

## Všeobecné pojistné podmínky pojištění Samsung Care+

"Samsung Care+" je škodové pojištění kryjící riziko Náhodného poškození mobilního zařízení Samsung a příslušenství v balení („Pojištěný produkt“).

Pokud mobilní zařízení Samsung nefunguje a nebylo fyzicky poškozeno, může to znamenat, že je vadné a že vada může být kryta standardní dvouletou zárukou společnosti Samsung nebo zákonnou zárukou.

Je třeba vzít v potaz, že Samsung Care+ nepokrývá kosmetické poškození, které neovlivňuje funkčnost Pojištěného produktu, jako jsou škrábance, rýhy, změna barvy a malé trhliny. Pojistník přijme veškerá přiměřená opatření, aby zabránil poškození Pojištěného produktu.

Samsung Care+ je Pojištění poskytované společností AWP P&C S.A. – nizozemskou pobočkou, vystupující pod obchodním názvem Allianz Global Assistance Europe („Pojistitel“), která se zavazuje pojistit Pojištěný produkt v souladu s těmito Všeobecnými pojistnými podmínkami.

Doporučujeme, aby si Pojistník pro pochopení fungování Samsung Care+ pečlivě přečetl a uchoval tyto Všeobecné pojistné podmínky, které stavují rozsah pojistného krytí Samsung Care+, způsob uplatnění nároku na pojistné plnění i způsob změny a skončení smluvního vztahu mezi Pojistníkem a Pojistitelem. V případě jakýchkoli dotazů je možné se obrátit na webovou stránku společnosti Samsung na adrese <https://www.samsung.com/cz/support/>

Společnost Samsung, případně její smluvní partneři, budou jménem Pojistitele řešit požadavky a dotazy, které bude Pojistník mít (viz článek 6: Jak uplatnit nárok na pojistné plnění).

Při zakoupení Samsung Care+ je Pojistníkovi vydána Pojistka. Pojistka uvádí, kdo je pojištěný, co je Pojištěný produkt, jaký druh pojistného krytí má a kdy Pojištění začíná a končí.

Mezi sjednáním pojištění Samsung Care+ a přijmem informací o sjednaném pojištění v systémech společnosti Samsung může dojít k prodlení 24 hodin.

Přednostně platí ujednání v Pojistce, poté se použijí Všeobecné pojistné podmínky Samsung Care+.

Nedílnou součástí Pojistné smlouvy jsou Všeobecné pojistné podmínky a uzavření Pojistné smlouvy potvrzuje pojistka.

## Přehled pojistného krytí Samsung Care+

Vaše Pojistka udává podrobnosti sjednaného pojistného krytí. Zde je přehled pojistného krytí Samsung Care+:

	Přehled pojistného krytí
Náhodné poškození (včetně poškození displeje a jiného poškození) mobilního zařízení Samsung	Kryto
Náhodné poškození Příslušenství v balení	Kryto
Limit nároků na pojistné plnění	2 nároky během 24 měsíců trvající pojistné doby
Celosvětová územní platnost pojištění*	kryto *
Lhůta na odstoupení od pojistné smlouvy bez udání důvodu	14 dní ode dne uzavření pojistné smlouvy

\* Pojištěný produkt je pojištěný po dobu pobytu Pojistníka v zahraničí o maximální délce 60 dní. Nárok na pojistné plnění může být uplatněn až po návratu Pojistníka do Země pobytu, kde bylo Samsung Care+ zakoupeno.

Mobilního zařízení		Platba		Spoluúčast na pojistném plnění **
Series	Model	Jednorázová platba předem	Měsíční platba	
Galaxy S Series	Galaxy S7 / S7 Edge	3 799 Kč	179 Kč / měsíčně (total 4 296 Kč)	1 499 Kč
	Galaxy S8			
	Galaxy S8+			
	Galaxy S9			
	Galaxy S9+			
	Galaxy S10			
	Galaxy S10e			
	Galaxy S10+			
	Galaxy S10 Lite			
	Galaxy S20			
	Galaxy S20 5G			
	Galaxy S20+			
	Galaxy S20+ 5G			
	Galaxy S20 Ultra			
	Galaxy Note8			
	Galaxy Note9			
	Galaxy Note10 Lite			
Galaxy Note10 / Note10+				
Galaxy Note20 / Note20 Ultra				

\*\* Spoluúčast bude hrazena autorizovanému servisnímu středisku společnosti Samsung prostřednictvím platebního postupu, který je k dispozici v Zemi pobytu Pojistníka, a bude vybírán za každý jednotlivý oprávněný nárok.

V případě, že Pojistník Samsung Care+ nezakoupil ve stejnou dobu jako Pojištěný produkt, může využít 30 denní období od zakoupení Pojištěného produktu k zakoupení pojištění Samsung Care+. V takovém případě se Pojistník obrátí na prodejce Pojištěného produktu nebo přímo na webové stránky společnosti Samsung. Pojištěný produkt musí být způsobilý pro Samsung Care+ (např. viz článek 1. Obecné podmínky platnosti pojištění a článek 3. Výluky z pojištění).

