

VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO SPOTŘEBIČE SKUPINY ELECTROLUX

Upozorňujeme, že tato smlouva je zpočátku uzavřena na dobu určitou v délce trvání 12 měsíců. Pojistná smlouva se prodlužuje i na další období dvanácti (12) měsíců. Každá ze stran může pojistnou smlouvu vypovědět bez udání důvodu po uplynutí prvních 12 měsíců, a to s jednoměsíční výpovědní lhůtou. Podrobnosti viz články 5.3 až 5.6.

1 PREAMBULE

1.1 Tyto všeobecné pojistné podmínky se vztahují na pojistnou smlouvu o doplňkové ochraně uzavřenou mezi Vámi (dále jen "Pojištěný") a pojišťovnou Electrolux (Electrolux Försäkringsaktiebolag) (dále jen "Pojistitel") ve vztahu ke Spotřebiči, který jste uvedli v návrhu na uzavření této pojistné smlouvy (dále jen "Všeobecné podmínky"). Žádné ustanovení pojistné smlouvy ani Všeobecných podmínek neomezuje Vaše práva v souvislosti s rozporem Spotřebiče s právními předpisy, jak je dále uvedeno v čl. 3.1 níže.

1.2 Electrolux nabízí následující servisní balíčky:

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

(dále též každý samostatně "Servisní balíček")

Pokud není v tomto dokumentu výslovně uvedeno jinak, vztahují se Všeobecné podmínky na všechny Servisní balíčky.

2 DEFINICE

Kdykoli jsou v těchto Všeobecných podmínkách použity následující pojmy, mají následující význam:

- 2.1 **Náhodné poškození** – jakékoliv náhlé a nepředvídané poškození pojištěného Spotřebiče, které Pojištěný nemohl ovlivnit a které má vliv na funkčnost Spotřebiče, za předpokladu, že v době poškození byl Spotřebič používán v souladu s návodem k obsluze Spotřebiče;
- 2.2 **Porucha** – nemožnost používat Spotřebič obvyklým způsobem v souladu s jeho určením, způsobená náhlým a neočekávaným ukončením správné funkce prvků nebo součástí Spotřebiče z vnitřních mechanických, elektrických, elektronických, pneumatických nebo hydraulických příčin, která není způsobena lidským jednáním nebo není důsledkem používání Spotřebiče v rozporu s uživatelskou příručkou (návodem k obsluze) Spotřebiče;
- 2.3 **Kontaktní centrum** – organizační jednotka společnosti Electrolux, která také provádí proces řešení závad v souvislosti s Pojistkou; kontaktní údaje kontaktního centra lze nalézt na internetových stránkách společnosti Electrolux: www.electrolux.cz, www.aeg.cz
- 2.4 **Úplná škoda** – poškození, v jehož důsledku je technicky nemožné nebo ekonomicky neúčelné Spotřebič opravit;

- 2.5 **Zahrnuté značky a spotřebiče** – Servisní balíčky jsou k dispozici pro všechny velké spotřebiče značky Electrolux a, včetně AEG a Electrolux;
- 2.6 **OZ** – občanský zákoník, tzn. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- 2.7 **Spotřebič** – spotřebič značky Electrolux uvedený v Pojistce. Spotřebičem může být kterýkoli z následujících domácích spotřebičů: trouby, sporáky, mikrovlnné trouby, varné desky, digestoře, mrazničky, chladničky, pračky, sušičky, myčky, vestavné kávovary prodávané pod některou ze značek Electrolux nebo AEG, pokud (i) je spotřebič schválen dle návodu k obsluze výrobku pro použití v České republice, (ii) se nachází v České republice ke dni uzavření pojistné smlouvy, jak je uveden v Pojistce, a (iii) se nachází v České republice ke dni vzniku Pojistné události; který ke dni vzniku pojistné ochrany není starší než 8 let od data jeho koupě; stáří spotřebiče se počítá od konce roku, ve kterém byl spotřebič zakoupen. Pokud jde o (i) Servisní balíček Záruka Premium Plus a (ii) Servisní balíček Servis & Záruka Premium Plus, vztahuje se pojištění nejen na Spotřebič, který Pojištěný uvedl v Pojistce, ale také na jakýkoli Spotřebič stejné značky způsobilý v souladu s tímto odstavcem, který se nachází v soukromé domácnosti Pojištěného;
- 2.8 **Electrolux** – ELECTROLUX s.r.o., se sídlem Budějovická 778/3, Michle, 140 00 Praha 4, IČO 18631975, zapsaná v Registru doplňkových pojišťovacích zprostředkovatelů vedeném Českou národní bankou, působící jako doplňkový pojišťovací zprostředkovatel a zmocněná a pověřená Pojistitelem k plnění závazků Pojistitele vůči Pojištěnému podle této smlouvy, včetně registrace spotřebičů, zjišťování zájmu Pojištěného o uzavření pojistné smlouvy, řešení vad, zprostředkování oprav a výměn spotřebičů pracovníky Electrolux nebo jinými osobami pod přímým dozorem společnosti Electrolux, zpětný odběr Spotřebičů nebo jejich částí a zprostředkování platby Pojistiteli prostřednictvím účtů společnosti Electrolux;
- 2.9 **Záruka Premium** – Servisní balíček, který poskytuje pojistnou ochranu pro jeden Spotřebič (splňující podmínky);
- 2.10 **Záruka Premium Plus** – Servisní balíček, který poskytuje pojistnou ochranu pro všechny Spotřebiče stejné značky (splňující podmínky) v domácnosti Pojištěného;
- 2.11 **Servis & Záruka Premium** – Servisní balíček, který poskytuje pojistnou ochranu pro jeden Spotřebič (splňující podmínky), a jehož součástí je počáteční oprava porouchaného Spotřebiče, který může být pořízen po uplynutí zákonné doby odpovědnosti za vady v délce trvání 2 let;
- 2.12 **Servis & Záruka Premium Plus** – Servisní balíček, který poskytuje pojistnou ochranu pro všechny Spotřebiče stejné značky (splňující podmínky), které se nacházejí v domácnosti Pojištěného, a jehož součástí je počáteční oprava porouchaného Spotřebiče, který může být pořízen po uplynutí zákonné doby odpovědnosti za vady v délce trvání 2 let;
- 2.13 **GDPR** - nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES;

