

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE MOBILNÝCH ZARIADENÍ - TOP

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Úvodní ustanovení

1. Práva a povinnosti z tohto poistenia sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej tiež ako „zákon“), Všeobecnými poistnými podmienkami (VPP-MT2) a prípadne zmluvným dojednaním, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak. Dokumenty VPP-MT2 a zmluvné dojednanie (súhrnne „poistné podmienky“) sú neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy. Ak poistná zmluva alebo poistné podmienky obsahujú v prípadoch, kedy to zákon pripúšťa, dojednania odchyľne od zákona, platia dojednania v nich uvedené.
2. Poistenie podľa týchto poistných podmienok môže byť dojednané len vtedy, ak je na ňom poistný záujem. Poistný záujem je oprávnená potreba ochrany pred následkami poistnej udalosti.
3. Poistná zmluva a poistenie v nej dojednané sa riadia podľa slovenského práva a pre riešenie sporov vzniknutých v súvislosti s týmto poistením sú príslušné súdy Slovenskej republiky.
4. Poistná zmluva musí byť dojednaná vždy písomne. Zmeny poistnej zmluvy musia byť vykonané takisto písomne a so súhlasom oboch zmluvných strán.
5. Tieto VPP-MT2 upravujú poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia vecí a zneužitie mobilného telefónu.
6. V poistnej zmluve je možné odchyliť sa od jednotlivých ustanovení týchto VPP-MT2. Akákoľvek odchýlka od týchto VPP-MT2 dohodnutá v poistnej zmluve je účinná najskôr v okamihu, keď sa zmluvné strany na tejto zmene písomne dohodli.
7. Tieto poistné podmienky platia po celý čas trvania poistenia dojednaného poistnou zmluvou.
8. Tieto Poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1.4.2016.

Článok 2

Výklad pojmov

Bežné opotrebovanie: opotrebovanie spôsobené zvyčajným používaním pre účel pre to určený, ktoré je primerané dĺžke jeho používania;

Blízka osoba: je príbuzný v priamom rade, súrodenec a manžel alebo partner podľa iného zákona upravujúceho registrované partnerstvo (ďalej len „partner“); iné osoby v pomere rodinnom alebo obdobnom sa pokladajú za navzájom blízke, ak by ujmu, ktorú utrpela jedna z nich, druhá dôvodne pociťovala ako vlastnú ujmu. Za blízke osoby sa pokladajú aj osoby zošvagrené alebo osoby, ktoré spolu trvalo žijú;

Blokácia mobilného telefónu a/lebo SIM karty: nahlásenie odcudzenia mobilného telefónu a SIM karty s žiadosťou o ich blokáciu na polícii;

Časová hodnota: cena, ktorú mala vec v okamihu vzniku škodovej udalosti a ktorá sa stanoví z kúpnej ceny veci, pričom sa prihliadne k stupňu opotrebovania alebo iného znehodnotenia;

Múdre hodinky (alebo tiež „smartwatch“): hodinky (aj mechanické), rozšírené o ďalšie elektronické zariadenie;

Krádež vlámaním: prisvojenie si poistenej veci páchatelom z uzavretého priestoru použitím:

a) nástroja, ktorý nie je určený na jeho riadne otváranie,

b) kľúča určeného na jeho riadne otváranie, ktorého sa páchatel zmocnil lúpežou;

Lúpež: privlastnenie si poistenej veci páchatelom použitím násillia, alebo hrozby bezprostredného násillia proti poistenému, osobe poistenému blízkej, alebo proti inej osobe využívajúcej poistenú vec so súhlasom poisteného;

Mobilný telefón: prenosné elektronické zariadenie používané poisteným na hlasovú, textovú, obrazovú a dátovú komunikáciu;

Mobilné zariadenie: mobilné telefóny, tablety a múdre hodinky;

