

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE SPOTREBIČE SKUPINY ELECTROLUX

Prosíme, vezmite na vedomie, že táto zmluva sa uzatvára na počiatočné fixné obdobie v trvaní 12 mesiacov. Zmluva ostáva platná a účinná aj počas ďalších období trvajúcich 4 týždne, pokiaľ nedôjde k jej vypovedaniu niektorou zo strán. Výpoveď sa musí dať aspoň štyri týždne pred uplynutím príslušného obdobia. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane. Pozri čl. 5.3 až 5.6.

1 PREAMBULA

1.1 Tieto všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na poistnú zmluvu uzavretú medzi vami (ďalej len „Poistený“) a poisťovňou Electrolux (Electrolux Försäkringsaktiebolag“) (ďalej len „Poistiteľ“) za účelom dodatočnej ochrany týkajúcej sa Spotrebiča, ktorý ste uviedli v ponuke na uzavretie tejto poistenej zmluvy („Všeobecné podmienky“). Žiadne ustanovenie poistenej zmluvy ani Všeobecných podmienok neobmedzuje žiadne vaše práva v súvislosti s vadnosťou Spotrebiča, tak ako je ďalej uvedené v čl. 3.1 nižšie.

1.2 Electrolux ponúka nasledovné servisné balíčky:

- Záruka Premium
- Záruka Premium Plus
- Servis & Záruka Premium
- Servis & Záruka Premium Plus

(ďalej každý z nich tiež „Servisný balíček“)

Ak nie je výslovne uvedené inak, tieto Všeobecné podmienky sa vzťahujú na všetky Servisné balíčky.

2 DEFINÍCIE

Nasledovné pojmy použité v týchto Všeobecných podmienkach majú nasledovný význam:

2.1 **Náhodné poškodenie** – akékoľvek náhle a nepredvídané poškodenie poisteného Spotrebiča, ktoré Poistený nemohol ovplyvniť a ktoré ovplyvňuje funkčnosť Spotrebiča, za predpokladu, že Spotrebič bol v čase poškodenia používaný v súlade s návodom na použitie Spotrebiča;

2.2 **Porucha** – nemožnosť používania Spotrebiča obvyklým spôsobom v súlade s jeho určením, spôsobená náhlým a neočakávaným pozastavením riadneho fungovania prvkov alebo súčiastok Spotrebiča z vnútorných mechanických, elektrických, elektronických, pneumatických alebo hydraulických dôvodov, ktorá nie je spôsobená ľudským konaním alebo nie je dôsledkom používania Spotrebiča v rozpore s návodom na použitie;

2.3 **Kontaktné centrum** – organizačná jednotka spoločnosti Electrolux, ktorá sa také zaoberá procesom riešenia vád v súvislosti s Poistkou; kontaktné údaje Kontaktného centra možno nájsť na webovej stránke spoločnosti Electrolux: [www.electrolux.sk, www.aeg.sk];

- 2.4 **Úplné poškodenie** – poškodenie, v dôsledku ktorého je technicky nemožné alebo ekonomicky neúčelné Spotrebič opraviť;
- 2.5 **Zahrnuté značky a spotrebiče** – Servisné balíčky sú dostupné pre všetky spotrebiče značky Electrolux, vrátane AEG a Electrolux;
- 2.6 **SOZ** – slovenský občiansky zákonník, t. j. zákon č. 40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov;
- 2.7 **Spotrebič** – spotrebiče značky Electrolux uvedené v Poistke. Spotrebičom môže byť akýkoľvek z nasledujúcich domácich spotrebičov: rúry, sporáky, mikrovlnné rúry, varné dosky, digestory, mrazničky, chladničky, práčky, sušičky, umývačky riadu, vstavané kávovary predávané pod niektorou zo značiek Electrolux, za predpokladu, že (i) spotrebič bol schválený podľa návodu na použitie na použitie v Slovenskej republike, (ii) nachádza sa na území Slovenskej republiky ku dňu uzavretia poistnej zmluvy, ako je uvedené v Poistke, (iii) nachádza sa na území Slovenskej republiky v deň, keď nastala poistná udalosť; ktorý ku dňu vzniku poistnej ochrany nie je starší ako 8 rokov od dátumu jeho zakúpenia; vek zariadenia sa počíta od konca roku, v ktorom bolo zariadenie zakúpené. V súvislosti so (i) Servisným balíčkom Záruka Premium Plus a (ii) Servisným balíčkom Servis & Záruka Premium Plus, sa poistenie vzťahuje nielen na Spotrebič, ktorý Poistený uviedol v Poistke, ale aj na akýkoľvek Spotrebič spôsobilý podľa tohto ustanovenia, ktorý sa nachádza v súkromnej domácnosti Poisteného;
- 2.8 **Electrolux** – Electrolux s.r.o., so sídlom Galvaniho 15/A, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 04, Slovenská republika, IČO: 52 542 319, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 139430/B, konajúca ako sprostredkovateľ doplnkového poistenia a oprávnená a poverená Poistiteľom plniť povinnosti Poistiteľa voči Poistenému podľa tejto zmluvy, vrátane registrácie spotrebičov, zisťovania záujmu Poisteného o uzavretie poistnej zmluvy, riešenia väd, zabezpečovania opravy a výmeny personálom spoločnosti Electrolux alebo inými osobami pod priamym dohľadom spoločnosti Electrolux, späť vzatia Spotrebičov alebo ich častí a sprostredkovanie platby Poistiteľovi prostredníctvom účtov spoločnosti Electrolux;
- 2.9 **Záruka Premium** – Servisný balíček, ktorý sa vzťahuje na jeden Spotrebič;
- 2.10 **Záruka Premium Plus** – Servisný balíček, ktorý sa vzťahuje na všetky Spotrebiče rovnakej značky (ktoré spĺňajú požiadavky) v domácnosti Poisteného;
- 2.11 **Servis & Záruka Premium** – Servisný balíček, ktorý sa vzťahuje na jeden Spotrebič (ktorý spĺňa požiadavky) a ktorý je možné zakúpiť v kombinácii počítačnou opravou po uplynutí zákonnej záručnej doby trvajúcej 2 roky;
- 2.12 **Servis & Záruka Premium Plus** – Servisný balíček, ktorý sa vzťahuje na všetky Spotrebiče rovnakej značky (ktoré spĺňajú požiadavky), ktoré sa nachádzajú v domácnosti Poisteného a ktorý je možné zakúpiť v kombinácii počítačnou opravou po uplynutí zákonnej záručnej doby trvajúcej 2 roky;

