

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE ZNEUŽITIA KARTY A OSOBNÝCH VECÍ KOMPLET

ČLÁNOK 1 DEFINÍCIE POJMOV PRE ÚČELY NÁŠHO POISTENIA

Elektronika - mobilný telefón vrátane jeho obalu a ochrany displeja, tablet, notebook, fotoaparát, videokamera, čítačka, MP3 a MP4 prehrávač, power banka, flash disk USB, externý hard disk, pamäťová karta, adaptér na pripojenie do internetovej siete (wifi dongle), slúchadlá, kalkulačka, hodinky typu smart watch.

Finančná strata – finančná ujma, ktorú poistený utrpí v dôsledku náhodnej udalosti bližšie určenej v týchto poistných podmienkach.

Karta – akákoľvek kreditná alebo debetná platobná karta vydaná mBank, ktorej držiteľom je poistený, alebo osoba, ktorá je disponentom k účtu poisteného.

Náhodná udalosť – udalosť, pri ktorej nie je isté, či v čase trvania poistenia vôbec nastane alebo nie je známy čas jej vzniku. Náhodnou udalosťou nie je najmä udalosť, o ktorej poistený v dobe vzniku poistenia vie, že už nastala, ani udalosť úmyselne spôsobená poisteným, prípadne inou osobou z jeho podnetu alebo s jeho vedomím.

Odcudzenie – odcudzením sa rozumie:

- **Vrecková krádež** – neoprávnené zmocnenie sa poistenej veci, ktorú má poistený na sebe alebo pri sebe.
- **Krádež uzamknutej veci alebo krádež vlámaním** – neoprávnené zmocnenie sa poistenej veci, ktorá je uzamknutá alebo sa nachádza v uzamknutom alebo uzavretom priestore, s cieľom prisvojiť si ju.
 - Vec musí byť odcudzená nedovoleným a preukázateľným prekonaním prekážky s použitím sily.
 - Jedná sa hlavne o krádež veci uloženej:
 - v dome, byte, hotelovej izbe, murovanom rekreačnom objekte, obytnom automobile alebo obytnom prívese;
 - v odkladacej skrinke športového centra alebo obchodného centra;
 - v batožinovom priestore motorového vozidla s pevnou strechou.
- **Lúpež** – neoprávnené zmocnenie sa poistenej veci s použitím násillia proti poistenému alebo pod hrozbou bezprostredného násillia v úmysle zmocniť sa poistenej veci, ktorú mal poistený na sebe alebo pri sebe.

Oprávnená osoba – poistený, ktorému v prípade poistnej udalosti vznikne právo na poistné plnenie.

Osoba blízka – príbuzný poisteného v priamom rade, súrodenci, manžel/manželka poisteného, iné osoby v rodinnom alebo obdobnom vzťahu (napr. osoba žijúca v spoločnej domácnosti) k poistenému.

Osobné a služobné veci – taška, peňaženka, kľúče, osobné doklady, okuliare, lieky a zdravotnícke pomôcky, elektronika, hodinky, šperky, kozmetika, písacie potreby, vreckové a multifunkčné nože. Osobné veci musia byť vo vlastníctve poisteného, služobné veci musia byť zverené poistenému zamestnávateľom.

Phishing – podvodný alebo nelegálny spôsob získania súkromných informácií alebo osobných údajov (napr. užívateľské mená, heslá, rodné čísla alebo dátumy narodenia, čísla platobných kariet a ich bezpečnostné prvky, čísla bankových účtov, neverejné údaje o osobe a pod.) pomocou falošného vystupovania v úlohe dôveryhodnej autority, napr. prostredníctvom SMS správ, telefonických rozhovorov, e-mailových správ a pod., s cieľom získania výhody alebo poškodenia poisteného (napr. získať prístup k finančným prostriedkom poisteného alebo k jeho súkromným dátam a údajom).

Platobné poukážky – stravné lístky a poukážky na voľný čas, v listinnej i elektronickej podobe, ktoré majú nominálnu hodnotu a možno ich využiť na úhradu jedla alebo čerpanie služieb spojených s kultúrou, relaxom, športovými aktivitami, cestovaním, zdravotnou starostlivosťou či vzdelávaním.

Poistený – fyzická osoba staršia ako 18 rokov, na ktorú sa poistenie vzťahuje a ktorá je zároveň majiteľom účtu vedenom v mBank S.A..

Poistná doba – doba, na ktorú je dojednané poistenie a počas ktorej je poskytovaná poistná ochrana.

Poistná udalosť – náhodná udalosť, ku ktorej dôjde počas poistnej doby, s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovne poskytnúť poistné plnenie. Limit počtu poistných udalostí je stanovený v poistnej zmluve.

Poistné obdobie – časové obdobie, za ktoré je platené poistné.

Poistné plnenie (ďalej aj plnenie) – suma, ktorá je podľa týchto poistných podmienok a uzatvorenej poistnej zmluvy vyplatená poistenému, ak nastane poistná udalosť.

Poistník (ďalej tiež mBank) – mBank S.A., pobočka zahraničnej banky, ktorá s poisťovňou uzatvorila poistnú zmluvu.

Poisťovňa – BNP Paribas Cardif Poisťovňa, a. s., ako poisťovateľ.

Prostriedok diaľkovej komunikácie - prostriedok, ktorý bez súčasného fyzického kontaktu medzi poisťovateľom a poisteným možno použiť za účelom uzatvorenia, zmeny alebo ukončenia poistenia, najmä internet, elektronická pošta, telefón, fax, adresný list, ponukový katalóg.

Škodová udalosť – udalosť, z ktorej vznikla poistenému škoda a ktorá by mohla byť dôvodom na vznik práva na poistné plnenie.

