

## VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ MOBILNÍHO TELEFONU – TOP

### 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\_MPI\_TOP\_FO (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, odcizení a zneužití mobilního telefonu.
6. V pojistné smlouvě je možné odchytil 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 tomu určenému, které je přiměřené délce jeho užívání výrobcem;

**Blokace pojištěné věci včetně SIM karty před zneužitím** - nahlášení příslušnému operátorovi komunikačních služeb odcizení pojištěné věci a SIM karty s žádostí o jejich blokaci;

**Časová hodnota** - hodnota pojištěné věci, která se vypočítá k okamžiku vzniku škodní události a výpočet vychází z pojistné částky, přičemž se zohlední stupeň opotřebení nebo jiného znehodnocení dle schématu amortizace stanoveného pojistitelem;

**Hranice na opravu pojištěné věci** - částka stanovená pojistitelem zohledňující časovou 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;

**Mobilní telefon** - přenosné elektronické zařízení používané pojištěným k hlasové, textové, obrazové a datové komunikaci;

**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;

**Ochranné pouzdro** - pouzdro na mobilní telefon, které je určené výrobcem pouzdra na ochranu mobilního telefonu pokrývá všechny strany hrany mobilního telefonu;

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

**Pojištěný** - fyzická 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 určením a s pokyny výrobce, zejména ve smyslu zvýšeného namáhání, zatížení apod. a to jak u jeho částí, tak i celku;

**Příslušenství pojištěné věci** - výrobek, který je určen k používání spolu s mobilním zařízením, ale který není jeho nedílnou součástí, např. nabíječka, handsfree, pouzdro, držák, headset, bluetooth, datové kabely, přívěsky, sluchátka, ochrana displeje, paměťová karta, čtečka apod.;

**Prodejce** - prodejce věci, kterého pojistitel zmocnil ke sjednávání pojištění v souladu s těmito pojistnými podmínkami;

**Schéma amortizace** - pojistitelem stanovené schéma, podle kterého bude pojistitelem posuzována časová hodnota pojištěné věci na základě doby, která v době vzniku škodní události uplynula od nákupu pojištěné věci, kde budou zohledněny 60denní intervaly;

**SIM karta** - aktivní účastnická identifikační karta pro mobilní telefonní síť bez ohledu na skutečnost, zda jde o předplacenou SIM kartu či nikoli;

**Spoluúčast** - smluvně ujednaná výše podílu, kterým se oprávněná osoba účastní pojistného plnění. Pojištění nahodilého poškození, odcizení a zneužití mobilního telefonu se sjednává jako pojištění škodové se spoluúčastí pojištěného ve výši 10 % z pojistného plnění při každé pojistné události.

**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 anebo
- uzamčené vozidlo 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;

**Zneužití pojištěné věci** - neoprávněné nakládání s pojištěnou věcí a SIM kartou, v jehož důsledku došlo ke vzniku nákladů, které je pojištěný povinen uhradit příslušnému operátorovi komunikačních služeb a které prokazatelně vznikly v souvislosti s odcizením pojištěné věci a SIM karty;

**Ztráta věci** - stav, k němuž došlo bez prokazatelného násilného překonání ochranného zabezpečení zabraňujícímu odcizení nebo bez jiného násilného jednání

(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 a definovaná v pojistné smlouvě jedinečnými znaky pro konkrétní výrobek.

### Článek 5 Vznik pojištění

- Pojistník může uzavřít pojistnou smlouvu osobně u prodejce nebo na dálku prostřednictvím elektronické aplikace pojistitele.
- V případě, že pojistník uzavírá pojistnou smlouvu osobně u prodejce, pojistník svůj zájem o pojištění sdělí prodejci při koupi věci. Prodejce vystaví pojistníkovi pojistnou smlouvu včetně předmluvní informace k pojistné smlouvě.
- V případě změny vlastnictví nebo spoluvlastnictví pojištěné věci vstupuje nový vlastník do pojištění na místo pojistníka i pojištěného. Nesdělí-li nový vlastník ve lhůtě 90 dní od nabytí pojištěné věci tuto skutečnost pojišťovně, 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 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.
- 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,
  - vkładem 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 pojistiteli;

