

Všeobecné pojistné podmínky Pojištění Samsung Care+

Pojištění je platné buď na pevně stanovenou dobu 24 měsíců, nebo se každý měsíc automaticky prodlužuje – s možností kdykoli zrušit – až na dobu 24 měsíců, v závislosti na produktu, který jste si vybrali.

Obecné informace

Samsung Care+ je pojistná smlouva, která kryje riziko náhodného poškození, poškození kapalinou a odcizení pojištěného zařízení Samsung (včetně příslušenství) za podmínek popsanych níže. Samsung Care+ je doplňková služba a lze ji zakoupit společně s nákupem určitých zařízení Samsung (nebo krátce poté). Jedná se o dobrovolnou službu a příslušná zařízení Samsung lze zakoupit i bez služby Samsung Care+.

Toto pojištění sjednává společnost **Amtrust International Underwriters DAC**, se sídlem 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, registrovaná v Irsku pod číslem 169384 (dále jen "**pojistitel**"). Pojistitel je autorizován a regulován Centrální bankou Irska pod číslem CBI: C33525. Tyto informace si můžete ověřit v registru CBI na adrese: www.centralbank.ie. Pojistitel je oprávněn provozovat pojišťovací činnost v České republice v rámci volného pohybu služeb a je registrován u České národní banky se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 (dále jen "**ČNB**"). Prohlášení o solventnosti a finanční situaci naleznete zde: <https://amtrustfinancial.com>.

Servify Europe BV, se sídlem Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, registrovaná v Nizozemsku u nizozemského orgánu dohledu AFM (Nizozemský úřad pro finanční trhy) pod číslem 12046728 (dále jen "Servify Europe" nebo "správce"). Společnost Servify Europe je oprávněna provozovat distribuční činnost pojištění v České republice a je rovněž registrována u ČNB.

Pojistník a Správce budou dále společně označováni jako "My/Naši".

Společnost Servify Europe jedná jménem pojistitele jako správce pojistného programu Samsung Care+. Pojistitel pověřil společnost Servify Europe pro administrativní a podpůrné účely, včetně výběru pojistného a správy pojistných událostí a komunikace v této souvislosti. Společnost Servify Europe může v určitých případech působit také jako distributor služby Samsung Care+.

Pokud jde o službu Samsung Care+, společnost Servify Europe pracuje na základě provize za pojistnou smlouvu.

Abyste se ujistili, že rozumíte službě Samsung Care+ a jejímu použití, doporučujeme vám, abyste si pečlivě přečetli informace uvedené v těchto smluvních podmínkách. Máte-li jakékoli dotazy týkající se těchto zásad, kontaktujte nás prosím na adrese [eu_support@servify.tech].

Důležité informace

Pokud je vaše pojištěné zařízení během pojistné doby odcizeno nebo náhodně poškozeno, společnost Servify Europe podle svého uvážení a při dodržení následujících definic, výluk a podmínek nechá vaše pojištěné zařízení opravit nebo nahradit náhradním zařízením s rovnocennou funkcí. Náhradní zařízení může být nové nebo repasované.

Kde a kdy

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

Za každý pojistný rok jsou kryty maximálně dva pojistné nároky.

Tato pojistná smlouva nekryje škody, které vzniknou po výpovědi nebo jiném ukončení pojistné smlouvy.

Které zařízení Samsung může být pojištěným zařízením

Toto pojištění se může vztahovat na následující zařízení Samsung:

- Samsung Galaxy řady A a M;
- Řada Samsung Galaxy S a Note;
- Samsung Galaxy Z Fold;
- Samsung Galaxy Z Flip;
- Tablety Samsung;
- Samsung Watches.

Definice:

- Příslušenstvím** se rozumí obsah balení, jako jsou mimo jiné nabíječky, ochranná pouzdra, sluchátka a hands-free zařízení, které byly původně dodány s pojištěným zařízením.
- 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 souhlasu.
- Správce** je definován výše. Správce může (část svých) povinností podle této smlouvy svěřit vybraným (místním) třetím stranám.