Zneužitie – neoprávnené nakladanie s predmetom poistenia.

ČLÁNOK 2 POISTNÁ ZMLUVA, VZNIK, ZAČIATOK, ZMENY A ÚČINNOSŤ POISTENIA

- 2.1 **Poistná zmluva** sa uzatvára v **písomnej forme**. Neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy sú tieto **poistné podmienky**.
- 2.2 Ak je obsah poistnej zmluvy a poistných podmienok v rozpore, **prednosť má znenie poistnej zmluvy**.
- 2.3 Začiatok jednotlivého poistenia je od 00.00 hod. nasledujúceho dňa po vzniku poistenia. Za vznik poistenia sa považuje podpísanie Prihlášky k poisteniu alebo vyjadrenie súhlasu s poistením dohodnutým v poistnej zmluve prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Vyjadrenie súhlasu je elektronicky zaznamenaná jasná a kladná odpoveď osoby, ktorá uzatvára poistenie.
- 2.4 Koniec poistenia je stanovený na 24.00 hod. dňa, v ktorom zaniká poistenie podľa poistnej zmluvy alebo týchto poistných podmienok, ak nie je v poistnej zmluve stanovené inak.
- 2.5 Poistné obdobie je mesačné.
- 2.6 Ak poistná zmluva umožňuje zmeny v rozsahu poistenia, účinnosť takejto zmeny nastáva vo vzájomne dohodnutý deň, najskôr však od 00.00 hod. nasledujúceho dňa po uzatvorení dohody o takejto zmene.

ČLÁNOK 3 ROZSAH POISTNÉHO KRYTIA A LIMITY, ÚZEMNÁ PLATNOSŤ

- 3.1 V rámci **poistenia** získavate poistné krytie s nižšie uvedenými limitmi poistného plnenia:

Poistné riziko		Súhrnný limit na jednu udalosť	
Zneužitie karty		1 500 EUR	
Zneužitie elektronických platieb		1 500 EUR	
Nútený výber z účtu		1 500 EUR	
Odcudzenie hotovosti		80 EUR	
Súhrnný limit		1 500 EUR	
Položky		Odcudzenie (limit na položku)	Strata (limit na položku)
Odcudzenie a strata osobných a služobných vecí, zneužitie SIM karty	Elektronika, šperky, hodinky	100% obstarávacej ceny novej veci, max. však do výšky ceny odcudzenej veci	50% obstarávacej ceny novej veci, max. však do výšky 50% ceny stratenej veci a max. 200 EUR
	Ostatné veci	100% obstarávacej ceny novej veci, max. však do výšky ceny odcudzenej veci	100% obstarávacej ceny novej veci, max. však do výšky ceny stratenej veci

Nákup na internete	EU, Austrália, Island, Izrael, Japonsko, Kanada, Nórsko, Nový Zéland, Švajčiarsko, USA, Spojené kráľovstvo Veľkej Británie a Severného Írska	1 500 EUR
	Ostatné štáty	200 EUR
	Nákup použitého tovaru	200 EUR

- 3.2 **Detailné informácie** o jednotlivých druhoch poistenia nájdete v článku 7.
- 3.3 **Územná platnosť poistenia nie je obmedzená**, pokiaľ nie je uvedené v poistnej zmluve alebo v týchto poistných podmienkach inak.
- 3.4 Súhrnný limit poistného plnenia pre odcudzenie a stratu osobných a služobných vecí a zneužitia SIM karty je na jednu poistnú udalosť vo výške 1 500 EUR.
- 3.5 Celkové poistné plnenie môže byť poskytnuté najviac za 2 poistné udalosti za kalendárny rok dohromady.
- 3.6 V prípade straty elektroniky, hodínok, šperkov, je limit poistného plnenia pre jednotlivú vec 50% z obstarávacej ceny novej veci. Súčasne však platí, že poistné plnenie bude vyplatené max. do výšky 50% obstarávacej ceny stratenej veci, a to v maximálnej hodnote 200 EUR.
- 3.7 V ostatných prípadoch straty alebo odcudzenia vecí je limitom poistného plnenia pre jednotlivú vec obstarávacia cena novej veci. Súčasne však platí, že poistné plnenie bude vyplatené max. vo výške obstarávacej ceny stratenej alebo odcudzenej veci.

ČLÁNOK 4 POISTNÁ UDALOSŤ

- 4.1 **Poistnou udalosťou** sa rozumejú všetky alebo niektoré udalosti uvedené v článku 7 týchto poistných podmienok.
- 4.2 **Oznámenie škodovej udalosti** poisteným sa považuje za uplatnenie práva na poistné plnenie.
- 4.3 Ak má poisťovňa **pochybnosti**, musí poistený preukázať, že k poistnej udalosti došlo v deklarovanom rozsahu.
- 4.4 **Vznik a rozsah škodovej udalosti** sa preukazuje najmä predložením dokladov, ktoré poisťovňa požadovala (množstvo a typy dokladov sa môžu v priebehu vyšetrovania meniť).
- 4.5 **Doklady** musia byť vystavené podľa slovenského práva. Doklady, ktoré nie sú vystavené podľa slovenského práva, uzná poisťovňa ako preukazujúce vznik poistnej udalosti, ak z ich obsahu nesporne vyplýva, že poistná udalosť skutočne nastala. Ak nie sú doklady preukazujúce vznik poistnej udalosti predložené podľa slovenského práva a poisťovňa ich neuzná ako preukazujúce vznik poistnej udalosti, má sa za to, že poistná udalosť nenastala. 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 poisťovňa požiada. V takom prípade poisťovňa uhradí nevyhnutné náklady spojené s vyhotovením prekladu ako súčasť poistného plnenia v rámci stanoveného limitu.
- 4.6 **Vznik a doba posudzovania škodovej udalosti** nemá vplyv na povinnosť mBank platiť poistné.
- 4.7 **Poisťovňa si vyhradzuje právo** vykonávať ďalšie vyšetrovanie a požadovať aj iné doklady, ktoré považuje za potrebné na zistenie, či vznikol nárok na poistné plnenie a na určenie jeho výšky.
- 4.8 **Individuálny postup** v prípade škodovej udalosti z jednotlivých poistení nájdete v článku 7 týchto podmienok.

