

## Všeobecné pojistné podmínky pojištění Samsung Care+

**V závislosti na vámi zvoleném produktu platí pevně stanovená pojistná doba dvanácti (12) nebo dvaceti čtyř (24) měsíců. Nejpozději 3 měsíce před uplynutím stanovené pojistné doby obdržíte vyrozumění o blížícím se konci pojistné smlouvy, pokud nebyla smlouva ukončena dříve v souladu s těmito pojistnými podmínkami.**

### Všeobecné informace

Samsung Care+ je pojištění kryjící riziko Náhodného poškození, Poškození kapalinou a Krádeže Pojištěného zařízení Samsung (včetně Příslušenství), za podmínek popsaných níže. Samsung Care+ je doplňková služba a může být zakoupena společně se zakoupením určitého Samsung zařízení (nebo krátce poté). Samsung Care+ je volitelná služba a zařízení Samsung mohou být zakoupena bez Samsung Care+ služby.

Pojištění je poskytované společností **Amtrust International Underwriters DAC**, se sídlem 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, registrovanou v Irsku pod číslem 169384 (dále jen jako "Pojistitel"). Pojistitel má oprávnění a je regulován Centrální bankou v Irsku (*CBI - the Central Bank of Ireland*) pod číslem CBI: C33525. Tyto informace lze ověřit v registru CBI na adrese: [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie). Pojistitel je oprávněn provozovat pojišťovací činnost v České republice na základě svobody poskytování služeb a je registrován u České národní banky, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 (dále jen jako "ČNB"). Prohlášení o platební schopnosti a finanční situaci je k dispozici zde: <https://amtrustfinancial.com>.

Společnost **Servify Europe BV**, se sídlem Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, registrovaná v Nizozemsku u nizozemského dozorového orgánu AFM (Netherlands Authority for the Financial Markets – Nizozemský úřad pro finanční trhy) pod číslem 12046728 (dále jen jako "Servify Europe" nebo "Správce"). Servify Europe je oprávněna provozovat činnost distribuce pojištění v České republice a je registrována u ČNB.

Na Pojistitele a Správce se v těchto podmínkách společně dále odkazuje jako "My/Nás/Naše".

Servify Europe jedná za Pojistitele jako správce pojistného programu Samsung Care+. Pojistitel pověřil Servify Europe k provádění správy a podpory, včetně výběru pojistného a správy pojistných událostí a komunikace v této souvislosti. Servify Europe může v určitých případech také jednat jako distributor služby Samsung Care+.

Co se týká služby Samsung Care+, Servify Europe pracuje na základě provize za pojistnou smlouvu.

Aby bylo zajištěno, že rozumíte službě Samsung Care+ a jejímu fungování, doporučujeme, abyste si pečlivě přečetli informace uvedené v těchto Pojistných podmínkách. Máte-li jakékoli dotazy týkající se pojištění, kontaktujte Nás prosím na adrese [[eu\\_support@servify.tech](mailto:eu_support@servify.tech)].

### Důležité informace

Pokud dojde během pojistné doby ke Krádeži nebo Náhodnému poškození Vašeho Pojištěného zařízení, Servify Europe podle svého uvážení a při řádném dodržení následujících definic pojmů, výluk a podmínek zajistí opravu Vašeho Pojištěného zařízení nebo jeho výměnu za Náhradní zařízení s rovnocennou funkčností. Náhradní zařízení může být nové nebo repasované.

### Kde a kdy

Vaše Pojištěné zařízení je kryto po celou pojistnou dobu, a to jak v České republice, tak i v případě, že Pojištěné zařízení dočasně převezete do zahraničí.

### Jaké zařízení Samsung může být Pojištěným zařízením

Toto pojištění se může vztahovat na následující zařízení Samsung:

- Samsung Galaxy řady A a M;
- Samsung Galaxy řady S a Note;
- Samsung Galaxy Z Fold;
- Samsung Galaxy Z Flip;
- tablety Samsung;
- hodinky Samsung Watch.

### Definice pojmů (v abecedním pořadí):

- Bez dozoru** znamená: Pokud vy nebo jiná osoba starší 18 let, které jste svědčili své Pojištěné zařízení, nemá plný dohled nad Pojištěným zařízením nebo není schopna zabránit neoprávněným osobám v jeho odcizení.
- Kosmetické poškození** - znamená nekonstrukční poškození, které neovlivňuje funkčnost nebo provoz Pojištěného zařízení, včetně, nikoli však výlučně, škrábanců a promáčknutí způsobených Opotřebením a/nebo celkovým používáním.
- Krádež nebo Odcizení** znamená: odcizení Vašeho Pojištěného zařízení známými nebo neznámými osobami s úmyslem protiprávně a trvale Vás připravit o vlastnictví Pojištěného zařízení.
- Kupní cena** znamená: Pořizovací hodnotu Pojištěného zařízení včetně DPH, avšak bez jakýchkoli slev poskytnutých asistentem prodeje, jak je uvedeno v Pojistce.
- Náhodné poškození/Poškození** znamená: Poškození v důsledku náhlé události, která má vnější vliv na Vaše Pojištěné zařízení a která má za následek pád, náraz a/nebo poškození vlhkostí/kapalinou, v důsledku čehož Vaše Pojištěné zařízení přestane správně a úplně fungovat, včetně poškození způsobeného třetími osobami bez Vašeho dovolení.
- Náhradní zařízení** znamená: Zařízení, které je hrazeno Pojistitelem jako náhrada za vaše Pojištěné zařízení. Náhradní zařízení je v zásadě totožné s Pojištěným zařízením (s výjimkou barvy). Pokud totožné zařízení není Správci přiměřeně dostupné, bude pojištěné osobě poskytnuto náhradní zařízení, které je podle názoru Správce rovnocenné Pojištěnému zařízení registrovanému u Správce. Náhradní zařízení je vždy nové nebo repasované zařízení.
- Nedbalost** znamená: nedodržení péče, kterou by za podobných okolností vynaložila rozumně obezřetná osoba.
- Opotřebením** – znamená nevyhnutelné poškození Pojištěného zařízení vzniklé v důsledku běžného používání.
- Pojistitel** je definován výše.
- Pojistná doba** – znamená dobu pojištění uvedenou v Pojistce, během které Pojistitel poskytuje Pojištěnému