- 2.13 **GDPR** – nariadenie (EÚ) 2016/679 Európskeho parlamentu a Rady 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;
- 2.14 **Všeobecné podmienky** – tieto Všeobecné podmienky;
- 2.15 **Poistený** – konečný spotrebiteľ ako fyzická osoba, ktorý má nárok na plnenie z poistnej zmluvy;
- 2.16 **Poistiteľ** – spoločnosť Electrolux Försäkrings AB so sídlom v Štokholme, Švédsko a registrovaná pod číslom 516401-7666, s licenciou udelenou švédskym Úradom pre finančný dohľad (Finansinspektionen);
- 2.17 **Poistná udalosť** – týka sa Poruchy alebo Náhodného poškodenia Spotrebiča;
- 2.18 **Záruka výrobcu** – záruka poskytnutá Poistenému na Spotrebič výrobcom, dovozcom, distribútorom alebo predajcom Spotrebiča;
- 2.19 **Nový spotrebič** – Spotrebič dostupný na území Slovenskej republiky, s rovnakými alebo čo najviac porovnateľnými technickými parametrami ako poistený Spotrebič, ktorým je Spotrebič nahradený v prípade Úplného poškodenia;
- 2.20 **Poistka** – dokument potvrdzujúci uzavretie poistnej zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok, s jedinečným identifikačným číslom;
- 2.21 **Reprodukčná hodnota** – hodnota Nového spotrebiča ku dňu vzniku škody;
- 2.22 **Servisný technik** – servisný pracovník spoločnosti Electrolux alebo servisný technik poverený spoločnosťou Electrolux, pôsobiaci v Slovenskej republike, určený spoločnosťou Electrolux na opravu alebo výmenu Spotrebiča;

3 PREDMET A ROZSAH POISTENIA

- 3.1 Poistná zmluva dopĺňa zákonné práva, ktoré Poistený môže mať v súvislosti s vadnosťou Spotrebiča, ako je právo na opravu a výmenu, a v súvislosti so Zárukou výrobcu poskytovanou výrobcom, distribútorom, dovozcom alebo predajcom Spotrebiča. Ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok nie sú dotknuté žiadne zákonné práva Poisteného, ktoré nesúvisia s poistením.
- 3.2 Predmetom poistenia je Spotrebič uvedený v Poistke.
- 3.3 Budú uzavreté nasledovné zmluvy: (i) medzi Poisteným a Poistiteľom bude uzavretá poistná zmluva (ii) medzi Poistiteľom a spoločnosťou Electrolux bude uzavretá zmluva o sprostredkovaní a, v nevyhnutnom rozsahu (iii) medzi Poisteným a spoločnosťou Electrolux bude uzavretá servisná zmluva, pričom náklady, ktoré vzniknú z tejto poslednej zmluvy bude

znášať Poistiteľ. Poistiteľ uhradí len náklady na výmenu a opravu, účtované spoločnosťou Electrolux.

- 3.4 Poistné krytie sa bude vzťahovať na škody na Spotrebiči spôsobené všetkými Poistnými udalosťami (Porucha, Náhodné poškodenie).
- 3.5 Rozsah poistenia zahŕňa úhradu nákladov Poistiteľom na opravu Spotrebiča uvedeného v Poistke, vykonanú priamo spoločnosťou Electrolux alebo pod jej priamym dohľadom, alebo v prípade Úplného poškodenia, úhradu nákladov na výmenu Spotrebiča za Nový spotrebič spoločnosti Electrolux, vrátanie jeho dodania. Nezahŕňa úhradu nákladov na inštaláciu Nového spotrebiča.
- 3.6 V prípade opravy vykoná opravu spoločnosť Electrolux. Spoločnosť Electrolux zaregistruje požiadavku a môže u Servisného technika zarezervovať termín opravy. V prípade výmeny Spotrebiča zabezpečí túto výmenu spoločnosť Electrolux. Výmena Spotrebiča nezahŕňa Inštaláciu nového spotrebiča.

