

# Všeobecné podmienky elektronickej komunikácie pre klientov s IČO

## Článok I

### Úvodné ustanovenie

1. Poistovateľ a Klient môžu uskutočňovať vzájomnú komunikáciu:
  - **elektronicky** – zasielanie dokumentov a inej komunikácie v elektronickej forme prostredníctvom nástrojov elektronickej komunikácie, ktorými sú najmä, avšak nie výlučne, Email Klienta, Telefón Klienta, Email Poistovateľa a Telefón Poistovateľa, alebo
  - **poštou** – zasielanie dokumentov a inej komunikácie v písomnej forme poštovou zásielkou na korešpondenčnú adresu zmluvnej strany.
2. Tieto Všeobecné podmienky elektronickej komunikácie pre klientov s IČO (ďalej len „Všeobecné podmienky“) upravujú podmienky komunikácie medzi Poistovateľom a Klientom v prípade, že sú v poistnej zmluve uvedené alebo Poistovateľovi pre účely vzájomnej komunikácie inak oznámené údaje v rozsahu Telefón Klienta a Email Klienta, s ktorými je spojený vznik elektronickej komunikácie (elektronická komunikácia).

## Článok II

### Vymedzenie pojmov

**Poistovateľ** je Allianz – Slovenská poisťovňa, a. s., Pribinova 19, 811 09 Bratislava, IČO: 00 151 700, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 196/B.

**Email Poistovateľa** je emailová adresa zverejnená na Webovom sídle Poistovateľa určená na elektronickejšiu komunikáciu s Poistovateľom.

**Telefón Poistovateľa** je mobilné telefónne číslo zverejnené na Webovom sídle Poistovateľa určené na vzájomnú nehlasovú komunikáciu s Poistovateľom.

**Infolinka Poistovateľa** je infolinka zverejnená na Webovom sídle Poistovateľa určená na hlasovú komunikáciu s Poistovateľom.

**Klient** je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, ktorá je identifikovaná svojím identifikačným číslom (ďalej len „IČO“) uvedená v Zmluvnej dokumentácii Poistovateľa ako klient alebo poistník.

**Email Klienta** je emailová adresa pre prijímanie a odosielanie správ a dokumentov v elektronickej forme využívaná výlučne Klientom a identifikovaná emailovou adresou Klienta v Zmluvnej dokumentácii Poistovateľa.

**Telefón Klienta** je telekomunikačné zariadenie používané výlučne Klientom, schopné prijímať a odosielať textové správy resp. správy cez mobilné aplikácie a využívať verejnú telefónnu službu a identifikované telefónnym číslom Klienta v Zmluvnej dokumentácii Poistovateľa.

**Webové sídlo Poistovateľa** je [www.allianz.sk](http://www.allianz.sk)

**Heslo pre otváranie dokumentov** je heslo určené na heslovanie doručovaných dokumentov v elektronickej forme.

**Zmluvná dokumentácia Poistovateľa** je poistná zmluva.

## Článok III

### Elektronická komunikácia (Telefón a Email)

1. Ak si Klient zriadil službu elektronickej komunikácie, **vzájomná komunikácia** medzi Poistovateľom a Klientom sa bude uskutočňovať prostredníctvom nástrojov elektronickej komunikácie, ktorými sú:
  - **Telefón Klienta a Email Klienta; a**
  - **Telefón Poistovateľa a Email Poistovateľa.**

Elektronická komunikácia je ako služba Poistovateľa poskytovaná Klientovi **bezodplatne**.