- d. **Kosmetické poškození** - znamená nekonstrukční poškození, které nemá vliv na funkčnost nebo provoz pojištěného zařízení, mimo jiné včetně škrábanců promáčklín a stop způsobených opotřebením a/nebo běžným používáním.
- e. **Pojistná doba** - znamená dobu pojištění uvedenou v pojistném certifikátu, po kterou pojistitel poskytuje pojištěnému pojistné služby. Pojistná doba začíná dnem počátku pojištění a trvá po dobu počtu kalendářních měsíců, který je konkrétně uveden v Pojistném certifikátu.
- f. **Spoluúčast** - znamená poplatek, který musíte zaplatit za každou pojistnou událost předem potvrzenou správcem, bez ohledu na okolnosti, které vedly k pojistné události. Hrazená částka závisí na modelu chytrého telefonu, jak je podrobně popsáno v tomto dokumentu, a musí být uhrazena před vyřízením Vaší pojistné události.
- g. **Vyšší moc** - znamená nepředvídatelnou, neodvratitelnou událost mimo kontrolu stran, která nám nebo vám brání v plnění naší nebo vaší části smlouvy.
- h. **Pojistný certifikát** znamená: Dokument poskytnutý pojistníkovi jako doklad o uzavření pojištění podle těchto pojistných podmínek, který obsahuje základní informace o pojistiteli, pojistníkovi a oprávněné osobě, číslo pojistné smlouvy, datum počátku pojištění, dobu pojištění, pojistné, pojistné krytí a údaje o pojištěném zařízení (značka, model, IMEI/sériové číslo).
- i. **Pojištěným zařízením** se rozumí: Pojištěné zařízení Samsung, které je na základě čísla IMEI nebo sériového čísla zaregistrováno u Správce jako nové do 60 dnů od zakoupení, a příslušenství, které bylo zakoupeno současně s pojištěným zařízením. Pojištěné zařízení s přidruženým číslem výrobce a/nebo přidruženým sériovým číslem je popsáno v pojistném certifikátu.
- j. **Pojistník** je definován výše.
- k. **Poškození kapalinou** znamená: Koroze jedné nebo více součástí pojištěného zařízení v důsledku nehody, která brání správné funkci zařízení.
- l. **Ztráta** - znamená, že pojištěné zařízení bylo pojištěným náhodně ponecháno na místě a pojištěný je trvale zbaven jeho užívání.
- m. **Nedbalost** znamená: zanedbání péče, kterou by za podobných okolností vynaložila rozumně obezřetná osoba.
- n. **Pojistné** - částka (částky), kterou (které) platíte za pojistné krytí poskytované v rámci pojistné smlouvy, jak je uvedeno ve vašem pojistném certifikátu.
- o. **Kupní cena** znamená: Pořizovací cena: pořizovací cena pojištěného zařízení včetně DPH, avšak bez případných slev poskytnutých asistentem prodeje, jak je uvedeno v pojistném certifikátu.
- p. **Náhradní zařízení** znamená: Náhradní zařízení: zařízení, které je hrazeno pojistitelem jako náhrada za vaše pojištěné zařízení. Náhradní zařízení je v zásadě totožné s vybavením Pojištěného (s výjimkou barvy). Pokud totožné zařízení již není Správci přiměřeně dostupné, bude pojištěnému poskytnuto náhradní zařízení, které je podle názoru Správce rovnocenné Pojištěnému zařízení evidovanému u Správce. Náhradním zařízením je vždy nové nebo repasované zařízení.
- q. **Terorismus** znamená: Terorismus je jakýkoli čin, mimo jiné použití síly nebo hrozby silou, který provede osoba nebo skupina osob jednající samostatně nebo jménem či ve spojení s jakoukoli organizací nebo vládou, která se zavázala k politickým, náboženským, ideologickým nebo podobným cílům, s cílem ovlivnit vládu nebo zastrašit obyvatelstvo nebo jeho část.
- r. **Krádež nebo odcizení:** Odcizení pojištěného zařízení známými nebo neznámými osobami s úmyslem protiprávně a trvale vás připravit o vlastnictví pojištěného zařízení.
- s. **Prostředky třetí strany:** Každá jiná osoba než pojištěný, jeho manžel/manželka nebo partner/partnerka, jeho potomci nebo potomci, jeho zástupci, je-li pojištěný právníckou osobou, jakož i každá jiná osoba, která neměla souhlas pojištěného k užívání pojištěného zařízení.
- t. **Bez dozoru** znamená: Pokud vy nebo jiná osoba starší 18 let, které jste svěřili své pojištěné zařízení, nemáte na pojištěné zařízení plný výhled nebo nemáte možnost zabránit neoprávněným osobám v jeho odnesení.
- u. **Vy/Váš/Pojištěnec/Pojištěný** znamená: Pojistník: pojistník uvedený v pojistném certifikátu, pokud žije na území České republiky a je starší 18 let, nebo právnícká osoba s místem podnikání na území České republiky.
- v. **Virus** znamená: Mimo jiné, ale ne pouze, trojské koně, červy a jakýkoli jiný program nebo software, který přímo nebo nepřímo brání správné funkci vašeho pojištěného zařízení.
- w. **Opotřebení** - znamená nevyhnutelné opotřebení pojištěného zařízení v důsledku běžného používání.
- x. **Ztráta** - znamená, že pojištěné zařízení bylo pojištěným náhodně ponecháno na místě a pojištěný je trvale zbaven jeho používání.
- y. **Služba Global SC+** – označuje službu, díky které může zákazník využít službu Samsung Care+ v jiných zemích, než v zemi, kde službu Samsung Care+ zakoupil.
- z. **Samsung** - Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o. společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, číslo 158046, pod identifikačním číslem 28987322, se sídlem v Praze 4, V parku 2323/14, PSČ 14800.

