

# **ERGO pojišťovna, a.s.**

Vyskočilova 1481/4, Praha 4

Zápis v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze,  
oddíl B, vložka 2740, IČO: 61858714, DIČ: CZ61858714

## **Pojištění prodloužené záruky**

Všeobecné pojistné podmínky  
EW FAST 20190401

The ERGO logo is displayed in a bold, red, sans-serif font. It is positioned in the bottom right corner of the page. The background of the page features a large, abstract, dark red shape on the left side, which is partially obscured by a lighter red shape, creating a layered effect.

Platnost od 01.04.2019

## Informace pro zájemce o sjednání pojistné smlouvy pojištění prodloužené záruky (před uzavřením pojistné smlouvy)

### 1. Informace o pojistiteli

#### A) Obchodní firma a právní forma pojistitele

ERGO pojišťovna, a.s., IČO: 618 58 714, provozující pojišťovací činnost a činnosti související s pojišťovací a zajišťovací činností ve smyslu zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů.

#### B) Adresa sídla pojistitele

Vyskočilova 1481/4, 140 00 Praha 4, Česká republika

#### C) Registrace v obchodním rejstříku

obchodní rejstřík vedený Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2740

#### D) Název a sídlo orgánu odpovědného za výkon dohledu nad činností pojistitele

Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

#### E) Kontaktní údaje a způsob vyřizování stížností

Telefonicky: +420 221 585 111

E-mailem: info@ergo.cz

E-mailem: stiznosti@ergo.cz

Web: www.ergo.cz

Dopisem: na adrese sídla pojistitele

Osobně: na adrese sídla pojistitele, pobočky (seznam poboček naleznete na www.ergo.cz)

Se stížností se lze též obrátit na Českou asociaci pojišťoven či na Českou národní banku.

Pro případné mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z této smlouvy je příslušným orgánem Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz.

#### F) Jazyk pro komunikaci mezi smluvními stranami

Český jazyk

#### G) Informace o solventnosti a finanční situaci pojistitele

je dostupná na www.ergo.cz v sekci O společnosti/Zákonné informace.

#### H) Kontaktní údaje pro postup při uplatnění práva na pojistné plnění

Telefonicky: +420 221 585 111

Web: www.ergo.cz

### 2. Informace o závazku

#### A) Definice pojištění prodloužené záruky

Předmětem pojištění je záruka za vady nebo jakost výrobku po uplynutí záruční doby ve stejném rozsahu jako záruka za

vady (odpovědnost prodávajícího) ze zákona nebo záruka za jakost, ke které se prodávající zavázal, pokud není ve Všeobecných pojistných podmínkách pro pojištění prodloužené záruky – EW FAST 20190401 (dále jen „VPP“) stanoveno jinak.

Prodloužená záruka se týká vad, které vzniknou nejdříve dnem následujícím po dni, ve kterém uplynula lhůta odpovědnosti za vady ze zákona nebo doba poskytnutá v záruce za jakost (záruční doba, doba použitelnosti) prodávajícím.

Pro toto pojištění, které sjednává ERGO pojišťovna, a.s., platí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, VPP, příslušná pojistná smlouva a případná smluvní ujednání.

#### B) Kdo může být pojistníkem

Pojištění mohou jako pojistníci uzavírat pouze fyzické osoby s bydlištěm v České republice, případně právnické osoby, které mají v České republice sídlo či odštěpný závod, ke kterému se pojištění vztahuje.

#### C) Rozsah pojistného krytí a územní rozsah

Rozsah pojištění prodloužené záruky lze sjednat v následujících variantách:

- pojištění prodloužené záruky 12 (prodloužení záruky o 12 měsíců);
- pojištění prodloužené záruky 24 (prodloužení záruky o 24 měsíců);
- pojištění prodloužené záruky 36 (prodloužení záruky o 36 měsíců);
- pojištění prodloužené záruky V.I.P. 36 (prodloužení záruky V.I.P. o 36 měsíců);

Územní rozsah pojištění je blíže specifikován v čl. 7 odst. 6 VPP.

#### D) Výluky z pojištění

Smluvně ujednaná omezení rozsahu výluk z pojištění naleznete v čl. 8 VPP.

#### E) Doba platnosti pojistné smlouvy, pojistná doba

Pojištění vzniká při současném splnění těchto podmínek:

- pojištěná osoba zakoupila věc/zboží;
- pojištěná osoba zaplatila kupní cenu věci/zboží;
- pojištěná osoba věc řádně převzala a uhradila pojistné.

Pojistnou dobou je doba od počátku pojištění do konce prodloužené záruční doby dle sjednané varianty pojištění.

