

Dohoda ZSE Služby pre domov

Zákaznícke číslo: _____

Číslo Zmluvného účtu: _____

Číslo Dohody: _____

Spoločnosť (ďalej len „ZSE“):**ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava 1****IČO: 36 677 281, DIČ: 2022249295, IČ DPH: SK2022249295**

Zapísaný v OR MS Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 3978/B

Doručovací adresa: P.O.Box 325, 810 00 Bratislava 1**Kontakt:** 0850 111 555, www.zse.sk, kontakt@zse.sk**Bankové spojenie:** Tatra banka, a.s.

IBAN: SK72 1100 0000 0026 4900 0047, BIC (SWIFT): TATRKBX

Zákazník (ďalej len „Zákazník“):**Meno, priezvisko**

Titul, meno a priezvisko

DD. MM. RRRR

Dátum narodenia

09XX XXX XXX

Telefón

mail@mail.sk

E-mail

Ulica, obec, PSČ

Adresa trvalého bydliska

Ulica, obec, PSČ

Adresa odberného miesta / Domácnosti

XXXXX

Číslo Miesta spotreby

I. Predmet Dohody

- Predmetom tejto Dohody je vyjadrenie Súhlasu Zákazníka s prihlásením do poistenia v zmysle čl. II. bod 2.1 tejto Dohody uvedeného poistenia poskytovaného Poistiteľom na základe rámcovej zmluvy uzatvorenej medzi Poistiteľom a ZSE ako poistníkom (ďalej len „**Poistenie**“) a dohoda Zmluvných strán na podmienkach možnosti prihlásenia Zákazníka do Poistenia ponúkaného zo strany ZSE v rámci produktovej rady ZSE Služby pre domov.
- Poistiteľom poskytujúcim Poistenie (poistovníou) je spoločnosť EUROPEAN ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Írsko, registrovaná v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089 vedená v Registri firmiem Írskej vlády pod ref. číslom 905036, zastúpená spoločnosťou Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 1658/121, 14000 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 87094 a zapísaná v registri poisťovacích sprostredkovateľov a samostatných likvidátorov poistných udalostí registrovaná pod číslom 020394PA (v texte ako „**Poistiteľ**“).
- Pojmy a terminológia uvedené v tejto Dohode s veľkým začiatočným písmenom, ktoré nemajú v tejto Dohode priradený význam, sa vykladajú v súlade s ich definíciou uvedenou v platných Všeobecných podmienkach pre prihlásenie zákazníka do Poistenia v produktovej rade ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPPDP**“), ktorými sa vzťah Zmluvných strán založený touto Dohodou spravuje.

II. Súhlas Zákazníka a žiadosť o prihlásenie do Poistenia

- Uzatvorením tejto Dohody Zákazník vyjadruje svoj súhlas s Poistením, súhlasí s prihlásením do Poistenia a za týmto účelom žiada ZSE o prihlásenie do Poistenia za podmienok uvedených v čl. III. tejto Dohody pre nasledujúce Poistenie/Poistenia:
 - ZSE Asistuje Plus** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 303R011409, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus PP-ZSEAS4-1409. Adresa odberného miesta / Domácnosti, v prospech ktorého bude Služba ZSE Asistuje Plus poskytovaná, je uvedená v záhlaví tejto Dohody.
 - ZSE Zdravie 2** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 202R011405, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie PP-ZSEAZ-1404.
 - ZSE Zdravie Plus** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. EA001133-2-1610, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom

v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus PP-ZSEAZP-2201.

- ZSE IT Pomoc** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 304R011509, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb PP-ZSEIT-1509.
- ZSE Balík Domov** – voľbou ktorého bude Zákazník prihlásený súčasne do týchto Poistení: ZSE Asistuje Plus, ZSE Zdravie 2 a ZSE IT Pomoc.
- ZSE Balík Domov 2** – voľbou ktorého bude Zákazník prihlásený súčasne do týchto Poistení: ZSE Zdravie Plus, ZSE Asistuje Plus.
- ZSE Balík Domov Komplet** – voľbou ktorého bude Zákazník prihlásený súčasne do týchto Poistení: ZSE Zdravie Plus, ZSE Asistuje Plus, ZSE IT Pomoc.

III. Podmienky prihlásenia do Poistenia

- ZSE vykoná prihlásenie Zákazníka do Poistenia podľa podmienok uvedených vo VPPDP. VPPDP a Poistné podmienky sú zverejnené na webovom sídle ZSE www.zse.sk a sú dostupné k nahliadnutiu a prevzatíu na všetkých ZSE Centrách.
- Keďže jednou z podmienok pre prihlásenie Zákazníka do Poistenia je prístupenie Zákazníka k záväzku ZSE uhrádzať Poistiteľovi za Zákazníkom zvolené Poistenie poistné (ďalej len „**Poistné**“), Zmluvné strany sa v súlade s ustanovením § 534 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení dohodli, že uzatvorením tejto Dohody Zákazník s účinnosťou od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po prihlásení Zákazníka do Poistenia, pristupuje k záväzku ZSE uhrádzať Poistiteľovi mesačné Poistné za každé Zákazníkom zvolené Poistenie, ktoré sa zaväzuje uhrádzať ZSE vo výške uvedenej v Cenníku ZSE Služby pre domov a podmienok uvedených vo VPPDP. Platobné podmienky Poistného sú uvedené vo VPPDP.
- Zákazník vyhlasuje, že sa s Cenníkom ZSE Služby pre domov pred uzatvorením tejto Dohody riadne oboznámil a s Poistným k zvoleným Poisteniam súhlasí. Cenník služieb ZSE Služby pre domov je zverejnený na webovom sídle ZSE www.zse.sk a jeho v čase uzatvorenia tejto Dohody platné a účinné znenie tvorí jej prílohu.
- Zmluvné strany sa dohodli na práve ZSE započítať svoju pohľadávku voči Zákazníkovu na úhradu Poistného proti pohľadávke Zákazníka voči ZSE na úhradu preplatku z Fakturačnej zmluvy (majúc tým na mysli preplatku za združenú dodávku elektriny/plynu).
- Z dôvodu zamedzenia duplicitného Poistenia platia nasledujúce pravidlá prihlasovania Zákazníka do Poistenia a nahrádzania jednotlivých skôr zriadených Poistení zvolených Zákazníkom v tejto Dohode:
 - ZSE Asistuje Plus ku dňu jeho účinnosti (mysliac tým prihlásenia do Poistenia) nahrádza skôr zriadené ZSE Asistuje, ktoré má Zákazník zriadené a účinné

- v prospech rovnakej Domácnosti;
- b) ZSE Zdravie Plus ku dňu jeho účinnosti nahrádza skôr zriadené ZSE Zdravie alebo ZSE Zdravie 2;
 - c) balík poistenia ZSE Balík Domov ku dňu jeho účinnosti (mysliac tým prihlásenia do Poistení v rámci tohto balíka) nahrádza Poistenie ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus (zriadené v prospech rovnakej Domácnosti) a všetky skôr zriadené Poistenia (ZSE Zdravie, ZSE Zdravie 2, ZSE Zdravie Plus a/alebo ZSE IT Pomoc);
 - d) balík poistenia ZSE Balík Domov Komplet ku dňu jeho účinnosti nahrádza Poistenie ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus (zriadené v prospech rovnakej Domácnosti) a všetky Poistenia (ZSE Zdravie, ZSE Zdravie 2, ZSE Zdravie Plus ZSE a/alebo ZSE IT Pomoc) alebo Poistenia zriadené v rámci balíka poistenia ZSE Balík Domov/ZSE Balík Domov 2;
 - e) balík poistenia ZSE Balík Domov 2 ku dňu jeho účinnosti nahrádza Poistenie ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus (zriadené v prospech rovnakej Domácnosti) a/alebo všetky skôr zriadené Poistenia (ZSE Zdravie, ZSE Zdravie 2, ZSE Zdravie Plus a/alebo ZSE IT Pomoc) alebo Poistenia zriadené v rámci balíka poistenia ZSE Balík Domov.

IV. Ochrana osobných údajov

- 4.1 ZSE spracúva osobné údaje, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy vrátane predzmluvných vzťahov, na splnenie povinností vyplývajúcich z právnych predpisov, na účely oprávnených záujmov alebo na základe platného súhlasu so spracúvaním osobných údajov. Ochrana a spracúvanie osobných údajov sa týka len informácií o fyzických osobách. Zákazník je povinný poskytnúť ZSE údaje vyžadované v tejto Dohode. V opačnom prípade si ZSE vyhradzuje právo neuzatvoriť Dohodu. Ďalšie informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov ZSE ako prevádzkovateľom vrátane práv Zákazníka ako dotknutej osoby a možnosti ich uplatnenia sú uvedené v informáciách o ochrane osobných údajov priložených k tejto Dohode (ďalej len „**Informácie o ochrane údajov**“). Informácie o ochrane údajov sú dostupné vždy v aktuálnom znení aj na www.zse.sk/gdpr. V súvislosti s Poistením spracúva ZSE osobné údaje Zákazníka aj ako poverený sprostredkovateľ v zmysle bodu 4.3 tejto Dohody.
- 4.2 Zákazník svojím podpisom potvrdzuje:
 - a) správnosť a pravdivosť osobných údajov uvedených v tejto Dohode, ktoré sa ho týkajú,
 - b) že mu boli poskytnuté Informácie o ochrane údajov.
- 4.3 V súvislosti s Poistením dochádza k spracúvaniu osobných údajov poisteného a jeho zástupcov (ďalej len „**klienti**“). Vo vzťahu k spracúvaným osobným údajom klientov má postavenie prevádzkovateľa spoločnosť EUROP ASSISTANCE S.A. so sídlom 1, promenade de la Bonnette, 922 30 Gennevilliersa, Francúzsko, spoločnosť registrovaná v Nanterreskom registri firiem pod ref. Číslom 451 366 405, ktorej poisťovacom zložkou je Poistiteľ. ZSE je v postavení sprostredkovateľa povereného prevádzkovateľom na spracúvanie osobných údajov klientov. Poistiteľ informoval klientov o spracúvaní ich osobných údajov odovzdaním dokumentu s názvom Informačný dokument o spracúvaní osobných údajov. Klienti berú na vedomie a súhlasia, aby jednou z možností ako prevádzkovateľ plní svoju informačnú povinnosť podľa Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a voľnom pohybe takýchto údajov bolo zverejnenie informácií o spracúvaní osobných údajov na webovom sídle <http://www.europ-assistance.cz/cz/ochrana-osobnich-udaju>.

V. Záverečné ustanovenia

- 5.1 Táto Dohoda nadobúda platnosť dňom vyjadrenia súhlasu s jej obsahom poslednou zo zmluvných strán, alebo v prípade, ak sa táto Dohoda uzatvára na diaľku prostredníctvom poštového doručovateľa, dňom doručenia Zákazníkom podpísaného návrhu na uzatvorenie Dohody ZSE, pričom platnosť tohto návrhu znenia Dohody je časovo obmedzená lehotou 30 dní odo dňa jeho podpísania zo strany ZSE. Včasným prijatím návrhu Dohody sa rozumie, ak najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa podpísania Dohody zástupcami ZSE bude Zákazníkom podpísaný návrh Dohody doručený ZSE osobne alebo zásielkou na vyššie uvedenú adresu ZSE.

- 5.2 ZSE prihlási Zákazníka do Poistenia s účinnosťou od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po uzatvorení tejto Dohody. Táto Dohoda sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 5.3 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Dohodu prečítali, s jej obsahom bez vyhrad súhlasia.
- 5.4 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Dohody je:
 - Príloha č.1: VPPDP a Cenník ZSE Služby pre domov
 - Príloha č.2: Príslušné Poistné podmienky v závislosti od Zákazníkom zvoleného Poistenia.
 - Príloha č.3: Informácia o možnosti odstúpenia od Súhlasu Zákazníka vyjadreným v tejto Dohode a formulár na odstúpenie.
- 5.5 Obsah rámcových poistných zmlúv, na základe ktorých boli jednotlivé Poistenia medzi ZSE a Poistiteľom dojednané je zverejnený na webovom sídle ZSE www.zse.sk.
- 5.6 Zákazník vyhlasuje, že:
 - a) všetky vyššie uvedené prílohy obdržal, riadne sa s nimi oboznámil, ich obsahu porozumel, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať;
 - b) mal dostatok času na riadne posúdenie obsahu Dohody vrátane príslušných príloh a
 - c) bol písomne poučený o svojom práve odstúpiť od Súhlasu Zákazníka s prihlásením do Poistenia v lehote 14 dní odo dňa jeho vyjadrenia.

Informácie pred uzatvorením Dohody

Kto sme?

Spoločnosť ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3978/B, ktorej hlavným predmetom podnikania je dodávka elektriny a dodávka plynu koncovým odberateľom. ZSE môžete kontaktovať aj prostredníctvom zákaznickej linky na tel. č. 0850 111 555 alebo e-mailom na: kontakt@zse.sk.

Čo Vám prostredníctvom Dohody ponúkame?

Možnosť prístúpenia k niektorému z Poistení ponúkaných v rámci produktovej rady ZSE Služby pre domov dojednanom na základe rámcových poistných zmlúv uzatvorených medzi ZSE a Poistiteľom.

ZSE Asistuje Plus: Možnosť vyjadrenia Vášho súhlasu s Poistením, ktorého všeobecná charakteristika je nasledovná:

- do maximálneho limitu 200 € na každú poistnú udalosť Poistiteľ poskytne Zákazníkovi:
- pomoc v prípade havárie v mieste poistenia;
 - pomoc v prípade zablokovania dverí v mieste poistenia;
 - opravu domácich spotrebičov v mieste poistenia;
 - servis domácej elektroniky v mieste poistenia; a úhradu nákladov na prácu, dopravu a náhradné diely v rámci maximálneho celkového poistného limitu 200 €.

ZSE Zdravie 2: Možnosť vyjadrenia Vášho súhlasu s Poistením, ktorého všeobecná charakteristika je nasledovná:

- zabezpečenie služby lekár na telefóne 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- preplatenie nadštandardného ubytovania v prípade hospitalizácie v zdravotníckom zariadení max. do výšky 200 €;
- právo na získanie finančnej kompenzácie za pobyt v nemocnici vo výške 100 € v prípade hospitalizácie, ktorej trvanie presiahne 10 dní (resp. 9 nocí pobytu);
- zabezpečenie nákupu liekov a potrieb do domácnosti poisteného do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti;
- zabezpečenie sprievodu poisteného k lekárovi do 21 dní po ukončení hospitalizácie;
- zabezpečenie ubytovania príbuzného do maximálneho celkového poistného limitu 200 €.

ZSE Zdravie Plus: Možnosť vyjadrenia Vášho súhlasu s Poistením, ktoré obsahuje služby v rovnakom rozsahu ako ZSE Zdravie 2 a navyiac:

- druhý lekársky posudok zdravotného problému, spadajúceho do zoznamu diagnóz pre Druhý lekársky názor, formou posúdenia zdravotnej dokumentácie iným lekárom

špecialistom (MRI, CT, RTG a lekárska správa), nárok na 2 posudky za rok, spracovanie do 7 pracovných dní od zaslania zdravotných dát a následne možnosť položiť 2 otázky k prípadu;

- dištančné rehabilitácie po úraze, prekonaní Covid-19, mozgovej príhode, pri chronických pľúcnych ochoreniach, roztrúsenej skleróze alebo iných neurodegeneratívnych ochoreniach, na základe indikácie ošetrovujúcim lekárom, až 2x za rok a do limitu 3 000 € na jednu udalosť.
- laboratorné krvné testy v prípade straty zamestnania, rozvodu, pre dieťa pri dovŕšení 18. roku alebo pre verných zákazníkov každé 3 roky. Výsledky z oblasti alergií a intolerancií, prevencie chorôb alebo životného štýlu s následnou lekárskou konzultáciou do limitu až 250 €.
- online konzultácie s psychoterapeutmi po úraze, závažnej chorobe alebo pri úmrtí blízkej osoby z okruhu oprávnených osôb, s možnosťou využitia 2x do roka až do limitu 1 000 € na jednu udalosť.

