

# Předsmluvní informace k pojištění náhodného poškození a odcizení věci

## Záruka PLUS

### Kdo je pojistitelem:

**AWP P&C SA, se sídlem 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francouzská republika**  
**registrační číslo 519 490 080 O.R.Bobigny, zapsaná u obchodního soudu v Bobigny pod správním č. 2016B01853,**  
**podnikající v České republice prostřednictvím:**

<b>Pojišťovna/Pojistitel</b>	AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby
<b>Sídlo</b>	Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 17000
<b>Informace o registraci</b>	IČ: 276 33 900, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 56112
<b>Právní forma</b>	akciová společnost
<b>Předmět činnosti</b>	pojišťovací a zajišťovací činnosti
<b>Telefon</b>	+420 283 002 868
<b>Web</b>	www.allianz-assistance.cz

### Kdo na pojistitele dohlíží:

Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

### Jakým zákonem se pojištění řídí a na co se vztahuje?

Práva a povinnosti z pojištění se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“).

Pojištění se vztahuje na:

- nahodilé poškození a odcizení pojištěné věci

Bližší informace naleznete ve Všeobecných pojistných podmínkách pro pojištění nahodilého poškození a odcizení věci Záruka PLUS 201706\_VPP-AP\_DaT\_PODNIK\_Záruka PLUS (dále jen „VPP“).

V případě nahodilého poškození se pojištění vztahuje na nahodilé poškození pojištěné věci, pokud není vyloučeno ve VPP, a to zejména:

- jejím pádem,
- vniknutím kapaliny do elektronických částí pojištěné věci,
- mechanickým poškozením pojištěné věci kromě poškození během přepravy od prodejce realizované prodejcem pověřeným dopravcem do domácnosti pojištěného,
- vniknutím cizích předmětů do pojištěné věci.

V případě odcizení se pojištění vztahuje na ztrátu pojištěné věci v důsledku loupeže anebo krádeže vloupáním z uzamčené a uzavřené budovy anebo uzamčeného vozidla s uzavřenou karosérií anebo uzamčeného trezoru anebo pevné uzamčené skříňky.

Zájemce o pojištění si může od pojistitele vyžádat další informace týkající se sjednávajícího pojištění na Zákaznické lince: +420 283 002 868, v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

### Vznik pojištění

V případě, že zájemce o pojištění uzavírá pojistnou smlouvu osobně u pojistitele či osoby pojistitelem zmocněné k sjednávání pojištění, pojištění vzniká v okamžiku naplnění všech následujících podmínek:

- podepsání pojistné smlouvy pojistníkem a pojistitelem,
- zaplacení pojistného dojednaného v pojistné smlouvě v plné výši.

V případě uzavření pojistné smlouvy na dálku pojištění vzniká dnem uvedeným v návrhu pojistné smlouvy jako počátek pojištění, pokud pojistník zaplatil pojistné ve výši a v termínu stanoveném v návrhu pojistné smlouvy. Pojistná smlouva je uzavřena v okamžiku zaplacení pojistného, není-li v pojistné smlouvě uvedeno jinak.

### Pojistné

Pojistné platíte najednou za celou dobu pojištění (jednorázové pojistné). Jeho výše za jednotlivá pojištění včetně doplňkových pojištění (jsou-li sjednána) je uvedena v pojistné smlouvě (pojistce).

### Doba trvání pojištění

Pojištění je možno sjednat na dobu určitou v trvání:

- jednoho kalendářního roku pro pojištění nahodilého poškození a odcizení pojištěné věci, nebo
- dvou kalendářních let pro pojištění nahodilého poškození a jednoho kalendářního roku pro pojištění odcizení pojištěné věci.

Pojištění bude platné po dobu uvedenou v pojistné smlouvě.

## Na co se pojištění nevztahuje?

Toto pojištění se nevztahuje zejména na škodní události, které nastaly za těchto okolností:

- estetické nedostatky (např. poškrábání, zářez, prasklina), které nesnižují ani neomezují funkčnost pojištěné věci,
- škody vzniklé běžným opotřebením pojištěné věci včetně jejích součástí spotřebního charakteru;
- škody vzniklé na součástech věci spotřebního charakteru podléhajících rychlému opotřebením a časté výměně a příslušenství pojištěné věci,
- na které byl pojistník anebo pojištěný upozorněn při koupi pojištěné věci a na další poškození, která prodejce již vyloučil ve své záruce,
- a na další události, které jsou výslovně uvedené ve VPP.

## Kdy a jak pojištění zaniká?

- uplynutím doby pojištění a to ve 24:00 hodin dne dojednaného jako konec pojištění,
- ztrátou pojištěné věci nahlášené pojištěným pojistiteli,
- dnem smrti pojištěného,
- dnem odstoupení od kupní smlouvy, jejímž předmětem je nabytí pojištěné věci,
- a dalšími způsoby uvedenými ve VPP, pojistné smlouvě nebo stanovenými zákonem.

Podrobnější informace naleznete ve VPP.

## Podmínky a lhůty týkající se možnosti odstoupení od pojistné smlouvy

- Pojistník je oprávněn odstoupit od pojistné smlouvy v případě, že pojistitel porušil svou povinnost pravdivě a úplně zodpovědět písemné dotazy při jednání o uzavření nebo o změně pojistné smlouvy do dvou měsíců ode dne, kdy toto porušení zjistil nebo musel zjistit.
- Pojistník je oprávněn odstoupit od pojistné smlouvy v případě, že pojistitel porušil svou povinnost upozornit na nesrovnalosti mezi nabízeným pojištěním a zájemcovými požadavky, musel-li si jich být při uzavírání pojistné smlouvy vědom, a to do dvou měsíců ode dne, kdy toto porušení zjistil nebo musel zjistit.
- V případě, že pojistná smlouva byla uzavřena mimo obchodní prostory pojistitele, je pojistník oprávněn odstoupit od pojistné smlouvy bez udání důvodu do čtrnácti dnů od data sjednání pojištění. Pojistník se musí dostavit do prodejny prodejce, kde mu bude v uvedené lhůtě 14 dnů pojistná smlouva stornována a vráceno pojistné.
- V případě sjednání pojistné smlouvy formou obchodu na dálku musí pojistník odeslat ve lhůtě 14 dnů prodejci, u kterého pojištěnou věc zakoupil, písemné odstoupení od pojistné smlouvy s ověřeným podpisem. Odstoupením od pojistné smlouvy se smlouva ruší od počátku.
- V případě sjednání pojistné smlouvy formou obchodu na dálku, pokud byl pojistníkovi, který je spotřebitelem, uveden klamavý důvod, je pojistník oprávněn od pojistné smlouvy odstoupit do třech měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo měl a mohl dozvědět.
- Pojistitel je oprávněn odstoupit od pojistné smlouvy, jestliže pojistník nebo pojištěný úmyslně nebo z nedbalosti poruší povinnost k pravdivým sdělením na písemné dotazy pojistitele týkající se skutečností, které mají podstatný význam pro přijetí pojistného rizika, a to do dvou měsíců ode dne, kdy toto porušení zjistil nebo musel zjistit.