#### F) Způsoby zániku pojištění, odstoupení od pojistné smlouvy

Pojištění každého jednotlivého přihlášeného pojištěného zanikne:

- uplynutím pojistné doby;
- dohodou mezi pojistníkem a pojistitelem;
- zánikem pojistného zájmu, zánikem pojistného nebezpečí;

- d) dnem odmítnutí pojistného plnění pojistitelem;
- e) výpovědí ze strany pojistitele nebo pojistníka z důvodů a ve lhůtách uvedených v právních předpisech nebo pojistné smlouvě;
- f) odstoupením od pojistné smlouvy v souladu s právními předpisy.

### **G) Informace o výši pojistného a limitech pojistného krytí**

Pojistné je úplata za pojistitelem poskytnuté pojištění v rozsahu sjednaném v pojistné smlouvě. Výši pojistného stanoví pojistitel dle rozsahu pojištění zvoleného zájemcem o sjednání pojistné smlouvy a je mu sdělena vždy před uzavřením pojistné smlouvy. Výše pojistného pro jedno pojištění nepřesahuje ročně částku odpovídající hodnotě 600 EUR, nebo částku odpovídající hodnotě 200 EUR, jestliže trvání pojištění, včetně jeho prodloužení, nepřesahuje 3 měsíce.

Limity pojistného krytí jsou závislé na zvoleném rozsahu pojistné ochrany viz čl. 7 odst. 5 VPP.

### **H) Způsoby placení a splatnost pojistného**

Pojistné lze sjednat pouze jako jednorázové pojistné. Pojistné je splatné dnem počátku pojištění.

### **I) Poplatky**

Pojistitel si v souvislosti s pojištěním neúčtuje žádné zvláštní poplatky.

### **J) Právo rozhodné pro pojistnou smlouvu, řešení sporů**

Veškeré pojistné smlouvy sjednané se společností ERGO pojišťovna, a.s. se řídí právním řádem České republiky. K projednání sporů jsou příslušné soudy v České republice.

Zájemce o uzavření pojistné smlouvy může na vyžádání obdržet další informace týkající se pojištění prodloužené záruky.

### **K) Způsob určení výše pojistného plnění**

Způsob určení výše pojistného plnění je škodový v závislosti na konkrétním krytí viz příslušné články VPP.

### **L) Důsledky porušení povinností z pojištění**

Pojistitel upozorňuje na znění čl. 9 odst. 2 VPP o důsledcích, které plynou z titulu porušení povinností dle pojistné smlouvy.

## **3. Informace o pojištění vázaném na koupi zboží nebo služby**

- a) koupi zboží je možné sjednat odděleně;
- b) pojištění je popsáno v Informacích pro zájemce o sjednání pojistné smlouvy v bodě 2;
- c) zboží je vymezeno v pojistné smlouvě;
- d) cena pojištění a cena zboží je uvedena v pojistné smlouvě;
- e) koupě zboží či sjednání pojištění samostatně či společně nemá vliv na pojistné krytí či rizika.

# Všeobecné pojistné podmínky pojištění prodloužené záruky - EW FAST 20190401

Platnost od 01.04.2019

Článek 1	Úvodní ustanovení.....	3
Článek 2	Výklad pojmů.....	3
Článek 3	Pojistná událost.....	3
Článek 4	Vznik a trvání pojištění.....	4
Článek 5	Zánik pojištění.....	4
Článek 6	Povinnosti pojistníka a pojištěného.....	4
Článek 7	Pojistná událost a pojistné plnění.....	5
Článek 8	Výluky z pojištění prodloužené záruky.....	6
Článek 9	Odmítnutí a snížení pojistného plnění.....	6
Článek 10	Doručování.....	7
Článek 11	Povinnosti pojistitele.....	7
Článek 12	Závěrečná ustanovení.....	7

## Článek 1 Úvodní ustanovení

- Pro pojištění prodloužené záruky (dále jen „pojištění“), které sjednává ERGO pojišťovna, a.s. (dále jen „pojistitel“) platí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), příslušná ustanovení zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů, tyto Všeobecné pojistné podmínky pojištění prodloužené záruky – EW FAST 20190401 (dále jen „VPP“), které jsou nedílnou součástí příslušné pojistné smlouvy, a případná další smluvní ujednání. Pojištění se sjednává jako pojištění škodové.
- Pojištění podle těchto pojistných podmínek může být sjednáno pouze tehdy, pokud je na něm pojistný zájem. Pojistný zájem je oprávněná potřeba ochrany před následky pojistné události.
- Pojistník bere na vědomí, že toto pojištění nelze sjednat pro výrobky určené k výkonu povolání.
- Tyto pojistné podmínky platí po celou dobu trvání pojištění sjednaného pojistnou smlouvou.