ZSE IT Pomoc: Všeobecná charakteristika poistného plnenia je nasledovná:

- vzdialená IT asistencia spočívajúca najmä v podpore pri užívaní a inštalácii hardvéru a softvéru a poradenstva max. pre 2 osobné počítače;
- telefonická asistencia spočívajúca najmä v podpore pri užívaní, inštalácii alebo nastavení nasledujúcich zariadení: televízor, prehrávač blu-ray /dvd, set-top box, digitálny fotoaparát, digitálna kamera, digitálny fotorámček, mobilný telefón, tablet, ktorých príručka na použitie je zverejnená na internete v slovenskom alebo anglickom jazyku;
- pomoc pri obnove dát nachádzajúcich na poškodených dátových nosičoch, a to maximálne na dve poistné udalosti v jednom poistnom roku do maximálnej výšky 1 500 €/poistná udalosť.

Kto je Poistiteľom?

Spoločnosť EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Írsko, registrovaná v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089 vedená v Registri firiem Írskej vlády pod ref. číslom 905036, zastúpená spoločnosťou Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 1658/121, 14000 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 87094 a zapísaná v registri poisťovacích sprostredkovateľov a samostatných likvidátorov poistných udalostí registrovaná pod číslom 020394PA. Predmetom podnikania finančnej inštitúcie je činnosť podnikateľských finančných, organizačných a ekonomických poradcov; samostatný likvidátor poistných udalostí; poisťovací agent; výroba, obchod a služby neuvedené v prílohách 1 až 3 Živnostenského zákona 455/1991 Sb.

Aké poplatky sú s prihlásením do Poistenia spojené?

S vyjadrením Vášho súhlasu s prihlásením do Poistenia je spojené uzatvorenie Vašej dohody so ZSE o Vašom prístupí k záväzku ZSE uhrádzať Poistiteľovi mesačné Poistné za každé Vami zvolené Poistenie, a to vo výške uvedenej v Cenníku ZSE Služby pre domov, ktorý je uverejnený na webovom sídle ZSE www.zse.sk. Iné poplatky než Poistné neuhrádzate. Fakturácia Poistného sa podľa VPPDP bude riadiť podmienkami

dohodnutými v zmluve o dodávke elektriny a/alebo plynu. Svoj záväzok na úhradu Poistného si splníte uhradením Poistného ZSE rovnakým spôsobom a v rovnakých lehotách ako sa vykonáva úhrada príslušnej komodity (elektriny/plynu), ktorú odoberáte od ZSE. Podrobné platobné podmienky Poistného sú uvedené vo VPPDP.

Akým spôsobom môžete podávať sťažnosti a reklamácie a ako prebieha komunikácia? Sťažnosť alebo reklamáciu najmä v súvislosti s prihlásením a evidenciou v Poistení môžete podať v súlade s reklamačným poriadkom ZSE časť B zverejneným na www.zse.sk. Kontaktné údaje ZSE na podanie sťažnosti alebo reklamácie sú: ZSE Energia, a.s., P.O.Box 325, 810 00 Bratislava, e-mail: reklamacie@zse.sk, zákaznícka linka: 0850 111 555 alebo osobne v ZSE Centrách.

Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa Poistenia alebo poistného plnenia ste oprávnený podať priamo u Poistiteľa prostredníctvom nasledujúcich kontaktných údajov: Europ Assistance s.r.o., P. O. Box 385, 810 00 Bratislava alebo na tel. č.: 0850 646 646. Komunikácia ZSE, Poistiteľa a Zákazníka prebieha v slovenskom alebo v českom jazyku a práva a povinnosti vyplývajúce z Poistenia sa riadi právom Slovenskej republiky s príslušnosťou súdov Slovenskej republiky.

Odkedy budete poistený?

ZSE Vás prihlási do Poistenia prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca po uzatvorení Dohody a vyjadrení Vášho súhlasu s prihlásením do Poistenia. Prihlásenie do Poistenia sa vykonáva na dobu neurčitú, pričom minimálna doba trvania Poistenia je jeden kalendárny mesiac.

Ako možno ukončiť Poistenie?

Po uzatvorení Dohody máte právo bezodplatne a bez uvedenia dôvodu odstúpiť od svojho súhlasu s prihlásením do Poistenia, a to do 14 dní odo dňa jeho vyjadrenia, teda uzatvorenia Dohody alebo odo dňa doručenia potvrdenia o uzatvorení Dohody, ak sa dohoda uzatvára prostredníctvom tel. linky ZSE. Svoje právo na odstúpenie podľa predchádzajúcej vety môžete uplatniť na vyššie uvedenej adrese ZSE v listinnej podobe, v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo použitím formulára na odstúpenie, ktorý je súčasťou zmluvnej dokumentácie. V prípade márneho uplynutia 14 dňovej lehoty na odstúpenie ste oprávnený požadovať bezodplatné odhlásenie z Poistenia odvolaním svojho súhlasu s prihlásením do Poistenia vždy ku koncu kalendárneho mesiaca v zmysle VPPDP.

Kde môžete oznámiť poistnú udalosť?

V prípade vzniku poistnej udalosti kontaktuje bez zbytočného odkladu Asistenčnú centrálu Poistiteľa na telefónnom čísle: 0850 646 646, ktorá je Vám k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Informácie uvedené v tomto informačnom liste neobsahujú úplný rozsah práv a povinností Zákazníka v rámci poskytovania doplnkových služieb ZSE a podmienky ich poskytovania, pričom kompletnú úpravu nájdete v príslušnej Rámcovej/Skupinovej poistnej zmluve, VPPDP a príslušných Poistných podmienkach vzťahujúcich sa na Vami zvolené Poistenie, ktoré sú zverejnené na webovom sídle ZSE www.zse.sk a v príslušných všeobecne záväzných právnych predpisoch.

ZSE Asistuje Plus

Skrátene podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus (PP-ZSEAS4-1409)

Vaša spokojnosť a pohodlie sú pre nás dôležité, preto sme pre Vás pripravili základné informácie z Poistných podmienok pre Poistenie asistenčných služieb ZSE v rámci ponuky **Asistuje Plus. Kompletne Poistné podmienky nájdete na našej webstránke www.zse.sk v časti dokumenty a tlačivá.**

Čo mám urobiť v prípade poistnej udalosti?

V prípade poistnej udalosti ste povinný bez zbytočného odkladu informovať asistenčnú centrálu (AC) na telefónnom čísle **0850 646 646**, ktorá je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Pred telefonátom na asistenčnú linku si prosím pripravte nasledovné údaje:

- Zákaznícke číslo (nájdete ho na Vašej faktúre za elektrinu, alebo na zmluve o dodávke plynu, je 10-miestne a začína číslom 5);
- Adresu domácnosti, v ktorej došlo k poistnej udalosti;
- Popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti. Po dovolaní sa na asistenčnú linku zvolte prosím na spojenie s operátorom príslušnú voľbu v hlasovom menu.

Po dovolaní sa na asistenčnú linku zvolte, prosím, na spojenie s operátorom príslušnú voľbu v hlasovom menu.

Aké služby mi môžete poskytnúť?					
	Havária	Zablokovanie dverí	Predĺžená 7-ročná záruka na vybrané spotrebiče do 200 €	Zabezpečenie dodávateľa pre opravy a údržbu	Predĺžená 7-ročná záruka na vybranú elektroniku do 200 €
Čo zabezpečí asist. centrála (AC)	prijazd dodávateľa	prijazd dodávateľa	prijazd dodávateľa	zabezpečenie dodávateľov	prijazd dodávateľa
Dodávateľ	elektrikár, plynár, inštalatér, kúrenár, sklenár	zámočník	opravár domácich spotrebičov	obkladač, pokrývač, klampiar, podlahár, stolár, maliar, lakovač, kominár, murár, upratovacie a sťahovacie služby, služby spojené s dezinfekciou a deratizáciou	opravár domácej elektroniky
Služba	odstránenie príčiny havárie	odmknutie a odblokovanie dverí, dovoz náhradných kľúčov v prípade potreby poskytnutie základného zámku s 2 kľúčmi	oprava poruchy spotrebiča, ktorá bráni v jeho využívaní	dojednanie služby na náklady poisteného	oprava poruchy prístroja, ktorá bráni v jeho používaní
Poistné krytie	do 200 € vrátane náhradných dielov	do 200 €	do 200 € vrátane náhradných dielov	náklady na zásahy dodávateľov v tomto prípade hradí v celej výške poistený	do 200 € vrátane náhradných dielov
Ďalšie výhody			ak oprava spotrebiča nie je možná na mieste, uhradí AC odvoz do servisu (maximálne do výšky limitu 200 €)		v prípade neopraviteľnosti alebo ak sú náklady na opravu vyššie ako časová cena, uhradí AC poistné plnenie vo výške časovej hodnoty spotrebiča max. do výšky 200 €

Havária - porucha technického zariadenia určeného na prívod, akumuláciu alebo odvod energií nutných na obvyklé používanie domácnosti, v dôsledku ktorej došlo k prerušeniu dodávky alebo k úniku kvapalín či plynov, ktorý spôsobil poškodenie domácnosti v rozsahu znemožňujúcom obvyklé užívanie domácnosti alebo ktorý by následne mohol spôsobiť škody na zdraví.

Domáci spotrebič - chladnička, mraznička, práčka, sušička bielizne, umývačka riadu, sporák, rúra (okrem samostatnej mikrovlnnej), digestor, plynový sporák alebo variče, plynový kotel, prietokový ohrievač, plynový ohrievač vzduchu. Poistenie sa vzťahuje na spotrebiče, ktoré už nie sú v záručnej dobe a nie sú staršie ako 7 rokov.

Domacia elektronika - televízor, DVD prehrávač, DVB set-top box. Poistenie sa vzťahuje na elektroniku, ktorá už nie je v záručnej dobe a nie je staršia ako 7 rokov.

V akých situáciách si hradím náklady na prácu sám?

Pri týchto prácach poskytne asistenčná centrála iba asistenciu spočívajúcu v zorganizovaní príslušných prác, pričom úhradu ich nákladov vykonáva poistený:

- a) bežné opravy, údržba alebo preventívne opravy,

b) ak je oprava predpísaná príslušnými úradmi,

c) odstraňovanie následkov škôd spôsobených neodbornými, neoprávnenými alebo nepovolenými zásahmi,

d) odstraňovanie škôd spôsobených požiarom, bleskom, explóziou a/alebo povodňou,

e) odstraňovanie škôd spôsobených lúpežou, krádežou alebo vandalizmom (tieto udalosti kryje zvyčajne Poistenie domácnosti),

f) odstraňovanie škôd spôsobených zhrdzavením, preliačením alebo poškrabaním alebo iným manuálnym poškodením, ktoré vzniklo manipuláciou alebo v dôsledku umiestnenia tohto spotrebiča v rozpore s pokynmi výrobcu alebo predajcu,

g) odstraňovanie škôd spôsobených prípadmi, kedy spotrebič nie je funkčný v dôsledku spotreby jeho súčasti, ktoré možno vypotrebovať (napríklad koniec životnosti žiarovky, vybitie batérie, opotrebenie optických častí DVD prístrojov a pod.),

h) odstraňovanie následkov škôd spôsobených prípadmi, kedy elektrický spotrebič nebol súčasťou vybavenia domácnosti v momente vzniku poškodenia alebo používaním elektrického spotrebiča na podnikanie alebo inú zárobkovú činnosť.

ZSE Zdravie Plus

Skrátene podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus (PP-ZSEAZP-2201)

Vaša spokojnosť a pohodlie sú pre nás dôležité, preto sme pre Vás pripravili základné informácie z Poistných podmienok pre Poistenie asistenčných služieb v rámci ponuky **ZSE Zdravie Plus. Kompletne Poistné podmienky nájdete na našej webstránke www.zse.sk v časti dokumenty a tlačivá.**

Čo mám urobiť v prípade poistnej udalosti?

V prípade poistnej udalosti ste povinný bez zbytočného odkladu informovať asistenčnú linku na telefónnom čísle **0850 646 646**, ktorá je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Pred telefonátom na asistenčnú linku si prosím pripravte nasledovné údaje:

- Vaše osobné údaje (meno, priezvisko, dátum narodenia a telefónne číslo).

• Zákaznícke číslo (nájdete ho na Vašej faktúre za elektrinu alebo vo faktúre za fakturačne nepreviazané poistenia, je 10-miestne a začína číslom 5).

• Popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti. Aby Vám poisťovateľ poskytol poistné plnenie musíme vyplniť formulár „**Oznámenie poistnej udalosti**“ a poskytnúť ho poisťovateľovi s nasledujúcimi dokladmi:

• kópiu prepisťacej správy zo zdravotníckeho zariadenia v prípade hospitalizácie v dôsledku úrazu alebo choroby s uvedením počtu dní hospitalizácie,

• pokiaľ hospitalizácia stále trvá, tak potvrdenie o hospitalizácii v zdravotníckom zariadení s lekárskou správou potvrdzujúcou povahu, rozsah ochorenia s uvedením presnej diagnózy,

- originálny doklad k zaplatenému nadštandardnému ubytovaniu, doprave, prípadne k iným službám.

Aké služby mi asistenčná centrála môže poskytnúť?

Nonstop služby

1. **Lekár na telefóne** - konzultovanie zdravotného stavu, vysvetlenie lekárskeho pojmov, laboratórných výsledkov, lekárskeho postupu, pojmov z oblasti perinatálnej problematiky, informácie o najbližšom vhodnom lekárovi, najbližšej lekární, lekárskej pohotovosti.

Služby spojené s hospitalizáciou

2. **Zabezpečenie nadštandardného ubytovania** - v prípade hospitalizácie trvajúcej aspoň 24 hodín ubytovanie v zdravotníckom zariadení s max. limitom **200 €**. Ak v zdravotníckom zariadení nie je možné ubytovanie, poskytneme Vám finančnú kompenzáciu vo výške max. **20 € na deň**.
3. **Finančná kompenzácia za pobyt v nemocnici** - v prípade hospitalizácie, ktorej trvanie presiahne dĺžku 10 dní jednorazové poistné plnenie vo výške **100 €**.
4. **Doprava zo zdravotníckeho zariadenia** - po ukončení hospitalizácie odvoz zo zdravotníckeho zariadenia dopravným prostriedkom (taxi, sanitné vozidlo, a pod). O type dopravy rozhoduje asistenčná centrála. O poskytnutí služby môžete požiadať najneskôr v deň ukončenia hospitalizácie. Asistenčná centrála službu zorganizuje a uhradí náklady max. do limitu **100 €** za jednu poistnú udalosť.
5. **Spríevod poisteného k lekárovi** - o poskytnutí služby môžete požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti. Asistenčná centrála uhradí náklady výkonu činnosti sprevádzajúce osoby a náklady na dopravu k/ od lekárovi, ako napr. lístok alebo taxi **do limitu 100 €** za jednu poistnú udalosť.

Nesebestačnosť je nepriaznivý zdravotný stav, ktorý neumožňuje vykonávať bežné aktivity. Musí sa jednať o zdravotné postihnutie, ktoré obmedzuje duševné, zmyslové alebo fyzické schopnosti, neumožňuje starostlivosť o vlastnú osobu.

6. **Organizácia nákupu liekov a potrieb do domácnosti** - na Vašu žiadosť po ukončení hospitalizácie nákup a doručenie liekov / domácich potrieb (potraviny, hygienické potreby, potreby pre domáce zvieratá) na Vašu adresu. Doplátky za lieky a hodnotu nákupu **hradiť vy sami**. O poskytnutí služby môžete požiadať najneskôr **do 21 dní** po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti a službu nákupu liekov možno čerpať **4x** za poistnú udalosť, nákup potrieb do domácnosti možno čerpať **1x týždenne** po dobu 4 týždňov.
7. **Ubytovanie príbuzného** - v prípade, že by ste museli byť hospitalizovaný, ubytovanie Vášho príbuzného (manžel, manželka, druh, družka, syn, dcéra, otec, matka) v zariadení umiestnenom max. 20 km od miesta hospitalizácie, ak ste hospitalizovaný v zdravotníckom zariadení, ktoré je vzdialené viac ako 100 km od Vášho miesta bydliska. Ubytovanie sa zabezpečuje max. 5 nocí do limitu **200 €** na jednu poistnú udalosť.
8. **Druhý lekársky názor** - konzultovanie zdravotného problému spadajúceho do zoznamu diagnóz pre Druhý lekársky názor s iným odborníkom v oblasti medicíny ako je Vaš ošetrojúci lekár. Podkladom na konzultáciu sú **lekárske snímky, výsledky vyšetrení a lekárska správa** poisteného alebo oprávnenej osoby (max. rozsah poskytnutých podkladov: 2x MRI, resp. CT dokumenty, 5x RTG snímky, 2x zdravotné správy A4 na 1 prípad). Druhý lekársky názor je vyhotovený lekárom špecialistom do 7 pracovných dní od dodania zdravotných podkladov. Máte nárok až na **2 posudky za 1 rok**, pričom nejde o rovnakú diagnózu a možnosť položiť 2 otázky k prípadu, najneskôr do 7 dní od doručenia lekárskej správy.
Zoznam diagnóz, ktoré môžete konzultovať cez Druhý lekársky názor, nájdete

na www.zse.sk alebo v prílohe poistných podmienok pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus (PP-ZSEAZP-2201).