Při uplatnění nároku na pojistné plnění Pojistitel, na základě vlastního uvážení opraví nebo vymění pojištěný produkt. Pojistitel použije originální nebo repasované originální náhradní díly. Poškozené, vyměněné součásti a materiály a dále zařízení, která nejsou z ekonomických důvodů opravitelná a jsou vyměněna se stávají majetkem Pojistitele.

Jestliže Pojistitel uzná nárok Pojistníka na pojistné plnění a Pojištěný produkt není z ekonomických důvodů opravitelný, Pojistitel jej vymění. Vyměněné zařízení bude nové (repasované) a bude se jednat o stejný model nebo nejbližší ekvivalentní model obdobných technických parametrů jako pojištěný produkt, který bude v době nároku na trhu k dispozici (stejnou barvu nelze zaručit). Vyměněné zařízení bude dodáno se:

- i) Zbývající dobou pojištění Samsung Care+ od původního Pojištěného produktu; a
- ii) Zbývající dobou dvouleté záruky společnosti Samsung týkající se původního Pojištěného produktu nebo s 90 denní zárukou v závislosti na tom, která bude delší.

Součástí pojistného plnění formou opravy nebo výměny pojištěného produktu jsou náklady na dopravu opraveného nebo vyměněného zařízení pojistníkovi.

Pojistník je limitován na 2 nároky na opravu nebo výměnu pojištěného produktu během 24 měsíční Doby pojištění.

## **1. Obecné podmínky platnosti pojištění**

- 1.1. Samsung Care+ platí pro jednotlivce od 18 let, jejichž Zemí trvalého pobytu je Česká republika. Pojistník bere na vědomí, že během doby Pojištění musí za účelem jeho platnosti být Česká republika Zemí pobytu Pojistníka.
- 1.2. Samsung Care+ platí pouze pro pojištěné produkty zakoupené v Zemi pobytu Pojistníka s označením CE.
- 1.3. Samsung Care+ platí pouze pro nová mobilní zařízení Samsung; nezahrnuje mobilní zařízení Samsung zakoupená jako použitá.
- 1.4. Samsung Care+ platí pouze pro mobilní zařízení zakoupená Pojistníkem pro osobní použití. Neplatí pro mobilní zařízení, která Pojistník používá nebo která jsou mu poskytnuta za účelem podnikání nebo zaměstnání.
- 1.5. I po zakoupení Samsung Care+ může pojištění zaniknout, pokud:
  - a) Byl Pojistník již dříve informován, že jej Pojistitel nechce pojistit (dále). V tomto případě bude Pojistníkovi nahrazeno veškeré jím uhrazené pojistné (viz článek 4.4 :Kdy může být pojištění ukončeno?),
  - b) Pojistník nezaplatil pojistné včas (viz článek 5: Platba),
  - c) Pojistník poskytl neúplné či nepravdivé informace při uplatnění nároku na pojistné plnění (viz článek 6: Jak uplatnit nárok na pojistné plnění).

## 2. Pojmy

Některá slova a výrazy v těchto Všeobecných pojistných podmínkách mají specifický význam. Tyto jsou vysvětleny níže a mají stejný význam kdykoliv se objevují s počátečním velkým písmenem.