## Článek 2 Výklad pojmů

Pro účely těchto VPP se dílčí pojmy vymezují takto (pro jejich použití nemá roli použití malých a velkých písmen)

**Administrátor:** osoba vystupující za pojistitele na základě smlouvy nebo plné moci;

**Běžné opotřeben:** opotřeben způsobené obvyklým užíváním k účelu tomu určenému, které je přiměřené délce jeho užívání;

**Hrubá nedbalost:** jednání (konání či opomenutí), při kterém musel být vznik škody nebo jiné újmy předpokládán nebo očekáván a pojištěný věděl, že při takovém jednání nebo opomenutí škoda nebo jiná újma nastane nebo může nastat, ale bez přiměřených důvodů spoléhal, že nenastane, případně byl s jejím vznikem srozuměn nebo mu její vznik byl lhostejný;

**Kredit:** částka, kterou lze využít pro nákup u obchodníka, smluvního partnera pojistitele;

**Malý výrobek:** pojištěný výrobek o hmotnosti do 10 kg a s obrazovkou do úhlopříčky 42“ včetně;

**Náhradní Věc:** totožná náhradní Věc (zboží) anebo Věc stejného nebo srovnatelného druhu a výkonu, jež svými klíčovými vlastnostmi a/nebo parametry odpovídá původně zakoupené poškozené Věci. Stáří a míra běžného opotřeben náhradní Věci může odpovídat stáří a běžnému opotřeben původně zakoupené Věci;

**Nesprávná či nedostatečná údržba výrobku:** jedná se o zanedbání, nevykonání, či chybné provedení údržby, která je specifikována v uživatelské příručce výrobce k obsluze produktu;

**Oprávněná osoba:** osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. Pro účely tohoto pojištění je oprávněnou osobou pojištěný, v případě úmrtí nebo zániku oprávněné osoby platí zákonná posloupnost;

**Osoba blízká:** je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství (dále jen „partner“); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pocítovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí;

**Pojistná částka:** pojistná částka je stanovena jako pořizovací cena pojištěného výrobku a je uvedena v pojistné smlouvě;

**Pojistné:** je sjednané jako jednorázové a je splatné v okamžiku sjednání pojištění;

**Pojistník:** osoba, která s pojistitelem uzavřela tuto pojistnou smlouvu;

**Pojistitel:** ERGO pojišťovna a.s., která s pojistníkem uzavřela tuto pojistnou smlouvu;

**Pojištěný:** je jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která splnila podmínky uvedené v čl. 4 VPP nebo v případě změny vlastnického práva k Věci také osoba, na kterou vlastnické právo k Věci přejde v době po vzniku pojištění v průběhu trvání pojištění;

**Pojištěný výrobek:** movitá věc podrobně popsána v pojistné smlouvě a ve faktuře či pokladním dokladu vystaveném obchodním zástupcem pojistníkoví při koupi výrobku;

**Prodloužená záruka:** záruka za vady nebo za jakost výrobku po uplynutí záruční doby ve stejném rozsahu jako záruka za vady (odpovědnost prodávajícího) ze zákona nebo záruka za jakost, ke které se prodávající zavázal, pokud není v těchto VPP stanoveno jinak. Prodloužená záruka se týká vad, které vzniknou nejdříve dnem následujícím po dni, ve kterém uplynula lhůta odpovědnosti za vady ze zákona nebo doba poskytnutá v záruce za jakost (záruční doba, doba použitelnosti) prodávajícím;

**Přetěžování výrobku:** užívání výrobku v rozporu s účelem určení a s pokyny výrobce, zejména ve smyslu zvýšeného namáhání, zatížení apod. a to jak u jeho částí, tak i celku;

**Resolucitační program:** je časově omezená kampaň na dodatečné sjednání pojištění ve vymezeném čase po nákupu věci / zboží;

**Třetí osoba:** jakákoli jiná osoba než pojištěný, nebo osoba pojištěnému blízká dle zákona; dále jsou za třetí osobu považováni zaměstnanci pojištěného stejně jako jakákoli osoba, kterou pojištěný neoprávnil k užívání pojištěného výrobku.

## Článek 3 Pojistná událost

Pojistnou událostí je vada na pojištěném výrobku, na niž se při jejím prodeji vztahovala záruka za vady vyplývající ze zákona nebo záruka za jakost poskytnutá prodávajícím, jež byla zjištěna nejdříve dnem následujícím po dni, ve kterém

uplynula záruční doba stanovená zákonem nebo stanovená prodávajícím.

Pojišťovna poskytne oprávněné osobě pojistné plnění, nastane-li pojistná událost definovaná v těchto pojistných podmínkách pro sjednaný druh pojištění.

