

## Úvodné ustanovenia

1. Toto poisťenie DEFEND Technical Control (ďalej len „poisťenie“) sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Platí pre neho Občiansky zákonník, zákon o poisťovníctve a tieto všeobecné poisťné podmienky (ďalej len "VPP"). Toto poisťenie sa dojednáva ako poisťenie škodové.

## Článok 1: Všeobecné ustanovenia

1. Toto poisťenie sa dojednáva pre prípad vzniku, mechanickej alebo elektrickej poruchy krytej súčiastky, ktorej závažnosť prekročí prípustnú úroveň a ktorá je vyhodnotená ako porucha označovaná písmenom „B“ (vážna porucha) alebo „C“ (nebezpečná porucha) v Protokole o kontrole technického stavu vozidla, ktorá vyžaduje opravu alebo výmenu vadnej súčiastky/vadných súčiastok, aby mohlo byť poisťené vozidlo prehlásené za spôsobilé na ďalšiu prevádzku a tiež pre prípad keď je v Protokole o emisnej kontrole vozidla hodnotenie že vozidlo je nespôsobilé na premávku po pozemných komunikáciách (ďalej len „poisťná udalosť“).
2. **Poisťiteľ** je Fortegra Europe Insurance Company SE, so sídlom Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta. Fortegra Europe Insurance Company SE je na základe maltského zákona upravujúceho podnikanie v poisťovníctve z roku 1998 oprávnená vykonávať obchodnú činnosť a je regulovaná maltským úradom pre finančné služby (Malta Financial Services Authority) pod registračným číslom SE 17. .
3. **Správcom** je DEFEND INSURANCE s.r.o., IČO 36 816 175, so sídlom Pribinova 4, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 109265/B.
4. Poisťenie sa vzťahuje iba na poisťné udalosti vzniknuté na území Slovenskej republiky.

## Článok 2: Výklad pojmov

1. Pre účely tohto poisťenia majú nižšie uvedené pojmy nasledujúci význam:
  - a. **Poisťníkom** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila s poisťiteľom poisťnú zmluvu na poisťenie a je povinná platiť poisťné.
  - b. **Poisťeným** je fyzická alebo právnická osoba, na ktorej riziko vzniku poruchy sa poisťenie vzťahuje.
  - c. **Oprávneným** (Oprávnenou osobou) je osoba, ktorej v dôsledku poisťnej udalosti vznikne nárok na poisťné plnenie. Pokiaľ nie je v poisťnej zmluve dohodnuté inak, je oprávnenou osobou poisťený.
  - d. **Vy, Váš** pre účely Postupu pri uplatnení nároku na poisťné plnenie v článku 10 osoba, uplatňujúca nárok na poisťné plnenie z poisťnej zmluvy.
  - e. **Poisťeným vozidlom** je motorové vozidlo špecifikované v poisťnej zmluve.
  - f. **Poisťné nebezpečenstvá** sú možné príčiny vzniku poisťných udalostí špecifikované v poisťnej zmluve. Pre účely týchto PP je poisťným nebezpečenstvom akákoľvek príčina, ktorá nie je ďalej vylúčená, ktorá spôsobí vznik fyzikálnej, mechanickej alebo elektrickej poruchy krytej súčiastky.
  - g. **Limit poisťného plnenia** je maximálna súhrnná výška poisťných plnení splatných na základe poisťnej zmluvy. Pre účely týchto VPP je limit poisťného plnenia zhodný s poisťnou čiastkou uvedenou v poisťnej zmluve.
  - h. **Technická kontrola a Emisná kontrola** sú definované a upravené zákonom č. 106/2018 Z.z. o prevádzke vozidiel v cestnej premávke (ďalej len ako „zákon“) a vyhláškou ministerstva dopravy a výstavby SR č. 137/2018 Z.z. (ďalej len ako „kontrolná vyhláška“) a vyhláškou ministerstva dopravy a výstavby SR č. 138/2018 Z.z. (ďalej len ako „emisná vyhláška“).
  - i. **Pravidelná technická kontrola** je definovaná v § 107 zákona a § 43 kontrolnej vyhlášky a vykonávaná v lehotách stanovených v § 47 kontrolnej vyhlášky.
  - j. **Opakovaná technická kontrola** je na účely tohto poisťenia technickou kontrolou vykonanou do jedného mesiaca po pravidelnej technickej kontrole,
  - k. **Koniec lehoty pre vykonanie technickej kontroly** ku dňu uzatvorenia poisťnej zmluvy sa jedná o dátum platnosti osvedčenia o technickej spôsobilosti vozidla označené ako „platí do“ v Osvedčení o registrácii (Technickej preukaze), ktorý je uvedený v poisťnej zmluve.

- l. **Kvalifikovaný opravca** je fyzická alebo právnická osoba oprávnená opravovať motorové vozidlá, ktorá má potrebné nástroje a diagnostické vybavenie vyžadované pre vykonanie opráv poisteného vozidla v súlade s postupmi stanovenými výrobcom a (pre predchádzanie pochybnostiam), ktorá je schválená Správcom.
- m. **Protokol o kontrole technického stavu vozidla** vrátane jeho náležitostí je uvedený v § 111 zákona, § 52 vyhlášky a prílohe č. 11 kontrolnej vyhlášky.
- n. **Protokol o Emisnej kontrole vozidla** vrátane jeho náležitostí je uvedený v § 120 zákon, § 56 Emisnej vyhlášky a prílohe č. 11 Emisnej vyhlášky.
- o. **Elektronickým podpisom** sa pre účely týchto poistných podmienok rozumie podpis prostredníctvom zadania jedinečného SMS kódu zaslaného na kontaktný mobilný telefón uvedený poistníkom pri dojednávaní poistenia.
- p. **Dátum vzniku poistnej zmluvy** deň, keď bola poistná zmluva podpísaná poistníkom, alebo deň, keď bolo poistníkom zaplatené jednorazové poistné alebo prvá splátka poistného alebo prvé bežné poistné, v nadväznosti na prijatie dokumentácie o poistení od Poistiteľa / Správcu.