- 2.14 **Všeobecné podmínky** – tyto Všeobecné pojistné podmínky;
- 2.15 **Pojištěný** – konečný spotřebitel jako soukromá osoba, který má nárok na plnění z pojistné smlouvy;
- 2.16 **Pojistitel** – společnost Electrolux Försäkrings AB se sídlem ve Stockholmu, Švédsko, registrovaná pod č. 516401-7666, jež má příslušnou licenci od švédského Úřadu pro finanční dohled (Finansinspektionen);
- 2.17 **Pojistná událost** – jedná se o Poruchu nebo Náhodné poškození Spotřebiče;
- 2.18 **Záruka výrobce** – záruka na Spotřebič poskytnutá Pojištěnému výrobcem, dovozcem, distributorem nebo prodejcem Spotřebiče;
- 2.19 **Nový spotřebič** – spotřebič dostupný na území České republiky, se stejnými nebo co nejvíce srovnatelnými technickými parametry jako pojištěný Spotřebič, kterým je Spotřebič v případě Úplné škody nahrazen;
- 2.20 **Pojistka** – dokument s jedinečným identifikačním číslem potvrzující uzavření pojistné smlouvy podle těchto Všeobecných podmínek;
- 2.21 **Reprodukční hodnota** – hodnota Nového spotřebiče ke dni vzniku škody;
- 2.22 **Servisní technik** – servisní pracovník Electrolux nebo servisní technik najatý společností Electrolux, působící v České republice, určený společností Electrolux k opravě nebo výměně Spotřebiče;
- 2.23 **Čekací doba** – prvních 30 dnů poté, kdy pojistná smlouva nabude účinnosti.

3 PŘEDMĚT A ROZSAH POJIŠTĚNÍ

- 3.1 Pojistná smlouva doplňuje zákonná práva, která může mít Pojištěný v souvislosti s rozporem Spotřebiče s právními předpisy, jako je právo na opravu a výměnu, a v souvislosti se Zárukou výrobce poskytnutou výrobcem, distributorem, dovozcem nebo prodejcem Spotřebiče. Ustanoveními těchto Všeobecných podmínek nejsou dotčena žádná zákonná práva Pojištěného, která nesouvisejí s pojištěním.
- 3.2 Předmětem pojištění je Spotřebič uvedený v Pojistce.
- 3.3 Budou uzavřeny následující smlouvy: (i) mezi Pojištěným a Pojistitelem bude uzavřena pojistná smlouva, (ii) mezi Pojistitelem a Electrolux bude uzavřena smlouva o zprostředkování a, v potřebném rozsahu, (iii) mezi Pojištěným a Electrolux bude uzavřena servisní smlouva o opravě, přičemž náklady vyplývající z této poslední smlouvy ponese Pojistitel. Pojistitel uhradí pouze náklady na výměnu a opravy účtované společností Electrolux.
- 3.4 Pojistné krytí se vztahuje na škody na Spotřebiči vzniklé v důsledku všech Pojistných událostí (Porucha, Náhodné poškození).

- 3.5 Rozsah pojištění zahrnuje úhradu nákladů Pojistitelem na opravu spotřebiče uvedeného v Pojistce provedenou společností Electrolux nebo pod jejím přímým dozorem, nebo v případě Úplné škody úhradu nákladů na výměnu Spotřebiče za Nový spotřebič společností Electrolux, včetně jeho dodávky. Nezahrnuje úhradu nákladů na instalaci Nového spotřebiče.
- 3.6 V případě opravy provede opravu společnost Electrolux. Electrolux zaregistruje reklamaci a může u Servisního technika objednat příslušný termín opravy. V případě výměny spotřebiče zajistí výměnu spotřebiče společnost Electrolux. Výměna spotřebiče nezahrnuje instalaci Nového spotřebiče.