Pojem	Definice
Náhodné poškození / Náhodně poškozeno	Ve stanoveném čase a na místě, kdy váš pojištěný produkt přestane pracovat normálně a jeho funkčnost nebo jeho bezpečnost je ovlivněna kvůli chybám při manipulaci s ním, kapalině nebo vnějším událostem, které jsou nepředvídatelné a neúmyslné (pokud není vyloučeno v čl. 3). To zahrnuje: <ul style="list-style-type: none"> <li>Poškození obrazovky: Fyzické poškození, jako je prasknutí nebo rozbití obrazovky, které ovlivňují funkčnost produktu a jsou omezeny na součásti potřebné k upevnění trhlín nebo prasklin a zadní sklo, jako je skleněné / plastové plátno, LCD a senzory upevněné na obrazovce.</li> <li>Jiné škody: škody způsobené neúmyslným únikem kapaliny do nebo na pojištěném produktu a jakékoli fyzické poškození, ke kterému může dojít, kromě poškození obrazovky, bránící přístupu k softwaru mobilního zařízení nebo možnosti nabíjení</li> </ul>
Ekonomicky neopravitelné	Představuje stav Pojištěného produktu, kdy odhadované náklady na opravu významně převyšují náklady na nahrazení Pojištěného produktu.
Pojistka	Představuje dokument, který vymezuje kdo je pojištěný, na jaký Pojištěný produkt se pojištění vztahuje, o jaké pojištění se jedná a kdy pojištění začíná a končí.
Pojistná smlouva	Představuje smlouvu mezi Pojistitelem a Pojistníkem spolu se Všeobecnými pojistnými podmínkami, kterou potvrzuje pojistka.
Lhůta na odstoupení od pojistné smlouvy bez udání důvodu	Představuje dobu, během které se Pojistník může rozmyslet a zrušit pojištění s plným vrácením zaplaceného pojistného za předpokladu, že během této doby nebude vznesen žádný oprávněný nárok na pojistné plnění.
Země pobytu	Představuje zemi, ve které má Pojistník hlavní (trvalý) pobyt a tráví v ní více než šest měsíců v roce.
Spoluúčast	Představuje předem definovanou částku, kterou Pojistník zaplatí při každém oprávněném nároku na pojistné plnění vzneseném v souladu s tímto Pojištěním.
Příslušenství v balení	Představuje náhlavní soupravu (sluchátka) a nabíječku, které jsou součástí balení Pojištěného produktu.
Pojištěný produkt	Představuje mobilní zařízení vyrobené společností Samsung (včetně příslušenství v balení), které se Pojistitel zavázal pojistit, jak je uvedeno v Pojistce.
Strana	Představuje Pojistníka nebo Pojistitele.
Doba pojištění	Představuje délku trvání pojištění (maximálně 24 měsíců) ode Dne počátku pojištění do Dne zániku Vašeho pojištění v souladu se Všeobecnými pojistnými podmínkami.
Pojištění	Představuje Vaše Samsung Care+ pojištění jak je uvedeno v Pojistné smlouvě.
Den zániku Pojištění	Představuje datum ukončení pojistné smlouvy pro Pojištěný produkt Pojistníka, jak je uvedeno v Pojistce.
Den vzniku Pojištění	Představuje datum, počínaje kterým je Pojištěný produkt Pojistníka pojištěný, jak je uvedeno v Pojistce.

Pojem	Definice
Všeobecné pojistné podmínky	Představují podmínky vymezené v tomto dokumentu.
Pojistné	Představuje částku, kterou musí Pojistník zaplatit za Pojištění, která zahrnuje daň z pojistného (tam, kde se uplatní) při běžné sazbě.
Samsung	Představuje Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o. nebo jejího smluvního partnera, kterého pověřila některými z činností zde uvedených
Autorizované servisní centrum Samsung	Představuje servisní středisko třetí strany určené společností Samsung a schválené Pojistitelem k tomu, aby Pojistníkovi poskytovalo služby podle tohoto Pojištění.
Pojistitel	Představuje AWP P&C S.A. – nizozemská pobočka, obchodující jako Allianz Global Assistance Europe.
Pojistník	Představuje smluvní stranu Pojistné smlouvy.
Osobní údaje	Představují osobní údaje Pojistníka, které jsou zpracovávány společností Samsung a AWP P&C S.A. – nizozemská pobočka, obchodující jako Allianz Global Assistance Europe v rozsahu jméno, příjmení, adresa, datum narození, telefonní číslo, e-mailová adresa, doručovací adresa a další osobní údaje kromě citlivých údajů, na které se vztahuje pojistná smlouva.

### 3. Výluky z pojištění

Pojištění nezahrnuje:

- 3.1. Jakýkoliv nárok na událost, které se stala mimo Dobu pojištění.
- 3.2. Pojištěný produkt v případě:
  - a) Pojištěný produkt má odstraněné, poškozené nebo pozměněné sériové nebo IMEI číslo,
  - b) jakéhokoliv předchozího poškození, které nemůže být v souvislosti s událostí, pro kterou je nárokováno,
  - c) v době zakoupení Pojištění si Pojistník byl vědom něčeho, co by vedlo k uplatnění nároku,
  - d) designové, výrobní nebo jiné vady vztahující se k bezpečnosti Pojištěného produktu,
  - e) Pojištěný produkt byl změněn, upraven nebo opraven jiným, než Autorizovaným servisním centrem Samsung, což zahrnuje změnění nebo upravení libovolných vnitřních částí nebo operačního systému (např., ale ne výhradně, odemčení pro fungování v jiném regionu),
  - f) poruchy způsobené vadami nebo poškozením materiálu a zpracováním. Tyto vady mohou být pokryty dvouletou zárukou společnosti Samsung nebo právy danými zákonem,
  - g) kosmetické poškození, které neovlivňuje funkčnost Pojištěného produktu, jako jsou škrábance, rýhy, změna barvy a malé trhliny,
  - h) poškození, které se přirozeně a nevyhnutelně vyskytne v důsledku běžného opotřebení. Běžným opotřebením se rozumí opotřebení způsobené obvyklým užíváním pojištěného produktu k účelu určenému výrobcem, které je přiměřené délce jeho užívání,
  - i) Pojištěný produkt není nainstalován nebo provozován v souladu s pokyny společnosti Samsung,
  - j) elektrického nebo mechanického selhání Pojištěného produktu,
  - k) instalace nebo zpětného odkupu jakéhokoliv obsahu jako jsou data, hudba, fotky, aplikace nebo software na náhradu Pojištěného produktu, ledaže je to výslovně uvedeno jako výhoda, a
  - l) Pojištěný produkt byl zakoupen mimo Zemi pobytu Pojistníka.
- 3.3. Poškození a výdaje vzniklé přímo nebo nepřímo z následujících událostí nebo okolností nejsou zahrnuty do Pojištění:

- a) zneužití, včetně úmyslného poškození a použití Pojištěného výrobku pro účel, pro který nebyl původně určen,
- b) poplatky za běžné čištění, servis, údržbu a logistiku, jestliže není nalezena žádná chyba, za kterou je Pojistník odpovědný,
- c) hrubá nedbalost vedoucí k vznesení nároku. Vědomé a dobrovolné zanedbání nutnosti vynaložení přiměřené péče Pojistníkem nebo uživatelem Pojištěného produktu,
- d) nelegální jednání Pojistníka nebo porušení jakýchkoliv vládních zákazů nebo nařízení,
- e) nedostatek přiměřených opatření k zamezení poškození Pojištěného produktu,
- f) krádež nebo ztráta Pojištěného Produktu.

#### 3.4. Obecné vyluky z pojištění :

- a) Ztráta užívání nebo jakékoli následné škody,
- b) Pojištění se nevztahuje na škody způsobené vnějšími událostmi, jako jsou požár, povodně, zásah bleskem nebo výbuch
- c) Škody způsobené nebo plynoucí z (ale neomezené pouze na tyto) elektromagnetického impulzu, ať již způsobeného člověkem nebo přirozeně se vyskytujícího, jaderné reakce nebo kontaminace z jaderných zbraní nebo radioaktivitou, prosakováním vody, znečištěním nebo kontaminací nebo škody způsobené válkou, invazí, revolucí nebo přírodní katastrofou.

## 4. Vznik a zánik pojištění

Pojištění vzniká v 00:00 v Den vzniku Pojištění a zaniká ve 23:59 v Den zániku Pojištění, pokud není ukončeno v souladu se Všeobecnými pojistnými podmínkami.

### 4.1. Jak ukončit Pojištění?

#### 4.1.1. Během Lhůty na odstoupení od pojistné smlouvy bez udání důvodu

Ve lhůtě 14 dní od uzavření pojistné smlouvy má Pojistník právo od smlouvy odstoupit a obdrží plnou náhradu zaplaceného pojistného (jestliže zatím nebyly vzneseny žádné platné nároky na pojistné plnění).

#### 4.1.2. Po Lhůtě na odstoupení od pojistné smlouvy bez udání důvodu

Pojistník může ukončit pojistnou smlouvu v souladu s čl. 4.4. těchto Všeobecných pojistných podmínek.

#### 4.1.3. Jestliže byl během Lhůty na odstoupení od pojistné smlouvy bez udání důvodu vznesen nárok na pojistné plnění.

Jestliže Pojistník vznesl platný nárok na pojistné plnění, má stále nárok na odstoupení od Pojištění. Pojistníkovi bude vráceno zaplacené Pojistné snížené o částku vyplaceného pojistného plnění.

#### 4.1.4. Jestliže nastanou nebo jsou provedeny změny Pojistné smlouvy.

Pojistitel je oprávněn kdykoliv z důvodů změny podmínek rozhodných pro stanovení výše pojistného prověřovat a měnit měsíční nebo roční Pojistné, Spoluúčast a/nebo tyto Všeobecné pojistné podmínky. Upozornění o navrhovaných změnách s upozorněním, že v případě nesouhlasu Pojistníka se změnou pojištění zanikne uplynutím pojistného období, na které bylo pojistné zaplacené bude Pojistníkovi e-mailem doručeno nejméně dva měsíce předem. Pokud Pojistník se změnou nesouhlasí, může od Pojištění odstoupit do jednoho měsíce poté, co byl o změně informován. Pojistník obdrží náhradu za jakékoliv

předem zaplacené Pojistné za období následujícího po datu, kdy společnost Samsung obdrží oznámení Pojistníka o ukončení pojistné smlouvy poměrným způsobem.

#### 4.2. Jak bude Pojištění ukončeno?

4.2.1. Jestliže žádná ze stran od Pojistné smlouvy neodstoupí, Pojištění zanikne:

- i) uplynutím 24 měsíců po Dni vzniku Pojištění.
- ii) vyčerpáním limitu nároků na pojistné plnění, v tomto případě nemá Pojistník nárok na vrácení zaplaceného pojistného

#### 4.3. Může být Pojištění obnoveno?

4.3.1. Pojištění pro Pojištěný produkt není možné obnovit.

#### 4.4. Kdy může být Pojištění ukončeno?

4.4.1. Pojistník je oprávněn od Pojistné smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, jak je popsáno v bodě 4.1.1.