pojišťovací služby. Pojistná doba začíná dnem vzniku pojištění a trvá po dobu počtu kalendářních měsíců, jak je konkrétně uvedeno v Pojistce.

- k. **Pojistné** – znamená částku (částky), kterou (které) platíte za pojistné krytí poskytované v rámci pojistné smlouvy, jak je uvedeno v Pojistce.
- l. **Pojištěné zařízení** znamená: Pojištěné zařízení Samsung, které je na základě čísla IMEI nebo sériového čísla registrováno jako nové u Správce do 60 dnů po zakoupení, a také Příslušenství, které bylo zakoupeno společně s Pojištěným zařízením ve stejné době. Pojištěné zařízení s přidruženým výrobním číslem a/nebo sériovým číslem je uvedeno v Pojistce.
- m. **Pojistka** znamená: Dokument poskytnutý Pojistníkovi jako důkaz uzavření pojistné smlouvy za těchto Pojistných podmínek obsahující základní informace o Pojistiteli, Pojistníkovi a oprávněné osobě, číslo smlouvy, den počátku pojistného krytí, pojistnou dobou, Pojistné, pojistné krytí a údaje o Pojištěném zařízení (značka, model, číslo IMEI/Sériové číslo).
- n. **Poškození kapalinou** znamená: koroze jedné nebo více součástí Pojištěného zařízení v důsledku nehody, která znemožňuje správnou funkčnost zařízení.
- o. **Příslušenství** znamená položky v balení, jako jsou mimo jiné nabíječky, ochranná pouzdra, sluchátka a hands-free zařízení, které byly původně dodány s Pojištěným zařízením.
- p. **Spoluúčast** - znamená částku, kterou musíte zaplatit za každou pojistnou událost předem schválenou Správcem, bez ohledu na okolnosti, které k pojistné události vedly. Zaplacená částka bude záviset na modelu chytrého telefonu, jak blíže popsáno v tomto dokumentu a musí být uhrazena před vyřízením pojistné události.
- q. **Správce** je definován výše. Správce může externě zadat (část svých) povinností vyplývajících z těchto Pojistných podmínek vybraným (místním) třetím stranám.
- r. **Terorismus** znamená: Jakýkoli čin, včetně, nikoli však výlučně, použití síly nebo hrozby silou, osobou nebo skupinou osob jednajících samostatně nebo jménem či ve spojení s jakoukoli organizací nebo vládou, která se zavázala k jakýmkoli politickým, náboženským, ideologickým nebo podobným účelům, s cílem ovlivnit vládu nebo vystrašit obyvatelstvo nebo jeho část.
- s. **Třetí strana** znamená: Každou jinou osobu, než je Pojištěný, jeho manžel/manželka nebo partner/partnerka, předci nebo potomci, jeho zástupci, je-li Pojištěný právníkou osobou, a dále každá jiná osoba, která neměla souhlas Pojištěného užívat Pojištěné zařízení.
- t. **Virus** znamená: Mimo jiné, nikoli však výlučně, trojské koně, červy a jakýkoli jiný program nebo software, který přímo či nepřímo brání správnému fungování vašeho Pojištěného zařízení.
- u. **Vy/Váš/Pojistník/Pojištěný** znamená: Pojistník uvedený v Pojistce, za předpokladu, že žije v České republice a je starší 18 let nebo právníká osoba se sídlem v České republice.
- v. **Vyšší moc** - znamená nepředvídatelnou, neodvratitelnou událost mimo kontrolu stran, která Nám nebo Vám brání v plnění Naší nebo Vaší části smlouvy.
- w. **Ztráta** – znamená, že Pojištěné zařízení bylo náhodně ponecháno Pojištěným na místě a Pojištěný je trvale zbaven možnosti jeho používání.

#### Co je kryto

V závislosti na Vámi zvoleném pojistném programu, pojištění Samsung Care+ poskytuje pojistné krytí proti:

**Krádeži, které předcházelo násilné vniknutí/nebo násilí** – Vaše Pojištěné zařízení bude vyměněno za Náhradní zařízení s rovnocennou funkčností.

**Náhodnému poškození** – Vaše Pojištěné zařízení bude opraveno nebo vyměněno za Náhradní zařízení s rovnocennou funkčností.

**Poškození kapalinou** – Vaše Pojištěné zařízení bude opraveno nebo vyměněno za Náhradní zařízení s rovnocennou funkčností.

