

## 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): TATRSKBX

### 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 rámcovej zmluvy uzatvorenej medzi Poistiteľom a ZSE ako poisťníkom (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.
- 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“).
- 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

- 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:
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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).
- Z dôvodu zamedzenia duplicitného Poistenia platia nasledujúce pravidlá prihlasovania Zákazníka do Poistenia a nahrádzania jednotlivých skôr zriadených Poistení zvolených Zákazníkom v tejto Dohode:
  - 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;
  - ZSE Zdravie Plus ku dňu jeho účinnosti nahrádza skôr zriadené ZSE Zdravie alebo ZSE Zdravie 2;
  - 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);
  - 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;
  - 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 sprostredkovateľ 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 EUROPEAN ASSISTANCE S.A. so sídlom 1, promenade de la Bonnette, 922 30 Gennevilliers, Francúzsko, spoločnosť registrovaná v Nanterreskom registri firiem pod ref. Číslo 451 366 405, ktorej poisťovacou zložkou je Poistiteľ. ZSE je v postavení sprostredkovateľa 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.europe-assistance.cz/cz/ochrana-osobnich-udaju>.

#### 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 ošetrojúcim 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 nachádzajúcich 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 EUROPEAN 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. Predmetom podnikania finančnej inštitúcie je činnosť podnikateľských finančných, organizačných a ekonomických poradcov; samostatný likvidátor poisťných 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 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 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.

## 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 Poistovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu (IČO: 54228573) (predtým: Generali poisťovňa, a.s., IČO: 35709332)
- INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A. (LEI: 54930047NNTP5B8JOK85) 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 poistnú zmluvu v prospech svojich zákazníkov, odberateľov elektriny a/alebo plynu, kde vystupuje ako poistník 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 poistník 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

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: **greencall Slovakia s. r. o.**

Sídlo: Hubeného 2490/1, 831 54 Bratislava - mestská časť Rača

Zapísaný: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 131145/B

IČO: **51894025**, DIČ: **2120840271**, IČ DPH: **SK2120840271**

Registračné číslo: **283117**

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>

### Odkedy budete poistený?

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. 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 poisťnú udalosť?

V prípade vzniku poisťnej 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.

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. 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 Asistuje Plus

Skrátene 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. Kompletne 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.

Pred telefonátom na asistenčnú linku si prosím pripravte nasledovné údaje:

- Zákaznícke číslo (nájdete ho na Vašej faktúre za elektrinu, alebo na zmluve o dodávke plynu, je 10-miestne a začína číslom 5);
- 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.

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, klampiár, podlahár, stolár, maliar, lakovač, kominár, murár, upratovacie a sťahovacie služby, služby spojené s dezinfekciou a deratizáciou	opravár domácej elektroniky
Služba	odstránenie príčiny havárie	odmknutie 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 neopraviteľnosti 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 poškrabaním 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.

## ZSE Zdravie Plus

Skrátene poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus (PP-ZSEAZP-2201)

Vaša spokojnosť a pohodlie sú pre nás dôležité, preto sme pre Vás pripravili základné informácie z Poistných podmienok pre Poistenie asistenčných služieb v rámci ponuky **ZSE Zdravie Plus. Kompletne 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 linku na telefónnom čísle **0850 646 646**, ktorá je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Pred telefonátom na asistenčnú linku si prosím pripravte nasledovné údaje:

- Vaše osobné údaje (meno, priezvisko, dátum narodenia a telefónne číslo).

• Zákaznícke číslo (nájdete ho na Vašej faktúre za elektrinu alebo vo faktúre za fakturačne nepreviazané poistenia, je 10-miestne a začína číslom 5).

• Popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti. Aby Vám poisťovateľ poskytol poistné plnenie musíme vyplniť formulár „**Oznámenie poistnej udalosti**“ a poskytnúť ho poisťovateľovi s nasledujúcimi dokladmi:

• kópiu prepúšťacej správy zo zdravotníckeho zariadenia v prípade hospitalizácie v dôsledku úrazu alebo choroby s uvedením počtu dní hospitalizácie,

• pokiaľ hospitalizácia stále trvá, tak potvrdenie o hospitalizácii v zdravotníckom zariadení s lekárskou správou potvrdzujúcou povahu, rozsah ochorenia s uvedením presnej diagnózy,

- originálny doklad k zaplatenému nadštandardnému ubytovaniu, doprave, prípadne k iným službám.

#### Aké služby mi asistenčná centrála môže poskytnúť?

##### Nonstop služby

1. **Lekár na telefóne** - konzultovanie zdravotného stavu, vysvetlenie lekárskeho pojmov, laboratórných výsledkov, lekárskeho postupu, pojmov z oblasti perinatálnej problematiky, informácie o najbližšom vhodnom lekárovi, najbližšej lekární, lekárskej pohotovosti.

##### Služby spojené s hospitalizáciou

2. **Zabezpečenie nadštandardného ubytovania** - v prípade hospitalizácie trvajúcej aspoň 24 hodín ubytovanie v zdravotníckom zariadení s max. limitom **200 €**. Ak v zdravotníckom zariadení nie je možné ubytovanie, poskytneme Vám finančnú kompenzáciu vo výške max. **20 € na deň**.
3. **Finančná kompenzácia za pobyt v nemocnici** - v prípade hospitalizácie, ktorej trvanie presiahne dĺžku 10 dní jednorazové poistné plnenie vo výške **100 €**.
4. **Doprava zo zdravotníckeho zariadenia** - po ukončení hospitalizácie odvoz zo zdravotníckeho zariadenia dopravným prostriedkom (taxi, sanitné vozidlo, a pod). O type dopravy rozhoduje asistenčná centrála. O poskytnutí služby môžete požiadať najneskôr v deň ukončenia hospitalizácie. Asistenčná centrála službu zorganizuje a uhradí náklady max. do limitu **100 €** za jednu poistnú udalosť.
5. **Sprevod poisteného k lekárovi** - o poskytnutí služby môžete požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti. Asistenčná centrála uhradí náklady výkonu činnosti sprevádzajúce osoby a náklady na dopravu k/ od lekárovi, ako napr. lístok alebo taxi **do limitu 100 €** za jednu poistnú udalosť.

**Nesebestačnosť** je nepriaznivý zdravotný stav, ktorý neumožňuje vykonávať bežné aktivity. Musí sa jednať o zdravotné postihnutie, ktoré obmedzuje duševné, zmyslové alebo fyzické schopnosti, neumožňuje starostlivosť o vlastnú osobu.

6. **Organizácia nákupu liekov a potrieb do domácnosti** - na Vašu žiadosť po ukončení hospitalizácie nákup a doručenie liekov / domácich potrieb (potraviny, hygienické potreby, potreby pre domáce zvieratá) na Vašu adresu. Doplatky za lieky a hodnotu nákupu **hradiť vy sami**. O poskytnutí služby môžete požiadať najneskôr **do 21 dní** po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti a službu nákupu liekov možno čerpať **4x** za poistnú udalosť, nákup potrieb do domácnosti možno čerpať **1x týždenne** po dobu 4 týždňov.
7. **Ubytovanie príbuzného** - v prípade, že by ste museli byť hospitalizovaný, ubytovanie Vášho príbuzného (manžel, manželka, druh, družka, syn, dcéra, otec, matka) v zariadení umiestnenom max. 20 km od miesta hospitalizácie, ak ste hospitalizovaný v zdravotníckom zariadení, ktoré je vzdialené viac ako 100 km od Vášho miesta bydliska. Ubytovanie sa zabezpečuje max. 5 nocí do limitu **200 €** na jednu poistnú udalosť.
8. **Druhý lekársky názor** - konzultovanie zdravotného problému spadajúceho do zoznamu diagnóz pre Druhý lekársky názor s iným odborníkom v oblasti medicíny ako je Vaš ošetrojúci lekár. Podkladom na konzultáciu sú **lekárske snímky, výsledky vyšetrení a lekárska správa** poisteného alebo oprávnenej osoby (max. rozsah poskytnutých podkladov: 2x MRI, resp. CT dokumenty, 5x RTG snímky, 2x zdravotné správy A4 na 1 prípad). Druhý lekársky názor je vyhotovený lekárom špecialistom do 7 pracovných dní od dodania zdravotných podkladov. Máte nárok až na **2 posudky za 1 rok**, pričom nejde o rovnakú diagnózu a možnosť položiť 2 otázky k prípadu, najneskôr do 7 dní od doručenia lekárskej správy.  
Zoznam diagnóz, ktoré môžete konzultovať cez Druhý lekársky názor, nájdete

na [www.zse.sk](http://www.zse.sk) alebo v prílohe poistných podmienok pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus (PP-ZSEAZP-2201).

9. **Aplikácia Smart Zdravie** - poistený alebo oprávnená osoba má zároveň na webovom sídle ZSE k dispozícii aplikáciu pre online konzultáciu pravdepodobnej diagnózy Smart Zdravie, a to prostredníctvom online účtu na [www.zse.sk/online-ucet](http://www.zse.sk/online-ucet). Ak online účet ešte nemáte, stačí si ho na rovnakom linku registrovať.
10. **Dištančné rehabilitácie** po úraze, prekonaní Covid-19, mozgovej príhode, chronických pľúcnych ochoreniach, pri roztrúsenej skleróze alebo iných neurodegeneratívnych ochoreniach, na základe indikácie ošetrojúcim lekárom, až 2x za rok a do limitu 3 000€ na jednu udalosť.
11. **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€.
12. **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 Zdravie Plus sa vzťahuje na Vás ako odberateľa, na manžela alebo manželku, druhu, družku, na max. 3 Vaše deti do 18 rokov žijúce v spoločnej domácnosti s Vami. Ak máte viac ako 3 deti, poistené budú prvé 3, ktoré požiadajú o plnenie.

#### V akých prípadoch nemám nárok na poistné plnenie?

Poistenie (s výnimkou služby Lekár na telefóne a Druhý lekársky názor) sa nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku:

- a) profesionálnej vykonávaných športov alebo rizikových športov,
- b) pokračovania následkov chorôb alebo úrazov, v dôsledku ktorých ste boli hospitalizovaný v období 12 mesiacov pred dátumom poistnej udalosti, ďalej, poistenie (s výnimkou služby Lekár na telefóne) sa nevzťahuje na udalosti spôsobené v dôsledku;
- c) intoxikácie alkoholom, drogami či inými omamnými látkami,
- d) anestézie, depresívnych stavov a psychických porúch,
- e) tehotenstva, hospitalizácie spojenej s pôrodom, umelým oplodnením alebo dobrovoľným prerušením tehotenstva,
- f) zdravotných prehliadok, vyšetrení, transplantácie, liečebných a kúpeľných pobytov, kozmetických zákrokov a operácií, ktoré si sami vyžadujete,
- g) degeneratívneho ochorenia chrbtice,
- h) pobytom v liečebni dlhodobo chorých, pobyt v sanatóriách, ozdravovniach, domovoch dôchodcov, zdravotný pobyt v horách alebo pri mori a pod.

Zákazník berie na vedomie, že voľbou produktu ZSE Balík Domov alebo ZSE Balík Domov 2 alebo ZSE Balík Domov Komplet budú všetky skôr poskytované produkty ZSE Zdravie, ZSE Zdravie2, ZSE Zdravie Plus a/alebo ZSE IT Pomoc nahradené službami balíka služieb ZSE Balík Domov alebo ZSE Balík Domov 2 alebo ZSE Balík Domov Komplet. Postup podľa predchádzajúcej vety sa použije aj na skôr poskytované produkty ZSE Asistuje a/alebo ZSE Asistuje Plus, a to výlučne za predpokladu, že boli Zákazníkovi zriadené v prospech rovnakého Miesta spotreby ako tieto služby v rámci balíka ZSE Balík Domov, ZSE Balík Domov 2 alebo ZSE Balík Domov Komplet.

Zákazník berie na vedomie, že vyjadrením súhlasu s prihlásením do poistenia ZSE Zdravie Plus sa mu ku dňu nadobudnutia účinnosti ZSE Zdravie Plus ruší poistenie ZSE Zdravie alebo ZSE Zdravie 2, v prípade, že mal predtým toto poistenie uzatvorené.

## ZSE Zdravie 2

Skrátené poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie 2 (PP-ZSEAZ-1404)

Vaša spokojnosť a pohodlie sú pre nás dôležité, preto sme pre Vás pripravili základné informácie z Poistných podmienok pre Poistenie asistenčných služieb v rámci ponuky **ZSE Zdravie 2. Kompletne 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 linku na telefónnom čísle **0850 646 646**, ktorá je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Pred telefonátom na asistenčnú linku si prosím pripravte nasledovné údaje:

- Vaše osobné údaje (meno, priezvisko, dátum narodenia a telefónne číslo),
- **Zákaznícke číslo** (nájdete ho na Vašej faktúre za elektrinu, je 10-miestne a začína číslom 5),
- **Identifikačné číslo Zákazníka**, ktoré predstavuje číslo Dohody ZSE Služby pre domov,
- Popis udalosti a okolností dôležitých na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.

Aby Vám poisťovateľ poskytol poistné plnenie musíme vyplniť formulár „**Oznámenie poistnej udalosti**“ a poskytnúť ho poisťovateľovi s nasledujúcimi dokladmi:

- kópiu prepúšťacej správy zo zdravotníckeho zariadenia v prípade hospitalizácie v dôsledku úrazu alebo choroby s uvedením počtu dní hospitalizácie,
- pokiaľ hospitalizácia stále trvá, tak potvrdenie o hospitalizácii v zdravotníckom

zariadení s lekárskou správou potvrdzujúcou povahu, rozsah ochorenia s uvedením presnej diagnózy,

- originálny doklad k zaplatenému nadštandardnému ubytovaniu, doprave, prípadne k iným službám.

### Aké služby mi asistenčná centrála môže poskytnúť?

#### Nonstop služby

1. Lekár na telefóne - konzultovanie zdravotného stavu, vysvetlenie lekárskeho pojmov, laboratórných výsledkov, lekárskeho postupov, pojmov z oblasti perinatálnej problematiky, informácie o najbližšom vhodnom lekárovi, najbližšej lekárni, lekárskej pohotovosti

#### Služby spojené s hospitalizáciou

2. **Zabezpečenie nadštandardného ubytovania** - v prípade hospitalizácie trvajúcej aspoň 24 hodín, Vám zaistíme ubytovanie v zdravotníckom zariadení s max. limitom **200 €**. Ak v zdravotníckom zariadení nie je možné ubytovanie, poskytneme Vám finančnú kompenzáciu vo výške max. **20 € na deň**.
3. **Finančná kompenzácia za pobyt v nemocnici** - v prípade hospitalizácie, ktorej trvanie presiahne dĺžku 10 dní Vám vyplatíme jednorazové poistné plnenie vo výške **100 €**.
4. **Doprava zo zdravotníckeho zariadenia** - po ukončení hospitalizácie zaistíme odvoz zo zdravotníckeho zariadenia dopravným prostriedkom (taxi, sanitné vozidlo, a pod).

O type dopravy rozhoduje asistenčná centrála. O poskytnutie služby môžete požiadať najneskôr v deň ukončenia hospitalizácie. Asistenčná centrála službu zorganizuje a uhradí náklady max. do limitu **100 €** za jednu poistnú udalosť.

5. **Sprevod poisteného k lekárovi** - o poskytnutie služby môžete požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti. Asistenčná centrála uhradí náklady výkonu činnosti sprevádzajúce osoby a náklady na dopravu k/ od lekárovi, ako napr. lístok alebo taxi **do limitu 100 €** za jednu poistnú udalosť.

**Nesebestačnosť** je nepriaznivý zdravotný stav, ktorý neumožňuje vykonávať bežné aktivity. Musí sa jednať o zdravotné postihnutie, ktoré obmedzuje duševné, zmyslové alebo fyzické schopnosti, neumožňuje starostlivosť o vlastnú osobu.

6. **Organizácia nákupu liekov a potrieb do domácnosti** - na Vašu žiadosť zaistíme po ukončení hospitalizácie nákup a doručenie liekov / domácich potrieb (potravin, hygienické potreby, potreby pre domáce zvieratá) na Vašu adresu. Doplatky za lieky

a hodnotu nákupu **hradiť vy sami**. O poskytnutie služby môžete požiadať najneskôr **do 21 dní** po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti a službu nákupu liekov možno čerpať **4x** za poistnú udalosť, nákup potrieb do domácnosti možno čerpať **1x týždenne** po dobu 4 týždňov.

7. **Ubytovanie príbuzného** - v prípade, že by ste museli byť hospitalizovaný, zaistíme ubytovanie Vášho príbuzného (manžel, manželka, druh, družka, syn, dcéra, otec, matka) v zariadení umiestnenom max. 20 km od miesta hospitalizácie. Služby je platná, ak ste hospitalizovaný v zdravotníckom zariadení, ktoré je vzdialené viac ako 100 km od Vášho miesta bydliska. Ubytovanie sa zabezpečuje max. 5 nocí do limitu **200 €** na jednu poistnú udalosť.

Služba sa vzťahuje na Vás ako odberateľa, na manžela alebo manželku a na max. 3 Vaše deti do 18 rokov žijúce v spoločnej domácnosti s Vami. Ak máte viac ako 3 deti, poistené budú prvé 3, ktoré požiadajú o plnenie.