V případě zániku pojistné smlouvy má pojistitel právo snížit výši nespotřebovaného pojistného o manipulační administrativní poplatky ve výši maximálně 1/12 (jedné dvanáctiny) pojistného měsíčně. Zbývající část nespotřebovaného pojistného je pojistitel oprávněn vrátit, pokud přesáhne částku 75 Kč.

Odstoupit od pojistné smlouvy lze písemnou formou.

Pokud pojistník není povinen dostavit se do prodejny prodejce pojištěné věci, písemné odstoupení od pojistné smlouvy zašle pojistník na AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby, Jankovcova 1596/14b, PSČ 17000, Praha 7 – Holešovice.

## Řešení případných sporů, v jakých jazycích s námi můžete komunikovat

Spory, které plynou ze sjednání pojištění nebo vznikly v souvislosti s ním, budou řešeny u příslušného soudu v České republice podle právního řádu České republiky.

Komunikačním jazykem pro uzavření pojistné smlouvy a pro komunikaci mezi smluvními stranami je český jazyk a slovenský jazyk.

## Daně

Pojistné plnění z pojištění je osvobozené od daně z příjmu podle zákona 586/1992 Sb. o dani z příjmu v platném znění.

## Na koho se můžete obrátit v případě stížnosti?

V případě potřeby se můžete obrátit na pojistitele, a to písemně prostřednictvím: AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby, Jankovcova 1596/14b, PSČ 17000, Praha 7 - Holešovice. Pokud nejste spokojeni s jeho odpovědí, můžete podat stížnost České národní bance. Spory mezi spotřebitelem (Vámi) a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem (prodejcem) z pojistné smlouvy neživotního pojištění lze také řešit mimosoudní cestou prostřednictvím České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Spotřebitelé mohou u pojištění sjednaných on-line využít pro řešení spotřebitelských sporů on-line platformu na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**Pojistná smlouva a pojištění v ní sjednané se řídí podle českého právního řádu. Všechny případné spory v souvislosti s pojištěním budou smluvní strany přednostně řešit mimosoudní cestou, a to vzájemnou dohodou. V případě, že nedojde k vyřešení sporu mimosoudní cestou, spor bude řešit ve smyslu platných právních předpisů České republiky příslušný soud.**

## Povinnosti pojistníka a pojištěného

Pojistník a pojištěný, či oprávněná osoba, mají kromě povinností uvedených ve VPP povinnost:

- oznámit pojistiteli písemně jakoukoliv změnu údajů včetně adresy, kontaktních a osobních údajů, které byly podkladem během uzavírání pojistné smlouvy, a to nejpozději do 7 dní od této změny,
- bezodkladně oznámit pojistiteli vznik škodní události, nejpozději do 7 dní od vzniku škodní události, podat pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků takové události, o právech třetích osob a o jakémkoliv vícenásobném pojištění; současně předložit pojistiteli potřebné doklady ke zjištění okolností rozhodných pro posouzení nároku na plnění a jeho výše, které si pojistitel vyžádá, a umožnit pojistiteli pořízení kopií těchto dokladů, a postupovat způsobem ujednaným v pojistné smlouvě,
- řídit se pokyny pojistitele anebo pojistitelem určené osoby při likvidaci pojistné události a nechat si pojištěnou věc opravit v servisu určeném pojistitelem,
- na žádost pojistitele zajistit na vlastní náklady úřední překlad dokladů nezbytných k šetření škodní resp. pojistné události, v případě, že uvedené doklady nejsou v českém a slovenském jazyce.

## Co dělat v případě škodní události?

Škodní událost můžete oznámit způsoby uvedenými v pojistné smlouvě například použitím QR kódu nebo prostřednictvím webové stránky [www.hlaseniskod.cz](http://www.hlaseniskod.cz).

## Pojistné plnění

Horní hranicí pojistného plnění na jednu a všechny pojistné události z pojištění Záruka PLUS je pojistná částka snížená o spoluúčast, není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak.

Pojištění nahodilého poškození a odcizení věci se sjednává se spoluúčastí pojištěného ve výši 15 % z přiznaného pojistného plnění při každé pojistné události vzniklé v prvním roce pojištění a se spoluúčastí pojištěného ve výši 25 % z přiznaného pojistného plnění při každé pojistné události vzniklé ve druhém roce pojištění.

V případě nahodilého poškození věci pojistitel poskytne pojistné plnění formou opravy pojištěné věci, umožňuje-li to povaha vady věci nebo formou výměny pojištěné věci. V případě odcizení věci pojistitel poskytne plnění formou výměny pojištěné věci. Samotnou opravu pojištěné věci provede servis nebo výměnu pojištěné věci prodejce.

Pojistné plnění formou opravy pojištěné věci zahrnuje náklady na nové anebo použité náhradní součástky od kteréhokoliv výrobce včetně nákladů na opravu pojištěné věci. Do nákladů na opravu se kromě samotné opravy včetně náhradních součástí započítávají též náklady na diagnostiku vady věci, náklady na dopravu věci do i ze servisu, poštovné za odeslání věci ze servisu pojištěnému a dopravu a práci technika v místě vzniku pojistné události. Pokud náklady na opravu věci přesáhnou hranici na opravu stanovenou pojistitelem, má pojištěný právo na výměnu pojištěné věci za novou, stejných nebo srovnatelných parametrů, maximálně do výše pojistné částky.

Při poskytnutí pojistného plnění formou výměny věci rozhoduje o výběru nové věci pojistitel. Pojistitel nahradí též přiměřené náklady související s výměnou pojištěné věci v době pojistné události obvyklé, a to náklady na dopravu věci do i ze servisu (v případě odcizení jen ze servisu), pokud tuto dopravu realizuje pojistitel prostřednictvím svého smluvního partnera, poštovné za odeslání věci ze servisu pojištěnému a náklady za práce, které byly provedeny na pojištěné věci za účelem zjištění rozsahu poškození. Pro obě formy poskytnutí pojistného plnění platí, že v případě pojistné události na malém výrobku (pojištěná věc o hmotnosti do 10 kg a s obrazovkou do úhlopříčky 42" včetně) dopravu této věci do servisu nebo prodejny nerealizuje smluvní partner pojistitele; v takovém případě si pojištěný zajistí dopravu vadné věci do servisu nebo prodejny na vlastní náklady sám.

## Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění náhodného poškození a odcizení věci Záruka PLUS

### I. OBECNÁ USTANOVENÍ

#### Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Práva a povinnosti z tohoto pojištění se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“) a Všeobecnými pojistnými podmínkami 201706\_VPP - AP\_DaT\_PODNIK\_Záruka PLUS (dále jen „VPP“) a případně smluvním ujednáním, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak. Dokumenty (dále jen VPP a smluvní ujednání souhrnně „pojistné podmínky“) jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy. Obsahuje-li pojistná smlouva v případech, kdy to zákon připouští, ujednání odchylná od zákona nebo těchto VPP, platí ujednání v ní uvedená.
2. Pojištění podle těchto pojistných podmínek může být sjednáno pouze tehdy, pokud je na něm pojistný zájem (viz Článek 2 Výklad pojmů).
3. Pojistná smlouva a pojištění v ní sjednané se řídí právním řádem České republiky. Pro řešení sporů vzniklých v souvislosti s tímto pojištěním jsou příslušné soudy České republiky.
4. Pojistná smlouva musí být sjednána vždy písemně. Změny pojistné smlouvy musí být provedeny rovněž písemně a se souhlasem obou smluvních stran.
5. Tyto VPP upravují pojištění nahodilého poškození a odcizení věci.
6. V pojistné smlouvě je možné odchýlit se od jednotlivých ustanovení těchto VPP. Jakákoliv odchylka od těchto VPP dohodnutá v pojistné smlouvě je účinná nejdříve v okamžiku, kdy se smluvní strany na této změně písemně dohodly.
7. Tyto VPP platí po celou dobu trvání pojištění sjednaného pojistnou smlouvou.
8. Tyto VPP nabývají účinnosti dnem 01.06.2017.

#### Článek 2 Výklad pojmů

**Běžné opotřebení** - opotřebení způsobené obvyklým užíváním pojištěné věci k účelu určenému výrobcem, které je přiměřené délce jeho užívání;

**Hranice na opravu pojištěné věci** - částka stanovená pojistitelem zohledňující hodnotu pojištěné věci v poměru k nákladům na vykonání její opravy;

**Hrubá nedbalost** - jednání (konání či opomenutí), při kterém musel být vznik škody nebo jiné újmy předpokládán nebo očekáván a pojištěný věděl, že při takovém jednání nebo opomenutí škoda nebo jiná újma nastane nebo může nastat, ale bez přiměřených důvodů spoléhal, že nenastane, případně byl s jejím vznikem srozuměn nebo mu její vznik byl lhostejný;

**Krádež vloupáním** - přisvojení si pojištěné věci pachatelem z uzavřeného prostoru za použití:

- a) nástroje, který není určen k jeho řádnému otevření,
- b) klíče (i elektronického) určeného k jeho řádnému otevření, kterého se pachatel zmocnil loupeží nebo krádeží vloupáním.

**Limit pojistného plnění** - horní hranice pojistného plnění pro jednu a všechny pojistné události pro celou dobu trvání pojištění sjednaná v pojistné smlouvě;

**Loupež** - přivlastnění si pojištěné věci pachatelem za použití násilí, nebo pohrůžky bezprostředního násilí proti

pojištěnému;

**Malý výrobek** - pojištěná věc o hmotnosti do 10 kg a s obrazovkou do úhlopříčky 42“ včetně;

**Nahodilé poškození** - jakékoli nahodilé, náhlé, neúmyslné a nepředvídané poškození pojištěné věci vnějšími vlivy, které ovlivňují provozní funkčnost věci;

**Nesprávná či nedostatečná údržba výrobku** - zanedbání, nevykonání, či chybné provedení údržby, která je specifikována v uživatelské příručce výrobce k obsluze výrobku;

**Odcizení** - ztráta pojištěné věci v důsledku loupeže anebo krádeže vloupáním;

**Oprávněná osoba** - osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. Pro účely tohoto pojištění je oprávněnou osobou pojištěný, v případě úmrtí pojištěného osoba, které bylo nabytí dědictví potvrzeno soudem v dědickém řízení;

**Osoba blízká** - příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství (dále jen „partner“); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí;

**Podnikatelská a jiná samostatná výdělečná činnost** - činnost, ke které je potřeba podnikatelské oprávnění, samostatná činnost v oblasti zemědělské výroby, lesního a vodního hospodářství, výkon nezávislého povolání;

**Pojistitel - AWP P&C SA**, se sídlem 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francouzská republika, registrační číslo 519 490 080 O.R.Bobigny, zapsaná u obchodního soudu v Bobigny pod správním č. 2016B01853, podnikající v České republice prostřednictvím **AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby**, se sídlem: Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 17000, IČ: 276 33 900, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 56112 (dále „pojistitel“ nebo „pojišťovna“);

**Pojistka** - doklad, který potvrzuje existenci pojištění v rozsahu zvoleném pojistníkem v souladu s těmito pojistnými podmínkami;

**Pojistná částka** - pořizovací cena pojištěné věci stanovená prodejcem a uvedená v pojistné smlouvě;

**Pojistná doba** - doba trvání pojištění dohodnutá v pojistné smlouvě;

**Pojistná událost** - nahodilá událost krytá pojištěním;

**Pojistné plnění** - plnění, které pojistitel poskytne oprávněné osobě po vzniku pojistné události splňující podmínky dohodnuté v pojistné smlouvě;

**Pojistník** - osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu a je povinná platit pojistné. Pojistník a pojištěný mohou být stejnou osobou;

**Pojistný zájem** - oprávněná potřeba ochrany před následky pojistné události;

**Pojištěná věc** - výrobek ve výhradním vlastnictví pojištěného, zakoupený u prodejce pojistníkem a uvedený v pojistné smlouvě a těchto VPP (dále též jako „věc“);

**Pojištěný** - osoba, na jejíž majetek se pojištění vztahuje;  
**Poškození věci** - taková změna stavu pojištěné věci, která vyžaduje opravu anebo výměnu jejích součástí anebo celku;  
**Přetěžování výrobku** - užívání výrobku v rozporu s účelem určení a s pokyny výrobce, zejména ve smyslu zvýšeného namáhání, zatížení apod. a to jak u jeho částí, tak i celku;  
**Prodejce** - prodejce věci, kterého pojistitel zmocnil ke sjednávání pojištění v souladu s těmito pojistnými podmínkami;

**Spoluúčast** - smluvně ujednaná výše podílu, kterým se oprávněná osoba účastní pojistného plnění. Pojištění náhodného poškození a odcizení věci se sjednává se spoluúčastí pojištěného ve výši 15 % z pojistného plnění při každé pojistné události vzniklé v prvním roce pojištění a se spoluúčastí pojištěného ve výši 25 % z pojistného plnění při každé pojistné události vzniklé ve druhém roce pojištění;

**Třetí osoba** - jakákoli jiná osoba než pojištěný nebo osoba pojištěnému blízká dle zákona, stejně jako jakákoli osoba, která používá pojištěnou věc bez souhlasu pojištěného;