**Dočasné celosvětové krytí** – Krytí se vztahuje na území České republiky a na dočasný pobyt v zahraničí, přičemž maximální délka jedné návštěvy je 60 dnů.

#### Co není kryto/Výluky

Pojištění neposkytuje krytí proti, ani Servisy Europe neodpovídá za níže uvedené:

##### 1. Obecné Výluky – Vztahuje se na všechny formy Poškození a Krádeže.

- a. Spoluúčast, která se uplatní podle hodnoty Pojištěného zařízení:  
Spoluúčast budeme inkasovat před finálním uzavřením procesu likvidace pojistné události.
- b. Náklady jakékoli pojistné události po druhé úspěšně vyřízené pojistné události, je-li Vaše Pojistná doba dvanáct (12) měsíců a náklady jakékoli pojistné události po 4. úspěšně vyřízené pojistné události, je-li Vaše Pojistná doba dvacet čtyři (24) měsíců.
- c. Náklady vzniklé v důsledku ztráty možnosti používat vaše Pojištěné zařízení, náklady na opětovné připojení, náklady na předplatné jakéhokoli druhu nebo jakékoli jiné náklady než přímé náklady na opravu nebo výměnu Vašeho Pojištěného zařízení.
- d. Za ztrátu, zmizení nebo poškození Pojištěného zařízení v důsledku Krádeže, které nepředcházelo násilné vniknutí a/nebo (hrozba) násilí, nebo v důsledku ztráty či zpronevěry. To zahrnuje i události jako ponechání bez dozoru nebo ztrátu.
- e. Poškození externích nosičů dat, jako např. pásky, filmy, disky, DVD, SD karty a software.
- f. Náklady na obnovu dat na interních i externích nosičích dat.
- g. Náklady, za které odpovídá výrobce, dodavatel nebo distributor v souladu se zákonnými záručními povinnostmi.
- h. Krádež nebo Náhodné poškození, ke kterému došlo během či v důsledku čištění, opravy nebo úpravy bez předchozího povolení Správce nebo během zabavení nebo zadržení na příkaz vládního orgánu včetně policie.
- i. Krádež v důsledku odcizení nebo zabavení nebo poškození způsobené přímo nebo nepřímo v důsledku:
  - (i) Války, invaze, zahraničního nepřátelského aktu (bez ohledu na to, zda byla válka vyhlášena či nikoli), občanské války, vzpoury, revoluce, povstání, vojenské nebo nezákonně získané moci, znárodnění, konfiskace, nároku, zabavení nebo zničení vládou nebo vládním orgánem;
  - (ii) Ionizujícího záření nebo jakékoli formy jaderné kontaminace;
  - (iii) Rázové vlny způsobené letadly nebo jinými létajícími objekty pohyblivými se zvukovou nebo nadzvukovou rychlostí;
  - (iv) Terorismu, bez ohledu na další příčiny nebo události, které současně nebo v jiném pořadí přispěly ke vzniku škody.

## 2. Krádež

- a. Krádež Pojištěného zařízení, která není nahlášena Správci a místní policii do 48 hodin nebo co nejdříve, jak je to rozumně možné po jejím zjištění, pokud tato lhůta 48 hodin není pro Pojištěného proveditelná.
- b. Krádež z vozidla, pokud vozidlo nebylo zcela uzamčeno, Pojištěné zařízení nebylo uloženo v přihrádce nebo zavazadlovém prostoru a pokud nejsou prokazatelné stopy po vniknutí do vozidla.
- c. Krádež Pojištěného zařízení z jakékoli místnosti, pokud tato místnost nebyla v době krádeže uzamčena zámekem a nebyla volně přístupná veřejnosti a pokud o ní nejsou prokazatelné stopy.
- d. Krádež Pojištěného zařízení, které bylo ponecháno Bez dozoru.
- e. Krádež Pojištěného zařízení způsobená Vaší Nedbalostí.

## 3. Poškození

- a. Kosmetické poškození Pojištěného zařízení, jako jsou škrábance a promáčkliny, které nemají vliv na běžnou funkčnost.
- b. Jakékoli náklady na opravu v důsledku ztráty zákonné záruky způsobené zpracováním, opravou a/nebo čištěním, které provedl sám Pojištěný a/nebo opravna, která není autorizována výrobcem Pojištěného zařízení.
- c. Poškození Pojištěného zařízení způsobené použitím nekvalitních součástek (ne nových a/nebo neoriginálních součástek Samsung) při úpravě a/nebo opravě Pojištěného zařízení samotným Pojištěným a/nebo opravnou, která není autorizována výrobcem Pojištěného zařízení.
- d. Software a vadné lampy, trubice, pásky, baterie, SIM karty, antény, sada tonerů, bezdrátový reproduktor, tisková hlava a další zařízení, která vzhledem ke své povaze a používání podléhají pravidelnému a rychlému opotřebení a/nebo poškození.
- e. Jakékoli poškození Pojištěného zařízení, které vzniklo v důsledku Nedbalosti.
- f. Poškození Příslušenství, pokud nebylo poškozeno stejnou událostí, která způsobila Náhodné poškození nebo Krádež Pojištěného zařízení.
- g. Jakékoli poškození Pojištěného zařízení způsobené Opotřebením, znehodnocením, hmyzem, škůdci, plísní nebo atmosférickými či klimatickými podmínkami.
- h. Jakékoli poškození Pojištěného zařízení způsobené nedodržením návodu k použití, pokynů pro připojení, instalaci a údržbu popsanych v uživatelské příručce výrobce.
- i. Jakékoli poškození Pojištěného zařízení způsobené virem.
- j. Jakékoli poškození Pojištěného zařízení, které bylo způsobeno úmyslně Pojištěným nebo osobou oprávněnou Pojištěným k užívání Pojištěného zařízení.
- k. Poškození nebo ztráta Pojištěného zařízení po požáru.