Na co se vztahuje

V závislosti na zvoleném produktu poskytuje pojištění Samsung Care+ ochranu proti:

Krádež, které předcházelo násilné vniknutí nebo násilí - vaše pojištěné zařízení bude nahrazeno náhradním zařízením s rovnocennou funkcí.

Náhodné poškození - vaše pojištěné zařízení bude opraveno nebo nahrazeno náhradním zařízením s rovnocennou funkcí.

Poškození kapalinou - vaše pojištěné zařízení bude opraveno nebo nahrazeno náhradním zařízením se stejnou funkcí.

Dočasné celosvětové pojištění - pojištění se vztahuje i na území České republiky a při dočasném pobytu v zahraničí, a to v maximální délce 60 dní na jednu návštěvu.

Na co se pojištění nevztahuje/výluky

Toto pojištění se nevztahuje na a společnost Servify Europe nenese odpovědnost za:

1. Obecné výjimky - Platí pro všechny formy poškození a krádeže.

- a. Výše spoluúčasti se odvíjí od hodnoty pojištěného zařízení:
Spoluúčast bude od vás vybrána před konečným uzavřením procesu likvidace pojistné události.
- b. Náklady na pojistnou událost po čtvrté úspěšné pojistné události, pokud je doba trvání pojištění dvacet čtyři (24) měsíců. V každém případě můžete uplatnit pouze dvě úspěšné pojistné události za pojistný rok.
- 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 je ponechání bez dozoru nebo ztráta.
- e. Poškození externích nosičů dat, jako jsou pásky, filmy, disky, DVD, karty SD a software.
- f. Náklady na obnovu dat na interních i externích nosičích dat.
- g. Bez ohledu na celosvětovou působnost pokrývá služba Global SC+ pouze náhodné poškození vašeho pojištěného zařízení. Dostupnost služby Global SC+, včetně kategorií oprávněných zařízení, může být v určitých zemích nebo regionech podle výhradního uvážení společnosti Samsung omezena nebo zcela zakázána a není dostupná tam, kde to zakazuje zákon. Informace o dostupnosti služby Global SC+ získáte od místního týmu podpory Samsung.
- h. Náklady, za které výrobce, dodavatel nebo distributor odpovídá v souladu se zákonnými záručními povinnostmi.
- i. Krádež nebo náhodné poškození, ke kterému došlo během či v důsledku čištění, opravy nebo úpravy bez předchozího povolení Správce nebo během zabavení či zadržení na příkaz vládního orgánu včetně policie.
- j. Krádež v důsledku loupeže nebo zabavení nebo škoda způsobená přímo nebo nepřímo:
 - (i) Válka, invaze, zahraniční nepřátelství (bez ohledu na to, zda byla válka vyhlášena či nikoli), občanská válka, vzpoura, revoluce, povstání, vojenská nebo nezákonně získaná moc, znárodnění, konfiskace, nárok, zabavení nebo zničení vládou nebo vládním orgánem;
 - (ii) Ionizující záření nebo jakákoli forma jaderné kontaminace;
 - (iii) Rázové vlny způsobené letadly nebo jinými létajícími objekty pohybujícími se zvukovou nebo nadzvukovou rychlostí;
 - (iv) Terorismus, 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 po zjištění, pokud lhůta 48 hodin není pro pojištěného reálná.
- b. Krádež z vozidla, pokud vozidlo nebylo zcela uzamčeno, pojištěné zařízení nebylo uloženo v přihrádce nebo zavazadlovém prostoru a pokud nejsou prokazatelné stopy po vloupání do vozidla.
- c. Krádež pojištěného zařízení z jakékoliv místnosti, pokud tato místnost nebyla v době krádeže uzamčena zámkem a nebyla volně přístupná veřejnosti a nejsou po ní 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 provedeným samotným pojištěným a/nebo opravnou, která není autorizována výrobcem pojištěného zařízení.
- c. Poškození pojištěného zařízení způsobené použitím nekvalitních dílů (ne nových a/nebo neoriginálních dílů Samsung) při úpravě a/nebo opravě pojištěného zařízení samotným pojištěným a/nebo opravárenským servisem, který není autorizován výrobcem pojištěného zařízení.
- d. Software a vadné lampy, trubice, pásky, baterie, karty SIM, antény, sada tonerů, buben, tisková hlava a další zařízení, která vzhledem ke své povaze a používání podléhají pravidelnému a rychlému opotřebení a/nebo poškození.
- e. Jakékoli škody na pojištěném zařízení, které vznikly v důsledku nedbalosti.
- f. Poškození příslušenství, pokud nebylo poškozeno stejnou událostí, která způsobila i náhodné poškození nebo odcizení 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 popsaných v návodu k použití od výrobce.