#### V akých prípadoch nemám nárok na poistné plnenie?

Poistenie (s výnimkou služby Lekár na telefóne) sa nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku:

- a) profesionálne vykonávaných športov alebo rizikových športov,
- b) intoxikácie alkoholom, drogami či inými omamnými látkami,
- c) pokračovania následkov chorôb alebo úrazov, v dôsledku ktorých ste boli hospitalizovaný v období 12 mesiacov pred dátumom poistnej udalosti,
- d) anestézie, depresívnych stavov a psychických porúch,
- e) tehotenstva, hospitalizácie spojené s pôrodom, umelým oplodnením alebo dobrovoľným prerušením tehotenstva,
- f) zdravotných prehliadok, vyšetrení, transplantácie, liečebných a kúpeľných pobytov, kozmetických zákrokov a operácií, ktoré si sami vyžadate,
- g) degeneratívneho ochorenia chrbtice,
- h) pobytom v liečebni dlhodobo chorých, pobyt v sanatóriách, ozdravovniach, domovoch dôchodcov, zdravotný pobyt v horách alebo pri mori a pod.

Zákazník berie na vedomie, že voľbou služby ZSE Balík Domov budú všetky skôr poskytované služby ZSE Zdravie, ZSE Zdravie2 a/alebo ZSE IT Pomoc nahradené službami balíka služieb ZSE Balík Domov. Postup podľa predchádzajúcej vety sa použije aj na skôr poskytované služby ZSE Asistuje a/alebo ZSE Asistuje Plus, a to výlučne za predpokladu, že boli Zákazníkovi zriadené v prospech rovnakého Miesta spotreby ako tieto služby v rámci balíka ZSE Balík Domov.

## ZSE IT Pomoc

Skrátené poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE IT Pomoc (PP-ZSEIT-1509)

Vaša spokojnosť a pohodlie sú pre nás dôležité, preto sme pre Vás pripravili základné informácie z Poistných podmienok pre Poistenie asistenčných služieb v rámci ponuky **ZSE IT Pomoc**. **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 o udalosti asistenčnú linku na čísle **0850 646 646**, ktorá je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Pred telefonátom na asistenčnú linku si prosím pripravte nasledovné údaje:

- **Zákaznícke číslo** (nájdete ho na Vašej faktúre za elektrinu, alebo na zmluve o dodávke elektriny, je 10-miestne a začína číslom 5),
- **Identifikačné číslo Zákazníka**, ktoré predstavuje číslo Dohody ZSE Služby pre domov,
- Popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.

V prípade, ak nebude vopred nahlásená poistná udalosť asistenčnej linke, môže prísť ku kráteniu poistného plnenia alebo jeho odmietnutia zo strany poisťovne.

### Aké služby mi asistenčná linka môže poskytnúť?

1. **Pomoc v prípade potreby vzdialenej asistencie** - Asistenčná linka zabezpečí, aby Vás technik kontaktoval do 30 minút od prijatia požiadavky. V rámci služby máte k dispozícii 60 minút konzultácie s technikom a počet konzultácií za poistné obdobie nie je limitovaný. Táto služba je poskytovaná v pracovných dňoch od 8:00 do 20:00. Asistencia pre osobné počítače a technologické zariadenia je poskytovaná pre dva počítače

a technologické zariadenia Vaše alebo Vášho člena domácnosti v tomto rozsahu:

- a) Podpora pri používaní stolových a prenosných počítačov, tlačiarň a skenerov;
  - b) Podpora pri nastavení počítača a používanie, inštaláciu a odinštalovanie softvéru: MS Office (Word, Excel...), Windows 2000/XP/Vista/ 7/8, antivírusové programy, Acrobat Reader, Skype, Apple QuickTime, Easy CD Creator, WinZip, WinRar, (kompletný zoznam je uvedený v Poistných podmienkach na [www.zse.sk](http://www.zse.sk));
  - c) Poradenstvo týkajúce sa požiadaviek na hardvér a softvér pre podporované aplikácie;
  - d) Aktualizácie verzií pre podporovaný softvér, ak máte k dispozícii príslušnú licenciu, alebo je aktualizácia zadarmo;
  - e) Podpora pri používaní elektronickej pošty, nakupovaní cez internet a pod.;
  - f) Podporované operačné systémy sú: Microsoft Windows 2000, 7, 8, 10, Vista, XP;
2. **Telefonická asistencia pre technologické zariadenia** - V rámci tejto služby máte k dispozícii 60 minút konzultácie s technikom a počet konzultácií za poistné obdobie nie je limitovaný. Telefonická asistencia sa vzťahuje na:
    - a) Podporu pri používaní, nastavení a inštalácii týchto zariadení: televízor, prehrávač blu-ray / dvd, set-top box, digitálny fotoaparát, kamera, mobilný telefón, tablet (pre poskytnutie služby, je nevyhnutnou podmienkou, aby bola príručka na použitie zariadenia, k dispozícii na internete.)
  3. **Pomoc v prípade potreby obnovy dát** - Asistenčná linka zabezpečí technika pre obnovenie dát poškodených dátových nosičov. Pre poskytnutie služby je nevyhnutné Vaše písomné povolenie na prístup k obsahu nosiča. Na našej webovej stránke vyplníte **objednávkový formulár** a uvediete osobné údaje, typ dátového nosiča, popis poruchy

a ako bude technikovi zariadenie doručené (pošta, osobne, vyzdvihnutie zariadenia technikom). Limit poistného plnenia je **1 500 € na jednu poistnú udalosť** a vzťahuje sa na prácu, dopravu zariadenia, náhradný nosič do formy DVD či prenositeľného disku do výšky 100 €. **Maximálny počet udalostí v jednom poistnom roku je 2.** Služba sa vzťahuje na tieto typy nosičov:

a) pevné disky (IDE, IDE na RAID0, SATA, SATA na RAID0, USB/FireWire, Microdrive, PCMCIA); vyberateľné USB zariadenia; pamäťové karty (Flash, PCMCIA, Memory Stick, Microdrive); fotografické karty (SD, MMC); CD, DVD, Blu-ray; tablety; dokumenty MS Office; komprimované súbory (zip, arj, rar); súbory pošty pre programy Outlook a Outlook Express.

Musíte brať na vedomie, že rozsah škôd môže mať za následok, že obnovenie dát nemusí byť úspešné alebo môže spôsobiť väčšie poškodenie nosiča či stratu obsiahnutých dát. V takom prípade asistenčná linka ani technik neručia za výsledok a nebude Vám poskytnuté žiadne odškodnenie.

4. **Informačné služby** – Táto služba Vám poskytne poradenstvo pri nakupovaní PC alebo mobilných zariadení, dohľadanie kontaktov na servisy a predajcu zariadení a poradenstvo pre oblasť reklamácií.

#### V akých prípadoch si náklady na prácu hradím sám?

Pri nasledujúcich prípadoch Vám nebudú vzniknuté náklady hradené:

- obnova dát požadovaná z dôvodu nedodržania prijatých odporúčaní v súvislosti s predošlými poistnými udalosťami,
- ak poškodenie dátového nosiča vzniklo následkom zanedbanej údržby,
- ak sa jedná o súbory a zariadenia mimo okruhu pokrytého týmito podmienkami,
- ak sa jedná o rekonfiguráciu alebo preinštalovanie nosičov,
- obnovenie ukladacích nosičov, s ktorými ste manipulovali pred ich odovzdaním technikovi,
- obnova dát nie je možná v prípade poškodenia kyselinou a podobnými látkami,
- obnovenie originálnych filmov, CD, hier a ďalších aplikácií,
- ak sa oprava týka zariadení na profesionálne použitie.

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

### I. Predmet úpravy

- 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**“).
- 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:

- 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;
- 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);
- 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);
- 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);

- 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);
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 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.
- xiii) **Istota platieb Plus** dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Istota platieb, 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.
- xiv) **Istota platieb Komplet** dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Istota platieb, 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.

**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 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 poistnej 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, 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 účtov.

**Cenník ZSE Služby pre domov** – cenník obsahujúci výšku poistného pre jednotlivé Poistenia, ktorý je zverejnený na webovom sídle ZSE 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 poistnej 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:
  - a) preukázateľným vyjadrením Súhlasu Zákazníka s Poistením, a to v písomnej alebo inak preukázateľnej forme a splnením ostatných v Poistných podmienkach Poistiteľom určených podmienok,
  - b) existenciou Fakturačnej zmluvy (v prípade Komoditne podmieneného Poistenia) alebo existenciou Zmluvného účtu (v prípade Komoditne nepodmieneného Poistenia),
  - c) uzatvorením dohody medzi ZSE a Zákazníkom o pristúpení 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. Zanik 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 Komoditné 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:
  - a) nie je nezamestnaný alebo práce neschopný;
  - b) dovŕšil minimálne 18 rokov veku a neprekročil 64 rokov veku;
  - c) nie je nepoistiteľnou osobou v zmysle nasledovnej definície:
    - i) osoba poberajúca invalidný, starobný alebo predčasný starobný dôchodok a to aj v prípade súbežného vykonávania akejkoľvek zárobkovej činnosti,
    - ii) 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;

- d) 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;
- e) 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:
  - a) ktorý je vlastníkom alebo držiteľom motorového vozidla, na sedadlá ktorého sa Poistenie vzťahuje,
  - b) 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:
  - a) ktorý dovŕšil minimálne 18 rokov veku a neprekročil 64 rokov veku;
  - b) ktorý nemá priznaný invalidný dôchodok a ani nepožiadal o jeho priznanie, alebo

- c) 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 prístupí 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 prístupia 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 zverejením 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 prístupí 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:
- Fakturačne nepreviazané Poistenie spôsobom dohodnutým v Dohode o zmluvnom účte samostatnou faktúrou a
  - 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 platbách) 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 platbách 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 takehoto 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 prístupí 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:
- priradovanie podľa dátumu splatnosti: najskôr na záväzky so skorším dátumom splatnosti;
  - 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:
- priradovanie podľa dátumu splatnosti: najskôr na záväzky so skorším dátumom splatnosti;
  - 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:
    - peňažné záväzky z kúpnej zmluvy,
    - peňažné záväzky produktov ZSE Bezpečný domov;
    - 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:
- zánikom Rámcovej poistenej zmluvy z akéhokoľvek dôvodu (iba vo vzťahu k tomu Poisteniu pre ktoré Rámcová poistná zmluva zanikla);
  - odhlásením Zákazníka z Poistenia, ktoré je ZSE oprávnená vykonať z dôvodu:
    - uzatvorenia písomnej dohody medzi ZSE a Zákazníkom o odhlásení Zákazníka z Poistenia, ku dňu uvedenému v takejto dohode;
    - odvolania Súhlasu Zákazníka (bez uvedenia dôvodu), a to vždy ku koncu nasledujúceho kalendárneho mesiaca po mesiaci, v ktorom bolo odvolanie Súhlasu Zákazníka doručené ZSE;
    - odstúpenia od Súhlasu Zákazníka podľa bodu 12.2 tohto článku VPPDP (ak bol Zákazník v tom čase do Poistenia už prihlásený);
    - odpadnutia alebo nespĺnenia 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 porušenia akejkolvek inej povinnosti Zákazníka uvedenej v Poistných podmienkach alebo týchto VPPDP, ak si Zákazník túto povinnosť nesplnil ani v dodatočnej lehote; ZSE v takomto prípade odhlási Zákazníka z Poistenia k najbližšiemu poslednému dňu kalendárneho mesiaca alebo k inému Zákazníkovu 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 Zákazníkovu 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 Zákazníkovu v súlade čl. XIV. bodom 14.4 týchto VPPDP alebo zmenou (zvýšením) Poistného oznámenou Zákazníkovu 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 Zákazníkovu 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 pristúpení 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 Zákazníkovu 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 Zákazníkovu 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 poistník a nie je poistiteľom.
- 14.2 Kompletná úprava práv a povinností Zákazníkovu 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 Zákazníkovu 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 Zákazníkovu 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.

# 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: \_\_\_\_\_ EIC/POD odberného miesta: \_\_\_\_\_ Číslo Dohody: \_\_\_\_\_

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

alebo „sprostredkovateľ“ alebo aj „poistník“):

**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](http://www.zse.sk), [kontakt@zse.sk](mailto: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](http://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. 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 Poistovňa, 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 poistník 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 poistník 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 rozbítených 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 zákazníckeho poistného programu ZSE Služby pre domov mu poskytuje poisťník 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 zákazníckeho 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 zákazníckeho 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 zákazníckeho 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 zákazníckeho 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.

# 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 %.

## 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

prípade 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 namietať.

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 vyhier zo zákaznických 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 využívaním 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 zbore 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 nespotebiteľských 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 inštalácie (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 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 uskutočnil 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 namietat' 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 doručenou 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 EUROPEAN 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 pristúpením 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, správcom 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 spolupoistenie,
- 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 poisťovňami 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 uchováваме 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 právnou 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).

# 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 Balík Domov Komplet

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), ZSE Zdravie Plus (PP-ZSEAZP-2201), ZSE IT pomoc (PP-ZSEIT-1509).

### ZSE Asistuje Plus. 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.

## ZSE Zdravie Plus. O aký typ poistenia ide?

Poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus poskytuje poistenie formou zaistenia služieb zmluvného dodávateľa v prípade zdravotných ťažkostí, úrazu, hospitalizácie alebo ochorenia poisteného.



### Čo je predmetom poistenia?

Poskytnutie asistenčných služieb:

#### 1. Lekár na telefóne

- ✓ konzultovanie zdravotného stavu, vysvetlenie lekárskeho odborných pojmov a laboratórnych výsledkov, lekárskeho postupov liečby daného ochorenia a pojmov z oblasti prenatálnej problematiky,
- ✓ informácie o najbližšom vhodnom lekárovi, lekárni a lekárskej pohotovosti.

#### 2. Zabezpečenie nadštandardného ubytovania a ubytovania príbuzného

s limitom plnenia vo výške 200 € za jednu poistnú udalosť.

#### 3. Finančná kompenzácia za pobyt v nemocnici

s limitom plnenia vo výške 100 € za jednu poistnú udalosť.

#### 4. Ubytovanie príbuzného

s limitom plnenia vo výške 200 € za jednu poistnú udalosť.

#### 5. Online konzultácie s psychoterapeutmi

s limitom plnenia vo výške 1 000 € max. 2x za rok.

#### 6. Distančné rehabilitácie

s limitom plnenia vo výške 3 000 €, 2x za poistný rok.

#### 7. Organizácia nákupu liekov a potrieb v domácnosti

s limitom plnenia 4x za poistnú udalosť.

#### 8. Laboratórne krvné testy

s limitom plnenia vo výške 250 € za jednu poistnú udalosť.

#### 9. Druhý lekársky názor

s limitom plnenia špecifikovaným v poistnej zmluve.

#### 10. Doprava zo zdravotníckeho zariadenia

po ukončení hospitalizácie odvoz zo zdravotníckeho zariadenia dopravným prostriedkom (taxi, sanitné vozidlo, a pod) do limitu 100 €.

#### 11. Sprievod poisteného k lekárovi

s limitom plnenia vo výške 100 € za jednu poistnú udalosť.

#### 12. Aplikácia Smart Zdravie

(Symptom Checker formou chatu) dostupná v rámci zákaznickeho online účtu na webe ZSE ([www.zse.sk](http://www.zse.sk)).



### 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 živeľnej 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?

- ! Poistenie sa nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku profesionálne vykonávaných športov, intoxikácie alkoholom, drogami či inými omamnými látkami.
- ! Poistenie sa nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku pokračovania, následkov alebo recidív chorôb alebo úrazov, v dôsledku ktorých bol poistený alebo oprávnená osoba hospitalizovaný v období 12 mesiacov pred dátumom poistnej udalosti, alebo v tomto období došlo k ošetrovaniu z dôvodu postupu choroby či následkov úrazu.
- ! Poistenie sa nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku asténie, depresívnych stavov a psychických porúch, hospitalizácie spojených s pôrodom, zdravotníckych prehliadok a vyšetrovaní, degeneratívneho ochorenia chrbtice, pobytu v liečebni dlhodobých chorých a v sanatóriách, útulkoch, domovov dôchodcov a v rehabilitačných zariadeniach.

## ZSE Zdravie. O aký typ poistenia ide?

Poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie poskytuje poistenie formou zaistenia služieb zmluvného dodávateľa v prípade zdravotných ťažkostí, úrazu, hospitalizácie alebo ochorenia poisteného.



### Čo je predmetom poistenia?

Poskytnutie asistenčných služieb:

#### 1. Lekár na telefóne

- ✓ konzultovanie zdravotného stavu, vysvetlenie lekárskeho odborných pojmov a laboratórnych výsledkov, lekárskeho postupov liečby daného ochorenia a pojmov z oblasti prenatálnej problematiky,
- ✓ informácie o najbližšom vhodnom lekárovi, lekárni a lekárskej pohotovosti.

#### 2. Zabezpečenie nadštandardného ubytovania

s limitom plnenia vo výške 200 € za jednu poistnú udalosť.

#### 3. Finančná kompenzácia za pobyt v nemocnici

s limitom plnenia vo výške 100 € za jednu poistnú udalosť.

#### 4. Doprava zo zdravotníckeho zariadenia

s limitom plnenia vo výške 100 € za jednu poistnú udalosť.

#### 5. Sprievod poisteného k lekárovi

s limitom plnenia vo výške 100 € za jednu poistnú udalosť.