#### **Uzavřený prostor**

- uzamčená a uzavřená budova pojištěného anebo
- uzamčené vozidlo pojištěného s uzavřenou karosérií anebo
- uzamčený trezor anebo pevná uzamčená skříňka;

**Vloupání** - násilné vniknutí do uzavřeného prostoru nedovoleným překonáním uzamčení nebo překonáním jiné jistící překážky s prokazatelným použitím síly;

**Záruka** - záruka za vady (odpovědnost prodávajícího, případně výrobce) ze zákona nebo záruka za jakost, ke které se zavázali;

**Ztráta věci** - stav, k němuž došlo bez prokazatelného násilného překonání ochranného zabezpečení zabraňujícímu odcizení nebo bez jiného násilného jednání nebo pohrůžky bezprostředního násilí (tzv. prostá krádež), kdy pojištěný nezávisle na své vůli pozbyl možnost s věcí nakládat;

**Živelní událost** - mimořádná událost, při níž dojde k nežádoucímu uvolnění kumulovaných energií nebo hmot v důsledku nepříznivého působení přírodních sil, při které mohou působit nebezpečné látky, anebo působí ničivé faktory, které mají negativní vliv na život, zdraví anebo na majetek.

### **Článek 3 Územní platnost**

Územní platnost pojištění se vztahuje na území České republiky.

### **Článek 4 Předmět pojištění**

Předmětem pojištění je pojištěná věc zakoupená u prodejce.

### **Článek 5 Vznik pojištění**

- Pojistník může uzavřít pojistnou smlouvu osobně u prodejce nebo na dálku prostřednictvím elektronické aplikace pojistitele.
- V případě, že pojištník uzavírá pojistnou smlouvu osobně u prodejce, pojištník svůj zájem o pojištění sdělí prodejci při koupi věci. Prodejce vystaví pojištníkovi pojistnou smlouvu včetně předšmluvní informace k pojistné smlouvě.
- V případě změny vlastnictví nebo spoluvlastnictví pojištěné věci vstupuje nový vlastník do pojištění na místo pojištníka i pojištěného. Nesdělí-li nový vlastník ve lhůtě 90 dní od nabytí pojištěné věci tuto skutečnost pojištníci, pojistná smlouva zanikne po uplynutí 90 dní od změny.
- Pojistná smlouva je uzavřena okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

- Pojištění vzniká v okamžiku naplnění všech následujících podmínek:
  - uzavření pojistné smlouvy,
  - zaplacení pojistného dojednaného v pojistné smlouvě v plné výši.
- V případě uzavření pojistné smlouvy na dálku pojištění vzniká dnem uvedeným v návrhu pojistné smlouvy jako počátek pojištění, pokud pojištník zaplatil pojistné ve výši a v termínu stanoveném v návrhu pojistné smlouvy. Pojistná smlouva je uzavřena v okamžiku zaplacení pojistného, není-li v pojistné smlouvě uvedeno jinak.
- Za okamžik zaplacení pojistného se považuje den, hodina a minuta zaplacení příslušné částky pojistného:
  - v hotovosti prodejci anebo osobě, jejímž prostřednictvím prodejce doručí pojištěnou věc pojištěnému,
  - vkladem anebo úhradou na platební účet prodejce prostřednictvím platebního prostředku, i když bude pojistné připsáno na platební účet prodejce později než v den vkladu, poukázání nebo úhrady pojistného.

### **Článek 6 Změna a zánik pojištění**

- Jakékoli změny v pojistné smlouvě se provádějí se souhlasem obou smluvních stran, není-li těmito VPP stanoveno jinak.
- Zánik pojištění  
 Pojištění zaniká v souladu s příslušnými ustanoveními zákona:
  - uplynutím pojistné doby,
  - ztrátou pojištěné věci nahlášené pojištěným pojištníkem,
  - zánikem, krádeží nebo zničením pojištěné věci, bez ohledu na to, zda takovouto krádež anebo zničení pojištník uznal jako pojistnou událost;
  - dnem smrti pojištěného;
  - výpovědí;
  - odstoupením od pojištění;
  - odmítnutím plnění ze strany pojištníka;
  - odmítnutím plnění ze strany oprávněné osoby;
  - písemnou dohodou smluvních stran;
  - dalšími způsoby uvedenými v jiném místě těchto VPP, v pojistné smlouvě nebo stanovenými zákonem.
- Zánik uplynutím pojistné doby  
 Pojištění zaniká uplynutím pojistné doby, a to ve 24.00 hodin dne dojednaného jako konec pojištění.
- Zánik odstoupením od kupní smlouvy  
 V případě, že dojde k odstoupení od kupní smlouvy před dnem počátku pojištění, zaniká pojištění dnem odstoupení od kupní smlouvy. Pojištník má právo na vrácení pojistného za toto pojištění.
- Zánik výpovědí  
 Pojištník nebo pojištník může pojištění písemně vypovědět
  - s osmidenní výpovědní dobou do dvou měsíců ode dne uzavření smlouvy, nebo
  - s měsíční výpovědní dobou do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události,
  - s měsíční výpovědní dobou do dvou měsíců ode dne poskytnutí pojistného plnění nebo písemného sdělení oprávněné osobě pojištníkem, že právo na pojistné plnění nevzniká,
  - z dalších důvodů stanovených zákonem.
- Pojištník může kromě jiných důvodů stanovených zákonem odstoupit od pojištění do čtrnácti (14) dnů od data sjednání pojištění. Pojištník se musí dostavit do

prodejny prodejce, kde mu bude v uvedené lhůtě 14 dnů pojistná smlouva stornována a vráceno pojistné. V případě sjednání pojistné smlouvy formou obchodu na dálku musí pojištěný odeslat ve lhůtě 14 dnů prodejci písemně odstoupení od pojistné smlouvy s ověřeným podpisem. Odstoupením od pojistné smlouvy se smlouva ruší od počátku.

7. V případě zániku pojistné smlouvy má pojistitel právo snížit výši nespotřebovaného pojistného o manipulační administrativní poplatek ve výši maximálně 1/12 (jedné dvanáctiny) pojistného měsíčně. Zbývající část nespotřebovaného pojistného je pojistitel oprávněn vrátit, pokud přesáhne částku 75 Kč.
8. Pojištění zaniká v důsledku té ze skutečností, uvedených v tomto článku, která nastane jako první.

## II. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

### Článek 7 Doba pojištění

1. Pojištění nahodilého poškození a odcizení pojištěné věci se sjednává na dobu určitou.
2. Pojistnou smlouvou lze dle volby pojistníka sjednat:
  - a) pojištění nahodilého poškození a odcizení pojištěné věci přičemž toto pojištění se vztahuje na období jednoho kalendářního roku od jeho sjednání;
  - anebo
  - b) stejné pojištění všech uvedených rizik, kdy
    - pojištění rizika nahodilého poškození pojištěné věci se vztahuje na období dvou kalendářních let od sjednání pojištění,
    - pojištění rizika odcizení pojištěné věci se vztahuje na období jednoho kalendářního roku od sjednání pojištění.