#### **Článek 4 Vznik a trvání pojištění**

1. Pojištění vzniká pro každou fyzickou osobu, která zakoupila Věc, zaplatila kupní cenu a Věc řádně převzala, a uhradila pojistné.
2. Pojištění prodloužené záruky vzniká v 0.00 hodin dne sjednaného v pojistné smlouvě jako počátek pojištění.
3. Pojištění prodloužené záruky se sjednává na pojistnou dobu dle vybrané varianty pojištění Prodloužené záruky. Podmínkou účinnosti pojistné smlouvy je úhrada celého předepsaného pojistného.
4. Úhradou pojistného vyjadřuje pojištěný souhlas s touto smlouvou a VPP a prohlašuje, že Věc nebude užívána k obchodní ani podnikatelským účelům (ve smyslu zákazu použití pro další/následný prodej), a dále v případě dodatečného sjednání pojištění v rámci resolicitačního programu prohlašuje, že v době od koupě Věci do sjednání pojistné smlouvy, nedošlo k uplatnění žádného práva z odpovědnosti za vady Věci, Věc nebyla poškozena a nevyskytla se u ní vada.
5. Prohlášení pojištěného uvedené v odst. 4 tohoto článku se považují za odpovědi na dotazy pojistitele v souladu s ust. § 2788 OZ. V případě, že tato prohlášení pojištěného budou nepravdivá nebo neúplná nebo pojistník předá pojistiteli prohlášení pojištěného nepravdivě nebo neúplně, může pojistitel v případě pojištění, kterého se takové porušení týká, postupovat v souladu s ust. § 2808 OZ.
6. V případě vzniku pojištění obdrží pojištěný potvrzení o vzniku pojištění, které bude mít formu samostatného daňového dokladu.

#### **Článek 5 Zánik pojištění**

1. Pojištění může zaniknout dohodou pojistitele a pojistníka.
2. Pojištění zaniká zánikem pojistného zájmu. Pojistitel má právo na pojistné až do doby, kdy se o zániku pojistného zájmu dozvěděl.
3. Pojištění zanikne uplynutím tří měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy, nebyl-li prokázán souhlas pojištěné osoby, je-li tento souhlas dle obecně závazných právních předpisů vyžadován.
4. Pojištění zaniká dnem odmítnutí pojistného plnění pojistitelem, pokud příčinou odmítnutí byla skutečnost:
  - a) o které se pojistitel dozvěděl až po vzniku pojistné události;
  - b) kterou při sjednávání pojištění nebo jeho změny nemohl pojistitel zjistit v důsledku zaviněného porušení povinnosti pojistníka k pravdivým sdělením;
  - c) a při jejíž znalosti při uzavírání pojistné smlouvy by pojistitel tuto pojistnou smlouvu neuzavřel, nebo by ji uzavřel za jiných podmínek.
5. Pojištění mohou obě smluvní strany vypovědět:
  - a) do dvou měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy. Dnem doručení výpovědi počíná běžet osmidenní výpovědní doba, jejímž uplynutím pojištění zaniká;
  - b) do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události. Dnem doručení výpovědi počíná běžet výpovědní doba jeden měsíc, jejímž uplynutím pojištění zaniká.
6. Pojistník může odstoupit od pojistné smlouvy:

- a) bez udání důvodu do čtrnácti dnů ode dne uzavření pojistné smlouvy nebo ode dne, kdy mu byly sděleny pojistné podmínky, byla-li pojistná smlouva uzavřena formou obchodu na dálku nebo mimo obchodní prostory pojistitele;
  - b) zodpoví-li pojistitel nebo jím zmocněný zástupce při sjednávání, případně změně, pojistné smlouvy úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně písemné dotazy pojistníka týkající se pojištění. Toto právo může pojistník uplatnit do dvou měsíců ode dne, kdy takovou skutečnost zjistil;
  - c) musel-li si pojistitel být při uzavírání pojistné smlouvy vědom nesrovnalostí mezi nabízeným pojištěním a zájemcovými požadavky a neupozornil na ně pojistníka. Toto právo může pojistník uplatnit do dvou měsíců ode dne, kdy takovou skutečnost zjistil.
7. Pojistitel může odstoupit od pojistné smlouvy, zodpoví-li pojistník nebo pojištěný při sjednávání, případně změně, pojistné smlouvy úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně písemné dotazy pojistitele týkající se pojištění, jestliže při pravdivém a úplném zodpovězení dotazů by pojistnou smlouvu neuzavřel. Toto právo může pojistitel uplatnit do dvou měsíců ode dne, kdy takovou skutečnost zjistil.
  8. Odstoupení pojistníka musí být učiněno písemně a zasláno na adresu sídla pojistitele. Pojistitel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od dne doručení odstoupení od pojistné smlouvy, vrátit pojistníkovi zaplacené pojistné, od kterého se odečte to, co již z pojištění plnil, a pojistník, pojištěný, případně obmyšlený, je povinen ve stejné lhůtě vrátit pojistiteli částku vyplaceného pojistného plnění, která přesahuje výši zaplaceného pojistného.
  9. Právo na odstoupení od pojistné smlouvy zaniká, nebylo-li využito ve stanovené lhůtě.
  10. V případě zániku či výpovědi pojištění náleží pojistiteli pojistné do konce trvání pojištění. Pojištění zaniká v souladu s příslušnými ustanoveními zákona uplynutím pojistné doby, zánikem pojistného zájmu, výpovědí, v důsledku nezaplacení pojistného, odstoupením od pojištění a dalšími způsoby stanovenými zákonem.
  11. Pojistník může kromě jiných důvodů stanovených zákonem odstoupit od pojištění do čtrnácti (14) dnů od data sjednání pojištění. Pojistník se musí dostavit do prodejny obchodního zástupce, který smlouvu zprostředkoval, kde mu bude v uvedené lhůtě 14 dnů pojistná smlouva stornována a pojistné vráceno. V případě sjednání pojistné smlouvy formou obchodu na dálku, musí pojištěný odeslat ve lhůtě do 14 dnů obchodnímu zástupci písemné odstoupení od pojistné smlouvy s ověřeným podpisem. Odstoupením od pojistné smlouvy se smlouva ruší od počátku.