#### 6. Organizácia nákupu liekov a potrieb v domácnosti

s limitom plnenia 4x počas poistnej udalosti.

#### 7. Ubytovanie príbuzného

s limitom plnenia vo výške 200 €.



### 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?

- ! Poistenie sa nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku profesionálne vykonávaných športov, intoxikácie alkoholom, drogami či inými omamnými látkami.
- ! Poistenie sa nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku pokračovania, následkov alebo recidívy chorôb alebo úrazov, v dôsledku ktorých bol poistený alebo oprávnená osoba hospitalizovaný v období 12 mesiacov pred dátumom poistnej udalosti, alebo v tomto období došlo k ošetrovaniu z dôvodu postupu choroby či následkov úrazu.
- ! Poistenie sa nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku asténií, depresívnych stavov a psychických porúch, hospitalizácie spojených s pôrodom, zdravotníckych prehliadok a vyšetrení, degeneratívneho ochorenia chrbtice, pobytu v liečebni dlhodobo chorých a v sanatóriách, útulkoch, domovov dôchodcov a v rehabilitačných zariadeniach.

## ZSE IT Pomoc. O aký typ poistenia ide?

Poistenie asistenčných služieb ZSE IT Pomoc poskytuje poistenie formou zaistenia služieb zmluvného dodávateľa v prípade potreby vzdialenej IT asistencie, telefonickej asistencie pre technologické zariadenia a obnovy dát.



### Čo je predmetom poistenia?

Poskytnutie asistenčných služieb:

#### 1. Vzdialená asistencia

- ✓ podpora pri používaní periférnych zariadení a nastavení počítača,
- ✓ poradenstvo ohľadne požiadaviek na SW a HW,
- ✓ aktualizácie SW,
- ✓ poradenstvo pri využívaní elektronickej pošty, internetových vyhľadávačov, apod. s limitom plnenia 60 minút, max. pre 2 počítače.

#### 2. Telefonická asistencia pre technologické zariadenia (televízor, prehrávač blue-ray/DVD, set-top box, dig. fotoaparát, mob. telefón, tablet)

- ✓ podpora pri používaní, nastavení a inštalácii
- s limitom plnenia 60 minút konzultácie na 1 poistnú udalosť.

#### 3. Obnova dát

- ✓ obnovenie dát pre poškodené dátové nosiče
- s limitom plnenia vo výške 1 500 € na jednu poistnú udalosť max. 2x za poistný rok.

#### 4. Informačné služby

poradenstvo pri nakupovaní PC a mob. zariadení,  
poradenstvo pre oblasť reklamácií.

Poistnou udalosťou je dôvodná potreba oprávnenej osoby na zaistenie, zorganizovanie a úhradu nákladov a súvisiacich služieb asistenčnou centrálou.



### 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 živeľnej 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 späťne hradiť náklady vzniknuté poistenému bez predchádzajúceho nahlásenia a schválenia asistenčnou centrálou.
- ! Nie sú kryté služby obnovy dát následkom zanedbanej údržby, z dôvodu nedodržania odporúčaní v súvislosti s predošlou poistnou udalosťou, v prípade poškodenia kyselinou a podobnými látkami, v prípade obnovenia originálnych filmov, CD, hier.
- ! Nie sú kryté zariadenia na profesionálne použitie.
- ! Nie sú kryté služby pre zariadenia alebo programy špecifikované v poistných podmienkach ako aj pre servery.
- ! Z poistenia sú vylúčené rekonfigurácie alebo preinštalácie nosičov.



### 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.

## Informačný formulár k neživotnému poisteniu a životnému poisteniu bez odkupnej hodnoty (10 % zľava)

**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

**Názov poistného produktu:** ZSE Zdravie 2

Výška ročného poistného	27,00 eur
z toho na krytie rizík	7,29 eur
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	17,55 eur
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	2,16 eur

**Názov poistného produktu:** ZSE Zdravie Plus

Výška ročného poistného	37,80 eur
z toho na krytie rizík	20,53 eur
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	14,25 eur
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	3,02 eur

**Názov poistného produktu:** ZSE Balík Domov

Výška ročného poistného	52,92 eur
z toho na krytie rizík	18,94 eur
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	29,75 eur
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	4,23 eur

**Názov poistného produktu:** ZSE Balík Domov 2

Výška ročného poistného	63,72 eur
z toho na krytie rizík	27,08 eur
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	31,54 eur
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	5,10 eur

**Názov poistného produktu:** ZSE Balík Domov Komplet

Výška ročného poistného	74,52 eur
z toho na krytie rizík	32,18 eur
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	36,38 eur
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	5,96 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 Registry firiem Írskej vlády pod ref. číslom 907 089, zastúpená poisťovacím sprostredkovateľom Europ Assistance s.r.o., IČ: 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

# 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

# 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 poistníkov 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 poistníkoviu alebo
  - b) súhlasí s poistením vyjadreným telefonicky, a to odo dňa telefonického vyjadrenia súhlasu s poistením poistníkoviu
  - 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:

- a) udeľovať poistníkovi, poistenému, resp. oprávnenej osobe pokyny na odvrátenie poistnej udalosti alebo zmenšenie rozsahu jej následkov;
- b) 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;
- c) znížiť 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 stáženie alebo znemožnenie vykonať vlastné vyšetrovanie poistiteľa na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie alebo rozsahu škody;
- d) žiadať náhradu nákladov alebo škody, ak v dôsledku porušenia niekto 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

- 7.1 Ak poistenému hrozí škoda, je povinný na jej odvrátenie zakročiť spôsobom primeraným okolnostiam.
- 7.2 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.
- 7.3 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.
- 7.4 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.
- 7.5 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.
- 7.6 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:
  - a) vykonať opatrenia vedúce k zmierneniu škody alebo všetky možné opatrenia smerujúce proti zväčšovaniu škody a zaistiť odvrátenie následných škôd, pritom postupovať podľa pokynov poistiteľa;
  - b) dať poistiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku škodovej udalosti a rozsahu jej následkov;
  - c) 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;
  - d) 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:

- a) bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o škode dozvedeli, informovať poistiteľa spôsobom definovaným v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAS4-1409,
- b) 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 dospelaj 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:

- a) 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;
  - b) zásahu štátnej moci alebo verejnej správy;
  - c) zásahu vyššej moci alebo živeľnej udalosti;
  - d) pôsobenia jadrovej energie vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
  - e) úmyselného konania alebo hrubej nedbalosti poisteného a/alebo oprávnenej osoby;
  - f) manipulácie so zbraňami, výbušninami, horľavými a toxickými látkami;
  - g) 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:
- prijať 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,
  - nezdužovať 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:
- a) **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;
  - b) **zaistenie služieb** je forma poistného plnenia, keď poisťiteľ 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;
  - c) **zmluvný dodávateľ/dodávateľ** je právnická či fyzická osoba, ktorá poskytuje služby či vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre poisteného;
  - d) **práce** sú služby, ktoré má poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zaistiť poistenému v prípade poistnej udalosti;
  - e) **havária** je náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určitého 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;
  - f) **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;
  - g) **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 centrálky 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 centrárou 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 poškrabaním 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 čítacích 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.



## Poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie (PP-ZSEAZ-1404)

### Časť A – Všeobecná časť

#### Článok 1 – Úvodné ustanovenia

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, registrovaný v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089 vedený 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 „zákony“) a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky, tieto Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE ZDRAVIE (ďalej len PP-ZSEAZ-1404) a ďalšie dohody poistnej zmluvy.

#### Článok 2 – Výklad pojmov

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 Všeobecné obchodné podmienky poskytovania služieb ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s. pre odberateľa prípadne iné relevantné zmluvy poistníka;
- d. odberateľom sa na účely tohto poistenia rozumie fyzická osoba, ktorá nakupuje elektrinu a/alebo plyn a/alebo iné produkty poistníka 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-ZSEAZ-1404;
- f. oprávnenou osobou je (i) poistený, jeho manžel či manželka a najviac 3 deti poisteného, ktoré v čase poistnej udalosti nedosiahli vek 18 rokov, žijúci v spoločnej domácnosti s poisteným, (ii) a v prípade rozšírenia asistenčných služieb v súlade s podmienkami určenými poistníkom iná osoba, ktorú odberateľ pri dojednaní asistenčných služieb uvedie poistníkovi a poistník toto oznámi poistiteľovi (ďalej len „autorizovaná osoba“), manžel či manželka autorizovanej osoby a najviac 3 deti autorizovanej osoby, ktoré v čase poistnej udalosti nedosiahli vek 18 rokov, žijúci v spoločnej domácnosti s autorizovanou osobou;
- g. poistnou udalosťou je náhodná skutočnosť bližšie určená v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZ-1404, 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-ZSEAZ-1404, 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-ZSEAZ-1404 a tento súhlas je vyjadrený telefonicky prostredníctvom zákaznickej linky poistníka a je o tomto preukázateľný spätne 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;
- r. zaistenie služieb je forma poistného plnenia, keď poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály vykoná úkony potrebné na poskytnutie služby poistenému v rozsahu a podľa limitov uvedených v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZ-1404, pričom náklady služieb presahujúce stanovené finančné limity budú uhradené poisteným;
- s. zmluvný dodávateľ / dodávateľ je právnická či fyzická osoba, ktorá poskytuje služby či vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre oprávnenú osobu;
- t. hospitalizácia je poskytnutie lôžkovej základnej a špecializovanej diagnostickej a liečebnej starostlivosti v zdravotníckom zariadení (nemocnici), ktorá je z lekárskeho hľadiska nevyhnutná z dôvodu choroby alebo úrazu poisteného či oprávnenej osoby, a to iba v prípade hospitalizácie na lôžkovej časti zdravotníckeho zariadenia, ktoré má stály lekársky dohľad a jeho prevádzkovanie je v súlade s platnými právnymi predpismi a ak je doba hospitalizácie činí aspoň 24 hodín (alebo pobyt v zdravotníckom zariadení cez noc);
- u. choroba: zmena fyzického zdravia poisteného alebo oprávnenej osoby, na ktorú poistený ochorel po dátume uzatvorenia tohto poistenia;
- v. úraz je neočakávané a náhle pôsobenie vonkajších síl alebo vlastnej telesnej sily nezávisle na vóli poisteného alebo oprávnenej osoby, ku ktorému došlo počas trvania poistenia, a ktorým bolo poistenému alebo oprávnenej osobe spôsobené poškodenie zdravia;
- w. nesebestačnosť je dlhodobý nepriaznivý zdravotný stav, ktorý neumožňuje vykonávanie bežných denných aktivít. Musí sa jednať o také zdravotné postihnutie, ktoré obmedzuje duševné, zmyslové alebo fyzické schopnosti, prípadne kombinované postihnutie, ktoré neumožňuje starostlivosť o vlastnú osobu a jej sebestačnosť a robí ju závislou na pomoci inej osoby. Posúdenie nesebestačnosti je v kompetencii poistiteľa a asistenčnej centrály na základe predložených lekárskeho správ.

#### Článok 3 – Vznik a trvanie každého jednotlivého poistenia

1. Ak PP-ZSEAZ-1404 nestanovia inak, uzatvára sa poistenie na obdobie platnosti príslušného zmluvného vzťahu medzi poistníkom a odberateľom. Poistné obdobie je vždy jeden bežný rok.
2. Poistenie jednotlivého odberateľa vzniká od 00.00 hodiny dňa, ktorý poistník oznámi poistiteľovi ako deň začiatku poistenia.
3. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastanú v období trvania poistenia.
4. Každé jednotlivé poistenie môže vzniknúť za predpokladu, že poistený spĺňa podmienky pre vstup do poistenia (má uzatvorenú zmluvu o dodávke energií alebo

inú zmluvu s poisníkom a je tak odberateľom poisníka) a zároveň

- a. súhlasí s poistením vyjadreným písomne, a to odo dňa doručenia písomného vyjadrenia súhlasu s poistením poisníkovi alebo
  - b. súhlasí s poistením vyjadreným telefonicky, a to odo dňa telefonického vyjadrenia súhlasu s poistením poisníkovi.
  - c. je zaradený do zoznamu poistených osôb, ktorý oznamuje poisník poisťiteľovi (platí aj pre poistených, pre ktorých poskytuje poisník poistenie ako benefit).
7. Poistený nemá právny nárok na prístupenie k poisteniu, ak nespĺňa podmienky pre vstup do poistenia.

#### Článok 4 – Zánik každého jednotlivého poistenia

1. Popri spôsoboch stanovených zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi poistenie zaniká:
  - a. uplynutím poistnej doby, ak bolo poistenie uzavreté na čas určitý;
  - b. pre neplatenie poistného v súlade s §801 Občianskeho zákonníka zo strany poisníka;
  - 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 poisníka (ak podmienky poisníka jednostranné ukončenie výslovne umožňujú);
  - g. ďalšími spôsobmi uvedenými na inom mieste týchto poistných podmienok, v poistnej zmluve alebo stanovených zákonom.

#### Článok 5 – Poistné plnenie a limit poistného plnenia

1. Celkový limit poistného plnenia a jednotlivé výšky čiastkových limitov poistného plnenia sú vymedzené v Tabuľke plnení v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZ-1404.
2. Poistné plnenie poskytne poisťiteľ podľa podmienok a v rozsahu uvedenom v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZ-1404.
3. Právo poistné plnenie sa premlčí najneskôr za tri roky, premlčacia lehota práva na poistné plnenie začína plynúť jeden rok po vzniku poistnej udalosti.
4. Počet poistných udalostí počas roku trvania poistenia nie je obmedzený.

#### Článok 6 – Práva a povinnosti poisťiteľa

1. Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je poisťiteľ oprávnený najmä:
  - a. udeľovať poisníkovi, poistenému resp. oprávnenej osobe pokyny na odvrátenie poistnej udalosti alebo zmenšenie rozsahu jej následkov;
  - b. 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;
  - c. znížiť 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 poisťiteľa na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie alebo rozsahu škody;
  - d. žiadať náhradu nákladov alebo škody, ak v dôsledku porušenia niekto z povinností poisníkom alebo poisteným alebo oprávnenou osobou vznikne poisťiteľovi škoda alebo poisťiteľ zbytočne vynaloží náklady. Poisťiteľ 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 7 – Práva a povinnosti poisníka a poisteného, resp. oprávnenej osoby počas platnosti poistnej zmluvy

1. Ak poistenému hrozí škoda, je povinný na jej odvrátenie zakročiť spôsobom primeraným okolnostiam.
2. 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.

3. Ak zodpovie poisník pri uzatváraní poistnej zmluvy úmyselne alebo z nedbalosti nepravdivo alebo neúplne písomné otázky poisťiteľa týkajúce sa uzatváraného poistenia, má poisťiteľ právo od poistnej zmluvy odstúpiť, ak pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok by poistnú zmluvu neuzavrel. Toto právo môže poisťiteľ uplatniť do dvoch mesiacov odo dňa, keď takú skutočnosť zistil, inak právo zanikne. To platí aj v prípade zmeny poistnej zmluvy.
4. Ak je konanie alebo vedomie poisteného právne významné, prihliada poisťiteľ pri zisťovaní porušenia povinností stanovených právnymi predpismi tiež na konanie a vedomosti iných osôb konajúcich z podnetu poisteného alebo v jeho prospech.
5. Poistený alebo oprávnená osoba je povinný v prípade poistnej udalosti oznámiť poisťiteľovi, že je poistený u iného poisťiteľa proti tomu istému poistnému nebezpečenstvu; zároveň je povinný oznámiť názov tohto poisťiteľa a výšku limitu poistného plnenia.
6. Ďalšie povinnosti poisníka alebo poisteného môžu byť stanovené poistnou zmluvou.

#### Článok 8 – Práva a povinnosti poisníka, poisteného a oprávnenej osoby spojené so vznikom škodovej a poistnej udalosti.

1. Okrem ďalších povinností stanovených právnymi predpismi sú poistený, oprávnená osoba aj poisník pri vzniku škodovej udalosti povinní najmä:
  - a. vykonať opatrenia vedúce k zmierneniu škody alebo všetky možné opatrenia smerujúce proti zväčšovaniu škody a zaistiť odvrátenie následných škôd, pritom postupovať podľa pokynov poisťiteľa;
  - b. dať poisťiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku škodovej udalosti a rozsahu jej následkov;
  - c. umožniť poisťiteľovi alebo ním povereným osobám vyšetrovania nevyhnutné pre posúdenie nároku na poistné plnenie, najmä preskúmať príčiny a rozsah škody pre stanovenie výšky poistného plnenia;
  - d. 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 poisťiteľovi bez zbytočného odkladu, že v súvislosti s poistnou udalosťou bolo proti nemu alebo jeho zamestnancovi začaté trestné konanie a informovať poisťiteľa o priebehu a výsledku tohto konania;
  - f. plniť oznamovaciu povinnosť uloženú všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Okrem ďalších povinností stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi sú poistený a oprávnená osoba pri vzniku škodovej udalosti povinní najmä:
  - a. bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o škode dozvedeli, informovať poisťiteľa spôsobom definovaným v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZ-1404,
  - b. predložiť poisťiteľovi na požiadanie nevyhnutné doklady, predovšetkým vyplnený a podpísaný škodový protokol, vrátane všetkých príloh v ňom uvedených.
3. Vyššie uvedené povinnosti platia primerane aj pre oprávnenú osobu, ak je odlišná od poisteného.
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 9 – Forma právnych úkonov

1. Poistná zmluva a všetky ostatné právne úkony týkajúce sa poistenia musia mať písomnú alebo inak preukázateľnú formu.
2. Zmeny v poistnej zmluve je možné vykonávať iba písomnou formou, inak sú neplatné, ak poistná zmluva nestanoví inak.
3. Poisťiteľ je oprávnený použiť na vyjadrenie svojho prejavu vôle aj inú než písomnú formu, ak je toto v záujme ochrany poisníka, poisteného alebo oprávnenej osoby. V tomto prípade poisťiteľ adresuje svoje úkony na kontaktné spojenia uvedené v poistnej zmluve.
4. Poisťiteľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, sms, fax) pre vzájomnú komunikáciu s poisníkom, poisteným a oprávnenou osobou

v súvislosti so správou poistenia, riešením škodových poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťiteľa, členov medzinárodného koncernu Europ Assistance a spolupracujúcich obchodných partnerov. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, avšak nenahradzujú písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžaduje zákon alebo poistná zmluva. Poisťiteľ pri voľbe formy komunikácie prihliada na povinnosti stanovené príslušnými právnymi predpismi, na charakter oznamovaných informácií, okolnosti, ako aj potreby a záujmy poistníka, poisteného a oprávnenej osoby.