## Naše podmínky

### a. Pojistná doba

1. V závislosti na Vámi zvoleném produktu platí pevně stanovená pojistná doba v délce dvanácti (12) nebo dvaceti čtyř (24) měsíců. Nejpozději 3 měsíce před uplynutím stanovené doby obdržíte vyrozumění o blížícím se konci pojistné smlouvy, pokud pojistná smlouva nebyla vypovězena dříve v souladu s těmito Pojistnými podmínkami. Za předpokladu, že Pojistitel inkasoval celkové Pojistné za Pojistnou dobu, začíná pojištění dnem, kdy jste se úspěšně zaregistrovali do tohoto pojištění, za předpokladu, že toto datum nastane nejpozději do 60 kalendářních dnů od zakoupení Pojištěného zařízení ve zcela novém stavu, a za předpokladu, že zařízení není poškozeno nebo nedošlo k jeho ztrátě či odcizení. Datum zahájení a pevně stanovená Pojistná doba jsou uvedeny v Pojistce.

Pojistné platné pro toto pojištění je stanoveno podle Vaší Pojistky a je v plné výši vybíráno Pojistitelem předem nebo měsíčně v závislosti na typu produktu. V případech, kdy je Pojistné vybíráno třetí stranou, se rovněž Pojistné považuje za vybrané Pojistitelem.

### b. Pojistné plnění

Servify Europe může dle svého uvážení přistoupit k opravě či k výměně Pojištěného zařízení (výměnou za Náhradní zařízení).

Pro vyloučení pochybností, pojistné krytí Vás podle těchto Pojistných podmínek v žádném případě neopravňují k jakékoli formě peněžité kompenzace.

### c. Opatrné používání

Jste povinni přijmout veškerá přiměřená opatření k ochraně Pojištěného zařízení před Náhodným poškozením a Krádeží a udržovat ho v dobrém stavu.

### d. Uvedení nepravdivých informací

- (i) Pokud jste úmyslně uvedli nesprávné informace nebo jste úmyslně zamlčeli informace, o kterých jste měli rozumně vědět, že mohou ovlivnit posouzení rizika Pojistitelem, může Pojistitel rozhodnout o zrušení pojistné smlouvy.
- (ii) Pokud Pojištěný úmyslně uvedl nesprávné informace nebo úmyslně zamlčel informace týkající se pojistné události nahlášené Pojištěným, může Pojistitel nárok odmítnout, pokud není možné poskytnout pojistné plnění ani částečně. Vaše pojistná smlouva zůstává v platnosti až do okamžiku, kdy ji jedna ze stran zruší v souladu s ustanoveními uvedenými v těchto Pojistných podmínkách.
- (iii) Máme právo požadovat zpět veškeré náklady vzniklé v souvislosti s pojistným nárokem (včetně nákladů na vyšetření a inkasování), pokud byl nárok jakýmkoli způsobem podvodný.
- (iv) Můžeme oznámit podvodné jednání policii, vládním nebo regulačním orgánům. Servify Europe může rovněž sdílet podrobnosti o podvodných nárocích s ostatními pojistiteli, a to i tak, že je umístí na seznam podvodných nároků vytvořený pojistiteli za účelem boje proti podvodům.

### e. Nahlášení pojistné události

Chápeme, že každá pojistná událost může být zcela odlišná, a při posuzování pojistné události se to budeme snažit zohlednit. Když dojde k pojistné události, níže naleznete návod, co byste měli udělat.

| **Ve všech případech byste měli:**

- Uplatnit Váš nárok u Správce do 5 dnů od zjištění události:

- Online: Můžete přejít na následující portál pro uplatnění nároků <https://samsung-eu.servify.tech/>
  - Telefonicky: Můžete zavolat na následující telefonní číslo +420 225 439 814
- Pokud k události došlo mimo území České republiky, informujte prosím Správce do čtyřiceti osmi (48) hodin od návratu do České republiky.
- Správce Vám poskytne veškeré potřebné pokyny k opravě nebo výměně poškozeného Pojištěného zařízení
- Musíte se řídit pokyny Správce, které vám poskytl.

**V případě Náhodného poškození nebo Poškození kapalinou, byste měli:**

- V žádném případě sami neprovádějte na Pojištěném zařízení opravu jakéhokoli druhu.
- V žádném případě nedávejte pokyn k provedení opravy servisnímu středisku třetí strany, který není Nami autorizován.

**V případě Krádeže musíte:**

- Informovat policii do čtyřiceti osmi (48) hodin a získat záznam o oznámení krádeže
- V případě chytrých telefonů se do čtyřiceti osmi (48) hodin obraťte na operátora, aby zablokoval SIM / USIM kartu



**Veďte prosím na vědomí, že jakékoli prodlení, s výjimkou případů Vyšší moci, s nahlášením události Správci nebo policii může vést k zániku Vašeho práva na pojistné plnění z této pojistné smlouvy.**

Při oznámení pojistné události musíte poskytnout úplný a podrobný popis okolností vzniku pojistné události a událostí, které vedly k Náhodnému poškození, Poškození kapalinou nebo Krádeži.

