

# VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE PLATOBNEJ KARTY

## 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A VÝKLAD POJMOV

- 1.1 Tieto VPP (tak ako sú definované v článku 1 týchto VPP) upravujú vzájomné práva, povinnosti a princípy zmluvného vzťahu založeného Poistnou zmluvou (tak ako je definovaná v článku 1 týchto VPP) uzatvorenou medzi Poistovateľom (tak ako je definovaný v článku 1 týchto VPP) a Poistníkom (tak ako je definovaný v článku 1 týchto VPP) v prospech Držiteľa Platobnej karty (tak ako je definovaný v článku 1 týchto VPP).
- 1.2 Na Poistenie a všetky právne vzťahy z neho vyplývajúce sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka (tak ako je definovaný v článku 1 týchto VPP) ako aj ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov, Poistnej zmluvy (tak ako je definovaná v článku 1 nižšie) a týchto VPP, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Poistnej zmluvy ako Príloha č. 1.
- 1.3 Pre účely týchto VPP sa použijú nižšie uvedené definície a pojmy s nasledujúcim významom:

**Autorizovaná transakcia** – (i) transakcia, ktorú Držiteľ Platobnej karty autorizoval zadáním PIN kódu, podpisu, hesla, čísla Platobnej karty, dátumu ukončenia platnosti Platobnej karty alebo CVV (trojmiestny bezpečnostný kód uvedený na zadnej strane Platobnej karty) ako aj (ii) Bezkontaktná platba (platba prostredníctvom bezkontaktnéj technológie) v zmysle Všeobecných obchodných podmienok Poistníka.

**Bankomat** – elektronické zariadenie s automatickým overením Platobnej karty, ako aj údajov o držiteľovi Platobnej karty, umožňujúce Držiteľovi Platobnej karty výber peňažnej hotovosti prostredníctvom Platobnej karty s použitím PIN kódu, bez ohľadu na prevádzkovateľa alebo majiteľa konkrétneho zariadenia a bez ohľadu na skutočnosť, či je umiestnený na území Slovenskej republiky alebo v zahraničí.

**Blízka osoba** – manžel/manželka, príbuzní v priamom rade, súrodenci, druh/družka za predpokladu, že preukázateľne žijú s poisteným v spoločnej domácnosti.

**Blokácia Platobnej karty** – proces, ktorým sa dočasne alebo trvalo obmedzí možnosť používať Platobnú kartu a vykonávať autorizované transakcie.

**Držiteľ Platobnej karty** - fyzická osoba, ktorá (i) má s Poistníkom platne uzatvorenú Rámcovú zmluvu, (ii) má otvorený Osobitný účet a (iii) k Osobitnému účtu jej bola vydaná Platobná karta.

**Finančná strata** - finančná ujma, ktorú Poistený utrpí v dôsledku náhodnej skutočnosti bližšie určenej v týchto VPP.

**Hrubá nedbanlivosť** - zvlášť závažné porušenie nutnej opatrnosti, pri ktorej poistený vedel alebo vedieť mal a mohol, že jeho konaním alebo opomenutím môže škoda vzniknúť, ale bez primeraných dôvodov sa spoliehal, že škoda nevznikne, prípadne bol s jej vznikom uzrovaný.

**Krádež vlámaním (ďalej tiež „Odcudzenie“ alebo „Krádež“)** – prisvojenie si poistenej veci, spáchané treťou osobou pri ktorej táto preukázateľne násilným

spôsobom prekonala prekážky alebo opatrenia chrániace vec pred odcudzením.

**Lúpež alebo násilné prepadnutie** - použitie násilia alebo hrozby bezprostredného násilia proti Poistenému s cieľom zmocnenia sa Platobnej karty, Osobných dokladov alebo peňažnej hotovosti.

**Neoprávnená transakcia** – platobná operácia, ktorá nespĺňa náležitosti Autorizovanej transakcie.

**Občiansky zákonník** – zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov.

**Osobitný účet** – osobitný platobný účet poskytovaný Poistníkom v mene EUR v zmysle zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách v znení neskorších predpisov, spolu s ktorým Poistník poskytuje balík služieb v zmysle svojho cenníka.

**Osobné doklady** – ktorýkoľvek z uvedených dokladov: občiansky preukaz, cestovný pas, povolenie na pobyt, vodičský preukaz alebo osvedčenie o evidencii vozidla.

**Phishing** – podvodná technika používaná k získaniu citlivých údajov zasielaním falošných e-mailových správ alebo vytváraním kópií internetových stránok, ktoré vyzývajú adresáta k zadaniu údajov s cieľom získať osobné informácie, ako napr. číslo Platobnej karty, číslo účtu, heslo alebo PIN kód.

**PIN kód** – osobné Identifikačné číslo (Personal Identification Number) - bezpečnostný číselný kód využívaný na overenie totožnosti Držiteľa Platobnej karty.