- Poisťiteľ je oprávnený k písomnému úkonu určenému poistníkovi, poistenému alebo inému účastníkovi poistenia pripojiť doložku, že ak sa tento účastník nevyjadrí do 1 mesiaca od doručenia, predpokladá sa, že s úkonom poisťiteľa súhlasí.
- Oznámenia poisteného, resp. oprávnenej osoby poisťiteľovi budú zasielané prostredníctvom poistníka, prípadne priamo na kontaktnú adresu poisťiteľa.

### Článok 10 – Doručovanie

- Písomnosti súvisiace s poistením jednotlivého poisteného podľa týchto PP-ZSEAZ-1404 doručuje poisťiteľ 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.
- Ak nie je adresát doporučenej zásielky zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia obvykle zdržiava, doručí sa zásielka inej dospelej osobe bývajúcej v tom istom byte alebo v tom istom dome, pôsobiacej 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 so 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.
- Poisťiteľ 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 11 – Územná platnosť

- Poisťenie sa vzťahuje len na služby a poistné plnenia poskytnuté v Slovenskej republike.

### Článok 12 – Výluky z poistenia

- 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 nebalosti poisteného a/alebo oprávnenej osoby;
  - manipulácie so zbraňami, výbušninami, horľavými a toxickými látkami;
  - porušenia platných právnych predpisov, alebo nariadení.
- Poisťenie s výnimkou služieb podľa Článku 3 Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZ-1404 (Lekár na telefóne), sa ďalej nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku:
  - akýchkoľvek profesionálne vykonávaných športov, alebo rizikových športov (horolezectva, potápania, a iné) o rizikosti športu rozhoduje asistenčná centrála;
  - intoxikácie alkoholom, drogami či inými omamnými látkami, liečby následkov požívania alkoholu, drog alebo iných návykových látok; dôsledkov odvykacích alebo detoxikačných procedúr;
  - pokračovania, následkov alebo recidívy chorôb alebo úrazov, v dôsledku ktorých bol poistený alebo oprávnená osoba hospitalizovaný v období 12 mesiacov pred dátumom poistnej udalosti, alebo v tomto období došlo k ošetrovaniu z dôvodu

postupu choroby či následkov úrazov alebo došlo k podstatnej zmene v užívaní liekov vo vzťahu k danej chorobe či následkom úrazu;

- asténie, depresívnych stavov a psychiatrických porúch či ochorení bez ohľadu na to, či je potrebná psychiatrická liečba;
  - tehotenstva hospitalizácii spojených s pôrodom, dobrovoľným prerušením tehotenstva a ich dôsledkami, umelým oplodnením;
  - zdravotných prehládok, vyšetrení, transplantácie, liečebných a kúpeľných pobytov, kozmetických zákrokov a operácií, ktoré si poistený sám dobrovoľne vyžiada;
  - hospitalizáciou spojených s pôrodom, dobrovoľným prerušením tehotenstva či ich dôsledky;
  - degeneratívneho ochorenia chrbtice a jeho priamych a nepriamych dôsledkov;
  - pobytom v liečebni dlhodobo chorých, pobyt v sanatóriách, ozdravovniach, zotavovniach, útulkoch, domovoch dôchodcov, pobyt v zariadeniach (klinikách, či nemocniciach) kúpeľných, diietických alebo psychiatrických, zdravotný pobyt v horách alebo pri mori, alebo pobyt v gerontologických a geriatrických zariadeniach, v rehabilitačných zariadeniach a v zariadeniach a rekvalifikáciu osôb, v zariadeniach na rehabilitáciu pohybovú a funkčnú.
- Poisťenie sa nevzťahuje na poistné udalosti, ku ktorým došlo pred dňom nadobudnutia účinnosti poistenia.

### Článok 13 – Spracovanie osobných údajov

- 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 poisťiteľa 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 poisťiteľa ako prevádzkovateľa v rozsahu a za podmienok stanovených v príslušnej dohode.
- 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., mlčanlivosť o prípadných škodových udalostiach vo vzťahu k zaisťovateľovi pre potreby zaistenia poisťiteľa.
- 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.
- Osobné údaje môžu byť za splnenia zákonných predpokladov poskytnuté subjektom medzinárodného koncernu Europ Assistance a jeho zaisťovacími partnerom pre účely a na dobu uvedenú v predchádzajúcom odseku toto článku. K spracúvaniu bude dochádzať automatizovaným spôsobom aj manuálne.
- 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 nevykonávať šetrenie škodových udalostí a poskytovanie poistného plnenia jednotlivému poistenému.
- Sprostredkovateľ je povinný:
  - prijímať 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 mlčanlivosťi 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.
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.
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 1 – Úvodné ustanovenia

1. Predmetom poistenia asistenčných služieb je poskytnutie poistného plnenia formou asistenčných služieb v rozsahu a podľa podmienok poistnej zmluvy a týchto PP-ZSEAZ-1404.

### Článok 2 – Hlásenie poistnej udalosti

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.
2. Pri kontaktovaní asistenčnej centrál je poistený povinný oznámiť nasledujúce informácie:
- meno, priezvisko a kontaktné telefónne číslo;
  - číslo odberateľa;
  - dátum narodenia;
  - popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.
3. Pri poskytovaní asistenčných služieb spojených s poistnou udalosťou je poistený popr. oprávnená osoba povinný poskytnúť asistenčnej centrále súčinnosť pri získavaní lekárskej správ či všetkých iných informácií potrebných pre určenie nároku poisteného na poskytovanie asistenčných služieb. V prípade, kedy sa nepreukáže nárok poisteného na poskytovanie asistenčných služieb, nebudú mu tieto služby poskytované.
4. V prípade poistnej udalosti, kedy oprávnenou osobou je dieťa poisteného, musí o poskytnutie poistného plnenia požiadať poistený, popr. iný zákonný zástupca dieťaťa.
5. Poistený, ktorému nastala poistná udalosť je povinný poskytnúť poistiteľovi bez zbytočného odkladu vyplnený formulár „**Oznámenie poistnej udalosti**“ spolu s nasledujúcimi dokladmi (neuplatňuje sa na služby Článku 3 – Lekár na telefóne):
- kópiu prepúšťacej správy príslušného zdravotníckeho zariadenia v prípade hospitalizácie poisteného v dôsledku úrazu alebo choroby s uvedením počtu dní hospitalizácie alebo,
  - pokiaľ hospitalizácia poisteného stále trvá, tak potvrdenie o hospitalizácii poisteného v zdravotníckom zariadení s lekárskou správou potvrdzujúcou povahu a rozsah ochorenia resp. telesného poškodenia s uvedením presnej diagnózy,
  - originálny doklad k zaplatenému nadštandardnému ubytovaniu, dopravu, ubytovanie prípadne iné služby.
6. Poistiteľ alebo asistenčná centrála si vyhradzuje právo požadovať od poisteného aj iné doklady, ktoré považujú za potrebné, sám preskúmavať skutočnosti, ktoré poistiteľ považuje za nutné k zisteniu svojej povinnosti plniť (napr. lekársku správu, výpis zo zdravotnej dokumentácie na náklady poisteného, ai). Všetky informácie o ktorých sa poistiteľ pri preskúmaní skutočností nutných k zisteniu povinnosti plniť dozvie, smie použiť len pre svoju potrebu, inak len so súhlasom poisteného.
7. Pokiaľ sú doklady preukazujúce vznik poistnej udalosti vystavené v inom ako slovenskom jazyku, je poistený povinný doložiť úradný preklad týchto dokladov, pokiaľ ho o to poistiteľ požiada. Náklady prekladu hradí poistený.
8. Poistiteľ je povinný poskytnúť poistné plnenie formou asistenčných služieb nepretržite alebo formou finančného plnenia do 15 dní len čo skončil vyšetrovanie potrebné

na zistenie rozsahu svojej povinnosti poskytnúť plnenie. Poistné plnenie hradí poistiteľ na účet vedený v EUR uvedený v žiadosti poisteného alebo oprávnenej osoby.

### Článok 3 – Lekár na telefóne

1. Asistenčná centrála poskytne poistenému popr. oprávnenej osobe informácie alebo konzultácie v nasledujúcom rozsahu (vzťahuje sa len na konzultácie zdravotných ťažkostí a zdravotných otázok vo vzťahu k poistenému alebo oprávnenej osobe):
- a. konzultovanie zdravotného stavu, vysvetlenie príznakov ochorenia, zdravotných ťažkostí, ďalších prípadných súvisiacich symptómov, príčin popísaných symptómov a možný vplyv predchádzajúcich zdravotných komplikácií či aktivít poisteného;
  - b. vysvetlenie lekárskejch pojmov – vysvetlenie bežne používaných pojmov v zdravotníctve, zdravotníckych zariadeniach, skratiek a názvov z lekárskej správ a iných lekárskejch odborných dokumentáciou, latinských pojmov z lekárskej dokumentácie, diagnóz (v rámci zaslanej dokumentácie), ich možných následkov a súvislostí, číselných kódov diagnóz, následného nutného postupu pri liečení pre danú diagnózu;
  - c. vysvetlenie laboratórných výsledkov, informácie o základných laboratórných vyšetreniach, účel jednotlivých vyšetrení, vysvetlenie skratiek a základných typov nameraných hodnôt, informácie o rozmedzí výsledkov jednotlivých hodnôt, priradenie týchto hodnôt k obvyklým výsledkom a naznačenie výkladu odchýlok od normálnych hodnôt;
  - d. vysvetlenie lekárskejch postupov, všeobecných postupov liečby daného ochorenia, všeobecných diagnostických postupov pri danom ochorení, základné informácie o časovej náročnosti liečby jednotlivých ochorení;
  - e. vysvetlenie pojmov z oblasti prenatálnej problematiky, informácie, na čo má tehotná žena nárok v rámci prenatálnych prehliadok, informácie aké vyšetrenia sa vykonávajú a prečo;
  - f. informácie o najbližšom vhodnom lekárovi, najbližšej lekárni, lekárskej pohotovosti.
2. Poskytnutá informácia alebo konzultácia je iba všeobecnou vysvetľujúcou informáciou alebo konzultáciou k existujúcej diagnóze, liečbe alebo diagnostickým postupom. Táto služba nenahrádza poskytnutie lekárskej starostlivosti alebo lekárskej pohotovosti ani inú činnosť zložiek záchranného systému. V prípade priameho ohrozenia zdravia alebo života je poistený povinný prednostne kontaktovať príslušnú zložku záchranného systému napr. na linke 112.

### Článok 4 – Zabezpečenie nadštandardného ubytovania

1. V prípade hospitalizácie poisteného alebo oprávnenej osoby trvajúcej aspoň 24 hodín (alebo pobyt v zdravotníckom zariadení cez noc), zaistiť asistenčnú centrála nadštandardnú formu ubytovania poisteného v zdravotníckom zariadení. Úhrada nadštandardného ubytovania je obmedzená dennou sadzbou vyhlásenou daným zdravotníckym zariadením pre tento typ ubytovania, max. však limitom 200 eur.
2. V prípade, keď z objektívneho dôvodu na strane zdravotníckeho zariadenia (napr. chýbajúca možnosť nadštandardného ubytovania či nadštandardné ubytovanie nie je možné v nadväznosti na diagnózu) nie je možné zabezpečiť nadštandardné ubytovanie, poskytnie asistenčná centrála poistenému alebo oprávnenej osobe finančnú kompenzáciu za hospitalizáciu za podmienok dennej sadzby daného zdravotníckeho zariadenia a do výšky limitov uvedených v odseku 1 tohto článku.
3. V prípade, kedy na strane zdravotníckeho zariadenia úplne neexistuje možnosť poskytnutia nadštandardného ubytovania, poskytnie asistenčná centrála poistenému alebo oprávnenej osobe finančnú kompenzáciu za hospitalizáciu vo výške 20 eur na deň max. však vo výške limitov uvedených v odseku 1 tohto článku.
4. Pre získanie nároku na zabezpečenie služieb a poskytnutie finančného plnenia podľa tohto článku je poistený alebo oprávnená osoba povinný poskytnúť asistenčnej centrále lekársku správu alebo informácie preukazujúce vznik nároku na poskytnutie služieb a finančného plnenia.
5. V prípade, keď dôjde k hospitalizácii oprávnenej osoby, ktorá je dieťaťom poisteného, môže poistený požiadať o nahradenie služieb zabezpečenie nadštandardné formy ubytovania za službu ubytovania poisteného v nemocnici ako rodiča s dieťaťom max. však do limitu plnenia uvedeného v odseku 1 tohto článku.

#### Článok 5 – Finančná kompenzácia za pobyt v nemocnici

1. V prípade hospitalizácie poisteného alebo oprávnenej osoby, ktorej trvanie presiahne dĺžku trvania 10 dní (resp. 9 nocí pobytu) vyplatí asistenčná centrála jednorazové poistné plnenie po skončení hospitalizácie vo výške 100 eur.

#### Článok 6 – Doprava zo zdravotníckeho zariadenia

1. Po ukončení hospitalizácie zaistí asistenčná centrála odvoz poisteného alebo oprávnenej osoby zo zdravotníckeho zariadenia prostriedkom zodpovedajúcim jeho zdravotnému stavu (taxi, sanitné vozidlo, sanitné vozidlo so sprievodom, a pod). O type dopravy rozhoduje asistenčná centrála.
2. O poskytnutie služby podľa odseku 1 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr v deň ukončenia hospitalizácie. Asistenčná centrála službu zorganizuje a uhradí náklady na zorganizovanú službu maximálne do limitu 100 eur za jednu poistnú udalosť.

#### Článok 7 – Sprievod poisteného k lekárovi

1. Po ukončení hospitalizácie zaistí asistenčná centrála sprievod poisteného k lekárovi na kontrolné vyšetrenie spojené s hospitalizáciou.
2. O poskytnutie služby podľa odseku 1 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti.
3. Asistenčná centrála uhradí náklady výkonu činnosti sprevádzajúce osoby a ďalej uhradí náklady na dopravu k / od lekárovi, ako napr. lístok alebo taxi do limitu 100 eur za jednu poistnú udalosť.

#### Článok 8 – Organizácia nákupu liekov a potrieb do domácnosti

1. Na žiadosť poisteného zaistí asistenčná centrála po ukončení hospitalizácie nákup a doručenie liekov súvisiacich s hospitalizáciou na adresu poisteného.
2. Doplatky za lieky, prípadne ich plnú cenu (podľa aktuálnych platných vyhlášok) hradí poistený.
3. O poskytnutie služby podľa odseku 1 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti a služby možno čerpať 4x za poistnú udalosť.
4. Asistenčná centrála uhradí náklady výkonu činnosti osoby, ktorá sprostredkuje nákup a doručenie liekov.
5. Na žiadosť poisteného zaistí asistenčná centrála po ukončení hospitalizácie nákup bežných domácich potrieb, ktorý zahŕňa potraviny, hygienických potrieb, nákup potrieb

pre domáce zvieratá. Asistenčná centrála hradí náklady spojené so zorganizovaním služby a jej realizáciou. Hodnotu nákupu hradí poistený.

6. O poskytnutie služby podľa odseku 5 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti a služby možno čerpať 1x týždenne po dobu 4 týždňov od dátumu požiadanie poisteným.

#### Článok 9 – Ubytovanie príbuzného

1. V prípade hospitalizácie poisteného zaistí asistenčná centrála ubytovanie príbuzného poisteného v ubytovacom zariadení umiestnenom v max vzdialenosti 20 km od miesta hospitalizácie poisteného.
2. Podmienkou poskytovania služby podľa odseku 1 tohto článku je hospitalizácia poisteného v zdravotníckom zariadení vo vzdialenosti nad 100 km od jeho miesta bydliska. Ubytovanie sa zabezpečuje maximálne po dobu 5 nocí v zariadení kategórie 3\* maximálne do limitu 200 eur na jednu poistnú udalosť. Príchod príbuzného nesmie presiahnuť dobu hospitalizácie poisteného.
3. Za príbuzného sa pre poskytovanie asistenčných služieb podľa tohto článku rozumie manžel, manželka, druh, družka poisteného, syn, dcéra, otec, matka.