### Článok 3: Spôsobilosť

- 1. Poistnú zmluvu je možné uzatvoriť iba pri splnení podmienok spôsobilosti:
  - a. Poisteným vozidlom je osobné vozidlo (kategória M1, N1) do 3.500 kg;
  - b. Poistené vozidlo disponuje platným Osvedčením o evidencii – časť II (Technickým preukazom), ktoré dokladuje, že je technicky spôsobilé k prevádzke, s termínom pravidelnej technickej kontroly najskôr 4 mesiace od dátumu začiatku poistenia;
  - c. Poistené vozidlo nesmie byť staršie ako 20 rokov so stavom tachometra najviac 400 000 km;
  - d. Poistený ani oprávnený nesmie byť subjektom zaoberajúcim sa predajom alebo opravami motorových vozidiel;

### Článok 4: Poistná zmluva

- 1. Neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy sú nasledujúce dokumenty:
  - a. Poistná zmluva alebo rámcová poistná zmluva;
  - b. tieto VPP, predzmluvné podmienky, IPID a informácie o spracovaní osobných údajov;
  - c. v prípade flotilového poistenia alebo skupinového poistenia tiež Prihláška do poistenia;

### Článok 5: Začiatok, doba a zánik poistenia

- 1. Toto poistenie sa uzatvára na dobu určitú. Dátum začiatku a zániku poistenia je uvedený v poistnej zmluve.
- 2. Záväzok poistiteľa poskytnúť poistné plnenie sa vzťahuje na škodové udalosti vzniknuté v dobe, ktorá začína plynúť dva mesiace pred koncom lehoty na uskutočnenie Pravidelnej technickej kontroly uvedenej v poistnej zmluve a končí o 24:00 hodine dňa uvedeného v poistnej zmluve ako koniec poistenia, pokiaľ tieto VPP nestanovujú inak.
- 3. Začiatok poistnej doby
  - a. Ak nie je poistiteľom stanovené inak, nezačne poistná doba podľa čl. 5 ods. 2 týchto VPP plynúť skôr než dva mesiace po uzatvorení poistnej zmluvy.
  - b. Poistná doba začína plynúť dva mesiace pred uplynutím konca lehoty na uskutočnenie ďalšej Pravidelnej technickej kontroly uvedenej v poistnej zmluve.
  - c. Doba medzi dátumom dojednania poistenia a začiatkom plynutia poistnej doby, ktorá začína plynúť dva mesiace pred uplynutím konca lehoty pre uskutočnenie pravidelnej technickej kontroly uvedenej v poistnej zmluve, je čakacia doba.
- 4. Koniec poistnej doby  
Poistenie zanikne:
  - a. Dňom zániku poistenia uvedeným v poistnej zmluve; alebo
  - b. Dňom vystavenia Protokolu o pravidelnej technickej kontrole potvrdzujúceho, že poistené vozidlo je spôsobilé na ďalšiu prevádzku; podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 5. V prípade, že k vzniku poistenia mal dôjsť na základe úhrady jednorazového poistného alebo prvej splátky poistného alebo prvého bežného poistného, však platí, že ak toto poistné nebolo v stanovenej lehote zaplatené, poistenie nikdy nevzniklo.
- 6. Poistná zmluva môže zaniknúť aj iným spôsobom upraveným v občianskom zákonníku. Zmenou vlastníctva poisteného vozidla poistenie nezaniká.
- 7. Poistenie zaniká dňom výmazu poisteného vozidla z Evidencie motorových vozidiel, poistiteľ má nárok na poistné až do okamihu, kedy bol o tejto skutočnosti informovaný.

8. Poistník, ktorý uzavrel poistnú zmluvu formou predaja na diaľku, má právo odstúpiť od poistnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia poistnej zmluvy. V prípade vzniku zmluvy platbou sa zaplatenie prvého poistného považuje za uzavretie poistnej zmluvy. Oznámenie o odstúpení od poistnej zmluvy musí byť zaslané najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty v listinnej podobe alebo vo forme záznamu na inom trvanlivom nosiči na adresu sídla poistiteľa.
9. Poistník má právo odstúpiť od poistnej zmluvy, ak mu poistiteľ poskytol klamlivé informácie, a môže tak urobiť do dvoch mesiacov odo dňa, keď sa o nich dozvedel alebo mal a mohol dozvedieť. Výpoveď poistnej zmluvy musí byť podaná v listinnej podobe alebo vo forme záznamu na inom trvanlivom médiu na adresu sídla poistiteľa.
10. V prípade zániku poistenia sa poistné vráti po odpočítaní dlžného poistného za obdobie od začiatku poistenia do jeho zániku. Poistné podľa predchádzajúcej vety je primerané rozsahu poskytnutej finančnej služby (trvaníu poistného vzťahu), nemá povahu sankcie a poisťovateľ je oprávnený ho započítať proti nároku poistníka na vrátenie poistného. Uzatvorením zmluvy poistník potvrdzuje, že si je vedomý povinnosti platiť poistné za bežné poistné obdobie a súhlasí so začiatkom poistenia v čase odstúpenia od zmluvy.
11. V prípade vlastnoručného podpisu poistník dostane poistnú zmluvu a s ňou súvisiace dokumenty v listinnej (papierovej) forme. V prípade elektronického podpisu a vzniku poistenia platbou dostane poistník všetky dokumenty na zvolený kontaktný e-mail.