Náhodné poškodenie: akékoľvek náhodné, náhle, neúmyselné a nepredvídané poškodenie poistenej veci vonkajšími vplyvmi, ktoré ovplyvňuje prevádzkovú funkčnosť veci;

Nesprávna či nedostatočná údržba výrobku: Ide o zanedbanie, nevykonanie, či chybné vykonanie údržby, ktorá je špecifikovaná v užívateľskej príručke výrobcu na obsluhu výrobku;

Odcudzenie: strata poistenej veci v dôsledku lúpeže alebo krádeže vlámaním;

Oprávnená osoba: osoba, ktorej v dôsledku poistnej udalosti vznikne právo na poistné plnenie. Pre účely tohto poistenia je oprávnenou osobou poistený, v prípade smrti alebo zániku oprávnenej osoby platí zákonná postupnosť.

Poisťovateľ: AWP P&C SA, se sídlom 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francúzska republika, registračné číslo 519 490 080 O.R.Bobigny, zapísaná u obchodného súdu v Bobigny pod administratívnym č. 2016B01853, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom AWP P&C Česká republika – odštepny závod zahraniční právnické osoby, so sídlom: Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 17000, IČ: 276 33 900, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel A, vložka 56112 (ďalej len „poisťovateľ“ alebo „poisťovňa“);

Poistka: doklad, ktorý potvrdzuje existenciu poistenia v rozsahu zvolenom poistníkom v súlade s týmito poistnými podmienkami;

Poistná suma: kúpna cena poistenej veci stanovená predajcom a uvedená v poistnej zmluve;

Poistná doba: doba trvania poistenia dohodnutá v poistnej zmluve;

Poistník: právnická osoba, ktorá s poisťovateľom uzavrela poistnú zmluvu a je povinná platiť poistné. Poistník a poistený môžu byť tou istou osobou.

Poistená vec: mobilný telefón, múdre hodinky (smartwatch) alebo tablet, vo výhradnom vlastníctve poisteného, zakúpený u predajcu poisteným a uvedený v poistnej zmluve a týchto VPP-MT2 (ďalej tiež ako „vec“);

Poistený: právnická osoba, na majetok ktorej sa poistenie vzťahuje;

Poškodenie veci: taká zmena stavu poistenej veci, ktorá vyžaduje opravu alebo výmenu jej súčasti alebo celku;

Preťažovanie výrobu: používanie výrobu v rozpore s účelom určenia a s pokynmi výrobcu, najmä v zmysle zvýšeného namáhania, zaťaženia apod. a to ako u jeho častí, tak aj celku;

Príslušenstvo mobilného telefónu: výrobok, ktorý je určený na používanie spolu s mobilným telefónom, ale ktorý nie je jeho neoddeliteľnou súčasťou, napr. nabíjačka, handsfree, puzdro, držiak, headset, bluetooth, dátové káble, prívesky, slúchadlá, ochrana displeja, pamäťová karta, čítačka apod.;

Predajca: predajca veci, ktorého poisťovateľ splnomocnil dojednávať poistenie v súlade s týmito poistnými podmienkami;

Schéma amortizácie: časová hodnota poistenej veci bude poisťovateľom posudzovaná na základe doby, ktorá v čase vzniku poistnej udalosti uplynula od nákupu poistenej veci, kde budú zohľadnené 60- denné intervaly;

SIM karta: aktívna účastnícka identifikačná karta pre mobilnú telefónnu sieť bez ohľadu na skutočnosť, či ide o predplatenú SIM kartu či nie;

Spoluúčasť: zmluvne dojednaná výška podielu, ktorým sa poistený zúčastňuje na poistnom plnení. Poistenie náhodného poškodenia, odcudzenia a zneužitia mobilného telefónu, tabletu alebo múdrych hodínok sa dojednáva ako poistenie škodové so spoluúčasťou poisteného vo výške 10%. Poistné plnenie za všetky poistné udalosti v rámci tohto poistenia sa poskytuje maximálne do výšky poistnej sumy vrátane spoluúčasti za celú dobu trvania poistenia.

