

ČASŤ A – VŠEOBECNÁ ČASŤ

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1. Toto poistenie sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a poisťiteľ ho uzatvára v rámci voľného pohybu služieb na území Slovenskej republiky. Platí preň 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 Zb., o poisťovníctve v znení neskorších predpisov a ustanovení, všeobecné, zvláštne a doplnkové poistné podmienky, prípadne ďalšie dohody poistnej zmluvy uzatvorenej medzi poisťiteľom a poisťníkom.

Článok 2 – Výklad pojmov

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

poisťiteľ: Europ Assistance S.A., se 1, promenade de la Bonette – 92230 Gennevilliers, Francie, registrována v Nanterreském registru firiem pod ref. číslom B 403 147 903 prostredníctvom organizačnej zložky Europ Assistance S.A. Irish Branch, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Írsko, vedená v Registru firiem Írskej Vlády pod číslom 907 089;

poisťník: INSIA SK s.r.o., Laurinská 3, 811 01 Bratislava, IČO: 45 660 891;

obchodník: WESTech, spol. s r.o., Stará Vajnorská 17, 831 04 Bratislava, IČO: 35796111;

asistenčná centrála: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 25287851, zapísaná v OR Mestského súdu v Prahe, oddiel C, vložka 87094;

poistený: osoba, ktorá splnila podmienky vzniku poistenia uvedené v článku 3 Časti A - Všeobecné časti týchto PP-PPZS-1511;

oprávnená osoba: poistený, ako osoba, ktoré v prípade poistnej udalosti vzniká nárok na poistné plnenie, alebo v prípade zmeny vlastníckeho práva k zariadeniu aj osoba, na ktorú vlastnícke právo k zariadeniu prejde v čase po vzniku poistenia v priebehu trvania poistenia;

poisťiteľné zariadenie: zariadenie / zariadenia, ku ktorým je možné dojednať Poistenie predĺženej

záruky; všetky zariadenia, ktoré obchodník v rámci svojej podnikateľskej činnosti ponúka na predaj - menovite potom počítače, notebooky, tablety, mobilné telefóny;

zariadenie: hnutelné zariadenie zakúpené poisteným u obchodníka, ktorá bola riadne prevzatá (v prevádzkarni obchodníka, alebo prostredníctvom poštovej služby, prípadne iné doručovacie služby v prípade zakúpenia prostredníctvom internetovej aplikácie obchodníka) a bola úplne zaplatená jej kúpna cena, a ku ktorej kupujúci v súlade s touto zmluvou riadne zaregistroval a zaplatil poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia zariadenia;

časová cena: cena, ktorú malo zariadenie v čase vzniku poistnej udalosti. Časová cena zariadenia sa určí tak, že sa od kúpnej ceny zariadenia odpočíta 1% z tejto kúpnej ceny za každý začatý mesiac od dátumu zakúpenia zariadenia ako nového;

finančná strata: vznik nákladov alebo finančná ujma, ktorú poistený utrpí v dôsledku náhodnej udalosti, ktorá vedie k mechanickej, elektronickej alebo elektrické nefunkčnosti zariadenia pri dodržaní pokynov výrobcu / predajcu, alebo v prípade odcudzenia zariadenia;

zákonná záruka: záruka, ktorú na zariadenie poskytuje výrobca a / alebo predajcu v súlade s aktuálne platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi;

predĺžená záruka: záruka rovnakého rozsahu ako zákonná záruka, ktorá sa na zariadenie vzťahuje po uplynutí zákonnej záruky;

poistná udalosť: vzniku finančnej straty spôsobené mechanickej, elektronickej alebo elektrickou nefunkčnosťou zariadení, ku ktorej dôjde v období, počas ktorej sa na zariadenie vzťahuje predĺžená záruka;