#### **Článek 6 Povinnosti pojistníka a pojištěného**

Pojistník a pojištěný mají, kromě jiného, povinnost:

- a) pravdivě a úplně odpovědět na všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávání pojištění;
- b) dbát, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující k odvrácení nebo zmenšení nebezpečí; Pojistník nesmí bez souhlasu pojistitele učinit nic, co zvyšuje pojistné nebezpečí, ani to třetí osobě dovolit; zjistí-li až dodatečně, že bez souhlasu pojistitele dopustil, že se pojistné nebezpečí zvýšilo, pojistiteli to bez zbytečného odkladu oznámí. Zvýší-li se pojistné nebezpečí nezávisle na pojistníkově vůli, oznámí to pojistník pojistiteli bez zbytečného odkladu poté, co se o tom dozvěděl;



- c) pokud nastala pojistná událost, učinit nutná opatření ke zmírnění jejich následků a podle možnosti si k tomu vyžádat pokyny pojistitele a postupovat v souladu s nimi;
- d) Nastane-li událost, se kterou ten, kdo se pokládá za oprávněnou osobu, spojuje požadavek na pojistné plnění, oznámí to pojistiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů, podá mu pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků takové události, o právech třetích osob a o jakémkoliv vícenásobném pojištění; současně předloží pojistiteli potřebné doklady ke zjištění okolností rozhodných pro posouzení nároku na plnění a jeho výše, které si pojistitel vyžádá, a umožnit pojistiteli pořízení kopií těchto dokladů, a postupovat způsobem ujednaným ve smlouvě. Nemá-li současně pojistníkem nebo pojištěným, mají tyto povinnosti i pojistník a pojištěný. Stejně oznámení může učinit jakákoliv osoba, která má na pojistném plnění právní zájem;
- e) na žádost pojistitele zajistit na vlastní náklady úřední překlad dokladů nezbytných k šetření škodné resp. pojistné události, v případě, že uvedené doklady nejsou v českém, slovenském nebo anglickém jazyce;
- f) zabezpečit vůči jinému práva, která na pojistitele přecházejí, zejména právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo;
- g) pojistník i pojištěný jsou povinni plnit další povinnosti uložené zákonem, pojistnými podmínkami a smlouvou;
- h) zálohovat všechna data včetně softwaru a / nebo programů uložených na pojištěném výrobku a rozhodnout se, zda některé z těchto údajů před odesláním výrobku na opravu, diagnostiku nebo posouzení pojistné události nevymaže;
- i) zajistit, aby pojištěný výrobek odeslán na opravu, diagnostiku nebo posouzení pojistné události neobsahoval žádné ilegální údaje, software ani programy.

## Článek 7 Pojistná událost a pojistné plnění

### 1. Postup v případě vzniku pojistné události

V případě pojistné události:

- a) Pojištěný telefonicky/emilem kontaktuje Pojistitele. Pojištěný je povinen poskytnout pojistiteli bez zbytečného odkladu tyto prvotní doklady nutné pro posouzení vzniku nároku na pojistné plnění:

- vyplněný formulář „Oznámení pojistné události“;
- doklad o koupi Věci (prodejní doklad).

V rámci oznámení škodní události je pojištěný povinen uvést okolnosti, za jakých ke škodní události došlo, včetně příčiny vzniku škodní události a v případě poškození Věci také charakter poškození a rozsah omezení funkčnosti Věci. Pojistitel/Administrátor poskytne pojištěnému instrukce k dalším krokům, a to dle typu škodní události a dle rozsahu poškození.