- c) zánikem, krádeží nebo zničením pojištěné věci, bez ohledu na to, zda takovou krádež anebo zničení pojistitel uznal jako pojistnou událost;
  - d) dnem smrti pojištěného;
  - e) výpovědí;
  - f) odstoupením od pojištění;
  - g) odmítnutím plnění ze strany pojistitele;
  - h) odmítnutím plnění ze strany oprávněné osoby;
  - i) písemnou dohodou smluvních stran;
  - j) dalšími způsoby uvedenými v jiném místě těchto VPP, v pojistné smlouvě nebo stanovenými zákonem.
3. Zánik uplynutím pojistné doby  
Pojištění zaniká uplynutím pojistné doby, a to ve 24:00 hodin dne dojednaného jako konec pojištění.
  4. 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. Pojistník má právo na vrácení pojistného za toto pojištění.
  5. Zánik výpovědí  
Pojistitel nebo pojistník může pojištění písemně vypovědět
    - a) s osmidenní výpovědní dobou do dvou měsíců ode dne uzavření smlouvy, nebo
    - b) s měsíční výpovědní dobou do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události,
    - c) s měsíční výpovědní dobou do dvou měsíců ode dne poskytnutí pojistného plnění nebo písemného sdělení oprávněné osobě pojistitelem, že právo na pojistné plnění nevzniká,
    - d) z dalších důvodů stanovených zákonem.
  6. Pojistník může kromě jiných důvodů stanovených zákonem odstoupit od pojištění do čtrnácti (14) 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 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 nespotebovaného pojistného o manipulační administrativní poplatek ve výši maximálně 1/12 (jedné dvanáctiny) pojistného měsíčně. Zbývající část nespotebovaného pojistného je pojistitel oprávněn vrátit, pokud přesáhne částku 75,-CZK.
  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, odcizení a zneužití pojištěné věci se sjednává na dobu určitou.
2. Pojistnou smlouvou lze dle volby pojistníka sjednat:
  - a) pojištění nahodilého poškození, odcizení a zneužití 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 a zneužití pojištěné věci se vztahuje na období jednoho kalendářního roku od sjednání pojištění.

### Článek 8 Rozsah pojištění

1. Toto pojištění se vztahuje na nahodilé poškození, odcizení a zneužití pojištěné věci, která není určena pro výkon jakékoli podnikatelské a jiné samostatné výdělečné činnosti.
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 současně splněny všechny následující podmínky:
  - a) pojištěný musí věrohodně prokázat, že došlo k násilnému vniknutí do motorového vozidla,
  - b) ke škodní události došlo v čase mezi 6:00 a 22:00 hod. a
  - c) pojištěná věc byla uložena v uzamčeném zavazadlovém prostoru motorového vozidla 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. V případě pojištění zneužití pojištěné věci se pojištění vztahuje na:
  - a) odcizení pojištěné věci společně se SIM kartou - v takovém případě je pojištěný povinen jejich odcizení nahlásit policii a vyžádat si policejní protokol;
  - b) zneužití pojištěné věci; náklady, které je pojištěný povinen uhradit operátorovi komunikačních služeb a které evidentně vznikly v období od jejího odcizení do okamžiku nahlášení odcizení operátorovi; a to včetně nákladů na blokaci SIM karty, pokud ke zneužití pojištěné věci došlo prokazatelně po jejím odcizení společně se SIM kartou.
5. Pojištění pro případ zneužití pojištěné věci se nevztahuje na její příslušenství.