4 **VÝLUKY Z POISTENIA**

4.1 Poistná zmluva sa nevzťahuje na:

- 4.1.1 škody spôsobené používaním spotrebných materiálov alebo častí Spotrebiča, ktoré sa zo svojej povahy opotrebovávajú pred koncom životnosti Spotrebiča pri jeho pravidelnom používaní, najmä ako sú žiarovky, jednorazové batérie, diaľkové ovládače alebo antény;
- 4.1.2 poškodenie Spotrebiča v dôsledku jeho používania spôsobom, ktorý nie je v súlade s jeho určením alebo odporúčaniami vyplývajúcimi z návodu na použitie Spotrebiča;
- 4.1.3 škody spôsobené nesprávnou inštaláciou Spotrebiča, vrátanie inštalácie, ktorá nie je v súlade s určením alebo odporúčaniami uvedenými v návode na použitie, s výnimkou prípadov, keď bol Spotrebič nainštalovaný predajcom alebo inou osobou konajúcou v jeho mene;
- 4.1.4 mechanické poškodenie Spotrebiča spôsobené zásahom do jeho konštrukcie, najmä zásahom do konštrukčných prvkov Spotrebiča, vzájomného pôsobenia jeho súčiastok alebo softvéru nainštalovaného v Spotrebiči, ako aj úpravami alebo nastaveniami (i) ktoré presahujú rozsah uvedený v návode na použitie alebo (ii) ktoré sú vykonané spôsobom alebo za podmienok, ktoré nezodpovedajú odporúčaniam uvedeným v návode na použitie. Výluka sa nevzťahuje na zásahy Servisného technika;
- 4.1.5 škody v dôsledku opráv Spotrebiča vykonaných neoprávnenými osobami;
- 4.1.6 poškodenie Spotrebiča, pri ktorom došlo k zásahu do originálnych bezpečnostných prvkov výrobcu;

- 4.1.7 poškodenie Spotrebiča v dôsledku používania Spotrebiča na obchodné účely;
- 4.1.8 poškodenie spôsobené koróziou, oxidáciou, vápenatením alebo inou formou postupnej degradácie, ktoré je dôsledkom pravidelného používania Spotrebiča, alebo ktoré nemá negatívny vplyv na funkčné vlastnosti Spotrebiča, ako napríklad poškodenie vzhľadu, preliačiny, škrabance, zmena farby;
- 4.1.9 škody spôsobené úmyselne alebo z hrubej nedbanlivosti Poisteným alebo škody spôsobené úmyselne osobou, s ktorou žije Poistený v spoločnej domácnosti;
- 4.1.10 škody v dôsledku zanedbania údržby alebo pravidelných kontrol, ak ich odporúča výrobca Spotrebiča;
- 4.1.11 poškodenie v dôsledku pôsobenia vonkajších tepelných alebo chemických faktorov, tekutín, vlhkosti, nadmerného tlaku, žiarenia, vibrácií, výbuchu alebo nesprávnej ventilácie na Spotrebič;
- 4.1.12 poškodenie spôsobené nesprávnou prepravou Spotrebiča;
- 4.1.13 škody spôsobené vadami alebo chybami, ktoré sa stali zjavnými pred uzavretím poisťnej zmluvy;
- 4.1.14 výrobné poškodenie alebo konštrukčné chyby zistené výrobcom, ktoré majú za následok stiahnutie výrobku z trhu;
- 4.1.15 škody spočívajúce v strate údajov uložených v Spotrebiči alebo v softvéri Spotrebiča;
- 4.1.16 škody spôsobené počítačovými vírusmi;
- 4.1.17 škody v dôsledku používania ďalšieho príslušenstva Spotrebiča, ktoré sa líši od príslušenstva odporúčaného výrobcom;
- 4.1.18 poškodenie ďalšieho príslušenstva predávaného spolu so Spotrebičom alebo zakúpeného osobitne, najmä náhlavných súprav, modemov, antén, káblov, nabíjačiek a dodatočných batérií;
- 4.1.19 náklady na údržbu a montáž Spotrebiča;
- 4.1.20 náklady na pripevnenie ochranných pečatí alebo iných dodatočných bezpečnostných prvkov;
- 4.1.21 poškodenie Spotrebiča spôsobené prírodnými katastrofami, vrátane, nie však výlučne, úderom blesku, záplavami, požiarom, zmenou napätia a akoukoľvek poruchou

elektrickej siete, plynu, klimatizácie, ventilácie, telekomunikácii, ochrany pred bleskom a poplašných sietí;

4.1.22 náklady na opravu kryté Zárukou výrobcu;

4.1.23 škody a náklady vzniknuté tretím osobám;

4.1.24 poruchy spôsobené zvieratami, vrátane hlodavcov a hmyzu.