### Článek 8 Rozsah pojištění

1. Toto pojištění se vztahuje na nahodilé poškození a odcizení pojištěné věci.
2. V případě nahodilého poškození se pojištění vztahuje na nahodilé poškození pojištěné věci (pokud není vyloučeno v čl. 9 těchto VPP), a to zejména:
  - a) jejím pádem,
  - b) vniknutím kapaliny do elektronických částí pojištěné věci,
  - c) mechanickým poškozením pojištěné věci kromě poškození během přepravy od prodejce realizované prodejcem pověřeným dopravcem do domácnosti pojištěného,
  - d) vniknutím cizích předmětů do pojištěné věci.
3. V případě odcizení se pojištění vztahuje na ztrátu pojištěné věci v důsledku loupeže anebo krádeže vloupáním.
 

V případě odcizení pojištěné věci krádeží vloupáním do motorového vozidla se pojištění vztahuje pouze na ty škodní události, při jejichž vzniku byly současné splněny všechny následující podmínky:

  - a) pojištěný je povinen věrohodně prokázat a předložit důkaz, že došlo k násilnému vniknutí do motorového vozidla a
  - b) pojištěná věc byla uložena v uzamčeném zavazadlovém prostoru nebo v uzavřené přední odkládací schránce motorového vozidla za předpokladu, že ji nebylo zvenčí vidět a na motorovém vozidle byly řádně uzamčené všechny dveře včetně zavazadlového prostoru a motorové vozidlo mělo úplně zavřená všechna okna.

4. Pojištění nahodilého poškození a odcizení věci se sjednává jako pojištění škodové.

### Článek 9 Výluky z pojištění

1. Pojištění se nevztahuje na:
  - a) škody, jejichž příčina nebo příznaky vznikly před uzavřením pojistné smlouvy a pojistník nebo pojištěný o tom věděl nebo mohl vědět, nebo za škody, jejichž vznik bylo možno důvodně předpokládat nebo o nichž bylo známo či jisto, že nastanou, již před či při uzavírání pojistné smlouvy;
  - b) škody, které jsou důsledkem nebo vznikly v souvislosti s protiprávním jednáním pojištěného;
  - c) škody způsobené přímým nebo nepřímým působením jaderné energie, ionizujícím zářením nebo kontaminací radioaktivitou;
  - d) škody, které jsou důsledkem nebo vznikly v souvislosti s průsakem vody, se znečištěním nebo zamořením životního prostředí;
  - e) škody způsobené živelní událostí;
  - f) škody způsobené působením elektromagnetických vln, ať již přirozeně vzniklých nebo vzniklých v důsledku činnosti člověka;
  - g) škody vzniklé běžným opotřebením pojištěné věci včetně jejich součástí spotřebního charakteru;
  - h) škody vzniklé na součástech věci spotřebního charakteru podléhajících rychlému opotřebením a časté výměně a příslušenství pojištěné věci, jako např. (baterie, zdroje světla, těsnění, ložiska, paměťová zařízení, obaly, dotykové pero, dálkové ovladače, počítačové myši);
  - i) závady způsobené softwarem třetí strany;
  - j) škody způsobené nesprávnou či nedostatečnou údržbou pojištěné věci, přetěžováním, instalací nebo užíváním pojištěné věci v rozporu s pokyny výrobce (např. použitím výrobcem neschválených doplňků);
  - k) škody, na které byl pojistník anebo pojištěný upozorněn při koupi pojištěné věci a na další poškození, která prodejce již vyloučil ve své záruce;
  - l) škody způsobené přímo nebo nepřímo povstáním, vnitřními nepokoji nebo stávkou, teroristickým činem, válečnými událostmi, zásahem úřední nebo státní moci, vyšší moci, sabotáží, represivními zásahy státních orgánů;
  - m) škody vzniklé v důsledku vady na pojištěné věci, za niž odpovídá na základě obecně závazných právních předpisů anebo na základě svého prohlášení prodejce;
  - n) škody na věci, která je v době koupě u prodejce již použitá;
  - o) náklady vynaložené bez souhlasu pojistitele;
  - p) poškození vzniklé postupným působením koroze, vlhkosti, prachu, písku či jinými mechanickými částicemi, tepla anebo chladu, trvalým působením chemických, biologických, teplotních a elektrických vlivů;
  - q) škody vzniklé jakoukoliv vnitřní příčinou, jako např. elektrickou nebo mechanickou poruchou;
  - r) náklady na běžnou údržbu, nastavení nebo úpravu pojištěné věci včetně nákladů na opravu pojištěné věci, pokud k jejímu poškození došlo v souvislosti s těmito činnostmi;
  - s) vady na pojištěné věci, které jsou výrobní povahy a jako takové jsou odstraňovány v rámci hromadných akcí výrobce;

- t) škody způsobené jakýmkoliv úmyslným poškozením pojištěné věci anebo způsobené hrubou nedbalostí;
  - u) odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti s vadou pojištěné věci včetně následných škod způsobených poškozenou pojištěnou věcí;
  - v) estetický nedostatek (např. poškrábání, zářez, vryp, prasklina), který nesnižuje ani neomezuje funkčnost pojištěné věci;
  - w) poškození věci, způsobené používáním nahodile poškozené pojištěné věci bez provedení opravy předchozího nahodilého poškození;
  - x) zvukové, obrazové, datové a jiné záznamy, náklady na obnovu anebo přenos dat uložených v pojištěné věci;
  - y) škody vzniklé v souvislosti nebo důsledku užívání alkoholických, omamných a psychotropních látek.
2. **Pojištění odcizení věci** se dále nevztahuje na:
- a) odcizení jakéhokoliv příslušenství pojištěné věci a dalšího vnějšího zařízení;
  - b) jakýkoliv případ odcizení pojištěné věci, který pojištěný nenahlásil na policii nejpozději do 24 hodin po zjištění odcizení pojištěné věci;
  - c) jakoukoliv ztrátu pojištěné věci kromě ztráty pojištěné věci v důsledku loupeže a krádeže vloupaním;
  - d) odcizení pojištěné věci, pokud nebyla přijata příslušná opatření k zabezpečení věci před odcizením;
  - e) odcizení pojištěné věci nastalé v době, kdy byla věc předána pojištěným do péče nebo k užívání třetí osobě;
  - f) odcizení pojištěné věci, pokud pojištěný zanechal pojištěnou věc volně na jakémkoli veřejně přístupném místě, nebyly překonány překážky zabráňující krádeži definované v těchto VPP, ani nebylo použito násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí a pojištěný nezávisle na své vůli pozbyl možnost s věcí nakládat, kromě případu, kdy byla věc uzamčena v pevné uzamykatelné skříňce, nebo trezoru, ke kterému má přístup pouze pojištěný, a pokud došlo k násilnému vniknutí do uzamčené skříňky, nebo trezoru, které je pojištěný povinen doložit;
  - g) ztrátu pojištěné věci v důsledku události způsobené vyšší mocí (neodvratitelné, nepředvídatelné a vnější události);
  - h) odcizení pojištěné věci, k němuž došlo v důsledku vědomého nebo účelového jednání pojištěného;
  - i) poškození pojištěné věci způsobené vandalizmem v souvislosti s jejím odcizením, pokud nejsou splněny podmínky pro poskytnutí pojistného plnění dle těchto VPP.