**Platobná karta** – debetná alebo kreditná platobná karta Poistníka vydaná na meno Poisteného k Osobitnému účtu a aktivovaná v zmysle Všeobecných obchodných podmienok Poistníka (v prípade debetnej platobnej karty) a Úverových podmienok pre KREDITKY Poistníka (v prípade kreditnej platobnej karty).

**Poistenie** – právny vzťah, ktorým sa zaväzuje Poistovateľ poskytnúť Poistenému Poistné plnenie v prípade vzniku Poistnej udalosti a Poistník platiť Poistné.

**Poistený** - fyzická osoba, na ktorej finančnú stratu sa vzťahuje Poistenie v súlade s Poistnou zmluvou a obsahom týchto VPP.

**Poistná doba** – doba, na ktorú sa uzatvára Poistenie.

**Poistná udalosť** – náhodná udalosť, ku ktorej došlo počas trvania Poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti Poistovateľa poskytnúť Poistné plnenie v súlade s týmito VPP a uzatvorenou Poistnou zmluvou.

**Poistná zmluva** – písomný právny úkon, na základe ktorého vzniká Poistenie.

**Poistné** - cena za poskytovanú poistnú ochranu, ktorú je Poistník povinný platiť ako protihodnotu za krytie poistného rizika.

**Poistné obdobie** – časový interval dohodnutý v Poistnej zmluve pre platenie bežného Poistného.

**Poistné plnenie** – plnenie, ktoré je Poisťovateľ povinný poskytnúť, ak nastala Poistná udalosť; Poisťovateľ ho poskytne v súlade s obsahom týchto VPP a uzatvorenou Poistnou zmluvou.

**Poistník** – ZUNO BANKA AG, konajúca prostredníctvom ZUNO BANK AG, pobočka zahraničnej banky, so sídlom Pribinova 8, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 867 594, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Po, vložka č. 1830/B, ktorá uzatvorila s Poisťovateľom Poistnú zmluvu a je povinná platiť Poistné.

**Poistný rok** – obdobie, ktoré začína plynúť dňom uvedeným v Poistnej zmluve ako začiatok Poistenia a končí uplynutím jedného roka dňom, ktorý sa číselne zhoduje s dňom uvedeným v Poistnej zmluve ako začiatok Poistenia.

**Poisťovateľ** – AGA International SA – organizačná zložka, so sídlom Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha7, Česká republika, ktorá s Poistníkom uzatvorila Poistnú zmluvu.

**Rámcová zmluva** – rámcová zmluva o poskytovaní produktov a služieb uzatvorená medzi Poistníkom a Držiteľom Platobnej karty.

**Skimming** – podvodné konanie, pri ktorom dochádza ku krádeži údajov prostredníctvom skopírovania dát z magnetického prúžku/a/alebo čipu Platobnej karty. Používa sa pri tom kopírovacie zariadenie nainštalované priamo na bankomat s cieľom skopírované dáta použiť k následnej duplikácii Platobnej karty.

**Strata** – stav, kedy Poistený prišiel nezávisle na svojej vôli o možnosť naďalej disponovať s poistenou vecou, ktorá patrí do jeho vlastníctva, alebo s Poistenou cudzou vecou, ktorú Poistený oprávnené užíva.

**VPP** – Všeobecné poistné podmienky pre Poistenie Platobnej karty, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Poistnej zmluvy ako Príloha č. 1.

**Vrecková krádež (ďalej tiež „Odcudzenie“ alebo „Krádež“)** - podvodné konanie spočívajúce zmocnení sa poistenej veci odňatím z vrecka oblečenia, ktoré mal v momente krádeže Poistený na sebe alebo z príručnej batohy, ktorú mal v momente krádeže Poistený bezprostredne pri sebe, a to bez použitia fyzického alebo psychického násillia v momente krádeže.

**Zneužitie Platobnej karty v dôsledku jej Straty, Krádeže alebo Lúpeže (ďalej len „Zneužitie Platobnej karty“)** – použitie Platobnej karty neoprávnenou osobou spočívajúce v uskutočnení Neoprávnenej transakcie bez vedomia alebo súhlasu Poisteného, následkom ktorej vznikla poistenému Finančná strata.

