroja domácej elektroniky sa pre účely tohto zoznamu rozumie hodnota, ktorá sa vypočíta ako rozdiel medzi obstarávacou cenou nového prístroja v dobe jeho zakúpenia, ktorú poistený preukáže dokladom o zaplatení a čiastkou zodpovedajúcou stupňu opotrebenia, ktorá je stanovená ako 0,5 % ceny nového spotrebiča za každý mesiac jeho používania.

#### Článok XI – Osobitné výluky a ustanovenia

- 11.1 Z prác a úkonov vykonávaných v domácnosti, ktorých úhrada je predmetom poistného plnenia podľa príslušných ustanovení čl. VI, VII, VIII a X sekcie B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409, sú vylúčené práce uvedené pod písm. a) až u). Pri týchto prácach poskytne asistenčná centrála iba asistenciu spočívajúcu v zorganizovaní príslušných prác, pričom úhradu ich nákladov vykonáva oprávnená osoba:
- a) bežné opravy, údržba alebo preventívne opravy,
  - b) prípady, keď oprava bola predpísaná príslušnými úradmi,
  - c) opravy a úkony odporúčané asistenčnou centrálou po predchádzajúcej intervencii alebo opatrenia, ktorých vykonávanie nebolo oprávnenou osobou zaistené, a preto opakovane požaduje asistenčné služby rovnakej alebo obdobnej povahy,
  - d) odstraňovanie následkov škôd vzniknutých zanedbaním údržby domácnosti,
  - e) odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi zavinenými konaním oprávnenej osoby alebo tretej osoby.
  - f) odstraňovanie následkov škôd spôsobených požiarom, bleskom, explóziou a/alebo povodňou,
  - g) odstraňovanie následkov škôd spôsobených lúpežou, krádežou alebo pokusom o lúpež alebo krádež,
  - h) odstraňovanie následkov škôd spôsobených výkyvmi a/alebo výpadkami v dodávke elektrického prúdu bez ohľadu na príčiny týchto výkyvov, resp. výpadkov,
  - i) odstraňovanie následkov škôd spôsobených úmyselne, v dôsledku vedomej neobanlivosti alebo neplnením, resp. opomenutím pokynov výrobcu alebo predajcu,
  - j) odstraňovanie následkov škôd spôsobených zhrdzavením, koróziou, preliačením

- alebo poškrábaním alebo iným manuálnym poškodením, ktoré vzniklo v dôsledku manipulácie s elektrickým spotrebičom alebo v dôsledku umiestnenia tohto spotrebiča v rozpore s pokynmi výrobcu alebo predajcu,
  - k) odstraňovanie následkov škôd spôsobených poškodením povrchu alebo vzhľadu elektrického spotrebiča, ktoré nemá vplyv na funkčnosť,
  - l) odstraňovanie následkov škôd spôsobených poškodením, ku ktorému došlo v dôsledku vplyvov počasia alebo prírodných udalostí,
  - m) odstraňovanie následkov škôd spôsobených poškodením, ku ktorému došlo používaním príslušenstva k spotrebiču, ktoré neschválil výrobca,
  - n) odstraňovanie následkov škôd spôsobených zničením alebo poškodením spotrebiča alebo jeho časti v dôsledku neobanlivosti alebo úmyselného konania,
  - o) odstraňovanie následkov škôd spôsobených prípadmi, kedy spotrebič nie je funkčný v dôsledku spotreby jeho súčasti, ktoré možno vypotrebovať (napríklad koniec životnosti žiarovky, vybitie batérie, zníženie kapacity akumulátorov, opotrebenie čítačích hlavic, optických častí CD alebo DVD prístrojov a pod.),
  - p) odstraňovanie následkov škôd spôsobených vytečením kvapaliny z odvodňovacích systémov mraziacich zariadení,
  - q) odstraňovanie následkov škôd spôsobených akoukoľvek poruchou alebo chybou spôsobenou vnútorným znečistením domáceho spotrebiča,
  - r) odstraňovanie následkov škôd v prípadoch, kedy dodávateľ služieb neidentifikuje žiadnu chybu na alebo v spotrebiči,
  - s) odstraňovanie následkov škôd spôsobených chybou elektrického spotrebiča spôsobenou vírusom,
  - t) odstraňovanie následkov škôd spôsobených prípadmi, kedy elektrický spotrebič nebol súčasťou vybavenia domácnosti v momente vzniku poškodenia,
  - u) odstraňovanie následkov škôd spôsobených používaním elektrického spotrebiča na podnikanie alebo inú zárobkovú činnosť.
- 11.2 Z tohto poistenia nevzniká nárok na poistné plnenie v akejkoľvek **súvislosti** so škodami na hnutelných veciach, ktoré tvorí vybavenie alebo zariadenie domácnosti.
- 11.3 V prípadoch, keď je zabezpečenie služieb vykonávané bez predchádzajúceho nahlásenia a schválenia asistenčnou centrálou, nebudú vzniknuté náklady poistenému spätne hradené; výnimočne ich výška môže byť krátená, a to do výšky nákladov, ktoré by poistiteľ hradil, ak by služby boli poskytnuté jej zmluvným dodávateľom.
- 11.4 Toto poistenie a príslušný záväzok poistiteľa a asistenčnej centrály poskytnúť v prípade poistnej udalosti oprávnenej osobe asistenčné služby a poistné plnenie nenahradzuje a ani nemôže nahradiť poslanie útvarov či zborov zriadených zo zákona štátnymi alebo miestnymi orgánmi na zabezpečovanie záchranných zdravotníckych, hasičských, vyslobodzovacích alebo prieskumných úloh a za prípadné zásahy týchto útvarov nie je z tohto poistenia poskytovaná žiadna finančná ani iná forma kompenzácie.
- 11.5 Náklady služieb presahujúce finančné limity uvedené v článkoch VI, VII, VIII a X Sekcie B - Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409 budú uhradené poisteným alebo oprávnenou osobou.