



**Samsung Care+**

**Samsung Care+**  
**Pojistné podmínky**

**[cz.careplus.co](https://cz.careplus.co)**

**[contact.cz@careplus.co](mailto:contact.cz@careplus.co)**

**+420 228 880 297**

K dispozici 24 hodin denně  
Není k dispozici o svátcích

## Preamble

Tyto všeobecné podmínky pojistné smlouvy popisují práva a povinnosti pojištěného v rámci pojistné smlouvy Samsung Care+, uzavřené se společností AmTrust International Underwriters DAC, pojišťovnou se sídlem na adrese 6-8, 6 College Green, Dublin 2, Irsko, registrovanou v Irsku pod číslem 169384, působící v Čechách v rámci volného poskytování služeb, registrovanou v [Central Bank of Ireland](#) se sídlem na adrese 2 North Wall Quay, Dublin D01 F7X3, Leinster pod číslem C33525.

Společnost Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH byla pojišťovnou pověřena správou pojistných smluv a souvisejících pojistných událostí. Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH má sídlo na adrese Ausstellungsstrasse 50/C/2.OG, Messecarree, 1020 Wien, Rakousko, má číslo Siren 531434x, je registrována ve Vídni (Rakousko) pod číslem GISA 32620474 a je registrována v Orias pod číslem 32620474.

Společnost Bolttech Device Protection (Ireland) Limited byla pojistitelem pověřena správou likvidace škod a nároků souvisejících s pojistnými událostmi. Společnost Bolttech Device Protection (Ireland) Limited má sídlo na adrese DUBLIN 2 D02 VK60, Irsko, a je registrována v Irsku pod číslem 675689.

Pro zajištění transparentnosti si dovoluujeme upozornit, že v případě, že jste zakoupili zařízení, k němuž je sjednáváno pojištění, u společnosti S E T O S spol. s r.o., je společnost S E T O S spol. s r.o. zprostředkovatelem uvedeného doplňkového pojištění. V případě, že bylo zařízení zakoupeno u společnosti Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o., je zprostředkovatelem doplňkového pojištění společnost Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o.

Všeobecné podmínky této pojistné smlouvy stanoví, co je a co není předmětem pojištění, a také všeobecné podmínky pojištění. Poskytneme vám ochranu stanovenou v této pojistné smlouvě, pokud budete platit pojistné.

Po zakoupení této pojistné smlouvy obdržíte uvítací e-mail s pojistným certifikátem, těmito všeobecnými podmínkami a informačním dokumentem o pojistném produktu.

Certifikát pojištění obsahuje podrobné informace o rozsahu pojištění, např. osobní údaje, pojistné, spoluúčast a datum začátku a konce platnosti pojistné smlouvy. Certifikát pojištění a tyto všeobecné podmínky představují smlouvu uzavřenou mezi vámi a pojistitelem. Prosíme, pečlivě si je přečtěte, abyste pochopili, jak tato pojistka funguje. Pokud nesplníte své povinnosti vyplývající z pojistné smlouvy, nemusí být v případě škody poskytnuta pojistná ochrana.

Zkontrolujte, zda jsou informace uvedené v pojistném certifikátu správné a zda je smlouva pro vás vhodná. Pokud tomu tak není, pokud pojistný certifikát obsahuje chyby, pokud potřebujete provést změny nebo máte dotazy, kontaktujte nás.

Tento dokument a veškerá naše dokumentace jsou k dispozici ve velkém tisku a v audio verzi. Na požádání vám rádi poskytneme kopii v Braillově písmu.

### Definice:

„**Zařízení**“ znamená Galaxy chytré telefony, Galaxy Watch nebo Galaxy tablety uvedené v certifikátu pojištění.

„**Záruka výrobce**“ znamená standardní záruku výrobce na zařízení. Informace o záruce na zařízení a její platnosti naleznete na adrese: [samsung.com/cz/support/warranty](https://samsung.com/cz/support/warranty).

„**My/náš/naše**“ odkazuje na Bolttech Insurance Services (UK) Limited, bolttech Device Protection (Ireland) Limited jako správce a AmTrust Specialty Limited jako pojistitele pojistky (viz výše úplné informace).

## 1. Pro koho je toto pojištění určeno?

Toto pojištění je určeno pro osoby, které vlastní zařízení Samsung, které ještě není pojištěno. Pokrývá náklady na opravu nebo výměnu zařízení v případě jeho poškození, nebo poruchy. Pro vyřízení každé uznané pojistné události je nutné uhradit spoluúčast na pojistné události. Její výše je uvedena v pojistném certifikátu.

Pojištění můžete sjednat do 60 dnů od první aktivace zařízení. V okamžiku sjednání pojistky musí být zařízení v dobrém technickém stavu a nesmí být poškozené.

Abyste mohli pojištění sjednat, musíte být starší 18 let a mít trvalé bydliště v České republice a zařízení musí být zcela nové a pocházet z oficiální distribuce společnosti Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o.

Toto pojištění je nabízeno za předpokladu, že se o své zařízení budete řádně starat. Podstupování rizik spojených se zařízením (která byste nepodstupovali, kdyby zařízení nebylo pojištěno) může znamenat, že vaši pojistnou událost neuhradíme. Více podrobností naleznete v části „Co pojištění NEZAHHRNUJE“.