4 **VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ**

4.1 Pojistná smlouva nezahrnuje krytí následujících škod a nákladů:

- 4.1.1 škody vzniklé v důsledku používání spotřebních materiálů nebo součástí Spotřebiče, které se ze své podstaty opotřebovávají před koncem životnosti Spotřebiče při pravidelném používání, zejména jako jsou žárovky, jednorázové baterie, dálkové ovladače nebo antény;
- 4.1.2 poškození Spotřebiče v důsledku jeho používání způsobem, který není v souladu s jeho určením nebo doporučeními vyplývajícími z návodu k použití Spotřebiče;
- 4.1.3 škody způsobené nesprávnou instalací Spotřebiče, včetně instalace, která není v souladu s předpokládaným použitím nebo doporučeními uvedenými v návodu k použití, s výjimkou případů, kdy Spotřebič instalovali prodejce Spotřebiče nebo jiné osoby jednající jeho jménem;
- 4.1.4 mechanické poškození Spotřebiče způsobené zásahem do jeho konstrukce, zejména zásahem do konstrukčních prvků Spotřebiče, vzájemným působením jeho součástí nebo softwaru instalovaného ve Spotřebiči, jakož i úpravami nebo seřizeními, (i) které přesahují rozsah uvedený v návodu k použití nebo (ii) které jsou prováděny způsobem nebo za podmínek, které neodpovídají doporučením uvedeným v tomto návodu. Výjimka se nevztahuje na zásahy Servisního technika;
- 4.1.5 škody vzniklé v důsledku oprav Spotřebiče provedených neoprávněnými osobami;
- 4.1.6 poškození Spotřebiče, pokud došlo k zásahu do původních bezpečnostních prvků výroby;
- 4.1.7 poškození Spotřebiče v důsledku používání Spotřebiče k podnikatelským či komerčním účelům;
- 4.1.8 poškození způsobené korozí, oxidací, vodním kamenem nebo jinou formou postupné degradace, která je důsledkem pravidelného používání Spotřebiče nebo nemá nepříznivý vliv na funkční vlastnosti Spotřebiče, jako je poškození vzhledu, promáčknutí, poškrábání, změna barvy;

- 4.1.9 škody způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti Pojištěným nebo škody způsobené úmyslně osobou, se kterou Pojištěný žije ve společné domácnosti;
- 4.1.10 škody vzniklé v důsledku zanedbání údržby nebo pravidelných kontrol, pokud jsou doporučeny výrobcem Spotřebiče;
- 4.1.11 poškození v důsledku působení vnějších tepelných nebo chemických vlivů, kapalin, vlhkosti, nadměrného tlaku, záření, vibrací, výbuchu nebo nesprávného odvětrávání, na Spotřebič;
- 4.1.12 poškození v důsledku nesprávné přepravy Spotřebiče;
- 4.1.13 škody způsobené vadami nebo nedostatky, které se projevily před uzavřením pojistné smlouvy;
- 4.1.14 výrobní poškození nebo konstrukční vady zjištěné výrobcem, které vedou ke stažení výrobku z trhu;
- 4.1.15 škody spočívající ve ztrátě dat uložených ve Spotřebiči nebo softwaru Spotřebiče;
- 4.1.16 škody způsobené počítačovými viry;
- 4.1.17 škody vzniklé v důsledku použití dalšího vybavení Spotřebiče, které se liší od vybavení doporučeného výrobcem;
- 4.1.18 poškození dalšího příslušenství prodávaného společně se Spotřebičem nebo zakoupeného samostatně, zejména náhlavních souprav, modemů, antén, kabelů, nabíječek a dalších baterií;
- 4.1.19 náklady na údržbu a montáž Spotřebiče;
- 4.1.20 náklady na připevnění ochranných plomb nebo jiných dodatečných bezpečnostních prvků;
- 4.1.21 poškození Spotřebiče způsobené přírodními katastrofami, mimo jiné úderem blesku, povodní, požárem, změnou napětí a jakoukoli poruchou elektrické, plynové, klimatizační, ventilační, telekomunikační, proti-bleskové a poplašné sítě;
- 4.1.22 náklady na opravu, na které se již vztahuje Záruka výrobce;
- 4.1.23 škody a náklady třetích stran;
- 4.1.24 poruchy způsobené zvířaty, včetně hlodavců a hmyzu; a
- 4.1.25 škody vzniklé nebo uplatněné během Čekací doby.