## 2. POISTNÁ DOBA, VZNIK A ZÁNİK JEDNOTLIVÉHO POISTENIA

- 2.1. Dĺžka poistnej doby je stanovená v Poistnej zmluve.
- 2.2. Poistným obdobím je jeden kalendárny mesiac, za ktorý sa platí bežné Poistné.
- 2.3. Poistenie vzniká nultou hodinou dňa, dohodnutého ako začiatok Poistenia v Poistnej zmluve.
- 2.4. Poistenie vzťahujúce sa na jednotlivú Platobnú kartu zaniká:
  - (i) nezaplacením Poistného v lehote určenej Poisťovateľom (podľa § 801 Občianskeho zákonníka),

- (ii) okamihom keď sa Poisťovateľ dozvie o podvodnom konaní Poisteného v súvislosti s použitím Platobnej karty,
- (iii) 24-tou hodinou dňa, v ktorom bola Poistníkovi nahlásená Strata, Krádež alebo Lúpež Platobnej karty,
- (iv) 24-tou hodinou dňa, v ktorom došlo k zániku Poistnej zmluvy,
- (v) 24-tou hodinou dňa, v ktorom Poistník akceptoval žiadosť o zrušenie Platobnej karty zo strany Držiteľa Platobnej karty,
- (vi) 24-tou hodinou dňa, v ktorom Poistník prijal žiadosť o zmenu Osobitného účtu na ÚČET v EUR,
- (vii) 24-tou hodinou dňa, v ktorom bola Platobná karta zrušená zo strany Poistníka,
- (viii) smrťou Držiteľa Platobnej karty,
- (ix) posledným dňom platnosti Rámcovej zmluvy, na základe ktorej bola vydaná Platobná karta, na ktorú sa Poistenie vzťahuje,
- (x) dňom skončenia platnosti Platobnej karty (expirácie Platobnej karty), ku ktorej bolo Poistenie dojednané,
- (xi) výpoveďou Poistenia (podľa § 800, ods. 1 Občianskeho zákonníka),
- (xii) odstúpením od Poistenia (podľa § 802, ods. 1 Občianskeho zákonníka),
- (xiii) odmietnutím Poistného plnenia (podľa § 802, ods. 2 Občianskeho zákonníka),
- (xiv) písomnou dohodou Zmluvných strán,
- (xv) ďalšími spôsobmi, ktoré sú uvedené v tejto Poistnej zmluve, vo VPP alebo ktoré sú stanovené zákonom.

Bez ohľadu na vyššie uvedené, k zániku Poistenia nedôjde v prípade, že bola Platobná karta zrušená z iného dôvodu ako z dôvodu Straty, Krádeže alebo Lúpeže Platobnej karty (kvalifikovanom ako Poistná udalosť), avšak v tom istom kalendárnom mesiaci bola Držiteľovi Platobnej karty vydaná nová Platobná karta.

2.5. Jednotlivé Poistenie zanikne na základe tej skutočnosti v zmysle článku 2.4 týchto VPP, ktorá nastala ako prvá.

## 3. POISTNÉ

3.1 Výška Poistného je stanovená v Poistnej zmluve a určuje sa podľa aktuálneho sadzovníka Poisťovateľa platného v čase uzatvorenia Poistnej zmluvy.

## 4. ÚZEMNÁ PLATNOSŤ

4.1. Poistenie sa vzťahuje na územie celého sveta.

## 5. PREDMET POISTENIA

- 5.1. Predmetom poistenia je Finančná strata vzniknutá v dôsledku nasledujúcich udalostí:
  - (i) Strata, Krádež alebo Lúpež Osobných dokladov, pokiaľ k tomu príde súčasne so Stratou, Krádežou alebo Lúpežou Platobnej karty,
  - (ii) Krádež alebo Lúpež peňažnej hotovosti, ak k udalosti dôjde pri výbere z bankomatu alebo v dôsledku núteného výberu z bankomatu s použitím násillia alebo hrozby bezprostredného násillia, ako aj Krádež alebo Lúpež peňažnej hotovosti v čase do dvoch hodín od uskutočnenia výberu z bankomatu,
  - (iii) Zneužitie Platobnej karty v dôsledku jej Straty, Krádeže alebo Lúpeže pri platbe Platobnou kartou u obchodníkov, pri internetovej transakcii alebo pri výbere hotovosti z bankomatu, v obchodných miestach bánk alebo u obchodníkov, vrátane Zneužitia Platobnej karty s použitím PIN kódu. Poistné krytie začína 24 hodín pred nahlásením Straty, Krádeže alebo Lúpeže Platobnej karty Poistníkovi.

## 6. POISTNÁ UDALOSŤ

- 6.1. Poistenie sa vzťahuje na Poistné udalosti, ktoré nastanú počas trvania Poistenia, a ktoré sú definované v čl. 5, bod 5.1. týchto VPP.

## 7. POISTNÉ PLNENIE

- 7.1. V prípade vzniku Poistnej udalosti podľa článku 5.1. ods. (i) až (iii), poskytne Poisťovateľ Poistné plnenie v súlade s obsahom týchto VPP a uzatvorenou Poistnou zmluvou.