5 **VZNIK, DOBA TRVANIA A ZÁNÍK POISTNEJ ZMLUVY**

5.1 Poistná zmluva nadobúda účinnosť ihneď po uzavretí poistnej zmluvy na poistený Spotrebič, za predpokladu, že sú splnené nasledovné podmienky:

5.1.1 Poistený pravdivo a úplne vyplnil registračný formulár, podpísal ho a tento formulár bol prijatý Poistiteľom;

5.1.2 Poistený bol Poistiteľom písomne prijatý a zaregistrovaný;

5.1.3 Poistený zaplatil poistné včas a v plnej výške (ako je uvedené v čl. 9.5);

5.1.4 V rámci Servis & Záruka Premium alebo Servis & Záruka Premium Plus je prvá oprava Spotrebiča úspešná.

5.2 Poistná zmluva sa uzatvára na počiatočné obdobie v trvaní dvanásť (12) mesiacov. Poistná zmluva ostáva platná a účinná aj počas ďalších období trvajúcich 4 týždne, pokiaľ nedôjde k jej vypovedaniu niektorou zo strán. Výpoveď sa musí dať aspoň štyri týždne pred uplynutím príslušného obdobia.

5.3 Poistná zmluva sa ukončí uplynutím príslušného poistného obdobia.

5.4 Výpoveď musí byť daná písomne, e-mailom, a musí byť doručená druhej strane.

5.5 Poistiteľ je zároveň oprávnený predčasne odstúpiť od poistnej zmluvy, ak od Poistiteľa nemožno ďalej požadovať viazanosť poistnou zmluvou, napr. ak sa Poistiteľ dozvie, že ho Poistený úmyselne uviedol do omylu a/alebo porušil poistnú zmluvu.

5.6 Poistná zmluva a poistné krytie vždy zaniknú automaticky, bez toho, aby bolo potrebné vypovedať poistnú zmluvu:

5.6.1 v prípade odstúpenia od zmluvy Poisteným podľa čl. 7;

5.6.2 v prípade, že Spotrebič dosiahne vek 10 rokov;

5.6.3 v prípade prevodu vlastníctva k Spotrebiču na inú osobu (napr. darovaním alebo predajom);

5.6.4 v prípade lúpeže alebo krádeže poisteného Spotrebiča.

6 **MIESTO POISTENIA**

6.1 Poistenie sa uplatňuje v Slovenskej republike na Spotrebiče zakúpené v Slovenskej republike a na Poistnú udalosť, ktorá nastala v Slovenskej republike.

7 **PRÁVO NA ODSTÚPENIE**

7.1 Spotrebiteľ, ktorý uzavrel poistnú zmluvu na diaľku, môže odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu, písomným vyhlásením na adresu Kontaktného centra uvedenú v čl. 17.1, a to do 14 dní odo dňa, kedy bol informovaný o uzavretí zmluvy. Lehota sa považuje za dodržanú, ak je vyhlásenie odoslané pred jej uplynutím.

7.2 Poistený berie na vedomie a súhlasí, že v prípade balíčka Servis a Záruka Premium a/alebo balíčka Servis a Záruka Premium Plus je počiatočná oprava Spotrebiča poskytnutá za nižšiu cenu, než je štandardná cena takej opravy. Toto cenové zvýhodnenie je priamo naviazané na obstaranie balíčka Servis & Záruka Premium a/alebo balíčka Servis & Záruka Premium Plus. V prípade odstúpenia od poistnej zmluvy podľa čl. 7.1, zaplatí Poistený Electroluxu bezodkladne cenu služby Fixná cena servisu pre spotrebič Electrolux <https://www.electrolux.sk/support/repairs/fixna-cena/> alebo AEG <https://www.aeg.sk/support/repairs/fixna-cena/>.

Poistený najprv zaplatí Electroluxu platobnou kartou cenu služby Fixná cena servisu a potom Electrolux bezodkladne vráti Poistenému zaplatenú fixnú cenu služby Počiatočná oprava pre službu Servis a záruka Premium alebo službu Servis a záruka Premium Plus.

8 **OBMEDZENIA POISTNÉHO PLNENIA**

8.1 Počet poškodení, pre ktoré je možné uplatňovať opravu Spotrebičov, nie je obmedzený.

8.2 V prípade špecifického zhoršenia funkčnosti Spotrebiča, spoločnosť Electrolux určí počet pokusov o opravu, s prihliadnutím na konkrétne okolnosti a pokyny Poistiteľa. Ak boli pokusy o opravu Spotrebiča neúspešné, Electrolux výrobok sa považuje za Úplne poškodenie.

9 **POISTNÉ**

9.1 Výška poistného sa určí s prihliadnutím na Reprodukčnú hodnotu, možnosti poistnej ochrany, poistný balíček a poistné obdobie.

9.2 Poistné je splatné len za obdobie poskytovania poistnej ochrany Poistiteľom.

9.3 Ak Záruka výrobcu zanikne počas trvania Servisného balíčka, výška poistného sa zvýši za účelom krytia mechanických aj náhodných väd Spotrebičov.