5 **VZNIK, DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ POJISTNÉ SMLOUVY**

5.1 Pojistná smlouva nabývá účinnosti ihned po uzavření pojistné smlouvy ohledně pojištěného Spotřebiče, pokud jsou splněny následující podmínky:

5.1.1 Pojištěný pravdivě a úplně vyplnil registrační formulář, podepsal jej a Pojistitel jej obdržel;

5.1.2 Pojištěný byl Pojistitelem písemně akceptován a zaregistrován;

5.1.3 Pojištěný zaplatil pojistné včas a v plné výši (jak je popsáno v čl. 8.5);

5.1.4 V rámci Servis & Záruka Premium nebo Servis & Záruka Premium Plus je počáteční oprava Spotřebiče úspěšná.

5.2 Pojistná smlouva je sjednána na počáteční období dvanácti (12) měsíců a končí sjednaným dnem uvedeným v Pojistce. Pojistná smlouva se prodlužuje i na další období dvanácti (12) měsíců, pokud ji jedna ze smluvních stran nevypoví s výpovědní lhůtou jeden (1) měsíc před koncem příslušného období.

5.3 Každá ze stran může pojistnou smlouvu vypovědět bez udání důvodu po uplynutí prvních 12 měsíců, a to s jednoměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně. Výpověď nabývá účinnosti posledním dnem daného měsíce po uplynutí výpovědní lhůty.

5.4 Oznámení o výpovědi se podává písemně, a to e-mailem.

5.5 Pojistitel je dále oprávněn pojistnou smlouvu předčasně a s okamžitou účinností vypovědět, pokud závazek z pojištění již nelze po Pojistiteli požadovat, např. pokud se Pojistitel dozví, že ho Pojištěný úmyslně uvedl v omyl a/nebo porušil pojistnou smlouvu.

5.6 Pojistná smlouva a pojistné krytí vždy automaticky zanikají, aniž by bylo nutné vypovědět pojistnou smlouvu, v těchto případech:

5.6.1 odstoupením od pojistné smlouvy ze strany Pojištěného v souladu s čl. 7;

5.6.2 Spotřebič dosáhne věku 10 let;

5.6.3 převodem vlastnictví Spotřebiče na jinou osobu (např. darováním nebo prodejem);

5.6.4 při loupeži nebo krádeži pojištěného Spotřebiče.

6 **MÍSTO POJIŠTĚNÍ**

6.1 Pojištění platí na území České republiky, tedy na pojištěné Spotřebiče zakoupené na území České republiky a na Pojistnou událost, která nastala na území České republiky.

7 PRÁVO NA ODSTOUPENÍ

7.1 Spotřebitel, který uzavřel pojistnou smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory, může od smlouvy odstoupit bez udání důvodu písemným prohlášením na adresu Kontaktního centra uvedenou v čl. 17.1, a to do 14 dnů ode dne, kdy byl informován o uzavření smlouvy a pojistných podmínkách. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud je prohlášení odesláno před jejím uplynutím.

7.2 Pojištěný bere na vědomí a souhlasí s tím, že z důvodu zakoupení servisního balíčku Servis & Záruka Premium a/nebo Servis & Záruka Premium Plus bude Spotřebič opraven za cenu nižší, než jsou standardní náklady na takovou opravu. Toto cenové zvýhodnění je přímo spojeno s nákupem servisního balíčku Servis & Záruka Premium a/nebo Servis & Záruka Premium Plus. V případě odstoupení od pojistné smlouvy dle čl. 7.1, zaplatí Pojištěný Electroluxu neprodleně cenu služby Fixní cena servisu pro spotřebič Electrolux (<https://www.electrolux.cz/support/repairs/servisni-sluzby/#1111335>) nebo spotřebič AEG (<https://www.aeg.cz/support/repairs/servisni-sluzby/#1149119>).

Pojištěný nejprve zaplatí Electroluxu platební kartou cenu služby Fixní cena servisu a poté Electrolux neprodleně vrátí Pojištěnému zaplacenou fixní cenu služby Počáteční oprava pro službu Servis & Záruka Premium nebo službu Servis a záruka Premium Plus.

8 OMEZENÍ POJISTNÉHO PLNĚNÍ

8.1 Počet škodných událostí, pro které lze uplatňovat opravu Spotřebiče, není omezen.

8.2 V případě specifického narušení funkčnosti Spotřebiče určí společnost Electrolux počet pokusů o opravu s ohledem na konkrétní okolnosti a pokyny Pojistitele. Pokud byly pokusy o opravu Spotřebiče neúspěšné, bude Spotřebič považován za Úplnou škodu.

9 POJISTNÉ

9.1 Výše pojistného se stanoví s přihlédnutím k Reprodukční hodnotě, variantám pojistné ochrany, pojistnému balíčku a pojistné době.

9.2 Pojistné náleží Pojistiteli pouze za dobu poskytování pojistné ochrany Pojistitelem.

9.3 Pokud Záruka výrobce zanikne během účinnosti Servisního balíčku, zvyšuje se pojistné o na krytí mechanického i náhodného poškození Spotřebičů.