#### Článek 10 Limit pojistného plnění

Horní hranicí pojistného plnění na jednu a všechny pojistné události z pojištění nahodilého poškození a odcizení věci je pojistná částka snížená o spoluúčast, není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak.

#### Článek 11 Pojistné

1. Pojistné je cena za pojištění. Pojistné se stanovuje podle rozsahu pojištění a jeho výše je uvedena v pojistné smlouvě.
2. U pojištění sjednaného na dobu určitou je pojistné splatné najednou za celou dobu pojištění (jednorázové pojistné). Jednorázové pojistné je splatné v den počátku pojištění.

3. Pojistitel má právo na pojistné za dobu do zániku pojištění, pokud není uvedeno jinak.

#### Článek 12 Pojistná událost

Pojistnou událostí je jakákoliv nepředvídaná a nahodilá škodní událost, se kterou je podle těchto VPP spojená povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění.

#### Článek 13 Pojistné plnění

1. Vznikla-li pojistiteli povinnost plnit, je pojistitel povinen poskytnout pojistné plnění podle těchto VPP pojištěnému, není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak.
2. Právo na pojistné plnění může pojištěný uplatnit pouze na území České republiky a v české měně.
3. Pojistné plnění za jednu a všechny pojistné události se poskytuje maximálně do výše limitu pojistného plnění za celou dobu trvání pojištění uvedeného v článku 10 těchto VPP.
4. Pojistitel poskytne pojistné plnění formou opravy pojištěné věci, umožňuje-li to povaha poškození věci nebo formou výměny pojištěné věci. Pojistitel v případě opravy pojištěné věci nebo výměny pojištěné věci vždy vystupuje v roli zprostředkovatele služby.
5. V případě opravy pojištěné věci pojistitel uhradí náklady na nové anebo použité náhradní součástky od kteréhokoliv výrobce včetně nákladů na opravu pojištěné věci. Vyměněné součástky musejí mít stejnou funkčnost jako původní. Do nákladů na opravu se kromě samotné opravy včetně náhradních součástí započítávají též náklady na diagnostiku vady věci, náklady na dopravu věci do i ze servisu, pokud tuto dopravu realizuje pojistitel prostřednictvím svého smluvního partnera, poštovné za odeslání věci ze servisu pojištěnému a dopravu a práci technika v místě vzniku pojistné události. Vyčerpáním limitu pojistného plnění pojištění zaniká.
6. Pokud náklady na opravu věci přesáhnou hranici na opravu stanovenou pojistitelem, má pojištěný právo na výměnu pojištěné věci za novou, stejných nebo srovnatelných parametrů, maximálně do výše pojistné částky. O výběru nové věci rozhoduje pojistitel.
7. Pojistitel nahradí též přiměřené náklady související s výměnou pojištěné věci v době pojistné události obvyklé, a to náklady na dopravu věci do i ze servisu, pokud tuto dopravu realizuje pojistitel prostřednictvím svého smluvního partnera, poštovné za odeslání věci ze servisu pojištěnému a náklady za práce, které byly provedeny na pojištěné věci za účelem zjištění rozsahu poškození. Poskytnutím pojistného plnění formou výměny pojištěné věci se vlastníkem pojištěné věci stává pojistitel a pojištění zaniká. Po 30-ti dnech od oznámení o nerentabilitě opravy věci pojištěnému, dochází k ekologické likvidaci pojištěné věci.
8. V případě odcizení pojištěné věci má pojištěný právo na poskytnutí nové věci stejných nebo srovnatelných parametrů, maximálně do výše pojistné částky snížené o spoluúčast. O výběru nové věci rozhoduje pojistitel. Do nákladů na poskytnutí nové věci se zahrnují i náklady na dopravu nové věci od prodejce k pojištěnému.
9. Pro obě formy poskytnutí pojistného plnění uvedené v bodu 4 tohoto článku VPP platí, že v případě pojistné události na malém výrobku (viz článek 2 těchto VPP) dopravu této věci do servisu nebo prodejny nerealizuje smluvní partner pojistitele; v takovém případě si pojištěný zajistí dopravu vadné věci do servisu nebo prodejny na vlastní náklady sám.

10. V případě, že pojistiteli vzniknou při šetření škodní události náklady způsobené jednáním pojištěného (např. marné dopravné, snížení hodnoty výrobku), jdou tyto náklady k tíži pojištěného. Náklady dle tohoto bodu VPP spojené s výjezdem poskytovatele hradí pojištěný přímo poskytovateli.
11. Pokud pojistitel zjistí, že pojištěnému nevzniká dle těchto VPP nárok na pojistné plnění, náklady opravy nebo výměny věci jdou k tíži pojištěného. Náklady dle tohoto bodu VPP spojené s výjezdem poskytovatele a diagnostikou vady věci hradí pojištěný přímo poskytovateli.
12. Nároky z pojištění se promlčí v tříleté promlčecí lhůtě. Promlčecí lhůta začíná plynout rok po vzniku pojistné události.
13. Dále platí, že pojistitel není povinen zajistit opravu poškozené věci v autorizovaném servisu; pojištěný tedy bere na vědomí, že v případě opravy pojištěné věci v jiném než autorizovaném servisu může přijít o záruku za vady nebo za jakost (viz článek 2 – Výklad pojmů).