## Článok 6: Kryté súčiastky - Technická kontrola

Pre prípad Technickej kontroly sa toto poistenie vzťahuje na škodové udalosti, ktoré nastali výlučne v súvislosti so závadami nižšie uvedených súčiastok Akékoľvek súčiastky neuvedené v zozname sa považujú za vylúčené z poistenia.

### BRZDOVÉ ZARIADENIE

Kryté súčiastky	Zvláštne výluky
Systém prevádzkovej brzdy	Brzdové obloženie a doštičky
Parkovacie brzdy	Brzdové obloženie a doštičky
Antiblokovací systém (ABS)	Žiadne

### RIADENIE A POHON

Kryté súčiastky	Zvláštne výluky
Ovládanie riadenia	Úniky oleja
Mechanizmus / systém riadenia	Nastavenie geometrie kolies, úniky oleja
Posilňovač riadenia	Úniky médií, nedostatok kvapaliny
Prevodové hnacie hriadele	Úniky oleja
Ložiska kolies	Žiadne
Predná náprava	Nastavenie geometrie kolies
Zadná náprava	Nastavenie geometrie kolies
Tlmiče pérovania	Úniky oleja. Druhý tlmič pérovania, keď je nahradený ako dvojica a iba jeden bol uvedený v protokole TK ako vážna alebo nebezpečná porucha

### STIERAČE

Kryté súčiastky	Zvláštne výluky
Ramená stieračov skla	Žiadne
Motory stieračov skla	Žiadne

### SVETLÁ, SVETLOMETY, ODRAZKY A ELEKTRICKÉ ZARIADENIA

Kryté súčiastky	Zvláštne výluky
-----------------	-----------------

<b>Svetlomety - elektrické obvody vrátane ovládacích prvkov</b>	Sklo (vrátane plastov) a odrazové plochy
<b>Predné a zadné obrysové svetlá, bočné obrysové svetlá a doplnkové obrysové svetlá</b>	Sklo (vrátane plastov) a odrazové plochy
<b>Brzdové svetlá - elektrické obvody brzdových svetiel, spínač brzdových svetiel</b>	Sklo (vrátane plastov) a odrazové plochy
<b>Zadné svetlomety vrátane spínača</b>	Sklo (vrátane plastov) a odrazové plochy
<b>Smerové svetlá a výstražná signalizácia vrátane spínača</b>	Sklo (vrátane plastov) a odrazové plochy
<b>Predné hmlové svetlomety a zadné hmlové svetlá vrátane spínača</b>	Sklo (vrátane plastov) a odrazové plochy
<b>Nastavenie svetlometu vrátane nastavenia predného svetlometu so svetlom do hmly</b>	Sklo (vrátane plastov) a odrazové plochy
<b>Spätné svetlomety, spínač</b>	Sklo (vrátane plastov) a odrazové plochy
<b>Zariadenie k osvetleniu zadnej tabuľky registračnej značky</b>	Sklo (vrátane plastov) a odrazové plochy
<b>Snímač výšky vozidla na reguláciu svetlometov</b>	Mechanické poškodenie, korózia

#### PODVOZOK A ČASTI PRIPEVNENÉ K PODVOZKU

<b>Kryté súčiastky</b>	<b>Zvláštne výluky</b>
<b>Súčiastky palivového systému</b>	Úniky paliva z nádrže alebo potrubia, poškodenie výfukového systému a Emisného systému, EGR/AGR ventil,

#### INÉ VYBAVENIE

<b>Kryté súčiastky</b>	<b>Zvláštne výluky</b>
<b>Upevnenie, stav a prevádzka bezpečnostných pásov vrátane zabezpečenia operadla</b>	Korózia
<b>Zvukové výstražné zariadenie</b>	Žiadne

### Článok 7: Kryté súčiastky – Emisná kontrola

Pre prípad Emisnej kontroly sa toto poistenie vzťahuje na škodové udalosti ktoré nastali výlučne v súvislosti so závadami nižšie uvedených súčiastok a tiež so závadami súčiastok uvedených v článku 6, avšak iba za predpokladu že ich záhada priamo súvisí s nevyhovujúcim výsledkom Emisnej kontroly. Akékoľvek súčiastky neuvedené v zozname sa považujú za vylúčené z poistenia.

<b>Kryté súčiastky</b>	<b>Zvláštne výluky</b>
<b>Katalyzátor</b>	Korózia
<b>DPF/FAB filter</b>	Korózia
<b>EGR/AGR ventil</b>	Žiadne