### 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 jejích 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);
  - i) škody způsobené nesprávnou či nedostatečnou údržbou pojištěné věci, přetěžováním, instalací nebo užíváním pojištěné věci v rozporu s pokyny výrobce (např. použitím výrobcem neschválených doplňků);
  - j) škody, na které byl pojistník anebo pojištěný upozorněn při koupi pojištěné věci a na další poškození, která prodejce již vyloučil ve své záruce;
  - k) 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;
  - l) škody vzniklé v důsledku vady na pojištěné věci, za niž odpovídá na základě obecně závazných právních předpisů anebo na základě svého prohlášení prodejce;
  - m) škody na věci kupované za účelem provozování jakékoliv podnikatelské a jiné samostatné výdělečné činnosti;
  - n) náklady vynaložené bez souhlasu pojistitele;
  - o) událostí, kterou si pojištěný způsobil úmyslně sám nebo mu ji způsobil s jeho souhlasem jiná osoba;
  - 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) závady způsobené softwarem třetí strany;
  - r) škodu na věci s nelegálně nainstalovaným softwarem;
  - s) škody vzniklé jakoukoliv vnitřní příčinou, jako např. elektrickou nebo mechanickou poruchou;
  - t) 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;
  - u) vady na pojištěné věci, které jsou výrobní povahy a jako takové jsou odstraňovány v rámci hromadných akcí výrobce;
  - v) škody způsobené jakýmkoliv úmyslným poškozením pojištěné věci anebo způsobené hrubou nedbalostí;
  - w) škody na věci, která je v době koupě u prodejce již použita;
  - x) odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti s vadou pojištěné věci včetně následných škod způsobených poškozenou pojištěnou věcí;
  - y) zvukové, obrazové, datové a jiné záznamy, náklady na obnovu anebo přenos dat uložených v pojištěné věci;
  - z) estetický nedostatek (např. poškrábání, zářez, prasklina), který nesnižuje ani neomezuje funkčnost pojištěné věci;
  - aa) poškození věci, způsobené používáním nahodile poškozené pojištěné věci bez provedení opravy předchozího nahodilého poškození;
  - bb) 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 vloupáním;
  - 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 z vozidla, kromě případu, kdy k odcizení došlo v čase mezi 06:00 až 22:00 a zároveň byla věc ukrytá a uložena v uzamčeném zavazadlovém prostoru nebo v uzavřené přední odkládací schránce uzamčeného vozidla a pachatel do vozidla vniknul násilím. V takovém případě je pojištěný při uplatnění nároku na pojistné plnění povinen předložit důkaz o násilném vniknutí do vozidla;
  - g) odcizení pojištěné věci, pokud pojištěný zanechal pojištěnou věc volně na jakémkoli veřejně přístupném místě, kromě případu, kdy byla věc uzamčena v pevné uzamykatelné skříňce, trezoru nebo podobném uzamykatelném zařízení, ke kterému má přístup pouze pojištěný, pokud došlo k násilnému vniknutí do uzamčené skříňky, trezoru nebo jiného uzamykatelného zařízení, je pojištěný povinen toto doložit;
  - h) ztrátu pojištěné věci v důsledku události způsobené vyšší mocí (neodvratitelné, nepředvídatelné a vnější události);
  - i) odcizení pojištěné věci, k němuž došlo v důsledku vědomého nebo účelového jednání pojištěného,
3. **Pojištění zneužití věci** se dále nevztahuje na škody způsobené zneužitím pojištěné věci, pokud pojištěný nezajistil bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin, zablokování odcizené SIM karty.

#### Článek 10 Limit pojistného plnění

1. Horní hranicí pojistného plnění na jednu a všechny pojistné události z pojištění nahodilého poškození a odcizení věci je časová hodnota pojištěné věci snížená o spoluúčast není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak.
2. V případě pojištění zneužití věci je horní hranicí pojistného plnění na jednu a všechny pojistné události částka 3500 Kč včetně limitu pojistného plnění do výše 150 Kč v případě výměny SIM karty.

#### 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.
4. Pokud pojištění zaniklo podle čl. 8.3 a 8.4 těchto VPP, náleží pojistiteli pojistné do konce doby pojištění.