Musíte poskytnout následující dokumenty a informace:

**Kontrolní seznam dokumentů a informací**

**Ve všech případech:**

- Originál dokladu o koupi**, konkrétně fakturu vystavenou autorizovaným distributorem na Pojištěné zařízení se jménem Pojistníka nebo Pojištěného nebo jeho partnera sdílejícího s ním domácnost, který by měl obsahovat značku, model a IMEI (v případě chytrých telefonů) Pojištěného zařízení a uvádět registrační čísla autorizovaného distributora
- Pokud je Pojištěné zařízení Vyměněným zařízením: certifikát výrobce nebo prodejce obsahující Vaše kontaktní údaje (jméno, adresa...), číslo IMEI/sériové číslo původního zařízení, číslo IMEI/sériové číslo Vyměněného zařízení, datum výměny

**V případě Krádeže:**

- Jednací číslo trestního oznámení a policejní protokol

A veškeré další dokumenty, které si Správce vyžádá, aby mohl posoudit oprávněnost Vašeho nároku.



**Veďte prosím na vědomí, že pokud tak neučiníte a/nebo se dopustíte podvodu, může být pojistný nárok Správce zamítnut a nebudete moci využít předplaceného pojištění.**

**Postup při uplatnění nároku a diagnostika**

**V případě oprav po Náhodném poškození nebo Poškození kapalinou**

- Jak již bylo vysvětleno výše, musíte nejprve nahlásit pojistnou událost (buď online, nebo telefonicky), nechat si ji předběžně potvrdit a poskytnout všechny požadované a výše uvedené informace.
- Pokud pojistnou událost Správce předběžně potvrdí, budete muset uhradit Spoluúčast, a to tak, jak je podrobně uvedeno v těchto Pojistných podmínkách.
- Po úhradě Spoluúčasti Pojištěné zařízení předáte do servisního střediska autorizovaného servisu, které vám Správce určil, a budete postupovat podle jeho pokynů. V závislosti na zařízení a udělených pokynech můžete být požádáni, abyste Pojištěné zařízení odvezli nebo odeslali do servisního střediska.
- Následně musí být Pojištěné zařízení v servisním středisku diagnostikováno za účelem ověření povahy uplatněného nároku.
- V případě, že se na uplatněný nárok pojistné krytí nebude vztahovat, bude Pojištěné zařízení na náklady Pojistitele vráceno Pojištěnému a bude mu vrácena i výše uhrazené Spoluúčasti.
- V případě, že se na uplatněný nárok pojistné krytí bude vztahovat, provede opravu servisní středisko autorizovaného servisu. Pokud v důsledku Nami odsouhlasené opravy provedené v souladu s těmito Pojistnými podmínkami dojde k zániku záruky výrobce, pak po zbývajících záruční dobu poskytovanou výrobcem budeme opravy či výměny na Vašem zařízení provádět My v souladu se záručními podmínkami výrobce.

**Důležité informace – než dáte Pojištěné zařízení do opravy:**

- Před odesláním Pojištěného zařízení do opravy musí být odstraněny všechny zámky. To se týká i všech osobních pinů, a v případě chytrých telefonů také veškeré bezpečnostní systémy specifické pro konkrétního operátora, včetně, nikoli však výlučně, aplikace Google „Najdi moje zařízení“ („Find MY Device“).
- Pokud tak neučiníte, dojde k pozdržení poskytnutí pojistného plnění a/nebo Vám bude Vaše zařízení vráceno.
- Také byste si měli zálohovat veškerá data, soubory a software uložené na zařízení, protože během opravy dojde k jejich výmazu.
- Neposílejte SIM kartu, paměťovou kartu ani žádné jiné Příslušenství nebo předměty, které s opravou nesouvisí, jako je např. návod nebo krabička, protože by v servisním středisku mohlo dojít k jejich zničení.

**| V případě výměny po Náhodném poškození, Poškození kapalinou nebo Krádeži**

- Účelem tohoto pojištění je uvést u Pojištěného vše do stejného stavu, jaký byl bezprostředně před poškozením zařízení nebo jeho Krádeží. Nejedná se tedy o pojištění spočívající v poskytnutí náhrady v podobě věci nové. Pojištěné zařízení bude nahrazeno obdobným produktem, a to buď repasovaným (téměř jako novým), nebo novým. Pokud nebude k dispozici stejná značka a stejný model, bude Vám poskytnuto zařízení s rovnocennými technickými vlastnostmi a specifikacemi. Nemůžeme zaručit, že Náhradní zařízení bude mít stejnou barvu jako původní kus.

- Pokud pojistnou událost Správce předběžně potvrdí, bude muset Pojištěný v souladu s těmito Pojistnými podmínkami ještě před výměnou uhradit Spoluúčast.

V každém případě doručujeme opravené nebo Náhradní zařízení pouze na adresy na území České republiky.



**Zajistěte prosím, aby byl na uvedené adrese přítomen někdo, kdo zásilku převezme.**

#### f. Věk a bydliště

V době uzavření pojistné smlouvy vám musí být alespoň 18 let v okamžiku zakoupení Vašeho pojištění a během Pojistné doby musíte žít v zemi bydliště uvedeného v Pojistce nebo být právnickou osobou se sídlem v České republice.