Toto pojištění nelze převést na jinou osobu nebo zařízení. V případě výměny vašeho zařízení se však pojištění automaticky převede na náhradní zařízení.

Musíte nás informovat o všech změnách osobních údajů uvedených v pojistném certifikátu. Chcete-li aktualizovat platební údaje, máte možnost tak učinit, pokud se přihlásíte ke svému účtu Samsung na stránce [account.samsung.com](https://account.samsung.com).

## 2. Co zahrnuje pojistná ochrana

Vaše pojištěné zařízení je chráněno po celém světě v následujících případech:

<b>Hmotné škody</b>	Počet nároků z titulu náhodného poškození není omezen. Materiální poškození znamená jakékoli náhodné (náhlé a nepředvídatelné) poškození (zničení, úplné nebo částečné) zařízení, které znemožňuje jeho správnou funkci nebo ohrožuje jeho bezpečnost. To zahrnuje poškození způsobené tekutinami. Zařízení opravíme nebo vyměníme.
<b>Prodloužená záruka</b>	Počet škod, které lze nahlásit v případě poruchy po uplynutí záruky výrobce, není omezen. Tuto službu lze využít pouze po uplynutí zákonné záruky shody nebo záruky prodejce zařízení na skryté vady nebo obchodní záruky společnosti Samsung na zařízení, pokud zařízení přestane fungovat z důvodu elektrické nebo mechanické poruchy. Zařízení opravíme nebo vyměníme.
<b>Výměna baterie</b>	Pokud kapacita baterie zařízení klesne pod 80 % po uplynutí zákonné záruky shody, vyměníme baterii bez dalších poplatků.
<b>Oprava zařízení</b>	Poškozené nebo vadné zařízení musíte vrátit na základě pojistné smlouvy a pokud jej nemůžeme opravit, vyměníme vám ho. Při podání reklamace si můžete vybrat, zda zařízení doručíte do autorizovaného servisního střediska (v závislosti na místní dostupnosti), nebo můžeme zajistit službu vyzvednutí, opravy a vrácení domů. Všechny opravy a výměny provádí autorizované servisní středisko Samsung. To znamená, že všechny opravy provádějí technici autorizovaných společností Samsung s použitím originálních dílů Samsung.
<b>Opravy po celém světě</b>	Pokud dojde k poškození nebo poruše vašeho telefonu po uplynutí záruční doby výrobce v rámci pojistné smlouvy v zahraničí, můžete jej nechat opravit v jednom z našich mezinárodních servisních center. Tyto služby však nemusí být dostupné v některých zemích nebo regionech a nejsou dostupné tam, kde to zakazuje zákon.

<p><b>Náhradní zařízení</b> (Lze zaslat pouze na adresu v Czech Republic)</p>	<p>Náhradní zařízení mohou pocházet z certifikovaného skladu repasovaných produktů společnosti Samsung (nejedná se tedy o nové produkty). Náhradní zařízení je identické s modelem pojištěného zařízení, s výjimkou barvy a limitovaných nebo speciálních edic. Pokud bylo zařízení upraveno, náhradní zařízení tyto úpravy nebude obsahovat.</p> <p>Všechna náhradní zařízení budou zahrnuta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zbývajícím obdobím ochrany v rámci pojistky Samsung Care+ pro původně pojištěné zařízení; a</li> <li>▪ případnými zákonnými zárukami</li> <li>▪ obchodní zárukou Samsung platnou od data zakoupení původně pojištěného zařízení</li> <li>▪ nebo omezenou 90denní zárukou (platí delší období).</li> </ul> <p>V případě nedostupnosti vás budeme kontaktovat, abychom vám nabídli jiné zařízení Samsung s podobnými parametry.</p>
<p><b>Originální příslušenství v balení</b></p>	<p>Pokud dojde k poškození vašeho příslušenství spolu se zařízením, vyměníme vám ho. Pokud námi dodané náhradní zařízení nebude kompatibilní s originálním příslušenstvím, vyměníme také toto příslušenství. Pokud nebude k dispozici vhodná náhradní součástka, budeme vás kontaktovat, abychom projednali alternativní řešení.</p>
<h3>3. Co není kryto pojištěním</h3>	
<p><b>Omezení pojistného krytí</b></p>	
<p><b>Spoluúčast</b></p>	<p>Pokaždé, když přijmeme vaši žádost o náhradu škody, musíte nám zaplatit tzv. spoluúčast (s výjimkou žádostí o výměnu baterie v souladu s pojistnou smlouvou).</p> <p>Výše spoluúčasti závisí na modelu a typu zařízení. Váš certifikát pojištění obsahuje informace o výši spoluúčasti, která se vztahuje na pojištěná rizika.</p>
<p><b>Poškození v důsledku neopatrného zacházení se zařízením</b></p>	<p>Postupujte podle pokynů výrobce týkajících se používání zařízení a pečujte o něj, například:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nenechávejte jej na místě, kde by mohlo dojít k jeho poškození.</li> <li>▪ pokud musíte zařízení někde nechat, zamkněte jej a pokud možno jej schovejte. Pokud zařízení nemůžete zamknout, svěťte jej důvěryhodné osobě nebo jej nechte na bezpečném místě mimo dohled.</li> <li>▪ Neodhazujte, neupustte ani úmyslně nepoškozujte zařízení.</li> </ul> <p>Pokud vědomě podstupujete riziko spojené s zařízením, můžeme vám odmítnout vyplatit odškodnění. Při posuzování žádosti o odškodnění vždy zohledňujeme okolnosti.</p>
<p><b>Kosmetické poškození a opotřebení</b></p>	<p>Hradíme škody, které brání správnému fungování vašeho zařízení. Nehradíme kosmetické poškození a opotřebení způsobené běžným používáním, například poškrábaný displej nebo promáčknutý kryt.</p>