Tretia osoba: akákoľvek iná osoba než poistený, alebo osoba poistenému blízka podľa zákona, takisto ako akákoľvek osoba, ktorá používa poistenú vec bez súhlasu poisteného;

Uzavretý priestor:

- a) uzamknutá a uzavretá budova alebo
- b) uzamknuté vozidlo s uzavretou karosériou alebo
- c) uzamknutý trezor alebo pevná uzamknutá skrinka;

Vlámánie: násilné vniknutie do uzavretého priestoru nedovoleným prekonaním uzamknutej alebo prekonaním inej istiacej prekážky s použitím sily. Uzavretým priestorom sa rozumie budova alebo vozidlo s uzavretou karosériou;

Voda z vodovodného zariadenia: voda, iná kvapalina alebo para uniknutá v dôsledku chybného obsluhy alebo poruchy mimo svojho zvyčajného priestoru:

- a) potrubia alebo zariadenia privádzajúceho alebo odvádzajúceho vodu, paru alebo inú kvapalinu, alebo kanalizačného systému vrátane armatúr alebo iného s ním prepojeného zariadenia,
- b) vykurovacieho, vzduchotechnického, klimatizačného alebo solárneho systému vrátane armatúr alebo iného s ním prepojeného zariadenia,

- c) sprinklerových alebo iných automatických zariadení požiarnej ochrany,
- d) akvária s objemom 50 a viac litrov alebo bazénu pevne spojeného so zemou;

Záruka: záruka za chyby zodpovednosť predávajúceho) zo zákona alebo záruka za akosť, ku ktorej sa predávajúci zaviazal;

Zneužitie mobilného telefónu: neoprávnené narábanie s mobilným telefónom a SIM kartou, v dôsledku ktorého došlo k vzniku nákladov, ktoré je poistený povinný uhradiť mobilnému operátorovi a ktoré preukázateľne vznikli v súvislosti s odcudzením mobilného telefónu a SIM karty.

Živelná udalosť: mimoriadna udalosť, pri ktorej dôjde k nežiaducemu uvoľneniu kumulovaných energií alebo hmôt v dôsledku nepriaznivého pôsobenia prírodných síl, pri ktorej môžu pôsobiť nebezpečné látky, alebo pôsobia ničivé faktory, ktoré majú negatívny vplyv na život, zdravie alebo na majetok.

Článok 3

Územná platnosť

Územná platnosť poistenia sa vzťahuje na územie Slovenskej republiky.

Článok 4

Predmet poistenia

Predmetom poistenia je poistená vec zakúpená u predajcu.

Článok 5

Právne úkony a doručovanie

1. Podmienky poistenia upravené v poistnej zmluve a týchto poistných podmienkach, platné pre poistníka, platia primerane aj pre poisteného. Povinnosťou poistníka, pokiaľ ním nie je poistený, je oznámiť poisteného s poistnou zmluvou a týmito VPP-MT2.
2. Pre právne úkony, týkajúce sa poistenia, je potrebná písomná forma, ak nie je v týchto VPP-MT2 alebo v poistnej zmluve dojednané inak.
3. Písomnosti určené poisťovateľovi sa považujú za doručené dňom potvrdenia prevzatia písomnosti poisťovateľom alebo oprávneným zástupcom poisťovateľa, ak nie je dojednané inak.
4. Písomnosti poisťovateľa určené účastníkom poistenia („adresát“) sa doručujú:
 - a) prostredníctvom držiteľa poštovnej licencie („doručovateľ“), a to obyčajnou alebo doporučenou zásielkou na adresu uvedenú v poistnej zmluve alebo na poslednú známu adresu účastníka poistenia,
 - b) osobne zamestnancom alebo poverenou osobou odosielateľa („poverená osoba“),
 - c) elektronicky, pokiaľ sa tak poisťovateľ s adresátom dohodnú.
5. V prípade, že adresáta nie je možné zastihnúť, doručovateľ uloží písomnosť poisťovateľa v mieste príslušnej pošty. Pokiaľ je doručovaná poverenou