## Článok 8: Obecné výluky z poistenia

1. Poistenie sa nevzťahuje na:
  - a. Viac než jednu škodovú udalosť z Emisnej kontroly a viac než jednu škodovú udalosť z Technickej kontroly (jedna škodová udalosť môže zahŕňať zlyhanie viacerých krytých súčiastok).
  - b. Škodové udalosti ktoré nastali pred začiatkom poistenia, ako aj škodové udalosti ktoré nastali po zániku poistenia.
  - c. Náklady Emisnej kontroly a Pravidelnej technickej kontroly.
  - d. Škody spojené s akýmkoľvek poruchami zistenými počas Opakovanej emisnej kontroly alebo Opakovanej technickej kontroly.
  - e. Poruchy vzniknuté zlyhaním súčiastok, ktoré boli výrobcom stiahnuté z trhu, obzvlášť pokiaľ tak vykonal v dôsledku ich výrobných alebo montážnych väd.
  - f. Poruchy spôsobené vedomým konaním alebo hrubou nedbanlivosťou poisteného alebo iných oprávnených užívateľov alebo iných osôb konajúcich po dohode s ktoroukoľvek z týchto osôb.
  - g. Straty a náklady spojené s akoukoľvek súčiastkou, ktorá nie je výslovne uvedená ako krytá v týchto VPP, strata možnosti užívať vozidlo, sankcie za omeškanie či zdržanie alebo zmeny vo výkone alebo v efektívnosti vozidla.
  - h. Škody, ktorých úhradu je možné požadovať z iného poistenia, garancie alebo záruky výrobcu.
  - i. Náklady spojené s položkami, ktoré podliehajú bežnej údržbe či pravidelnej oprave alebo výmene, medzi ktoré patria okrem iného, vzduchové filtre; pomocné remene; batérie; zapaľovacie sviečky; dieselové žeraviace špirály/sviečky; zásuvky a poistky; hadice, spony hadice, lubrikanty, oleje, mazadlá, nemrznúca kvapalina, benzínové/palivové filtre a tesnenia, pneumatiky a lišty stieračov;
  - j. Škody priamo alebo nepriamo spôsobené alebo vzniknuté v dôsledku vojny, invázie, činu cudzieho nepriateľa, vojnovéj akcie (či bola vyhlásená vojna alebo nie), občianskej vojny, vzbury, revolúcie, povstania alebo vojenskej či uchvátenej moci, výtržnosti, občianskych nepokojov, štrajku, výluky, zabavenia alebo zadržania colnými alebo inými úradmi či orgánmi, úmyselného poškodenia alebo vandalizmu.
  - k. Škody priamo či nepriamo spôsobené:
    - i. ionizujúcim žiarením alebo rádioaktívnou kontamináciou z jadrového paliva alebo jadrovým odpadom zo spaľovania jadrového paliva;
    - ii. rádioaktívnou toxickou výbušninou alebo inou nebezpečnou vlastnosťou akéhokoľvek výbušného jadrového agregátu alebo jeho nukleárnej súčiastky.
2. Poistenie sa ďalej nevzťahuje na škody vzniknuté v dôsledku:
  - a. dopravnej nehody alebo poškodenia spôsobeného odtiahnutím poisteného vozidla;
  - b. prehriatia, zamrznutia alebo použitia nesprávneho paliva/kvapalín;
  - c. akýchkoľvek väd, ktoré boli zjavné (a vyznačené v odovzdávacom protokole) v okamihu, keď poistený vozidlo prevzal v dobe vzniku poistenia;
  - d. Pokiaľ nie je inak písomné dohodnuté s poisťiteľom, použitie poisteného vozidla pre akúkoľvek z nasledujúcich činností:
    - i. krátkodobý prenájom vozidiel (požičovňa);
    - ii. taxislužba alebo preprava cestujúcich za úhradu;
    - iii. výstavy alebo propagačné účely;
    - iv. autoškola alebo výučba vodičov;
    - v. vozidlá s právom prednosti v jazde (policajné, záchranné a iné pohotovostné vozidlá).
  - e. Použitie poisteného vozidla k takej akcii, pri ktorej dochádza k dosahovaniu najvyššej rýchlosti, prekonaniu prekážok a/alebo k výcviku pre tieto akcie. Týmto sa rozumie najmä preteky akéhokoľvek druhu, súťaže s rýchlostnou vložkou, ako aj prípravné jazdy pre tieto akcie.

## Článok 9: Poistné

1. Ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak, poistné je jednorazové a platí sa za celú dobu poistenia. Výška poistného je dohodnutá v poistnej zmluve.
2. Ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak, poistné je splatné pri uzavretí poistnej zmluvy.
3. V prípade, že poistenie zanikne v dôsledku výpovede zmluvy po dojednaní poistenia alebo v súlade s občianskym zákonníkom alebo v súlade s článkom 5 ods. 7 týchto VPP, bude nezaslúžené poistné vrátené poisťníkovi. V ostatných prípadoch je poistné považované za zaslužené Poisťiteľom, a to i v prípade, že poistenie zanikne pred uplynutím poistnej doby.