ČLÁNOK 5 POISTNÉ PLNENIE

- 5.1 **Podrobný popis poistného plnenia** k jednotlivým druhom poistenia nájdete v článku 7 týchto poistných podmienok.
- 5.2 Plní sa do **limitu poistného plnenia**.
- 5.3 **Limit poistného plnenia** je uvedený v poistnej zmluve, ako aj v článku 3 týchto poistných podmienok.
- 5.4 **Poistné plnenie** je splatné do **15-tich** dní odo dňa skončenia vyšetrovania. Šetrenie je skončené, keď poisťovňa oznámi jeho výsledky poistenému.
- 5.5 **Peňažné poistné plnenie** sa vypláca v EUR bezhotovostným prevodom na bankový účet poisteného.

- 5.6 **Poisťovňa** je oprávnená poistné plnenie znížiť alebo neposkytnúť, ak nedbanlivosť poisteného, požitie alkoholu alebo aplikácia návykových látok (prípadne prípravkov obsahujúcich návykové látky), mali podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti, jej priebeh alebo zväčšenie rozsahu poistnej udalosti.
- 5.7 **Poisťovňa** je oprávnená poistné plnenie znížiť, ak malo porušenie povinností poisteného podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu poistnej udalosti, podľa toho, aký vplyv mali tieto skutočnosti na vznik poistnej udalosti a rozsah povinnosti plniť.
- 5.8 Ak poistený po poistnej udalosti zistí, že vec, za ktorej odcudzenie poskytla poisťovňa poistné plnenie, **bola nájdená**, oznámi to poisťovni bez zbytočného odkladu. Vlastnícke právo k poistenej nájdenej veci na poisťovňu neprechádza, ale poisťovňa má právo na vrátenie poistného plnenia, ktoré poskytla. Poistený si však môže odpočítať náklady účelne vynaložené na odstránenie chýb vzniknutých v čase, keď bol zbavený možnosti s vecou nakladať. Vec sa za nájdenú nepovažuje, ak bola poškodená do takej miery, že ako taká zanikla, alebo ju možno opraviť len s neprimeranými nákladmi.
- 5.9 V prípade ak dôjde k náhrade finančnej straty vzniknutej poistenému zo strany tretej osoby alebo poisťovňou z iného poistenia, potom:
- a) poisťovňa poistné plnenie neposkytne alebo
 - b) ak poisťovňa už poskytla poistné plnenie, je poistený povinný takéto poistné plnenie alebo jeho časť rovnajúcu sa nákladom uhradeným treťou osobou alebo z iného poistenia vrátiť poisťovni.
- 5.10 **Poisťovňa je oprávnená** poistné plnenie **odmietnuť**, ak poistený pri uplatňovaní si práva na poistné plnenie uvedie vedome nepravdivé alebo účelovo skreslené údaje týkajúce sa vzniku udalosti alebo jej rozsahu, alebo podstatné údaje o takejto udalosti zamlčí.

ČLÁNOK 6 VŠEOBECNÉ VÝLUKY Z POISTNÉHO PLNENIA

- 6.1 Poisťovňa nemá povinnosť poskytnúť poistné plnenie v prípade škodovej udalosti vzniknutej v súvislosti s:
- a) občianskymi vojnami alebo akciami vojenského charakteru,
 - b) atómovými výbuchmi, únikmi radiácie,
 - c) vyššou mocou,
 - d) aktívnou účasťou na nepokojoch, teroristických akciách a sabotážach,
 - e) protiprávnym alebo podvodným konaním poisteného,
 - f) neoznámením škodovej udalosti (hlavne odcudzenia) príslušným orgánom alebo nedoložením potvrdenia, že k oznámeniu došlo,
 - g) úmyselným konaním poisteného.
- 6.2 **Špeciálne výluky z poistenia**, ktoré sa týkajú jednotlivých druhov poistenia, sú uvedené v článku 7 týchto poistných podmienok.

ČLÁNOK 7 DRUHY POISTENIA

- 7.1 **Poistenie zneužitia karty**
- a) **Poistná udalosť**
 - Odcudzenie alebo strata karty a ďalej zneužitie karty, pokiaľ k nemu došlo v dôsledku odcudzenia alebo straty karty vrátane zneužitia s použitím PIN kódu alebo zneužitia pri internetovej transakcii. K zneužitiu musí prísť v dôsledku odcudzenia alebo straty karty. Poistenie kryje zneužitie, ku ktorému došlo po odcudzení alebo strate karty v dobe max. 120 hodín pred nahlásením odcudzenia alebo straty karty banke a požiadanim o jej zablokovanie do okamihu, kedy banka preberá zodpovednosť za prípadné zneužitie karty.
 - b) **Poistné plnenie**
 - Poistné plnenie bude poskytnuté vo výške vzniknutej škody, maximálne však do výšky poistného limitu, vrátane poplatkov spojených s blokáciou a vydaním novej karty a vrátane poplatku za poskytnutie náhradnej hotovosti v zahraničí (tzv. Emergency Cash) alebo za vydanie novej karty v zahraničí (tzv. Emergency Card). Poisťovňa poskytne náhradu poplatkov podľa tohto odseku vždy (v prípade každej straty alebo odcudzenia karty) bez ohľadu na to, či dôjde k zneužitiu karty.