9.4 Poistné sa platí na mesačnej báze, ako je uvedené v Poistke.

9.5

Záruka mesačná platba (EUR)	Electrolux Záruka Premium v záruke	Electrolux Záruka Premium Bez záruky	Electrolux Záruka Premium Plus v záruke	Electrolux Záruka Premium Plus Bez záruky	AEG Záruka Premium v záruke	AEG Záruka Premium Bez záruky	AEG Záruka Premium Plus v záruke	AEG Záruka Premium Plus Bez záruky
Poistné (bez daní a poplatkov)	2,06	5,17	4,14	10,36	2,37	5,95	4,74	11,91
Obstarávacie a administratívne náklady	0,11	0,27	0,22	0,55	0,12	0,31	0,25	0,63
Dane a poplatky	0,22	0,54	0,44	1,09	0,25	0,63	0,50	1,25
Celkom	2,39	5,99	4,79	11,99	2,74	6,89	5,49	13,79

Servis a Záruka mesačná platba (EUR)	Electrolux Záruka Premium Bez záruky	Electrolux Záruka Premium Plus Bez záruky	AEG Záruka Premium Bez záruky	AEG Záruka Premium Plus Bez záruky
Poistné (bez daní a poplatkov)	5,95	11,91	6,90	13,81
Obstarávacie a administratívne náklady	0,31	0,63	0,36	0,73
Dane a poplatky	0,63	1,25	0,73	1,45
Celkom	6,89	13,79	7,99	15,99

Upozorňujeme vás na skutočnosť, že porovnanie medzi viacerými poistnými zmluvami by nemalo zahŕňať iba porovnávanie odhadovaných nákladov a poplatkov podľa jednotlivých zmlúv, ale mali by sa zohľadniť aj ďalšie prvky, ako je rozsah poistného krytia, zrážky a rozsah výluk z poistenia. Vyššie uvedené odhady umožňujú lepšiu kalkuláciu časti poistného, ktoré sa použije na krytie rizika poisteného poistnou zmluvou. Zostatok poistného po odpočítaní daní a príspevkov ako aj obstarávacích a administratívnych nákladov, predstavuje časť poistného, ktorá sa použije na plnenie zmluvných služieb a nákladov, ktoré nie sú vyššie uvedené (vrátane vzájomných nákladov spojených s uplatňovaním nárokov a ich spravovaním). Tieto odhady sú vypočítané na základe účtovných údajov za posledné účtovné obdobie Poistiteľa schválených jeho valným zhromaždením.

9.6 Neuhradenie poistného má tieto dôsledky:

9.6.1 Oneskorená platba poistného má za následok vznik úroku z omeškania v zákonnej výške uplatňovanej v Slovenskej republike.

9.6.2 Ak Poistený neuhradí splatné poistné za prvé (počiatočné) poistné obdobie do troch mesiacov odo dňa splatnosti, poistenie automaticky zanikne uplynutím tejto trojmesačnej lehoty.

9.6.3 Ak Poistený neuhradí splatné poistné za akékoľvek ďalšie poistné obdobie (t. j. nie za počiatočné poistné obdobie), Poistiteľ ho písomne vyzve na zaplatenie. Ak poistenie nie je uhradené do jedného mesiaca odo dňa doručenia písomnej výzvy, poistenie automaticky zanikne uplynutím tejto jednomesačnej lehoty.

V prípade, že Poistiteľ takúto písomnú výzvu nedoručí do jedného mesiaca odo dňa splatnosti, uplatní sa článok 9.6.2.

9.7 Poistiteľ si vyhradzuje právo každoročne upraviť výšku splatného poistného v závislosti od nárastu príslušného Indexu Spotrebiteľských Cien („ISC“) zverejneného Štatistickým úradom Slovenskej republiky, a od podstatného zvýšenia nákladov, ako je najmä, nie však výlučne, výrazné zvýšenie cien surovín, komponentov a polotovarov a akékoľvek iné zvýšenia, ktoré Poistiteľ nemôže ovplyvniť.

10 **URČENIE VÝŠKY ŠKODY**

10.1 Výška škody sa určí na základe nákladov a spôsobu opravy poisteného Spotrebiča.

10.2 V prípade Úplného poškodenia Poistiteľ zabezpečí výmenu Spotrebiča za Nový Spotrebič. Výmena spotrebiča nezahŕňa inštaláciu Nového spotrebiča.

10.3 Nový Spotrebič môže obsahovať repasované časti alebo môže byť repasovaným Spotrebičom. Ak neexistuje ekvivalentný náhradný spotrebič alebo ak náklady na výmenu presahujú Reprodukčnú hodnotu dotknutého Spotrebiča (predpokladajúc jeho plnú funkčnosť) o viac ako 25 %, Poistiteľ môže namiesto toho na základe vlastného rozhodnutia vyplatiť Poistenému reprodukčnú hodnotu Spotrebiča.

10.4 Dodaním Nového Spotrebiča (Spotrebičov) prechádza vlastníctvo k nahradenému Spotrebiču (Spotrebičom) na spoločnosť Electrolux.

10.5 Poistenie sa vzťahuje len na náklady na opravu stanovené ku dňu vzniku škody, ktoré sú nevyhnutné na obnovenie riadneho fungovania Spotrebiča.

10.6 Náklady na výmenu spotrebných materiálov, ako sú filtre, oleje a kvapaliny sú kryté len vtedy, ak ich výmena (úplná alebo čiastočná) je nevyhnutná z dôvodu poškodenia časti Spotrebiča.