#### Článek 14 Snížení a zamítnutí pojistného plnění

1. Porušil-li pojištěný povinnosti stanovené zákonem, ostatními obecně závaznými právními předpisy nebo povinnosti uvedené ve VPP, zejména v článku 15 těchto VPP, a toto porušení mělo podstatný vliv na vznik pojistné události, zvětšení rozsahu jejích následků a/nebo šetření pojistné události, pojistitel má právo plnění z pojistné události snížit podle toho, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah jeho povinnosti plnit.
2. Pojistitel má právo plnění z pojistné události přiměřeně snížit, pokud na základě vědomě nepravdivých nebo neúplných údajů, které pojistník anebo pojištěný uvedl při sjednávání pojištění, stanovil nižší pojistné.
3. Pojistitel má právo odmítnout plnění z pojistné smlouvy, pokud se až po vzniku pojistné události dozví, že její příčinou je skutečnost, kterou pro vědomě nepravdivé anebo neúplné odpovědi pojistníka anebo pojištěného nemohl zjistit při sjednávání pojištění a která byla pro uzavření pojistné smlouvy podstatná.
4. Pojistitel má právo odmítnout plnění z pojistné události, pokud pojištěný úmyslně uvede pojistitele v omyl o podstatných okolnostech týkajících se vzniku nároku na pojistné plnění anebo výše nároku. Tímto odmítnutím pojištění nezaniká.
5. Pokud pojištěný způsobí pojistiteli zvýšení nákladů šetření škodní události tím, že v důsledku jeho jednání je nutné rozhodující skutečnosti zjišťovat opakovaně, pojistitel má právo snížit plnění z pojistné události o výši takto vzniklých nákladů pokud tyto náklady nebyly pojištěným uhrazeny dle článku 13.10 těchto VPP.
6. V případě pojistného plnění formou úhrady nákladů na opravu pojištěné věci náklady na opravu ve výši, o kterou pojistitel snížil pojistné plnění z důvodů uvedených v odst. 1 a 2 tohoto článku, jdou k tíži pojištěného.
7. V případě pojistného plnění formou výměny poškozené pojištěné věci za novou bude pojištěný hradit přiměřené náklady související s výměnou pojištěné věci, které byly v době pojistné události obvyklé ve výši, o kterou pojistitel snížil pojistné plnění z důvodů uvedených v odst. 1 a 2 tohoto článku.

#### Článek 15 Povinnosti pojistníka a pojištěného

1. Pojistník a pojištěný či oprávněná osoba mají, kromě jiného, povinnost:
  - a) dodržovat povinnosti stanovené zákonem a ostatními obecně závaznými právními předpisy;
  - b) pravdivě a úplně zodpovědět všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávání pojištění anebo pojistné události;
  - c) oznámit pojistiteli skutečnost, že pojištěný pojistil pojištěnou věc i u jiného pojistitele, anebo že uzavřel obdobné pojištění i u jiného pojistitele;
  - d) oznámit pojistiteli bezodkladně písemně změnu vlastníka pojištěné věci;
  - e) oznámit pojistiteli písemně jakoukoliv změnu údajů včetně adresy, kontaktních údajů a osobních údajů, které byly podkladem během uzavírání pojistné smlouvy, a to nejpozději do 7 dní od této změny;
  - f) bezodkladně oznámit pojistiteli vznik škodní události, nejpozději do 7 dní od jejího vzniku podat pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků takové události, o právech třetích osob a o jakémkoliv vícenásobném pojištění; současně předložit pojistiteli potřebné doklady ke zjištění okolností rozhodných pro posouzení nároku na plnění a jeho výše, které si pojistitel vyžádá, umožnit pojistiteli pořízení kopií těchto dokladů a postupovat způsobem ujednaným v pojistné smlouvě;
  - g) dbát na to, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující k odvrácení nebo zmenšení nebezpečí vzniku škody, které jsou mu uloženy právními předpisy nebo předpisy vydanými na jejich základě, anebo povinnosti, které převzal uzavřením pojistné smlouvy; pojištěný nesmí též strpět porušování těchto předpisů a povinností ze strany třetích osob; pojištěný je dále povinen zajistit udržování pojištěných věcí v dobrém technickém stavu a používat je pouze k účelu stanovenému výrobcem;
  - h) poskytovat pojistiteli součinnost při šetření škodní události;
  - i) uchovávat hodnověrné doklady o vlastnictví, resp. nabytí pojištěné věci a na požádání je předložit pojistiteli, pokud si je vyžádá za účelem vyřízení pojistné události;
  - j) pokud nastala škodní událost, učinit nutná opatření ke zmírnění jejích následků a podle možnosti si k tomu vyžádat pokyny pojistitele a postupovat v souladu s nimi;
  - k) řídit se pokyny pojistitele anebo pojistitelem určené osoby při likvidaci pojistné události a nechat si pojištěnou věc opravit v servisu určeném pojistitelem;
  - l) na žádost pojistitele zajistit na vlastní náklady úřední překlad dokladů nezbytných k šetření škodní resp. pojistné události, v případě, že uvedené doklady nejsou v českém a slovenském jazyce;
  - m) oznámit pojistiteli bezodkladně odstoupení od kupní smlouvy na pojištěnou věc.
2. V případě škody způsobené odcizením pojištěné věci je pojištěný povinen také:
  - a) oznámit bez zbytečného odkladu příslušným orgánům policie odcizení pojištěné věci, nejpozději do 24 hodin po zjištění odcizení pojištěné věci;



- b) doložit pojistiteli vzniklou skutečnost policejním protokolem (oznámením o odcizení příslušnému orgánu policie);
  - c) doložit důkaz, anebo doložit důkaz o použití klíče určeného k jeho řádnému otevření, kterého se pachatel zmocnil krádeží vloupáním nebo loupeží;
  - d) oznámit bez zbytečného odkladu pojistiteli případné nalezení odcizené pojištěné věci a vrátit přijaté pojistné plnění.
3. Povinností pojistníka, pokud jím není pojištěný, je seznámit pojištěného, či toho, kdo se považuje za oprávněnou osobu, s těmito VPP a pojistnou smlouvou.

### Článek 16 Povinnosti a práva pojistitele

1. Pojistitel je povinen:
  - a) dodržovat povinnosti vyplývající pro něho ze zákona, ostatních obecně závazných předpisů a těchto VPP;
  - b) sdělit osobě, která uplatnila právo na pojistné plnění, výsledky šetření pojistné události a pokud o to požádá, sdělit jí písemně zdůvodnění výše pojistného plnění, popřípadě důvod jeho zamítnutí;
  - c) zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se pojištění a o skutečnostech, které se dozvěděl při uzavření pojistné smlouvy, její správě anebo likvidaci pojistné události; to neplatí, dá-li pojistník anebo pojištěný písemný souhlas k poskytnutí informací, anebo pokud poskytnutí informace ukládá nebo povoluje zákon;
  - d) poskytnout pojistné plnění, pokud vzniklo právo na pojistné plnění, do 15 dní po skončení šetření pojistné události potřebného ke zjištění rozsahu povinnosti pojistitele plnit.
2. Pojistitel má právo ověřovat si pravdivost a úplnost údajů potřebných pro výpočet pojistného a pojistného plnění a používat zjištěné údaje k účelům správy pojištění a likvidace pojistných událostí.
3. Pojistitel má právo snížit pojistné plnění v případech uvedených v článku 14 těchto VPP.

