

## Všeobecné podmienky elektronickej korešpondencie a elektronickej komunikácie s Allianz - Slovenskou poisťovňou, a.s.

### Článok I

#### Úvodné ustanovenie

1. Poisťovateľ a Klient môžu uskutočňovať vzájomnú komunikáciu

a/ **poštou** – zasielanie písomností v písomnej forme poštovou zásielkou na korešpondenčnú adresu zmluvnej strany, alebo

b/ **elektronicky** – zasielanie písomností v elektronickej forme prostredníctvom nástrojov elektronickej komunikácie, ktorými sú najmä, avšak nie výlučne, E-mail, Telefón a Allianz Konto.

2. Tieto Všeobecné podmienky elektronickej korešpondencie a elektronickej komunikácie s Allianz – Slovenskou poisťovňou, a.s. (ďalej len „Všeobecné podmienky“) upravujú podmienky komunikácie medzi Poisťovateľom a Klientom v prípade, že je v poisťovnej zmluve uvedený alebo Poisťovateľovi pre účely vzájomnej komunikácie inak oznámený E-mail Klienta (elektronická korešpondencia) a tiež v prípade uzavretia Dohody o elektronickej komunikácii medzi Poisťovateľom a Klientom (elektronická komunikácia).

### Článok II

#### Vymedzenie pojmov

**Poisťovateľ** je Allianz - Slovenská poisťovňa, a.s., Dostojevského rad 4, 815 74 Bratislava, IČO: 00 151 700, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 196/B.

**E-mailová adresa Poisťovateľa** je e-mailová adresa, ktorá obsahuje text „@allianzsp.sk“.

**Infolinka Poisťovateľa** je bezplatná Infolinka 0800 122 222. **Klient** je osoba uvedená v Dohode o elektronickej komunikácii (ďalej aj „Dohoda“) alebo poistník uvedený v poisťovnej zmluve.

**E-mail Klienta** je e-mailová schránka pre prijímanie a odosielanie zásielok v elektronickej forme využívaná výlučne Klientom a identifikovaná e-mailovou adresou Klienta v poisťovnej zmluve alebo podľa Dohody.

**Telefón Klienta** je telekomunikačné zariadenie (mobilný telefón so SIM kartou) identifikované telefónnym číslom Klienta v poisťovnej zmluve alebo podľa Dohody, používané výlučne Klientom, schopné prijímať a odosielať textové správy resp. správy cez mobilné aplikácie a využívať verejnú telefónnu službu.

**Web portál** je akákoľvek súčasná alebo budúca funkcia, služba, proces alebo elektronický obsah sprístupnená alebo sprístupnený Klientovi prostredníctvom Allianz Konta na Webovom sídle Poisťovateľa s použitím elektronických zariadení a ich softvérového vybavenia (napríklad internetový prehliadač, mobilná aplikácia a pod.).

**Webové sídlo** Poisťovateľa je [www.allianzsp.sk](http://www.allianzsp.sk).

**Allianz Konto** je časť Web portálu Poisťovateľa so zabezpečeným prístupom určená Klientovi, prístupná

prostredníctvom kombinácie Užívateľského mena Klienta a Hesla Klienta. Užívateľské meno Klienta a Heslo Klienta sa ďalej súhrnne považujú za „Prihlasovacie údaje“.

**Užívateľské meno Klienta** je E-mail Klienta alebo Identifikačný kód.

**Identifikačný kód** je Poisťovateľom pridelený jedinečný a nemenný kód, určený na identifikáciu Klienta pre prihlásenie sa na Web portál. Poisťovateľ odovzdá Identifikačný kód zaslaním e-mailovej správy na E-mail Klienta.

**Heslo Klienta** (ďalej len „Heslo“) je určené na identifikáciu Klienta pre prihlásenie sa na Web portál. Prvé – jednorazové Heslo, Klientovi odovzdá Poisťovateľ zaslaním SMS správy na telefónne číslo Klienta. Klient je povinný Poisťovateľom vygenerované Heslo po prvom použití zmeniť na nové Heslo.