9. **Aplikácia Smart Zdravie** - poistený alebo oprávnená osoba má zároveň na webovom sídle ZSE k dispozícii aplikáciu pre online konzultáciu pravdepodobnej diagnózy Smart Zdravie, a to prostredníctvom online účtu na www.zse.sk/online-ucet. Ak online účet ešte nemáte, stačí si ho na rovnakom linku registrovať.
10. **Dištančné rehabilitácie** po úraze, prekonaní Covid-19, mozgovej príhode, chronických pľúcnych ochoreniach, pri roztrúsenej skleróze alebo iných neurodegeneratívnych ochoreniach, na základe indikácie ošetrojúcim lekárom, až 2x za rok a do limitu 3 000€ na jednu udalosť.
11. **Laboratórne krvné testy** v prípade straty zamestnania, rozvodu, pre dieťa pri dovriešení 18. roku alebo pre verných zákazníkov každé 3 roky. Výsledky z oblasti alergií a intolerancií, prevencie chorôb alebo životného štýlu s následnou lekárskou konzultáciou do limitu až 250€.
12. **Online konzultácie** s psychoterapeutmi po úraze, závažnej chorobe alebo pri úmrtí blízkej osoby z okruhu oprávnených osôb, s možnosťou využitia 2x do roka až do limitu 1 000€ na jednu udalosť.

ZSE Zdravie Plus sa vzťahuje na Vás ako odberateľa, na manžela alebo manželku, druhu, družku, na max. 3 Vaše deti do 18 rokov žijúce v spoločnej domácnosti s Vami. Ak máte viac ako 3 deti, poistené budú prvé 3, ktoré požiadajú o plnenie.

V akých prípadoch nemám nárok na poistné plnenie?

Poistenie (s výnimkou služby Lekár na telefóne a Druhý lekársky názor) sa nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku:

- a) profesionálnej vykonávaných športov alebo rizikových športov,
- b) pokračovania následkov chorôb alebo úrazov, v dôsledku ktorých ste boli hospitalizovaný v období 12 mesiacov pred dátumom poistnej udalosti, ďalej, poistenie (s výnimkou služby Lekár na telefóne) sa nevzťahuje na udalosti spôsobené v dôsledku:
- c) intoxikácie alkoholom, drogami či inými omamnými látkami,
- d) anestézie, depresívnych stavov a psychických porúch,
- e) tehotenstva, hospitalizácie spojenej s pôrodom, umelým oplodnením alebo dobrovoľným prerušením tehotenstva,
- f) zdravotných prehliadok, vyšetrení, transplantácie, liečebných a kúpeľných pobytov, kozmetických zákrokov a operácií, ktoré si sami vyžiadate,
- g) degeneratívneho ochorenia chrbtice,
- h) pobytom v liečebni dlhodobo chorých, pobyt v sanatóriách, ozdravovniach, domovoch dôchodcov, zdravotný pobyt v horách alebo pri mori a pod.

Zákazník berie na vedomie, že voľbou produktu ZSE Balík Domov alebo ZSE Balík Domov 2 alebo ZSE Balík Domov Komplet budú všetky skôr poskytované produkty ZSE Zdravie, ZSE Zdravie2, ZSE Zdravie Plus a/alebo ZSE IT Pomoc nahradené službami balíka služieb ZSE Balík Domov alebo ZSE Balík Domov 2 alebo ZSE Balík Domov Komplet. Postup podľa predchádzajúcej vety sa použije aj na skôr poskytované produkty ZSE Asistuje a/alebo ZSE Asistuje Plus, a to výlučne za predpokladu, že boli Zákazníkovi zriadené v prospech rovnakého Miesta spotreby ako tieto služby v rámci balíka ZSE Balík Domov, ZSE Balík Domov 2 alebo ZSE Balík Domov Komplet.

Zákazník berie na vedomie, že vyjadrením súhlasu s prihlásením do poistenia ZSE Zdravie Plus sa mu ku dňu nadobudnutia účinnosti ZSE Zdravie Plus ruší poistenie ZSE Zdravie alebo ZSE Zdravie 2, v prípade, že mal predtým toto poistenie uzatvorené.

ZSE Zdravie 2

Skrátené poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie 2 (PP-ZSEAZ-1404)

Vaša spokojnosť a pohodlie sú pre nás dôležité, preto sme pre Vás pripravili základné informácie z Poistných podmienok pre Poistenie asistenčných služieb v rámci ponuky **ZSE Zdravie 2. Kompletne Poistné podmienky nájdete na našej webstránke www.zse.sk v časti dokumenty a tlačivá.**

Čo mám urobiť v prípade poistnej udalosti?

V prípade poistnej udalosti ste povinný bez zbytočného odkladu informovať asistenčnú linku na telefónnom čísle **0850 646 646**, ktorá je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Pred telefonátom na asistenčnú linku si prosím pripravte nasledovné údaje:

- Vaše osobné údaje (meno, priezvisko, dátum narodenia a telefónne číslo),
- **Zákaznícke číslo** (nájdete ho na Vašej faktúre za elektrinu, je 10-miestne a začína číslom 5),
- **Identifikačné číslo Zákazníka**, ktoré predstavuje číslo Dohody ZSE Služby pre domov,
- Popis udalosti a okolností dôležitých na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.

Aby Vám poisťovateľ poskytol poistné plnenie musíme vyplniť formulár „**Oznámenie poistnej udalosti**“ a poskytnúť ho poisťovateľovi s nasledujúcimi dokladmi:

- kópiu prepúšťacej správy zo zdravotníckeho zariadenia v prípade hospitalizácie v dôsledku úrazu alebo choroby s uvedením počtu dní hospitalizácie,
- pokiaľ hospitalizácia stále trvá, tak potvrdenie o hospitalizácii v zdravotníckom

zariadení s lekárskou správou potvrdzujúcou povahu, rozsah ochorenia s uvedením presnej diagnózy,

- originálny doklad k zaplatenému nadštandardnému ubytovaniu, doprave, prípadne k iným službám.

Aké služby mi asistenčná centrála môže poskytnúť?

Nonstop služby

1. Lekár na telefóne - konzultovanie zdravotného stavu, vysvetlenie lekárskeho pojmov, laboratórných výsledkov, lekárskeho postupov, pojmov z oblasti perinatálnej problematiky, informácie o najbližšom vhodnom lekárovi, najbližšej lekárni, lekárskej pohotovosti

Služby spojené s hospitalizáciou

2. **Zabezpečenie nadštandardného ubytovania** - v prípade hospitalizácie trvajúcej aspoň 24 hodín, Vám zaistíme ubytovanie v zdravotníckom zariadení s max. limitom **200 €**. Ak v zdravotníckom zariadení nie je možné ubytovanie, poskytneme Vám finančnú kompenzáciu vo výške max. **20 € na deň**.
3. **Finančná kompenzácia za pobyt v nemocnici** - v prípade hospitalizácie, ktorej trvanie presiahne dĺžku 10 dní Vám vyplatíme jednorazové poistné plnenie vo výške **100 €**.
4. **Doprava zo zdravotníckeho zariadenia** - po ukončení hospitalizácie zaistíme odvoz zo zdravotníckeho zariadenia dopravným prostriedkom (taxi, sanitné vozidlo, a pod).

O type dopravy rozhoduje asistenčná centrála. O poskytnutie služby môžete požiadať najneskôr v deň ukončenia hospitalizácie. Asistenčná centrála službu zorganizuje a uhradí náklady max. do limitu **100 €** za jednu poistnú udalosť.

5. **Sprevod poisteného k lekárovi** - o poskytnutie služby môžete požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti. Asistenčná centrála uhradí náklady výkonu činnosti sprevádzajúce osoby a náklady na dopravu k/ od lekárovi, ako napr. lístok alebo taxi **do limitu 100 €** za jednu poistnú udalosť.

Nesebestačnosť je nepriaznivý zdravotný stav, ktorý neumožňuje vykonávať bežné aktivity. Musí sa jednať o zdravotné postihnutie, ktoré obmedzuje duševné, zmyslové alebo fyzické schopnosti, neumožňuje starostlivosť o vlastnú osobu.

6. **Organizácia nákupu liekov a potrieb do domácnosti** - na Vašu žiadosť zaistíme po ukončení hospitalizácie nákup a doručenie liekov / domácich potrieb (potravin, hygienické potreby, potreby pre domáce zvieratá) na Vašu adresu. Doplatky za lieky

ZSE IT Pomoc

Skrátené poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE IT Pomoc (PP-ZSEIT-1509)

Vaša spokojnosť a pohodlie sú pre nás dôležité, preto sme pre Vás pripravili základné informácie z Poistných podmienok pre Poistenie asistenčných služieb v rámci ponuky **ZSE IT Pomoc**. **Kompletné Poistné podmienky nájdete na našej webstránke www.zse.sk v časti dokumenty a tlačivá.**

Čo mám urobiť v prípade poistnej udalosti?

V prípade poistnej udalosti ste povinný bez zbytočného odkladu informovať o udalosti asistenčnú linku na čísle **0850 646 646**, ktorá je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Pred telefonátom na asistenčnú linku si prosím pripravte nasledovné údaje:

- **Zákaznícke číslo** (nájdete ho na Vašej faktúre za elektrinu, alebo na zmluve o dodávke elektriny, je 10-miestne a začína číslom 5),
- **Identifikačné číslo Zákazníka**, ktoré predstavuje číslo Dohody ZSE Služby pre domov,
- Popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.

V prípade, ak nebude vopred nahlásená poistná udalosť asistenčnej linke, môže prísť ku kráteniu poistného plnenia alebo jeho odmietnutia zo strany poisťovne.

Aké služby mi asistenčná linka môže poskytnúť?

1. **Pomoc v prípade potreby vzdialenej asistencie** - Asistenčná linka zabezpečí, aby Vás technik kontaktoval do 30 minút od prijatia požiadavky. V rámci služby máte k dispozícii 60 minút konzultácie s technikom a počet konzultácií za poistné obdobie nie je limitovaný. Táto služba je poskytovaná v pracovných dňoch od 8:00 do 20:00. Asistencia pre osobné počítače a technologické zariadenia je poskytovaná pre dva počítače

a hodnotu nákupu **hradiť vy sami**. O poskytnutie služby môžete požiadať najneskôr **do 21 dní** po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti a službu nákupu liekov možno čerpať **4x** za poistnú udalosť, nákup potrieb do domácnosti možno čerpať **1x týždenne** po dobu 4 týždňov.

7. **Ubytovanie príbuzného** - v prípade, že by ste museli byť hospitalizovaný, zaistíme ubytovanie Vášho príbuzného (manžel, manželka, druh, družka, syn, dcéra, otec, matka) v zariadení umiestnenom max. 20 km od miesta hospitalizácie. Služby je platná, ak ste hospitalizovaný v zdravotníckom zariadení, ktoré je vzdialené viac ako 100 km od Vášho miesta bydliska. Ubytovanie sa zabezpečuje max. 5 nocí do limitu **200 €** na jednu poistnú udalosť.

Služba sa vzťahuje na Vás ako odberateľa, na manžela alebo manželku a na max. 3 Vaše deti do 18 rokov žijúce v spoločnej domácnosti s Vami. Ak máte viac ako 3 deti, poistené budú prvé 3, ktoré požiadajú o plnenie.

V akých prípadoch nemám nárok na poistné plnenie?

Poistenie (s výnimkou služby Lekár na telefóne) sa nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku:

- a) profesionálne vykonávaných športov alebo rizikových športov,
- b) intoxikácie alkoholom, drogami či inými omamnými látkami,
- c) pokračovania následkov chorôb alebo úrazov, v dôsledku ktorých ste boli hospitalizovaný v období 12 mesiacov pred dátumom poistnej udalosti,
- d) anestézie, depresívnych stavov a psychických porúch,
- e) tehotenstva, hospitalizácie spojené s pôrodom, umelým oplodnením alebo dobrovoľným prerušením tehotenstva,
- f) zdravotných prehliadok, vyšetrení, transplantácie, liečebných a kúpeľných pobytov, kozmetických zákrokov a operácií, ktoré si sami vyžadate,
- g) degeneratívneho ochorenia chrbtice,
- h) pobytom v liečebni dlhodobo chorých, pobyt v sanatóriách, ozdravovniach, domovoch dôchodcov, zdravotný pobyt v horách alebo pri mori a pod.

Zákazník berie na vedomie, že voľbou služby ZSE Balík Domov budú všetky skôr poskytované služby ZSE Zdravie, ZSE Zdravie2 a/alebo ZSE IT Pomoc nahradené službami balíka služieb ZSE Balík Domov. Postup podľa predchádzajúcej vety sa použije aj na skôr poskytované služby ZSE Asistuje a/alebo ZSE Asistuje Plus, a to výlučne za predpokladu, že boli Zákazníkovi zriadené v prospech rovnakého Miesta spotreby ako tieto služby v rámci balíka ZSE Balík Domov.

a technologické zariadenia Vaše alebo Vášho člena domácnosti v tomto rozsahu:

- a) Podpora pri používaní stolových a prenosných počítačov, tlačiarň a skenerov;
 - b) Podpora pri nastavení počítača a používanie, inštaláciu a odinštalovanie softvéru: MS Office (Word, Excel...), Windows 2000/XP/Vista/ 7/8, antivírusové programy, Acrobat Reader, Skype, Apple QuickTime, Easy CD Creator, WinZip, WinRar, (kompletný zoznam je uvedený v Poistných podmienkach na www.zse.sk);
 - c) Poradenstvo týkajúce sa požiadaviek na hardvér a softvér pre podporované aplikácie;
 - d) Aktualizácie verzií pre podporovaný softvér, ak máte k dispozícii príslušnú licenciu, alebo je aktualizácia zadarmo;
 - e) Podpora pri používaní elektronickej pošty, nakupovaní cez internet a pod.;
 - f) Podporované operačné systémy sú: Microsoft Windows 2000, 7, 8, 10, Vista, XP;
2. **Telefonická asistencia pre technologické zariadenia** - V rámci tejto služby máte k dispozícii 60 minút konzultácie s technikom a počet konzultácií za poistné obdobie nie je limitovaný. Telefonická asistencia sa vzťahuje na:
 - a) Podporu pri používaní, nastavení a inštalácii týchto zariadení: televízor, prehrávač blu-ray / dvd, set-top box, digitálny fotoaparát, kamera, mobilný telefón, tablet (pre poskytnutie služby, je nevyhnutnou podmienkou, aby bola príručka na použitie zariadenia, k dispozícii na internete.)
 3. **Pomoc v prípade potreby obnovy dát** - Asistenčná linka zabezpečí technika pre obnovenie dát poškodených dátových nosičov. Pre poskytnutie služby je nevyhnutné Vaše písomné povolenie na prístup k obsahu nosiča. Na našej webovej stránke vyplníte **objednávkový formulár** a uvediete osobné údaje, typ dátového nosiča, popis poruchy

a ako bude technikovi zariadenie doručené (pošta, osobne, vyzdvihnutie zariadenia technikom). Limit poistného plnenia je **1 500 € na jednu poistnú udalosť** a vzťahuje sa na prácu, dopravu zariadenia, náhradný nosič do formy DVD či prenositeľného disku do výšky 100 €. **Maximálny počet udalostí v jednom poistnom roku je 2.** Služba sa vzťahuje na tieto typy nosičov:

a) pevné disky (IDE, IDE na RAID0, SATA, SATA na RAID0, USB/FireWire, Microdrive, PCMCIA); vyberateľné USB zariadenia; pamäťové karty (Flash, PCMCIA, Memory Stick, Microdrive); fotografické karty (SD, MMC); CD, DVD, Blu-ray; tablety; dokumenty MS Office; komprimované súbory (zip, arj, rar); súbory pošty pre programy Outlook a Outlook Express.