9.4 Pojistné se platí měsíčně, jak je uvedeno v Pojistce.

9.5

| Záruka | Electrolux | | | | AEG | | | |
|--------|----------------|------------|---------------------|------------|----------------|------------|---------------------|------------|
| | Záruka Premium | | Záruka Premium Plus | | Záruka Premium | | Záruka Premium Plus | |
| (CZK) | v záruce | Bez záruky | v záruce | Bez záruky | v záruce | Bez záruky | v záruce | Bez záruky |

| | | | | | | | | |
|--------------------------------|----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|
| Pojistné (bez daní a poplatků) | 56 | 142 | 113 | 284 | 66 | 161 | 127 | 322 |
| Akviziční a správní náklady | 3 | 7 | 6 | 15 | 3 | 8 | 7 | 17 |
| Daně a poplatky | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Celkem | 59 | 149 | 119 | 299 | 69 | 169 | 134 | 339 |

| Servis a Záruka | Electrolux | | AEG | |
|--------------------------------|----------------|---------------------|----------------|---------------------|
| | Záruka Premium | Záruka Premium Plus | Záruka Premium | Záruka Premium Plus |
| (CZK) | Bez záruk | Bez záruk | Bez záruk | Bez záruk |
| Pojistné (bez daní a poplatků) | 161 | 322 | 189 | 379 |
| Akviziční a správní náklady | 8 | 17 | 10 | 20 |
| Daně a poplatky | - | - | - | - |
| Celkem | 169 | 339 | 199 | 399 |

Upozorňujeme, že srovnání několika pojistných smluv by se nemělo omezovat pouze na porovnání odhadovaných nákladů a poplatků dle jednotlivých smluv, ale mělo by zohledňovat i další prvky, jako je rozsah pojištění, výše případné spoluúčasti nebo doložky o výlukách.

Výše uvedené odhady umožňují lépe zhodnotit část pojistného, která je použita na krytí rizika pojištěného pojistnou smlouvou. Zbytek pojistného po odečtení daní a poplatků a akvizičních a správních nákladů představuje část pojistného, která je použita na plnění smluvních služeb a nákladů, které nejsou uvedeny výše (včetně vzájemných nákladů na pojistné události a jejich správu). Tyto odhady jsou vypočteny na základě účetních údajů za poslední účetní období Pojistitele schválených jeho valnou hromadou.

- 9.6 Pokud Pojištěný nezplatí splatné pojistné, pojistné krytí se pozastaví po uplynutí 15 dnů od písemné výzvy k zaplacení zasláné společností Electrolux Pojištěnému, aniž je tímto dotčeno právo Pojistitele vypovědět pojistnou smlouvu pro neplacení pojistného ve lhůtách a formou stanovenou OZ. Po dobu, kdy je pojištění pozastaveno, pojistná smlouva neposkytuje pojistné krytí. Splatné pojistné musí být přesto uhrazeno, poté bude pojistné krytí obnoveno s účinností ode dne následujícího po dni, kdy bylo dlužné pojistné přijato společností Electrolux. Při pozdní úhradě pojistného se platí úrok ve výši zákonné úrokové sazby platné v České republice v případě prodlení.
- 9.7 Pojistitel si vyhrazuje právo každoročně upravit výši pojistného v závislosti na nárůstu příslušného průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen "ISC") vydávaného Českým statistickým úřadem a na podstatném zvýšení nákladů, zejména, nikoliv však výlučně výrazném zvýšení cen surovin, komponentů a polotovarů a jakékoliv jiné zvýšení, které je mimo kontrolu Pojistitele.

10 URČENÍ VÝŠE ŠKODY

- 10.1 Výše případné škody bude stanovena na základě nákladů a způsobu opravy pojištěného spotřebiče.
- 10.2 V případě Úplné škody hradí Pojistitel výměnu Spotřebiče za Nový spotřebič. Výměna spotřebiče nezahrnuje instalaci Nového spotřebiče.
- 10.3 Nový spotřebič může obsahovat repasované díly nebo repasovaný Spotřebič. Pokud neexistuje rovnocenný náhradní spotřebič nebo pokud náklady na takový náhradní spotřebič převyšují Reprodukční hodnotu dotčeného Spotřebiče (za předpokladu plné funkčnosti Spotřebiče) o více než [25] procent, může Pojistitel podle svého výlučného uvážení namísto toho rozhodnout, že Pojištěnému vyplatí Reprodukční hodnotu Spotřebiče.
- 10.4 Po dodání Nového spotřebiče (Nových spotřebičů) přechází vlastnictví vyměněného Spotřebiče (vyměněných Spotřebičů) na společnost Electrolux.
- 10.5 Pojištění se vztahuje pouze na náklady na opravu stanovené ke dni vzniku škody, které jsou nezbytné k obnovení řádné funkce Spotřebiče.
- 10.6 Náklady na výměnu spotřebního materiálu, jako jsou filtry, oleje a kapaliny, jsou hrazeny pouze v případě, že jejich výměna (celá nebo částečná) je nezbytná z důvodu škody na části Spotřebiče.
- 10.7 Pojistitel si vyhrazuje možnost převzetí vlastnictví částí Spotřebiče, které budou vyměněny.