### Článok III

#### Elektronická korešpondencia (e-mail)

1. Elektronickú korešpondenciu si Klient **zriaďuje ku konkrétnej (jednej) poisťovnej zmluve, a to uvedením E-mailu Klienta v tejto poisťovnej zmluve.** Na jej základe budú Poisťovateľ a Klient vzájomnú komunikáciu týkajúcu sa tejto poisťovnej zmluvy uskutočňovať zasielaním korešpondencie elektronickou formou prostredníctvom **E-mailovej adresy Poisťovateľa a E-mailu Klienta. Poisťovateľ má právo pri právnych úkonoch Klienta, vykonaných prostredníctvom elektronickej korešpondencie, požadovať dodatočnú identifikáciu a overenie Klienta resp. takýto právny úkon Klienta odmietnuť a trvať na jeho vykonaní v listinnej podobe podpísanej Klientom.**

2. **Predmetom elektronickej korešpondencie** je korešpondencia, ktorá vznikne počas trvania poisťovnej zmluvy, najmä korešpondencia týkajúca sa správy poisťovnej zmluvy (napr. poisťka, výzva na úhradu predpisu poistného, výročný list, oznámenie zmeny podmienok poistenia a pod.), likvidácie poisťovnej udalosti (napr. list o výsledku šetrenia poisťovnej udalosti a pod.) a zániku poisťovnej zmluvy (napr. výpoveď, odstúpenie od zmluvy a pod.).

3. Poisťovateľ z dôvodu zvýšenia bezpečnosti prenosu informácií odporúča Klientovi zriadiť heslo k elektronickej korešpondencii, v dôsledku čoho bude príloha elektronickej správy Poisťovateľa skomprimovaná programom WinZip a zabezpečená heslom Klienta. Klient si môže heslo k elektronickej korešpondencii zriadiť na Webovom sídle Poisťovateľa. V opačnom prípade bude Poisťovateľ zasielať Klientovi elektronickú korešpondenciu nezaheslovanú ako prílohu elektronickej správy vo formáte PDF, pričom Poisťovateľ v takom prípade nenesie zodpovednosť za prípadné narušenie bezpečnosti prenosu informácií zasielaných prostredníctvom elektronickej korešpondencie a ich zneužitie tretou osobou. V prípade zabudnutia hesla

je potrebné navštíviť pobočku Poistovateľa alebo kontaktovať Infolinku Poistovateľa.

4. **Doručovanie:** Poistovateľ bude od momentu aktivácie elektronickej korešpondencie zasílať Klientovi prostredníctvom E-mailu Klienta všetku korešpondenciu. Týmto nie je obmedzené právo Poistovateľa zaslať písomnosť určenú poistníkovi prostredníctvom pošty alebo kuriéra. Povinnosť zaslania korešpondencie Klientovi elektronicke je splnená jej odoslaním na E-mail Klienta. Poistovateľ nezodpovedá za chybné zadanie jednotlivých údajov Klientom. Takto zaslaná korešpondencia sa považuje za doručení uplynutím troch dní od odoslania písomnosti na E-mail Klienta.

5. Klient si môže zriadiť elektronicke korešpondenciu aj na všetky svoje poistné zmluvy (už uzavreté ako aj na každú novú poistnú zmluvu uzavretú s Poistovateľom v budúcnosti), a to na všetkých predajných miestach Poistovateľa, na Infolinke Poistovateľa alebo na Webovom sídle Poistovateľa.

6. Na elektronicke korešpondenciu sa vzťahuje **vždy len jeden platný E-mail Klienta**. Klient je povinný hlásiť Poistovateľovi každú zmenu E-mailu Klienta. Zmenou E-mailu Klienta dochádza k zmene existujúceho E-mailu Klienta na účely elektronickej korešpondencie. V prípade elektronickej korešpondencie zriadenej na všetky poistné zmluvy Klienta sa za zmenu E-mailu Klienta považuje aj uvedenie nového E-mailu Klienta v novej poistnej zmluve uzavretej s Poistovateľom v budúcnosti.

7. O zmenu elektronickej korešpondencie môže Klient požiadať na predajných miestach Poistovateľa alebo prostredníctvom Webového sídla Poistovateľa alebo prostredníctvom Infolinky Poistovateľa. Zrušenie elektronickej korešpondencie môže Klient vykonať na predajných miestach Poistovateľa alebo prostredníctvom Webového sídla Poistovateľa. Poistovateľ bude Klienta informovať o dátume účinnosti zriadenia, zmeny alebo zrušenia elektronickej korešpondencie poštovou zásielkou alebo e-mailom.