Musíte brať na vedomie, že rozsah škôd môže mať za následok, že obnovenie dát nemusí byť úspešné alebo môže spôsobiť väčšie poškodenie nosiča či stratu obsiahnutých dát. V takom prípade asistenčná linka ani technik neručia za výsledok a nebude Vám poskytnuté žiadne odškodnenie.

4. **Informačné služby** – Táto služba Vám poskytne poradenstvo pri nakupovaní PC alebo mobilných zariadení, dohľadanie kontaktov na servisy a predajcu zariadení a poradenstvo pre oblasť reklamácií.

V akých prípadoch si náklady na prácu hradím sám?

Pri nasledujúcich prípadoch Vám nebudú vzniknuté náklady hradené:

- obnova dát požadovaná z dôvodu nedodržania prijatých odporúčaní v súvislosti s predošlými poistnými udalosťami,
- ak poškodenie dátového nosiča vzniklo následkom zanedbanej údržby,
- ak sa jedná o súbory a zariadenia mimo okruhu pokrytého týmito podmienkami,
- ak sa jedná o rekonfiguráciu alebo preinštalovanie nosičov,
- obnovenie ukkladacích nosičov, s ktorými ste manipulovali pred ich odovzdaním technikovi,
- obnova dát nie je možná v prípade poškodenia kyselinou a podobnými látkami,
- obnovenie originálnych filmov, CD, hier a ďalších aplikácií,
- ak sa oprava týka zariadení na profesionálne použitie.

Všeobecné podmienky pre prihlásenie zákazníka do poistenia produktového radu ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s.

I. Predmet úpravy

- Tieto Všeobecné podmienky pre prihlásenie zákazníka do poistenia v produktovom rade ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPPDP**“) podrobne upravujú vzájomné vzťahy medzi spoločnosťou ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281 zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 3978/B, (ďalej aj „**ZSE**“) a jej zákazníkmi (fyzickými osobami), ktorí v súlade s nižšie uvedenými podmienkami vyjadrili ZSE svoj súhlas s prihlásením do niektorého z poistení v rámci produktového radu ZSE Služby pre domov (ďalej len „**Zákazník**“).
- Tieto VPPDP tvoria súčasť každého zmluvného vzťahu alebo dohody Zákazníka so ZSE, obsahom ktorého/jej je vyjadrenie súhlasu Zákazníka s niektorým z poistení z produktového radu ZSE Služby pre domov uvedených v čl. II. bod 2.1 týchto VPPDP (ďalej len „**Dokument obsahujúci Súhlas Zákazníka**“ alebo „**Súhlas Zákazníka**“).

II. Výklad pojmov

2.1 Pre účely týchto VPPDP platí nasledujúci výklad pojmov:

Poistenie v produktovom rade ZSE Služby pre domov (ďalej len „**Poistenie**“) je Poistenie:

- ZSE Asistuje** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Rámcovej skupinovej poistnej zmluvy č. 8080000247 (ďalej len „**RZ ZSE Asistuje**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených vo Všeobecných poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb (VPP- ZSEAS-1209) a Osobitných poistných podmienok pre využívanie asistenčných služieb ZSE Asistuje (OPPZSEAS-1209) poistenia ZSE Asistuje;
- ZSE Asistuje Plus** - dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 303R011409 (ďalej len „**RZ ZSE Asistuje Plus**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus (PP- ZSEAS4-1409);
- ZSE Zdravie/ZSE Zdravie 2** – dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 202R011405 (ďalej len „**RZ ZSE Zdravie**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie (PP- ZSEAZ-1404);
- ZSE Zdravie Plus** - dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. EA001133-2-1610 (ďalej len „**RZ ZSE Zdravie Plus**“),

prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus (PP- ZSEAZP-2201);

- ZSE IT Pomoc** - dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 304R011509 (ďalej len „**RZ IT Asistencia**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie asistenčných služieb (PP-ZSEIT-1509);
- ZSE Poistenie platieb** - dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Rámcovej poistnej zmluvy č. 200 002 (ďalej len „**RZ Poistenie platieb**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených vo Všeobecných poistných podmienkach pre Poistenie pravidelných platieb pre ZSE Energia, a.s.
- ZSE Poistenie platieb Plus** - dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Poistenie platieb, prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených vo Všeobecných poistných podmienkach pre Poistenie pravidelných platieb Plus pre ZSE Energia, a.s.
- ZSE Poistenie platieb Komplet** - dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Poistenie platieb, prihlásením, ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených vo Všeobecných poistných podmienkach pre Poistenie pravidelných platieb Komplet pre ZSE Energia, a.s.
- Poistenie sedadiel 5** - dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Rámcovej poistnej zmluvy úrazového poistenia osôb prepravovaných motorovým vozidlom č. 2-629-001 (ďalej len „**RZ Poistenie sedadiel**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených vo Všeobecných poistných podmienkach pre poistenie úrazu a poistenie choroby (CI 380/18/04/ZSE), Osobitných poistných podmienkach úrazového poistenia pre riziko smrti následkom úrazu a trvalej invalidity následkom úrazu (CI 381/18/04s/ZSE), Osobitných poistných podmienkach úrazového poistenia pre riziko denného odškodnenia za pobyt v nemocnici následkom úrazu (CI 384/18/04s/ZSE), Osobitných poistných podmienkach úrazového poistenia pre riziko zlomenín a popálenín následkom úrazu (CI 383/18/04s/ZSE), Osobitných poistných podmienkach úrazového poistenia pre riziko liečenia úrazu (CI 382/18/04/ZSE), Zmluvných dojednaniach pre úrazové poistenie osôb prepravovaných motorovým vozidlom (CI 379/18/04s/ZSE) tvoriacich jeden dokument pod názvom **Poistné podmienky poistenia**

úrazu osôb vo vozidle pre ZSE Energia, a.s., ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Dohody.

- x) **Poistenie sedadiel 5 Plus** - dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Poistenie sedadiel, prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach poistenia úrazu osôb vo vozidle pre ZSE Energia, a.s.
- xi) **Poistenie sedadiel 7** - dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Poistenie sedadiel, prihlásením ku ktorému Zákazník získa právo na poskytnutie poistného plnenia Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach poistenia úrazu osôb vo vozidle pre ZSE Energia, a.s.
- xii) **Istota platieb** - dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 10841/80299 (ďalej len „**RZ Istota platieb**“), prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie Istota platieb ZSE-SK zo dňa 1. 10. 2023.
- xiii) **Istota platieb Plus** dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Istota platieb, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie Istota platieb Plus ZSE-PLUS-SK zo dňa 1. 10. 2023.
- xiv) **Istota platieb Komplet** dojednané medzi ZSE a Poistiteľom na základe RZ Istota platieb, prihlásením ku ktorému Zákazník získava právo na poskytnutie poistného plnenia a asistenčných služieb Poistiteľom v rozsahu a podľa podmienok uvedených v Poistných podmienkach pre poistenie Istota platieb Komplet ZSE-KOMPLET-SK zo dňa 1. 10. 2023.

ZSE Balík Domov – je kombináciou Poistenia ZSE Asistuje Plus, ZSE Zdravie2 a ZSE IT Pomoc.

ZSE Balík Domov 2 – je kombináciou Poistenia ZSE Asistuje Plus a ZSE Zdravie Plus.

ZSE Balík Domov Komplet – je kombináciou Poistenia ZSE Asistuje Plus, ZSE Zdravie Plus a ZSE IT Pomoc.

Poistné podmienky – Všeobecné poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb (VPP-ZSEAS-1209) a Osobitné poistné podmienky pre využívanie asistenčných služieb ZSE Asistuje (OPPZSEAS-1209) (ďalej len „**VPP ZSE Asistuje**“), Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus (PP-ZSEAS4-1409) (ďalej len „**VPP ZSE Asistuje Plus**“), Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie (PP-ZSEAZ-1404) (ďalej len „**VPP ZSE Zdravie**“), Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus (PP-ZSEAZP-2201) (ďalej len „**VPP ZSE Zdravie Plus**“), ZSEIT-1509 (ďalej len „**VPP IT Asistencia**“), Všeobecné poistné podmienky pre Poistenie pravidelných platieb pre ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPP ZSE Poistenie platieb**“), Všeobecné poistné podmienky pre Poistenie pravidelných platieb Plus pre ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPP ZSE Poistenie platieb Plus**“), Všeobecné poistné podmienky pre Poistenie pravidelných platieb Komplet pre ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPP ZSE Poistenie platieb Komplet**“) a Poistné podmienky poistenia úrazu osôb vo vozidle pre ZSE Energia, a.s., Poistné podmienky pre poistenie Istota platieb ZSE-SK zo dňa 1. 10. 2023 (ďalej len „**VPP Istota platieb**“), Poistné podmienky pre poistenie Istota platieb Plus ZSE-PLUS-SK zo dňa 1. 10. 2023 (ďalej len „**VPP Istota platieb Plus**“) a Poistné podmienky pre poistenie Istota platieb Komplet ZSE-KOMPLET-SK zo dňa 1. 10. 2023 (ďalej len „**VPP Istota platieb Komplet**“), ktorých obsah je zverejnený na webovom sídle www.zse.sk a ktoré sú dostupné na všetkých ZSE Centrách;

Poistiteľ – je poisťovňa, s ktorou má ZSE uzatvorenú Rámcovú poistnú zmluvu a ktorá poskytuje Poistenie. Identifikácia a všetky kontaktné údaje Poistiteľa sú uvedené v každej Rámcovej poistnej zmluve a Poistných podmienkach.

Rámcová poistná zmluva – RZ ZSE Asistuje, RZ ZSE Asistuje Plus, RZ ZSE Zdravie, RZ ZSE Zdravie Plus, RZ Poistenie platieb a RZ Poistenie sedadiel, RZ Istota platieb, ktoré sú uzatvorené medzi ZSE a Poistiteľom, ktorých obsah

je zverejnený na webovom sídle ZSE, www.zse.sk, a ktoré sú dostupné na všetkých ZSE Centrách.

Domácnosť – je miesto odberu elektriny alebo plynu, do ktorého ZSE dodáva elektrinu alebo plyn pre vlastnú spotrebu Zákazníka v domácnosti, ktorá zároveň predstavuje aj miesto Poistenia, a to pri Poistení, ktoré sa podľa týchto VPPDP zriaďuje v prospech Domácnosti.

ZSE Centrá – všetky kontaktné miesta ZSE Energia, a.s.

Komoditne podmienené Poistenie – je každé Poistenie, ktoré nie je Komoditne nepodmieneným Poistením. Prihlásenie Zákazníka do Komoditne podmieneného poistenia a jeho trvanie je podmienené existenciou Fakturačnej zmluvy.

Komoditne nepodmienené Poistenie – je každé Poistenie ZSE Zdravie, ZSE Zdravie 2, ZSE Zdravie Plus, ZSE IT Pomoc, ZSE Balík Domov, ZSE Balík 2 a ZSE Balík Domov Komplet, Poistenie sedadiel 5, Poistenie sedadiel 5 Plus, Poistenie sedadiel 7, prihlásenie Zákazníka, ku ktorému bolo medzi Zákazníkom a ZSE dojednané do 28. 2. 2021. Prihlásenie Zákazníka do Komoditne nepodmieneného poistenia a jeho trvanie nie je podmienené existenciou Fakturačnej zmluvy.

Fakturačná zmluva – je zmluva uzatvorená medzi ZSE a Zákazníkom, na základe ktorej je zabezpečovaná dodávka elektriny alebo plynu do Domácnosti Zákazníka a v súlade s ktorej podmienkami sa podľa čl. X. bod 10.6 b) týchto VPPDP vykonáva fakturácia poistného za Komoditne podmienené Poistenie, ako aj Komoditne nepodmienené Poistenie do ktorého bol Zákazník prihlásený pred 11.5.2018 (ďalej aj ako „**Fakturačne previazané Poistenie**“).

Dohoda o zmluvnom účte – je dohoda uzatvorená medzi Zákazníkom a ZSE (napríklad prostredníctvom Dohody o platobných podmienkach za peňažné záväzky Zákazníka mimo dodávky elektriny a plynu), predmetom ktorej je zjednotenie platobných podmienok uhrádzania Komoditne nepodmieneného Poistenia a vykonávanie jeho fakturácie na samostatnom Zmluvnom účte oddelene od Fakturačnej zmluvy (ďalej aj ako „**Fakturačne nepreviazané Poistenie**“).

Zmluvný účet – je samostatný fakturačný účet Zákazníka, so samostatným číslom, zriadený v súlade s podmienkami Dohody o zmluvnom účte, na ktorom sa vykonáva fakturácia poistného za Fakturačne nepreviazané Poistenie podľa čl. X. bod 10.6 a) týchto VPPDP. V prípade, že v Dohode o zmluvnom účte nebolo dohodnuté inak, Zákazník môže požiadať o zriadenie viacerých Zmluvných účtov.

Cenník ZSE Služby pre domov – cenník obsahujúci výšku poistného pre jednotlivé Poistenia, ktorý je zverejnený na webovom sídle ZSE www.zse.sk.

- 2.2 Terminológia a pojmy používané v týchto VPPDP a neuvedené v ods. 2.1 tohto článku VPPDP sa vykladajú v súlade s definíciou pojmov uvedenou v príslušných Poistných podmienkach a príslušnej Rámcovej poistnej zmluve, a to v závislosti, ku ktorému Poisteniu sa pojem alebo terminológia vykladá.

III. Podmienky prihlásenia Zákazníka do Poistenia

- 3.1 Prihlásenie Zákazníka do Poistenia je podmienené:
 - a) preukázateľným vyjadrením Súhlasu Zákazníka s Poistením, a to v písomnej alebo inak preukázateľnej forme a splnením ostatných v Poistných podmienkach Poistiteľom určených podmienok,
 - b) existenciou Fakturačnej zmluvy (v prípade Komoditne podmieneného Poistenia) alebo existenciou Zmluvného účtu (v prípade Komoditne nepodmieneného Poistenia),
 - c) uzatvorením dohody medzi ZSE a Zákazníkom o pristúpení Zákazníka k záväzku platiť Poistné podľa čl. X. bod 10.2. týchto VPPDP.
- 3.3 Ak Zákazník nespĺňa alebo prestane spĺňať niektorú z podmienok na prihlásenie do Poistenia, ZSE je oprávnená Zákazníka aj napriek vyjadrenému Súhlasu Zákazníka do Poistenia neprihlásiť alebo Zákazníka v súlade s čl. XII. bod 12.1 b) (iv) týchto VPPDP z Poistenia odhlásiť, čím Poistenie Zanikne. Zanik Poistenia je ďalej upravený v čl. XII. týchto VPPDP.
- 3.4 Ak sú v týchto VPPDP alebo Poistných podmienkach určené maximálne početné

limity na prihlásenie do Poistenia pre jedného Zákazníka alebo jednu Domácnosť (určenú konkrétnou adresou), právo Zákazníka na prihlásenie do Poistenia ani po vyjadrení Súhlasu Zákazníka nevznikne, ak by mal byť vyjadrením Súhlasu Zákazníka takýto limit prekročený.

IV. Prihlásenie Zákazníka do Poistenia

- 4.1 ZSE prihlási Zákazníka do Poistenia s účinnosťou od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po vyjadrení Súhlasu Zákazníka.
- 4.2 Ak z dohody Zmluvných strán alebo Poistných podmienok nevyplýva nič iné, prihlásenie do Poistenia sa vykonáva na dobu neurčitú s možnosťou jeho ukončenia za podmienok uvedených v čl. XII. týchto VPPDP. Minimálna doba prihlásenia do Poistenia je jeden mesiac.
- 4.3 Prihlásenie do Poistenia znamená oznámenie údajov o Zákazníkovi potrebných pre Poistenie príslušnému Poistiteľovi zo strany ZSE, a to spôsobom a v rozsahu dohodnutým medzi ZSE a príslušným Poistiteľom.
- 4.4 Prihlásením do Poistenia sa Zákazník v súlade s príslušnými Poistnými podmienkami a príslušnou Rámcovou poistnou zmluvou stáva poisteným.
- 4.5 Poistenie môže byť zriadené (mysliac tým prihlásenie do Poistenia môže byť vykonané) v prospech Zákazníka alebo v prospech konkrétnej Domácnosti v závislosti od druhu Zákazníkom zvoleného Poistenia.
- 4.6 Zákazník môže požiadať ZSE o zmenu prihlásenia do Poistenia výlučne písomne.