- Poistné plnenie pre neoprávnené kartové operácie bez autorizácie, vrátane internetových transakcií, je pre všetky varianty vo výške spoluúčasti klienta banky stanovenej zákonom č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
 - Poistné plnenie pre neoprávnené kartové operácie s autorizáciou (s použitím PIN alebo pomocou overenia 3D secure) je pre jednotlivé varianty obmedzené limitom poistného plnenia.
- c) **Špeciálne povinnosti poisteného**
- Bezodkladne potom, ako sa dozvie o odcudzení, strate alebo akejkoľvek neoprávnenej manipulácii s kartou alebo jej ochrannými prvkami oznámiť túto skutočnosť mBank a požiadať ju o zablokovanie karty.
 - Bezodkladne oznámiť odcudzenie karty polícii alebo príslušnému orgánu v zahraničí.
 - Neoprávnené transakcie reklamovať v banke a predložiť poisťovni výsledok reklamačného konania.
- d) **Špeciálne výluky z poistenia** – poistenie sa nevzťahuje na nasledujúce prípady zneužitia karty:
- pokiaľ došlo k zneužitiu pred tým, ako si kartu poistený prevzal,
 - zneužitie bez toho, aby bola karta fyzicky predložená, to však neplatí v prípade internetových transakcií,
 - neoprávnené platby v dôsledku zlyhania IT systému spoločnosti, ktorá prevádzkuje platobnú aplikáciu (napr. hackerstvo, počítačový vírus),
 - zneužitie, ku ktorému došlo v súvislosti alebo v dôsledku neskorého oznámenia odcudzenia alebo straty karty mBank.

7.2 Poistenie elektronických platieb

- a) **Poistná udalosť** – zneužitie elektronickej platby, ktorým sa rozumie najmä:
- zneužitie elektronických platieb (platby vykonané cez mobilný telefón, tablet), zneužitie plastovej karty (bez toho, aby došlo k jej odcudzeniu alebo strate) alebo virtuálnej karty alebo elektronickej peňaženky (NFC a všetky oficiálne aplikácie banky);
 - zneužitie internetového a mobilného bankovníctva mBank;
 - neoprávnené platby realizované v dôsledku phishingu.
- b) **Poistné plnenie**
- Poistné plnenie bude poskytnuté vo výške neoprávnených transakcií a s tým spojených bankových poplatkov, maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.
- c) **Špeciálne povinnosti poisteného**
- Bezodkladne oznámiť zneužitie elektronickej platby banke a zamedziť ďalšiemu zneužitiu (napr. zablokovať kartu alebo prístupové údaje k internetovému a mobilnému bankovníctvu a pod).
 - Predložiť poisťovni policajný protokol (trestné oznámenie).
 - Neoprávnené transakcie reklamovať v banke a predložiť poisťovni výsledok reklamačného konania.
- d) **Špeciálne výluky z poistenia**
- Poisťovateľ nie je povinný plniť z udalostí, ku ktorým dôjde v súvislosti alebo v dôsledku zlyhania IT systému spoločnosti prevádzkujúcej platobné aplikácie (napr. hackerstvo, počítačové vírusy).

7.3 Poistenie núteného výberu z účtu

- a) **Poistná udalosť**
- Odcudzenie hotovosti pri násilnom prepadnutí alebo nútený výber z účtu poisteného, vedeného v mBank, ktorý poistený vykonal pod hrozbou fyzického násillia jemu alebo jeho blízkej osobe.
- b) **Poistné plnenie**
- Poisťovňa poskytne poistné plnenie výhradne v prípade, že k odcudzeniu došlo pri výbere z bankomatu alebo najneskôr do 12 hodín od výberu.
 - Poisťovňa poskytne poistné plnenie vo výške odcudzenej hotovosti, maximálne však do výšky limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.
- c) **Špeciálne povinnosti poisteného**
- Predložiť poisťovni policajný protokol (trestné oznámenie).
- d) **Špeciálne výluky z poistenia**
- Poistenie sa nevzťahuje na udalosti, pokiaľ bol výber hotovosti uskutočnený inou kartou ako tou, na ktorú sa vzťahuje poistenie.

7.4 Poistenie odcudzenia hotovosti

- a) **Poistná udalosť**
- Poistnou udalosťou je odcudzenie hotovosti alebo platobných poukázok.

b) Poistné plnenie

- Poistovňa poskytne poistné plnenie vo výške odcudzenej hotovosti alebo nominálnej hodnoty peňažných poukázok do výšky limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.

c) Špeciálne povinnosti poisteného

- Predložiť poisťovni policajný protokol (trestné oznámenie).