#### Prehľad poistného plnenia

Služby	Limit plnenia na jednu udalosť
Lekár na telefóne	nonstop
Zabezpečenie nadštandardného ubytovania v zdravotníckom zariadení	200 €
Finančná kompenzácia za pobyt v nemocnici pri hospitalizácii viac ako 10 dní	100 €
Doprava zo zdravotníckeho zariadenia	100 €
Sprievod k lekárovi	100 €
Organizácia nákupu liekov	4x počas poistnej udalosti
Organizácia nákupu potrieb do domácnosti	1x týždenne po dobu 4 týždňov
Ubytovanie príbuzného	200 €

Tieto PP-ZSEAZ-1404 boli schválené poisťiteľom a nadobúdajú účinnosť dňa 1. 5. 2014.

## Poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus (PP-ZSEAZP-2201)

### 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 121, 140 00 Praha 4, Česká republika uzatvára EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Irsko, registrovaný v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089 (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 „**zákony**“) a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky, tieto **Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE ZDRAVIE PLUS** (ďalej len PP-ZSEAZP-2201) a ďalšie dohody poistnej zmluvy.
- 1.2 Poistenie a všetky právne vzťahy z neho vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 1.3 Tieto PP-ZSEAZP-2201 nadobúdajú účinnosť dňa 01. 01. 2022, v celom rozsahu nahrádzajú poistné podmienky PP-ZSEAZP-1610 a vzťahujú sa aj na staršie, už existujúce poistenie.

#### 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 121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851;
  - c. **obchodnými podmienkami** sa na účely tohto poistenia rozumejú Všeobecné podmienky pre prihlásenie zákazníka do poistenia v produktovej rade ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s.;
  - d. **odberateľom** sa na účely tohto poistenia rozumie fyzická osoba, 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 ktorý súhlasil s poistením v súlade s poistnou zmluvou a týchto PP-ZSEAZP-2201;
  - f. **oprávnenou osobou** je poistený, jeho registrovaný partner, manžel či manželka a najviac 3 deti poisteného, ktoré v čase poistnej udalosti nedosiahli vek 18 rokov, žijúci v spoločnej domácnosti s poisteným;
  - g. **poistnou udalosťou** je náhodná skutočnosť bližšie určená v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZP-2201, 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. **poplatkom za poistenie** je odmena, ktorú poistený platí poistníkovi; jeho výška je stanovená v sadzobníku poistníka alebo inak odsúhlasená poisteným;
  - j. **poistnou dobou** je obdobie, na ktoré bolo poistenie uzatvorené;
  - k. **poistným obdobím** je časové obdobie dohodnuté v poistnej zmluve, za ktoré sa platí poistné;
  - l. **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;
  - m. **škodovou udalosťou** je skutočnosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie;
  - n. **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;

- o. **súhlasom s poistením** je písomné alebo ústne vyjadrenie súhlasu s poistením uzatváraným podľa PP-ZSEAZP-2201 a poistnej zmluvy. Súhlas môže byť vyjadrený prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, a to cez on-line aplikáciu poistníka alebo telefonicky prostredníctvom zákazníckej linky poistníka a je o tomto preukázateľný spätne určiteľný záznam prípadne inými prostriedkami diaľkovej komunikácie (napr. e-mail) určeným poistníkom;
- 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;
- r. **zaistenie služieb** je forma poistného plnenia, keď poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály a zmluvných dodávateľov vykoná úkony potrebné na poskytnutie služby poistenému v rozsahu a podľa limitov uvedených v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZP-2201, pričom náklady služieb presahujúce stanovené finančné limity budú uhradené poisteným;
- s. **zmluvný dodávateľ** je právnická či fyzická osoba, ktorá poskytuje služby či vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre oprávnenú osobu;
- t. **hospitalizácia** je poskytnutie lôžkovej základnej a špecializovanej diagnostickej a liečebnej starostlivosti v zdravotníckom zariadení (nemocnici), ktorá je z lekárskeho hľadiska nevyhnutná z dôvodu choroby alebo úrazu poisteného či oprávnenej osoby, a to iba v prípade hospitalizácie na lôžkovej časti zdravotníckeho zariadenia, ktoré má stály lekársky dohľad a jeho prevádzkovanie je v súlade s platnými právnymi predpismi a ak je doba hospitalizácie aspoň 24 hodín (alebo pobyt v zdravotníckom zariadení cez noc);
- u. **choroba**: zmena fyzického zdravia poisteného alebo oprávnenej osoby, na ktorú poistený ochorel prvýkrát po dátume uzatvorenia tohto poistenia;
- v. **úraz** je neočakávané a náhle pôsobenie vonkajších síl alebo vlastnej telesnej sily nezávisle na vôli poisteného alebo oprávnenej osoby, ku ktorému došlo počas trvania poistenia, a ktorým bolo poistenému alebo oprávnenej osobe spôsobené poškodenie zdravia;
- w. **nesebestačnosť** je dlhodobý nepriaznivý zdravotný stav, ktorý neumožňuje vykonávanie bežných denných aktivít. Ide o také zdravotné postihnutie, ktoré obmedzuje duševné, zmyslové alebo fyzické schopnosti, prípadne kombinované postihnutie, ktoré neumožňuje starostlivosť o vlastnú osobu a jej sebestačnosť a robí ju závislou na pomoci inej osoby. Posúdenie nesebestačnosti je v kompetencii poistiteľa a asistenčnej služby na základe predložených lekárskeho správ.

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

- 3.1 Ak PP-ZSEAZP-2201 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 mesiaci, 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 fyzická osoba spĺňa podmienky pre vstup do poistenia:
  - a. má uzatvorenú zmluvu o dodávke energií alebo inú zmluvu s poistníkom a je tak odberateľom poistníka
  - b. súhlasí s poistením

- c. je zaradený do zoznamu poistených osôb, ktorý oznamuje poisťník poisťiteľovi (platí aj pre poistených, pre ktorých poskytuje poisťník poistenie ako benefit).
- 3.5 Poistený nemá právny nárok na prístupenie k poisteniu, ak nesplní 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:
- uplynutím poistnej doby, ak bolo poistenie uzavreté na čas určitý;
  - pre neplatenie poistného v súlade s §801 Občianskeho zákonníka zo strany poisteného;
  - výpoveďou podľa ustanovenia §800 Občianskeho zákonníka;
  - odstúpením od poistenia v súlade s §802 ods. 1 Občianskeho zákonníka;
  - odmietnutím plnenia v súlade s §802 ods. 2 Občianskeho zákonníka;
  - zánikom zmluvy o dodávke, kedy poistený prestáva byť odberateľom poisťníka;
  - ďalšími spôsobmi uvedenými na inom mieste týchto poistných podmienok, v poistnej zmluve alebo stanovených zákonom;
  - ak zodpovie poisťník pri uzatváraní poistnej zmluvy úmyselne alebo z nebalosti nepravdivo alebo neúplne písomné otázky poisťiteľa týkajúce sa uzatváraného poistenia, má poisťiteľ právo od poistnej zmluvy odstúpiť a to aj len v časti týkajúcej sa jednotlivého poistenia, ak pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok by poistnú zmluvu neuzavrel. Toto právo môže poisťiteľ uplatniť do dvoch mesiacov odo dňa, keď takú skutočnosť zistil, inak právo zanikne. To platí aj v prípade zmeny poistnej zmluvy.

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

- 5.1 Celkový limit poistného plnenia a jednotlivé výšky čiastkových limitov poistného plnenia sú vymedzené v Tabuľke plnení v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZP-2201.
- 5.2 Poistné plnenie poskytne poisťiteľ podľa podmienok a v rozsahu uvedenom v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZP-2201.
- 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, ak nie je v Časti B – Osobitnej časti uvedená inak.

#### Článok VI – Práva a povinnosti poisťiteľa

- 6.1 Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je poisťiteľ oprávnený najmä:
- udeľovať poisťníkovi, 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 poisťiteľa na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie alebo rozsahu škody;
  - žiadať náhradu nákladov alebo škody, ak v dôsledku porušenia niekto z povinností poisťníkom alebo poisteným alebo oprávnenu osobou vznikne poisťiteľovi škoda alebo poisťiteľ zbytočne vynaloží náklady. Poisťiteľ 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 poisťníka a poisteného, resp. oprávnenej osoby počas platnosti poistnej zmluvy

- 7.1 Ak poistenému hrozí škoda, je povinný na jej odvrátenie zakročiť spôsobom primeraným okolnostiam.
- 7.2 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.
- 7.3 Ak je konanie alebo vedomie poisteného právne významné, prihliada poisťovateľ pri zisťovaní porušenia povinností stanovených právnymi predpismi tiež na konanie a vedomosti iných osôb konajúcich z podnetu poisteného alebo v jeho prospech.
- 7.4 Poistený alebo oprávnená osoba je povinný v prípade poistnej udalosti oznámiť poisťiteľovi, že je poistený u iného poisťiteľa proti tomu istému poistnému nebezpečenstvu; zároveň je povinný oznámiť názov tohto poisťiteľa a výšku limitu poistného plnenia.
- 7.5 Ďalšie povinnosti poisťníka alebo poisteného môžu byť stanovené poistnou zmluvou.

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

- 8.1 Okrem ďalších povinností stanovených právnymi predpismi sú poistený, oprávnená osoba aj poisťník 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 poisťiteľa;
  - dať poisťiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku škodovej udalosti a rozsahu jej následkov;
  - umožniť poisťiteľovi 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;
  - 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 poisťiteľovi bez zbytočného odkladu, že v súvislosti s poistnou udalosťou bolo proti nemu alebo jeho zamestnancovi začaté trestné konanie a informovať poisťiteľa o priebehu a výsledku tohto konania;
  - plniť oznamovaciu povinnosť uloženú všeobecne záväznými právnymi predpismi.
  - bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o škode dozvedeli, informovať poisťiteľa spôsobom definovaným v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZP-2201,
  - predložiť poisťiteľovi na požiadanie nevyhnutné doklady, predovšetkým vyplnený a podpísaný škodový protokol, vrátane všetkých príloh v ňom uvedených.
- 8.2 Vyššie uvedené povinnosti platia primerane aj pre oprávnenú osobu, ak je odlišná od poisteného.
- 8.3 Všetky povinnosti vyplývajúce z poistnej zmluvy, týchto PP-ZSEAZP-2201 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 formu, a k týmto PP-ZSEAZP-2201 alebo poistnej zmluve nie je uvedené inak.
- 9.2 Zmeny v poistnej zmluve je možné vykonávať iba písomnou formou, inak sú neplatné, ak poistná zmluva alebo tieto PP-ZSEAZP-2201 nestanoví inak.
- 9.3 Poisťiteľ je oprávnený použiť na vyjadrenie svojho prejavu vôle aj inú než písomnú formu, ak je toto v záujme ochrany poisťníka, poisteného alebo oprávnenej osoby. V tomto prípade poisťiteľ adresuje svoje úkony na kontaktné spojenia uvedené v poistnej zmluve.
- 9.4 Poisťiteľ je oprávnený využiť prostriedky diaľkovej komunikácie pre vzájomnú komunikáciu s poisťníkom, poisteným a oprávnenu osobou v súvislosti so správou poistenia, riešením škodových poistných udalostí a ponukou produktov a služieb

poistiteľa, členov medzinárodného koncernu Europ Assistance a spolupracujúcich obchodných partnerov. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, avšak nenahradzujú písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžaduje zákon alebo poisťná 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 Poistený, resp. oprávnená osoba písomnosti zasielajú poistiteľovi prostredníctvom poistníka, prípadne priamo na kontaktnú adresu poistiteľa.

## Článok X – Doručovanie

- 10.1 Písomnosti súvisiace s poistením asistenčných služieb jednotlivého poisteného podľa týchto PP-ZSEAZP-2201 doručuje poistiteľ na korešpondenčnú 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 doporučeného zásielky zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia obvykle zdržiava, doručí sa zásielka inej dospelšej osobe bývajúcej v tom istom byte alebo v tom istom dome, pôsobiacej 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 so uloží na poštu, 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 poisťného plnenia formou doporučeného listu, doporučeného listu do vlastných rúk, alebo inou preukázateľnou 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 len na služby a poisťné plnenia poskytnuté v Slovenskej republike.

## Článok XII – Vyluky z poistenia

- 12.1 Z poistenia nevzniká právo na poisťné 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 živej udalosti;
  - pôsobenia jadrovej energie vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
  - úmyselného konania alebo hrubej nedbalosti poisteného a/alebo oprávnenej osoby;
  - manipulácie so zbraňami, výbušnami, horľavými a toxickými látkami;
  - porušenia platných právnych predpisov, alebo nariadení.
- 12.2 Poistenie s výnimkou služieb podľa Článku III Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZP-2201 (Lekár na telefóne), sa ďalej nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku:
- akýchkoľvek profesionálne vykonávaných športov, alebo rizikových športov (horolezectva, potápania, a iné) o rizikovosti športu rozhoduje asistenčná centrála – toto ustanovenie sa nevzťahuje na služby podľa Článku XIII Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZP-2201 (Poskytnutie druhého lekárskeho názoru);
  - intoxikácie alkoholom, drogami či inými omamnými látkami, liečby následkov požívania alkoholu, drog alebo iných návykových látok; následkov odvykacích alebo detoxikačných procedúr;
  - pokračovania, následkov alebo recidív chorôb alebo úrazov, v dôsledku ktorých

bol poistený alebo oprávnená osoba hospitalizovaný v období 12 mesiacov pred dátumom poisťnej udalosti, alebo v tomto období došlo k ošetrovaniu z dôvodu postupu choroby či následkov úrazov alebo došlo k podstatnej zmene v užívaní liekov vo vzťahu k danej chorobe či následkom úrazu – toto ustanovenie sa nevzťahuje na služby podľa Článku XIII Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZP-2201 (Poskytnutie druhého lekárskeho názoru);

- asténie, depresívnych stavov a psychických porúch či ochorení bez ohľadu na to, či je potrebná psychiatrickú liečbu;
  - hospitalizácii spojených s pôrodom, dobrovoľným prerušením tehotenstva a ich dôsledkami, umelým oplodnením;
  - zdravotných prehládok, vyšetrení, transplantácie, liečebných a kúpeľných pobytov, kozmetických zákrokov a operácií, ktoré si poistený sám dobrovoľne vyžiada;
  - degeneratívneho ochorenia chrbtice a jeho priamych a nepriamych dôsledkov;
  - pobytom v liečebni dlhodobu chorých, pobyt v sanatóriách, ozdravovniach, zotavovniach, útulkoch, domovoch dôchodcov, pobyt v zariadeniach (klinikách, či nemocniciach) kúpeľných, dietetických alebo psychiatrických, zdravotný pobyt v horách alebo pri mori, alebo pobyt v gerontologických a geriatrických zariadeniach, v rehabilitačných zariadeniach a v zariadeniach a rekvalifikáciu osôb, v zariadeniach na rehabilitáciu pohybovú a funkčnú.
- 12.3 Poistenie sa nevzťahuje na poisťné udalosti, ku ktorým došlo pred dňom nadobudnutia účinnosti poistenia.
- 12.4 Poistiteľ neposkytne poisťné plnenie v prípade, ak by sa jeho poskytnutím dostal do rozporu so sankciami uvalenými v zmysle rezolúcií OSN, obchodných či ekonomických sankcií alebo právnych aktov Slovenskej republiky, Európskej únie alebo Spojených štátov amerických (USA).

## Článok XIII – Spracovanie osobných údajov

- 13.1 Poistiteľ je oprávnený spracovávať osobné údaje dotknutých osôb aj bez ich súhlasu za účelom uzatvorenia poisťnej zmluvy a správy poistenia medzi poistiteľom a dotknutými osobami v predzmluvných vzťahoch, ďalej za účelom stanoveným osobitnými predpismi, ktoré prevádzkovateľovi ukládajú povinnosť spracovávať osobné údaje, najmä ale nie len v oblasti poisťovníctva. Poskytnutie osobných údajov na vymedzený účel je nevyhnutné na plnenie poisťnej zmluvy a bez nich nie je možné poisťnú zmluvu uzatvoriť.
- 13.2 Poistiteľ spracováva osobné údaje na základe súhlasu dotknutých osôb na marketingové účely. Rozsah osobných údajov tvorí najmä: titul, meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, telefónne číslo a adresa elektronickej pošty. Poskytnutie tohto súhlasu je dobrovoľné a dotknuté osoby sú oprávnené ho kedykoľvek písomne odvolať.
- 13.3 Dotknutou osobou je poistený a oprávnená osoba.
- 13.4 Poistiteľ môže poveriť spracovaním osobných údajov tretiu osobu (ďalej len „Sprostredkovateľ“). Sprostredkovateľom poistiteľa je najmä asistenčná centrála, zmluvu dodávateľa a poistník. Poistiteľ si splnil svoje oznamovacie povinnosti voči dotknutej osobe uverejnením zoznamu sprostredkovateľov, okruhu príjemcov, tretích strán a tretích krajín, do ktorých môžu byť osobné údaje poskytnuté, ich zverejnením na svojej internetovej stránke, s čím dotknutá osoba súhlasí. Osobné údaje môžu byť predmetom cezhraničného prenosu a môžu byť sprístupnené a poskytnuté osobám a ďalším orgánom v súlade so zákonom, tiež môžu byť poskytnuté zaisťovateľom v rámci skupiny EUROPEAN ASSISTANCE.
- 13.5 Oprávnenie podľa tohto článku platia po celú dobu existencie poistenia a po jeho zániku počas doby stanovenej osobitnými predpismi (napr. zákon o archívnictve, zákon proti legalizácii výnosov z trestnej činnosti, účtovné a daňové predpisy a pod.) a vzťahujú sa i na tretiu osobu, na ktorú podľa osobitných predpisov prešli práva a povinnosti poistiteľa z poisťného vzťahu, ktorého súčasťou sú tieto poisťné podmienky.
- 13.6 Dotknutá osoba je povinná oznámiť poistiteľovi každú zmenu alebo chybu svojich údajov; poistiteľ nenesie zodpovednosť za spracovanie alebo použitie nesprávnych alebo neaktuálnych údajov v prípade nesplnenia tejto povinnosti.
- 13.7 Dotknutá osoba má právo domáhať sa svojich práv v súvislosti so spracovávaním



osobných údajov. Na základe písomnej žiadosti môže dotknutá osoba od poisťiteľa požadovať najmä: potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracované, informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov, informácie o zdroji, z ktorého boli získané osobné údaje, zoznam osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, opravu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov a likvidáciu jej osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania alebo ak došlo k porušeniu zákona.