## Článok 10: Poistné plnenie

1. V prípade, že nastane poistná udalosť, z ktorej vzniká nárok na poistné plnenie, je poistený povinný postupovať podľa pokynov pre uplatnenie nároku na poistné plnenie uvedených v článku 11.
2. Ak je súčiastka podľa názoru kvalifikovaného opravcu opraviteľná, má poistený nárok na poistné plnenie do výšky nákladov na opravu súčiastky.
3. Ak je súčiastka podľa názoru kvalifikovaného opravcu neopraviteľná, má poistený nárok na poistné plnenie do výšky nákladov na repasované náhradné diely a pokiaľ také nie sú dostupné, tak na diely nové.
4. Poistiteľ tiež poskytne plnenie zodpovedajúce obvyklým nákladom pri oprave vozidla, a to bez akýchkoľvek príplatkov (napr. práca nadčas, použitie neobvyklých technológií, rýchlejšie vykonanie opráv a pod) a Poistiteľ tiež uhradí prípadný poplatok za opakovanú emisnú kontrolu alebo opakovanú technickú kontrolu.
5. Maximálne náklady na súčiastky a prácu, ktoré Poistiteľ nahradí, sú:
  - a. náklady na prácu stanovené na základe časových noriem a technologických postupov bežne používaných v Slovenskej republike (bez zahrnutia diagnostiky); a
  - b. hodinová sadzba práce dohodnutá s predajcom, od ktorého poistený kúpil poistené vozidlo, ak je oprava vykonávaná u predajcu; v ostatných prípadoch priemerná hodinová sadzba stanovená správcom pre daný región Slovenskej republiky, kde je oprava vykonávaná a
  - c. štandardné maloobchodné ceny súčiastok v čase opravy.
6. Poistiteľ poskytne plnenie za oprávnené nároky do výšky limitu poistného plnenia. Akékoľvek náklady presahujúce limit poistného plnenia poniesie poistený.
7. Suma poistného plnenia nezahŕňa DPH, ak je poistený registrovaným platcom DPH a môže si nárokovať jej spätnú náhradu.
8. Poistiteľ neposkytne plnenie, ak:
  - a. poistený nemôže preukázať, že vozidlo bolo od uzatvorenia poistenia pravidelne servisované podľa odporúčaní výrobcu. Maximálna povolená odchýlka od hodnôt odporúčaných výrobcom je 800 km alebo 4 týždne.
  - b. poistený pri ohlasovaní poistnej udalosti predloží nepravdivé alebo neúplné informácie.
9. Ak poistiteľ zistí až po nahlásení škody, že porucha bola spôsobená okolnosťami, ktoré nemohli byť známe v čase uzatvárania poistenia z dôvodu nepravdivých alebo neúplných odpovedí poisteného, ktoré mali pre poistenie zásadný význam (Poistiteľ by v prípade znalosti týchto okolností poistnú zmluvu neuzavrel alebo by ju uzavrel za iných podmienok), je poistiteľ oprávnený výplatu poistného plnenia odmietnuť. Týmto odmietnutím poistného plnenia poistenie zaniká. V prípade, že poistiteľ už poistné plnenie vyplatil, je poistený povinný vyplatené poistné plnenie Poistiteľovi bezodkladne uhradiť.
10. Správca je oprávnený nechať posúdiť poistené vozidlo a/alebo poruchu odborníkom a/alebo zvoliť opravcu.
11. V prípade sporu o povinnosť Poistiteľa plniť z poistnej udalosti bude určený nezávislý znalec, aby vypracoval odborný posudok. Ak sa bude podľa odborného posudku jednať o poistnú udalosť, poniesie náklady na vypracovanie odborného posudku Poistiteľ. Ak sa nebude podľa odborného posudku jednať o poistnú udalosť, poniesie náklady na vypracovanie odborného posudku poistený.
12. Poistený je povinný konať tak, aby poistiteľ mohol voči tretím osobám uplatniť nárok na náhradu škody vzniknutej v súvislosti s poistnou udalosťou.
13. Poistiteľ je povinný začať vyšetrovanie poistnej udalosti na základe žiadosti poistníka, poisteného alebo inej osoby, ktorá má právny záujem na poistnom plnení.
14. Vyšetrovanie poistnej udalosti je ukončené písomným oznámením výsledku osobe, ktorá uplatňuje nárok na náhradu škody.

## Článok 11: Postup pri uplatnení nároku na poistné plnenie

V prípade uplatnenia nároku musí poistený postupovať podľa nasledujúceho postupu. Nedodržanie tohto postupu môže viesť k zamietnutiu alebo zníženiu poistného plnenia. Nižšie uvedený proces musí byť dokončený v lehote do jedného mesiaca odo dňa Pravidelnej technickej kontroly alebo Emisnej kontroly:

## KROK 1: HLÁSENIE ŠKODOVEJ UDALOSTI SPRÁVCovi

Ste povinný nahlásiť škodovú udalosť telefonicky Správcovi pred začatím akýchkoľvek opráv. Pri hlásení škodovej udalosti ste povinný mať k dispozícii kópiu Protokolu o pravidelnej technickej kontrole alebo Protokolu o emisnej kontrole. Správca bude vyžadovať:

- a. číslo poisťnej zmluvy;
- b. odpočet tachometra v dobe technickej kontroly, alebo meranie emisií;
- c. zoznam závad uvedených v správe o Protokole technickej kontrole alebo v Protokole o meraní emisií vozidla

V prípade, že sa akákoľvek porucha týka súčiastok uvedených v zozname krytých súčiastok, Správca začne vyšetrovanie škodovej udalosti.

## KONTAKT PRE HLÁSENIE ŠKODOVÝCH UDALOSTÍ SPRÁVCovi:

DEFEND INSURANCE s.r.o.  
Pribinova 4  
811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto  
Tel.: +421 2 222 11 702  
E-mail: [likvidace@defendinsurance.eu](mailto:likvidace@defendinsurance.eu)

## KROK 2: POSKYTNUTIE DOKUMENTÁCIE

Ste povinný zaslať fotokópie nižšie uvedených dokumentov Správcovi poštou alebo (naskenované) emailom:

- a. formulár Hlásenie škodovej udalosti;
- b. Protokol o emisnej kontrole alebo Protokol o pravidelnej technickej kontrole;
- c. Osvedčenie o registrácii (Technický preukaz), jasne zobrazujúci zadané údaje a dáta v časti Záznam o technickej kontrole a platnosť technickej spôsobilosti vozidla;
- d. predbežný rozpočet na opravu vystavený kvalifikovaným opravcom.

Po posúdení doložených podkladov poisťiteľ plnenie buď predbežne schváli, alebo si s ohľadom na charakter poruchy vyžiada doplňujúcu dokumentáciu, najmä fotografie poškodených súčiastok.

## KROK 3: DOPRAVA VOZIDLA K KVALIFIKOVANÉHO OPRAVCovi

V prípade, že vozidlo je v dôsledku nebezpečnej poruchy nepojazdné a nemôže byť dopravené zo Stanice technickej kontroly po vlastnej osi, ste povinný zabezpečiť dopravu vozidla k najbližšiemu kvalifikovanému opravcovi. V prípade, že je vozidlo nepojazdné v súvislosti s vadnou krytou súčiastkou, poisťiteľ uhradí náklady na odtiahnutie do výšky 200 EUR, ktoré sú súčasťou limitu poistného plnenia. Ak je vozidlo pojazdné, ste povinný pristaviť vozidlo ku kvalifikovanému opravcovi na prehliadku do 7 dní od nahlásenia škodovej udalosti.