škodová udalosť: skutočnosť, z ktorej vznikla škoda, a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie z tohto poistenia;

poistné: odplata za poistenie, ktorú je poisťník povinný platiť poisťovateľovi;

poistná doba: doba, na ktorú bolo poistenie dohodnuté. Poistná doba je pre každého poisteného

odlišná a začína dňom začiatku poistenia a končí koncom poistenia;

poistná zmluva: Skupinová poistná zmluva pre poistenie predĺženej záruky zariadení uzavretá medzi poisťiteľom a poisťníkom, v ktorej sa poisťovateľ najmä zaväzuje v prípade vzniku poistnej udalosti poskytnúť v dojednanom rozsahu poistné plnenie a poisťník sa najmä zaväzuje platiť poistné;

kontaktné spojenie: telefonické, e-mailové alebo iné spojenie, napr. adresa bydliska, na ktorej je poisťovateľ oprávnený zaslať svoje oznámenia.

Článok 3 – Vznik a trvanie poistenia

- Poistenie vzniká pre každú fyzickú alebo právnickú osobu, ktorá kúpila zariadenie od obchodníka vrátane poistenia, zaplatila kúpnu cenu a zariadenie riadne prevzala, a uhradila poistné.
- Každé jednotlivé poistenie môže vzniknúť, za predpokladu, že poistený spĺňa nasledujúce podmienky:
 - uzavrel kúpnu zmluvu s obchodníkom vr. zakúpenia poistenia,
 - zaplatil kúpnu cenu zariadenia vr. poistenia;
 - prevzal certifikát o poistení;
 - riadne prevzal zariadenie po jej zakúpení u obchodníka.
- Každé jednotlivé poistenie vzniká od 00.00 hod dňa uvedeného ako dátum začiatku poistenia.

Článok 4 – Zánik poistenia

- Poistenie zaniká:
 - uplynutím doby poistenia;
 - výpoveďou podľa § 800 Občianskeho zákonníka;
 - odstúpením od poistnej zmluvy a odmietnutím plnenia podľa § 802 Občianskeho zákonníka;
 - odcudzením zariadenia;
 - zánikom zariadenia
 - v prípade poistnej udalosti a poskytnutia plnenia v zmysle čl. 2 ods. 1 a ods. 2 Časti B - Osobitné časti týchto PP-PPZS-1511;

g) odstúpením poisteného od kúpnej zmluvy s obchodníkom.

- Zánik poistenia jednotlivých poistených sa stanovuje na 24.00 hodín dňa uvedeného ako dátum konca poistenia.
- Prevodom alebo prechodom vlastníckeho práva k zariadeniu poistenie nezaniká, prechádza na osobu, ktorá vstúpi do práv a povinností pôvodného vlastníka zariadenia.

Článok 5 – Poistné plnenie

- Podmienky získania nároku na poistné plnenie sú vymedzené ďalej v textu Časti B - Osobitnej časti týchto PP-PPZS-1511.

Článok 6 – Povinnosti poisťiteľa

- 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 vyšetrenie poisťiteľa na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie alebo rozsahu škody;
 - žiadať náhradu nákladov alebo škody, ak v dôsledku porušenia niektorej 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 7 – Práva a povinnosti poistníka 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 poistník pri uzatváraní poistnej zmluvy úmyselne alebo z nebalosti 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.
4. Ak je konanie alebo vedomie poisteného právne významné, prihliada poistiteľ pri zisťovaní porušení 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 poistiteľovi, že je poistený u iného poistiteľa proti tomu istému poistnému nebezpečenstvu; zároveň je povinný oznámiť názov tohto poistiteľa a výšku limitu poistného plnenia.
6. Ďalšie povinnosti poistníka alebo poisteného môžu byť stanovené poistnou zmluvou.

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

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.
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-PNPS1511,
 - b) predložiť poistiteľovi 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. 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.
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, okolnosti, ako aj potreby a záujmy poistníka, poisteného a oprávnenej osoby.
5. Poistiteľ 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 poistiteľa súhlasí.
6. Oznámenia poisteného, resp. oprávnenej osoby poistiteľovi budú zasielané prostredníctvom poistníka, prípadne priamo na kontaktnú adresu poistiteľa.