V. Osobitné podmienky Poistenia ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus

- 5.1 Poistenie ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus je Komoditné podmieneným Poistením zriadeným v prospech Domácnosti, pričom v prospech jednej Domácnosti môže byť zriadené iba jedno z Poistení ZSE Asistuje a ZSE Asistuje Plus.
- 5.2 Pri vyjadrení Súhlasu Zákazníka si Zákazník zvolí Domácnosť, ktorá sa má pri prihlásení do Poistenia ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus oznámiť Poistiteľovi ako miesto Poistenia.
- 5.3 Ak má Zákazník záujem o prihlásenie do Poistenia ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus aj v prospech iných Domácností, musí vyjadriť nový Súhlas Zákazníka s prihlásením do poistenia ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus pre takéto Domácnosti.

VI. Osobitné podmienky Poistenia ZSE Zdravie/ZSE Zdravie 2/ZSE Zdravie Plus/ ZSE IT Pomoc

- 6.1 Poistenia ZSE Zdravie a ZSE Zdravie 2 sa zriaďujú v prospech Zákazníka (vrátane jeho oprávnených osôb definovaných vo VPP ZSE Zdravie). Poistenie ZSE Zdravie Plus je zriadené v prospech Zákazníka (vrátane jeho oprávnených osôb definovaných vo VPP ZSE Zdravie Plus), pričom v prospech jedného Zákazníka môže byť zriadené najviac 1 (jedno) Poistenie ZSE Zdravie Plus.
- 6.2 Poistenie ZSE IT Pomoc sa zriaďuje v prospech Zákazníka a členov jeho domácnosti, pričom v prospech jedného Zákazníka a členov jeho domácnosti môže byť zriadené iba jedno Poistenie ZSE IT Pomoc.

VII. Osobitné podmienky Poistenia ZSE Poistenie platieb/ZSE Poistenie platieb Plus a ZSE Poistenie platieb Komplet

- 7.1 Poistenia ZSE Poistenie platieb, ZSE Poistenie platieb Plus a ZSE Poistenie platieb Komplet (ďalej spolu len „**Poistenie platieb**“) sa zriaďujú v prospech Zákazníka, pričom jeden Zákazník môže byť prihlásený najviac do 1 (jedného) z vyššie uvedených Poistení. V prípade zániku Poistenia platieb sa Zákazník môže stať opätovne poisteným najviac jeden ďalší krát; uvedené neplatí v prípade zániku Poistenia platieb z dôvodu zmeny Poistenia platieb bez prerušenia trvania Poistenia platieb.
- 7.2 Do Poistenia platieb môže byť prihlásený iba ten Zákazník, ktorý:
 - a) nie je nezamestnaný alebo práce neschopný;
 - b) dovŕšil minimálne 18 rokov veku a neprekročil 64 rokov veku;
 - c) nie je nepoistiteľnou osobou v zmysle nasledovnej definície:
 - i) osoba poberajúca invalidný, starobný alebo predčasný starobný dôchodok a to aj v prípade súbežného vykonávania akejkoľvek zárobkovej činnosti,
 - ii) osoba s ťažkými telesnými alebo psychickými poruchami, v dôsledku

ktorých je výrazne telesne alebo duševne postihnutá, alebo má závažné obmedzenie v denných činnostiach života, pohyblivosti a pracovnej schopnosti; sem spadajú o.i. ochorenia skleróza multiplex, amyotrofická laterálna skleróza (ALS), Parkinsonova choroba, stav po mozgovej porážke s obmedzením pohyblivosti, nádory centrálnej nervovej sústavy, polyneuropatia s obmedzením pohyblivosti, ťažké poranenia mozgu alebo miechy s obmedzením pohyblivosti, choroby spôsobujúce záchvaty bezvedomia a závrate, Alzheimerova choroba a iné formy demencie, psychoorganický syndróm, Downov syndróm, hydrocefalus, autizmus, ochrnutia, závislosť od drog, alkoholu a liekov, od hazardných hier, pažerákové varixy, cirhóza pečene, rakovina, malígne novotvary (karcinóm), dialýza obličiek, infekcia HIV, AIDS;

- d) nemá závažné zdravotné problémy, nie je pod pravidelným lekárskeym dohľadom a/alebo mu nebolo odporúčané trvalo užívať lieky z dôvodu takých chorôb, ktoré môžu v najbližších 12 mesiacoch viesť k úplnej trvalej invalidite alebo dlhodobej práceneschopnosti; nie je práceneschopný, nepožiadal o priznanie invalidného dôchodku; neplánuje podstúpiť chirurgický zákrok/operáciu; za posledných 12 mesiacov od podpisu tejto žiadosti nebol práceneschopný dlhšie ako 30 po sebe nasledujúcich dní, resp. nebol hospitalizovaný viac ako 10 po sebe nasledujúcich dní; nepodstúpil žiadne lekárske vyšetrenie, ktorého výsledok nie je známy v čase vyjadrenia Súhlasu Zákazníka;
- e) udelil Poistiteľovi splnomocnenie potrebné na získavanie údajov o zdravotnom stave Zákazníka, a to priamo od lekárov a iných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, a/alebo zdravotníckych zariadení, v ktorých bola alebo bude Zákazníkovi poskytnutá zdravotnícka starostlivosť, na nazeranie do záznamov o zdravotnom stave Zákazníka a na vykonávanie si z nich opisov, fotokópií; a udelili Poistiteľovi výslovný súhlas s tým, aby Poistiteľom oslovení lekári a iní poskytovatelia zdravotnej starostlivosti, ústavy, zdravotnícke zariadenia, zdravotné poisťovne, Sociálna poisťovňa tieto údaje poskytli priamo Poistiteľovi, a to na účely prístúpenia Zákazníka do Poistenia platieb v rozsahu nevyhnutnom na posúdenie rizika pri prístúpení Zákazníka do Poistenia platieb.

VIII. Osobitné podmienky Poistenie sedadiel 5/ Poistenie sedadiel 5 Plus a Poistenie sedadiel 7

- 8.1 Poistenia Poistenie sedadiel 5, Poistenie sedadiel 5 Plus a Poistenie sedadiel 7 (ďalej spolu len „**Poistenie sedadiel**“) sa zriaďujú v prospech Zákazníka, pričom jeden Zákazník môže byť prihlásený do viacerých Poistení sedadiel a zároveň platí, že na rovnaké evidenčné číslo motorového vozidla môže byť dojednané len jedno (1) Poistenie sedadiel.
- 8.2 Do Poistenia sedadiel môže byť prihlásený iba ten Zákazník:
 - a) ktorý je vlastníkom alebo držiteľom motorového vozidla, na sedadlá ktorého sa Poistenie vzťahuje,
 - b) ktorého motorové vozidlo spĺňa všetky legislatívne podmienky prevádzky na pozemných komunikáciách (účinné Povinné zmluvné poistenie, platné Osvedčenia o technickej kontrole, emisnej kontrole, ak sú pre dané vozidlo vyžadované).
- 8.3 Zákazník je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť ZSE zmenu evidenčného čísla motorového vozidla, predaj motorového vozidla, odcudzenie motorového vozidla alebo vyradenie motorového vozidla z evidencie, pričom Poistenie sedadiel zaniká dňom nahlásenia uvedených skutočností Zákazníkom.

IX. Osobitné podmienky Poistenia Istota platieb, Istota platieb Plus a Istota platieb Komplet

- 9.1 Poistenia Istota platieb, Istota platieb Plus a Istota platieb Komplet (ďalej spolu len „**Istota platieb**“) sa zriaďujú v prospech Zákazníka, pričom jeden Zákazník môže byť prihlásený najviac do 1 (jedného) z vyššie uvedených Poistení. Do Istota platieb môže byť prihlásený iba ten Zákazník:
 - a) ktorý dovŕšil minimálne 18 rokov veku a neprekročil 64 rokov veku;
 - b) ktorý nemá priznaný invalidný dôchodok a ani nepožiadal o jeho priznanie, alebo

- c) ktorému nebol priznaný starobný dôchodok (vrátane predčasného starobného dôchodku).

X. Poistné a platobné podmienky

- 10.1 Ak nie je medzi ZSE a Poistiteľom dohodnuté inak, odo dňa prihlásenia Zákazníka do Poistenia je ZSE povinná uhrádzať Poistiteľovi za Zákazníka mesačné poistné určené pre Zákazníkom zvolené Poistenie/a, a to vo výške uvedenej v Cenníku ZSE Služby pre domov platnom k prvému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom bol Zákazník do Poistenia/i prihlásený (ďalej len „**Poistné**“). Cenník ZSE Služby pre domov bol Zákazníkovi poskytnutý pred vyjadrením Súhlasu Zákazníka a Zákazník vyjadrením Súhlasu Zákazníka potvrdzuje, že sa s Cenníkom ZSE Služby pre domov riadne oboznámil a s jeho obsahom súhlasí.
- 10.2 Spolu s vyjadrením Súhlasu Zákazníka, ZSE a Zákazník v súlade s ustanovením § 534 Občianskeho zákonníka uzatvárajú dohodu o prístupí Zákazníka k záväzku ZSE uhrádzať Poistiteľovi Poistné (a to pre každé Zákazníkom zvolené Poistenie), ktoré sa Zákazník zaväzuje uhrádzať Poistiteľovi prostredníctvom ZSE podľa podmienok uvedených v tomto článku VPPDP.
- 10.3 ZSE a Zákazník si môžu pre určité obdobie dohodnúť poskytnutie zľavy z Poistného, počas ktorého bude záväzok Zákazníka platiť Poistné ponížený o dohodnutú výšku zľavy. Pokiaľ bola Zákazníkovi v období pred posledným ukončením Poistenia poskytovaná zľava vo výške 100 %, pri opätovnom prihlásení Zákazníka do Poistenia už nebude Zákazníkovi zľava poskytnutá. Zľava z Poistného bude zohľadnená v prvej faktúre (resp. v prvom rozpise platieb) vyhotovenej po splnení podmienok príslušnej zľavy (ak sú určené). Zľava z Poistného sa neuplatní v období, v ktorom už bolo Poistné Zákazníkovi účtované (fakturované) resp. bolo stanovené v rozpise platieb bez zohľadnenia zľavy.
- 10.4 Zákazník berie na vedomie a súhlasí, že v prípade zmeny Poistného, je ZSE oprávnená takto zmenené Poistné zohľadniť v Cenníku ZSE Služby pre domov, ktoré sa Zákazník zaväzuje v rámci prístupia k záväzku podľa bodu 10.2 tohto článku VPPDP uhrádzať Poistiteľovi prostredníctvom ZSE v takto zmenenej výške. ZSE je povinná každú zmenu Cenníka ZSE Služby pre domov zverejniť najmenej 30 dní pred dňom jej účinnosti, a to zverejením nového Cenníka ZSE Služby pre domov na jej webovom sídle www.zse.sk. Zákazník je povinný oboznámiť sa so zmenou Cenníka ZSE Služby pre domov a v prípade nesúhlasu s takouto zmenou, je Zákazník oprávnený písomne požiadať ZSE o ukončenie Poistenia, ktorého sa takto zmenené Poistné týka, to v súlade s čl. XII. bod 12.1 písm. b) ods. (x) týchto VPPDP.
- 10.5 V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu neexistuje medzi ZSE a Zákazníkom platná a účinná dohoda o prístupí Zákazníka k záväzku uhrádzať Poistné podľa bodu 10.2 tohto článku VPPDP, ZSE je oprávnená Zákazníka do Poistenia neprihlásiť alebo ak už bol Zákazník do Poistenia prihlásený, v súlade s čl. XII. bod 12.1 b) (iv) týchto VPPDP je oprávnená Zákazníka z Poistenia odhlásiť.
- 10.6 Zákazník sa zaväzuje vykonávať úhrady Poistného za:
- Fakturačne nepreviazané Poistenie spôsobom dohodnutým v Dohode o zmluvnom účte samostatnou faktúrou a
 - Fakturačne previazané Poistenie rovnakým spôsobom, v rovnakých lehotách splatnosti a pod rovnakým variabilným symbolom, ako bolo dohodnuté vo Fakturačnej zmluve. Výška, počet a splatnosť Poistného za Fakturačne previazané Poistenie sú stanovené v rozpise preddavkových platieb (dohoda o preddavkových platbách) a vo vyúčtovacej faktúre, v ktorých tvoria samostatnú položku. Pokiaľ sa platby podľa Fakturačnej zmluvy uhrádzajú v štvrtročnom, polročnom alebo ročnom cykle, Zákazník uhrádza ZSE Poistné za Fakturačne previazané Poistenie v rovnakom cykle vo výške násobku mesiacov, ktoré takýto cyklus zahŕňa a mesačného Poistného za Fakturačne previazané Poistenie. Faktúra vystavená na základe Fakturačnej zmluvy alebo rozpis preddavkových platieb bude obsahovať samostatne vyčíslený údaj o Poistnom za Fakturačne previazané Poistenie.
- 10.7 Poskytovanie Fakturačne previazaného Poistenia v prípade zániku Fakturačnej zmluvy nezaničí, ale fakturácia Poistného za Fakturačne previazané Poistenie sa automaticky naviaže na inú v tom čase účinnú zmluvu uzatvorenú medzi Zákazníkom a ZSE (majúc tým na mysli, že fakturácia takehoto Poistenia bude vykonávaná v rovnakých termínoch a rovnakým spôsobom ako sú dohodnuté v takejto zmluve), ktorej predmetom je dodávka elektriny alebo plynu Zákazníkovi. Ak ide o Fakturačne previazané Poistenie zriadené v prospech Domácnosti, Fakturačnou zmluvou sa môže stať len zmluva o dodávke elektriny alebo plynu uzatvorená pre tú istú Domácnosť, pričom ak taká zmluva nie je, poskytovanie Fakturačne previazaného Poistenia zaniká. Fakturačnou zmluvou sa primárne stáva vždy taká zmluva uzatvorená medzi ZSE a Zákazníkom, ktorej predmetom je dodávka elektriny.
- 10.8 V prípade, ak bude Poistné zaťažené daňami, poplatkami alebo inými podobnými peňažnými platbami zavedenými legislatívou Slovenskej republiky, ktoré nie sú uplatňované v čase vyjadrenia Súhlasu Zákazníka a prístupí Zákazníka k záväzku platiť Poistné, ZSE si vyhradzuje právo Poistné upraviť o príslušnú čiastku, s čím Zákazník súhlasí a zaväzuje sa v takom prípade Poistné uhrádzať v upravenej výške.
- 10.9 ZSE nie je povinná priradiť platbu Zákazníka na záväzok určený Zákazníkom. ZSE priradí platbu Zákazníka v prípade Fakturačne previazaného Poistenia podľa nasledovných pravidiel použitých v nižšie uvedenom poradí:
- priradovanie podľa dátumu splatnosti: najskôr na záväzky so skorším dátumom splatnosti;
 - priradovanie podľa druhu záväzku (v prípade záväzkov s rovnakým dátumom splatnosti): najskôr na záväzky vyplývajúce z naviazanej Zmluvy o dodávke.
- 10.10 ZSE priradí platbu Zákazníka v prípade Fakturačne nepreviazaného Poistenia podľa nasledovných pravidiel použitých v nižšie uvedenom poradí:
- priradovanie podľa dátumu splatnosti: najskôr na záväzky so skorším dátumom splatnosti;
 - priradovanie podľa druhu záväzku (v prípade záväzkov s rovnakým dátumom splatnosti), a to postupne na záväzky jednotlivých zo strany ZSE ponúkaných produktov v nasledujúcom poradí:
 - peňažné záväzky z kúpnej zmluvy,
 - peňažné záväzky produktov ZSE Bezpečný domov;
 - peňažné záväzky z produktov ZSE Služby pre domov.
- 10.11 V prípade zániku Poistenia k inému dňu ako je posledný deň kalendárneho mesiaca, je Zákazník povinný uhradiť ZSE alikvotnú časť Poistného za obdobie od začiatku príslušného kalendárneho mesiaca do dňa zániku Poistenia.
- 10.12 Vyúčtovacia faktúra za úhrady Poistného bude v prípade preplatku alebo nedoplatku vystavená do 15 dní od zániku Poistenia.
- 10.13 ZSE je oprávnená započítať si svoju pohľadávku voči Zákazníkovi na úhradu Poistného proti pohľadávke Zákazníka voči ZSE na úhradu preplatku z Fakturačnej zmluvy, ktoré zaniknú v rozsahu, v ktorom sa vzájomne kryjú.