---

<b>Změny</b>	<p><b>Pokud bylo zařízení jakýmkoli způsobem upraveno, úpravy nebudou kryty pojištěním.</b> Úpravy zahrnují jakékoli změny vzhledu nebo fungování zařízení oproti původním parametrům. Zejména se jedná o úpravy softwaru, přidání drahých kamenů nebo drahých kovů.</p> <p><b>Nepřijímáme hlášení o škodách, pokud bylo sériové číslo nebo číslo IMEI odstraněno, vymazáno nebo změněno.</b></p>
<b>Obsah vašeho zařízení</b>	<p>Nezajišťujeme ochranu ani zabezpečení obsahu zařízení: fotografie, software, stažené soubory, aplikace, hudba a jakýkoli jiný obsah nejsou touto pojistkou kryty.</p> <p>V případě ztráty dat uložených v zařízení nebo jejich použití k získání přístupu k existujícím účtům nebo k otevření nových účtů nejsou tato data chráněna.</p>
<b>Ostatní ztráty</b>	<p>Rozsah pojistného krytí zahrnuje pouze škody, které mohou vést k opravě nebo výměně zařízení v souladu s podmínkami smlouvy.</p> <p><b>Mimo tohoto rozsahu nejsou žádné ztráty ani škody kryty pojištěním. Například nekryjeme ušlý zisk ani ušlou příležitost.</b></p>
<b>Opravy a servis prováděné třetími stranami</b>	<p>Nepokrýváme opravy, servis ani úpravy zařízení provedené neautorizovanými třetími stranami, ani opravy provedené bez našeho souhlasu a nepokryté zákonnými zárukami.</p>
<b>Poruchy nebo poškození kryté zákonnými zárukami nebo obchodní zárukou společnosti Samsung</b>	<p><b>Nekryjeme poruchy nebo poškození, na které se již vztahuje zákonná záruka nebo záruka prodejce na skryté vady nebo obchodní záruka společnosti Samsung.</b></p> <p>Informace o zákonných zárukách nebo obchodní záruce společnosti Samsung získáte u prodejce, na stránkách <a href="https://samsung.com/cz/support/warranty">samsung.com/cz/support/warranty</a> nebo u společnosti Samsung.</p>
<b>Kybernetický útok</b>	<p>Nehradíme ztráty, škody, odpovědnost ani výdaje způsobené přímo nebo nepřímo nebo vyplývající z použití, včetně použití třetími stranami, nebo z jednání s úmyslem způsobit škodu, jakéhokoli počítače, počítačového systému, softwaru, škodlivého kódu, počítačového viru nebo počítačového procesu nebo jiného elektronického systému.</p>
<b>Ekonomické sankce</b>	<p>Neposkytujeme žádné pojistné krytí a nejsme povinni vyplácet odškodnění ani poskytovat žádné služby v rámci této pojistné smlouvy, pokud by to vystavilo pojistitele sankcím, zákazům nebo omezením vyplývajícím z rezolucí Organizace spojených národů nebo obchodních či ekonomických sankcí, právních předpisů nebo nařízení Evropské unie, Velké Británie nebo Spojených států amerických.</p>
<b>Podvod</b>	<p>Nahlášení škody podané vámi nebo osobou jednajícím vaším jménem v rámci této pojistné smlouvy, které se ukáže jako falešné, úmyslně nadhodnocené nebo zavádějící, nebude zohledněno.</p>

---

## 4. Jak nahlásit škodu

Abyste mohli nahlásit škodu, musíte mít zaplacené pojistné. Před podáním žádosti si připravte číslo IMEI / sériové číslo zařízení a platební kartu pro úhradu spoluúčasti.