Článok 10 – Doručovanie

1. Písomnosti súvisiace s poistením jednotlivého poisteného podľa týchto PP-PPZS-1511 doručuje poistiteľ 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.
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, 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.
3. Poistiteľ je povinný prostredníctvom asistenčnej centrály poistenému poslať oznámenie o odmietnutí poistného 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 11 – VÝLUKY Z POISTENIA

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 živelnej 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.
2. Z poistenia nevzniká právo na poistné plnenie za škody na:
- a) zariadeniach zakúpených za účelom ďalšieho predaja alebo zariadeniach, ktoré sú zakúpené ako poškodené;
 - b) zariadeniach používaných na podnikateľské alebo obchodné účely (v zmysle zákazu použitia pre ďalší / následný predaj), to sa netýka využitia zariadení pre podnikanie priamo poisteným pre jeho obchodnú činnosť;
 - c) zariadeniach, ktoré boli v čase ich predaja používané;
 - d) zariadenie, na ktoré predajca poskytuje zákonnú záruku.

Článok 12 – Územná platnosť

1. Dojednáva sa, že územná platnosť poistenia je celý svet. Poistenie sa vzťahuje len na služby a poistné plnenie poskytnuté v Slovenskej republike.

Článok 13 – Spracovanie osobných údajov

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 1658/121, 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.
2. Osobné údaje považuje sprostredkovateľ za

striktne 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 poisťiteľa.

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.
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 toto článku. K spracúvaniu bude dochádzať automatizovaným spôsobom aj manuálne
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.
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,
- nezdržovať 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.
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.

ČÁST B – OSOBNÁ ČASŤ

Článok 1 – Predmet poistenia

1. Predmetom poistenia je poskytnutie poistného plnenia v prípade vzniku finančnej straty spôsobené mechanickou, elektronickou alebo elektrickou nefunkčnosťou zariadení, ku ktorej dôjde v období, počas ktorej sa na zariadenie vzťahuje predĺžená záruka v zmysle poistnej zmluvy a týchto PP-PPZS-1511.

Článok 2 – Rozsah poistného plnenia

1. V prípade poistnej udalosti, ktorú poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály uzná za likvidnú, uhradí poistiteľ oprávnenej osobe prostredníctvom asistenčnej centrály:
 - a) náklady opravy zariadenia v servisnom stredisku, ktoré bolo odporučené alebo schválené asistenčnou centrálou;
 - b) v prípade, keď sa oprava zariadenia nie je vzhľadom k časovej cene zariadenia opodstatnená (tzn. náklady opravy zariadenia budú vyššie než jeho časová cena), alebo kedy opravu nebude možné vykonať (totálna škoda) poskytne poisťovateľ prostredníctvom asistenčnej centrály poistné plnenie zodpovedajúce časovej cene zariadenia v deň vzniku poistnej udalosti.
2. Počet poistných udalostí pre jednotlivého poistenia zariadenie nie je počas doby trvania poistenia obmedzený, avšak súčet poskytnutých plnení nesmie presiahnuť časovú cenu zariadenia v dobe vzniku poslednej poistnej udalosti, výplatou ktorej došlo k dosiahnutiu časovej ceny zariadenia.

Článok 3 - Hlásenie poistnej udalosti a povinnosti poisteného

V prípade poistnej udalosti je poistený povinný okrem povinností uvedených v článku 8 Časti A - Všeobecné časti týchto PP-PPZS-1511, oznámiť poistnú udalosť asistenčnej centrále bez zbytočného odkladu telefonicky na číslo **+421 220 510 855**