## III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### Článek 17 Právní úkony a doručování

1. Podmínky pojištění upravené v pojistné smlouvě a těchto VPP platné pro pojistníka platí přiměřeně i pro pojištěného, případně oprávněnou osobu.
2. Pro právní úkony, týkající se pojištění, je potřebná písemná forma, není-li v těchto VPP ujednáno jinak.
3. Písemnosti určené pojistiteli se považují za doručené dnem potvrzení převzetí písemnosti pojistitelem anebo oprávněným zástupcem pojistitele, není-li ujednáno jinak.
4. Písemnosti pojistitele určené účastníkům pojištění („dále jen adresát“) se doručují:
  - a) prostřednictvím držitele poštovní licence („dále jen doručovatel“), a to obyčejnou nebo doporučenou zásilkou na adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na poslední známou adresu adresáta,
  - b) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou odesílatele („pověřená osoba“),
  - c) elektronicky, pokud se tak pojistitel s adresátem dohodnou.
5. V případě, že adresát není zastížen, doručovatel uloží písemnost pojistitele v místě příslušné pošty. Pokud je doručováno pověřenou osobou, upozorní tato osoba písemně adresáta (upozornění vloží do schránky, nebo je předá důvěryhodné osobě, která adresáta zná), kde a do kdy si může písemnost vyzvednout. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do 15 dnů od jejího uložení, poslední den této lhůty se považuje za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Uvedené neplatí, pokud se adresát nedozvěděl o uložení zásilky, protože se nezdržoval na své adrese ze závažných důvodů, a nemohl tak sdělit pojistiteli změnu adresy (např. náhlá hospitalizace, úraz, nemoc).
6. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy bylo její převzetí adresátem odepřeno.
7. Pro doručování jakýchkoli písemností s využitím držitele poštovní licence platí, že se považují za doručené třetím dnem ode dne odeslání doporučené poštovní zásilky na kontaktní adresu pojistníka, pojištěného nebo pojišťovny, nebude-li prokázáno jiné datum doručení.
8. Pro osobní doručování platí, že v momentu převzetí zásilky adresátem se tato považuje za doručenu. Adresát je povinen toto převzetí a datum převzetí písemně potvrdit na kopii doručované písemnosti nebo na jejím druhopise.
9. Doručování jakýchkoli písemností je možné i kurýrní službou, která umožňuje ověření doručení. Písemnosti odeslané tímto způsobem se považují za doručené okamžikem jejich převzetí adresátem.
10. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy bylo její přijetí odepřeno.
11. Byla-li doručovaná písemnost uložena a adresát si ji v úložní lhůtě nevyzvedl, považuje se písemnost za doručenu posledním dnem úložní lhůty. Pojistník a pojištěný, pokud je jiný než pojistník, popř. oprávněná osoba uzavřením pojistné smlouvy, udělují pojistiteli souhlas s pořizováním, použitím, jakož i následným archivováním zvukových záznamů telefonických hovorů uskutečněných mezi ním a pojistitelem, případně asistenční službou, a to v souvislosti s výkonem pojišťovací činnosti pojistitelem, zejména při správě pojištění a likvidaci pojistných událostí dle této pojistné smlouvy, a to na technických prostředcích umožňujících jejich zaznamenání, zachování a reprodukci. Pojistník a pojištěný, popř. oprávněná osoba uzavřením pojistné smlouvy udělují pojistiteli souhlas s tím, aby pojistitel použil tyto záznamy a jejich kopie při uplatňování práv a povinností z této pojistné smlouvy. Pojistitel je oprávněn uchovat tyto záznamy až do vypořádání všech práv a povinností souvisejících s pojištěním podle této pojistné smlouvy. Pojistitel bude tyto záznamy během doby jejich uchovávání chránit před neoprávněným přístupem třetích osob.
12. Pojistitel je oprávněn využít alternativních komunikačních prostředků (telefon, e-mail, SMS,) k vzájemné komunikaci s pojistníkem, pojištěným anebo jimi zplnomocněnou osobou v souvislosti se správou pojištění, likvidací pojistných událostí a nabídkou produktů a služeb pojistitele. Tyto prostředky slouží k urychlení vzájemné komunikace, nenahrazují však písemnou formu úkonů v případech, kdy písemnou formu vyžadují obecně závazné právní předpisy nebo pojistná smlouva. Písemnost doručovaná na elektronickou adresu je doručena dnem, kdy byla doručena do e-mailové schránky adresáta, v pochybnostech se má za to, že je

doručená dnem jejího odeslání odesílatelem. Písemnost doručovaná formou SMS je doručena okamžikem, kdy byla doručena na telefonní číslo adresáta, v pochybnostech se má za to, že byla doručena dnem jejího odeslání odesílatelem. Komunikace směřuje na poslední známé kontaktní údaje (telefonní číslo, e-mailová adresa), které adresát prokazatelně oznámil odesílateli.

13. Pojistník ani pojištěný, popř. oprávněná osoba nemá právo postoupit jakýkoliv nárok anebo právo vyplývající z pojistné smlouvy, kterou bylo sjednáno pojištění podle těchto VPP, na třetí osobu anebo třetí osoby.

#### **Článek 18 Informace o ochraně a zpracování osobních údajů**

1. Pojistník se v návaznosti na uzavření pojistné smlouvy zavazuje poskytnout pojistiteli osobní údaje nezbytné pro zajištění plnění pojistné smlouvy. Pojistník je povinen bez zbytečného odkladu informovat pojistitele o všech změnách výše uvedených údajů. Pojistník uzavřením pojistné smlouvy potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů pojistitelem, které jsou mu také k dispozici na webových stránkách pojistitele.
2. Pojistník se také uzavřením pojistné smlouvy zavazuje poskytnout informace o zpracování osobních údajů pojistitelem všem třetím osobám, jejichž osobní údaje pojistník poskytl pojistiteli (např. pojištěným, obmyšleným osobám či oprávněným osobám).

#### **Článek 19 Způsob vyřizování stížností**

1. Komunikačním jazykem je čeština a slovenština.
2. V případě dotazů nebo stížností se může pojištěný obrátit na pojistitele prostřednictvím:  
**AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby, Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika.**
3. Pojistitel přijímá stížnosti proti jeho postupu podané písemně na adresu pojistitele, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
4. Ze stížnosti musí být zřejmé datum jejího podání, kdo ji podává, čeho se týká (předmět stížnosti) a čeho se stěžovatel domáhá. Pokud je stěžovatelem fyzická osoba, stížnost musí obsahovat jméno, příjmení a adresu bydliště fyzické osoby.
5. Pojistitel je povinen prošetřit stížnost a informovat stěžovatele o způsobu vyřízení jeho požadavků či důvodech jejich zamítnutí do 30 dní ode dne jejího doručení. Pokud si vyřízení stížnosti vyžaduje delší období, lze lhůtu podle předchozí věty prodloužit, o čemž bude stěžovatel bezodkladně zpraven.
6. Spory mezi spotřebitelem (Vámi) a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem (prodejcem) z pojistné smlouvy neživotního pojištění lze také řešit mimosoudní cestou prostřednictvím České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Spotřebitelé mohou u pojištění sjednaných on-line využít pro řešení spotřebitelských sporů on-line platformu na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.