7.5 Poistenie nákupu prostredníctvom internetu

a) Poistná udalosť

- Finančná strata poisteného, ktorá vznikla v súvislosti s:
 - nedodaním objednaného tovaru, služby;
 - neúplným dodaním tovaru;
 - dodaním vadného, poškodeného alebo iného tovaru;pokiaľ bola objednávka uskutočnená prostredníctvom internetu.
Poistený je ďalej uvedený ako „kupujúci“.
Predávajúcim sa rozumie aj poskytovateľ služby alebo sprostredkovateľ predaja, pokiaľ jeho činnosťou alebo nečinnosťou došlo ku vzniku škodovej udalosti a je u neho možné uplatniť si reklamáciu.
- Poistenie sa vzťahuje len na tovar a objednávky:
 - ktorých cena bola poisteným ako kupujúcim preukázateľne uhradená;
 - ak hodnota objednávky bola vyššia ako 20 EUR zahŕňajúc aj uplatnenie prípadných zliav alebo zľavových kupónov, ako aj nákladov na dopravu.
- Poistenie sa vzťahuje výhradne na finančnú stratu spôsobenú:
 - doručením vadného, poškodeného, neúplného alebo odlišného tovaru od objednaného tovaru, a to 30 dní po ukončení reklamačného konania;
 - nedoručením objednaného tovaru vôbec, pričom tovar je považovaný za nedoručený:
 - v prípade objednávky od podnikateľa 30 dní po ukončení reklamačného konania, ak naďalej pretrváva dôvod na reklamáciu alebo márne uplynutie 60-tich dní od začatia reklamačného konania,
 - v prípade objednávky od fyzickej osoby alebo v prípade kúpy použitého tovaru 30 dní po ukončení reklamačného konania;
 - nevrátením uhradenej čiastky za stornovaný alebo vrátený tovar, a to 30 dní po ukončení reklamačného konania;
 - neposkytnutím objednanej alebo zaplatenej služby, a to 30 dní po ukončení reklamačného konania.
- Tovar sa považuje za doručený, ak bol doručený poistenému v dohodnutom termíne. Dohodnutým termínom sa rozumie posledný termín doručenia objednaného tovaru predávajúcim, ktorý kupujúci odsúhlasil.

b) Reklamačné konanie

- Reklamačné konanie je považované za začaté v momente, keď poistený preukázateľne skontaktuje zodpovednú osobu podľa reklamačného poriadku internetového obchodu, resp. predávajúceho so žiadosťou o dodanie tovaru alebo vyriešenie spornej situácie.
- Reklamačné konanie je považované za ukončené v prípade, keď predávajúci, ani napriek preukázateľnej snahe poisteného, neposkytol nový termín doručenia, objednávku nesplnil, neposkytol poistenému alternatívu objednaného tovaru, služby alebo práva na plnenie ako náhradu za poškodený tovar, neposkytnutú službu alebo právo na plnenie. Ďalej sa reklamačné konanie považuje za ukončené v prípade, ak predávajúci ukončil svoju činnosť, potvrdil nedoručenie, bolo voči nemu začaté konkurzné konanie (alebo obdobné konanie týkajúce sa úpadku predávajúceho) alebo nedošlo ku kompenzácii poisteného.
- Poistený je povinný postupovať podľa reklamačného poriadku a pokynov zodpovednej osoby internetového obchodu alebo predávajúceho.

c) Poistné plnenie

- **Nedodanie tovaru alebo služby, neúplné dodanie tovaru, dodanie iného tovaru**
 - V prípade, ak sa poistenému nepodarí úspešne vyriešiť reklamáciu v lehotách uvedených v bode a) tohto článku, poskytne poisťovňa oprávnenej osobe náhradu finančnej straty vo výške vzniknutej škody, maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.

- Za jednu udalosť sa považuje finančná strata vzniknutá v súvislosti s jednou objednávkou (bez ohľadu na množstvo nedodaného alebo chybné dodaného tovaru z jednej objednávky).
 - Podmienkou vzniku nároku na poistné plnenie je začatie reklamačného konania.
 - **Doručenie vadného alebo poškodeného tovaru**
 - V prípade, ak sa poistenému nepodarí úspešne vyriešiť reklamáciu v lehotách uvedených v bode a) tohto článku, poskytne poisťovňa podľa povahy veci a následnej dohody s poisteným oprávnenej osobe nasledujúce poistné plnenie:
 - Náhrada nákladov na opravu tovaru vynaložených poisteným – maximálne do výšky obstarávacej ceny vadného alebo poškodeného tovaru (vrátane DPH a nákladov na dopravu), maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.
 - Ak oprava nie je možná alebo efektívna – z dôvodu zničenia tovaru alebo ak by náklady na opravu prevýšili obstarávaciu cenu tovaru (vrátane DPH a nákladov na dopravu), poskytne poisťovňa poistné plnenie vo výške obstarávacej ceny vadného alebo poškodeného tovaru (vrátane DPH a nákladov na dopravu).
 - Podmienkou vzniku nároku na poistné plnenie je začatie reklamačného konania.
 - d) **Špeciálne povinnosti poisteného**
 - Aktívne a preukázateľne sa podieľať na vyriešení vzniknutej situácie. Za aktívne podieľanie sa považuje kontaktovanie predajcu alebo prevádzkovateľa internetového obchodu podľa reklamačného poriadku, postupovanie podľa reklamačného poriadku, nezdržovanie vyriešenia spornej situácie, komunikácia so zodpovednou osobou. Poistený je povinný komunikáciu a svoje kroky doložiť – napr. e-mailovou alebo písomnou komunikáciou.
 - V rámci vyšetrovania škodovej udalosti odovzdať všetku komunikáciu s predávajúcim a prevádzkovateľom internetového obchodu poisťovni a predložiť všetky doklady súvisiace s objednávkou.
 - Poisťovni ihneď oznámiť, že došlo zo strany poisteného k odstúpeniu od kúpnej zmluvy, alebo došlo k vráteniu obstarávacej ceny, poskytnutiu zľavy z obstarávacej ceny alebo k poskytnutiu finančnej kompenzácie zo strany predávajúceho alebo prevádzkovateľa internetového obchodu alebo zo strany dopravcu. Pokiaľ došlo k poskytnutiu poistného plnenia a následne došlo k poskytnutiu kompenzácie (ako je spomenuté v prvej vete), je poistený povinný vrátiť poisťovni poistné plnenie, pretože ide o bezdôvodné obohatenie.
 - Predložiť poisťovni policajný protokol (trestné oznámenie) pri škodovej udalosti, ktorá napĺňa znaky trestného činu, prečinu alebo priestupku (napr. podvod).
 - e) **Špeciálne výluky z poistenia**
 - Poistenému nevznikne nárok na poistné plnenie, ak svojim konaním zapríčiní negatívny výsledok reklamačného konania.
 - Poistenie sa nevzťahuje na:
 - cenné papiere, kryptomeny a meny,
 - potravinársky a rýchlo sa kaziaci tovar,
 - zbrane všetkého druhu, výbušniny, alkohol, návykové látky, pornografia a akýkoľvek tovar, ktorého nákup či držba je v rozpore s dobrými mravmi alebo je zakázaná všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky,
 - tovar slúžiaci k akejkoľvek zárobkovej činnosti.
 - Poistenie nákupu na internete sa ďalej nevzťahuje na finančnú stratu poisteného spôsobenú:
 - z dôvodu nespokojnosti poisteného s kvalitou poskytnutej služby,
 - v dôsledku vyššej moci,
 - nevyužitím služby, ak toto nevyužitie bolo spôsobené konaním poisteného,
 - nepriaznivým výsledkom reklamačného konania spôsobeného konaním poisteného.
- 7.6 **Poistenie odcudzenia a straty osobných a služobných vecí**
- a) **Poistná udalosť**
 - Odcudzenie alebo strata osobných a služobných vecí, ku ktorým dôjde počas trvania poistenia.
 - b) **Poistné plnenie**
 - Poisťovňa poskytne plnenie vo výške nákladov na zaobstaranie nových vecí alebo vo výške, za ktorú poistený zodpovedá za škodu voči jeho zamestnávateľovi a zamestnávateľ si uplatňuje voči zamestnancovi náhradu škody, maximálne do limitov uvedených v článku 3 poistných podmienok.