11 PRÁVA A POVINNOSTI POJIŠTĚNÉHO

- 11.1 Pojištěný je povinen okamžitě přerušit používání Spotřebiče a postupovat v souladu s doporučeními uvedenými v návodu k obsluze nebo v záručním listu, pokud jakýkoli výstražný nebo kontrolní a měřicí prvek signalizuje poruchu nebo nesrovnalosti. Pojištěný je rovněž povinen využít veškerá dostupná opatření k uvedení Spotřebiče do obvyklého stavu a zabránit prohloubení škody. Pokud Pojištěný úmyslně nebo v důsledku hrubé nedbalosti tato opatření neučiní a toto jednání mělo za následek vznik škody nebo k ní přispělo, zproští se Pojistitel povinnosti plnit.
- 11.2 Pojištěný je povinen si ověřit, zda pojistná smlouva a Pojistka odpovídá pojistné smlouvě, o jejíž uzavření má zájem, a údajům, které Pojištěný uvedl při uzavírání pojistné smlouvy. Případné nepřesnosti je třeba co nejdříve písemně oznámit Pojistiteli. Pojištěný při podání žádosti o uzavření pojistné smlouvy odpověděl na několik otázek. Pojištěný odpovídá za správné zodpovězení otázek, a to i v případě, že je vyplnila jiná osoba. Pokud byla některá otázka zodpovězena nesprávně, je Pojištěný povinen tuto skutečnost oznámit Pojistiteli neprodleně po obdržení Pojistky. Pojistitel má i v takovém případě možnost pojistnou smlouvu vypovědět nebo pojistné krytí zrušit nebo stanovit zvláštní podmínky, na jejichž základě pojistná smlouva trvá. Pokud Pojištěný nesplnil nebo ne zcela splnil informační povinnost,

může to mít za následek omezení práva na pojistné plnění z pojistné smlouvy nebo dokonce její výpověď. Pojistitel má právo pojistnou smlouvu okamžitě vypovědět, pokud by při znalosti skutečného stavu věci pojistnou smlouvu nikdy neuzavřel.

- 11.3 Pokud se v průběhu trvání pojistné smlouvy změní něco na osobní situaci Pojištěného nebo na pojištěném Spotřebiči, je Pojištěný povinen písemně informovat Pojistitele o těchto změnách nebo okolnostech do 14 dnů poté, co se o nich dozvěděl. V každém případě musí Pojištěný informovat Pojistitele o následujících změnách: (i) změně adresy Pojištěného a (ii) změně dalších kontaktních údajů.
- 11.4 Pojistitel neodpovídá za následky nebo okolnosti, které v rozporu s čl. 11.2 nebo 11.3 nebyly Pojistiteli oznámeny. V případě, že porušení ustanovení čl. 11.2 nebo 11.3. bylo důsledkem úmyslného jednání, má se v případě pochybností za to, že Pojistná událost nastala v důsledku okolností, které byly zamlčeny navzdory informační povinnosti.
- 11.5 Pokud Pojištěný uzavírá jako pojistník pojištění ve prospěch třetí osoby (pojištěného), je Pojištěný povinen předat této třetí osobě – pojištěnému tyto Všeobecné podmínky a informovat ho o jeho právech a povinnostech vyplývajících z pojistné smlouvy. Pojištěný může uzavřít pojištění ve prospěch třetí osoby pouze po předchozím písemném souhlasu Pojistitele.

12 **POSTUP V PŘÍPADĚ ŠKODY**

- 12.1 V případě výskytu škody je Pojištěný povinen:
- 12.1.1 použít veškerá pro něj dostupná opatření k záchraně pojištěného Spotřebiče a k zabránění nebo snížení škody na Spotřebiči;
- 12.1.2 neprodleně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy se o škodě dozvěděl, nahlásit škodu telefonicky na telefonní číslo uvedené v Pojistce, nebo e-mailem na adresu Kontaktního centra uvedenou v čl. 17.1 a postupovat v souladu s doporučeními Kontaktního centra.
- 12.2 Při hlášení škody je Pojištěný povinen poskytnout následující informace pro účely identifikace:
- 12.2.1 přesné osobní údaje, telefonní číslo a poštovní adresu Pojištěného;
- 12.2.2 číslo Pojistky;
- 12.2.3 značku a model dotčeného Spotřebiče včetně číselného kódu výrobku (PNC) a sériového čísla; a
- 12.2.4 podrobný popis škody vč. fotodokumentace; možné termíny zpřístupnění nebo předání Spotřebiče pracovníkům Servisního technika k opravě Spotřebiče nebo v případě Úplné škody - k výměně Spotřebiče, a to v běžné pracovní době Servisního technika.
- 12.3 Pojištěný je povinen:

- 12.3.1 zpřístupnit Spotřebič zástupci Servisního technika v místě jeho používání v České republice v dohodnutý den a čas. Spotřebiče ve vestavěné instalaci musí být Pojištěným zpřístupněny pro opravu tak, aby mohla být oprava zahájena okamžitě; a
- 12.3.2 předložit zástupci Servisního technika Pojistku nebo číslo Pojistky.
- 12.4 Po objednání a potvrzení termínu opravy je možné opravu zrušit nejpozději 24 hodin před dohodnutým termínem opravy. Pokud Pojištěný opravu zruší později nebo nedodrží sjednaný termín, bude Pojištěnému účtována společností Electrolux částka ve výši 1.000,- Kč.
- 12.5 Pokud Pojištěný nesplnil některou z povinností uvedených v tomto článku 12 z důvodu jeho zavinění nebo hrubé nedbalosti a tato skutečnost měla vliv na stanovení odpovědnosti nebo rozsahu služeb, může Pojistitel pojistné plnění přiměřeně snížit.