10.7 Poistiteľ si vyhradzuje možnosť prevzatia vlastníctva k častiam Spotrebiča, ktoré budú vymenené.

11 **POVINNOSTI A PRÁVA POISTENÉHO**

- 11.1 Poistený je povinný bezodkladne prestať používať Spotrebič a postupovať v súlade s odporúčaniami uvedenými v návode na použitie alebo v záručnom liste v prípade, ak akýkoľvek výstražný alebo kontrolný merací prvok signalizuje poruchu alebo nezrovnalosti. Poistený je takisto povinný použiť akékoľvek dostupné opatrenia na uvedenie Spotrebiča do obvyklého stavu a zabrániť prehlbovaniu škody. Ak Poistený úmyselne alebo v dôsledku hrubej nedbanlivosti tieto opatrenia nepoužije a toto konanie malo za následok vznik škody alebo k nej prispelo, Poistiteľ sa zbavuje zodpovednosti.
- 11.2 Poistený je povinný overiť či poistná zmluva a Poistka zodpovedajú poistnej zmluve, o ktorej uzavretie má záujem a informáciám, ktoré Poistený uviedol pri uzatváraní poistenej zmluvy. Akékoľvek nepresnosti je potrebné čo najskôr písomne oznámiť Poistiteľovi. Poistený pri podaní žiadosti o uzavretie poistnej zmluvy zodpovie niekoľko otázok. Poistený je zodpovedný za správne zodpovedanie otázok, a to aj v prípade, ak na otázky odpovedala iná osoba. Ak bola niektorá otázka zodpovedaná nesprávne, Poistený je povinný túto skutočnosť oznámiť Poistiteľovi bezprostredne po prijatí Poistky. Ak Poistený informačnú povinnosť úmyselne nesplnil alebo nesplnil úplne, môže to mať za následok obmedzenie alebo zánik práva na poistné plnenie podľa poistnej zmluvy. Poistiteľ má právo odstúpiť od zmluvy, ak by pri znalosti skutočného stavu veci poistnú zmluvu nikdy neuzavrel.
- 11.3 Ak počas trvania poistnej zmluvy dôjde k akýmkoľvek zmenám v osobnej situácii Poisteného alebo na poistenom Spotrebiči, Poistený je povinný písomne informovať Poistiteľa o týchto zmenách alebo okolnostiach do 14 dní odo dňa, kedy sa o nich Poistený dozvedel. V každom prípade je Poistený povinný informovať Poistiteľa o nasledovných zmenách: (i) údaje o novej adrese Poisteného a (ii) zmena iných kontaktných údajov.
- 11.4 Poistiteľ nezodpovedá za následky alebo okolnosti, ktoré v rozpore s čl. 11.2 alebo 11.3 neboli Poistiteľovi oznámené. Ak porušenie ustanovení čl. 11.2 alebo 11.3 bolo dôsledkom úmyselného konania, má sa v prípade pochybností za to, že Poistná udalosť nastala v dôsledku okolností, ktoré boli zamlčané napriek informačnej povinnosti.
- 11.5 Ak Poistený uzatvára poistenie v mene tretej osoby (poisteného), Poistený je povinný poskytnúť Poistné podmienky poistenému a informovať ho o právach a povinnostiach vyplývajúcich z poistnej zmluvy. Poistený môže uzavrieť poistenie v mene tretej osoby po predchádzajúcom písomnom súhlase Poistiteľa.

12 **POSTUP V PRÍPADE VZNIKU ŠKODY**

- 12.1 V prípade vzniku škody je Poistený povinný:

12.1.1 použiť všetky dostupné opatrenia na záchranu poisteného Spotrebiča a na zabránenie alebo zníženie jeho poškodenia;

- 12.1.2 bezodkladne, najneskôr však do troch (3) pracovných dní odo dňa, keď sa o škodu dozvedel, nahlásiť škodu telefonicky, spôsobom uvedeným v Poistke, alebo e-mailom na adresu Kontaktného centra uvedenú v článku 17.1. a postupovať v súlade s odporúčaniami Kontaktného centra.
- 12.2 Pri hlásení škody je Poistený na účely identifikácie povinný poskytnúť nasledujúce informácie:
- 12.2.1 presné osobné údaje, telefónne číslo a poštovú adresu Poisteného;
- 12.2.2 číslo Poistky;
- 12.2.3 značku a model Spotrebiča, vrátane číselného kódu výrobku (PNC) a sériového čísla;
- 12.2.4 podrobný popis škody vr.fotodokumentácie; možné termíny sprístupnenia alebo odovzdania Spotrebiča pracovníkom Servisného technika za účelom opravy Spotrebiča alebo v prípade Úplného poškodenia Spotrebiča – za účelom výmeny Spotrebiča, a to počas bežnej pracovnej doby Servisného technika.
- 12.3 Poistený je ďalej povinný:
- 12.3.1 sprístupniť Spotrebič zástupcovi Servisného technika v mieste jeho používania na Slovensku v dohodnutý deň a čas. Vstavané Spotrebiče musí Poistený sprístupniť za účelom opravy tak, aby sa s opravou mohlo začať okamžite; a
- 12.3.2 poskytnúť zástupcovi Servisného technika Poistku alebo číslo Poistky.
- 12.4 Po rezervácii a potvrdení termínu opravy je možné opravu zrušiť len do 24 hodín pred termínom opravy. Ak Poistený zruší termín opravy neskôr alebo nedodrží dohodnutý termín, bude Poistenému účtovaná spoločnosťou Electrolux čiastka vo výške 40 EUR.
- 12.5 V prípade, ak Poistený nesplní niektorú z povinností uvedených v tomto článku 12 úmyselne alebo z dôvodu hrubej nedbanlivosti a táto skutočnosť mala vplyv na stanovenie zodpovednosti alebo rozsah služieb, Poistiteľ môže poistné plnenie primerane znížiť.