4.4.2. Pojistitel nebo Pojistník může Pojištění vypovědět

- i) s osmidenní výpovědní dobou do dvou měsíců ode dne uzavření Pojistné smlouvy, nebo
- ii) s měsíční výpovědní dobou do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události.

4.4.3. Pojistník může Pojištění vypovědět s osmidenní výpovědní dobou

- i) do dvou měsíců ode dne, kdy se dozvěděl, že Pojistitel použil při určení výše Pojistného nebo pro výpočet Pojistného hledisko odporující zásadě rovného zacházení,
- ii) do jednoho měsíce ode dne, kdy mu bylo doručeno oznámení o převodu pojistného kmene nebo jeho části nebo o přeměně pojistitele, nebo
- iii) do jednoho měsíce ode dne, kdy bylo zveřejněno oznámení, že Pojistiteli bylo odňato povolení k provozování pojišťovací činnosti.

4.4.4. Pojistitel má právo od Pojistné smlouvy odstoupit, jestliže Pojistník porušil povinnost uvést pravdivé údaje úmyslně nebo z nedbalosti, pokud Pojistitel prokáže, že by v případě pravdivého a úplného zodpovězení dotazů smlouvu neuzavřel. Právo odstoupit od Pojistné smlouvy má i Pojistník, jestliže povinnost uvést pravdivé údaje porušil Pojistitel. Pojistník má právo od Pojistné smlouvy odstoupit, jestliže jej Pojistitel při uzavírání Pojistné smlouvy neupozornil na nesrovnalosti mezi nabízeným pojištěním Pojistníkovými požadavky, kterých si musel být vědom. Právo odstoupit od Pojistné smlouvy zaniká, jestliže jej druhá strana nevyužije do dvou měsíců ode dne, kdy zjistila nebo musela zjistit toto porušení povinnosti.

4.4.5. Upomene-li Pojistitel Pojistníka o zaplacení Pojistného a poučí-li ho v upomínce, že Pojištění zanikne, nebude-li Pojistné zaplaceno ani v dodatečné lhůtě, která musí být stanovena nejméně v trvání jednoho měsíce ode dne doručení upomínky, zanikne Pojištění marným uplynutím této lhůty.

#### 4.5. Může být Pojištění převedeno na někoho jiného?

4.5.1. Jestliže Pojistník zaplatil Pojistné v plné výši v okamžiku zakoupení Pojištění, může se souhlasem Pojistitele Pojištění převést tehdy, když převádí Pojištěný produkt na osobu starší 18 let, jejíž Zemí pobytu je Česká republika. Pokud nového Pojistníka Pojistitel akceptuje, bude on/ona pojištěn po zbytek Doby pojištění.

- 4.5.2. Jestliže se Pojistník rozhodl platit Pojistné v měsíčních splátkách, nemá právo toto Pojištění převést. V případě, že Pojistník převede Pojištěný produkt na někoho jiného, může požádat o zrušení Pojištění, jak je popsáno v bodě 4.1.
- 4.5.3. O převodu musí Pojistník informovat Samsung co nejdříve prostřednictvím komunikačních kanálů popsaných v bodě 6.1.1. Při oznamování převodu Pojištění společnosti Samsung musí Pojistník poskytnout IMEI Pojištěného produktu a jméno, adresu a e-mailovou adresu nového majitele. Novému majiteli musí Pojistník poskytnout tyto Všeobecné pojistné podmínky a potvrzení o koupi Pojištěného produktu a informovat jej o počtu vznesených nároků na pojistné plnění, které učinil.
- 4.5.4. Pojistník musí nového majitele informovat, aby kontaktoval Samsung za účelem poskytnutí jeho výslovného souhlasu s převodem a s těmito Všeobecnými pojistnými podmínkami, aby mohl být dokončen převod Pojištění Samsung Care+.

#### **4.6. Může být pojištění přeneseno na nový telefon?**

- 4.6.1. Pojištění nemůže být přeneseno na nově zakoupený telefon. Pojistník se může rozhodnout Pojištění ukončit a využít náhradu zaplaceného pojistného k zaplacení nového Samsung Care+ pro nové mobilní zařízení Samsung za předpokladu, že nové mobilní zařízení Samsung je způsobilé pro Pojištění Samsung Care+.