1. ,ktoré je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

2. Pri kontaktovaní asistenčnej centrály je volajúci povinný oznámiť nasledujúce informácie:
 - meno a priezvisko;
 - kontaktné telefónne číslo;
 - číslo certifikátu poistenia;
 - popis udalosti a okolnosti dôležité určiť najvhodnejšie riešenie poistnej udalosti.
3. Pri šetrení poistnej udalosti je poistený povinný riadiť sa pokynmi asistenčnej centrály. Neplnenie tejto povinnosti môže mať za následok zamietnutie poskytnutia poistného plnenia či krátenie výšky poistného plnenia.
4. Pri vzniku poistnej udalosti a jej oznámenia je poistený povinný doložiť asistenčnej centrále:
 - a) vyplnený škodový protokol a formulár prehliadky zariadenia s uvedením nepravdivých údajov opisujúcich vznik poistnej udalosti, ktorý mu asistenčná centrála zašle pri telefonickom oznámení poistnej udalosti;
 - b) doklad o zakúpení zariadenia o obchodníka;
 - c) ďalšie doklady, ktoré si poistiteľ vyžiada v rámci šetrenia poistnej udalosti k objasneniu vzniku, priebehu poistnej udalosti či zdokumentovanie výška škody.

Článok 4 – Osobitné výluky a dojednania

1. V prípade poistnej udalosti nie sú poistením kryté:
 - a) opravy zariadenia kryté akúkoľvek zákonnou zárukou alebo zárukou zo strany predajcu, dodávateľa, výrobcu, servisného miesta alebo tretej strany, ktorá vyplýva z kúpy zariadenia, jeho servisu alebo je definovaná legislatívou;
 - b) akékoľvek mechanické poškodenie zariadení;
 - c) poškodenie, ktoré nemá vplyv na funkčnosť a použiteľnosť zariadenia (napr. poškrabanie, zafarbenie);
 - d) nefunkčnosť spôsobená nesprávnou inštaláciou, opravou alebo údržbou;
 - e) poškodenie, ku ktorému došlo užívaním zariadení v rozpore s návodom od výrobcu alebo účelom pre ktorý je zariadenie určené,

vrátane použitia výrobcom neschválených doplnkov;

- f) poškodenie príslušenstvo zariadenia, napr. nabíjačka batérií, slúchadlá, káble, montážne prvky, handsfree sady a pod;
- g) nefunkčnosť zariadenia spôsobená chybnou inštaláciou softvéru či chybami v software;
- h) nefunkčnosť zariadenia, ktorá nastala počas manipulácie s ohňom, úderom blesku, zemetrasením, výbuchom, víchricou či povodní;
- i) nefunkčnosť zariadenia, ktoré vzniknuté prepravou zariadenia do servisu vr. rizika spojeného priamo alebo nepriamo s prepravou nefunkčného zariadenia;
- j) nefunkčnosť zariadení, ktorá je spôsobená skrytú vadou, za ktorú zodpovedá výrobca, a v súvislosti s tým sťahuje zariadení plošne z trhu, popr. zvoláva zariadenie na opravu;
- k) bežná údržba, čistenie, nastavenie, prehliadka alebo úprava zariadení vrátane nákladov na opravy zariadení, ku ktorého poškodeniu došlo niektorú z týchto činností;
- l) spotrebný materiál ako žiarovky, batérie, akumulátory, tesnenia, káble a pod.;
- m) opravy mimo servis určený asistenčnou centrálou;
- n) udalosti spojené s odcudzením alebo stratou zariadení;
- o) udalosti vzniknuté v súvislosti s výrobnou závadou zariadenia;
- p) udalosti, ktoré vznikli v súvislosti so škodou spôsobenou samotným zariadením (následná škoda);
- q) opravy a úkony odporúčané servisom, ktorý vykonával opravu zariadení (servis vždy určuje asistenčná centrála) po predchádzajúcej poistnej udalosti, ktorých vykonanie nebolo oprávnenou osobou zaistené, a preto opakovane požaduje poistné plnenie rovnakej alebo obdobnej povahy;
- r) odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo

nepovolenými zásahmi zavinenými konaním poisteného (napr. oprava svojpomocne).