- 13.8 Poisťiteľ aj sprostredkovatelia sa zaväzujú urobiť všetky potrebné opatrenia na to, aby sa zabránilo neoprávnenému alebo náhodnému prístupu iných osôb k osobným údajom, ich neoprávnenej zmene, zničeniu a strate, neoprávneným prenosom, spracovaniu alebo inému zneužitiu osobných údajov poisťníka, poisteného i oprávnenej osoby.

#### Článok XIV – Spôsob vybavovania sťažností

Poisťiteľ prijíma sťažností podávané písomne. Sťažnosť sa podáva písomne prostredníctvom pošty na adresu poisťiteľa, e-mailu alebo faxom. Sťažovateľ musí v sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, predmet sťažnosti a čoho sa domáha. Anonymná sťažnosť sa vybavuje iba v tom prípade, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis. Poisťiteľ sťažnosť posúdi v lehote 30 dní od jej doručenia. V odôvodnených prípadoch môže poisťiteľ lehotu na vyjadrenie k sťažnosti predĺžiť na 60 dní, pričom v takom prípade sťažovateľovi oznámi dôvody predĺženia lehoty. O spôsobe vybavenia sťažnosti bude sťažovateľ písomne upovedomený.

#### 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-ZSEAZP-2201

##### Článok II – Hlásenie poistnej udalosti

- 2.1 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.
- 2.2 Pri kontaktovaní asistenčnej centrál je poistený povinný oznámiť nasledujúce informácie:
- meno, priezvisko a kontaktné telefónne číslo;
  - číslo odberateľa;
  - rodné číslo;
  - popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.
- 2.3 Pri poskytovaní asistenčných služieb spojených s poistnou udalosťou je poistený popr. oprávnená osoba povinný poskytnúť asistenčnej centrále súčinnosť pri získavaní lekárskej správy či všetkých iných informácií potrebných pre určenie nároku poisteného na poskytovanie asistenčných služieb. V prípade, kedy sa nepreukáže nárok poisteného na poskytovanie asistenčných služieb, nebudú mu tieto služby poskytované.
- 2.4 V prípade poistnej udalosti, kedy oprávnenou osobou je dieťa poisteného, musí o poskytnutie poistného plnenia požiadať poistený, popr. Iný zákonný zástupca dieťaťa.
- 2.5 Poistený, ktorému nastala poistná udalosť je povinný poskytnúť poisťiteľovi bez zbytočného odkladu vyplnený formulár „Oznámenie poistnej udalosti“ spolu s nasledujúcimi dokladmi (neuplatňuje sa na služby Článku III – Lekár na telefóne, Článku X Konzultácia s psychoterapeutmi a Článku XI Distančné rehabilitácie):
- kópiu prepúšťacej správy príslušného zdravotníckeho zariadenia v prípade hospitalizácie poisteného v dôsledku úrazu alebo choroby s uvedením počtu dní hospitalizácie alebo,
  - pokiaľ hospitalizácia poisteného stále trvá, tak potvrdenie o hospitalizácii poisteného v zdravotníckom zariadení s lekárskou správou potvrdzujúcou

povahu a rozsah ochorenia resp. telesného poškodenia s uvedením presnej diagnózy,

- originálny doklad k zaplatenému nadštandardnému ubytovaniu, dopravu, ubytovanie prípadne iné služby.
- 2.6 Poisťiteľ alebo asistenčná centrála si vyhradzuje právo požadovať od poisteného aj iné doklady, ktoré považujú za potrebné, sám preskúmať skutočnosti, ktoré poisťiteľ považuje za nutné k zisteniu svojej povinnosti plniť (napr. lekársku správu, výpis zo zdravotnej dokumentácie na náklady poisteného, aj). Všetky informácie o ktorých sa poisťiteľ pri preskúmaní skutočností nutných k zisteniu povinnosti plniť dozvie, smie použiť len pre svoju potrebu, inak len so súhlasom poisteného.
- 2.7 Pokiaľ sú doklady preukazujúce vznik poistnej udalosti vystavené v inom ako slovenskom jazyku, je poistený povinný doložiť úradný preklad týchto dokladov, pokiaľ ho o to poisťiteľ požiada. Náklady prekladu hradí poistený.
- 2.8 Poisťiteľ je povinný poskytnúť poistné plnenie formou asistenčných služieb nepretržite alebo formou finančného plnenia do 15 dní len čo skončí vyšetrovanie potrebné na zistenie rozsahu svojej povinnosti poskytnúť plnenie. Poistné plnenie hradí poisťiteľ na účet vedený v EUR uvedený v žiadosti poisteného alebo oprávnenej osoby.

##### Článok III – Lekár na telefóne

- 3.1 Poistnou udalosťou je potreba konzultácie zdravotného stavu poisteného alebo oprávnenej osoby.
- 3.2 Asistenčná centrála poskytne poistenému popr. oprávnenej osobe informácie alebo konzultácie v nasledujúcom rozsahu (vzťahuje sa len na konzultácie zdravotných ťažkostí a zdravotných otázok vo vzťahu k poistenému alebo oprávnenej osobe):
- a. konzultovanie zdravotného stavu, vysvetlenie príznakov ochorenia, zdravotných ťažkostí, ďalších prípadných súvisiacich symptómov, príčin popísaných symptómov a možný vplyv predchádzajúcich zdravotných komplikácií či aktivít poisteného;
  - b. vysvetlenie lekárskej terminológie - vysvetlenie bežne používaných pojmov v zdravotníctve, zdravotníckych zariadeniach, skratiek a názvov z lekárskej správy a iných lekárskej odborných dokumentáciou, latinských pojmov z lekárskej dokumentácie, diagnóz (v rámci zaslanej dokumentácie), ich možných následkov a súvislostí, číselných kódov diagnóz, následného nutného postupu pri liečení pre danú diagnózu;
  - c. vysvetlenie laboratórných výsledkov, informácie o základných laboratórných vyšetreniach, účel jednotlivých vyšetrení, vysvetlenie skratiek a základných typov nameraných hodnôt, informácie o rozmedzí výsledkov jednotlivých hodnôt, priradenie týchto hodnôt k obvyklým výsledkom a naznačenie výkladu odchýlok od normálnych hodnôt;
  - d. vysvetlenie lekárskej terminológie, všeobecných postupov liečby daného ochorenia, všeobecných diagnostických postupov pri danom ochorení, základné informácie o časovej náročnosti liečby jednotlivých ochorení;
  - e. vysvetlenie pojmov z oblasti prenatálnej problematiky, informácie, na čo má tehotná žena nárok v rámci prenatálnych prehliadok, informácie aké vyšetrenia sa vykonávajú a prečo;
  - f. informácie o najbližšom vhodnom lekárovi, najbližšej lekární, lekárskej pohotovosti.
- 3.3 Poskytnutá informácia alebo konzultácia je iba všeobecnou vysvetľujúcou informáciou alebo konzultáciou k existujúcej diagnóze, liečbe alebo diagnostickým postupom. Táto služba nenahrádza poskytnutie lekárskej starostlivosti alebo lekárskej pohotovosti ani inú činnosť zložiek záchranného systému. V prípade priameho ohrozenia zdravia alebo života je poistený povinný prednostne kontaktovať príslušnú zložku záchranného systému napr. na linke 112.
- 3.4 Oprávnenou osobou pre službu Lekár na telefóne je poistený a člen jeho / jej rodiny žijúci v spoločnej domácnosti.

##### Článok IV – Zabezpečenie nadštandardného ubytovania

- 4.1 Poistnou udalosťou je hospitalizácia poisteného alebo oprávnenej osoby trvajúca aspoň 24 hodín (alebo pobyt v zdravotníckom zariadení cez noc)

- 4.2 V prípade poistnej udalosti zaistí poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály nadštandardnú formu ubytovania poisteného alebo oprávnenej osoby v zdravotníckom zariadení. Úhrada nadštandardného ubytovania je obmedzená dennou sadzbou vyhlásenou daným zdravotníckym zariadením pre tento typ ubytovania, max. však limitom 200 eur na jednu poistnú udalosť.
- 4.3 V prípade, keď z objektívneho dôvodu na strane zdravotníckeho zariadenia (napr. chýbajúca možnosť nadštandardného ubytovania či nadštandardné ubytovanie nie je možné v nadväznosti na diagnózu) nie je možné zabezpečiť nadštandardné ubytovanie, poskytne poisťiteľ poistenému alebo oprávnenej osobe finančnú kompenzáciu za hospitalizáciu za podmienok dennej sadzby daného zdravotníckeho zariadenia a do výšky limitov uvedených v odseku 4.2 tohto článku.
- 4.4 V prípade, kedy na strane zdravotníckeho zariadenia úplne neexistuje možnosť poskytnutia nadštandardného ubytovania, poskytne asistenčná centrála poistenému alebo oprávnenej osobe finančnú kompenzáciu za hospitalizáciu vo výške 20 eur na deň max však vo výške limitov uvedených v odseku 4.2 tohto článku.
- 4.5 Pre získanie nároku na zabezpečenie služieb a poskytnutie finančného plnenia podľa tohto článku je poistený alebo oprávnená osoba povinný poskytnúť asistenčnej centrále lekársku správu alebo informácie preukazujúce vznik nároku na poskytnutie služieb a finančného plnenia.
- 4.6 V prípade, keď dôjde k hospitalizácii oprávnenej osoby, ktorá je dieťaťom poisteného, môže poistený požiadať o nahradenie služieb zabezpečenie nadštandardné formy ubytovania za službu ubytovania poisteného v nemocnici ako rodičia s dieťaťom max. však do limitu plnenia uvedeného v odseku 4.2 tohto článku.

#### Článok V – Finančná kompenzácia za pobyt v nemocnici

- 5.1 Poistná udalosť je hospitalizácia poisteného alebo oprávnenej osoby, ktorej trvanie presiahne dĺžku trvania 10 dní (resp. 9 nocí pobytu)
- 5.2 V prípade poistnej udalosti vyplatí asistenčná centrála jednorazové poistné plnenie po skončení hospitalizácie vo výške 100 eur.

#### Článok VI – Doprava zo zdravotníckeho zariadenia

- 6.1 Poistnou udalosťou je potreba prepravy poisteného resp. oprávnenej osoby zo zdravotníckeho zariadenia po ukončení hospitalizácie.
- 6.2 Po ukončení hospitalizácie zaistí poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály službu spočívajúcu v odvoze poisteného alebo oprávnenej osoby zo zdravotníckeho zariadenia prostriedkom zodpovedajúcim jeho zdravotnému stavu (taxi, sanitné vozidlo, sanitné vozidlo so sprievodom, apod). O type dopravy rozhoduje asistenčná centrála.
- 6.3 O poskytnutie služby podľa odseku 6.2 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr v deň ukončenia hospitalizácie. Asistenčná centrála službu zorganizuje a uhradí náklady na zorganizovanú službu maximálne do limitu 100 eur za jednu poistnú udalosť.

#### Článok VII – Sprievod poisteného k lekárovi

- 7.1 Poistnou udalosťou je potreba poisteného alebo oprávnenej osoby podrobiť sa kontrolným vyšetreniam v spojitosti s ukončenou hospitalizáciou za účasti sprevádzajúcej osoby z dôvodu jeho nesebestačnosti.
- 7.2 Po ukončení hospitalizácie zaistí poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály sprievod poisteného k lekárovi na kontrolné vyšetrenie, ktorého potreba vyplynula z hospitalizáciou poisteného alebo oprávnenej osoby.
- 7.3 O poskytnutie poistného plnenia podľa odseku 7.2 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti.
- 7.4 Asistenčná centrála uhradí náklady výkonu činnosti sprevádzajúcej osoby a ďalej uhradí náklady na dopravu k / od lekárovi, ako napr. lístok alebo taxi do limitu 100 eur za jednu poistnú udalosť.

#### Článok VIII – Organizácia nákupu liekov a potrieb do domácnosti

- 8.1 Poistnou udalosťou je nesebestačnosť poisteného alebo oprávnenej osoby po ukončení hospitalizácie v spojení s

- a. Potrebu doručenia liekov alebo iných zdravotníckych pomôcok, ktorých potreba vyplynula zo zdravotného stavu poisteného alebo oprávnenej osoby v súvislosti s jeho hospitalizáciou.
- b. Potrebu nákupu bežných domácich potrieb, ktorý zahŕňa potraviny, hygienických potrieb, nákup potrieb pre domáce zvieratá po ukončení hospitalizácie.
- 8.2 V prípade vzniku poistnej udalosti podľa bodu 8.1 písm. a. poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zaistí nákup a doručenie liekov, na adresu poisteného. Doplatky za lieky, prípadne ich plnú cenu (podľa aktuálnych platných vyhlášok) hradí poistený.
- 8.3 V prípade vzniku poistnej udalosti podľa bodu 8.1 písm. b. poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zaistí nákup bežných domácich potrieb, ktorý zahŕňa potraviny, hygienických potrieb, nákup potrieb pre domáce zvieratá.
- 8.4 O zaistenie služby plnenia podľa odseku 8.2 tohto článku môže poistený alebo oprávnená osoba požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti a možno ho čerpať 4x za poistnú udalosť.
- 8.5 O zaistenie služby podľa odseku 8.3 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti a možno ho čerpať 1x týždenne po dobu 4 týždňov od dátumu požiadania poisteným.

#### Článok IX – Ubytovanie príbuzného

- 9.1 Poistnou udalosťou je hospitalizácia poisteného alebo oprávnenej osoby s potrebou ubytovania príbuzného poisteného alebo oprávnenej osoby.
- 9.2 V prípade poistnej udalosti zaistí poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály ubytovanie príbuzného v ubytovacom zariadení umiestnenom v max vzdialenosti 20 km od miesta hospitalizácie poisteného alebo oprávnenej osoby.
- 9.3 Podmienkou poskytovania poistného plnenia podľa odseku 9.2 tohto článku je hospitalizácia poisteného v zdravotníckom zariadení vo vzdialenosti nad 100 km od jeho miesta bydliska. Ubytovanie sa zabezpečuje maximálne po dobu 5 nocí v zariadení kategórie 3\* a maximálne do limitu 200 eur na jednu poistnú udalosť. Ubytovanie príbuzného nesmie presiahnuť dobu hospitalizácie poisteného.
- 9.4 Za príbuzného sa pre poskytovanie asistenčných služieb podľa tohto článku rozumie manžel, manželka, druh, družka poisteného, syn, dcéra, otec, matka.

#### Článok X – Konzultácie s psychoterapeutmi

- 10.1 Poistnou udalosťou sú psychické problémy poisteného, alebo oprávnenej osoby, po úraze, pri závažnej chorobe, alebo pri úmrtí jednej z oprávnených osôb.
- 10.2 V prípade poistnej udalosti zabezpečí poisťiteľ, cez asistenčnú centrálu online, konzultácie s psychoterapeutom pre poisteného, alebo oprávnenú osobu.
- 10.3 O zaistenie služby môže poistený, alebo oprávnená osoba, požiadať max. 2x za poistný rok s limitom na jednu poistnú udalosť 1 000 €.
- 10.4 Konzultácia s psychoterapeutom nenahradzujú dlhodobú psychiatrickú, psychologickú alebo psychoterapeutickú liečbu.
- 10.5 V prípade ak poistený, alebo oprávnená osoba, nemá možnosť využiť zaistenú službu online, považuje sa služba za poskytnutú.