---

<b>Krok 1:</b>	<p>Nahlásit nám škodu co nejdříve po zjištění škody kryté pojistnou smlouvou:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Online (24/7): <a href="https://cz.careplus.co">cz.careplus.co</a></li><li>▪ Telefonicky: <a href="tel:+420228880297">+420 228 880 297</a> K dispozici 24 hodin denně (kromě svátků)</li></ul>
<b>Krok 2:</b>	<p>Uvedte prosím všechny požadované informace, abychom mohli vaši žádost posoudit.</p> <p>Můžeme vás požádat o další informace a dokumenty nezbytné k posouzení vaší žádosti. Může se, dokumenty potvrzující datum posledního použití zařízení nebo umožňující ověření vaší totožnosti. V případě potřeby vás během posuzování vaší žádosti o náhradu škody informujeme o tom, co potřebujeme. Pokud máte potíže se získáním potřebných dokladů, můžete nás kontaktovat, abychom vám s jejich získáním pomohli.</p> <p><b>Pokud požadované dokumenty nezašlete, škoda nebude uznána.</b></p>
<b>Krok 3:</b>	<p>Prosíme, uhradte spoluúčast kreditní nebo debetní kartou, aby bylo možné pojistnou událost uzavřít.</p>
<b>Krok 4:</b>	<p><b>Škoda – příprava na opravu zařízení.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Prosíme, provedte zálohu všech dat.</b> Během opravy zařízení budou všechna data smazána a zařízení bude obnoveno do továrního nastavení.</li><li>▪ Před odesláním zařízení k nám je nutné vypnout všechny blokovací systémy (např. rozpoznávání obličeje, otisku prstu nebo heslo), funkci „SmartThings Find“ a odstranit účet Google z zařízení.</li><li>▪ <b>V případě, že zařízení nezašlete, škoda nebude pokryta.</b></li><li>▪ Díly a materiály vyměněné v rámci tohoto pojištění se stávají majetkem pojistitele.</li><li>▪ Pokud nebudeme schopni zařízení opravit, vyměníme jej za náhradní zařízení.</li></ul> <p><b>Připravte se na převzetí náhradního zařízení</b> (v případě pokud nemůžeme zařízení opravit).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ V případě potřeby nezapomeňte objednat novou SIM kartu u mobilního operátora.</li><li>▪ Náhradní zařízení mohou být zasílána pouze na adresu v Czech Republic.</li><li>▪ Ujistěte se, že bude někdo přítomen, aby náhradní zařízení převzal.</li></ul> <p>V případě výměny zařízení se původní zařízení (spolu s originálním příslušenstvím poškozeným v důsledku stejné události) stává majetkem pojistitele.</p>

---

## 5. Podmínky pro vyřizování hlášení škod

Oprávené služby jsou k dispozici na území Czech Republic. Všechny opravy a výměny provádějí autorizovaná servisní střediska Samsung. Pokud dojde k poškození nebo poruše telefonu, na které se vztahuje pojistná smlouva, v zahraničí, lze jej opravit v jednom z našich mezinárodních servisních středisek. Služby však nemusí být dostupné v některých zemích nebo regionech a nejsou dostupné tam, kde to zakazuje zákon.

Žádná ustanovení pojistné ochrany nemají za cíl porušit vaše práva vyplývající z vašich záruk nebo zákonných práv. Ochrana v případě poruchy bude touto pojistkou pokryta pouze po uplynutí záruční doby výrobce.

Pojištění v rámci této pojistné smlouvy je podmíněno splněním následujících podmínek:

- O své zařízení se musíte starat, doporučuje se například:
  - Postupovat podle pokynů výrobce týkajících se používání zařízení;
  - Nechávejte jej vědomě na místě, kde by mohlo dojít k jeho poškození.
  - Pokud musíte zařízení někde nechat, zamkněte jej a pokud možno jej schovejte. Pokud zařízení nemůžete zamknout, svěťte jej důvěryhodné osobě nebo jej schovejte na bezpečném místě, aby nebylo viditelné.
  - Nesmíte jej vyhazovat, upustit ani úmyslně poškodit.

**Pokud vědomě podstupujete riziko spojené s zařízením, nemusíme hlášenou škodu uhradit. Při posuzování žádosti o úhradu nákladů v rámci hlášení škody vždy zohledňujeme okolnosti.**

## 6. Reklamacce

Pokud nejste spokojeni se službami, které jste obdrželi, nebo s naším rozhodnutím o reklamaci, dejte nám prosím vědět. Vaši záležitost vyřídíme co nejrychleji. Kontaktujte nás:

- E-mail: [complaints@bolttech.cz](mailto:complaints@bolttech.cz)
- Telefonicky: [+420 228 880 297](tel:+420228880297)  
Otevřeno 24 hodin denně, zavřeno o státních svátcích.

Uvedte prosím své jméno, telefonní číslo, IMEI/sériové číslo zařízení (nebo číslo pojistné smlouvy), abychom mohli váš problém vyřešit co nejefektivněji.

Do tří dnů od přijetí vaší stížnosti vás budeme kontaktovat a informovat vás o tom, jaká opatření podnikáme. Pokusíme se problém vyřešit a poskytnout vám odpověď do čtyř týdnů. Pokud to bude trvat déle než čtyři týdny, sdělíme vám, kdy můžete očekávat odpověď.

### Podání stížnosti k

Se stížností se můžete obrátit rovněž na Českou národní banku ([cnb.cz](http://cnb.cz)).

Spory s pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem lze řešit mimosoudní cestou prostřednictvím České obchodní inspekce - Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Goradzova 1969/24, 120 00 Praha 2

- E-mail: [adr@coi.gov.cz](mailto:adr@coi.gov.cz);
- Web: [coi.gov.cz/informace-o-adr/](http://coi.gov.cz/informace-o-adr/);

nebo lze návrh na rozhodnutí sporu podat Kanceláři ombudsmana České asociace pojišťoven, Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1 – Josefov

- E-mail: [kancelar@ombudsmancap.cz](mailto:kancelar@ombudsmancap.cz);
- Web: [ombudsmancap.cz/reseni-sporu/informace-o-adr](http://ombudsmancap.cz/reseni-sporu/informace-o-adr/);

Tento postup pro podávání stížností nijak neomezuje vaše práva na soudní ochranu.