XI. Podávanie reklamácií

- 11.1 Podávanie reklamácií týkajúcich sa najmä prihlásenia a evidencie Zákazníka v Poistení je upravené v časti B platného Reklamačného poriadku spoločnosti ZSE Energia, a.s. zverejneného na www.zse.sk a prístupného vo všetkých ZSE Centrách.

XII. Zánik Poistenia

- 12.1 Okrem prípadov uvedených v príslušných právnych predpisoch a Poistných podmienkach, Poistenie zaniká:
- zánikom Rámcovej poistenej zmluvy z akéhokoľvek dôvodu (iba vo vzťahu k tomu Poisteniu pre ktoré Rámcová poistná zmluva zanikla);
 - odhlásením Zákazníka z Poistenia, ktoré je ZSE oprávnená vykonať z dôvodu:
 - uzatvorenia písomnej dohody medzi ZSE a Zákazníkom o odhlásení Zákazníka z Poistenia, ku dňu uvedenému v takejto dohode;
 - odvolania Súhlasu Zákazníka (bez uvedenia dôvodu), a to vždy ku koncu nasledujúceho kalendárneho mesiaca po mesiaci, v ktorom bolo odvolanie Súhlasu Zákazníka doručené ZSE;
 - odstúpenia od Súhlasu Zákazníka podľa bodu 12.2 tohto článku VPPDP (ak bol Zákazník v tom čase do Poistenia už prihlásený);
 - odpadnutia alebo nespĺnenia niektorej z podmienok na prihlásenie Zákazníka do Poistenia uvedených v týchto VPPDP alebo Poistných

- podmienkach;
- (v) omeškania Zákazníka so zaplatením Poistného najmenej 14 dní po lehote splatnosti alebo porušenia akejkoľvek inej povinnosti Zákazníka uvedenej v Poistných podmienkach alebo týchto VPPDP, ak si Zákazník túto povinnosť nesplnil ani v dodatočnej lehote; ZSE v takomto prípade odhlási Zákazníka z Poistenia k najbližšiemu poslednému dňu kalendárneho mesiaca alebo k inému Zákazníkovu oznámenému termínu;
 - (vi) ak sa ktorékoľvek z vyhlásení Zákazníka vykonané v Dokumente obsahujúcom Súhlas Zákazníka ukáže ako nepravdivé, a to k najbližšiemu poslednému dňu kalendárneho mesiaca;
 - (vii) ak boli Zákazníkovu vystavené písomné upomienky za omeškanie pri úhrade Poistného za dve po sebe nasledujúce poistné obdobia a aspoň jedno takto upomínané Poistné je neuhradené viac ako 12 kalendárnych dní po lehote splatnosti. K Odhláseniu Zákazníka z Poistenia príde k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom v predchádzajúcej vete uvedený dôvod na odhlásenie Zákazníka z Poistenia nastal;
 - (viii) zániku Fakturačnej zmluvy, v prípade, že ide o Fakturačne previazané Poistenie;
 - (ix) ak bol Zákazník písomne upomenutý za omeškanie platieb vyplývajúcich z Fakturačnej zmluvy (tzv. Avízo pred odpojením) a upomínaná pohľadávka nebola uhradená v lehote stanovenej v Avíze pred odpojením (uvedené sa týka výlučne Fakturačne previazaného Poistenia). K Odhláseniu Zákazníka z Fakturačne previazaného Poistenia príde k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynula lehota stanovená v Avíze pred odpojením;
 - (x) nesúhlasu Zákazníka so zmenou týchto VPPDP oznámenou Zákazníkovu v súlade čl. XIV. bodom 14.4 týchto VPPDP alebo zmenou (zvýšením) Poistného oznámenou Zákazníkovu v súlade s čl. X. bodom 10.4 týchto VPPDP, a to ku dňu plánovanej účinnosti zmeny VPPDP alebo Poistného. Písomné oznámenie Zákazníka podľa predchádzajúcej vety musí byť ZSE doručené najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny VPPDP alebo Poistného. Ak Zákazník v uvedenej lehote nebude požadovať odhlásenie z Poistenia v súlade s týmto odsekom VPPDP, bude sa zmena VPPDP alebo Poistného považovať za odsúhlasenú Zákazníkom a stane sa záväznou.
- 12.2 Zákazník je oprávnený odstúpiť od Súhlasu Zákazníka (bez uvedenia dôvodu) a to oznámením o odstúpení od Súhlasu Zákazníka najneskôr do 14 dní odo dňa jeho vyjadrenia Zákazníkom.
- 12.3 ZSE o zániku Poistenia podľa bodu 12.1. a) tohto článku VPPDP alebo o odhlásení Zákazníka z Poistenia a jeho zániku podľa bodu 12.1 b) (i) a (iv) až (ix) tohto článku VPPDP informuje Zákazníka spôsobom uvedeným v čl. XIV. bod 14.3 týchto VPPDP a v prípade ostatných dôvodov odhlásenia Zákazníka z Poistenia ZSE Zákazníkovu informáciu nezasiela.
- 12.4 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, odhlásenie Zákazníka z Poistenia nemá vplyv na platnosť ani na účinnosť ustanovení Fakturačnej zmluvy, ktoré sa výslovne netýkajú Poistenia, a to ani v prípade, ak bolo vyjadrenie Súhlasu Zákazníka s prihlásením do takéhoto Poistenia súčasťou príslušnej Fakturačnej zmluvy alebo jej dodatku.
- 12.5 Zánikom Poistenia zaniká aj dohoda o pristúpení Zákazníka k záväzku ZSE uhrádzať Poistné, a to výlučne v rozsahu záväzku uhrádzať Poistné za Poistenie, ktoré zaniklo.

XIII. Ochrana osobných údajov

- 13.1 ZSE spracúva osobné údaje, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy vrátane predzmluvných vzťahov, na splnenie povinností vyplývajúcich z právnych predpisov, na účely oprávnených záujmov alebo na základe platného súhlasu so spracúvaním osobných údajov. Ochrana a spracúvanie osobných údajov sa týka len informácií o fyzických osobách. Ďalšie informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov ZSE ako prevádzkovateľom vrátane práv Zákazníka ako dotknutej osoby a možnosti ich uplatnenia sú uvedené v informáciách o ochrane osobných údajov, ktoré sú Zákazníkovu poskytnuté v písomnej forme spolu s Dokumentom obsahujúcim Súhlas Zákazníka. Aktuálne informácie o ochrane osobných údajov ZSE zverejňuje na svojich webových stránkach v časti venovanej ochrane osobných údajov www.zse.sk/gdpr.
- 13.2 V súvislosti s Poistením spracúva ZSE osobné údaje Zákazníka aj ako Poistiteľom poverený sprostredkovateľ. Informácie o podmienkach spracúvania údajov Poistiteľom ako prevádzkovateľom sú poskytované Zákazníkovu v písomnej forme spolu s Dokumentom obsahujúcim Súhlas Zákazníka dostupné tiež na webových stránkach Poistiteľa.

XIV. Záverečné ustanovenia

- 14.1 Z dôvodu vylúčenia akýchkoľvek pochybností, ZSE vystupuje v rámci dojednaných Poistení ako poistník a nie je poistiteľom.
- 14.2 Kompletná úprava práv a povinností Zákazníkovu vyplývajúcich z Poistenia je tvorená Rámcovou zmluvou, Poistnými podmienkami a ustanoveniami príslušných právnych predpisov a kompletná právna úprava práv a povinností Zákazníka súvisiacich s jeho prihlásením do Poistenia vo vzťahu k ZSE je tvorená individuálnou dohodou medzi ZSE a Zákazníkom obsiahnutou v Dokumente obsahujúcom Súhlas Zákazníka, týmito VPPDP a ustanoveniami príslušných právnych predpisov.
- 14.3 ZSE je oprávnená zasielať Zákazníkovu všetky oznámenia týkajúce sa Poistenia prostredníctvom SMS správy na telefónne číslo Zákazníka, ktoré Zákazník na tento účel oznámil ZSE v rámci Dokumentu obsahujúcom Súhlas Zákazníka. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takto oznámeného telefónneho čísla a každú jeho zmenu sa zaväzuje ZSE oznámiť. V prípade, ak ZSE nemá telefónne číslo Zákazníka k dispozícii, je oprávnená Zákazníkovu zasielať oznámenia týkajúce sa Poistenia na ktorúkoľvek Zákazníkom v Dokumente obsahujúcom Súhlas Zákazníka oznámenú kontaktnú adresu (vrátane e-mailovej adresy) za ktorých aktuálnosť zodpovedá Zákazník.
- 14.4 ZSE má právo z dôvodu zmeny obchodnej politiky alebo vykonania zmien systémových nastavení, jednostranne meniť tieto VPPDP. Zmena VPPDP sa zverejní najmenej 30 dní pred jej účinnosťou na webovom sídle ZSE www.zse.sk. Zákazník je povinný oboznámiť sa so zmenami VPPDP a v prípade nesúhlasu s takouto zmenou je oprávnený Súhlas Zákazníka odvolať podľa podmienok uvedených v článku XII. bode 12.1 b) týchto VPPDP.
- 14.5 Informácie o Poistení môže Zákazník získať aj prostredníctvom ZSE Centier a webového sídla www.zse.sk. Zákaznícke služby zabezpečujú služby Zákazníkom aj prostredníctvom telefónnej Zákazníckej linky, telefónne číslo: 0850111555, fax: +421-(0)2-50 613901 a prostredníctvom zákazníckej e-mailovej adresy kontakt@zse.sk.
- 14.6 Tieto VPPDP v celom rozsahu nahrádzajú predchádzajúce Všeobecné podmienky pre prihlásenie zákazníka do poistenia v produktovom rade ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s.
- 14.7 Tieto VPPDP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01. 12. 2023.

Cenník ZSE Služby pre domov – Domácnosti

Účinný od 1.12.2023

Základný cenník ^{1) 2)}	Cena			
	Cyklus platieb Zákazníka			
	mesačne (€)	štvrtročne (€)	polročne (€)	ročne (€)
ZSE Balík Domov	4,90	14,70	29,40	58,80
ZSE Balík Domov 2	5,90	17,70	35,40	70,80
ZSE Balík Domov Komplet	6,90	20,70	41,40	82,80
ZSE Asistuje Plus ^{4) 5)}	3,50	10,50	21,00	42,00
Istota platieb	2,90	8,70	17,40	34,80
Istota platieb Plus	3,90	11,70	23,40	46,80
Istota platieb Komplet	6,90	20,70	41,40	82,80
ZSE Zdravie 2	2,50	7,50	15,00	30,00
ZSE Zdravie Plus	3,50	10,50	21,00	42,00
Písomná upomienka			1 €	

Ceny produktov a služieb, ktoré ZSE Energia, a.s., v súčasnosti už nepredáva

Základný cenník ^{1) 2)}	Cena			
	Cyklus platieb Zákazníka			
	mesačne (€)	štvrtročne (€)	polročne (€)	ročne (€)
ZSE Poistenie platieb ³⁾	2,50	7,50	15,00	30,00
ZSE Poistenie platieb Plus	3,90	11,70	23,40	46,80
ZSE Poistenie platieb Komplet	4,90	14,70	29,40	58,80
ZSE Asistuje ⁴⁾	2,50	7,50	15,00	30,00
ZSE Zdravie ⁴⁾	3,00	9,00	18,00	36,00
ZSE IT Pomoc	2,50	7,50	15,00	30,00
Poistenie sedadiel 5	3,90	11,70	23,40	46,80
Poistenie sedadiel 5 Plus	4,90	14,70	29,40	58,80
Poistenie sedadiel 7	6,90	20,70	41,40	82,80
Písomná upomienka			1 €	

¹⁾ Poplatky za produkty spadajúce pod ZSE Služby pre domov sú poistným oslobodeným od DPH.

²⁾ Cyklus platieb Zákazníka je určený cyklom zálohových platieb zmluvného účtu, v rámci ktorého Zákazník ZSE Služby pre domov uhrádza.

³⁾ V prípade, ak má Zákazník aj ZSE Asistuje Plus, tak ZSE Poistenie platieb získa so zľavou 0,10 €.

⁴⁾ Na predaje v období do 31.10.2015 sa vzťahuje zľava vo výške 10 % z poplatku za príslušné obdobie (podľa cyklu platieb Zákazníka) ZSE Zdravie alebo ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus vo vzťahu ku každému takémuto úplnému obdobiu, počas ktorého je medzi Zákazníkom a spoločnosťou ZSE Energia, a.s., vo vzťahu k odbernému miestu, v prospech ktorého je zriadené poistenie ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus, účinný Dodatok k Zmluve o dodávke elektriny pre odberateľa elektriny v domácnosti obsahujúci Ponuku E.Zľava alebo Ponuku Elektrina so zárukou alebo Dodatok k Zmluve o dodávke plynu pre odberateľa plynu v domácnosti obsahujúci Ponuku PlynVernosť alebo Ponuku Plyn so zárukou.

⁵⁾ Ak Zákazník uzatvoril so spoločnosťou ZSE Energia, a.s., dokument obsahujúci súhlas s poistením prostredníctvom webového sídla www.zse.sk, získa zľavu vo výške 10 %.

Informácie o ochrane osobných údajov zákazníkov

V súvislosti s poskytovaním našich produktov a služieb, ako aj produktov a služieb našich partnerov, získavame osobné údaje odberateľov elektriny, odberateľov plynu, iných zákazníkov, osôb, ktorým poskytujeme služby ako dodávateľ poslednej inštancie, návštevníkov našich webových stránok, používateľov našich aplikácií a ďalších fyzických osôb (ďalej len „**zákazníci**“ alebo „**zákazník**“).

Tento dokument poskytuje skrátené informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov zákazníkov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 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 (Všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**GDPR**“) a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon**“) prispôbené pre predaj na diaľku. Úplné znenie informácie o ochrane osobných údajov je dostupné na www.zse.sk v časti Ochrana osobných údajov.

I. Zodpovednosť za spracúvanie osobných údajov

Spoločnosť ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 3978/B (len „**ZSE**“ alebo „**my**“ v príslušnom gramatickom tvare), e-mail: kontakt@zse.sk, Zákaznícka linka: 0850 111 555 (zo zahraničia volajte: +421 232 101 933), www.zse.sk spracúva osobné údaje zákazníkov v rozsahu a za podmienok uvedených v tomto dokumente a ako prevádzkovateľ zodpovedá za ich ochranu a spracúvanie.