- i. Jakékoli poškození pojištěného zařízení způsobené virem.
- j. Jakékoli poškození pojištěného zařízení, které bylo způsobeno úmyslně pojištěným nebo osobou oprávněnou/pověřenou pojištěným používat pojištěné zařízení.
- k. Poškození nebo ztráta pojištěného zařízení v důsledku požáru.

Naše podmínky

a. Krycí období

1. První nebo jednorázové pojistné musíte uhradit ihned po uzavření pojistné smlouvy (obdržení pojistné smlouvy nebo samostatného prohlášení o přijetí) a výzvy k úhradě.
2. Pojistná ochrana začíná dnem počátku pojištění uvedeným v pojistné smlouvě, avšak pouze za předpokladu, že zaplatíte první nebo jednorázové pojistné včetně daní včas, tj. do 14 dnů od uzavření pojistné smlouvy (obdržení pojistné smlouvy nebo samostatného prohlášení o přijetí) a výzvy k úhradě, nebo po uplynutí 14denní lhůty bez zbytečného prodlení (odstoupení od smlouvy).
3. Následující měsíční pojistné (pokud je relevantní, v závislosti na produktu, který jste si vybrali) je splatné první den každého pojistného měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo splatné první pojistné.
4. Od začátku pojištění uvedeného v pojistné smlouvě platí pevná pojistná doba dvaceti čtyř (24) měsíců.
5. Datum začátku pojištění a stanovená pojistná doba jsou uvedeny v pojistném certifikátu.
6. Pokud jste se rozhodli platit pojistné v měsíčních splátkách, sjednáním pojištění opravňujete správce nebo společnost Samsung k odečtení těchto splátek pojistného v každý den splatnosti (viz bod 3) z bankovní karty, kterou jste správci nebo společnosti Samsung poskytli při sjednání pojištění. Jste povinni zajistit, aby na vašem účtu byl v každý den splatnosti pojistného dostatečný zůstatek po celou dobu trvání pojistné smlouvy.
7. Pokud správce nebo společnost Samsung (jménem správce) není na základě vámi poskytnutých informací schopna inkasovat celé pojistné nebo první splátku pojistného, může být vaše pojistné krytí v souladu s těmito podmínkami okamžitě pozastaveno nebo ukončeno. Správce nebo společnost Samsung vás poté kontaktuje a upomene vás na opožděnou platbu, abyste ji mohli uhradit do čtrnácti (14) dnů od data upomínky.
8. Pokud správce nebo společnost Samsung (jménem správce) není schopen vybrat žádné další pojistné po uplynutí první pojistné doby, správce nebo společnost Samsung vás bude kontaktovat a upomene vás na pozdní platbu, abyste ji mohli uhradit. Pokud správce nebo společnost Samsung není schopen vybrat pojistné do čtrnácti (14) dnů od data zaslání upomínky, může být vaše pojistné krytí pro pojištěné zařízení pozastaveno nebo ukončeno.

V případě bezplatného zkušebního období:

Datum zahájení pojištění a stanovená doba pojištění jsou uvedeny v pojistné smlouvě.

Správce nebo společnost Samsung (jménem správce) bude vybírat vaše pojistné v měsíčních splátkách, které vám budou účtovány předem vždy v stejný den každého měsíce. První měsíční splátka bude odečtena na začátku vašeho pojištění nebo na konci jakékoli propagační doby, podle toho, co nastane později. Poté správce nebo společnost Samsung odečtou všechny následující měsíční splátky z vašeho účtu vždy v stejný den v měsíci.

b. Pojistné plnění

Společnost Servify Europe může podle vlastního uvážení přistoupit k opravě nebo výměně pojištěného zařízení (za náhradní zařízení).

Aby se předešlo pochybnostem, pojistné krytí podle této smlouvy vás v žádném případě neopravňuje k jakékoli formě peněžní náhrady.

c. Opatrné používání

Jste povinni přijmout veškerá přiměřená opatření k ochraně pojištěného zařízení před náhodným poškozením a odcizením a udržovat je v dobrém technickém stavu.

d. Neříkat pravdu

- (i) Pokud jste úmyslně uvedli nesprávné údaje nebo jste úmyslně zamlčeli údaje, o kterých jste měli vědět, že mohou ovlivnit posouzení rizika pojistitelem, může pojistitel rozhodnout o zrušení pojistné smlouvy.
- (ii) Pokud pojištěný úmyslně uvedl nesprávné údaje nebo úmyslně zamlčel údaje týkající se pojistné události nahlášené pojištěným, může pojistitel pojistné plnění odmítnout, pokud není možné poskytnout pojistné plnění ani částečně. Vaše pojistná smlouva zůstává v platnosti až do okamžiku, kdy ji jedna z obou stran zruší v souladu s ustanoveními v těchto pojistných podmínkách.
- (iii) Máme právo požadovat zpět veškeré náklady vzniklé v souvislosti s reklamací (včetně nákladů na vyšetřování a vymáhání), pokud byla reklamáce jakýmkoli způsobem podvodná.
- (iv) Podvodné jednání můžeme oznámit policii, státním nebo regulačním orgánům. Společnost Servify Europe může rovněž sdílet podrobnosti o podvodných nárocích s jinými 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, co byste měli udělat.