13 VÝPLATA POJISTNÉHO PLNĚNÍ

- 13.1 Pojistitel zajistí, aby Pojištěný obdržel pojistné plnění ve standardní lhůtě do 30 dnů od nahlášení škody Pojištěným, a to za předpokladu, že Pojištěný v této lhůtě zpřístupní Spotřebič pracovníkům Servisního technika.
- 13.2 Kontaktní centrum zorganizuje opravu pojištěného Spotřebiče v místě jeho instalace na území České republiky, a pokud to není možné, tak u Servisního technika. Pokud oprava není z technických důvodů možná a Spotřebič musí být opraven v provozovně Servisního technika, je za přepravu Spotřebiče odpovědný Servisní technik. Pojištěný je povinen umožnit pracovníkům Servisního technika převzetí Spotřebiče v termínu dohodnutém se Servisním technikem v souladu s čl. 12.3. Pojištěný může Spotřebič předat také sám na místě na území České republiky určeném Kontaktním centrem. V takovém případě nemá Pojištěný nárok na náhradu nákladů na dopravu a případné škody způsobené Pojištěným při přepravě Spotřebiče nejsou předmětem pojištění a nebudou Pojistitelem kompenzovány.
- 13.3 O tom, zda je Spotřebič opravitelný, rozhoduje výhradně společnost Electrolux. Důvody neopravitelnosti mohou zahrnovat zejména, ale nikoliv výlučně (i) nedostatek náhradních dílů, (ii) pokud podle důvodného názoru Servisního technika náklady na opravu Spotřebiče přesahují Reprodukční hodnotu dotčeného Spotřebiče, nebo (iii) pokud se z jakéhokoli jiného důvodu jeví oprava Spotřebiče jako ekonomicky neopodstatněná.

14 KOMUNIKACE

- 14.1 V případě dotazů týkajících se sjednaného pojištění může Pojištěný kontaktovat společnost Electrolux kdykoli během běžné pracovní doby prostřednictvím zákaznické linky nebo kdykoli prostřednictvím e-mailu dle kontaktních údajů Kontaktního centra uvedených v čl. 17.1 .
- 14.2 Společnost Electrolux může kontaktovat Pojištěného za účelem sjednaného pojištění v běžné pracovní době telefonicky nebo písemně včetně e-mailu na příslušnou adresu uvedenou výše v záhlaví této smlouvy.

15 **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 15.1 Pojistitel jako správce údajů bude zpracovávat určité osobní údaje Pojištěného (tj. kontaktní údaje a informace o Spotřebiči zakoupeném Pojištěným), které jsou nezbytné pro účely plnění této pojistné smlouvy. To zahrnuje předávání těchto údajů jiným společnostem skupiny Electrolux a třetím stranám najatým společností Electrolux za účelem provedení případné opravy a/nebo výměny Spotřebiče. Každý příjemce osobních údajů Pojištěného se bude nacházet v Evropském hospodářském prostoru (EHP).
- 15.2 Poskytnutí osobních údajů Pojištěným je nezbytným požadavkem pro uzavření této pojistné smlouvy, kterou jinak nelze uzavřít.
- 15.3 Osobní údaje Pojištěného budou uchovávány po dobu trvání pojistné smlouvy a poté po dobu deseti let od konce roku, ve kterém Electrolux zaslal Pojištěnému fakturu, nebo od konce roku ve kterém Electrolux a/nebo Pojistitel vyřizoval nárok Pojištěného podle této pojistné smlouvy, podle toho, která skutečnost nastane později.
- 15.4 Pojištěný má právo požadovat od Electrolux přístup ke svým osobním údajům a jejich opravu nebo výmaz nebo omezení zpracování, které se ho týká, nebo může vznést námitku proti zpracování nebo uplatnit právo na přenositelnost údajů, a to v mezích platných právních předpisů o ochraně osobních údajů, jak je dále uvedeno v zásadách ochrany osobních údajů dostupných pod <https://www.electrolux.cz/overlays/data-privacy-statement/>. Pojištěný má rovněž právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů jako dozorového úřadu v České republice.
- 15.5 Kontaktní údaje Pojistitele jako správce údajů lze vyčíst z preambule této pojistné smlouvy. Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů Electrolux jsou privacy@electrolux.com.