Limity Poistného plnenia sú stanovené nasledovne:

- (i) Strata, Krádež alebo Lúpež Osobných dokladov v zmysle článku 5.1. ods. (i) – Poistným plnením sú účelne vynaložené náklady spojené s obstaraním nových Osobných dokladov, maximálne však do výšky 100,- €,
- (ii) Krádež alebo Lúpež peňažnej hotovosti v zmysle článku 5.1. ods. (ii) – Poistným plnením je finančná náhrada za odcudzenú peňažnú hotovosť, maximálne však do výšky 200,- € na Poistnú udalosť a/alebo 1 rok od aktivácie Platobnej karty,
- (iii) Zneužitie Platobnej karty v dôsledku jej Straty, Krádeže alebo Lúpeže pri platbe Platobnou kartou u obchodníkov, pri internetovej transakcii alebo pri výbere hotovosti z bankomatu, v obchodných miestach bánk alebo u obchodníkov, vrátane Zneužitia Platobnej karty s použitím PIN kódu v zmysle článku 5.1. ods. (iii) – Poistným plnením je finančná náhrada za náklady vzniknuté Neoprávnenou transakciou, maximálne však do výšky 150,- € na Poistnú udalosť a/alebo 1 rok od aktivácie Platobnej karty.
- 7.2. Poistenie sa dojednáva bez spoluúčasti Poistníka alebo Poisteného.
- 7.3. Ak je Finančná strata vyjadrená v cudzej mene, pre účely likvidácie Poistnej udalosti a výplaty Poistného plnenia je výška Finančnej straty prevedená na menu Euro s použitím kurzu Národnej banky Slovenska platného pre túto cudziu menu ku dňu vzniku Poistnej udalosti. Poistné plnenie je splatné do 15 dní po ukončení šetrenia nevyhnutného na zistenie rozsahu povinnosti Poisťovateľa plniť. Šetrenie je ukončené hneď ako Poisťovateľ oznámi jeho výsledky Poistenému. Výplatu Poistného plnenia vykoná Poisťovateľ na Osobitný účet, ku ktorému bola Platobná karta, na ktorú sa viaže Poistná udalosť vydaná. Ak nemôže byť vyšetrovanie ukončené do jedného mesiaca od nahlásenia Poistnej udalosti Poisťovateľovi, je tento povinný na základe žiadosti Poisteného, poskytnúť mu primeraný preddavok, najmenej vo výške, ktorá je nepochybniteľná na základe dokladov predložených Poisteným. Žiadosť musí byť Poisťovateľovi zaslaná písomne alebo elektronickými prostriedkami.
- 7.4. Doklady preukazujúce vznik Poistnej udalosti, ktoré sú predložené Poisťovateľovi, musia byť vystavené podľa slovenského práva. Doklady, ktoré sú vystavené podľa cudzieho práva, uzná Poisťovateľ, ak z ich obsahu nesporne vyplýva, že Poistná udalosť skutočne nastala. Ak nie sú doklady preukazujúce vznik Poistnej udalosti predložené podľa slovenského práva a Poisťovateľ ich neuzná ako preukazujúce vznik Poistnej udalosti, má sa za to, že Poistná udalosť nenastala.
- 7.5. Poisťovateľ si vyhradzuje právo prešetriť Poistnú udalosť a je oprávnený zisťovať a preskúmať dôležité skutočnosti týkajúce sa vzniknutej Poistnej udalosti. Poisťovateľ si vyhradzuje právo požadovať od Poisteného doklady uvedené vo VPP, ako aj iné doklady a dokumenty, ktoré považuje za potrebné v súvislosti so šetrením, ktoré je nevyhnutné na určenie povinnosti Poisťovateľa plniť. Poisťovateľ sa zaväzuje, že všetky informácie, o ktorých sa dozvedel pri preskúmaní Poistnej udalosti, použije len pre svoju potrebu, inak len so súhlasom Poisteného.

- 7.6. Akákoľvek žiadosť o plnenie z Poistenia musí byť doručená Poisťovateľovi písomne alebo elektronickými prostriedkami a musí obsahovať všetky náležitosti z formulára „Oznámenie poistnej udalosti“.

- 7.7. Poisťovateľ je povinný identifikovať osobu, ktorej má vyplatiť Poistné plnenie.

## 8. VÝLUKY Z POISTENIA

- 8.1 Poistenie sa nevzťahuje na škody:

- (i) ktoré Poistený, blízka osoba alebo iná osoba konajúca na podnet Poisteného, spôsobí úmyselným konaním alebo konaním v rozpore s právnymi predpismi štátu, na ktorého území došlo k Poistnej udalosti,
- (ii) ktoré poistený spôsobí svojou Hrubou nedbanlivosťou,
- (iii) ktorých vznik bolo možné predpokladať, alebo ktorým mohol Poistený svojim konaním zabrániť, pričom tak neurobil,
- (iv) ktoré vznikli pred prevzatím Platobnej karty, ku ktorej bolo Poistenie uzatvorené,
- (v) ku ktorým dôjde po zablokovaní Platobnej karty, ku ktorej bolo Poistenie uzatvorené, v prípade zabavenia Osobných dokladov na to zákonom oprávnenými úradmi,
- (vi) spôsobené jadrovou energiou,
- (vii) spôsobené ionizujúcim žiarením alebo kontamináciou rádioaktivitou,
- (viii) spôsobené dôsledkom vojnových udalostí, občianskych vojen, vnútorných nepokojov, represívnymi zásahmi štátnych orgánov alebo teroristických činov,
- (ix) spôsobené následkom duševných porúch, duševných chorôb a zmien psychického stavu poisteného,
- (x) vzniknuté v dôsledku samovraždy, samovražedného pokusu a úmyselného sebaškodovania,
- (xi) vzniknuté v dôsledku manipulácie so zbraňami, výbušninami, horľavými alebo toxickými látkami,
- (xii) vzniknuté v dôsledku akýchkoľvek aktov násillia, na ktorých sa Poistený podieľal.

- 8.2 Poisťovateľ neposkytne Poistné plnenie podľa článku 7 VPP ak:

- (i) k Neoprávnenej transakcii vykonanej odcudzenou alebo stratenou Platobnou kartou došlo viac ako 24 hodín pred nahlásením Straty, Krádeže alebo Lúpeže Platobnej karty Poistníkovi,
- (ii) k Neoprávnenej transakcii došlo použitím Platobnej karty s využitím PIN kódu za predpokladu, že Držiteľ Platobnej karty mal PIN kód uložený spolu s Platobnou kartou a nebola preknaná prekážka alebo použitá hrozba fyzického alebo psychického násillia na získanie PIN kódu, čo musí byť preukázané doložením kópie trestného oznámenia podaného Držiteľom Platobnej karty,
- (iii) bola Neoprávnená transakcia vykonaná bez toho, aby došlo k Strate alebo Krádeži Platobnej karty ako napríklad Skimming, Phishing a pod.,
- (iv) ku Krádeži došlo v dobe, keď boli Osobné doklady a/alebo Platobná karta ponechané bez náležitého dohľadu v motorovom vozidle,
- (v) ku Krádeži došlo v dobe, keď boli Osobné doklady a/alebo Platobná karta odložené a ponechané bez náležitého dohľadu na mieste ku ktorému existuje verejný prístup, ak ku Krádeži došlo bez preknanania prekážky,
- (vi) došlo k Strate, Krádeži alebo Lúpeži iných než Osobných dokladov (tak ako sú uvedené v definícii pojmov).

- 8.3 Za Osobné doklady sa nepovažujú (i) súbory, programy a súkromné dáta, (ii) šeky, cestovné šeky, losy, cenné papiere, letenky, cestovné lístky, vouchery a peniaze v hotovosti.
- 8.4 Poistovateľ má právo znížiť, prípadne zamietnuť Poistné plnenie v prípade, že nárok na Poistné plnenie má Poistený krytý aj iným druhom Poistenia (napr. cestovné poistenie, havarijné poistenie a pod.).
- 8.5 Poistovateľ má právo znížiť, prípadne zamietnuť Poistné plnenie v prípade, že Poistený porušil svoje povinnosti, ktoré sú mu uložené všeobecnými právnymi predpismi, týmito VPP alebo ktoré na seba prevzal uzatvorením Poistnej zmluvy, čo malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie jej rozsahu alebo na možnosť presného určenia výšky Poistného plnenia. Poistovateľ je oprávnený Poistné plnenie primerane znížiť aj v prípade, ak Poistený porušil tieto povinnosti pod vplyvom požitia alkoholu alebo iných omamných alebo návykových látok a toto porušenie prispelo k vzniku Poistnej udalosti alebo k zväčšeniu rozsahu jej následkov.

## 9 POVINNOSTI POISŤOVATEĽA

- 9.1 Poistovateľ je povinný:
- (i) poskytnúť Poistné plnenie z Poistných udalostí v súlade s obsahom týchto VPP a uzatvorenou Poistnou zmluvou,
  - (ii) prešetriť každú nahlásenú Poistnú udalosť a informovať Poisteného o výsledku prešetrenia. Ak o to Poistený písomne alebo elektronickými prostriedkami požiada, je Poistovateľ povinný prerokovať s ním výsledky prešetrenia Poistnej udalosti,
  - (iii) zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach týkajúcich sa Poistenia a o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri uzatváraní Poistnej zmluvy, jej správy a pri likvidácii Poistnej udalosti. Informácie, ktoré sa Poistovateľ dozvie, smie použiť len pre svoju potrebu, inak len so súhlasom Poisteného.