#### Článok XI – Distančné rehabilitácie

- 11.1 Poistnou udalosťou je indikácia k rehabilitácii od ošetrojúceho lekára poisteného, alebo oprávnenej osoby, po úraze, cievnnej mozgovej príhode, pri respiračných obmedzeniach, chronických pľúcnych ochoreniach, astma, Parkinson, roztrúsenej skleróze a ďalších neurodegeneratívnych ochoreniach, alebo pri bolestiach chrbta. Za poistnú udalosť sa považujú taktiež respiračné obmedzenia po prekonaní Covid-19, ktoré potvrdil ošetrojúci lekár poisteného, alebo oprávnenej osoby.
- 11.2 V prípade poistnej udalosti zabezpečí poisťiteľ cez zmluvného dodávateľa online službu spočívajúcu v analýze vhodnosti distančnej rehabilitácie a v prípade vhodnosti samotnú distančnú rehabilitáciu pre poisteného, alebo oprávnenú osobu. Služba môže byť poskytovaná ako doplnok k prebiehajúcej rehabilitácii, alebo ako jej náhrada.
- 11.3 V prípade poistnej udalosti kontaktuje poistený, alebo oprávnená osoba, asistenčnú službu k zaisteniu distančnej rehabilitácie a doloží lekársku dokumentáciu od

ošetrujúceho lekára k potvrdeniu nároku na zaistenie služby. Po potvrdení nároku na zaistenie služby je lekárska dokumentácia predaná dodávateľovi k analýze vhodnosti distančnej rehabilitácie, ktorá prebieha u lekára dodávateľa, ktorý sa spojí s poisteným, alebo oprávnenou osobou online. Ak je distančná rehabilitácia vhodná podľa zdravotného stavu poisteného, alebo oprávnenej osoby, je následne navrhnutý časový plán poskytnutia distančnej rehabilitácie.

- 11.4 Poistený, alebo oprávnená osoba, má nárok na zaistenie služby max. 2x za poistný rok a do limitu 3 000 € na jednu poistnú udalosť.
- 11.5 V prípade ak poistený, alebo oprávnená osoba, nemá možnosť využiť zaistenú službu online, považuje sa služba za poskytnutú.

## Článok XII – Laboratórne krvné testy

- 12.1 Poistnou udalosťou je potreba poisteného, alebo oprávnenej osoby, využiť službu v prípade ak:
- dôjde k strate zamestnania poisteného, alebo oprávnenej osoby;
  - rozvod poistenej osoby;
  - dovŕšenie 18. roku života detí poistenej osoby;
  - si poistená osoba platí poistenie definované týmito PP-ZSEAZP-2201 a ich predchádzajúcimi verziami nepretržite po dobu najmenej 3 po sebe idúcich rokov.
- 12.2 V prípade poistnej udalosti vzniká nárok na zaistenie laboratórných testov z oblasti alergií a intolerancií, alebo prevencie chorôb, alebo životného štýlu a následnú konzultáciu týchto výsledkov s lekárom asistenčnej služby podľa Článku 3 týchto PP-ZSEAZP-2201. Výber laboratórných testov je na poistenom, alebo oprávnenej osobe.
- 12.3 V prípade poistnej udalosti podľa odseku 12.1 písm. a. a d. tohto článku vzniká nárok na úhradu služby pre poisteného, alebo pre oprávnenú osobu.
- 12.4 V prípade poistnej udalosti podľa odseku 12.1 písm. b. vzniká nárok na úhradu služby pre poisteného.
- 12.5 V prípade poistnej udalosti podľa odseku 12.1 písm. c. vzniká nárok na úhradu služby pre dieťa poisteného.
- 12.6 O zaistenie plnenia musí poistený, alebo oprávnená osoba, požiadať najneskôr v kalendárny rok, kedy došlo k poistnej udalosti v odseku 12.1 písm. a. alebo b. V prípade zaistenia plnenia podľa odseku 12.1 písm. c. musí o zaistenie služby poistený požiadať pred dovŕšením 18. roku života detí poistenej osoby a v kalendárnom roku, kedy k dovŕšeniu veku 18. rokov dôjde.
- 12.7 Poistený, alebo oprávnená osoba, má nárok na zaistenie služby do limitu max. 250€ a v prípade poistnej udalosti podľa odseku 12.1 písm. d. do limitu 250€ raz za tri roky. Ak by limit na udalosť nedostačoval na vybrané laboratórne testy, môže si rozdiel poistený doplatiť u dodávateľa.
- 12.8 Podmienkou poskytnutia služby definovanej v bode 12.2 tohto článku je schválenie jej poskytnutia od asistenčnej služby a využitie určeného dodávateľa poistiteľa.


## Článok XIII – Poskytnutie druhého lekárskeho názoru

- 13.1 Poistnou udalosťou je potreba poisteného alebo oprávnenej osoby konzultovať svoj zdravotný stav s iným odborníkom v oblasti medicíny ako je jeho ošetrojúci lekár.
- 13.2 V prípade poistnej udalosti poistiteľ zabezpečí prostredníctvom asistenčnej centrály a zmluvného dodávateľa službu spočívajúcu v poskytnutí druhého lekárskeho názoru vo forme lekárskej správy od odborníka z oblasti medicíny podľa zadania poisteného alebo oprávnenej osoby.
- 13.3 Ako podklad na vyhotovenie druhého lekárskeho názoru slúžia poisteným alebo oprávnenou osobou poskytnuté údaje, vo formátoch stanovených asistenčnou centrálou, pričom limity sú uvedené v Tabuľke – Prehľad poistného plnenia. Každý ďalší dokument je spojiteľný podľa aktuálneho cenníka zmluvného dodávateľa.
- 13.4 Druhý lekársky názor sa vyhotovuje v slovenskom alebo maďarskom jazyku. V prípade žiadosti poisteného alebo oprávnenej osoby o preklad lekárskej správy do iného jazyka než aké sú uvedené, znáša náklady prekladu poistený.
- 13.5 Poistený má nárok na dva (2) posudky za jeden (1) poistný rok a možnosť položiť dve otázky k vytvorenému druhému lekárskeho názoru, a to v priebehu 7 dní odo dňa doručenia druhého lekárskeho názoru, inak právo položiť otázky zanikne.
- 13.6 Prvýkrát vzniká nárok na poistné plnenie po uplynutí 1 mesiaca odo dňa vzniku

poistenia.

- 13.7 Poistiteľ neposkytne poistné plnenie v prípade, že:
- a. sa objednávka týka tých istých zdravotných problémov/otázok, na ktoré už bol poskytnutý poistenému alebo oprávnenej osobe, druhý lekársky názor;
  - b. pacientske dáta a iné podklady predložené za účelom poskytnutia druhého lekárskeho názoru boli vyhotovené pred uplynutím jedného mesiaca po vzniku poistenia.
  - c. zdravotný problém/otázka, ktoré majú byť predmetom lekárskej správy nie je možné zaradiť pod diagnózy, ktoré sú uvedené v Prílohe – Zoznam diagnóz pre službu Druhý lekársky názor.
- 13.8 Druhý lekársky názor nenahrádza vyšetrenia, lekárske nálezy a správy urobené poistenému alebo oprávnenej osobe jeho/jej ošetrojúcim lekárom. Druhý lekársky názor je poskytnutý výlučne za účelom získania stanoviska a nemôže byť kvalifikovaný ako určenie diagnózy alebo liečba. Za diagnostiku a liečbu je zodpovedný výlučne ošetrojúci lekár poisteného alebo oprávnenej osoby.
- 13.9 Zámerom druhého lekárskeho názoru správy nie je nahradiť správu alebo liečbu ošetrojúceho lekára. Zmluvný dodávateľ nemusí mať všetky informácie alebo poisteným alebo oprávnenou osobou poskytnuté zdravotné dáta nemusia byť v dobrej kvalite a tým môže byť výsledok druhého lekárskeho názoru ovplyvnený.

### Prehľad poistného plnenia

Služby	Limit plnenia na jednu udalosť
Lekár na telefóne	
Zabezpečenie nadštandardného ubytovania v zdravotníckom zariadení	200 €
Finančná kompenzácia za pobyt v nemocnici pri hospitalizácii viac ako 10 dní	100 €
Doprava zo zdravotníckeho zariadenia	100 €
Spríevod k lekárovi	100 €
Organizácia nákupu liekov	4x počas poistnej udalosti
Organizácia nákupu potrieb do domácnosti	1x týždenne po dobu 4 týždňov
Ubytovanie príbuzného	200 €
Konzultácie s koučmi a terapeutmi	2x za poistný rok max. 1 000 € /poistná udalosť
Distančné rehabilitácie	2x za poistný rok max. 3 000 € na jednu poistnú udalosť
Laboratórne krvné testy	250 €
Druhý lekársky názor	2 lekárske správy /rok 2 otázky k prípadu Poisteným alebo oprávnenou osobou poskytnuté zdravotné údaje na jednu poistnú udalosť /max: - 2x MRI, resp. CT dokumenty, - 5x RTG vyšetrenia - 2x A4 zdravotné správy .

## Príloha – Zoznam diagnóz pre Druhý lekársky názor

Zoznam diagnóz pre Druhý lekársky názor		Zoznam diagnóz pre Druhý lekársky názor	
	Diagnóza		Diagnóza
1	Kameň žlčníka s akútnou cholecystitídou	46	Prietrže [hernie]
2	Kameň žlčníka s inou cholecystitídou	47	Burzitída ruky
3	Kameň žlčníka bez cholecystitídy	48	Osteomyelitída
4	Akútna pankreatitída	49	Osteofyt
5	Hyperplázia prostaty	50	Vápenatejúca tendinitída
6	Akútny infarkt myokardu	51	Spondylolýza
7	Kardiomyopatia	52	Spondylolistéza
8	Zhubný nádor pažeráka	53	Séropozitívna reumatoidná artritída
9	Zhubný nádor žalúdka	54	Radikulopatia
10	Zhubný nádor tenkého čreva	55	Cervikalgia
11	Zhubný nádor hrubého čreva	56	Ischialgia
12	Zhubný nádor konečníka	57	Bolesť v krížovej oblasti
13	Zhubný nádor pečene a vnútropečeňových žilových ciest	58	Poškodenie krčnej medzistavcovej platničky s myelopatiou
14	Zhubný nádor žlčníka	59	Poškodenie krčnej medzistavcovej platničky s radikulopatiou
15	Zhubný nádor podžalúdkovej žľazy	60	Osteoporóza s patologickou zlomeninou
16	Zhubný nádor hrtana	61	Detská mozgová obrna
17	Zhubný nádor priedušnice	62	Roztrúsená skleróza [Sclerosis multiplex, Encephalomyelitis disseminata]
18	Zhubný nádor kosti a kĺbovej chrupky končatín	63	Paréza tvárového nervu [Bellova obrna]
19	Maligný melanóm kože	64	Vírusová meningitída
20	Mezotelióm	65	Neuromyelitis optica [Devicova choroba]
21	Kaposiho sarkóm	66	Otras mozgu
22	Zhubný nádor prsníka	67	Difúzne poranenie mozgu
23	Zhubný nádor krčka maternice	68	Subdurálne krvácanie po úraze
24	Zhubný nádor vaječníka	69	Mozgový infarkt, zapríčinený embóliou prírodných mozgových tepien
25	Zhubný nádor prostaty	70	Mozgový infarkt, zapríčinený bližšie neurčeným uzáverom alebo zúžením prírodných mozgových tepien
26	Zhubný nádor semenníka	71	Mozgový infarkt, zapríčinený trombózou mozgových tepien
27	Zhubný nádor obličky okrem obličkovej panvičky	72	Mozgový infarkt, zapríčinený embóliou mozgových tepien
28	Zhubný nádor močového mechúra	73	Migréna bez aury [bežná migréna]
29	Zhubný nádor mozgovomiechových obalov	74	Migréna s aurou [klasická migréna]
30	Zhubný nádor mozgu	75	Vaskulárna demencia
31	Zhubný nádor miechy, hlavových nervov a iných častí centrálnej nervovej sústavy	76	Alzheimerova choroba
32	Hodgkinov lymfóm	77	Vnútromozgové krvácanie
33	Folikulový lymfóm	78	Pneumotorax
34	Nefolikulový lymfóm	79	Plúcny opuch
35	Lymfocytová leukémia	80	Tuberkulóza
36	Myeloická leukémia	81	Iná chronická obštrukčná choroba pľúc
37	Monocytočná leukémia	82	Emfyzém pľúc
38	Cysty v oblasti úst	83	Baktériový zápal pľúc
39	Opuch	84	Vaskulitída ohraničená na kožu
40	Ganglion menisku	85	Aneurizma a disekcia aorty
41	Diskovitý meniskus (vrodený)	86	Embólia a trombóza tepny
42	Voľné teleso v kolennom kĺbe	87	Trombóza, flebitída a tromboflebitída
43	Chronická instabilita kolena	88	Ateroskleróza
44	Vnútorne poškodenie kolenného kĺbu		
45	Vykĺbenie, vyvrtnutie a natiahnutie kĺbov a väzov plecového pletenca		

# Poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE IT Pomoc

(PP-ZSEIT-1509)

## Časť A – Všeobecná časť

### Článok I – Úvodné ustanovenia

- 1.1 Pre súkromné poistenie (ďalej len „poistenie“) asistenčných služieb, ktoré uzatvára 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 (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 „zákony“) a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky, tieto **Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE IT Pomoc** (ďalej len PP-ZSEIT-1509) a ďalšie dohody poistnej zmluvy.
- 1.2 Tieto PP-ZSEIT-1509 boli schválené poistiteľom a nadobúdajú účinnosť dňa 1. 11. 2015.

### Článok II – Výklad pojmov

Na účely tohto poistenia sa nižšie uvedené pojmy vykladajú vždy takto:

- 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. **domácnosť** je byt alebo rodinný dom, ktoré sú podľa rozhodnutia stavebného úradu určené na bývanie a ktoré sú uvedené ako odberné 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, schodišťa a výťahy, ďalej spoločné pôjdy, pivnice, kočíkárne, balkóny a terasy alebo spoločné garáže
  - e. **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;
  - f. **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-ZSEIT-1509;
  - g. **oprávnenou osobou** je poistený a člen domácnosti;
  - h. **poistnou udalosťou** je náhodná skutočnosť bližšie určená v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEIT-1509, ktorá nastala v čase trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poistiteľa poskytnúť poistné plnenie;
  - i. **poistným** je odmena za poistenie, ktorú je poistník povinný platiť poistiteľovi;
  - j. **poistnou dobou** je obdobie, na ktoré bolo poistenie uzatvorené;
  - k. **poistným obdobím** je časové obdobie dohodnuté v poistnej zmluve, za ktoré sa platí poistné;
  - l. **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;
  - m. **škodovou udalosťou** je skutočnosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie;
  - n. **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;

- o. **súhlasom s poistením vyjadreným písomne** je písomné vyjadrenie poisteného medzi ním a poistníkom o tom, že súhlasí s poistením uzatváraným podľa PP-ZSEIT-1509, 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;
- p. **súhlasom s poistením vyjadreným telefonicky** je vyjadrenie poisteného poistníkovi o tom, že súhlasí s poistením uzatváraným podľa PP-ZSEIT-1509 a tento súhlas je vyjadrený telefonicky prostredníctvom zákaznickej linky poistníka a je o tomto preukázateľný spätné určiteľný záznam;
- q. **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;
- r. **kontaktným spojením** je telefonické, e-mailové alebo iné spojenie, na ktoré je poistiteľ oprávnený zasiať svoje oznamy alebo ponuky.

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

- 3.1 Ak PP-ZSEIT-1509 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 – Poistne plnenie a limit poistného plnenia

- 5.1 Limity poistného plnenia sú vymedzené v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEIT-1509.
- 5.2 Poistné plnenie poskytne poisťiteľ podľa podmienok a v rozsahu uvedenom v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEIT-1509.
- 5.3 Právo 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 poisťiteľa

- 6.1 Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je poisťiteľ oprávnený najmä:
  - a. udeľovať poisťníkovi, poistenému resp. oprávnenej osobe pokyny na odvrátenie poistnej udalosti alebo zmenšenie rozsahu jej následkov;
  - b. 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;
  - c. znížiť 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 poisťiteľa na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie alebo rozsahu škody;
  - d. žiadať náhradu nákladov alebo škody, ak v dôsledku porušenia niektorých z povinností poisťníkom alebo poisteným alebo oprávnenou osobou vznikne poisťiteľovi škoda alebo poisťiteľ zbytočne vynaloží náklady. Poisťiteľ 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 poisťníka a poisteného, resp. oprávnenej osoby počas platnosti poistnej zmluvy

- 7.1 Ak poistenému hrozí škoda, je povinný na jej odvrátenie zakročiť spôsobom primeraným okolnostiam.
- 7.2 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.
- 7.3 Ak zodpovie poisťník pri uzatváraní poistnej zmluvy úmyselne alebo z nedbalosti nepravdivo alebo neúplne písomné otázky poisťiteľa týkajúce sa uzatváraného poistenia, má poisťiteľ právo od poistnej zmluvy odstúpiť, ak pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok by poistnú zmluvu neuzavrel. Toto právo môže poisťiteľ uplatniť do dvoch mesiacov odo dňa, keď takú skutočnosť zistil, inak právo zanikne. To platí aj v prípade zmeny poistnej zmluvy.
- 7.4 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.
- 7.5 Poistený alebo oprávnená osoba je povinný v prípade poistnej udalosti oznámiť poisťiteľovi, že je poistený u iného poisťiteľa proti tomu istému poistnému nebezpečenstvu; zároveň je povinný oznámiť názov tohto poisťiteľa a výšku limitu poistného plnenia.
- 7.6 Ďalšie povinnosti poisťníka alebo poisteného môžu byť stanovené poistnou zmluvou.