2. Elektronickú komunikáciu si Klient **zriadi k jednotlivej poisťnej zmluve**, ak Klient nemá zriadenú elektronickú komunikáciu a to uvedením **Telefónu Klienta a Emailu Klienta**.
3. **Predmetom elektronickej komunikácie** je nehlasová komunikácia, ktorá sa uskutočňuje a dokumenty, ktoré vzniknú, počas trvania poisťnej zmluvy, najmä komunikácia a dokumenty týkajúce sa správy poisťnej zmluvy (napr. poisťka, výzva na úhradu predpisu poisťného, výročný list, oznámenie zmeny podmienok poisťenia a pod.), likvidácie poisťnej udalosti (napr. list o výsledku šetrenia poisťnej udalosti a pod.) a zániku poisťnej zmluvy (napr. výpoveď, odstúpenie od zmluvy a pod.). Úkony Poisťovateľa voči Klientovi alebo Klienta voči Poisťovateľovi vykonané prostredníctvom Emailu Klienta a Telefónu Klienta, a Emailu Poisťovateľa a Telefónu Poisťovateľa, sa považujú za úkony vykonané v písomnej forme. **Poisťovateľ má právo** pri komunikácii s Klientom, vykonanej prostredníctvom nástrojov elektronickej komunikácie podľa tohto článku Všeobecných podmienok, požadovať  **dodatočnú identifikáciu a overenie Klienta, resp. takýto právny úkon Klienta odmietnuť a trvať na jeho vykonaní v listinnej podobe podpísanej Klientom** s tým, že účinky právneho úkonu vykonaného prostredníctvom nástrojov elektronickej komunikácie zostávajú po dodatočnej identifikácii a overení alebo jeho vykonaní v listinnej podobe zachované.
4. Poisťovateľ z dôvodu zvýšenia bezpečnosti prenosu elektronickej dokumentácie zriaďuje Klientovi Heslo pre otváranie dokumentov, v dôsledku čoho bude príloha elektronickej správy Poisťovateľa zabezpečená Heslom pre otváranie dokumentov. Prvé Heslo pre otváranie dokumentov bude Klientovi oznámené pri zriadení elektronickej komunikácie. Heslo pre otváranie dokumentov si Klient môže následne zmeniť spôsobom uvedeným v bode 7. tohto článku Všeobecných podmienok. V prípade zabudnutia Hesla pre otváranie dokumentov je potrebné navštíviť obchodné miesto Poisťovateľa, Webové sídlo Poisťovateľa alebo kontaktovať Infolinku Poisťovateľa.
5. **Doručovanie dokumentov v elektronickej forme:**
- a) Poisťovateľ bude od momentu zriadenia elektronickej komunikácie zasielať Klientovi prostredníctvom Emailu Klienta a podľa technologických možností alternatívne aj na Telefón Klienta dokumenty v elektronickej forme. **Týmto nie je obmedzené právo Poisťovateľa zaslať dokument určený Klientovi prostredníctvom pošty alebo kuriéra.** Povinnosť zaslania dokumentu Klientovi elektronicky je splnená jeho odoslaním na Email Klienta alebo podľa technologických možností alternatívne aj na Telefón Klienta. Poisťovateľ nezodpovedá za chybné zadanie jednotlivých údajov Klientom. Takto zaslaný dokument v elektronickej forme sa považuje za doručený uplynutím troch dní od odoslania tohto dokumentu na Email Klienta alebo podľa technologických možností alternatívne aj na Telefón Klienta, ak počas tejto lehoty došiel na Email Klienta resp. na Telefón Klienta;
- b) Klient bude od momentu zriadenia elektronickej komunikácie zasielať Poisťovateľovi prostredníctvom Emailu Poisťovateľa a podľa technologických možností Klienta alternatívne aj na Telefón Poisťovateľa dokumenty v elektronickej forme. **Týmto nie je obmedzené právo Klienta zaslať dokument určený Poisťovateľovi prostredníctvom pošty alebo kuriéra.** Povinnosť zaslania dokumentu Poisťovateľovi elektronicky je splnená jeho odoslaním na Email Poisťovateľa alebo podľa technologických možností Klienta alternatívne aj na Telefón Poisťovateľa. Takto zaslaný dokument v elektronickej forme sa považuje za doručený uplynutím troch dní od odoslania tohto dokumentu na Email Poisťovateľa alebo podľa technologických možností Klienta alternatívne aj na Telefón Poisťovateľa, ak počas tejto lehoty došiel na Email Poisťovateľa resp. Telefón Poisťovateľa.
6. Na elektronickú komunikáciu sa vzťahuje **vždy len jeden platný Email Klienta a jeden platný Telefón Klienta**. Klient je povinný hlásiť Poisťovateľovi každú zmenu Emailu Klienta a Telefónu Klienta. Zmenou Emailu Klienta a Telefónu Klienta podľa bodu 7. tohto článku Všeobecných podmienok dochádza k zmene existujúceho Emailu Klienta a Telefónu Klienta na účely elektronickej komunikácie.
7. O **zmenu elektronickej komunikácie v rozsahu Email Klienta a Telefón Klienta** môže Klient požiadať:
- a) na predajných miestach Poisťovateľa, kde zamestnanec alebo obchodný zástupca Poisťovateľa zabezpečí vykonanie tejto zmeny prostredníctvom informačného systému Poisťovateľa; alebo
- b) prostredníctvom Infolinky Poisťovateľa; alebo
- c) prostredníctvom Emailu alebo Telefónu Poisťovateľa; alebo
- d) poštou – písomným oznámením zaslaným na adresu Poisťovateľa; alebo
- e) písomným oznámením doručeným osobne do podateľne Poisťovateľa alebo do predajných miest Poisťovateľa.
- Účinnosť **zmeny Emailu Klienta a Telefónu Klienta** v prípade:
- písm. a) a b) tohto bodu a článku Všeobecných podmienok nastáva dňom oznámenia o vykonaní zmeny zo strany Poisťovateľa, avšak najneskôr do 48 hodín od požiadania zmeny zo strany Klienta;
  - písm. c) až e) tohto bodu a článku Všeobecných podmienok nastáva najneskôr posledným dňom mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol vykonaný úkon smerujúci k zmene elektronickej komunikácie zo strany Klienta.