- Nárok na plnenie pri strate alebo odcudzení osobných a služobných vecí vznikne len pri splnení nasledujúcich podmienok:
 - Elektronika nesmie byť v čase poistnej udalosti staršia ako 3 roky.
 - Znovu obstarávaná osobná a služobná vec musí byť totožná alebo podobná čo do rozsahu funkčnosti, ceny a kvality (parametrov) ako odcudzená alebo stratená vec. Ak nie je možné túto podmienku splniť, má poistený možnosť znovu si zaobstarať novú vec, ktorá je čo do rozsahu funkčnosti, kvality a ceny vyššieho štandardu s tým, že v takom prípade je poistné plnenie obmedzené obstarávacou cenou odcudzenej alebo stratenej veci a limitom poistného plnenia uvedeným v článku 3 poistných podmienok. Podmienkou pre úspešné uplatnenie nároku je doloženie pôvodného dokladu o nadobudnutí poistnej veci a dokladu o nadobudnutí novej veci.
 - V prípade, ak poistená vec plní funkciu aj iných elektronických zariadení, považuje sa za vec, ktorá zodpovedá svojmu primárnemu účelu.
 - V prípade odcudzenia alebo straty osobných dokladov poskytne poisťovňa poistenému poistné plnenie vo výške nákladov nevyhnutných na ich opätovné vyhotovenie, vrátane príspevku na vedľajšie náklady spojené so zaobstaraním nových osobných dokladov v paušálnej výške 20 EUR (napr. náklady na dopravu, komunikáciu a/alebo administratívne náklady).
 - V prípade straty alebo odcudzenia kľúčov poskytne poisťovňa poistenému poistné plnenie vo výške nevyhnutných nákladov vynaložených poisteným na zhotovenie nových kľúčov, otvorenie zamknutých dverí, montáž a inštaláciu nového zámku či vložky.
 - Poisťovňa poskytne poistné plnenie vždy maximálne do limitov uvedených v článku 3 poistných podmienok.
- c) **Špeciálne povinnosti poisteného**
- Odcudzenie osobných alebo služobných vecí ihneď ohlásiť polícii alebo príslušnému orgánu v zahraničí.
 - Stratu alebo odcudzenie služobných vecí ihneď oznámiť svojmu zamestnávateľovi.
 - V prípade odcudzenia alebo straty mobilného telefónu alebo tabletu bezodkladne vykonať blokáciu SIM karty.
- d) **Špeciálne výluky z poistenia**
- Predmetom poistenia nie je zodpovednosť poisteného ako zamestnanca za inú škodu, ako za škodu na stratenej alebo odcudzenej veci (napr. zodpovednosť za dáta alebo údaje uložené v stratenej alebo odcudzenej veci, následné škody).

7.7 Poistenie zneužitia SIM karty

a) Poistná udalosť

- Neoprávnené uskutočnené telefonické hovory, odoslané správy a ďalšie poskytnuté služby mobilného operátora vykonané s využitím SIM karty odcudzeného alebo strateného mobilného telefónu alebo tabletu.

b) Poistné plnenie

- Poisťovňa poskytne plnenie vo výške vzniknutej škody, a to vo výške ceny služieb mobilného operátora odobratých prostredníctvom strateného alebo odcudzeného mobilného telefónu alebo tabletu a SIM karty v nich umiestnenej a nákladov na blokáciu SIM karty a s obstaraním podrobného výpisu služieb, ktoré je poistený povinný uhradiť poskytovateľovi služieb, maximálne do limitu uvedeného v článku 3 poistných podmienok.
- Plnenie bude vyplatené, ak k čerpaniu elektronických služieb došlo po odcudzení alebo strate mobilného telefónu alebo tabletu, maximálne však 120 hodín pred nahlásením odcudzenia alebo straty mobilného telefónu alebo tabletu a požiadaním o blokáciu SIM karty.

c) Špeciálne povinnosti poisteného

- V prípade odcudzenia alebo straty mobilného telefónu alebo tabletu so SIM kartou je poistený povinný:
 - ihneď vykonať u operátora blokáciu SIM karty umiestnenej v odcudzenom alebo stratenom mobilnom telefóne alebo tablete;
 - nahlásiť odcudzenie mobilného telefónu alebo tabletu polícii alebo príslušnému orgánu v zahraničí.

d) Špeciálne výluky z poistenia

- Poistenie sa nevzťahuje na zneužitie SIM karty, ak nedošlo k jej blokácii.