16 **POJISTNÝ REGRES**

- 16.1 Dnem splnění povinnosti Pojistitele podle těchto Všeobecných podmínek přechází automaticky na Pojistitele nárok Pojištěného vůči třetí osobě odpovědné za škodu, a to až do výše pojistného plnění nebo nákladů na opravu či výměnu Spotřebiče, které Pojistitel vynaložil.
- 16.2 Nároky Pojištěného vůči osobám, se kterými Pojištěný sdílí společnou domácnost, nepřecházejí na Pojistitele, ledaže tato osoba ve stejné domácnosti způsobila škodu úmyslně.
- 16.3 Pokud se Pojištěný vzdá svých práv vůči třetím osobám z titulu náhrady škody bez souhlasu Pojistitele, může Pojistitel odmítnout (zcela nebo zčásti) plnění svých povinností podle těchto Všeobecných podmínek. Pokud již Pojistitel v souvislosti se svým plněním vynaložil náklady, může požadovat jejich náhradu.

17 **OZNÁMENÍ A PROHLÁŠENÍ**

- 17.1 Veškerá komunikace ze strany Pojištěného týkající se pojištění musí probíhat prostřednictvím Kontaktního centra:

- (a) poštou na adresu: Electrolux, Kontaktní centrum, Budějovická 778/3, 140 00 Praha 4,
- (b) e-mailem na adresu: servisextra@electrolux.com
- (c) telefonicky na tel.: 261 302 261.

18 **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

18.1 Veškeré stížnosti a/nebo spory vyplývající z pojistné smlouvy a/nebo těchto Všeobecných podmínek musí být nejprve předloženy oddělení stížností Pojistitele:

- (a) písemně na: Electrolux, Kontaktní centrum, Budějovická 778/3, 140 00 Praha 4
- (b) e-mailem na adresu: servisextra@electrolux.com.
- (c) telefonicky na tel.: 261 302 261.

18.2 Stížnost musí obsahovat:

- (a) jméno a příjmení, adresu, telefonní číslo osoby podávající stížnost, e-mailovou adresu, na kterou má být zaslána odpověď, pokud osoba podávající stížnost očekává, že odpověď bude zaslána elektronickou poštou.;
- (b) číslo Pojistky;
- (c) předmět stížnosti;
- (d) důvody stížnosti, včetně příslušných důkazů (existují-li).

18.3 Na žádost osoby podávající stížnost Electrolux písemně potvrdí přijetí stížnosti.

18.4 Odpověď na stížnost bude zaslána e-mailem do 30 dnů od obdržení stížnosti. Pokud z důvodu obzvláště složitých případů nelze odpověď poskytnout ve výše uvedené lhůtě, bude tato lhůta prodloužena až o 60 dnů ode dne přijetí stížnosti. Electrolux o tomto stěžovatele vyrozumí.

18.5 Pokud strany nenaleznou vhodné řešení stížnosti/sporu prostřednictvím interního postupu pro podávání stížností, jak je uveden v čl. 18.1, může být stížnost předložena České obchodní inspekci.

18.6 Je-li zájemce o pojištění, pojistník, pojištěný nebo oprávněná osoba spotřebitelem, má právo na alternativní řešení sporu týkajícího se smluvního závazku vyplývajícího z pojistné smlouvy uzavřené on-line prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line provozované Evropskou komisí a dostupné na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

18.7 Pokud strany nenaleznou vhodné řešení podle článků 18.1, 18.5 a 18.6, bude spor předložen obecným soudům příslušným: (a) proti Pojistiteli, u příslušného soudu v místě sídla Pojistitele

nebo příslušného soudu v místě bydliště Pojištěného (b) proti Pojištěnému, u příslušného soudu v místě bydliště Pojištěného.

18.8 Pojistná smlouva a tyto Všeobecné podmínky se řídí výhradně právním řádem České republiky.

19 ÚPRAVA POJISTNÉHO

19.1 Pojistitel má právo upravit pojistné hrazené Pojištěným.

19.2 Pojistitel je povinen písemně informovat Pojištěného o změnách pojistného, přičemž Pojištěný může pojistnou smlouvu písemně vypovědět do jednoho měsíce od oznámení změny. Pokud Pojištěný tohoto práva využije, pojistná smlouva okamžitě zaniká. Pokud Pojištěný tohoto práva nevyžije, má se za to, že Pojištěný změnu pojistného akceptuje. V takovém případě obdrží Pojištěný novou pojistku a upravenou pojistnou smlouvu a Všeobecné podmínky.

20 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

20.1 Pokud kterékoli ustanovení těchto Všeobecných podmínek (nebo jeho část) shledá jakýkoli soud nebo jiný orgán příslušné jurisdikce neplatným, nezákonným nebo nevymahatelným, bude toto ustanovení nebo jeho část v požadovaném rozsahu považováno za neexistující součást těchto Všeobecných podmínek a platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek tím nebude dotčena.

20.2 Český jazyk je jazykem používaným ve vztahu ke spotřebiteli.

20.3 Tyto všeobecné podmínky se vztahují na pojistné smlouvy uzavřené od 1.srpna 2023.