13 **VÝPLATA POISTNÉHO PLNENIA**

- 13.1 Poistiteľ zabezpečí, aby Poistený dostal poistné plnenie v štandardnej lehote do 30 dní od nahlásenia škody Poisteným, a to za predpokladu, že Poistený v tejto lehote sprístupní Spotrebič pracovníkom Servisného technika.
- 13.2 Kontaktné centrum zorganizuje opravu Spotrebiča Poisteného v mieste jeho inštalácie na území Slovenskej republiky, a ak to nie je možné, u Servisného technika. Ak oprava nie je z technických dôvodov možná a Spotrebič musí byť opravený v priestoroch Servisného technika, za prepravu Spotrebiča zodpovedá Servisný technik. Poistený je povinný umožniť pracovníkom Servisného technika prevzatie Spotrebiča v čase dohodnutom so Servisným technikom podľa článku 12.3. Poistený môže Spotrebič odovzdať aj sám na mieste určenom Kontaktným centrom na území Slovenskej republiky. V tomto prípade Poistený nemá nárok na

náhradu nákladov na dopravu a prípadné škody spôsobené Poisteným počas prepravy Spotrebiča nebudú Poistiteľom kryté.

- 13.3 O tom, či je Spotrebič možné opraviť, rozhoduje výlučne spoločnosť Electrolux. Dôvody nemožnosti opravy môžu okrem iného zahŕňať (i) nedostatok náhradných dielov, (ii) ak podľa odborného názoru Servisného technika náklady na opravu Spotrebiča prevyšujú Reprodukčnú hodnotu dotknutého Spotrebiča, alebo (iii) ak sa z akéhokoľvek iného dôvodu oprava Spotrebiča javí ako ekonomicky nevýhodná.

14 **KOMUNIKÁCIA**

- 14.1 V prípade otázok týkajúcich sa dojednaného poistenia, môže Poistený kedykoľvek počas bežnej pracovnej doby kontaktovať spoločnosť Electrolux prostredníctvom infolinky alebo kedykoľvek prostredníctvom emailu podľa kontaktných údajov Kontaktného centra uvedených v čl. 17.1.
- 14.2 Spoločnosť Electrolux môže kontaktovať Poisteného na účely dojednaného poistenia počas bežnej pracovnej doby telefonicky alebo písomne vrátane emailu na príslušnú adresu uvedenú vyššie v záhlaví tejto zmluvy.

15 **OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

- 15.1 Poistiteľ bude ako prevádzkovateľ osobných údajov spracúvať určité osobné údaje Poisteného (t.j. kontaktné údaje a informácie týkajúce sa Spotrebiča zakúpeného Poisteným), ktoré sú potrebné na účely plnenia tejto poistnej zmluvy. To zahŕňa odovzdávanie týchto údajov iným spoločnostiam skupiny Electrolux a tretím stranám, s ktorými spoločnosť Electrolux spolupracuje za účelom vykonania prípadnej opravy a/alebo výmeny Spotrebiča. Každý príjemca osobných údajov Poisteného sa bude nachádzať v Európskom hospodárskom priestore (EHP).
- 15.2 Poskytnutie osobných údajov Poisteným je požiadavkou nevyhnutnou na uzavretie tejto poistnej zmluvy, ktorú inak nie je možné uzavrieť.
- 15.3 Osobné údaje Poisteného budú uchovávané po dobu trvania poistnej zmluvy a následne po dobu desiatich rokov od konca roku, v ktorom spoločnosť Electrolux zaslala Poistenému faktúru, alebo od konca roku, v ktorom spoločnosť Electrolux a/alebo Poistiteľ riešil nárok Poisteného podľa tejto poistnej zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane neskôr.
- 15.4 Poistený má právo požadovať od spoločnosti Electrolux prístup k svojim osobným údajom, ich opravu alebo výmaz, alebo obmedzenie spracúvania, ktoré sa ho týka, alebo môže uplatniť námietku proti ich spracúvaniu alebo uplatniť právo na prenosnosť svojich osobných údajov, a to v medziach platných právnych predpisov o ochrane osobných údajov, ako je bližšie uvedené v zásadách ochrany osobných údajov dostupných na <https://www.electrolux.sk/overlays/data-privacy-statement/>. Poistený má tiež právo podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov ako dozorný orgán v Slovenskej republike.