II. Podmienky spracúvania osobných údajov

2.1 Kategórie osobných údajov

V závislosti od konkrétneho účelu spracúvania a právneho základu spracúvame nasledujúce kategórie osobných údajov:

- identifikačné údaje (meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, údaje z dokladov totožnosti, IČO, údaje o zápise v registri alebo inej evidencii), vrátane údajov uvedených v kvalifikovanom certifikáte podpisovateľa;
- kontaktné údaje (adresa trvalého bydliska, adresa miesta podnikania, korešpondenčná adresa, telefónne číslo, faxové číslo, e-mailová adresa);
- údaje o bankovom spojení;
- informácie o odbernom mieste (adresa odberného miesta, kategória odberného miesta, číslo miesta spotreby, EIC kód);
- informácie o spotrebe energií;
- informácie o fakturovaných alebo inkasovaných sumách;
- informácie o využívaní produktov (najmä druh využívaných produktov, spôsob využívania produktov, informácie o plneniach poskytnutých zo zmluvy);
- iné údaje poskytnuté zákazníkom v súvislosti s využívaním produktov, riešením zákaznických požiadaviek, reklamácií alebo v rámci inej komunikácie;
- pridelené identifikátory (zákaznícke číslo, číslo zmluvného účtu);
- prihlasovacie údaje do Online účtu (e-mail, heslo);
- zvukové nahrávky hovorov;
- informácie o kompenzačných platbách;
- informácie o výške pohľadávok a ďalšie informácie potrebné pre posúdenie kreditného rizika a platobnej schopnosti získané z verejne dostupných zdrojov;
- informácie o aktivitách používateľa v Online účte (preferencie a záujmy používateľa);
- informácie o interakcii a spätnej väzbe zákazníka (prezretie určitej ponuky, prejavenie záujmu o určitý produkt, skúsenosti s produktom, požiadavky, sťažnosti, reklamácie, kontaktná história, informácie o zaradení do kampaní);
- digitálny vlastnoručný podpis zachytávajúci rýchlosť, zrýchlenie, prítlak, sklon a zakrivenie podpisu;
- ďalšie údaje potrebné na plnenie zákonných požiadaviek a obhajovanie, uplatňovanie a preukazovanie právnych nárokov;
- osobné údaje zverejnené vo verejne dostupných registroch (napr. FINSTAT alebo Zoznam telefónnych čísel pre zamedzenie nevyžiadanych marketingových volaní);

- rodné číslo;
- cookies;
- informácie o zariadení, najmä IP adresa, operačný systém a platforma, informácie o správaní na internetových stránkach a v aplikáciách.

2.2 Právny základ a účel použitia osobných údajov

2.2.1 Plnenie zmluvy a predzmluvné vzťahy

ZSE spracúva osobné údaje v rámci predzmluvných vzťahov (napr. ak zákazník prejaví záujem o bližšie informácie k produktu alebo si produkt objedná a je potrebné pripraviť zmluvu), na uzatvorenie, plnenie, zmenu a ukončenie zmluvy v súlade s právnymi predpismi, dodávku elektriny, plynu a ďalších tovarov alebo služieb v závislosti od predmetu zmluvy, zabezpečenie distribúcie energií a ostatných distribučných služieb vrátane poskytovania súvisiacich informácií prevádzkovateľovi distribučnej sústavy a prevádzkovateľovi distribučnej siete, informovanie o odstávkach energií, fakturáciu, udelenie plnej moci v procese zmeny dodávateľa energií, správu zmluvného účtu, spracovanie mandátu na inkaso v SEPA, odovzdanie výhier zo zákaznických súťaží, vybavenie požiadaviek zákazníka a komunikáciu so zákazníkom v ďalších záležitostiach týkajúcich sa zmluvy. Na tento účel používame kategórie osobných údajov uvedené v bode 2.1 písm. a) – i), pričom presný rozsah spracúvaných údajov vyplýva z príslušnej zmluvnej dokumentácie a ďalších dokumentov. Ak sa v súvislosti s využívaním kvalifikovaného elektronického podpisu spracúvajú osobné údaje podpisujúceho, vyžadujeme, aby kvalifikovaný certifikát obsahoval ako atribút aspoň údaje v rozsahu meno a priezvisko podpisujúceho. Uvádzanie rodného čísla podpisujúceho v kvalifikovanom certifikáte sa nevyžaduje na dosiahnutie účelu spracúvania.

Doba spracúvania osobných údajov je vymedzená trvaním zmluvného vzťahu. Po ukončení zmluvy osobné údaje naďalej uchováme a spracúvame na účely plnenia zákonných povinností a našich oprávnených záujmov, a to v súlade s registratúrnym poriadkom a registratúrnym plánom až po dobu 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu, pokiaľ v budúcnosti nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje dlhšiu dobu (napr. z dôvodu prebiehajúceho súdneho sporu alebo iného konania).

2.2.2 Zákonná povinnosť

V rámci plnenia povinností ustanovených právnymi predpismi spracúvame osobné údaje (vrátane ich poskytovania iným subjektom) uvedené v bode 2.1 písm. a) – l), p) a q), pričom presný rozsah osobných údajov vyplýva z príslušných právnych predpisov a konkrétnej situácie. V prípade vykonávania činnosti samostatného finančného agenta sme na základe zákona oprávnení spracúvať aj rodné číslo. Doba spracúvania osobných údajov vychádza z príslušných právnych predpisov. Pokiaľ v konkrétnom prípade nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje po dlhšiu dobu, sú údaje uchovávané najdlhšie 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.

Osobné údaje sú poskytované orgánom verejnej moci a ďalším oprávneným osobám podľa príslušných právnych predpisov. Ide najmä o súdy, advokátov, exekútorov, notárov, správcov konkurznej podstaty, mediátorov, orgány činné v trestnom konaní, správcu dane, banky, organizátora krátkodobého trhu s elektrinou, okresné úrady, Úrad na ochranu osobných údajov SR, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Slovenskú inovačnú a energetickú agentúru, Slovenskú obchodnú inšpekciu, Ministerstvo vnútra SR, Rozhlas a televíziu Slovenska a Národnú banku Slovenska.

2.2.3 Oprávnený záujem

Oprávnený záujem predstavuje základ pre spracúvanie osobných údajov vtedy, keď sledujeme určité pre nás dôležité záujmy, pričom spracúvanie osobných údajov sa vyžaduje na ochranu a plnenie týchto záujmov. Keďže sa na použitie údajov zákazníkov nevyžaduje udelenie predchádzajúceho súhlasu, spracúvanie osobných údajov sa musí uskutočňovať primeraným spôsobom, ktorý môžu dotknuté osoby očakávať v súvislosti so vzťahom voči ZSE a tak, aby nedochádzalo k nadmernému

zásahu do záujmov a základných práv dotknutých osôb.

Proti spracúvaniu údajov na účely oprávnených záujmov máte právo uplatniť námietku. V takom prípade môžeme ďalej spracúvať vaše osobné údaje, len pokiaľ preukážeme nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad vašimi záujmami, právami a slobodami.

ZSE spracúva osobné údaje na účely oprávnených záujmov, ktorými sú najmä:

- ochrana majetku a majetkových práv,
- preukazovanie dodržiavania zákonných a zmluvných povinností,
- zabezpečenie a zvyšovanie kvality služieb,
- starostlivosť o zákazníkov, budovanie vzťahu so zákazníkmi a zvyšovanie spokojnosti zákazníkov,
- ponuka produktov a služieb,
- budovanie značky a dobrej povesti.

Na tieto účely sú osobné údaje spracúvané najmä v nasledujúcich prípadoch:

- a) Evidencia žiadostí dotknutých osôb o uplatnenie práv. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), h), a to po dobu 5 rokov od vybavenia žiadosti.
- b) Uplatňovanie, obhajovanie a preukazovanie právnych nárokov (napr. upomínanie pohľadávok v omeškaní, vymáhanie pohľadávok, náhrady škody, vydanie bezdôvodného obohatenia), vrátane poistenia pohľadávok. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a) – l), p), q) a r). Doba uchovávaní sa odvíja od zákonných premlčacích lehôt. Pokiaľ neexistuje odôvodnený predpoklad dlhšieho uchovávaní v konkrétnom prípade, sú údaje zlikvidované po uplynutí 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.
- c) Evidencia došlej a odoslanej korešpondencie. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a) a b). Doba uchovávaní predstavuje 5 rokov od prijatia resp. odoslania korešpondencie.
- d) Správa a evidencia zmlúv a iných dohôd. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a) – d), i) v závislosti od konkrétneho dokumentu. Údaje sú uchovávané najdlhšie 10 rokov od ukončenia zmluvy.
- e) Priamy marketing – informácie o ponukách vlastných tovarov a služieb v prípadoch, kedy existuje predpoklad, že tieto informácie zákazníka zaujmajú, nakoľko využíva alebo využíval podobný produkt alebo službu. Zákazníci majú možnosť voči spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu kedykoľvek namietať; v prípade námietky nebudú osobné údaje ďalej použité na priamy marketing. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b) a g). Osobné údaje sú na tento účel spracúvané najdlhšie po dobu trvania zmluvného vzťahu (tzn. priamy marketing sa neuskutočňuje vo vzťahu k bývalým zákazníkom).
- f) Priamy marketing – informácie o produktoch a službách našich partnerov (napríklad balíka služieb, v ktorom je zahrnuté aj poistenie) v prípadoch, kedy existuje predpoklad, že tieto informácie zákazníka zaujmajú, pretože využíva produkt alebo službu, ku ktorému sa viažu. Zákazníci majú možnosť voči spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu kedykoľvek namietať; v prípade námietky nebudú osobné údaje ďalej použité na priamy marketing. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b) a g). Osobné údaje sú na tento účel spracúvané najdlhšie po dobu trvania zmluvného vzťahu (tzn. priamy marketing sa neuskutočňuje vo vzťahu k bývalým zákazníkom).
- g) Riešenie reakcií používateľov prostredníctvom sociálnych sietí. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a) a obsah komunikácie.
- h) Analýza skúseností zákazníkov s produktami a službami ZSE a ich hodnotenie za účelom optimalizovania a zvyšovania kvality poskytovaných služieb a spokojnosti zákazníkov v prípadoch, kedy zákazníci vzhľadom na zmluvný vzťah so ZSE môžu primerane očakávať, že budú kontaktovaní (napr. zákazníci, ktorí v nedávnom období riešili reklamáciu, kontaktovali Zákaznícku linku, začali využívať nový produkt alebo službu alebo využili niektoré z výhod, ktoré

im služba alebo produkt ponúka, či zákazníci, ktorí sa rozhodli ukončiť zmluvný vzťah so ZSE). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), g), a h), o) a v prípade fyzických osôb – podnikateľov aj podľa písm. r). Osobné údaje sú uchovávané do vyhodnotenia analýzy.

- i) Zasielanie blahoželaní a iných nemarketingových informácií pri osobitných príležitostiach ako napr. najvýznamnejšie sviatky v roku, meniny, narodeniny. Spracúvané sú osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, deň a mesiac narodenia, e-mailová adresa. Osobné údaje sú spracúvané počas trvania zmluvného vzťahu.
- j) Organizovanie súťaží pre zákazníkov, ich vyhodnotenie a vyhlásenie výsledkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), d), i), pričom konkrétny rozsah údajov sa môže odlišovať v závislosti od druhu súťaže. Osobné údaje budú spracúvané do vyhodnotenia súťaže a vyhlásenia výsledkov. Osobné údaje výhercov, ktorí si prevezmú výhry, sa ďalej spracúvajú aj na účely plnenia zmluvy (pozri bod 2.1.1) a plnenia zákonných povinností (pozri bod 2.1.2).
- k) Spotrebiteľské súťaže na sociálnych sieťach. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), informácie v kontexte konkrétnej súťaže (napr. odpoveď na súťažnú otázku) a informácie o prípadnej výhre. Osobné údaje výhercov, ktorí si prevezmú výhry, sa ďalej spracúvajú aj na účely plnenia zmluvy (pozri bod 2.2.1) a plnenia zákonných povinností (pozri bod 2.2.2).
- l) Posúdenie kreditného rizika, hodnotenie platobnej schopnosti zákazníka, predchádzanie podvodom a inému konaniu poškodzujúcemu záujmy ZSE. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), m) a v prípade fyzických osôb – podnikateľov aj podľa písm. r). Údaje sú uchovávané maximálne po dobu 5 rokov od ukončenia posledného zmluvného vzťahu so ZSE.
- m) Identifikácia a riešenie anomálií v procesoch a systémoch týkajúcich sa zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), d), e), g), i), j). Osobné údaje sú spracúvané počas trvania zmluvného vzťahu zákazníka a ZSE.
- n) Štatistické účely. Spracúvajú sa adresné údaje a údaje týkajúce sa zmluvného vzťahu so ZSE, a to len v odôvodnených prípadoch a v nevyhnutnej miere, pričom výstupy obsahujúce štatistické údaje neobsahujú osobné údaje. Údaje sú spracúvané počas prípravy štatistických údajov.
- o) Aktualizácia kontaktných údajov zákazníkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a) a b).
- p) Informovanie prevádzkovateľa distribučnej sústavy o aktuálnych kontaktných údajoch zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a) a b).
- q) Spracúvanie údajov z inteligentných meračov v súvislosti s plnením povinností ustanovených právnymi predpismi alebo na základe žiadosti zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b) a e).
- r) Zasielanie pripomienky platieb zákazníkom pred dátumom splatnosti. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), d) a f).
- s) Spracúvanie nepriradených platieb v prípade, ak nastala chyba pri riadnom zúčtovaní platby (napríklad neuvedením variabilného symbolu). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), d) a f).
- t) Informačná a sieťová bezpečnosť. Cieľom tohto spracúvania je ochrana a bezpečnosť našich informačných systémov, aplikácií a ochrana osobných údajov našich zákazníkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), i) j), n) a u).
- u) Prispôbenie obsahu internetových stránok, optimalizácia ich funkčnosti a analýza návštevnosti. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. n), o), t) a u).
- v) Vývoj informačných systémov a testovanie ich funkčnosti. Na tento účel sa môžu v primeranej miere použiť osobné údaje v rozsahu podľa bodu 2.1 písm. a) až u).
- w) Overenie identity zákazníka pri komunikácii na diaľku. Aby sme zabezpečili, že osobné údaje zákazníka nebudú poskytnuté neoprávnenej osobe, overujeme totožnosť komunikujúcej osoby v rozsahu podľa bodu 2.1 písm. a), b), d) a i).

III. Zdroj osobných údajov

ZSE získava osobné údaje predovšetkým priamo od zákazníkov ako dotknutých

osôb, prevádzkovateľa distribučnej sústavy a prevádzkovateľa distribučnej siete, zabezpečujúcich distribúciu elektriny a plynu na vymedzenom území a súvisiace služby, od orgánov verejnej moci a ďalších osôb uvedených v bode 2.1.2 a z verejne dostupných zdrojov. Ak je potrebné získať osobné údaje od inej fyzickej osoby, požadujeme predchádzajúci písomný súhlas dotknutej osoby, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak.

IV. Automatizované rozhodovanie, profilovanie

ZSE vykonáva automatizované individuálne rozhodovanie bez ľudského zásahu, ktoré by malo na zákazníkov právne účinky alebo podobne významný vplyv, iba v súvislosti s overením splnenia stanovených podmienok pre zákazníkom vybraný spôsob financovania produktu. Účelom takého spracúvania je hodnotenie dôveryhodnosti a platobnej schopnosti zákazníka na základe údajov evidovaných v registroch NRKI a SRBI. Viac informácií o tomto spracúvaní je uvedených v dokumente Osobitné podmienky spracúvania osobných údajov na účely posúdenia kreditného rizika a hodnotenia platobnej schopnosti.

Na účely priameho marketingu zaradujeme zákazníkov do segmentov.

V niektorých prípadoch analyzujeme získané informácie a zaradujeme zákazníkov do určitých kategórií, ktoré nám podľa stanovených kritérií umožňujú hodnotiť ich správanie a predvídať aspekty súvisiace s osobnými preferenciami a záujmami. Týmto spôsobom vytvárame profily osôb a získané údaje dopĺňame o ďalšie odvodené údaje (napr. ak si zákazník prezrel ponuku plynu, bude zaradený do profilu „záujemcovia o plyn“). V týchto prípadoch však nevykonávame automatizované individuálne rozhodovanie založené na profilovaní, ktoré by malo právne alebo podobne významné účinky (čl. 22 GDPR). Predmetom profilovania nie sú osobitné kategórie osobných údajov v zmysle čl. 9 GDPR.

V. Prenos osobných údajov

Prenos osobných údajov do tretích krajín (mimo EÚ/EHP) sa uskutoční len, ak tretia krajina podľa rozhodnutia Komisie (EÚ) zaručuje primeranú úroveň ochrany alebo ak prevádzkovateľ resp. sprostredkovateľ, ktorý je dovozcom údajov, poskytol primerané záruky ochrany osobných údajov (napr. prostredníctvom štandardných doložiek o ochrane údajov).