#### Článek 12 Pojistná událost

1. Pojistnou událostí je jakákoliv nepředvídaná a nahodilá škodní událost, se kterou je podle těchto VPP spojená povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění.
2. V případě pojištění zneužití pojištěné věci se pojistnou událostí rozumí finanční ztráta pojištěného, ke které dojde během pojistné doby odcizením pojištěné věci a zneužitím SIM karty.

#### 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. Výši limitu pojistného plnění pro pojištění nahodilého poškození a odcizení věci určí pojistitel na základě ním níže stanoveného amortizačního schématu, kdy přihledne k časové hodnotě pojištěné věci. V prvním intervalu 60 dní od nákupu věci bude amortizace ve výši 28 %, v druhém intervalu 60 dní bude amortizace navýšena o 3,5 %, v dalších 60denních intervalech bude amortizace navýšena vždy o 2 %.
4. Pojistitel poskytne pojistné plnění formou opravy pojištěné věci, umožňující-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 nahodilého poškození pojištěné věci pojistitel uhradí náklady na nové nebo 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 dopravu pojištěné věci do i ze servisu, pokud tuto dopravu realizuje pojistitel nebo jeho smluvní partner (včetně dopravy vykonané pojištěným, pokud ji pojistitel předem schválil) nebo poštovné za odeslání pojištěné věci ze servisu a náklady na dopravu a práci pojistitelem určeného nebo doporučeného technika na místě vzniku pojistné události. Vyčerpáním limitu pojistného plnění pojištění zaniká.
6. Pokud náklady na opravu v případě nahodilého poškození pojištěné věci přesáhnou hranici na opravu stanovenou pojistitelem, má pojištěný právo na výměnu nahodilě poškozené pojištěné věci za novou, stejných nebo srovnatelných parametrů, maximálně do výše časové hodnoty pojištěné věci snížené o spoluúčast. O výběru nové věci rozhoduje pojistitel. Pojistitel nahradí též přiměřené náklady související s výměnou pojištěné věci v době pojistné události

obvyklé, a to náklady na dopravu pojištěné věci do i ze servisu anebo od prodejce, náklady za práce, které byly provedeny na pojištěné věci za účelem zjištění rozsahu poškození a s tím spojené náklady dopravy pokud tuto dopravu realizuje pojistitel nebo jeho smluvní partner (včetně dopravy vykonané pojištěným, pokud ji pojistitel předem schválil). 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.

7. Oprava pojištěné věci výměnou celého přístroje (např. whole unit, swap a pod) je považována za pojistné plnění formou výměny pojištěné věci dle článku 13.6 těchto VPP.
8. V případě odcizení pojištěné věci má pojištěný právo na poskytnutí nové věci stejných nebo srovnatelných parametrů, maximálně do výše limitu pojistného plnění dle článku 10.1 těchto VPP. 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. Pokud pojistitel zjistí, že pojištěnému nevzniká dle těchto VPP nárok na pojistné plnění, náklady opravy nebo výměny věci jdou k tíži pojištěného.
10. V případě, že pojistiteli vzniknou při šetření škodní události náklady způsobené jednáním pojištěného (např. nepřevzetí objednaného výrobku, marné dopravné, snížení hodnoty výrobku), jdou tyto náklady k tíži pojištěného.
11. Nároky z pojištění se promlčí v tříleté promlčecí lhůtě. Promlčecí lhůta začíná plynout rok po vzniku pojistné události.
12. 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 pojmu).

#### Článek 14 Snížení a zamítnutí pojistného plnění

1. Porušil-li pojištěný povinnosti stanovené zákonem, ostatními obecně závaznými právními předpisy anebo povinnosti uvedené ve VPP, zejména v čl. 15, a toto porušení mělo podstatný vliv na vznik pojistné události anebo na zvětšení rozsahu jejích následků, 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 snížit pojistné plnění v případě, že v době vzniku pojistné události nebyl mobilní telefon uložen v ochranném pouzdře.
4. 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.
5. 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.