## 7. Podvod

Pokud se nahlášení škody, které jste provedli vy nebo osoba jednající vaším jménem v rámci pojistné smlouvy, ukáže jako falešné, úmyslně nadhodnocené nebo zavádějící, můžeme:

- odmítnout uhradit náklady na nahlášenou škodu; a
- vymáhat (od vás) veškeré odškodné, které jsme již na základě této škody vyplatili; a
- vypovědět vaši pojistnou smlouvu s účinností od data spáchání podvodu; a
- informovat příslušné orgány o podvodu.

V případě výpovědi pojistné smlouvy ke dni spáchání podvodu nebudeme přijímat žádné žádosti o úhradu nákladů na škody vzniklé a nahlášené po tomto datu a nebudeme vracet žádné již zaplacené pojistné.

## 8. Pojistné za pojistnou smlouvu

Výše pojistného za smlouvu je uvedena v okamžiku jejího uzavření a potvrzena v pojistném certifikátu. Výše pojistného závisí na hodnotě pojištěného zařízení a na zvolené době platnosti smlouvy:

<b>2letá varianta</b>	Celá pojistná částka musí být zaplacena předem při uzavření pojistné smlouvy.
<b>Měsíční varianta</b>	Měsíční splátky budou vybírány předem, pokud možno ve stejný den každého měsíce, až do okamžiku ukončení pojištění z vaší strany nebo z naší strany. První měsíční splátku od vás vybereme v okamžiku začátku platnosti pojištění nebo po skončení propagačního období, pokud k tomu dojde později. <b>Pokud neprovedete měsíční platbu včas, zašleme vám e-mail s výzvou k zaplacení s upozorněním, že pokud platba nebude provedena do 7 dnů od data doručení výzvy, pojišťovna přestane nést odpovědnost a my se pokusíme platbu znovu inkasovat. Pokud platba nebude provedena do 7 dnů od obdržení výzvy, pojistná ochrana zanikne.</b>

## 9. Doba platnosti pojistné smlouvy

<b>2letá smlouva</b>	Pojistná smlouva platí po dobu 2 let od data uvedeného v pojistném certifikátu nebo do okamžiku jejího vypovězení v souladu s článkem 10.
<b>Měsíční varianta</b>	Pojistná smlouva vstoupí v platnost v den uvedený v pojistném certifikátu na dobu <b>jednoho měsíce</b> . S výhradou zaplacení pojistného (viz článek 8) <b>bude smlouva automaticky a mlčky prodloužena na další měsíční období, maximálně však na 60 měsíců</b> nebo do jejího vypovězení v souladu s článkem 10.

Porucha zařízení a výměna baterie jsou kryty pojištěním až po uplynutí zákonné záruky prodejce a obchodní záruky společnosti Samsung.

## 10. Výpověď pojistné smlouvy

Můžete ji kdykoli zrušit online, e-mailem nebo telefonicky (kontaktní údaje najdete na hlavní stránce). Nejsou s tím spojeny žádné poplatky.

<b>Odstoupení od pojistné smlouvy</b>	V případě odstoupení od pojistné smlouvy do 30 dnů od obdržení uvítacího e-mailu (obsahujícího pojistný certifikát a VOP) vám vrátíme celou částku pojistného.
---------------------------------------	--

---

### Měsíční plán

Pojistka vyprší na konci zaplaceného měsíce. Pojistné vám nebude vráceno, protože jste zaplatili pouze za pojištění, které jste již využili.

### Po uplynutí 30 dnů

**Po uplynutí 30 dnů můžete pojistnou smlouvu kdykoli vypovědět.**

### Dvouletý plán

Vaše pojistka vyprší okamžitě. Vrátime vám nevyužitou část pojistného za období mezi:

- datem výpovědi pojistky a
- koncem dvouletého plánu.

### Výpověď smlouvy z naší iniciativy

---

Můžeme vaši pojistku zrušit zasláním 30denní výpovědi na e-mailovou adresu, kterou jste nám poskytli.

## 11. Obecné podmínky

### Poskytování důležitých informací

Při posuzování žádosti o uzavření pojištění vycházíme z informací v ní uvedených. Je třeba dbát na to, aby byly otázky zodpovězeny úplně a přesně. To se týká jak nákupu pojistky, tak i provádění změn v ní. Neúplné a nepřesné odpovědi mohou mít vliv na rozsah pojištění a my můžeme:

- pojistku vypovědět a odmítnout výplatu pojistného plnění nebo;
- nevyplatit pojistné plnění v plné výši.

Písemně vás budeme informovat, pokud:

- budeme muset změnit podmínky pojistné smlouvy nebo;
- budeme muset zvýšit pojistné.

V případě, že vás budeme informovat o zvýšení pojistného, máte 14 dní na výpověď smlouvy s okamžitou platností.

Pokud si uvědomíte, že jste poskytli neúplné nebo nepravdivé odpovědi, musíte nás o tom informovat.

## 12. Rozhodné právo

Toto pojištění se řídí právem České republiky, pro spory z něj vyplývající jsou příslušné české soudy. Tyto pojistné podmínky a veškerá pojistná dokumentace, včetně pojistné smlouvy jsou sepsány v českém jazyce a veškerá komunikace s vámi bude probíhat v českém jazyce.