- Poistenie sa nevzťahuje na neoprávnené platby vinou zlyhania IT systému spoločnosti prevádzkujúcej platobnú aplikáciu (napr. hackerstvo, počítačový vírus).

ČLÁNOK 8 POISTNÉ

- 8.1 **Výška a splatnosť poistného** je určená v poistnej zmluve.
- 8.2 Poistné je povinná hrať mBank.
- 8.3 Poistné sa platí **mesačne**.
- 8.4 Poistovňa má právo na poistné **po celý čas trvania poistenia a za každé dohodnuté poistenie**. Ak zanikne poistenie v dôsledku poistnej udalosti, patrí poisťovni poistné do konca poistného obdobia, v ktorom poistná udalosť nastala.

ČLÁNOK 9 ZÁNİK POISTENIA

- 9.1 **Poistenie zaniká:**
- a) dňom smrti poisteného,
 - b) pre nezaplatenie poistného,
 - c) výpoveďou ku koncu poistného obdobia; výpoveď sa musí podať aspoň šesť týždňov pred jeho uplynutím,
 - d) odstúpením od poistnej zmluvy podľa § 802 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník,
 - e) odmietnutím plnenia z dôvodu uvedeného v článku 5, bod 5.9 VPP,
 - f) momentom zistenia podvodného konania poisteného,
 - g) dňom zrušenia účtu poisteného vedeného v mBank, z ktorého sú hradené poplatky za poistenie.
- 9.2 **Poistenie zaniká v dôsledku tej skutočnosti, ktorá nastane ako prvá.**
- 9.3 **Poisťovňa má právo na poistné za dobu do zániku poistenia.**

ČLÁNOK 10 POVINNOSTI POISTENÉHO

- 10.1 **Záujemca o poistenie je povinný** pravdivo a úplne odpovedať na všetky písomné otázky poisťovne týkajúce sa dojednávaneho poistenia.
- 10.2 **Poistený je povinný najmä:**
- a) pravdivo a úplne odpovedať na všetky písomné otázky poisťovne,
 - b) počínať si v súlade so zvyklosťami súkromného života, aby predchádzal vzniku vlastnej alebo cudzej neodôvodnenej ujmy, ktorá by mohla byť poistnou udalosťou. Ak už nastala škodová udalosť, je poistený povinný urobiť opatrenia smerujúce k tomu, aby vzniknutá ujma nenarastala,
 - c) plniť ďalšie povinnosti, ktoré sú uvedené v článku 7 týchto podmienok.
- 10.3 **V prípade škodovej udalosti je poistený povinný:**
- a) bez zbytočného odkladu kontaktovať poisťovňu, oznámiť jej vznik škodovej udalosti a poskytnúť jej vyplnený formulár *Oznámenie o škodovej udalosti*. Ďalej je povinný poskytnúť poisťovni prvotné požadované doklady, ktoré sú potrebné na posúdenie vzniku nároku na poistné plnenie. Presný výpočet dokladov je uvedený v *Oznámení o škodovej udalosti* alebo sa ho poistený dozvie od poisťovne,
 - b) zabezpečiť riadne a preukazné zdokumentovanie škodovej udalosti, s ktorou je spojená požiadavka na poistné plnenie,
 - c) postupovať v súlade s pokynmi poisťovne,
 - d) v oznámení o škodovej udalosti podať úplné, pravdivé a celistvé vysvetlenie o vzniku a rozsahu škodovej udalosti a o akomkoľvek viacnásobnom poistení,
 - e) bez zbytočného odkladu oznámiť škodovú udalosť, ktorá napĺňa znaky trestného činu, prečinu alebo priestupku polícii alebo inému príslušnému orgánu,
 - f) poskytnúť poisťovni súčinnosť pri vyšetrowaní škodovej udalosti,
 - g) zabezpečiť voči inému práva, ktoré na poisťovňu prechádzajú, najmä právo na náhradu škody, postih a na vysporiadanie, prípadne iné obdobné práva, aby nedošlo k premlčaniu alebo zániku práva na náhradu škody,
 - h) bez zbytočného odkladu oznámiť poisťovni, že bol nájdený predmet poistenia, nezvestný v súvislosti s poistnou či škodovou udalosťou,
 - i) v súvislosti s vyšetrowaním škodovej udalosti splnomocniť v prípade potreby poisťovňu na samostatné rokovanie so všetkými dotknutými orgánmi a inštitúciami.

ČLÁNOK 11 ADRESY A OZNÁMENIA

- 11.1 Všetky oznámenia a žiadosti týkajúce sa poistenia sa podávajú písomne na adresu BNP Paribas Cardif Poistovňa, a. s., Bottova 2A, 811 09 Bratislava, alebo e-mailom na adresu cardifslovakia@cardif.com.
- 11.2 Oznámenia adresované poisťovni sú účinné ich doručením. Oznámenia a žiadosti, ktoré nemajú písomnú alebo elektronickú formu, sú neplatné.
- 11.3 V prípade, ak poistený uvedie kontaktné telefónne číslo a/alebo e-mailovú adresu, poisťovňa je oprávnená na komunikáciu s poisteným využívať aj tieto komunikačné kanály a zasielať korešpondenciu na takto uvedenú kontaktnú e-mailovú adresu. Korešpondencia sa považuje za doručenie momentom jej odoslania poisťovňou na kontaktnú e-mailovú adresu poisteného.
- 11.4 mBank je povinná bez zbytočného odkladu informovať poisťovňu o každej zmene kontaktných údajov.