Poistovateľ bude Klienta informovať o dátume účinnosti zmeny Emailu Klienta alebo Telefónu Klienta emailom, odoslaním SMS alebo iným obdobným spôsobom.

8. **Heslo Klienta pre otváranie dokumentov** môže Klient požiadať prostredníctvom Webového sídla Poistovateľa, a to funkcionality určenej na zmenu elektronickej komunikácie.

Účinnosť zmeny Hesla Klienta pre otváranie dokumentov nastáva dňom vykonania zmeny zo strany Poistovateľa, najneskôr do 48 hodín od požiadania zmeny zo strany Klienta.

9. **Zrušenie** elektronickej komunikácie môže Klient vykonať:
- a) na predajných miestach Poistovateľa; alebo
  - b) prostredníctvom Webového sídla Poistovateľa,
  - c) a to funkcionality určenej na zrušenie elektronickej komunikácie; alebo
  - d) poštou – písomným oznámením zaslaným na adresu Poistovateľa; alebo
  - e) písomným oznámením doručeným osobne do podateľne Poistovateľa alebo do predajných miest Poistovateľa.

Ak nie je v článku VII. bod 2. písm. b) Všeobecných podmienok uvedené inak, účinnosť zrušenia elektronickej komunikácie nastáva najneskôr posledným dňom mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol vykonaný úkon smerujúci k zrušeniu elektronickej komunikácie zo strany Klienta. Poistovateľ bude Klienta informovať o dátume účinnosti zrušenia elektronickej komunikácie Emailom, odoslaním SMS alebo iným obdobným spôsobom.

## Článok V Práva a povinnosti

1. Klient je povinný používať nástroje elektronickej komunikácie v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Klient je povinný oznámiť Poistovateľovi akúkoľvek zmenu Emailu Klienta alebo Telefónu Klienta.
3. Klient je povinný chrániť prístup k Emailu Klienta a Telefónu Klienta tak, aby neboli pre komunikáciu s Poistovateľom zneužitú treťou osobou a zabezpečiť, aby Email Klienta a Telefón Klienta mohli prijímať elektronickej komunikáciu Poistovateľa.
4. Klient je povinný oznámiť zneužitie Emailu Klienta alebo Telefónu Klienta bez zbytočného odkladu na ktoromkoľvek predajnom mieste Poistovateľa, na infolinke Poistovateľa, na telefónnom čísle Poistovateľa: 02/59637777 alebo na email Poistovateľa: [incidenty@allianz.sk](mailto:incidenty@allianz.sk)

5. V prípade, ak Email alebo Telefón Klienta nebude prijímať elektronickej komunikáciu Poistovateľa a Poistovateľovi táto skutočnosť bude zrejmá, napríklad na základe spätného zasielania správ o nemožnosti Emailu Klienta prijímať elektronickej komunikáciu, Poistovateľ je až do odstránenia takéhoto stavu Klientom oprávnený s Klientom komunikovať v listinnej podobe.