## KROK 4: PREHLIADKA VOZIDLA, SCHVÁLENIE OPRAVY

**POZOR:** Správca je oprávnený prehliadnúť poistené vozidlo pred schválením opravy. Všetky náklady súvisiace s cenou práce, ktoré začali alebo boli dokončené pred odsúhlasením Správcom, budú hradené Vami a automaticky sú dôvodom pre zamietnutie poistného plnenia. Správca Vás bude písomne informovať o schválení a prideli autorizačný kód.

Pokiaľ náklady na opravu (vrátane nákladov na odtiahnutie, demontáž a/alebo náklady na posúdenie) presiahnu limit poistného plnenia, ste povinný ich uhradiť kvalifikovanému opravcovi.

Poisťiteľ je oprávnený (na vlastné náklady) podrobiť poistené vozidlo alebo poškodené súčiastky odbornému posúdeniu.

## KROK 5: VÝPLATA POISTNÉHO PLNENIA

Poistiteľ vykoná výplatu poistného plnenia prostredníctvom priamej platby kvalifikovanému opravcovi alebo priamo Vám a to na základe faktúry za opravu zaslanej Správčovi.

Faktúra za odťahnutie a za poplatok za opakovanú emisnú kontrolu alebo opakovanú technickú kontrolu (ak existuje) musí byť doručená Správčovi s uvedením čísla poistnej zmluvy a čísla škodovej udalosti.

Poistné plnenie bude vyplatené v lehote 15 dní od ukončenia vyšetrovania.

### Článok 12: Osobné údaje

1. Poistiteľ je prevádzkovateľom podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov a nariadenia (ďalej len ako „ZOOÚ“) a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej aj ako „GDPR“).
2. Spoločnosť DEFEND INSURANCE s.r.o. so sídlom Pribinova 4, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, je spolu s Poistiteľom na území Slovenskej republiky spoločným prevádzkovateľom v súlade so ZOOÚ a GDPR a spracúva osobné údaje spolu s prevádzkovateľom, v rozsahu a za podmienok dojednaných v zmluve a týchto podmienok.
3. Prevádzkovateľ zverejnil Zásady ochrany osobných údajov, ktoré obsahujú informácie a oznámenia o spracúvaní osobných údajov podľa nariadenia GDPR. Zásady ochrany osobných údajov sú pre poistiteľa záväzné a sú dostupné na [www.defendinsurance.eu/sk/data](http://www.defendinsurance.eu/sk/data).
4. Prevádzkovatelia spracúvajú osobné údaje v súlade s platným zákonom o ochrane osobných údajov (ďalej len „ZOOÚ“) a Všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov (ďalej len „GDPR“) aj bez súhlasu poistníka a ďalších dotknutých osôb (tj. meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, telefónne číslo, emailová adresa, doručovacia adresa a ďalšie osobné údaje s výnimkou osobitných kategórií osobných údajov, ktoré sú predmetom poistnej zmluvy). Údaje sa spracúvajú na účely sprostredkovania poistenia v rámci poistnej zmluvy po dobu správy poistnej zmluvy a po dobu plnenia všetkých záväzkov z dojednanej zmluvy. Poskytnutie osobných údajov poistiteľovi je nevyhnutné pre uzavretie poistnej zmluvy a pre plnenie práv a povinností z nej vyplývajúcich. V prípade neposkytnutia osobných údajov by nebolo možné poistnú zmluvu platne uzatvoriť. Právnym základom spracúvania osobných údajov je uzavretá poistná zmluva, ktorej účastníkom je poistiteľ a poistený.
5. Poistník uzavretím poistnej zmluvy potvrdzuje, že bol informovaný o svojich právach a o povinnostiach poistiteľa pri spracúvaní osobných údajov, najmä o jeho práve prístupu k osobným údajom, práve na opravu osobných údajov a ďalších právach podľa ZOOÚ a zaväzuje sa bez zbytočného odkladu nahlásiť poistiteľovi akúkoľvek zmenu osobných údajov. Dotknuté osoby sa môžu o spracúvaní osobných údajov informovať prostredníctvom emailovej adresy poistiteľa [data@defendinsurance.eu](mailto:data@defendinsurance.eu). Prevádzkovateľa možno kontaktovať aj na tel. číse +421 2 222 11 702.
6. Osobné údaje poistiteľ spracúva a uchováva po dobu nevyhnutnú k zabezpečeniu všetkých práv a povinností plynúcich zo záväzkového vzťahu, t.j. vždy minimálne po dobu trvania príslušného vzťahu z poistnej zmluvy a ďalej po dobu, počas ktorej je poistiteľ povinný údaje uchovávať podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo po dobu, na ktorú mu poistník k spracúvaniu udelil súhlas. V prípade udelenia súhlasu na marketingové účely na dobu trvania príslušného záväzkového vzťahu z poistnej zmluvy a 5 rokov od jeho skončenia.
7. Poistník môže poistiteľovi udeliť súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov poistiteľom v rozsahu meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, telefónne číslo, emailová adresa pre marketingové účely poistiteľa a pre marketingové účely tretích subjektov uvedených v súhlase so spracúvaním osobných údajov a s poskytovaním týchto osobných údajov tretím stranám uvedeným v súhlase s poskytutím osobných údajov na marketingové účely a to na dobu trvania príslušného záväzkového vzťahu z poistnej zmluvy a 5 rokov od jeho skončenia. Udelenie súhlasu je dobrovoľné a nie je podmienkou uzavretia poistnej zmluvy a je možné ho kedykoľvek odvolať, a to písomným oznámením doručeným poistiteľovi na adresu DEFEND INSURANCE s.r.o., Pribinova 4, 811 09 Bratislava, Slovenská republika alebo e-mailom na adresu [data@defendinsurance.eu](mailto:data@defendinsurance.eu).
8. Poistiteľ informuje, že odvolanie súhlasu so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založeného na súhlase udelenom pred jeho odvolaním.
9. Dotknutá osoba má najmä právo:



- 9.1. **požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom týkajúcim sa dotknutej osoby.** Dotknutá osoba má právo získať od poisťiteľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom a tieto informácie: (a) účely spracúvania; (b) kategórie dotknutých osobných údajov; (c) zoznam príjemcov alebo kategórie príjemcov, ktorým boli alebo budú osobné údaje poskytnuté, najmä príjemcov v tretích krajinách alebo medzinárodné organizácie; (d) ak je to možné, predpokladaná doba uchovávania osobných údajov alebo, ak to nie je možné, kritériá na jej určenie; (e) existencia práva požadovať od prevádzkovateľa opravu osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby alebo ich vymazanie alebo obmedzenie spracúvania, alebo práva namietať proti takémuto spracúvaniu; (f) právo podať sťažnosť dozornému orgánu; (g) ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj; (h) existencia automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania a v týchto prípadoch aspoň zmysluplné informácie o použitom postupe, ako aj význame a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre dotknutú osobu; (i) o primeraných zárukách ochrany osobných údajov ak sa osobné údaje prenášajú do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácií.
- 9.2. **na poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré sa spracúvajú** Za akékoľvek ďalšie kópie, o ktoré dotknutá osoba požiada, môže poisťiteľ účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom. Ak dotknutá osoba podala žiadosť elektronickými prostriedkami, informácie sa poskytnú v bežne používanej elektronickej podobe, pokiaľ dotknutá osoba nepožiadala o iný spôsob.
- 9.3. **na opravu osobných údajov alebo vymazanie alebo obmedzenie spracúvania** Dotknutá osoba má právo u poisťiteľa: i. žiadať bez zbytočného odkladu opravu nesprávnych osobných údajov, ktoré sa jej týkajú; so zreteľom na účely spracúvania má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov, a to aj prostredníctvom poskytnutia doplnkového vyhlásenia, ii. žiadať bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú a poisťiteľ je povinný bez zbytočného odkladu vymazať osobné údaje, ak nie je splnený niektorý zo zákonných dôvodov spracúvania osobných údajov, alebo iii. žiadať, aby poisťiteľ obmedzil spracúvanie, pokiaľ ide o jeden z týchto prípadov: (a) dotknutá osoba napadne správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho poisťiteľovi overiť správnosť osobných údajov; (b) spracúvanie je protizákonné a dotknutá osoba namieta proti vymazaniu osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia; (c) poisťiteľ už nepotrebuje osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich dotknutá osoba na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov; (d) dotknutá osoba namietala voči spracúvaniu podľa článku 21 ods. 1 GDPR, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane poisťiteľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby.
- 9.4. **namietať proti spracúvaniu osobných údajov** Dotknutá osoba má právo kedykoľvek namietať z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, ktoré je vykonávané na základe článku 6 ods. 1 písm. e) alebo f) GDPR vrátane namietania proti profilovaniu založenému na uvedených ustanoveniach. Poisťiteľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, pokiaľ nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami dotknutej osoby, alebo dôvody na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov. Ak sa osobné údaje spracúvajú na účely priameho marketingu, dotknutá osoba má právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týka, na účely takéhoto marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu na účely priameho marketingu, osobné údaje sa už na také účely nesmú spracúvať.
- 9.5. **na prenosnosť údajov.** Dotknutá osoba má právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla poisťiteľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi bez toho, aby jej poisťiteľ bránil, ak: (a) sa spracúvanie zakladá na súhlase podľa článku 6 ods. 1 písm. a) GDPR alebo článku 9 ods. 2 písm. a) GDPR, alebo na zmluve podľa článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR, a (b) ak sa spracúvanie vykonáva automatizovanými prostriedkami. Dotknutá osoba má pri uplatňovaní svojho práva na prenosnosť údajov právo na prenos osobných údajov priamo od jedného prevádzkovateľa druhému prevádzkovateľovi, pokiaľ je to technicky možné.
- 9.6. **podať sťažnosť dozornému orgánu - Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.** Bez toho, aby boli dotknuté iné správne alebo mimosúdne prostriedky nápravy, každá dotknutá osoba má právo na účinný súdny prostriedok nápravy voči právne záväznému rozhodnutiu dozorného orgánu, ktoré sa jej týka, alebo ak dozorný orgán nevybavil sťažnosť dotknutej osoby, alebo ak dozorný orgán neinformoval dotknutú osobu do troch mesiacov o pokroku alebo výsledku sťažnosti.