| **Ve všech případech byste měli:**

- Uplatněte svůj nárok u našeho správce do 5 dnů od data potvrzení události:
 - Online: Můžete navštívit následující reklamační portál <https://samsung-eu.servify.tech/>.
 - Telefonicky: Můžete volat na telefonní číslo +420 225 439 814.
- Pokud se incident stal mimo Českou republiku, oznamte to prosím Správci do čtyřiceti osmi (48) hodin po Vašem návratu do České republiky.
- Správce Vám poskytne veškeré potřebné pokyny k opravě nebo výměně poškozeného pojištěného zařízení.
- Musíte postupovat podle pokynů správce.

| **V případě náhodného poškození nebo poškození kapalinou byste měli:**

- V žádném případě neprovádějte opravy pojištěného zařízení na vlastní pěst.
- V žádném případě nedejte pokyn k provedení opravy poskytovateli služeb třetí strany, který není námi autorizován.

| **V případě krádeže musíte:**

- do 48 hodin informovat policii o stížnosti.
- V případě chytrých telefonů informujte operátora do čtyřiceti osmi (48) hodin o zablokování karty SIM/USIM.



Vezměte prosím na vědomí, že jakékoli prodlení, s výjimkou případů vyšší moci, s nahlášením události správcem nebo policii může vést k zániku vašeho práva na pojistné plnění podle této pojistné smlouvy.

Při oznámení pojistné události musíte poskytnout úplný a podrobný popis okolností pojistné události a událostí, které vedly k náhodnému poškození, poškození kapalinou nebo odcizení.

Dále musíte předložit následující dokumenty a informace :

Kontrolní seznam dokumentů a informací
Ve všech případech: □ originál dokladu o koupi, konkrétně faktury vystavené autorizovaným distributorem, na pojištěné zařízení, se jménem pojistníka nebo pojištěného nebo jeho domácího partnera, který by měl obsahovat značku, model a IMEI (v případě chytrých telefonů) pojištěného zařízení, a s uvedením registračního čísla autorizovaného distributora. □ Pokud je pojištěné zařízení náhradním zařízením: certifikát výrobce nebo prodejce obsahující vaše kontaktní údaje (jméno, adresa...), IMEI/sériové číslo původního zařízení, IMEI/sériové číslo náhradního zařízení, datum výměny. V případě krádeže: □ policejní číslo trestného činu a policejní hlášení A veškeré další dokumenty, které si správce vyžádá, aby mohl posoudit oprávněnost Vašeho nároku.



Vezměte prosím na vědomí, že pokud tak neučiníte a/nebo se dopustíte podvodu, může být pojistná událost správcem zamítnuta a vy nebudete mít prospěch z předplaceného pojištění.

Reklamační řízení a diagnostika

| **V případě oprav po náhodném poškození nebo poškození kapalinou**

- Jak je vysvětleno výše, musíte podat žádost (buď online, nebo telefonicky) a nechat si ji předem potvrdit a poskytnout všechny požadované a výše uvedené informace.
- Pokud je pojistná událost předem potvrzena správcem, budete muset zaplatit spoluúčast, jak je uvedeno v těchto pojistných podmínkách.
- Po zaplacení spoluúčasti odevzdáte pojištěné zařízení v případě potřeby do opravy autorizovaného servisu, kterou vám oznámí správce, a budete se řídit jeho pokyny. V závislosti na zařízení a poskytnutých pokynech můžete být vyzváni, abyste Pojištěné zařízení v případě potřeby odvezli nebo zaslali do opravárenského střediska.
- Poté musí být pojištěné zařízení diagnostikováno v servisním středisku, aby se ověřila povaha pojistné události.
- Pokud pojistná událost není kryta, bude pojištěné zařízení vráceno pojištěnému na náklady pojistitele a bude mu vrácena částka nad rámec pojistného plnění.
- Pokud je reklamáce hrazena, opravu provede servisní středisko autorizovaného poskytovatele služeb. Pokud námi schválená oprava podle těchto podmínek zruší platnost záruky výrobce,

opravíme nebo vyměníme zařízení po zbývající dobu záruky výrobce v souladu se záručními podmínkami výrobce.