## 13. Pokud budeme muset změnit pojistnou smlouvu

Změny pojistné smlouvy mohou být provedeny pouze písemně se souhlasem obou smluvních stran.

## 14. O nás

Pojistitel	Správce pojistné smlouvy	Správce škod
<p>AmTrust International Underwriters DAC je pojistitelem této pojistky. Je registrován u Central Bank of Ireland na adrese 2 North Wall Quay Dublin D01 F7X3 Leinster. Pojistitel působí na základě předpisů o volném poskytování služeb v EU.</p> <p>Registrační číslo AmTrust International Underwriters DAC v registru finančních služeb je C33525. Registrovaná v Irsku pod číslem 169384.</p> <p>Sídlo se nachází na následující adrese:</p> <p>6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irsko.</p>	<p>V oblasti marketingu a reklamací souvisejících se smlouvami je bolttech Digital Insurance Agency (EU) Gmbh správcem pojistné smlouvy jménem a na účet pojišťovatele.</p> <p>Bolttech Digital Insurance Agency (EU) Gmbh je subjektem schváleným a regulovaným obchodním rejstříkem ve Vídni pod číslem 531434x.</p> <p>Jej sídlo se nachází na adrese Ausstellungsstrasse 50/C/2.OG, Messecarree, 1020 Wien, Österreich.</p> <p>Příslušný orgán: Magistratisches Bezirksamt des II. Bezirks Wien Zapsána jako pojišťovací agent v rakouském registru pojišťovacích zprostředkovatelů (<a href="http://gisa.gv.at">gisa.gv.at</a>).</p>	<p>V oblasti správy škod a nároků souvisejících se škodami je Bolttech Device Protection (Ireland) správcem odpovědným jménem a na účet pojistitele:</p> <p>Společnost Bolttech Device Protection (Ireland) Limited je registrována v Irsku pod číslem 675680.</p> <p>Sídlo společnosti se nachází na adrese DUBLIN 2 D02 VK60, Irsko.</p>

## 15. Informace o zásadách ochrany osobních údajů

### Ochrana osobních údajů

Společnost AmTrust International Underwriters DAC (AmTrust, my) Společnost AmTrust nakládá s Vašimi osobními údaji důvěrně a bezpečně. AmTrust dodržuje všechny zákony na ochranu Vašeho soukromí. Níže uvádíme, jak a za jakými účely jsou Vaše osobní údaje zpracovávány, a informujeme Vás o Vašich právech. Další podrobnosti najdete na webových stránkách [amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice](http://amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice).

#### 1. Definice pojmů

V rámci těchto informací o ochraně osobních údajů používáme pojmy z Nařízení o ochraně osobních údajů („GDPR“). V tomto ohledu odkazujeme na definice těchto pojmů v čl. 4 GDPR.

#### 2. Správce

Správce ve smyslu čl. 4 odst. 7 GDPR pro zpracování Vašich osobních údajů je: AmTrust International Underwriters DAC

#### 3. Jméno a kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů

Data Protection Officer: Annette Angelosante

AmTrust International Underwriters DAC  
6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48.

Annette Angelosante: [Annette.Angelosante@amtrustgroup.com](mailto:Annette.Angelosante@amtrustgroup.com); [amtrustinternationalunderwriters.ie](http://amtrustinternationalunderwriters.ie).

#### 4. Osobní údaje, které jsou předmětem zpracování: Kategorie a typy údajů

##### a. Smluvní údaje

Za účelem poskytování pojišťovacích služeb shromažďujeme a zpracováváme následující osobní údaje:

- Kontaktní údaje: oslovení, příjmení, jméno, úplná adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo, datum narození;
- Údaje o zařízeních: informace o Vašich mobilních zařízeních (značka, model, cena, čísla IMEI);
- Pojišťovací údaje: informace o Vašich nárocích, pohledávkách, hlášeních a informace na podporu Vašeho nároku.

#### **b. Technicky generované údaje**

V souvislosti s využíváním našich digitálních služeb (např. portálu pro škody) mohou být rovněž shromážděny následující údaje (údaje o využívání):

- IP adresa, typ a verze prohlížeče, operační systém;
- Datum a čas přístupu, objem přenesených dat;
- Referrer-URL a vyžádané stránky;
- [Další technické údaje v závislosti na použitých systémech].

#### **c. Údaje uložené na zařízeních k opravě**

Údaje na zařízení při opravě: Pokud zašlete své zařízení k opravě, aniž byste jej předtím obnovili do továrního nastavení, jak se od Vás očekává podle pojistných podmínek a informací, které Vám byly zaslány v rámci hlášení škody, může stále obsahovat osobní údaje, přihlašovací údaje k účtům, fotografie, kontakty, zprávy nebo jiné citlivé informace, které se mohou neúmyslně dostat k třetím stranám.

### **5. Účely a právní základy zpracování**

Vaše osobní údaje využíváme k výkonu naší obchodní činnosti jako pojistitele.