15.5 Kontaktné údaje Poistiteľa ako prevádzkovateľa osobných údajov sú uvedené v preambule tejto poistnej zmluvy. Kontaktné údaje zodpovednej osoby spoločnosti Electrolux sú: privacy@electrolux.com.

16 **POISTNÝ REGRES**

16.1 Dňom splnenia povinnosti Poistiteľa podľa týchto Všeobecných podmienok, prechádza automaticky na Poistiteľa nárok Poisteného voči tretej osobe zodpovednej za škodu, a to až do výšky poistného plnenia alebo nákladov na opravu alebo výmenu Spotrebiča, ktoré Poistiteľ vynaložil.

16.2 Nároky Poisteného voči osobám, s ktorými Poistený zdieľa domácnosť, neprechádzajú na Poistiteľa, pokiaľ táto osoba v spoločnej domácnosti nespôsobila škodu úmyselne.

16.3 Ak sa Poistený vzdá svojich práv voči tretím osobám z titulu náhrady škody bez súhlasu Poistiteľa, Poistiteľ môže odmietnuť plnenie svojich povinností (úplne alebo čiastočne) podľa týchto Všeobecných podmienok. Ak Poistiteľ v súvislosti s plnením už náklady uhradil, môže požadovať ich náhradu.

17 **OZNÁMENIA A VYHLÁSENIA**

17.1 Všetka komunikácia zo strany Poisteného týkajúca sa poistenia musí prebiehať prostredníctvom Kontaktného centra:

- (a) poštou na adresu Electrolux, Kontaktní centrum, Vyskočilova 1561/4a, Michle, 140 00 Praha 4, Česká republika,
- (b) emailom na emailovú adresu: servisextra.sk@electrolux.com,
- (c) telefonicky na telefónnom čísle + 421 232 141 303.

18 **PRAVIDLÁ PODÁVANIA A VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ**

18.1 Akékoľvek sťažnosti a/alebo spory vyplývajúce z poistnej zmluvy a/alebo týchto Všeobecných podmienok musia byť najskôr predložené oddeleniu sťažností Poistiteľa

- (a) poštou na adresu Electrolux, Kontaktní centrum, Vyskočilova 1561/4a, Michle, 140 00 Praha 4, Česká republika,
- (b) emailom na emailovú adresu: servisextra.sk@electrolux.com,
- (c) telefonicky na telefónnom čísle + 421 232 141 303.

18.2 Sťažnosť musí obsahovať:

- (a) celé meno a priezvisko, adresu, telefónne číslo osoby podávajúcej sťažnosť, emailovú adresu, na ktorú má byť zaslaná odpoveď, ak osoba podávajúca sťažnosť očakáva zaslanie odpovede na email;
- (b) číslo Poistky;
- (c) predmet sťažnosti;
- (d) dôvody sťažnosti spolu s dôkazmi (ak existujú).

18.3 Spoločnosť Electrolux písomne potvrdí prijatie sťažnosti na žiadosť osoby, ktorá sťažnosť podala.

18.4 Odpoveď na sťažnosť bude zaslaná emailom do 30 dní od prijatia sťažnosti. Ak v dôsledku obzvlášť komplikovaných prípadov nie je možné poskytnúť odpoveď v uvedenej lehote, táto lehota sa predĺži až o 60 dní odo dňa prijatia sťažnosti. Spoločnosť Electrolux bude sťažovateľa o tejto skutočnosti informovať.

18.5 Ak strany nenašli vhodné riešenie v súlade s článkom 18.1, spor bude predložený všeobecným súdom, ktoré majú právomoc: (a) proti Poistiteľovi na súd v mieste, kde má Poistiteľ sídlo, alebo na súd v mieste bydliska Poisteného (b) proti Poistenému na súd v mieste bydliska Poisteného.

18.6 Poistná zmluva a tieto Všeobecné podmienky sa spravujú výlučne právnym poriadkom Slovenskej republiky.

19 **ÚPRAVA POISTNÉHO**

19.1 Poistiteľ má právo zmeniť výšku poistného hradeného Poisteným.

19.2 Poistiteľ písomne informuje Poisteného o zmene výšky poistného, pričom Poistený má právo Poistnú zmluvu písomne vypovedať do jedného mesiaca od oznámenia zmeny. Ak Poistený toto právo využije, Poistná zmluva zanikne okamžite. Ak Poistený toto právo nevyužije, má sa za to, že Poistený zmenu poistného akceptuje. V takom prípade Poistený obdrží novú poistku a upravenú poistnú zmluvu a Všeobecné podmienky.

20 **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

20.1 Ak akékoľvek ustanovenie týchto Všeobecných podmienok (alebo jeho časť) uzná súd alebo iný orgán príslušnej jurisdikcie za neplatné, nezákonné alebo nevymáhateľné, toto ustanovenie alebo jeho časť sa nebude v požadovanom rozsahu považované za súčasť týchto Všeobecných podmienok a platnosť a vymáhateľnosť ostatných ustanovení týchto Všeobecných podmienok tým nebude dotknutá.

20.2 Slovenský jazyk je jazyk používaný vo vzťahu so spotrebiteľom.

20.3 Tieto Všeobecné podmienky sa vzťahujú na poistné zmluvy uzatvorené od 1.6.2026.