- b) Pojistitel posoudí škodnou událost a případně převezme od pojištěného Věc k dalšímu posouzení.
- c) Vznikne-li pojištěnému nárok na pojistné plnění, pojistitel po náležitém zhodnocení rozsahu poškození Věci (příp. Administrátor po schválení

postupu pojistitelem, který je výlučně oprávněn posuzovat jednotlivé pojistné události):

- nefunkční Věc opraví anebo její opravu servisním místem zajistí, a opravenou Věc následně předá zpět pojištěnému. V případě opravy pojištěného výrobku budou k opravě použity náhradní díly od kteréhokoliv výrobce. Funkčnost náhradních dílů bude odpovídat funkčnosti původních dílů. Do nákladů na opravu se kromě nákladů na samotnou opravu včetně náhradních dílů zahrnují i náklady na dopravu výrobku do i ze servisu, pokud tuto dopravu organizuje pojistitel prostřednictvím svého smluvního partnera, poštovné za odeslání výrobku ze servisu pojištěnému a dopravu a práci technika v místě vzniku pojistné události. Pro variantu pojištění prodloužené záruky V.I.P. 36 se sjednává lhůta pro opravu Věci na 5 pracovních dnů od data přijetí spotřebiče Administrátorem, popř. zpřístupnění spotřebiče Administrátorovi. V případě nesplnění výše uvedené lhůty je Věc považována za neopravitelnou, popř. daná oprava za neúčelnou.

nebo

- není-li oprava Věci možná (např. z důvodu úplného zničení Věci nebo z jiného obdobného důvodu) anebo by její oprava byla neúčelná, zajistí výměnu Věci a Náhradní Věc pojištěnému řádně předá. Pojištění předáním Náhradní věci bez dalšího zaniká, na Náhradní věc se nevztahuje. Původní Věc se v takovém případě pojištěnému nevrací. O výběru náhradní Věci rozhoduje pojistitel. Do nákladů na dodání nového výrobku nebo výměnu součástí pojištěného výrobku se kromě nákladů na nový výrobek nebo novou součást pojištěného výrobku zahrnují i náklady na dopravu výrobku do servisu nebo prodejny, pokud tuto dopravu organizuje pojistitel prostřednictvím svého smluvního partnera a případně náklady na původně zamýšlenou opravu výrobku.

nebo

- Není-li oprava Věci možná (např. z důvodu úplného zničení Věci nebo z jiného obdobného důvodu) anebo její oprava neúčelná, a není-li možná nebo účelná ani výměna Věci za Náhradní věc, pojištěnému vyplatí pojistné plnění ve formě Kreditu v hodnotě odpovídající výši pojistné částky Věci. Pojištění Věci bez dalšího zaniká a Věc se pojištěnému nevrací.
- d) Nevznikne-li pojištěnému nárok na pojistné plnění, pojistitel (příp. Administrátor na základě pokynu pojistitele) plnění z pojistné smlouvy odmítne. V případě pojistné události vybraného druhu zboží s

odpovídajícími parametry/vlastnostmi Administrátor pojistných událostí ani pojistitel neodpovídají za případnou ztrátu dat uložených na hardware zařízení; součástí opravy není instalace původního nebo nového software nebo jeho jakákoli aktualizace.

## 2. Pojistné plnění

- a) V případě vzniku nároku na pojistné plnění dle této smlouvy a poté, co pojistitel/Administrátor obdrží od pojištěného/oprávněné osoby doklady uvedené v čl. 7, odst. 1 písm. a) VPP, je pojistitel anebo Administrátor povinen vyplatit pojistné plnění oprávněné osobě do 15 dnů ode dne, kdy pojistitel skončí veškerá potřebná šetření týkající se dané pojistné události. Šetření je skončeno, jakmile pojistitel anebo Administrátor písemně sdělí jeho výsledky oprávněné osobě.
  - b) Nemůže-li být šetření skončeno do tří měsíců po tom, co byla pojistiteli/Administrátorovi pojistná událost oznámena, je pojistitel povinen písemně sdělit – bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o této nemožnosti dozví – oprávněné osobě důvody, pro které nelze šetření ukončit. Lhůta tří měsíců neběží, je-li šetření znemožněno nebo ztíženo z viny pojištěného.
  - c) Na právo na pojistné plnění nemá vliv zánik pojištění, pokud k zániku pojištění došlo po vzniku pojistné události a právo na pojistné plnění bylo u pojistitele řádně uplatněno bez zbytečného odkladu.
  - d) Pojistitel poskytne u jednotlivého pojištění a jednotlivé Věci pojistné plnění maximálně třikrát během jednoho běžného roku.
3. Pro všechny formy poskytnutí pojistného plnění uvedené v odstavci 1 písm. c) tohoto článku VPP platí, že v případě pojistné události na malém výrobku (viz Výklad pojmů) dopravu tohoto výrobku do servisu nebo prodejny neorganizuje smluvní partner pojistitele; v takovém případě si pojištěný zajistí dopravu vadného výrobku do servisu nebo prodejny sám.
  4. Dále platí, že pojistitel není povinen zajistit opravu vadného výrobku v autorizovaném servisu; pojištěný tedy bere na vědomí, že v případě opravy pojištěného výrobku v jiném než autorizovaném servisu může přijít o záruku za vady nebo za jakost.
  5. Pojistné plnění za všechny pojistné události v rámci Pojištění prodloužené záruky za celou dobu trvání tohoto pojištění je poskytováno maximálně do výše pojistné částky.
  6. Pojistné plnění může být poskytnuto pouze na území České republiky.
  7. V případě, že pojistiteli vzniknou při šetření škodní události náklady způsobené jednáním pojištěného (např. marné dopravné, snížení hodnoty výrobku), jdou tyto náklady k tíži pojištěného. Náklady dle tohoto bodu VPP spojené s výjezdem poskytovatele hradí pojištěný přímo poskytovateli.