6. Pokud pojištěný způsobí pojistiteli zvýšení nákladů šetření pojistné události tím, že v důsledku jeho jednání je nutné rozhodující skutečnosti zjišťovat opakovaně, pojiitel má právo snížit plnění z pojistné události o výši takto vzniklých nákladů pokud tyto náklady nebyli pojištěným uhrazeny dle článku 13.10 těchto VPP.
7. V případě pojistného plnění formou opravy pojištěné věci, náklady na opravu ve výši, o kterou pojiitel snížil pojistné plnění z důvodů uvedených v odst. 1, 2, a 3 tohoto článku, jdou k tíži pojištěného.
8. 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 pojiitel snížil pojistné plnění z důvodů uvedených v odst. 1, 2 a 3 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 pojiitele týkající se sjednávaného pojištění anebo pojistné události;
  - c) oznámit pojistiteli skutečnost, že pojištěný pojiitel pojištěnou věc i u jiného pojiitele, anebo že uzavřel obdobné pojištění i u jiného pojiitele;
  - 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 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 pojiitel vyžádá, a 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 pojiitele a postupovat v souladu s nimi;

- k) řídit se pokyny pojiitele anebo pojiitelem určené osoby při likvidaci pojistné události a nechat si pojištěnou věc opravit v servisu určeném pojiitelem;
  - l) na žádost pojiitele 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) uchovávat mobilní telefon v ochranném pouzdře;
  - n) oznámit pojistiteli bezodkladně odstoupení od kupní smlouvy na pojištěnou věc,
  - o) povinností pojistníka, pokud jím není pojištěný, je seznámit pojištěného, či toho, kdo se považuje za oprávněnou osobu, s těmito VPP a pojistnou smlouvou.
2. V případě škody způsobené odcizením pojištěné věci je pojištěný povinen:
    - 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 o násilném vniknutí do uzavřeného prostoru, anebo doložit důkaz o použití klíče určeného k jeho řádnému otevření, kterého se pachatel zmocnil krádeží vloupáním nebo loupeží;
    - d) doložit důkaz o násilném vniknutí do uzavřeného motorového vozidla;
    - e) oznámit bez zbytečného odkladu pojistiteli případné nalezení odcizené pojištěné věci a vrátit přijaté pojistné plnění.
  3. V případě škody způsobené zneužitím pojištěné věci je pojištěný povinen bez zbytečného odkladu nejpozději do 24 hodin po zjištění odcizení pojištěné věci zajistit zablokování odcizené SIM karty a předložit pojistiteli:
    - vyúčtování operátora komunikačních služeb s označením reklamovaných telefonních hovorů;
    - potvrzení operátora komunikačních služeb o blokaci SIM karty včetně částky za blokační poplatky;
    - fakturu nebo účet za vyhotovení nové SIM karty.

#### Článek 16 Povinnosti a práva pojiitele

1. Pojiitel je povinen:
  - a) dodržovat povinnosti vyplývající pro něho ze zákona, ostatních obecně závazných předpisů a těchto VPP;
  - b) projednat s pojištěným výsledky šetření pojistné události, pokud o to pojištěný písemně zažádá;
  - 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 pojiitele 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.
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 uchování chránit před neoprávněným přístupem třetích osob.