### **5. Platba pojistného**

- 5.1. Povinností Pojistníka je platit Pojistné. Pojistné je placeno buď předem v okamžiku zakoupení Pojištění, nebo v měsíčních splátkách. Aby Pojištění vzniklo, musí být platba prvního Pojistného včas. Jestliže neobdrží Pojistitel Pojistné včas, nebude Pojistník krytý a Pojištění nevznikne.
- 5.2. Jestliže je Pojistné placeno měsíčními splátkami:
- 5.2.1. První splátka Pojistného je za účelem krytí pojištěním splatná v době podepsání (Smlouvy).
- 5.2.2. Pojistník zajistí, aby následující splátky Pojistného byly zaplacený včas, nejpozději pak do třiceti dnů poté, co se staly splatnými, jinak Pojištěný produkt nebude pojištěn od třicátého dne poté, co Pojistitel odešle upozornění platby, a Pojištění zanikne, jestliže Pojistné nebude zaplaceno do jednoho měsíce od data doručení upozornění. Jestliže bude muset Pojistitel Pojistné vybrat za použití právních prostředků nebo prostřednictvím jiného vnějšího postupu, potom budou veškeré poplatky navíc zaplacený Pojistníkem.
- 5.2.3. V případě, že Pojistník včas Pojistné neuhradí, vzniká mu povinnost zaplatit Pojistné a eventuálně administrativní a jiné poplatky pro inkasní agenturu. Jakmile tuto částku Pojistitel obdrží, Pojištění bude opět aktivní. Tento krok nemá retroaktivní účinek – jinými slovy, během přechodného období není Pojistník pojištěn.
- 5.2.4. Pojistník může zvolit placení Pojistného inkasem prostřednictvím finanční instituce, u které má účet. Jestliže tuto možnost zvolí, finanční instituce může odmítnout platbu inkasem kvůli nedostatku finančních prostředků na účtu Pojistníka. Pokud k tomu dojde, mohou být Pojistníkovi účtovány všechny přímé i nepřímé náklady, které z odmítnutí platby vzniknou.
- 5.2.5. Za okamžik zaplacení pojistného se považuje zaplacení příslušné částky pojistného v hotovosti pojistiteli anebo osobě, jež je pojistitelem zplnomocněná k uzavírání pojistných smluv nebo inkasování pojistného anebo vkladem či úhradou na platební účet pojistitele nebo osoby, jež je pojistitelem zplnomocněná k uzavírání pojistných smluv nebo inkasování pojistného prostřednictvím platebního prostředku, i když bude pojistné připsáno na platební účet později než v den vkladu, poukázání nebo úhrady pojistného.



- 5.2.6. V případě uzavírání pojistné smlouvy na dálku pojistník hradí pojistné bezhotovostními prostředky. V případě prezenčního uzavírání pojistné smlouvy pojistník hradí jednorázové pojistné v hotovosti anebo bezhotovostními prostředky

## 6. Jak uplatnit nárok na pojistné plnění

Předtím, než Pojistitel učiní rozhodnutí o uplatněném nároku na pojistné plnění, pečlivě zváží veškeré okolnosti dané události

- 6.1. V případě Nahodilého poškození kontaktuje Pojistník společnost Samsung na telefonním čísle **800 726 786**.
- 6.2. Pojistník sdělí na požádání společností Samsung své číslo Pojistky nebo IMEI číslo svého pojištěného mobilního zařízení. Po ověření Pojistník popíše událost, která způsobila vznik Nahodilého poškození, následně společnost Samsung kontaktuje Pojistitele za účelem schválení nároku z pojistného plnění. Po schválení bude Pojistník přesměrován skrze nabídku služeb.
- 6.3. Po obdržení Pojištěného produktu servisním partnerem ověří Pojištěný produkt a zhodnotí, zda jeho stav odpovídá popsanému vzniku Nahodilého poškození a podmínkám Pojištění.
- 6.4. Servisní partner kontaktuje Allianz pro vydání souhlasu s poskytnutím pojistného plnění. Na základě rozhodnutí Allianz Samsung opravu nebo výměnu pojištěného Produktu nevykoná nebo jej opraví/vymění a bude požadovat zaplacení spoluúčasti ve výši 1499 Kč.

### 6.5. Kde se nachází

#### 6.5.1. Číslo Pojistky

Je uvedeno na Pojistce.

#### 6.5.2. Číslo IMEI

Lze zjistit zadáním \*#06# do Pojištěného produktu nebo procházením nastavení na Pojištěném produktu. Dále může být uvedeno na dokumentaci dodané s Pojištěným produktem a může být na zadní straně Pojištěného produktu. Také je Pojistníkovi může poskytnout jeho operátor.

#### 6.5.3. Doklad o zakoupení Pojištěného produktu

Může zahrnovat účtenku nebo dokumentaci od prodejce. Pojistník je povinný při uplatnění nároku na pojistné plnění předložit doklad o zakoupení Pojištěného produktu.