8. Pokud pojistiteli vzniknou náklady v souvislosti se zjišťováním rozsahu poškození pojištěné věci a zjistí, že pojištěnému nevzniká dle těchto VPP nárok na pojistné plnění, jdou tyto náklady pojistitele k tíži pojištěného. Náklady dle tohoto bodu VPP spojené s výjezdem poskytovatele a diagnostikou vady věci hradí pojištěný přímo poskytovateli.

## Článek 8 Výluky z pojištění prodloužené záruky

1. Pojištění prodloužené záruky se nevztahuje na vady pojištěného výrobku:
  - a) na které byl pojištěný upozorněn a na jiné vady, které již výrobce vyloučil ve své záruce za jakost při prodeji výrobku;
  - b) pokud pojištěný před převzetím výrobku věděl, že výrobek má vadu;
  - c) způsobené nesprávnou či nedostatečnou údržbou výrobku, přetěžováním výrobku, užíváním výrobku v rozporu s pokyny výrobce či za neobvyklých podmínek nebo jinak způsobenou pojištěným;
  - d) vzniklé běžným opotřebením, na součástech pojištěné věci spotřebního charakteru podléhajících rychlému opotřebením a časté výměně a na příslušenství pojištěné věci, jako např. baterie, akumulátory, zdroje světla, náplně, těsnění, elektroinstalace, filtry, pojistky, samostatná paměťová zařízení, obaly, dotykové pero, gramofonové desky nebo pásky, dálkové ovladače, hlavy k domácím tiskárnám, herní konzole, počítačové myši;
  - e) způsobené úmyslně nebo hrubou nedbalostí;
  - f) zapříčiněné účinky klimatických a jiných vnějších vlivů, jakož i vady zapříčiněné živelnou událostí, havárií, vandalismem, krádeží nebo přepravou výrobku;
  - g) jejichž opravy byly prováděny jiným subjektem než smluvním partnerem pojistitele;
  - h) způsobené nedostatečnou opravou nebo dalším používáním výrobku bez opravy dříve se vyskytnuvší závady výrobku;
  - i) způsobené mechanickým poškozením zboží;
  - j) způsobené softwarem třetí strany.
2. Dále se pojištění prodloužené záruky nevztahuje na:
  - a) součásti výrobku spotřebního charakteru podléhajících rychlému opotřebením;
  - b) za škodu vzniklou v souvislosti s vadou pojištěné věci včetně následných škod způsobených poškozenou pojištěnou věcí;
  - c) preventivně odstraňované vady během pravidelné servisní prohlídky výrobku;
  - d) náhradu nákladů, které vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady tomu, kdo toto právo uplatnil;
  - e) neodstranitelné vady, které ale zároveň nebrání řádnému užívání výrobku ke svému účelu;
  - f) vady na výrobku, které jsou výrobní povahy a jako takové jsou odstraňovány v rámci hromadných akcí výrobce;
  - g) náklady vynaložené bez souhlasu pojistitele;
  - h) zvukové, obrazové, datové a jiné záznamy, náklady na obnovu anebo přenos dat uložených v pojištěné věci;
  - i) poškození věci, způsobené používáním náhodně poškozené pojištěné věci bez provedení opravy náhodného poškození;

- j) poškození věci v důsledku kolísání anebo přerušení dodávky elektrické energie;
- k) škody vzniklé v souvislosti nebo důsledku užívání alkoholických, omamných a psychotropních látek.