### 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. Povinností pojistníka, pokud jím není pojištěný, je seznámit pojištěného, či toho, kdo se považuje za oprávněnou osobu, s těmito VPP a pojistnou smlouvou.
2. Pro právní úkony, týkající se pojištění, je potřebná písemná forma, není-li v těchto VPP ujednáno jinak.
3. Písemností určené pojistiteli se považují za doručené dnem potvrzení převzetí písemností pojistitelem anebo oprávněným zástupcem pojistitele, není-li ujednáno jinak.
4. Písemností 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.
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 doručena 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 uzavřením pojistné smlouvy dává pojistiteli souhlas, aby jeho osobní údaje (tj. jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, telefonní číslo, emailová adresa, doručovací adresa a další osobní údaje, které jsou předmětem smlouvy o pojištění) dále zpracovával pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností, ke kterým je pojistitel v souladu s právním řádem České republiky oprávněn, po dobu správy sjednaného pojištění a po dobu plnění všech závazků ze sjednaných smluvních vztahů. Zároveň dává pojistiteli souhlas s předáváním poskytnutých osobních údajů třetím subjektům pro účely plnění všech závazků ze sjednaných smluvních vztahů po dobu správy sjednaného pojištění a po dobu plnění všech závazků ze sjednaných smluvních vztahů.

- Pojistník uzavřením pojistné smlouvy dále stvrzuje, že je poučen o tom, že poskytnutí osobních údajů pojistiteli je dobrovolné, avšak v rozsahu zejména adresních a identifikačních údajů nezbytné pro uzavření pojistné smlouvy a pro plnění práv a povinností z ní vyplývajících. Pojistitel je oprávněn tyto osobní údaje pro účely dle tohoto bodu VPP zpracovávat i bez souhlasu pojistníka.
2. Pojistník uzavřením pojistné smlouvy dále stvrzuje, že byl informován o svých právech a o povinnostech pojistitele při zpracování osobních údajů, zejména o právu přístupu k osobním údajům, o právu na opravu osobních údajů a dalších právech dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOU“) a zavazuje se bez zbytečného odkladu nahlásit jakoukoliv změnu zpracovávaných osobních údajů.
  3. Osobní údaje pojistitel zpracovává a uchovává po dobu nezbytně nutnou k zajištění všech práv a povinností plynoucích ze závazkového vztahu, tj. vždy minimálně po dobu trvání příslušného vztahu, a dále po dobu, po kterou je správce povinen údaje uchovávat podle obecně závazných právních předpisů nebo na kterou mu pojistník ke zpracování udělil souhlas. V případě udělení souhlasu pro marketingové účely po dobu neurčitou, v ostatních případech vyplývá doba zpracování z účelu zpracování anebo je dána právními předpisy. Osobní údaje nebudou zpřístupněny jiným osobám, než uvedeným v seznamu příjemců osobních údajů na webové stránce pojistitele. Zpracování osobních údajů se provádí automatizovaně i manuálně.
  4. Pojistník může pojistiteli udělit souhlas se zpracováním jeho osobních údajů pojistitelem v rozsahu tj. jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, telefonní číslo, emailová adresa, doručovací adresa a další osobní údaje, které jsou předmětem smlouvy o pojištění (vyjma citlivých údajů) pro marketingové účely a pro účely nabídky produktů pojistitele, dceřiných a sesterských společností pojistitele a jiných poskytovatelů finančních služeb, s nimiž pojistitel spolupracuje, a s užitím adresy elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky, a s předáváním těchto osobních údajů třetím subjektům pro marketingové účely a to na dobu neurčitou. Udělení souhlasu je dobrovolné a není podmínkou uzavření smlouvy a je možné ho kdykoliv odvolat, a to písemným oznámením doručeným pojistiteli.
  5. Právo na opravu osobních údajů
    - a) Každý, jehož osobní údaje pojistitel zpracovává, může požadovat informaci o zpracovávání svých osobních údajů. Za poskytnutí informace má pojistitel právo požadovat přiměřenou úhradu.
    - b) V případě, že pojistník a/nebo pojištěný zjistí nebo se domnívá, že se zpracování osobních údajů provádí v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, může:
      - požádat správce nebo i zpracovatele o vysvětlení,
      - požadovat, aby pojistitel odstranil takto vzniklý stav, zejména může požadovat blokaci, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.

O vyřízení jeho žádosti jej pojistitel bez odkladu informuje.

6. Pojistník a/nebo pojištěný má též právo kdykoliv se obrátit se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů.

#### 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 svému 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/>.