## 10 POVINNOSTI POISTENÉHO

- 10.1 Poistený je povinný:
- (i) písomne alebo elektronickými prostriedkami pravdivo a úplne odpovedať na všetky otázky týkajúce sa Poistenia, 11.1
  - (ii) písomne bez zbytočného odkladu informovať Poistovateľa o zmenách, ku ktorým došlo počas trvania Poistenia, predovšetkým zmena bydliska, mena a pod.,
  - (iii) predchádzať vzniku Poistnej udalosti, predovšetkým nesmie porušovať povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmierneniu následkov, ktoré sú mu uložené všeobecnými právnymi predpismi, týmito VPP alebo ktoré na seba prevzal uzatvorením Poistnej zmluvy, ani nesmie strpieť ich porušovanie zo strany tretích osôb,
  - (iv) splniť všetky potrebné náležitosti k ochrane Platobnej karty a bezpečnostného PIN kódu, predovšetkým starostlivo uchovávať Platobnú kartu, chrániť ju pred Krádežou, Stratou alebo Zneužitím Platobnej karty treťou osobou, neposkytovať Platobnú kartu tretím osobám, ani im neumožniť Platobnú kartu použiť, uchovávať PIN kód v tajnosti, najmä nezaznačovať si PIN kód na Platobnú kartu, nezveriť ho žiadnej tretej osobe, zabezpečiť, aby žiadna tretia osoba nevidela PIN kód pri jeho zadávaní,
  - (v) na príslušnom tlačive v súlade s článkom 11.1 bod (v) týchto VPP bez zbytočného odkladu Poistovateľovi oznámiť, že došlo k Poistnej udalosti,
  - (vi) pravdivo a úplne informovať Poistovateľa o Poistnej udalosti, a odovzdať mu všetky doklady

preukazujúce vznik Poistnej udalosti v súlade s týmito VPP (najmä článkom 11.1 bod (v) a (vi)) a uzatvorenou Poistnou zmluvou, ako aj tie, o ktoré Poistovateľ dodatočne požiada. Poistený je ďalej povinný postupovať spôsobom stanoveným v týchto VPP a uzatvorenej Poistnej zmluve,

- (vii) v prípade pochybností preukázať nárok na Poistné plnenie a dokázať, že k Poistnej udalosti došlo v deklarovanom rozsahu,
- (viii) poskytnúť Poistovateľovi potrebnú súčinnosť pri vyšetrowaní Poistnej udalosti,
- (ix) na žiadosť Poistovateľa zbaviť tretiu osobu mlčanlivosti o skutočnostiach súvisiacich s Poistnou udalosťou,
- (x) bezodkladne oznámiť vznik Poistnej udalosti príslušným inštitúciám a orgánom činným v trestnom konaní. V prípade, že k Poistnej udalosti došlo v zahraničí, je Poistený povinný nahlásiť vznik Poistnej udalosti na najbližšom k tomu určenom úradnom mieste,
- (xi) na vlastné náklady zabezpečiť úradný preklad dokladov požadovaných Poistovateľom do slovenského jazyka, pokiaľ nie sú vystavené v českom, anglickom alebo nemeckom jazyku. Doklady preukazujúce vznik Poistnej udalosti, ktoré sú predložené Poistovateľovi, musia byť vystavené podľa slovenského práva. Doklady, ktoré sú vystavené podľa cudzieho práva, uzná Poistovateľ, ak z ich obsahu nesporne vyplýva, že Poistná udalosť skutočne nastala. Ak nie sú doklady preukazujúce vznik Poistnej udalosti predložené podľa slovenského práva a Poistovateľ ich neuzná ako preukazujúce vznik Poistnej udalosti, má sa za to, že Poistná udalosť nenastala,
- (xii) oznámiť Poistovateľovi všetky plnenia, ktoré obdržal od iných poisťovní z iného druhu poistenia s rovnakým predmetom poistenia alebo od tretej osoby, a to i dodatočne.

- 10.2 V prípade vzniku Poistnej udalosti je Poistený povinný postupovať podľa pokynov uvedených v článku 11. týchto VPP.

## 11 POSTUP A DOKLADY POŽADOVANÉ POISŤOVATEĽOM PRE LIKVIDÁCIU POISTNEJ UDALOSTI

Ak nastane Poistná udalosť, Poistený je povinný bez zbytočného odkladu:

- (i) nahlásením Straty, Krádeže alebo Lúpeže Platobnej karty požiadať o blokáciu Platobnej karty v zmysle Všeobecných obchodných podmienok Poistníka kontaktovaním Kontaktného centra (tak ako je definované vo Všeobecných obchodných podmienkach Poistníka) na telefónnom čísle +421 2 456 99 999,
- (ii) oznámiť polícii Krádež alebo Lúpež Platobnej karty, peňažnej hotovosti alebo Osobných dokladov (v zmysle článku 5.1.(i) až (iii) ) a požadovať od polície, aby o tejto udalosti vyhotovila písomnú správu,
- (iii) oznámiť príslušnému úradu stratu Osobných dokladov a požadovať, aby o tejto udalosti bolo vyhotovené písomné potvrdenie,
- (iv) bez zbytočného odkladu nahlásiť Poistníkovi vznik Poistnej udalosti prostredníctvom Kontaktného centra Poistníka, ktoré Poistenému poskytne informácie o ďalšom postupe,
- (v) písomne alebo elektronickými prostriedkami informovať o vzniku Poistnej udalosti Poistovateľa (a/alebo asistenčnú spoločnosť) prostredníctvom príslušného formulára „Oznámenie poistnej udalosti“ zaslaného na adresu AGA International SA – organizačná zložka, Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7,