Důležité je, abyste před předáním pojištěného zařízení do opravy:

- Před odesláním do opravy musí být z pojištěného zařízení odstraněny všechny zámky. To zahrnuje všechny osobní PIN zámky a v případě chytrých telefonů všechny bezpečnostní bloky specifické pro operátora, mimo jiné včetně aplikace Google "Find My Device".
- Pokud tak neučiníte, bude Vaše reklamace odložena a/nebo Vám bude Vaše zařízení vráceno.
- Měli byste si také vytvořit zálohu všech dat, souborů a softwaru uložených v zařízení, protože v rámci opravy budou vymazány.
- Neposílejte SIM kartu, paměťovou kartu ani žádné jiné příslušenství nebo předměty, které nesouvisejí s opravou, jako je návod nebo krabice, protože by mohly být v servisním středisku zničeny.

V případě výměny po náhodném poškození, poškození kapalinou nebo krádeži

- Záměrem této pojistné smlouvy je vrátit pojištěného do stejného postavení, v jakém byl bezprostředně před poškozením nebo odcizením. Nejedná se o náhradu jako nové pojištění. Pojištěné zařízení bude nahrazeno obdobným náhradním výrobkem, a to buď repasovaným (kategorie A), nebo novým. Pokud není k dispozici přesná značka a model, bude Vám poskytnuto zařízení s rovnocennými technickými vlastnostmi a specifikacemi. Nemůžeme zaručit, že náhradní zařízení bude mít stejnou barvu jako původní položka.
- Pokud je pojistná událost správcem předem potvrzena, musí pojištěný zaplatit spoluúčast, jak je uvedeno v těchto pojistných podmínkách, aby byla provedena výměna.

Ve všech případech doručíme opravené nebo náhradní zařízení pouze na adresy v České republice.



Ujistěte se, že je někdo oprávněn a přítomen převzetí zásilky.

f. Váš věk a adresa

V době sjednání pojistné smlouvy musíte být starší 18 let a v době trvání pojistné ochrany musíte žít v zemi svého bydliště uvedeného v pojistném certifikátu nebo být právnickou osobou s místem podnikání v České republice.

g. Spoluúčast

Spoluúčast bude pojištěnému vyúčtována za jakoukoli předem potvrzenou pojistnou událost. Tento poplatek Spoluúčast se liší v závislosti na typu modelu zařízení. Výše poplatků je uvedena níže:

	S	A&M Low	A&M Mid	A&M High	Flip	Fold	Tab Low	Tab Mid	Tab High	Watch Low	Watch High
Přebytek pro schválenou pojistnou událost	1.799 CZK	999 CZK	1.299 CZK	1.499 CZK	2.799 CZK	3.899 CZK	999 CZK	1.999 CZK	2.799 CZK	999 CZK	1.999 CZK

Spoluúčast je vybírána vámi a musí být uhrazena před konečným vyřízením škody.

Pokud službu Global SC+ využijete v zahraničí, může se spoluúčast lišit od spoluúčasti při využití služby ve Švýcarsku. Informace o platné spoluúčasti získáte od místního týmu podpory Samsung.

h. Změny pojištěného zařízení nebo jiné informace

Pojištěný je povinen včas oznámit správci změny údajů, na základě kterých byla uzavřena tato pojistná smlouva, jako je adresa a e-mailová adresa pojištěného. Změna pojištěného zařízení je možná pouze v případě, že se jedná o nové, řádně funkční a nepoškozené zařízení a změna byla oznámena společnosti Servify Europe do 7 dnů od data zakoupení zasláním e-mailu na adresu eu_support@servify.tech. Servify Europe si vyhrazuje právo požadovat předložení dokladu o koupi nového zařízení. Společnost Servify Europe neodpovídá za náklady na opravu nebo výměnu jiného než registrovaného pojištěného zařízení.

i. Zrušení pojistné smlouvy

Máte právo zrušit pojistnou smlouvu bez udání důvodu a bez jakýchkoli nákladů do 14 kalendářních dnů po:

- (i) Den, kdy vám bylo oznámeno, že vaše pojistná smlouva vstoupila v platnost, nebo
- (ii) Den, kdy jste obdrželi potvrzení o pojištění a úplné znění pojistných podmínek, pokud toto datum nastane později než datum uvedené v bodě (i).

Po obdržení Vaší žádosti o zrušení pojistné smlouvy Vám bude vráceno již zaplacené pojistné snížené. Oznámení o zrušení pojistné smlouvy by mělo být zasláno na e-mailovou adresu uvedenou v pododděle m níže. Pokud jste však obdrželi pojistné plnění, již zaplacené pojistné se nevrací.

Pojistnou smlouvu můžete vypovědět bez výpovědní doby také v případě porušení této pojistné smlouvy z naší strany. V takovém případě vám bude vráceno již zaplacené pojistné za pojistné období po výpovědi.

Dále platí následující:

- Vaše pojistná smlouva je automaticky zrušena ihned po splnění 4. úspěšné reklamace, pokud je vaše pojistná doba dvacet čtyři (24) měsíců. Pojistné se nevrací. Pojistitel Vás o zrušení pojistné smlouvy vyrozumí e-mailem.