### 6.6. Jak je Náhodné poškození určeno a pokryto?

- 6.6.1. Poté, co Autorizované servisní centrum Samsung obdrží uplatnění nároku na pojistné plnění, informuje co nejdříve Pojistníka, zda Pojistitel e nárok uznal. Pojistník nesmí bez souhlasu Pojistitele sjednat opravu.
- 6.6.2. Nárok na pojistné plnění musí být učiněn pravdivě a v plné míře. To Pojistiteli umožní správně určit Náhodné poškození.
- 6.6.3. Pojistník má povinnost ponechat si originální fakturu, účtenku nebo jinou podpůrnou dokumentaci nákupu Pojištěného produktu. Jejich poskytnutí jako dokladu o koupi může být vyžadováno.
- 6.6.4. Jestliže je za Náhodné poškození pojištěného Produktu odpovědná jiná osoba, Pojistitel má nárok na náhradu nákladů, které utrpěl (např. za opravu nebo výměnu součástí) od této jiné osoby.

## 6.7. Co požaduje Pojistitel při uplatnění nároku na pojistné plnění?

### 6.7.1. Zajištění přístupu k Pojištěnému produktu:

V případě Náhodného poškození je důležité kontaktovat poskytovatele sítě, aby vypnul jakékoli bezpečnostní funkce (například zámky, hesla osobních identifikačních čísel nebo čísla PIN), software, aplikace nebo jiné prostředky, které nám brání v přístupu k Pojištěnému produktu.

### 6.7.2. Zajištění včasného kontaktování společnosti Samsung:

Pojistník je povinný Náhodné poškození hlásit co nejdříve, aby bylo možné Pojištěný produkt opravit a aby Náhodné poškození nevedlo k dalšímu poškození Pojištěného produktu. Pokud mezi vznikem Náhodného poškození a jeho oznámením společnosti Samsung došlo k nepřiměřenému prodlení, Pojistitel může plnění z pojistné události úměrně snížit podle toho, jaký vliv mělo toto prodlení na rozsah jeho povinnosti plnit.

### 6.7.3. Zaslání Pojištěného produktu nebo informací:

Nárok Pojistníka bude aktivní po dobu 60 dnů, aby mohl poslat Pojištěný produkt společnosti Samsung a/nebo poskytnout jakékoliv další informace, které si pojistitel prostřednictvím společnost Samsung vyžádala. Pokud do uplynutí 60 dní neposkytne Pojistník Pojištěný produkt a/nebo dodatečné informace společnosti Samsung, bude muset svůj nárok znovu zaregistrovat.

### 6.7.4. Zálohování dat

Všem Pojištěným produktům odeslaným k opravě budou vymazána všechna dat před jakýmkoli zásahem personálu autorizovaných servisních center Samsung za účelem důvěrnosti. Společnost Samsung nenese odpovědnost za ztrátu jakýchkoli údajů jakkoliv způsobenou. Autorizovaná servisní střediska společnosti Samsung a Pojistitel nepřebírají zodpovědnost za SIM kartu, paměťovou kartu nebo jiné paměťové médium nebo majetek, který patří Pojistníkovi a nebyl z Pojištěného produktu odstraněn před odesláním na opravu. Před odesláním Pojištěného produktu k opravě je Pojistník odpovědný za správu, zálohování nebo jinou ochranu údajů Pojištěného produktu před ztrátou, poškozením nebo zničením.

## 6.8. Předcházení nepravdivému prohlášení a nesdělení

### 6.8.1. Při zakoupení Pojištění a vnesení nároku na pojistné plnění Pojistník poskytne úplné a přesné informace.

Pojistitel má právo odmítnout plnění z pojistné smlouvy, pokud se až po vzniku pojistné události dozví, že její příčinou je skutečnost, kterou pro vědomě nepravdivé anebo neúplné odpovědi pojistníka anebo pojištěného nemohl zjistit při sjednávání pojištění a která byla pro uzavření pojistné smlouvy podstatná Pojistitel má právo odmítnout plnění z pojistné události, pokud pojištěný úmyslně uvede pojistitele v omyl o podstatných okolnostech týkajících se vzniku nároku na pojistné plnění anebo výše nároku.

### 6.8.2. Jestliže Pojistník nebo někdo za něj jednajícím, uplatňuje nárok na pojistné plnění, který je jakýmkoliv způsobem falešný nebo podvodný nebo podporuje nárok s jakýmkoliv falešným nebo podvodným prohlášením nebo dokumentem, ztrácí v důsledku zániku pojištění odmítnutím plnění pojistitelem veškeré Pojistné, které zaplatil do ukončení Pojištění. Pojistitel má právo na náhradu nákladů účelně vynaložených na šetření skutečností, o nichž mu byly sdělené falešné údaje anebo zamlčeny údaje. Pokud pojistitel odstoupí od pojistné smlouvy dle bodu 4.4.4 má právo na úhradu nákladů za úspěšně uplatněné nároky na pojistné plnění, které v souladu s Pojištěním uspokojil a později zjistil, že byly podvodné. Jestliže Pojistiteli Pojistník podvodně poskytne nepravdivé informace, prohlášení nebo dokumenty, může Pojistitel informovat příslušné orgány.