#### **a. K čemu AmTrust zpracovává Vaše osobní údaje**

Existují různé důvody pro zpracování Vašich údajů. AmTrust je potřebuje k tomu, aby:

- Vám poskytla tyto pojišťovací služby.
- Vás kontaktovala.
- Chránila Vás a AmTrust před podvodem a praním špinavých peněz.
- Dodržovala platné zákony a předpisy.

AmTrust může Vaše údaje potřebovat:

- aby pomocí svých počítačových systémů ověřila, zda Vám může toto pojištění nabídnout.
- aby Vám pomohla, když máte otázky nebo chcete uplatnit nárok.
- aby Vám poskytla informace, produkty nebo služby, které jste požadovali.
- pro výzkumné nebo statistické účely.

#### **b. Právní základ pro zpracování**

Zpracování osobních údajů je zákonné pouze tehdy, pokud k němu existuje právní základ. Čl. 6 GDPR pro to stanoví různé právní základy. Zpracování pro výše uvedené účely probíhá v jednotlivých případech na základě následujících právních skutkových podstat:

- Čl. 6 odst. 1 věta 1 písm. a GDPR („Souhlas“): V těchto případech AmTrust získává Váš souhlas se zpracováním:
  - Marketingová sdělení: Zaslání marketingových materiálů, informací o produktech a propagačních akcí
  - Analýza dat a profilování: [Popis konkrétních účelů analýzy, pokud je to relevantní – zástupný symbol pro konkrétní použití]
  - Zpracování zvláštních kategorií údajů: Pokud zpracováváme osobní údaje o Vašem zdravotním stavu.

- Čl. 6 odst. 1 věta 1 písm. b GDPR: V následujících případech slouží zpracování údajů k plnění smluvně sjednaného výkonu podle čl. 6 odst. 1 písm. b GDPR:
  - **Pojistná smlouva**  
K uzavření a správě pojistné smlouvy shromažďujeme a zpracováváme Vaše údaje za účelem splnění Vámi požadované pojistné smlouvy, včetně komunikace se zákazníky, správy smluv a zákaznického servisu.
  - **Vyřizování škod**  
Zpracováváme všechny údaje, které jsou nezbytné pro vyřizování pojistných nároků, koordinaci oprav a náhradních plnění a komunikaci se servisními partnery.
  - **Ochrana osobních údajů při opravách**  
Naši opravárenští partneři jsou oprávněni osobní údaje, které zůstaly na zařízeních zaslaných k opravě, smazat na ochranu Vašeho soukromí, nejsou k tomu však povinni.
  - **Komunikace se zákazníky**  
Zpracováváme Vaše údaje za účelem vyřizování dotazů zákazníků, stížností a sdělení a za účelem shromažďování a správy zpětné vazby od zákazníků týkající se poskytovaných služeb.
- Čl. 6 odst. 1 věta 1 písm. c GDPR: V následujících případech je zpracování nezbytné pro splnění právních povinností, které se vztahují na AmTrust:
  - Uchování obchodních dokladů po stanovenou dobu.
  - Dodržování regulačních požadavků.
  - Podávání zpráv orgánům.
- Čl. 6 odst. 1 věta 1 písm. f GDPR („Oprávněné zájmy“): V následujících případech shromažďuje a zpracovává AmTrust údaje na základě oprávněného zájmu podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR:
  - **Prevence podvodů a zneužití**  
Předcházení podvodům, praní špinavých peněz, terorismu a dalším trestným činům prostřednictvím sledování a analýzy vzorců transakcí a chování.
  - **Technická vylepšení**  
Zpracování údajů o využívání za účelem zlepšení funkčnosti webové stránky a odstranění softwarových chyb nebo chyb v procesech.
  - **Obchod**  
Analýza a optimalizace našich služeb a interní podávání zpráv.

## 6. Předávání údajů třetím stranám (příjemci osobních údajů)

AmTrust může být nucen předat Vaše údaje společnostem a osobám, které poskytují služby pro AmTrust nebo pro Vás jejich jménem. To se však děje pouze tehdy, pokud je to zákonné. Patří sem:

- Společnosti ze skupiny AmTrust.
- Zajišťitelé, pojišťovací makléři, pojišťovací zpravodajské agentury a pojišťovací agenti.
- Úvěrové agentury a agentury pro boj proti podvodům.
- Zdravotní odborníci.
- Regulační orgány a další třetí strany, vůči nimž je AmTrust povinen údaje sdělovat na základě zákonných předpisů.
- Dodavatelé a poskytovatelé služeb, se kterými AmTrust spolupracuje za účelem splnění smluvních a zákonných povinností, pokud s nimi byla uzavřena smlouva o zpracování podle článku 28 GDPR.

## 7. Předávání osobních údajů do třetích zemí

AmTrust může předávat Vaše údaje ke zpracování a uložení třetím stranám Evropský hospodářský prostor. Je zajištěno, že Vaše údaje budou bezpečně uloženy a zpracovány v souladu se zákonnými ustanoveními a těmito informacemi.

K předání dochází buď na základě rozhodnutí Komise o odpovídající ochraně podle čl. 45 odst. 3 GDPR, nebo prostřednictvím vhodných záruk ve smyslu čl. 46 GDPR, zejména uzavřením standardních smluvních doložek podle čl. 46 odst. 2 písm. c GDPR.