## Článek 9 Odmítnutí a snížení pojistného plnění

1. Porušil-li při sjednávání pojištění nebo při změně pojistné smlouvy pojistník nebo pojištěný některou z povinností uvedených v pojistné smlouvě a bylo-li v důsledku toho stanoveno nižší pojistné, má pojistitel právo pojistné plnění snížit o takovou část, jaký je poměr pojistného, které obdržel, k pojistnému, které měl obdržet.
2. Pokud mělo porušení povinností pojistníka, pojištěného nebo jiné osoby, která má na pojistné plnění právo, podstatný vliv na vznik pojistné události, její průběh nebo na zvětšení rozsahu jejích následků anebo na zjištění nebo určení výše pojistného plnění, může pojistitel pojistné plnění snížit úměrně tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah jeho povinností plnit. To platí i v případech, kdy porušení povinností znemožnilo předložení důkazů o tom, že nastala pojistná událost ve smyslu těchto VPP.
3. Pojistitel může pojistné plnění z pojistné smlouvy odmítnout, jestliže příčinou pojistné události byla skutečnost, o které se dozvěděl až po vzniku pojistné události a kterou nemohl zjistit při sjednávání pojištění a jeho změně v důsledku úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně zodpovězených písemných dotazů, a jestliže by při znalosti této skutečnosti v době uzavření pojistné smlouvy tuto smlouvu neuzavřel, nebo ji uzavřel za jiných podmínek.
4. Dnem doručení oznámení o odmítnutí pojistného plnění dle odst. 3 tohoto článku pojištění zanikne.
5. Právo na pojistné plnění nevzniká, způsobila-li úmyslně pojistnou událost buď osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění anebo z jejího podnětu osoba třetí.
6. V případě pojistného plnění formou úhrady nákladů na opravu pojištěné věci, náklady na opravu ve výši, o kterou pojistitel snížil pojistné plnění z důvodů uvedených v tomto článku, jdou k tíži pojištěného.
7. V případě pojistného plnění formou výměny poškozené pojištěné věci za novou, bude pojištěný hradit přiměřené náklady související s výměnou pojištěné věci, které byly v době pojistné události obvyklé, ve výši, o kterou pojistitel snížil pojistné plnění z důvodů uvedených v tomto článku.

## Článek 10 Doručování

1. Písemnosti pojistitele určené účastníkům pojištění (dále jen „adresát“) se doručují:
  - a) prostřednictvím držitele poštovní licence (dále jen „doručovatel“), a to obyčejnou nebo doporučenou zásilkou na adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na poslední známou adresu účastníka pojištění;
  - b) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou odesílatele (dále jen „pověřená osoba“);
  - c) elektronicky, pokud se tak pojistitel s adresátem dohodnou.
2. V případě, že adresát není zastižen, doručovatel uloží písemnost pojistitele v místě příslušné pošty. Pokud je doručováno pověřenou osobou, upozorní tato osoba písemně adresáta (upozornění vloží do schránky, nebo je předá důvěryhodné osobě, která adresáta zná), kde a do kdy si může písemnost vyzvednout. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do 15 dnů od jejího uložení, poslední

den této lhůty se považuje za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Uvedené neplatí, pokud se adresát nedozvěděl o uložení zásilky, protože se nezdržoval na své adrese ze závažných důvodů a nemohl tak sdělit pojistiteli změnu adresy (např. náhlá hospitalizace, úraz, nemoc).

3. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy bylo její převzetí adresátem odepřeno.
4. Pro doručování jakýchkoli písemností s využitím držitele poštovní licence platí, že se považují za doručené sedmým dnem ode dne odeslání doporučené poštovní zásilky na kontaktní adresu pojistníka, pojištěného nebo pojišťovny, nebude-li prokázáno jiné datum doručení.
5. Pro osobní doručování platí, že v momentu převzetí zásilky druhou smluvní stranou se tato považuje za doručenu. Smluvní strana je povinna toto převzetí a datum převzetí písemně potvrdit na kopii doručované písemnosti nebo na jejím druhopise.
6. Doručování jakýchkoli písemností je možné i kurýrní službou, která umožňuje ověření doručení. Písemnosti odeslané tímto způsobem se považují za doručené okamžikem jejich převzetí druhou smluvní stranou.
7. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy bylo její přijetí odepřeno.
8. Byla-li doručovaná písemnost uložena a adresát si ji v úložní lhůtě nevyzvedl, považuje se písemnost za doručenu posledním dnem úložní lhůty.

## Článek 11 Povinnosti pojistitele

1. Pojistitel je povinen:
  - a) plnit z pojistných událostí dle této smlouvy;
  - b) zabezpečit sám a/nebo prostřednictvím Administrátora a/nebo s jeho součinností šetření každé pojistné události, o které se dozví, a písemně informovat oprávněnou osobu o výsledku šetření v souladu s čl. 8 VPP.

## Článek 12 Závěrečná ustanovení

1. Komunikace v souvislosti s pojištěním bude probíhat a veškeré informace týkající se pojištění, o které pojištěný při sjednání pojištění nebo během jeho trvání požádá, jsou poskytovány v českém jazyce.
2. Smluvní strany se dohodly, že elektronická forma komunikace (prostřednictvím elektronické pošty) je rovnocenná písemné listinné komunikaci v papírové podobě s vlastnoručním podpisem.
3. Pokud by se kterékoli ustanovení této smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
4. Právní vztahy vzniklé z této smlouvy se řídí platným právním řádem České republiky a případné spory vzniklé z této pojistné smlouvy rozhodují soudy České republiky.
5. Pro případné mimosoudní řešení spotřebitelských sporů dle této smlouvy je příslušným orgánem Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz.



6. V souvislosti s použitím prostředků komunikace na dálku nejsou pojistitelem účtovány pojištěnému žádné zvláštní poplatky za použití těchto prostředků komunikace.