8. **V prípade zrušenia elektronickej korešpondencie** a zasielania korešpondencie v listinnej podobe (poštou na korešpondenčnú adresu Klienta) **má Poistovateľ právo spoplatniť** takto zasielanú korešpondenciu, a to v súlade so sadzobníkom uverejneným na Webovom sídle Poistovateľa.

9. Elektronicke korešpondencia podľa tohto článku Všeobecných podmienok sa môže v budúcnosti vzťahovať aj na Telefón Klienta, ak služby a korešpondencia Poistovateľa a technické možnosti komunikácie cez Telefón Klienta takúto možnosť elektronickej korešpondencie umožnia.

## Článok IV

### Elektronicke komunikácia (e-mail, telefón, Allianz Konto)

1. Elektronicke komunikáciu si Klient **zriaďuje ku všetkým svojim poistným zmluvám** (už uzavretým ako aj ku každej novej poistnej zmluve uzavretej s Poistovateľom v budúcnosti), a to **uvedením E-mailu Klienta a Telefónu Klienta** v poistnej zmluve, v ktorej Klient vyjadří súhlas s Dohodou o elektronickej komunikácii. Na jej základe budú Poistovateľ a Klient vzájomnú komunikáciu týkajúcu sa všetkých poistných zmlúv Klienta (súčasných tak aj budúcich) uskutočňovať v elektronickej forme prostredníctvom nástrojov elektronickej komunikácie, ktorými sú e-mail, telefón a Allianz Konto. To znamená, že zriadením Elektronickej komunikácie si Klient zriaďuje ku všetkým svojim poistným zmluvám elektronicke korešpondenciu podľa čl. III týchto Všeobecných podmienok a navyše Allianz Konto, ktoré je bližšie popísané v čl. V týchto Všeobecných podmienok.

2. **Predmetom elektronickej komunikácie** je všetka korešpondencia, ktorá vznikne počas trvania poistnej zmluvy, najmä korešpondencia týkajúca sa správy poistnej zmluvy (napr. poistka, výzva na úhradu predpisu poistného, výročný list, oznámenie zmeny podmienok poistenia a pod.), likvidácie poistnej udalosti (napr. list o výsledku šetrenia poistnej udalosti a pod.) a zániku poistnej zmluvy (napr. výpoveď, odstúpenie od zmluvy a pod.). **Poistovateľ má právo** pri právnych úkonoch Klienta, vykonaných prostredníctvom nástrojov elektronickej komunikácie, požadovať dodatočnú identifikáciu a overenie Klienta resp. takýto právny úkon Klienta odmietnuť a trvať na jeho vykonaní v listinnej podobe podpísanej Klientom.

3. Pre doručovanie korešpondencie na základe elektronickej komunikácie platí primerane čl. III bod 4. týchto Všeobecných podmienok.

4. Na elektronicke komunikáciu sa vzťahuje **vždy len jeden platný E-mail Klienta a jeden platný Telefón Klienta**. Klient je povinný hlásiť Poistovateľovi každú zmenu E-mailu Klienta / Telefónu Klienta. Zmenou E-mailu Klienta / Telefónu Klienta dochádza k zmene existujúceho E-mailu Klienta / Telefónu Klienta na účely elektronickej komunikácie. V prípade elektronickej komunikácie sa za zmenu E-mailu Klienta / Telefónu Klienta považuje aj uvedenie nového E-mailu Klienta / Telefónu Klienta v novej poistnej zmluve uzavretej s Poistovateľom v budúcnosti.

5. Pre zmenu alebo zrušenie elektronickej komunikácie platia primerane čl. III bod 7. a 8. týchto Všeobecných podmienok. Zánikom elektronickej komunikácie nezaniká automaticky aj poskytovanie elektronickej korešpondencie.

6. Klient má uzatvorenú s Poistovateľom vždy len jednu platnú Dohodu o elektronickej komunikácii. Neskôr uzatvorená Dohoda o elektronickej komunikácii, v ktorej budú uvedené nové údaje Klienta, nahrádza dovtedy platnú Dohodu o elektronickej komunikácii.

## Článok V Allianz Konto

1. Identita Klienta sa pri jeho vstupe na Web portál bude overovať prostredníctvom Prihlasovacích údajov, s možnosťou využitia aj Telefónu Klienta alebo iných ochranných prvkov (napr. občiansky preukaz s čipom) alebo prostredníctvom vzájomnej kombinácie Prihlasovacích údajov a ochranných prvkov.