Kopii konkrétně přijatých opatření na ochranu Vašich údajů můžete získat tak, že nás kontaktujete prostřednictvím výše uvedené možnosti kontaktu e-mailem.

## **8. Povinnost poskytnout Vaše osobní údaje**

Musíte nám poskytnout pouze ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro založení, provádění a ukončení obchodního vztahu nebo před smluvního vztahu, nebo ke sběru kterých jsme ze zákona povinni. Bez těchto údajů zpravidla nemůžeme uzavřít nebo provádět smlouvu. Pokud byste nad rámec toho poskytli osobní údaje, které nezbytně nepotřebujeme pro výše uvedené účely zpracování, označíme je odpovídajícím způsobem jako dobrovolné údaje.

## **9. Doba uložení**

Vaše osobní údaje zpracováváme po dobu trvání našeho smluvního vztahu a maximálně 10 let po jeho skončení. Vaše osobní údaje budou rutinně smazány, jakmile již nebudou potřebné pro účely, pro které je AmTrust shromáždil nebo použil. Výjimečně dochází k delšímu uložení, pokud to vyžadují zákonná ustanovení nebo je to nezbytné pro uplatňování, výkon nebo obhajobu právních nároků.

## **10. Vaše práva jako dotčené osoby**

Máte možnost kdykoliv využít Vašich práv jako dotčené osoby:

- Právo odvolat souhlas se zpracováním: Máte právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů. Tím není dotčena zákonnost zpracování před odvoláním souhlasu.
- Právo na přístup (čl. 15 GDPR): Můžete kdykoliv požadovat informace o osobních údajích, které o Vás uchováváme, a o jejich zpracování a kopii těchto údajů.
- Právo na opravu (čl. 16 GDPR): Můžete nechat neprodleně opravit nesprávné nebo neúplné osobní údaje.
- Právo na výmaz (čl. 17 GDPR): Při splnění důvodů uvedených v čl. 17 GDPR můžete požadovat výmaz svých osobních údajů.
- Právo na omezení zpracování (čl. 18 GDPR): Při splnění důvodů uvedených v čl. 18 GDPR můžete požadovat omezení zpracování svých osobních údajů.
- Právo na přenositelnost údajů (čl. 20 GDPR): Můžete požadovat, abychom Vám poskytli Vaše osobní údaje ve strojově čitelném formátu nebo je předali jinému správci, pokud je to technicky možné.
- Právo na odvolání souhlasu: Můžete kdykoli odvolat Váš poskytnutý souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů s účinkem pro budoucnost. Takovým odvoláním není dotčena zákonnost zpracování na základě souhlasu až do okamžiku odvolání.

Máte právo kdykoli namítat proti zpracování Vašich osobních údajů, které probíhá na základě čl. 6 odst. 1 věta 1 písm. e nebo f GDPR, z důvodů vyplývajících z Vaší zvláštní situace (čl. 21 GDPR). To platí zejména pro:

- Přímý marketing (kdykoli bez udání důvodů)
- Jiné zpracování na základě oprávněných zájmů (za zvláštních okolností)

Podle čl. 77 odst. 1 GDPR máte právo podat stížnost u dozorového úřadu, zejména v členském státě Vašeho obvyklého bydliště, Vašeho pracoviště nebo místa domnělého porušení, pokud se domníváte, že zpracování Vašich osobních údajů porušuje GDPR. Právo na stížnost není dotčeno jiným správním nebo soudním opravným prostředkem. V České republice je tímto úřadem Úřad pro ochranu osobních údajů.

Pokud máte nadále otázky ohledně toho, jak AmTrust zpracovává Vaše údaje, obraťte se prosím na pověřence pro ochranu osobních údajů.

## 11. Automatizované rozhodování

AmTrust používá automatizované rozhodování v následujících případech:

Automatizované posouzení škod:

V rámci vyřizování škod mohou být použity automatizované postupy pro prvotní posouzení případů škod. Ty mohou vést k automatizovaným předběžným rozhodnutím, která jsou však před konečným rozhodnutím podrobena ručnímu přezkoumání.

Systémy odhalování podvodů:

Automatizované systémy odhalování podvodů mohou vyvolat další ruční přezkoumání podezřelých vzorců transakcí.

Vaše práva při automatizovaných rozhodnutích:

Podle čl. 13 a 14 GDPR máte právo na smysluplné informace týkající se použitého postupu, významu a předpokládaných důsledků automatizovaného rozhodování pro Vás. Podle čl. 22 odst. 3 GDPR máte právo na lidský zásah, na vyjádření Vašeho názoru a na napadení rozhodnutí. Kontaktujte nás prosím na [Úřad pro ochranu osobních údajů: Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Prague 7, Czech Republic].

Automatizované rozhodování provádíme na základě [Vašeho výslovného souhlasu / plnění smlouvy].

## 12. Změny informací o ochraně osobních údajů

Vzhledem k tomu, že změny právní situace nebo změny našich interních procesů mohou vyžadovat úpravu těchto informací o ochraně osobních údajů, vyhrazujeme si právo provádět změny v těchto informacích o ochraně osobních údajů. O podstatných změnách Vás budeme včas informovat.

Informace o ochraně osobních údajů týkající se subjektů Bolttech naleznete zde [soukromá politika](#).