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

- 8.1 Okrem ďalších povinností stanovených právnymi predpismi sú poistený, oprávnená osoba aj poisťník pri vzniku škodovej udalosti povinní najmä:
  - a. vykonať opatrenia vedúce k zmierneniu škody alebo všetky možné opatrenia smerujúce proti zväčšovaniu škody a zaistiť odvrátenie následných škôd, pritom postupovať podľa pokynov poisťiteľa;
  - b. dať poisťiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku škodovej udalosti a rozsahu jej

následkov;

- c. umožniť poisťiteľovi alebo ním povereným osobám vyšetrovania nevyhnutné pre posúdenie nároku na poistné plnenie, najmä preskúmať príčiny a rozsah škody pre stanovenie výšky poistného plnenia;
  - d. 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 poisťiteľovi bez zbytočného odkladu, že v súvislosti s poistnou udalosťou bolo proti nemu alebo jeho zamestnancovi začaté trestné konanie a informovať poisťiteľa 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:
    - a. bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o škode dozvedeli, informovať poisťiteľa spôsobom definovaným v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEIT-1509,
    - b. predložiť poisťiteľovi 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 Poisťiteľ je oprávnený použiť na vyjadrenie svojho prejavu vôle aj inú než písomnú formu, ak je toto v záujme ochrany poisťníka, poisteného alebo oprávnenej osoby. V tomto prípade poisťiteľ adresuje svoje úkony na kontaktné spojenia uvedené v poistnej zmluve.
- 9.4 Poisťiteľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, sms, fax) pre vzájomnú komunikáciu s poisťníkom, 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. Poisťiteľ pri voľbe formy komunikácie prihliada na povinnosti stanovené príslušnými právnymi predpismi, na charakter oznamovaných informácií, okolnosti, ako aj potreby a záujmy poisťníka, poisteného a oprávnenej osoby.
- 9.5 Poisťiteľ je oprávnený k písomnému úkonu určenému poisťníkovi, poistenému alebo inému účastníkovi poistenia pripojiť doložku, že ak sa tento účastník nevyjadri do 1 mesiaca od doručenia, predpokladá sa, že s úkonom poisťiteľa súhlasí.
- 9.6 Oznámenia poisteného, resp. oprávnenej osoby poisťiteľovi budú zasielané prostredníctvom poisťníka, prípadne priamo na kontaktnú adresu poisťiteľa.

## Článok X – Doručovanie

- 10.1 Písomnosti súvisiace s poistením jednotlivého poisteného podľa týchto PP-ZSEIT-1509 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, pôsobiacej 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 so

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-ZSEIT-1509.

## 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. mlčanlivosť o prípadných škodových udalostiach vo vzťahu k zaistovateľovi 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 zaistovacím partnerom pre účely a na dobu uvedenú v predchádzajúcom odseku toto 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 nevykonávať šetrenie škodových udalostí a poskytovanie poistného plnenia jednotlivému poistenému.
- 13.6 Sprostredkovateľ je povinný:

- prijíť 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 závažného 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 – Zvláštna 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-ZSEIT-1509.

### Článok II – Výklad osobitných pojmov

- 2.1 Osobitné pojmy sa vykladajú takto:
- 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 alebo oprávnenou osobou;
  - zmluvný dodávateľ/dodávateľ** je právnická či fyzická osoba, ktorá poskytuje služby či vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre poisteného;
  - hrubá nedbanlivosť**: konanie alebo zanedbanie, pri ktorom musel byť vznik škody predpokladaný alebo očakávaný a poistník alebo poistený vedel či mohol a mal vedieť, že pri takom konaní alebo zanedbaní škoda nastane;
  - obnova dát**: služba, ktorú poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály zaistí poistenému v prípade poškodenia dátového nosiča a dát na ňom uložených. Služba zahŕňa posúdenie a diagnostiku poškodeného nosiča, obnovenie stratených/poškodených dát, náhradu nosiča s rovnakými alebo vyššími charakteristikami ako poškodený nosič, ak tento už nebude použiteľný. Služba ďalej zahŕňa dopravu nosiča z bydliska klienta do laboratória a naspäť;
  - poškodenie dátového nosiča**: udalosť, pri ktorej dôjde k poškodeniu nosiča dát spôsobeným poškodením ako je nehoda, pád, požiar alebo poškodenie vodou, ľudskou chybou, počítačovým vírusom, chybou softvéru alebo chybou hardvéru;
  - vzdialená asistencia**: služba, ktorá umožňuje používateľovi spojiť sa telefonicky alebo cez internet s kvalifikovaným technikom s cieľom získania podpory pri použití osobného počítača, alebo technologického zariadenia.

### Článok III – Poistná udalosť

- 3.1 Poistnou udalosťou z tohto poistenia je dôvodná a objektívne potreba oprávnenej osoby na zaistenie, zorganizovanie a úhradu nákladov a súvisiacich asistenčných služieb asistenčnou centrálou z dôvodu potreby vzdialenej IT asistencie, telefonické asistencia pre technologické zariadenia a obnovy dát.

#### Článok IV – Hlásenie poistnej udalosti

- 4.1 V prípade poistnej udalosti je oprávnená osoba povinná 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 centrálky je poistený povinný oznámiť nasledujúce informácie:
  - meno, priezvisko a kontaktné telefónne číslo;
  - zákaznícke číslo (číslo poistenia);
  - popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti

#### ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

##### Článok V – Pomoc v prípade potreby vzdialenej asistencie

- 5.1 V prípade potreby vzdialenej asistencie zaistí asistenčná centrála spojenie zmluvného dodávateľa s oprávnenou osobou.
- 5.2 Služba vzdialenej asistencie je poskytovaná v pracovných dňoch od 8:00 do 20:00 hod.
- 5.3 Zmluvný dodávateľ telefonicky kontaktuje oprávnenú osobu najneskôr do 30 minút od prijatia požiadavky zo strany oprávnenej osoby. V prípade, že bude oprávnená osoba požadovať spätný kontakt neskôr ako do 30 minút, dodávateľ sa v tomto čase s oprávnenou osobou spojí, ak tento čas bude vo vyššie uvedených pracovných hodinách. V prípade požiadavky na vzdialenú asistenciu mimo vyššie uvedených pracovných hodín bude zmluvný dodávateľ kontaktovať oprávnenú osobu v najbližšom možnom pracovnom dni medzi 8:00 a 20:00 hod.
- 5.4 Vzdialená asistencia pre osobné počítače a technologické zariadenia je poskytovaná v tomto rozsahu:
  - a. podpora pri používaní nasledujúceho hardvéru: stolové počítače, prenosné počítače, periférne zariadenia;
  - b. podpora pri používaní, inštalácii a nastavení periférnych zariadení ako tlačiarne a skenery;
  - c. podpora pri nastavení počítača a používanie, inštaláciu a odinštalovanie nasledujúceho softvéru: MS Windows 2000 / XP / Vista / 7/8, MS Outlook, Outlook Express, MS Internet Explorer, MS Word, MS Excel, MS Access, MS PowerPoint, McAfee Antivirus, Norton Antivirus, Panda Antivirus, Symantec Antivirus, TrendMicro Internet Security, Acrobat Reader, Windows Live Messenger, Skype, Cyberlink Power DVD, Intervideo WinDVD, Audioneer NewDJ, Apple QuickTime, Ulead Photo Explorer, Nero, Easy CD Creator, Winona CD, WinZip, WinRar, WinAce;
  - d. poradenstvo týkajúce sa požiadaviek na hardvér a softvér pre podporované aplikácie;
  - e. aktualizácie verzií pre podporovaný softvér, ak má užívateľ k dispozícii príslušnú licenciu, alebo je aktualizácia zadarmo;
  - f. podpora a rady pri: používaní elektronickej pošty, používanie internetových vyhľadávačov, nakupovanie cez internet a informácie o bezpečných platbách na internete;
  - g. podporované operačné systémy sú: Microsoft Windows 10, Microsoft Windows 8, Microsoft Windows 7, Microsoft Windows Vista, Microsoft Windows XP a Microsoft Windows 2000;
  - h. Minimálne požadované vyhľadávače sú: Internet Explorer 6, Netscape 6, Firefox 1.0, Opera 9.0 a Safari 1.0.
- 5.5 Vzdialená asistencia je poskytovaná v prípade, že oprávnená osoba disponuje funkčným pripojením k internetu.
- 5.6 Limit poistného plnenia pre službu vzdialenej asistencie je:
  - a. 60 minút konzultácie s dodávateľom na jednu poistnú udalosť;
  - b. počet konzultácií za poistné obdobie nie je limitovaný;
  - c. služba vzdialenej asistencie sa poskytuje maximálne pre dva počítače a technologické zariadenia v držbe poisteného, popr. oprávnenej osoby.

##### Článok VI – Telefonická asistencia pre technologické zariadenia

- 6.1 Telefonická asistencia pre technologické zariadenia je poskytovaná v tomto rozsahu:
  - a. podpora pri používaní, nastavení a inštalácii nasledujúcich zariadení: televízor, prehrávač blu-ray / dvd, set-top box, digitálny fotoaparát, digitálna kamera, digitálny fotorámček, mobilný telefón, tablet;
  - b. aby bolo možné túto službu poskytnúť, je nevyhnutnou podmienkou, aby bola príručka na použitie zariadenia, ku ktorej oprávnená osoba žiada o asistenciu, k dispozícii na internete v slovenskom alebo anglickom jazyku.
- 6.2 Limit poistného plnenia pre službu telefonickej asistencie je:
  - a. 60 minút konzultácie s dodávateľom na jednu poistnú udalosť;
  - b. počet konzultácií za poistné obdobie nie je limitovaný.

##### Článok VII – Pomoc v prípade potreby obnovy dát

- 7.1 V prípade potreby obnovy dát zaistí asistenčná centrála spojenie zmluvného dodávateľa s oprávnenou osobou.
- 7.2 Oprávnená osoba je povinná vždy po vzniku poistnej udalosti kontaktovať asistenčnú centrálu a takú udalosť nahlásiť v rozsahu podľa článku 4. V prípade súhlasu asistenčnej centrálky s obnovou dát iným ako preferovaným dodávateľom, môžu byť vzniknuté náklady poistenému spätne hradené. Ich výška môže byť ale krátená, a to do výšky nákladov, ktoré by asistenčná centrála hradila, ak by služby boli poskytnuté jej zmluvným dodávateľom
- 7.3 Zmluvný dodávateľ poskytne službu obnovy dát pre poškodené dátové nosiče vo vlastníctve používateľa, ktorým poškodenie znemožní prístup k informáciám uloženým na poškodenom nosiči. Ide o tieto typy dátových nosičov:
  - a. pevné disky (IDE, IDE na RAID0, SATA, SATA na RAID0, USB/FireWire, Microdrive, PCMCIA);
  - b. vyberateľné USB zariadenia;
  - c. pamäťové karty (Flash, PCMCIA, Memory Stick, Microdrive);
  - d. fotografické karty (SD, MMC);
  - e. CD, DVD, Blu-ray;
  - f. Tablety;
  - g. dokumenty MS Office;
  - h. komprimované súbory (zip, arj, rar);
  - i. súbory pošty pre programy Outlook a Outlook Express;
- 7.4 Podporované operačné systémy sú: Microsoft Windows 10, Microsoft Windows 8, Microsoft Windows 7, Microsoft Windows Vista, Microsoft Windows XP a Microsoft Windows 2000;
- 7.5 Oprávnená osoba poskytne písomné povolenie na prístup k obsahu nosiča.
- 7.6 Asistenčná centrála a zmluvný dodávateľ neručia za výsledok, ani nebude poskytnuté žiadne odškodnenie alebo kompenzácia, ak sa obnovenie dát na nosiči čiastočne alebo vôbec nepodarí, alebo bude spôsobené poškodenie dátového nosiča.
- 7.7 Oprávnená osoba berie na vedomie, že obnovenie dát môže spôsobiť väčšie poškodenie nosiča alebo zariadenia i jeho úplné zničenie alebo definitívnu stratu obsiahnutých dát.
- 7.8 Zmluvný dodávateľ a oprávnená osoba budú považovať všetky informácie, dáta, metódy a dokumentáciu, s ktorou by sa mohli v dôsledku využitia služby zoznámiť, za striktné dôverné.
- 7.9 Oprávnená osoba po dohode so zmluvným dodávateľom vyplní objednávkový formulár na webových stránkach dodávateľa, kde uvedie:
  - a. osobné údaje;
  - b. typ dátového nosiča;
  - c. popis poruchy;
  - d. metódu doručenia dátového nosiča dodávateľovi, oprávnená osoba môže zvoliť medzi osobným doručením, zaslaním poštou alebo vyzdvihnutím zadarmo zo strany zmluvného dodávateľa;
- 7.10 Zmluvný dodávateľ prevezme od oprávnenej osoby poškodený nosič vrátane hesiel pre prístup do systému, k priečinkom a programom potrebným na spustenie súborov, ktoré je potrebné obnoviť.
- 7.11 Zmluvný dodávateľ je vyňatý z akejkoľvek zodpovednosti za stratu alebo škody, ktoré môže nosič utrpieť počas zasielania alebo dopravy do alebo z akéhokoľvek miesta, rovnako ako za stratený zisk alebo akýkoľvek iný vyplývajúci dôsledok.



- 7.12 V okamihu, keď zmluvný dodávateľ prevezme poškodený nosič, pristúpi k jeho okamžitej analýze a diagnostikovaní s cieľom začať proces obnovenia obsiahnutých dát.
- 7.13 Po skončení procesu obnovenia dát z poškodeného nosiča zašle zmluvný dodávateľ dáta klientovi na novom nosiči.
- 7.14 S cieľom pokrytia možnej straty počas zasielania odovzdávacieho nosiča bude nahraná a uložená na bezpečnom mieste kópia obnovených informácií. Po uplynutí pätnástich dní od dátumu zaslania nového nosiča používateľovi bude táto bezpečnostná kópia definitívne zničená.
- 7.15 Limit poistného plnenia pre službu obnovy dát je 1 500 Eur vr. DPH na jednu poistnú udalosť. Limit sa vzťahuje sa na prácu, dopravu zariadenia do a z laboratória formou zásielkovej služby, náhradný nosič vo forme DVD (max. 5 ks), či prenositeľný disk (1 ks) do výšky 100 Eur, maximálny počet udalostí v jednom poistnom roku je 2.
- 9.4 Používateľ musí pred začatím vzdialeného riadenia zariadenia obstarat' bezpečnostné kópie dát, softvéru a ďalších súborov uložených na diskoch svojho počítača alebo iných nosičoch.
- 9.5 Výluky pre službu vzdialenej asistencie:
- je vylúčená asistencia pre zariadenia alebo programy mimo okruhu pokrytého týmito podmienkami rovnako ako pre servery. Táto služba nezahrňuje podporu aplikácií vyvinutých špecificky pre produkty MS Office alebo iný softvér so špecifickou správou.
- 9.6 Výluky pre službu obnovy dát:
- obnova dát požadovaná najmä z dôvodu nedodržania prijatých odporúčaní v súvislosti s predošlou či predošlými poistnými udalosťami, ktorými sa oprávnená osoba bez dôvodu zreteľa hodného neriadila, a preto opakovane požaduje poistné plnenie rovnakej alebo obdobnej povahy;
  - ak poškodenie dátového nosiča vzniklo následkom zanedbanej údržby alebo následkom výrazne nevyhovujúceho technického stavu, je poisťovateľ oprávnený poistné plnenie znížiť alebo odmietnuť;
  - sú vylúčené súbory a zariadenia mimo okruhu pokrytého týmito podmienkami a v každom prípade sa zo služby vylučujú komplexné ukladacie systémy, aplikačné servery, pásky back-up a webové servery;
  - do služby nie sú zahrnuté rekonfigurácie alebo preinštalovania nosičov;
  - sú vylúčené obnovenia ukladacích nosičov, s ktorými bolo manipulované pred ich odovzdaním zmluvnému dodávateľovi;
  - obnova dát nie je možná v prípade poškodenia kyselinou a podobnými látkami, v prípade prepísania nosiča alebo v prípade straty magnetického filmu;
  - je vylúčené obnovenie originálnych filmov, CD, hier a ďalších aplikácií;
  - sú vylúčené zariadenia na profesionálne použitie;
  - pravdepodobnosť obnovenia dát sa znižuje v prípade: manipulácie neodborným personálom, požiarov, straty stôp (prepísanie interného nastavenia disku), prepísania informácií (formátovanie alebo preinštalovanie) a nárazov;

## Článok VIII – Informačné služby

- 8.1 Asistenčná centrála ďalej poskytne oprávnenej osobe informačné služby súvisiace s:
- poradenstvom pri nakupovaní PC a mobilných zariadení;
  - dohľadom kontaktov na servery a predajcu zariadení;
  - poradenstvom pre oblasť reklamácií - ako postupovať, aké podklady zaslať, vysvetlenie reklamačného poriadku predajcov.

## Článok IX – Osobitné výluky a ustanovenia

- 9.1 V prípadoch, keď je zaistenie služieb vykonávané bez predchádzajúceho nahlásenia a schválenia asistenčnou centrálou, nebudú vzniknuté náklady poistenému spätne hradené.
- 9.2 Náklady presahujúce limity poistných plnení uvedené v článku 5 a 7 Časti B – Zvláštnej časti týchto PP-ZSEIT-1509 budú uhradené poisteným či oprávnenou osobou.
- 9.3 V prípade nutnosti použitia inštaláčného média s originálnym softvérom zariadenia, keď toto médium nebude mať oprávnená osoba k dispozícii, zmluvný dodávateľ vyhledá a prevezme softvér na internete, ak to bude možné a ak bude mať oprávnená osoba príslušnú licenciu.