VI. Prijemcovia údajov

Osobné údaje zákazníkov poskytujeme sprostredkovateľom, ktorých sme poverili ich spracúvaním v našom mene. Ide najmä o spoločnosti zo skupiny ZSE (www.skupinazse.sk), zmluvných predajcov, poskytovateľov služieb call centra, tlačiarne, poradenské spoločnosti a agentúry, inkasné spoločnosti, poskytovateľov IT služieb a ďalšie osoby, ktorých služby používame pri výkone našej činnosti. Sprostredkovateľov si starostlivo vyberáme tak, aby sme vedeli zabezpečiť právne požiadavky na ochranu údajov. ZSE poskytuje osobné údaje zákazníkov tiež doručovateľom, kuriérskym spoločnostiam ako aj iným subjektom v rozsahu zákonom ustanovených povinností (pozri bod 2.1.2), na základe súhlasu dotknutej osoby alebo ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy v prospech dotknutej osoby.

VII. Práva dotknutej osoby a ich uplatnenie

7.1 Práva zákazníka

Zákazník ako dotknutá osoba má právo:

- kedykoľvek odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov,
- získať od ZSE potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa ho týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom, informácie o spracúvaní osobných údajov a kópiu údajov (za ďalšie kópie, o ktoré zákazník

požiada, môže ZSE účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom),

- aby ZSE bez zbytočného odkladu opravila nesprávne osobné údaje, ktoré sa ho týkajú,
- právo na vymazanie tzn. právo dosiahnuť u ZSE bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, a ZSE je povinná bez zbytočného odkladu vymazať osobné údaje, ak sú splnené podmienky ustanovené v čl. 17 GDPR,
- na obmedzenie spracúvania osobných údajov v prípadoch ustanovených v čl. 18 GDPR,
- právo na prenosnosť údajov tzn. právo získať osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol ZSE, a to v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak sú splnené podmienky uvedené v čl. 20 GDPR,
- kedykoľvek namietať z dôvodov týkajúcich sa jeho konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týka, ktoré je vykonávané na základe oprávneného záujmu vrátane namietania proti profilovaniu,
- právo na to, aby sa naňho nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa ho týkajú alebo ho podobne významne ovplyvňujú,
- právo domáhať sa ochrany svojich práv na príslušnom súde v zmysle čl. 78 GDPR,
- podať sťažnosť dozornému orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia, ak sa domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore s GDPR. Pre územie Slovenskej republiky je dozorným orgánom Úrad na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, tel.: +421 2 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

7.2 Možnosti uplatnenia práv

S cieľom chrániť práva zákazníkov a predchádzať prípadnému zneužitiu či úniku osobných údajov je možné práva dotknutej osoby uplatniť len nasledujúcimi spôsobmi:

- osobne na ktoromkoľvek ZSE Centre
- poštovou zásielkou zaslanou na adresu sídla alebo doručenou do podateľne ZSE
- e-mailom na adrese: kontakt@zse.sk

Súhlas so spracúvaním osobných údajov je možné odvolať aj na Zákazníckej linke.

Pre akceptovanie žiadosti o uplatnenie práv je nevyhnutné dostatočne identifikovať žiadateľa a zrozumiteľne a jasne špecifikovať predmet žiadosti. V opačnom prípade bude žiadosť zamietnutá. Aby sme dotknutým osobám uľahčili prístup k ich právam, pripravili sme vzory žiadostí, ktoré sú dostupné na www.zse.sk.

V prípade práva na prístup k údajom, práva na prenosnosť a práva na výmaz údajov, ktorých zneužitie by mohlo mať zásadný dopad na práva a slobody dotknutej osoby, požadujeme, aby bol podpis žiadateľa na žiadosti zasielanej poštou alebo doručenej do podateľne úradne overený resp. aby žiadosť zasielaná e-mailom bola podpísaná kvalifikovaným elektronickým podpisom žiadateľa. Pri osobnom podaní žiadosti tieto podmienky nemusia byť splnené, nakoľko si totožnosť overíme z predloženého dokladu totožnosti.

Ak právo dotknutej osoby uplatňuje na základe plnej moci iná osoba, požadujeme predloženie originálu plnej moci s úradne overeným podpisom splnomocniteľa, pričom plná moc nesmie byť staršia ako 6 mesiacov.

VIII. Zodpovedná osoba (data protection officer)

V prípade otázok alebo pripomienok týkajúcich sa ochrany osobných údajov sa môžete obrátiť na zodpovednú osobu, a to e-mailom na adresu: dpo@zse-energia.sk alebo poštou na ZSE Energia, a.s. – zodpovedná osoba, Čulenova 6, 816 47 Bratislava.

Tieto skrátené informácie o ochrane osobných údajov zákazníkov platia od 1. 4. 2023.

Informačný dokument o spracúvaní osobných údajov

Dovoľujeme si vás v stručnosti informovať o spôsobe spracúvania vašich osobných údajov v našej spoločnosti. Ďalšie podrobnosti nájdete na stránke www.europ-assistance.cz v sekcii Ochrana osobných údajov alebo vám ich radi poskytneme na vyžiadanie v našom sídle.

Kto je prevádzkovateľom vašich údajov?

Prevádzkovateľom vašich údajov v prípade poistenia je poisťovateľ EUROPEAN ASSISTANCE S.A., so sídlom na adrese 1, promenade de la Bonette – 92230 Gennevilliers, Francúzsko, spoločnosť registrovaná v Obchodnom registri v Nanterre pod číslom 451 366 405.

Aké údaje o vás spracúvame?

Spracúvame tieto osobné údaje:

- vaše identifikačné a kontaktné údaje,
- údaje o produktoch, ktoré máte s nami uzatvorené,
- údaje z našej vzájomnej komunikácie, a to nezávisle od toho, akou formou komunikácia prebiehala,
- sociodemografické údaje (napr. vek),
- platobné údaje (napr. údaj o zaplatenom alebo dlžnom poistnom, číslo účtu a pod.),
- údaje o platobnej morálke, bonite a dôveryhodnosti,
- ďalšie špecifické údaje potrebné na realizáciu uzatvoreného poistenia.

V akých situáciách budeme vaše údaje spracúvať?

Pred prístupom k skupinovej poistnej zmluve

Vaše osobné údaje sú nevyhnutné pre uzatváranie poistenia. Aby ste sa stali poistenými v rámci skupinovej poistnej zmluvy, potrebujeme nevyhnutne poznať vaše identifikačné údaje v tomto rozsahu: meno, priezvisko, dátum narodenia (rodné číslo) a adresa bydliska, v prípade fyzickej osoby podnikateľa tiež identifikačné číslo, ak bolo pridelené.

Plnenie zmluvy

Spracúvanie osobných údajov je tiež nevyhnutné pre náležitú správu poistnej zmluvy, likvidáciu poistných udalostí, poskytovanie poistného plnenia a asistenčných služieb a našu vzájomnú komunikáciu. Ďalšie údaje, ktoré spracúvame, súvisia s tým, aké produkty využívate a aké osobné údaje ste nám poskytli alebo ktoré sme zistili napríklad pri likvidácii poistnej udalosti.

Plnenie zákonných povinností

Povinnosť spracúvať vaše osobné údaje (v rôznom rozsahu) nám ukladá viacero právnych predpisov. Vaše údaje potrebujeme napríklad pri plnení povinností, ktoré nám ukladajú predpisy na úseku distribúcie poistenia a poisťovníctva. Takisto máme povinnosť poskytnúť súčinnosť súdom, orgánom činným v trestnom konaní, správcom dane, Českej národnej banke ako orgánu dohľadu, exekútorom a pod.

Ochrana našich oprávnených záujmov či oprávnených záujmov tretej strany

Osobné údaje môžeme spracúvať tiež z dôvodu našich oprávnených záujmov, medzi ktoré patria:

- vyhodnocovanie a riadenie rizík,
- riadenie kvality poskytovaných služieb a vzťahov so zákazníkmi,
- príprava, uzatvorenie a plnenie zmlúv dohodnutých vo váš prospech,
- zaistenie a spolupoistenie,
- interné administratívne účely (napr. interná evidencia, reporting),
- ochrana našich právnych nárokov (napr. pri vymáhaní našich pohľadávok, ďalej v rámci súdnych konaní či konaní pred orgánmi mimosúdneho riešenia sporov, pred Českou

- národnou bankou či ďalšími orgánmi verejnej moci),
- prevencia a odhaľovanie poistných podvodov a iného protiprávneho konania,
- priamy marketing (vaše kontaktné a identifikačné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo a e-mailová adresa môžeme spracúvať aj na účely priameho marketingu našej spoločnosti, t. j. na zasielanie ponúk vlastných produktov a služieb, a to aj prostredníctvom e-mailu a SMS, v súlade s podmienkami stanovenými všeobecne záväznými právnymi predpismi).

Využíva sa plne automatizované rozhodovanie?

V rámci povinnosti postupovať obozretne a na ochranu našich oprávnených záujmov posudzujeme riziká tiež na základe analýz vašich údajov (tzv. profilovanie). V rámci týchto analýz však nikdy nedochádza k plne automatizovanému rozhodovaniu.

Kto je príjemcom osobných údajov?

Vaše osobné údaje poskytujeme v odôvodnených prípadoch a len v nevyhnutnom rozsahu týmto kategóriám príjemcov:

- iným poisťovňiam v súlade so zákonom na účely prevencie a odhaľovania poistných podvodov a iného protiprávneho konania,
- našim zmluvným partnerom, napr. našim distribútorom, znancom, zmluvným servisom, poskytovateľom poštových služieb a pod.,
- iným subjektom v prípadoch, kedy nám povinnosť poskytnúť vaše údaje ukladajú právne predpisy alebo ak je to nevyhnutné na ochranu našich oprávnených záujmov (napr. súdom, exekútorom a pod.),
- v obmedzenom rozsahu akcionárom v rámci reportingu.

Ako dlho budú u nás vaše údaje uložené?

V prípade, že sme spracúvali údaje na účely vášho poistenia, osobné údaje spracúvame počas celého trvania poistnej zmluvy. Po ukončení zmluvného vzťahu uchováваме vaše osobné údaje aj naďalej na celú dĺžku premičacej lehoty, kedy je možné uplatniť akýkoľvek nárok z ukončenej zmluvy. Okrem toho spracúvame vaše osobné údaje aj počas trvania prípadných súdnych sporov či iných konaní.

Aké sú vaše práva?

Máte predovšetkým právo na prístup k svojim osobným údajom, ktoré o vás spracúvame, právo na opravu nepresných či neúplných údajov a právo podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz. V situáciách predvídaných právnou úpravou máte ďalej právo na vymazanie osobných údajov, ktoré sa vás týkajú, alebo na obmedzenie ich spracúvania; ďalej máte právo na prenosnosť svojich údajov a právo vzniesť námietku proti spracúvaniu údajov. Máte právo kedykoľvek bezplatne vzniesť námietku proti spracúvaniu vašich osobných údajov, ktoré vykonávame z dôvodov našich oprávnených záujmov (vrátane profilovania) a právo vzniesť námietku proti spracúvaniu na účely priameho marketingu vrátane profilovania.

Ako môžete kontaktovať zodpovednú osobu v súvislosti s ochranou osobných údajov?

Zodpovednú osobu v súvislosti s ochranou osobných údajov môžete so svojimi žiadosťami, otázkami či sťažnosťami kontaktovať na adrese: Europ Assistance, s.r.o., IČO: 25287851, sídlo spoločnosti: Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, dpo@europ-assistance.cz.

Informačný formulár k neživotnému poisteniu a životnému poisteniu bez odkupnej hodnoty (10 % zľava)

Názov poisťovateľa: Europ Assistance S.A., zastúpená poisťovacím sprostredkovateľom Europ Assistance s.r.o.

Názov poistného produktu: ZSE Asistuje Plus

Výška ročného poistného	37,80 eur
z toho na krytie rizík	6,55 eur
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	28,23 eur
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	3,02 eur

Názov poistného produktu: ZSE Zdravie 2

Výška ročného poistného	27,00 eur
z toho na krytie rizík	7,29 eur
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	17,55 eur
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	2,16 eur

Názov poistného produktu: ZSE Zdravie Plus

Výška ročného poistného	37,80 eur
z toho na krytie rizík	20,53 eur
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	14,25 eur
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	3,02 eur

Názov poistného produktu: ZSE Balík Domov

Výška ročného poistného	52,92 eur
z toho na krytie rizík	18,94 eur
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	29,75 eur
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	4,23 eur

Názov poistného produktu: ZSE Balík Domov 2

Výška ročného poistného	63,72 eur
z toho na krytie rizík	27,08 eur
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	31,54 eur
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	5,10 eur

Názov poistného produktu: ZSE Balík Domov Komplet

Výška ročného poistného	74,52 eur
z toho na krytie rizík	32,18 eur
z toho na úhradu nákladov na uzavretie poistenia	36,38 eur
z toho na úhradu ostatných nákladov, daňových povinností a odvodových povinností poisťovateľa	5,96 eur

Europ Assistance S.A. so sídlom 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francie, zapísaná v Register of Commerce and Companies of Nanterre pod číslom 451 366 405 jednajúca prostredníctvom organizačnej zložky Europ Assistance S.A. Irish Branch, so sídlom v Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02, Írsko, vedená v Registry firiem Írskej vlády pod ref. číslom 907 089, zastúpená poisťovacím sprostredkovateľom Europ Assistance s.r.o., IČ: 25287851, DIČ: CZ25287851, so sídlom Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4 – Nusle, zapísaná v obchodnom registri vedenom Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka 87094

Informácia pre Zákazníka vo vzťahu k ukončeniu poskytovania služieb ZSE Služby pre domov

Zákazník je oprávnený odstúpiť od svojho súhlasu na poskytovanie služieb ZSE Služby pre domov do 14 dní odo dňa vyjadrenia súhlasu, a to prostredníctvom písomného odstúpenia od súhlasu. Lehota na odstúpenie od súhlasu sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení odošle Zákazník najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty na odstúpenie. Takýmto odstúpením poskytovanie služieb ZSE Služby pre domov nevznikne.

Po uplynutí 14-dňovej lehoty na odstúpenie od súhlasu na poskytovanie služieb ZSE Služby pre domov je Zákazník oprávnený požadovať ukončenie poskytovania služieb ZSE Služby pre domov

v súlade s podmienkami uvedenými vo Všeobecných podmienkach pre prihlásenie zákazníka do poistenia v produktovej rade ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s. a ostatných dokumentoch, ktoré sa na príslušné služby ZSE Služby pre domov vzťahujú.

Zákazník môže uplatniť svoje právo na odstúpenie od súhlasu na poskytovanie služieb ZSE Služby pre domov v listinnej podobe, v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo použitím formulára na odstúpenie od súhlasu s poskytovaním služieb ZSE Služby pre domov, ktorý je uvedený nižšie.

ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava 1
www.zse.sk | ZSE Centrum | 0850 111 555

Zapísaná v OR MS Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 3978/B
IČO: 36 677 281, DIČ: 2022249295, IČ DPH: SK2022249295

Formulár na odstúpenie od súhlasu s poskytovaním produktov ZSE Služby pre domov v lehote 14 dní odo dňa jeho vyjadrenia

Vyplňte a zašlite tento formulár v prípade, ak si neželáte poskytovanie produktov ZSE Služby pre domov.

Komu: **ZSE Energia, a.s.**, so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, **Doručovacia adresa:** P.O.Box 325, 810 00 Bratislava 1
zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3978/B, IČO: 36 677 281
E-mail: kontakt@zse.sk, Zákaznícka linka: 0850 111 555, Fax: 02-50 61 39 01.

Týmto oznamujem, že odstupujem od súhlasu udeleného dňa _____ na poskytovanie nasledujúcich produktov ZSE Služby pre domov:

ZSE Asistuje Plus / ZSE Balík Domov / ZSE Balík Domov 2 / ZSE Balík Domov Komplet

pre odberné miesto EIC / POD _____

ZSE Zdravie / ZSE Zdravie 2 / ZSE Zdravie Plus

naviazané na _____

Meno a priezvisko poisteného a / alebo autorizovaných osôb, pre ktoré sa ukončuje ZSE Zdravie / ZSE Zdravie 2 / ZSE Zdravie Plus / ZSE IT Pomoc

Istota platieb / Istota platieb Plus / Istota platieb Komplet

naviazané na _____

Meno a priezvisko poisteného alebo autorizovanej osoby, pre ktorú sa ukončuje Istota platieb / Istota platieb Plus / Istota platieb Komplet

Meno a priezvisko Zákazníka _____

Zákaznícke číslo _____

Dôvod odstúpenia _____

Miesto

Dátum

Podpis Zákazníka

(*) Nehodiace sa prečiarknite