Assistance

Allianz 

Česká republika alebo e-mailom na adresu: info@allianz-assistance.cz. Bez ohľadu na vyššie uvedené, je Poistený povinný doručiť Poistovateľovi poštou (nie elektronickými prostriedkami) tie doklady a podklady, ktoré je v zmysle formulára potrebné doručiť písomne,

- (vi) predložiť Poistovateľovi všetky doklady v súlade s týmito VPP, ako aj ďalšie doklady, potrebné v rámci šetrenia Poistnej udalosti, o ktorých predloženie Poistovateľ požiada.

11.2 Ak nastane Poistná udalosť, Poistený je povinný bez zbytočného odkladu predložiť Poistovateľovi (a/alebo asistenčnej spoločnosti) aj nasledujúce informácie a doklady:

- (i) v prípade Straty, Krádeže alebo Lúpeže Osobných dokladov (ku ktorej dôjde spolu so Stratou, Krádežou alebo Lúpežou Platobnej karty):

- o informácie o Držiteľovi platobnej karty a o stratenej alebo odcudzenej Platobnej karte, v rozsahu podľa formulára „Oznámenie poistnej udalosti“,
- o kópiu policajného protokolu o nahlásení Krádeže alebo Lúpeže Osobných dokladov,
- o kópiu potvrdenia o nahlásení Straty, Krádeže alebo Lúpeže Osobných dokladov na príslušnom úrade,
- o v prípade, že k Poistnej udalosti došlo v zahraničí, Poistený je povinný predložiť aj kópiu protokolu s prekladom do slovenského jazyka,
- o v prípade straty Osobných dokladov originál podpísaného čestného vyhlásenia o takejto skutočnosti,
- o originál dokladov o výške skutočne vynaložených nákladov spojených s obstaraním nových Osobných dokladov.

- (ii) v prípade Krádeže alebo Lúpeže peňažnej hotovosti:

- o informácie o Držiteľovi Platobnej karty, v rozsahu podľa formulára „Oznámenie poistnej udalosti“, presný čas vzniku Poistnej udalosti, sumu ukradnutej peňažnej hotovosti,
- o kópiu bankového výpisu z osobitného účtu s označením dátumu transakcie, predmetnej čiastky a informácie, že k operácii došlo výberom peňažnej hotovosti z bankomatu prostredníctvom Platobnej karty,
- o kópiu policajného protokolu o nahlásení Krádeže alebo Lúpeže peňažnej hotovosti,
- o kópiu trestného oznámenia prijatého orgánmi činnými v trestnom konaní v prípade Krádeže alebo Lúpeže peňažnej hotovosti,
- o v prípade, že k Poistnej udalosti došlo v zahraničí, Poistený je povinný predložiť aj kópiu protokolu s prekladom do slovenského jazyka.

- (iii) v prípade Zneužitia Platobnej karty v dôsledku jej Straty, Krádeže alebo Lúpeže:

- o informácie o Držiteľovi Platobnej karty a o stratenej alebo odcudzenej Platobnej karte, v rozsahu podľa formulára „Oznámenie poistnej udalosti“, presný čas nahlásenia blokácie Platobnej karty Poistníkovi, dôvod blokácie, sumu Neoprávnených transakcií,
- o kópiu bankového výpisu z osobitného účtu s označením dátumu transakcie, predmetnej čiastky a informácie, že k operácii došlo prostredníctvom Platobnej karty,

- o kópiu protokolu o nahlásení Straty, Krádeže alebo Lúpeže Platobnej karty od polície a Poistníka,
- o kópiu trestného oznámenia prijatého orgánmi činnými v trestnom konaní v prípade Straty, Krádeže alebo Lúpeže Platobnej karty a jej následného zneužitia,
- o v prípade, že k Poistnej udalosti došlo v zahraničí, Poistený je povinný predložiť aj kópiu protokolu s prekladom do slovenského jazyka,
- o v prípade Straty Platobnej karty originál podpísaného čestného vyhlásenia o takejto skutočnosti.

11.3 Poistený je povinný predložiť aj ďalšie dokumenty a doklady, ktoré má k dispozícii, a ktoré sa týkajú Poistnej udalosti, ako napr. lekárske správy v prípade lúpežného prepadnutia alebo svedecké prehlásenia, na ktorých budú uvedené podrobnosti o okolnostiach a následkoch prepadnutia.