#### g. Spoluúčast

Spoluúčast bude Pojištěnému účtována v případě jakékoli předběžně potvrzené pojistné události. Výše Spoluúčasti se liší v závislosti na typu modelu zařízení. Částky jsou následující:

- Samsung Galaxy řady A a M: 999,- Kč / 1299,- Kč / 1499,- Kč dle modelu;
- Samsung Galaxy řady S a Note: 1799,- Kč;
- Samsung Galaxy Z Fold: 3899,- Kč;
- Samsung Galaxy Z Flip: 2799,- Kč;
- tablety Samsung do 10000,- Kč: 999,- Kč
- tablety Samsung nad 10000,- Kč: 1799,- Kč
- hodinky Samsung Watch: 1799,- Kč

#### h. Změny Pojištěného zařízení a další informace

Pojištěný je povinen včas oznámit Správci změny údajů, na kterých se tato pojistná smlouva zakládá, jako je adresa a e-mailová adresa Pojištěného. Změna Pojištěného zařízení je možná pouze v případě, že je takové zařízení nové, plně funkční a nepoškozené a změna byla Servify Europe oznámena do 7 dnů od data nákupu e-mailem zasláným na adresu [eu\\_support@servify.tech](mailto:eu_support@servify.tech). Servify Europe si vyhrazuje právo požadovat předložení dokladu o koupi nového zařízení. Servify Europe neponese žádné náklady spojené s opravou nebo výměnou jiného než registrovaného Pojištěného zařízení.

#### i. Ukončení pojistné smlouvy

Od pojistné smlouvy můžete bez udání důvodu a bez vzniku jakýchkoli nákladů odstoupit, a to do 14 kalendářních dnů ode dne, kdy:

- (i) Vám bylo oznámeno, že Vaše pojistná smlouva nabyla účinnosti, nebo
- (ii) jste obdrželi Pojistku a úplné znění Pojistných podmínek Vašeho pojištění, pokud tento den nastane později než den uvedený pod bodem (i).

Po obdržení Vašeho oznámení o odstoupení od pojistné smlouvy Vám bude vráceno již zaplacené Pojistné, případně ponižené o Vám již poskytnuté pojistné plnění. Oznámení o odstoupení od pojistné smlouvy by mělo být zasláno na e-mailovou adresu uvedenou pod bodem m. níže.

Vaši pojistnou smlouvu můžete také vypovědět bez výpovědní doby v případě porušení pojistné smlouvy z Naší strany. V takovém případě Vám vrátíme Pojistné za pojistnou dobu následující po ukončení pojistné smlouvy.

Dále platí následující:

- Pokud Vaše Pojistná doba činí dvanáct (12) měsíců, dojde k automatickému ukončení Vaší pojistné smlouvy ihned po úplném vyřízení druhé pojistné události. Žádné Pojistné nebude vráceno. Pojistitel Vás o zániku pojistné smlouvy vyrozumí e-mailem.
- Pokud Vaše Pojistná doba činí dvacet čtyři (24) měsíců, dojde k automatickému ukončení Vaší pojistné smlouvy ihned po úplném vyřízení čtvrté pojistné události. Žádné Pojistné nebude vráceno. Pojistitel Vás o zániku pojistné smlouvy vyrozumí e-mailem.

Vy i My můžeme Vaši pojistnou smlouvu dále vypovědět:

- s osmidenácti výpovědní dobou do dvou měsíců ode dne uzavření této pojistné smlouvy, nebo
- s měsíční výpovědní dobou do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události.

V těchto případech Vám vrátíme Pojistné za pojistnou dobu následující po ukončení pojistné smlouvy. Pokud Vám ale již bylo poskytnuto pojistné plnění, pak Vám již zaplacené Pojistné nebude vráceno.

My můžeme Vaši pojistnou smlouvu dále vypovědět bez výpovědní doby:

- pokud nebudete plnit své povinnosti uvedené v článku k.,
- pokud neuhradíte Správci měsíční Pojistné, nebo
- pokud nahlásíte pojistnou událost, kterou shledáme podvodnou.

Pokud pojistnou smlouvu a/nebo jakákoli doplňková krytí takto vypovíme, obdržíte nazpět zaplacené Pojistné za pojistnou dobu následující po ukončení pojistné smlouvy. Pokud Vám ale již bylo poskytnuto pojistné plnění anebo důvodem výpovědi je Vaše podvodné jednání, pak Vám již zaplacené Pojistné nebude vráceno.

Tato pojistná smlouva může zaniknout či být ukončena také jinými způsoby v souladu s příslušnými právními předpisy.

Jakákoli dlužná částka Pojištěného k vrácení podle předchozích ustanovení bude do 14 dnů od ukončení této

pojistné smlouvy připsána na Vaši debetní nebo kreditní kartu, kterou jste použili k úhradě pojistného na tuto pojistnou smlouvu.