Vy i my můžeme vypovědět vaši pojistnou smlouvu:

- s osmidenní výpovědní lhůtou do dvou měsíců ode dne uzavření této pojistné smlouvy, nebo
- s jednoměsíční výpovědní lhůtou do tří měsíců ode dne oznámení pojistné události.

V těchto případech bude vráceno již zaplacené pojistné za pojistné období po ukončení pojištění. Pokud jste však obdrželi jakékoliv pojistné plnění, nebude Vám již zaplacené pojistné vráceno.

Vaši pojistnou smlouvu můžeme vypovědět i bez výpovědní doby:

- Pokud nesplníte své povinnosti uvedené v části k.;
- Pokud nezaplatíte správci měsíční pojistné, nebo
- Pokud uplatníte nárok, který považujeme za podvodný.

Pokud z těchto důvodů pojistnou smlouvu a/nebo jakákoli připojištění vypovíme, bude nám vráceno již zaplacené pojistné za pojistné období po výpovědi. Pokud jste však obdrželi jakékoliv pojistné plnění nebo je důvodem ukončení Vaše podvodné jednání, nebude Vám vráceno žádné již zaplacené pojistné.

Tuto pojistnou smlouvu lze ukončit i jinak, jak stanoví platné právní předpisy.

Jakákoli částka pojistného, která má být vrácena podle výše uvedených ustanovení, bude připsána na Vaši debetní nebo kreditní kartu, kterou jste použili při nákupu této pojistné smlouvy, a to do 14 dnů od ukončení této pojistné smlouvy.

j. Naše odpovědnost

- Odpovědnost pojistitele nelze uplatnit v následujících případech:
 - Zpoždění nebo nemožnost realizace pojištění z důvodu vyšší moci,
 - nedodržování vašich povinností popsanych v oddíle 14,
 - Problémy se sítí nebo telefonem na vaší straně, když se snažíte dovolat na naši platformu call centra,
 - Všechny případy týkající se oddílu vyloučení
 - Pokud by nás vyplacení nebo poskytnutí jakéhokoli plnění vystavilo jakýmkoli sankcím, zákazům nebo omezením podle rezolucí Organizace spojených národů nebo obchodních či hospodářských sankcí, zákonů nebo předpisů České republiky, Evropské unie, Spojeného království nebo Spojených států amerických.

k. Vaše povinnosti

- Níže naleznete přehled Vašich povinností pro tuto pojistnou smlouvu.
- Zavazujete se, že si přečtete informační dokument o pojistném produktu, Informace o pojišťovacím makléři, Informace o zpracování osobních údajů a tyto obchodní podmínky, abyste jasně porozuměli jejich podmínkám. Pojistník je povinen zajistit, aby informační dokument o pojistném produktu, Informace o pojišťovacím makléři, Informace o zpracování osobních údajů a tyto pojistné podmínky a pojistný certifikát byly uloženy na bezpečném místě a na trvalém nosiči.
- Aby pojistitel mohl poskytnout pojistné krytí podle této pojistné smlouvy, musí být všechny platby pojistného hrazeny včas a aktuálně. Pojistitel si vyhrazuje právo odmítnout Vámi uplatněné nároky v případě, že platby pojistného nejsou aktuální.
- V případě reklamace: Musíte dodržovat všechny pokyny správce nebo opravárenského střediska.
- Správci musíte co nejdříve oznámit jakoukoli změnu, která by mohla mít vliv na tuto pojistnou smlouvu, a to zejména:
 - ° Změna osobních údajů, které nejsou omezeny na - například jméno, bankovní účet nebo údaje o kreditní kartě;
 - ° Změna adresy

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

l. Změny vašich zásad

Podmínky pojistné smlouvy můžeme kdykoli změnit, pokud nemají podstatný dopad na pojištěného podle kritérií přiměřenosti a spravedlnosti. 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, mimo jiné včetně pojistného, spoluúčasti, postupů při pojistných událostech nebo práva na zrušení pojistné smlouvy pro budoucí pojistná období, lze provést pouze se souhlasem pojistníka se změněnými podmínkami.

V případě jednostranných změn pojistných podmínek máte právo pojistnou smlouvu vypovědět s účinností ke dni, kdy změny vstoupí v platnost. Tyto změny musí být pojistitelem oznámeny nejméně tři měsíce před jejich účinností, přičemž pojistitel je oznámí pojištěnému prostřednictvím jím

zvoleného e-mailu.

Pokud se v takovém případě rozhodnete pojistnou smlouvu zrušit, pojistitel vám vrátí veškeré pojistné zaplacené předem za zbývající dobu pojištění.

m. Co dělat, když s námi nejste spokojeni?

Uděláme vše pro to, abychom vám poskytli perfektní, profesionální a spolehlivé služby. Pokud však budete mít na tuto službu stížnost, můžete nám ji kdykoli nahlásit. V takovém případě Vám doporučujeme, abyste svou stížnost nahlásili společnosti Servify Europe. Společnost Servify Europe můžete kontaktovat na telefonním čísle +420 225 439 814 nebo na e-mailové adrese eu_support@servify.tech.