### 6.9. Vícenásobné pojištění

6.9.1. Jestliže má Pojistník nárok na odškodnění v rámci jiné pojistné smlouvy, veřejného systému nebo závazku vyplývajícího ze zákona nebo jiného právního předpisu, měl by Pojistitele informovat. Pokud nárok na odškodnění pokrývá v plné výši plnění od jednoho Pojistitele, Pojistník má právo na pojistné plnění od tohoto Pojistitele, u kterého si nárok uplatnil. Pojistitel pokryje uplatněný nárok na pojistné plnění tehdy, pokud má Pojistník v rámci Pojištění nárok na náhradu škody, která nebyla uplatněna a po kryta jiným pojištěním, veřejným systémem nebo právním závazkem vyplývajícím ze zákona nebo jiného právního předpisu.

6.9.2. Pokud má Pojistník více než jedno pojištění, které ho kryje pro stejnou ztrátu, měli by nárok vznést pouze vůči jednomu pojistiteli pokud toto pojištění kryje celou ztrátu a poskytnout mu podrobnosti o jakémkoliv jiném pojištění. Pojistitel v případě, že ztráta je pokrytá více pojistiteli poté bude kontaktovat jiného pojistitele který poskytl plnění, aby se podílel na úhradě nákladů.

## 7. Dotazy a stížnosti

- 7.1. Pojistník může podat Stížnost prostřednictvím společnosti Samsung na tel.: 800 726 786. Stížnost lze také zaslat na: info@samsung.cz [e-mailová adresa]. Pojistník může podat Stížnost také na AWP Solutions ČR a SR, s.r.o. písemně zasláním na adresu Jankovcova 1596/14b, Holešovice, 170 00 Praha 7.
- 7.2. Společnost Samsung udělá vše potřebné, aby zajistila, že dotaz bude okamžitě řešen. Poskytnutí jména Pojistníka, IMEI čísla nebo čísla Pojistky by mělo pomoci společnosti Samsung řešit připomínky Pojistníka efektivněji.
- 7.3. Pokud není Pojistník s řešením spokojen, může se se stížností obrátit na místní orgán pro stížnosti, případně na institut francouzského ombudsmana. Kontaktní údaje uvádíme níže.

Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2

Webová stránka: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

Telefon: +420 296 366 236/ +420 296 366 360

Pro pojištění sjednané online lze využít online platformu: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Francouzský ombudsman:

La Médiation de l'Assurance

<http://www.mediation-assurance.org>

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

## 8. Soukromí a osobní údaje

Chcete-li pochopit, jak nakládáme s osobními údaji, přečtěte si prosím naše oznámení o ochraně osobních údajů: <https://www.samsung.com/cz/offer/care-plus/>

## 9. Mezinárodní sankce

Toto Pojištění nesmí poskytovat žádné pojistné krytí nebo výhody v rozsahu, v jakém by pojistné krytí nebo výhoda porušovala jakoukoli platnou sankci, zákon nebo předpis Organizace spojených národů, Evropské unie, Spojených států amerických nebo jakoukoli jinou platnou hospodářskou nebo obchodní sankci, zákon nebo předpis. Odmítáme nároky vůči osobám, společnostem, vládám a dalším stranám, kterým je toto zakázáno podle vnitrostátních nebo mezinárodních dohod nebo sankcí.

## 10. Rozhodné právo

Není-li dohodnuto jinak, použije se právo České republiky a veškerá sdělení a dokumentace týkající se tohoto Pojištění budou v českém jazyce. V případě sporu týkajícího se Pojištění mají výlučnou příslušnost soudy České republiky.

## 11. Regulatorní status

Toto Pojištění zajišťuje nizozemská pobočka společnosti AWP P&C S.A., která má sídlo v Saint-Ouen ve Francii. Vystupujeme také pod obchodním názvem Allianz Global Assistance Europe.

Adresa sídla Pojistitele je:

Poeldijkstraat 4

1059 VM Amsterdam

Nizozemsko

Poštovní adresa Pojistitele je:

PO Box 9444

1006 AK Amsterdam

Nizozemsko

AWP P&C S.A. - nizozemská pobočka, obchoduje jako Allianz Global Assistance Europe, je pojišťovnou oprávněnou působit ve všech zemích EHP.

AWP P&C S.A. - nizozemská pobočka s identifikačním číslem 33094603, registrována u nizozemského Úřadu pro finanční trhy (AFM) č. 12000535 a je oprávněna společností L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) ve Francii.

Šetření nutné ke zjištění rozsahu povinnosti Pojistitele plnit ze sjednaného pojištění Samsung Care+ provádí na základě smlouvy uzavřené s Pojistitelem, jeho jménem a na jeho účet společnost AWP Solutions ČR a SR, s.r.o., se sídlem: Jankovcova 1596/14b, Holešovice, 170 00 Praha 7, IČ: 256 22 871, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 55651, registrována u ČNB pod č. 031913SLPU jako samostatný likvidátor pojistných událostí. Na společnost AWP Solutions ČR a SR, s.r.o. dohlíží Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.