#### **j. Naše odpovědnost**

- Odpovědnost Pojistitele nelze uplatnit v následujících případech:
  - prodlení nebo nemožnost plnění z důvodu události Vyšší moci,
  - nesplnění Vašich povinností popsanych v článku 14,
  - problémy se sítí nebo telefonem na Vaší straně, když se pokoušíte dovolat do Našeho callcentra,
  - všechny případy související s výlukami
  - pokud by Nás vyplacení nebo poskytnutí jakéhokoli plnění vystavilo jakýmkoli sankcím, zákazům nebo omezením podle rezolucí Organizace spojených národů nebo obchodním či ekonomickým sankcím podle zákonů nebo předpisů České republiky, Evropské unie, Velké Británie nebo Spojených států amerických

#### **k. Vaše povinnosti**

- Níže naleznete přehled Vašich povinností souvisejících s tímto pojištěním.
- Zavazujete se, že si přečtete informační dokument o pojistném produktu (IPID), Informaci o pojišťovacím zprostředkovateli, Informace o zpracování osobních údajů a tyto Pojistné podmínky, abyste jasně porozuměli jejím podmínkám. Pojistník je povinen zajistit, aby informační dokument o pojistném produktu (IPID), Informace o pojišťovacím zprostředkovateli, Informace o zpracování osobních údajů a tyto Pojistné podmínky, včetně Pojistky byly uloženy na bezpečném místě a na trvalém nosiči.
- Všechny platby Pojistného musí být hrazeny včas a musí být aktuální, aby pojistné krytí podle této pojistné smlouvy bylo Pojistitelem uznáno. Pojistitel si vyhrazuje právo odmítnout Vámi uplatněné nároky, pokud by platby Pojistného nebyly aktuální.
- V případě pojistné události: Musíte se řídit všemi pokyny Správce nebo servisního střediska.
- Jste povinni oznámit Správci co nejdříve jakoukoli změnu, která by mohla mít vliv na tuto pojistnou smlouvu, a to zejména některou z následujících skutečností:
  - ° změna osobních údajů, která se neomezuje pouze na – např. jméno, číslo bankovního účtu nebo údaje o kreditní kartě;
  - ° změna adresy

**Vezměte prosím na vědomí, že** pokud nebudete splňovat výše uvedené **PODMÍNKY** a požadavky na **OPRÁVNĚNOST** nároku nebo nebudete plnit své **POVINNOSTI**, Pojistitel může Vaši pojistnou smlouvu ukončit, jak je uvedeno výše.

#### **l. Změny Vaší pojistné smlouvy**

Můžeme své pojistné podmínky kdykoli změnit, pokud však tyto podle kritérií přiměřenosti a spravedlivosti nebudou mít významný dopad na Pojištěného. Takové změny nesmí nikdy vést ke zvýšení Pojistného, snížení pojistného krytí nebo zpřísnění Vašich povinností, které se vztahují k Vaší pojistné smlouvě.

Podstatné změny pojistných podmínek Vaší pojistné smlouvy, včetně, nikoli však výlučně, Pojistného, Spoluúčasti, postupů při vyřizování pojistných událostí nebo práva na ukončení pojistné smlouvy v budoucích pojistných obdobích, mohou být provedeny se souhlasem Pojistníka se změnou pojistných podmínek.

V případě jednostranných změn pojistných podmínek Vaší pojistné smlouvy máte právo pojistnou smlouvu vypovědět s účinností ke dni, kdy takové změny nabyly účinnosti. Takové změny musí Pojistitel oznámit nejméně tři měsíce před jejich účinností, přičemž Pojistitel je oznámí Pojištěnému e-mailem na e-mailovou adresu určenou Pojištěným.

Pokud se v takovém případě rozhodnete pojistnou smlouvu ukončit, vrátí vám Pojistitel veškeré Pojistné zaplacené předem za zbývající pojistné období.

#### **m. Co dělat, pokud s Námi nejste spokojeni**

Uděláme vše pro to, abychom Vám poskytli perfektní, profesionální a spolehlivé služby. Pokud si však budete chtít na tuto službu stěžovat, můžete tak samozřejmě učinit. V takovém případě Vám doporučujeme, abyste svou stížnost adresovali Servify Europe. Servify Europe můžete kontaktovat na telefonním čísle +420 225 439 814 nebo na e-mailové adrese eu\_support@servify.tech.

Poštovní adresa Servify Europe je:  
Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam,  
Nizozemsko

Správce se pokusí Vaši stížnost nebo problém vyřešit do 24 hodin. Pokud to nebude možné, potvrdí Správce Vaši stížnost do 5 pracovních dnů od jejího obdržení a do 2 týdnů poskytne konečnou odpověď.

Pokud pro Vás bude odpověď Správce neuspokojivá, můžete stížnost adresovat Pojistiteli.

Poštovní adresa Pojistitele je:  
6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48.  
Email: AIUDcomplaints@amtrustgroup.com

Pojistitel Vaši stížnost potvrdí do 3 pracovních dnů od jejího obdržení a do 15 dnů poskytne konečnou odpověď.

Stížnost můžete také podat u příslušného regulačního orgánu:

- Náš příslušný regulační orgán je:

**CBI**

**Central Bank of Ireland**

New Wapping Street, North Wall Quay, D01 F7X3 Dublin 1, Ireland

**Webová adresa:** <https://www.centralbank.ie/home>

Tel.: +353 (0)1 224 6000, Fax: +353 (0)1 224 5550

- Váš příslušný regulační orgán je:

**ČNB****Česká národní banka**

Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika

**Webová adresa:** <https://www.cnb.cz>

Tel.: +420 224 411 111, Fax: +420 224 412 404

Dále můžete využít systému alternativního řešení sporů před následujícími orgány:

- Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, Česká republika (<https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>),
- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha 1, Česká republika (<https://www.ombudsmancap.cz/reseni-sporu/informace-o-adr/>).