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

Správce se pokusí vyřešit vaši stížnost nebo problém 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.

V případě, že považujete odpověď správce za neuspokojivou, můžete podat stížnost pojistiteli.

Adresa pojistitele je:
6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48.
E-mail: AIUDcomplaints@amtrustgroup.com

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

Můžete také podat stížnost příslušnému regulačnímu orgánu:

- Naším příslušným regulačním orgánem je:

CBI

Central Bank of Ireland

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

Webové stránky: <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

Místo: <https://www.cnb.cz/en>

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

Můžete také využít systém 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 při České asociaci pojišťoven, Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha 1, Česká republika (<https://www.ombudsmancap.cz/reseni-sporu/informace-o-adr>).

Evropská komise má pro spotřebitele, kteří si stěžují na výrobek nebo službu zakoupenou online, k dispozici komisi pro řešení sporů online. Pokud se rozhodnete podat stížnost tímto způsobem, bude předána nezávislé organizaci pro stížnosti, která nakonec vyřídí celou záležitost 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 uvádět naši e-mailovou adresu eu_support@servify.tech. Upozorňujeme, že tato nezávislá organizace pro řešení stížností může Vaši stížnost posoudit až poté, co jsme měli možnost dospět k řešení.

Existence nebo použití uvedených postupů pro podávání stížností nemá vliv na vaše práva jako zákazníka podat žalobu.

n. Požadavky a potřeby

Vaše pojištění odpovídá požadavkům a potřebám osoby, která chce chránit své pojištěné zařízení před rizikem krádeže a nahodilého poškození. Měli byste si pečlivě zkontrolovat kompletní pojistnou dokumentaci, abyste se ujistili, že je správná a odpovídá Vaším požadavkům a potřebám, a pokud je cokoli nesprávné, neprodleně nás o tom informujte, protože by to mohlo mít vliv na pojistné krytí v případě pojistné události.

o. Komunikace

Veškerá komunikace mezi Vámi a námi bude probíhat v českém jazyce prostřednictvím e-mailové nebo poštovní adresy, kterou jste uvedli při registraci pojistné smlouvy. Naše e-mailová adresa je: eu_support@servify.tech a naše telefonní číslo je +420 225 439 814.

V případě, že je tato pojistná smlouva uzavřena na dálku, nesete veškeré náklady spojené s použitím těchto prostředků na dálku pro uzavření této pojistné smlouvy. Nepoužíváme žádná čísla s placeným pojistným ani jiné komunikační prostředky.

p. Ochrana vašich osobních údajů

Pojistitel a společnost Servify Europe jsou správci Vašich osobních údajů, které jsou u nás uloženy. Vámi poskytnuté údaje použijeme pouze pro vytvoření Vaší pojistné smlouvy a případně při hlášení pojistné události pro účely správy pojistné smlouvy, zákaznického servisu, likvidace pojistných událostí a prevence podvodů, včetně případného předání Vašich údajů jiným pojišťitelům a regulačním orgánům a k ověření Vašich údajů na základě údajů od třetích stran, ke kterým máme zákonný přístup. Pro tyto účely můžeme údaje poskytnout Naším dceřiným společnostem, poskytovatelům služeb, zástupcům a dodavatelům.

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

Vaše údaje uchováváme pouze po dobu nezbytnou k plnění všech našich povinností vyplývajících z těchto zásad, pokud zákon nevyžaduje delší dobu uchovávání.

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: Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Nizozemsko nebo e-mailem na adresu data.protect@servify.tech.

Pokud se domníváte, že zpracování vašich osobních údajů z naší strany není v souladu s platnými zákony a předpisy o ochraně osobních údajů, můžete podat stížnost u nás a/nebo u Úřadu pro ochranu osobních údajů (<https://www.uoou.cz/>) na následujícím odkazu: https://www.uoou.cz/assets/File.ashx?id_org=200144&id_dokumenty=44283. Pokud si přejete prohlédnout Naše kompletní zásady ochrany osobních údajů, abyste lépe porozuměli tomu, jakým způsobem Vaše údaje spravujeme, podívejte se prosím na <https://servify.in/privacy/>. Vezměte prosím na vědomí, že Naše zásady podléhají občasným změnám, abychom i nadále dodržovali měnící se zákony, předpisy a pokyny pro ochranu osobních údajů.

q. Které zákony platí a které soudy jsou příslušné

Na tuto politiku se vztahuje české právo. Pojištěný se může rozhodnout, že nároky vyplývající z jiných ustanovení tohoto pojištění nebo v souvislosti s nimi bude uplatňovat u příslušného soudu v České republice, případně v místě svého trvalého nebo obvyklého bydliště.