## 12 DORUČOVANIE PÍSMONSTÍ

12.1 Oznámenia, ktoré sa týkajú Poistenia, musia byť písomné a vyhotovené v slovenskom jazyku. Pripúšťajú sa aj oznámenia zaslané elektronickými prostriedkami, v prípade, že je to v týchto VPP alebo Poistnej zmluve výslovne uvedené alebo dohodnuté účastníkmi Poistenia (Poistovateľom, Poistníkom, Poisteným).

12.2 Písmomnosti sa účastníkom Poistenia doručujú na adresu bydliska (sídla), ktorá je uvedená v Poistnej zmluve resp. Rámcovej zmluve, vždy však iba na adresu v Slovenskej republike.

12.3 Písmomnosti sa doručujú ako bežné zásielky, doporučené zásielky alebo doporučené zásielky s doručenkou. Pokiaľ je predmetom doručenia výzva Poistovateľa na zaplatenie dlžného Poistného, zásielka sa vždy doručuje formou doporučenej zásielky s doručenkou. Pripúšťa sa aj doručenie písomností elektronickými prostriedkami, v prípade, že je to v týchto VPP alebo Poistnej zmluve výslovne uvedené alebo dohodnuté účastníkmi poistenia.

12.4 Písmomnosti doručené e-mailom alebo inými elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené v deň nasledujúci po dni ich odoslania, ak nie je dôkaz o skoršom doručení.

12.5 Písmomnosť sa považuje za doručenu dňom jej doručenia adresátovi. Písmomnosť zasielaná doporučené a doporučená zásielka s doručenkou sa považuje za doručenu aj márnym uplynutím odbernej lehoty po jej uložení na príslušnej pošte. Ak prípadne posledný deň tejto lehoty na sobotu, nedeľu alebo sviatok, je posledným dňom tejto lehoty najbližší pracovný deň. Ak adresát odmietne prijať doručovanú písomnosť, považuje sa písomnosť za doručenu dňom, keď bolo jej prijatie odmietnuté.

12.6 Ak nie sú písomnosti Poistovateľa (listové zásielky bežné a doporučené) doručené účastníkovi Poistenia z dôvodu neprevzatia, resp. nevyzdvihnutia zásielky na odbernom mieste, takáto zásielka sa považuje za doručenu, pokiaľ ju posielal Poistovateľ v takom termíne, ktorý obvykle umožňuje prevzatie doporučenej zásielky.

12.7 Pokiaľ adresát písomnosti preukáže, že mu písomnosť (vrátane upomienky alebo výzvy Poistovateľa na zaplatenie dlžného Poistného) nebola doručená z dôvodov hodných osobitného zreteľa, môže na to Poistovateľ prihliadnuť s ohľadom na všetky okolnosti prípadu.

12.8 Poistovateľ nie je povinný akceptovať podania a žiadosti, ktoré neobsahujú údaje potrebné na overenie totožnosti a identifikáciu účastníkov Poistenia v zmysle platných právnych predpisov.

### 13 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1 Sťažnosti možno podať na akomkoľvek priamom alebo nepriamom kontaktnom mieste Poistovateľa (napr. osobne na pobočke, písomne poštou na adresu Poistovateľa, telefonicky, e-mailom alebo vyplnením kontaktného formulára na internetovej stránke Poistovateľa). Sťažovateľ má zároveň možnosť sa so svojou sťažnosťou obrátiť aj na orgán vykonávajúci dohľad nad finančným trhom, ktorým je Národná banka Slovenska. Poistovateľ je povinný prešetriť sťažnosť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho požiadaviek či dôvodoch ich zamietnutia do 30 dní odo dňa jej doručenia. Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, je možné lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne informovaný. Podaním sťažnosti Poistníka alebo Poisteného nie je dotknuté ich právo obrátiť sa na súd.
- 13.2 V prípade, ak všeobecne záväzné právne predpisy stanovujú povinnosť Poistovateľa pri výplatách Poisteného plnenia uplatniť daň, je Poistovateľ povinný postupovať v súlade s nimi.
- 13.3 V Poistnej zmluve je možné sa od ustanovení týchto VPP odchýliť a upraviť tak vzájomné práva a povinnosti odlišne od týchto VPP.
- 13.4 Práva a povinnosti z Poistenia, ako aj prípadný spor týkajúci sa výkladu týchto VPP a Poistnej zmluvy podliehajú všeobecne záväzným právnym predpisom Slovenskej republiky.
- 13.5 Pokiaľ sa ustanovenia týchto VPP stanú neplatnými alebo spornými v dôsledku zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov, použije sa taký všeobecne záväzný právny predpis, ktorý je im svojou povahou a účelom najbližší.
- 13.6 Tieto VPP nadobúdajú účinnosť dňa: 1.2.2014.