Evropská komise zřídila online komisi pro řešení sporů spotřebitelů, kteří vedou spor ohledně výrobku nebo služby zakoupené online. Pokud se rozhodnete řešit stížnost tímto způsobem, pak bude stížnost postoupena nezávislé organizaci pro řešení sporů, která celou záležitost vyřídí online a odpoví na ni do 90 dnů. Internetová adresa této online komise pro řešení sporů je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Nezapomeňte prosím vždy uvést Naši e-mailovou adresu [eu\\_support@servify.tech](mailto:eu_support@servify.tech). Upozorňujeme, že tato nezávislá organizace pro řešení sporů se může Vaší stížností zabývat až poté, co jsme se pokusili dospět k nějakému řešení.

Existence nebo použití uvedených postupů pro podávání stížností nemá vliv na Vaše právo podat žalobu u příslušného soudu.

**n. Požadavky a potřeby**

Vaše pojištění splňuje požadavky a potřeby osoby, která si přeje chránit své Pojištěné zařízení před rizikem Krádeže a Náhodného Poškození. Měli byste si pečlivě zkontrolovat úplnou dokumentaci k pojištění, zda je správná a splňuje Vaše požadavky a potřeby, a okamžitě Nám oznámit, pokud je v dokumentaci k pojištění něco nesprávně, neboť to může mít vliv na pojistné krytí v případě pojistné události.

**o. Komunikace**

Veškerá komunikace mezi Vámi a Námi bude probíhat v českém jazyce a prostřednictvím e-mailové nebo poštovní adresy, kterou jste uvedli při registraci k pojištění. Naše e-mailová adresa je: [eu\\_support@servify.tech](mailto:eu_support@servify.tech) a naše telefonní číslo je +420 225 439 814.

V případě, že je tato pojistná smlouva uzavřena distančním způsobem, nesete všechny náklady související s použitím prostředků distanční komunikace při uzavření této pojistné smlouvy. Nepoužíváme žádná prémiově placená čísla nebo jiné prostředky komunikace.

**p. Ochrana osobních údajů**

Správci Vašich osobních údajů, které o Vás evidujeme, jsme My, Pojistitel a Servify Europe. My budeme používat Vámi poskytnuté údaje pouze pro účely přípravy Vaší pojistné smlouvy a případně pro účely nahlášení pojistné události a pro účely správy pojistné smlouvy, zákaznického servisu, likvidace pojistných událostí a prevence podvodů, včetně případného předávání Vašich osobních údajů jiným pojistitelům a regulačním orgánům a k ověřování Vašich údajů na základě údajů od třetích osob, ke kterým máme ze zákona přístup. Pro tyto účely můžeme údaje poskytnout Naším dceřiným společnostem, poskytovatelům služeb, zástupcům a dodavatelům.

Tímto potvrzujete, že veškeré osobní údaje od třetí osoby, které jste nám v souvislosti s registrací a uzavřením Vaší pojistné smlouvy případně poskytli, byly poskytnuty se souhlasem této třetí osoby. Souhlasíte také s tím, že jménem této třetí osoby budete od Servify Europe dostávat sdělení týkající se ochrany těchto osobních údajů.

Vaše osobní údaje uchováваме pouze po dobu nezbytnou ke splnění všech Našich povinností vyplývajících z této pojistné smlouvy, pokud však zákon nevyžaduje delší dobu jejich uchování.

Máte právo získat přístup ke svým osobním údajům a požádat Nás o aktualizaci nebo opravu příslušných informací nebo o odstranění těchto osobních údajů z Našich záznamů, pokud již nejsou pro výše uvedené účely potřebné. Tato a další práva vyplývající z Našich zásad ochrany osobních údajů můžete uplatnit tak, že se obrátíte na Našeho pověřence pro ochranu osobních údajů. Svou žádost můžete zaslat dopisem na adresu: Pověřenec pro ochranu osobních údajů, Servify Europe BV, Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Nizozemsko, nebo e-mailem na adresu [data.protect@servify.tech](mailto:data.protect@servify.tech).

Pokud se domníváte, že zpracování Vašich osobních údajů Námi není v souladu s platnými zákony a předpisy o ochraně osobních údajů, podat stížnost u Nás a/nebo u Úřadu pro ochranu osobních údajů (<https://www.uouu.cz/>) na následujícím odkazu: [https://www.uouu.cz/assets/File.ashx?id\\_org=200144&id\\_dokumenty=44283](https://www.uouu.cz/assets/File.ashx?id_org=200144&id_dokumenty=44283). Pokud si chcete prohlédnout úplnou verzi Našich zásad ochrany osobních údajů, abyste lépe porozuměli tomu, jak spravujeme Vaše údaje, podívejte se na internetové stránky <https://servify.in/privacy/>. Upozorňujeme, že Naše zásady podléhají občasným změnám, aby i nadále byly v souladu s měnícími se zákony, předpisy a pokyny pro ochranu údajů.

**q. Rozhodné právo a soudní příslušnost**

Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky. Pojištěný se může rozhodnout, že v případě jakýchkoli nároků vyplývajících z jakéhokoli článku tohoto pojištění nebo v souvislosti s ním podá žalobu u příslušného soudu České republiky, případně v místě, kde má trvalé nebo obvyklé bydliště.