ČLÁNOK 12 SŤAŽNOSTI A RIEŠENIE SPOROV

- 12.1 Poisťovňa prijíma sťažnosti podávané **písomne a ústne**.
- 12.2 Sťažnosť sa podáva **písomne prostredníctvom pošty** na adresu poisťovne alebo **e-mailom**. O sťažnosti podanej **ústne** sa spíše záznam, ktorý sťažovateľ podpíše.
- 12.3 Sťažovateľ musí v sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, predmet sťažnosti a čoho sa domáha. Anonymná sťažnosť sa rieši iba v prípade, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.
- 12.4 Poisťovňa 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.
- 12.5 O spôsobe vyriešenia sťažnosti bude sťažovateľ písomne upovedomený.
- 12.6 Sťažovateľ sa môže vždy obrátiť so svojou sťažnosťou aj na orgán dohľadu nad poisťovníctvom a finančným sprostredkovaním, ktorým je Národná banka Slovenska.

ČLÁNOK 13 OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 13.1 V rámci poisťovacieho vzťahu je poisťovňa ako prevádzkovateľ oprávnená v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 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 „Nariadenie“) a podľa zákona č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve (ďalej len „zákon o poisťovníctve“) spracovávať osobné údaje dotknutých osôb, a to aj bez ich súhlasu za účelom a v rozsahu stanovenom zákonom o poisťovníctve.
- 13.2 Informácie ohľadne ochrany osobných údajov sa nachádzajú na internetovej stránke poisťovne: <https://bnpparibascardif.sk/ochrana-osobnych-udajov>
- 13.3 Zodpovednú osobu prevádzkovateľa je možné kontaktovať poštou na adrese poisťovne alebo prostredníctvom e-mailu: skdpo@cardif.com
- 13.4 Účelom spracúvania osobných údajov je v zmysle zákona o poisťovníctve identifikácia dotknutých osôb a ich zástupcov, zachovanie možnosti následnej kontroly tejto identifikácie, uzavieranie poisťných zmlúv a správa poistenia medzi poisťovňou a dotknutými osobami, likvidácia poisťných udalostí alebo škodových udalostí zo strany poisťovne, hodnotenie a zvyšovanie kvality služieb, ochrana a domáhanie sa práv poisťovne voči dotknutým osobám, zdokumentovanie činnosti poisťovne, výkon dohľadu nad poisťovňami, plnenie povinností a úloh poisťovne, ktoré jej vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 13.5 Právnymi základmi spracúvania osobných údajov sú: plnenie zákonných povinností podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia a/alebo plnenie zmluvy s dotknutou osobou podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia a/alebo verejný záujem podľa čl. 6 ods. 1 písm. e) Nariadenia a/alebo oprávnené záujmy poisťovne alebo tretej strany podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia.
- 13.6 Dotknutá osoba má právo domáhať sa svojich práv v súvislosti so spracúvaním osobných údajov, a to práva na prístup k osobným údajom, práva na opravu osobných údajov, práva na vymazanie osobných údajov, práva na obmedzenie spracúvania osobných údajov, práva namietat spracúvanie osobných údajov, práva na prenosnosť osobných údajov a práva podať sťažnosť dozornému orgánu (Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky) spôsobom a v rozsahu stanovenom Nariadením.

- 13.7 Dotknutá osoba je povinná oznámiť poisťovni každú zmenu alebo chybu svojich údajov; Poisťovňa nenesie zodpovednosť za spracovanie alebo použitie nesprávnych alebo neaktuálnych údajov v prípade nesplnenia si tejto povinnosti.

ČLÁNOK 14 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1 Komunikácia medzi účastníkmi poistenia sa vedie v slovenskom jazyku, a to vrátane všetkých informácií týkajúcich sa poistenia i týchto poistných podmienok.
- 14.2 Poisťovňa si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť podmienky poistnej zmluvy, ak:
- nastanú zmeny legislatívy alebo spôsobu jej uplatňovania, ktoré objektívne zvýšia náklady poisťovne alebo spôsobia, že sa výkon niektorých dovtedajších ustanovení poistnej zmluvy alebo jej príloh stane nemožným,
 - vplyvom vedeckého alebo technického pokroku sa stanú niektoré dovtedajšie ustanovenia poistnej zmluvy alebo jej príloh neaktuálnymi, nepresnými alebo neúplnými,
 - existujú objektívne a transparentné dôvody, ktoré mali za následok neočakávaný nárast celkovej škodovosti poistení uzatvorených na základe poistnej zmluvy.
- O takejto zmene, jej konkrétnom dôvode a o miere vplyvu na konkrétne práva a povinnosti poisteného bude poistený adresne a písomne informovaný v dostatočnom časovom predstihu, najmenej však 2 mesiace pred jej účinnosťou.
- 14.3 Od ustanovení týchto poistných podmienok, pokiaľ to vyžaduje charakter a účel poistenia, je možné sa v poistných zmluvách odchýliť tam, kde je to v týchto poistných podmienkach uvedené, inak iba ak je to v prospech poisteného.
- 14.4 Poistná zmluva a vzťahy z nej vyplývajúce alebo s ňou súvisiace sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. V prípade sporu sa účastníci poistenia zaväzujú vyvinúť úsilie na urovnanie sporu. V prípade, že sa nepodarí vyriešiť spor zmierom, obrátia sa účastníci poistenia na miestne a vecne príslušný súd Slovenskej republiky.
- 14.5 V súvislosti s použitím prostriedkov komunikácie na diaľku nie sú poisťovňou účtované poistenému žiadne dodatočné poplatky.
- 14.6 Tieto poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01. 02. 2023.