2. Identita Klienta sa bude po použití Prihlasovacích údajov a prípadne iných ochranných prvkov považovať za hodnovernú a overenú, ibaže Klient oznámil podľa článku VI bod 4. týchto Všeobecných podmienok Poistovateľovi zneužitie jeho identifikačných údajov alebo ochranných prvkov treťou osobou. Identita Klienta sa bude považovať za hodnovernú až po obnovení Hesla a E-mailu Klienta, obnovení iných ochranných prvkov alebo ich vzájomnej kombinácie, a to podľa povahy zneužitia.

3. Po vstupe Klienta na Web portál Poistovateľa bude môcť Klient komunikovať s Poistovateľom elektronickou formou a využiť všetky služby a možnosti komunikácie, ktoré bude v danom čase Web portál Poistovateľa poskytovať. Úkony Klienta voči Poistovateľovi alebo Poistovateľa voči Klientovi vykonané prostredníctvom Web portálu Poistovateľa sa považujú za úkony vykonané v písomnej forme.

## Článok VI 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 svojej e-mailovej adresy alebo telefónneho čísla. Táto zmena je účinná dňom doručenia oznámenia Poistovateľovi.

3. Klient je povinný chrániť Prihlasovacie údaje alebo ochranné prvky, prístup k E-mailu Klienta a Telefónu Klienta tak, aby neboli pre komunikáciu s Poistovateľom zneužitú treťou osobou a zabezpečiť, aby E-mail Klienta a Telefón Klienta mohli prijímať elektronickej komunikáciu Poistovateľa.

4. Klient je povinný oznámiť zneužitie Prihlasovacích údajov, ochranných prvkov, E-mailu Klienta alebo Telefónu Klienta bez zbytočného odkladu na ktorejkoľvek pobočke Poistovateľa.

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

6. Poistovateľ môže prerušiť uskutočňovanie elektronickej korešpondencie / elektronickej komunikácie s okamžitou platnosťou, ak Klient nekoná v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami alebo príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

## Článok VII Spracúvanie osobných údajov

1. Poistovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje Klienta:

- na účely zriadenia elektronickej korešpondencie, na účely zriadenia a správy on-line služby Allianz Konto a uskutočňovania vzájomnej komunikácie týkajúcej sa súčasných tak aj budúcich poistných zmlúv a k nim prislúchajúcich poistných udalostí s Klientom prednostne v elektronickej forme;
- bez jeho súhlasu, na právnom základe nevyhnutnosti spracúvania osobných údajov na plnenie práv a povinností vyplývajúcich zo vzťahu založeného Dohodou alebo poistnou zmluvou;
- v rozsahu: titul, meno, priezvisko, rodné číslo, adresa trvalého pobytu, e-mailová adresa, telefónne číslo, druh a číslo dokladu totožnosti z dôvodu overenia totožnosti Klienta za účelom plnenia predmetu Dohody alebo poistnej zmluvy, najmä uskutočňovania vzájomnej komunikácie týkajúcej sa súčasných tak aj budúcich poistných zmlúv a k nim prislúchajúcich poistných udalostí s Klientom prednostne v elektronickej forme.

2. Poskytnutie osobných údajov je podmienkou plnenia predmetu Dohody alebo poistnej zmluvy. Osobné údaje sú spracúvané na účely plnenia predmetu Dohody alebo poistnej zmluvy po dobu platnosti Dohody alebo poistnej zmluvy.

3. Osobné údaje nie sú bez súhlasu Klienta poskytované iným príjemcom ako tým, ktorým je Poistovateľ v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov povinný tieto údaje poskytnúť alebo sprístupniť.

4. Klient má právo na prístup k osobným údajom, ich opravu, výmaz ako aj iné práva, ktoré sú uvedené na Webovom sídle Poistovateľa, kde je uvedený aj spôsob, ako môže Klient tieto práva uplatniť. Dodatočné informácie o spracúvaní osobných údajov je možné nájsť na Webovom sídle Poistovateľa.

## Článok VIII Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné podmienky sú účinné dňom 28.02.2020.

2. Poistovateľ si vyhradzuje právo zmeniť tieto Všeobecné podmienky, najmä podmienky, za ktorých poskytuje službu Allianz Konto, a to zverejnením nových alebo zmenených podmienok na webovom sídle Poistovateľa.