10. Každá dotknutá osoba má právo na účinný súdny prostriedok nápravy, ak sa domnieva, že v dôsledku spracúvania jej osobných údajov v rozpore s GDPR došlo k porušeniu jej práv. Návrh na začatie konania proti prevádzkovateľovi alebo sprostredkovateľovi sa podáva na súdoch príslušných podľa sídla alebo prevádzkarne prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa.
11. Každá osoba, ktorá utrpela majetkovú alebo nemajetkovú ujmu v dôsledku porušenia GDPR má právo na náhradu utrpenej škody od prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa.
12. Ak dotknutá osoba nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jej práva môže uplatniť zákonný zástupca. Ak dotknutá osoba nežije, jej práva, ktoré mala podľa ZOOU, môže uplatniť blízka osoba.
13. V prípade využitia telefónu ako komunikačného prostriedku dotknutá osoba súhlasí s tým, že poisťiteľ bude nahrávať prichádzajúce aj odchádzajúce hovory a vyhotovovať z nich zvukové záznamy, ktoré bude:
  - 13.1. používať pre účely poisťovacej činnosti a ďalších činností vymedzených zákonom o poisťovníctve,
  - 13.2. uchovávať po dobu trvania poisťnej zmluvy a dobu nevyhnutnú k plneniu záväzkov poisťiteľa vyplývajúcich z tejto poisťnej zmluvy; po uplynutí tejto doby bude možné záznam využiť len na účely ochrany práv poisťiteľa ako prevádzkovateľa osobných údajov dotknutej osoby v ňom obsiahnutých; záznam môže byť využitý najmä ako dôkazný prostriedok v súdnom, správnom či inom konaní, v ktorom je poisťiteľ alebo dotknutá osoba účastníkom. Ďalej dotknutá osoba súhlasí s tým, že jej osobné údaje, ktoré poskytla poisťiteľovi a ktoré sú obsiahnuté vo zvukovom zázname hovoru, budú uchovávané po dobu a za účelom uchovania záznamu.

### Článok 13: Otázky a sťažnosti

1. Akékoľvek sťažnosti alebo žiadosti o informácie týkajúce sa tohto poistenia by mali byť v prvej inštancii adresované Správcovi ústne, emailom, alebo poštou:  
DEFEND INSURANCE s.r.o.  
Pribinova 4  
811 09 Bratislava  
Tel.: +421 2 222 11 702  
E-mail: [info@defendinsurance.eu](mailto:info@defendinsurance.eu)
2. Správca písomne obratom potvrdí prijatie sťažnosti.
3. Správca písomne oznámi svoje rozhodnutie o sťažnosti v lehote pätnásť pracovných dní od jej doručenia.
4. Pokiaľ Správca nemôže v tejto lehote sťažnosť vyriešiť, oznámi to poistenému písomne, s uvedením dôvodov a bude sa snažiť vyriešiť sťažnosť do ďalších pätnásť pracovných dní od tohto okamihu.
5. Pokiaľ poistený bude aj naďalej nespokojný s vybavením jeho sťažnosti alebo jeho sťažnosť nebude vyriešená vo vyššie uvedených lehotách, Správca odporučí poistenému, na koho sa má obrátiť, v závislosti na povahe a type sťažnosti.
6. DEFEND INSURANCE s.r.o. podlieha dozoru Národnej banky Slovenska a je zapísaná ako samostatný finančný agent v podregistri poistenia alebo zaistenia vedenom Národnou bankou Slovenska na základe rozhodnutia Národnej banky Slovenska č. OPK-2637/2007-PLP, pod registračným číslom 62779.
7. Poistený je oprávnený podať sťažnosť tiež na Národnú banku Slovenska. Kontaktné údaje sú nasledovné:  
Národná banka Slovenska  
Odbor ochrany finančných spotrebiteľov  
Imricha Karvaša 1  
813 25 Bratislava  
Slovenská republika  
Tel: +421 2 578 71 111  
+421 2 586 51 111  
Fax: +421 2 578 71 100  
E-mail: [info@nbs.sk](mailto:info@nbs.sk) alebo [spotrebitel@nbs.sk](mailto:spotrebitel@nbs.sk)  
Web: [www.nbs.sk](http://www.nbs.sk)
8. Pokiaľ sa sťažnosť týka nároku z tejto poisťnej zmluvy alebo podmienok tohto poistenia, môže ju poistený oznámiť tiež:  
e-mailom, na adresu [complaint.info@asf.mt](mailto:complaint.info@asf.mt); alebo  
písomne, na adresu Office of the Arbiter for Financial Services, 1st Floor, St Calcedonius Square Floriana FRN 1530, Malta; alebo  
telefonicky, na čísle 00356 21 249 245.

9. Ďalšie informácie nájdete online na adrese [www.financialarbiter.org.mt](http://www.financialarbiter.org.mt)
10. Národná banka Slovenska a Arbiter for Financial Services (Malta) pred prijatím sťažnosti budú očakávať, že poistený dodržal vyššie uvedený postup.
11. Použitie tohto postupu nemá vplyv na zákonné práva poisteného.

## Článok 14: Záverečné ustanovenia

1. Toto poistenie sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a akýkoľvek spor podlieha rozhodnutiu príslušného súdu Slovenskej republiky.
2. V prípade, že dôjde k vzniku spotrebiteľského sporu z poistnej zmluvy, ktorý sa nepodarí vyrieši vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je
  - a. a. Slovenská obchodná inšpekcia  
ústredný inšpektorát - Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov  
Bajkalská 21/A  
827 99 Bratislava  
e-mail: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk)
  - b. b. Slovenská asociácia poisťovní, útvar poisťovacieho ombudsmana.  
Bajkalská 19B (severná veža, 4. Poschodie)  
821 01 Bratislava  
e-mail: [ombudsman@poistovaciombudsman.sk](mailto:ombudsman@poistovaciombudsman.sk)  
web: <https://www.poistovaciombudsman.sk>
  - c. v prípade zjednania poistenia na diaľku riešenie sporov online v EÚ na adrese [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr).
3. Tieto VPP nadobúdajú účinnosť dňom 01.06.2024