6. V prípade nesplnenia povinnosti Klienta:
  - a) oznámiť Poistovateľovi akúkoľvek zmenu Emailu Klienta alebo Telefónu Klienta,
  - b) zabezpečiť, aby Email Klienta a Telefón Klienta mohli prijímať elektronickej komunikáciu Poistovateľa,
  - c) oznámiť zneužitie Emailu Klienta alebo Telefónu Klienta bez zbytočného odkladu Poistovateľovi,

Poistovateľ nezodpovedá za žiadnu škodu, ktorá v tejto súvislosti Klientovi vznikne.

7. Ak Klient nesplní povinnosti podľa tohto článku Všeobecných podmienok, zodpovedá za škodu, ktorá Poistovateľovi z tohto dôvodu vznikne.
8. Poistovateľ môže prerušiť uskutočňovanie elektronickej komunikácie podľa článku III. Všeobecných podmienok s okamžitou platnosťou, ak Klient nekoná v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami alebo príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

## Článok VI Vzťah elektronickej komunikácie k inej forme komunikácie a k elektronickej komunikácii iného účelu

1. Zriadením elektronickej komunikácie podľa článku III. Všeobecných podmienok nie je obmedzené právo Poistovateľa a Klienta zaslať dokumenty určené Klientovi resp. Poistovateľovi prostredníctvom pošty alebo kuriéra.
2. Poistovateľ má právo pri komunikácii s Klientom, vykonanej prostredníctvom nástrojov elektronickej komunikácie podľa článku III. Všeobecných podmienok, požadovať dodatočnú identifikáciu a overenie Klienta resp. takýto právny úkon Klienta odmietnuť a trvať na jeho vykonaní v listinnej podobe podpísanej Klientom s tým, že účinky právneho úkonu vykonaného prostredníctvom nástrojov elektronickej komunikácie zostávajú po dodatočnej identifikácii a overení alebo jeho vykonaní v listinnej podobe zachované.
3. Poistovateľ je po zrušení elektronickej komunikácie podľa článku III. Všeobecných podmienok oprávnený uskutočňovať vzájomnú komunikáciu cez Telefón Klienta a Email Klienta ako kontaktných údajov v súvislosti s plnením vzájomných práv a povinností

vyplývajúcich najmä z aktuálnych platných poisťných zmlúv, iných záväzkov vyplývajúcich z poistenia ako aj zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

4. Elektronická komunikácia podľa týchto Všeobecných podmienok sa nevzťahuje na vzájomnú komunikáciu medzi Poisťovateľom a Klientom, ktorá nie je predmetom elektronickej komunikácie podľa článku III. bod 3. Všeobecných podmienok.

## Článok VII

### Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné podmienky sú účinné dňom **17. 12. 2022.**
2. Poisťovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť tieto Všeobecné podmienky:
  - a) z dôvodu legislatívnych zmien; technologického pokroku a vývoja; formálnych úprav znenia Všeobecných podmienok bez dopadu na práva a povinnosti Klienta a Poisťovateľa a z iných dôvodov, ak sú tieto iné dôvody v prospech Klienta. Nové znenie Všeobecných podmienok bude zverejnené na Webovom sídle Poisťovateľa a bude oznámené Klientovi Emailom, odoslaním SMS alebo iným obdobným spôsobom, a to najneskôr v deň ich účinnosti uvedenom v záverečných ustanoveniach nových Všeobecných podmienok;
  - b) z iných dôvodov ako sú uvedené v písm. a) tohto bodu a článku Všeobecných podmienok. Nové znenie Všeobecných podmienok bude zverejnené na Webovom sídle Poisťovateľa a bude oznámené Klientovi Emailom, odoslaním SMS alebo iným obdobným spôsobom najneskôr 21 dní pred dňom účinnosti uvedenom v záverečných ustanoveniach nových Všeobecných podmienok. V prípade nesúhlasu s novým znením Všeobecných podmienok je Klient oprávnený službu elektronickej komunikácie v lehote do 7. dňa pred nadobudnutím účinnosti nového znenia Všeobecných podmienok zrušiť s okamžitou účinnosťou, a to bezplatne.