- osobou, upozorní táto osoba písomne adresáta (upozornenie vloží do schránky, alebo ho odovzdá dôveryhodnej osobe, ktorá adresáta pozná), kde a dokedy si môže písomnosť vyzdvihnúť. Ak si adresát písomnosť nevyzdvihne do 15 dní od jej uloženia, posledný deň tejto lehoty sa považuje za deň doručenia, aj keď sa adresát o uložení nedozvedel. Uvedené neplatí, pokiaľ sa adresát nedozvedel o uložení zásielky, pretože sa nezdržoval na svojej adrese zo závažných dôvodov a nemohol tak oznámiť poisťovateľovi zmenu adresy (napr. náhla hospitalizácia, úraz, ochorenie).
6. Ak adresát odoprie prijatie doručovanej písomnosti, považuje sa písomnosť za doručенú dňom, kedy bolo jej prevzatie adresátom odoprené.
 7. Pre doručovanie akýchkoľvek písomností s využitím držiteľa poštovnej licencie platí, že sa považujú za doručенé siedmym dňom odo dňa odoslania doporučenej poštovnej zásielky na kontaktnú adresu poisníka, poisteného alebo poisťovne, ak sa nepreukáže iný dátum doručenia.
 8. Pre osobné doručovanie platí, že v momente prevzatia zásielky druhou zmluvnou stranou sa tato považuje za doručенú. Zmluvná strana je povinná toto prevzatie a dátum prevzatia písomne potvrdiť na kópii doručovanej písomnosti alebo na jej druhopise.
 9. Doručovanie akýchkoľvek písomností je možné aj kuriérnou službou, ktorá umožňuje overenie doručenia. Písomnosti odoslané týmto spôsobom sa považujú za doručенé okamihom ich prevzatia druhou zmluvnou stranou.
 10. Ak bola doručovaná písomnosť uložená a adresát si ju v úložnej lehote nevyzdvihol, považuje sa písomnosť za doručенú posledným dňom úložnej lehoty. Poisník a poistený, pokiaľ je iný než poisník, dojednaním poistnej zmluvy udeľujú poisťovateľovi súhlas na vytvorenie, použitie, ako aj následnú archiváciu zvukových záznamov telefonických hovorov uskutočnených medzi ním a poisťovateľom, prípadne asistenčnou službou, a to v súvislosti s výkonom poisťovacej činnosti poisťovateľom, najmä pri správe poistenia a likvidácii poistných udalostí podľa tejto poistnej zmluvy, a to na technických prostriedkoch umožňujúcich ich zaznamenanie, zachovanie a reprodukciu. Poisník a poistený uzavretím poistnej zmluvy udeľujú poisťovateľovi súhlas s tým, aby poisťovateľ použil tieto záznamy a ich kópie pri uplatňovaní práv a povinností z tejto poistnej zmluvy. Poisťovateľ je oprávnený uchovať tieto záznamy až do usporiadania všetkých práv a povinností súvisiacich s poistením podľa tejto poistnej zmluvy. Poisťovateľ bude tyto záznamy v čase ich uchovávaní chrániť pred neoprávneným prístupom tretích osôb.
 11. Poisťovateľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, SMS, fax)

pre vzájomnú komunikáciu s poisníkom, poisteným alebo nimi splnomocnenou osobou v súvislosti so správou poistenia, likvidáciou poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťovateľa. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, nenahrádzajú však písomnú formu úkonov v prípadoch, kedy písomnú formu vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo poistná zmluva.

12. Uplatnenie práv vyplývajúcich z poistnej zmluvy náleží poistenému, pokiaľ nie je týmito VPP-MT2 stanovené inak, alebo ak nie je dojednané inak.
13. Poisník ani poistený nemá právo postúpiť akýkoľvek nárok alebo právo vyplývajúce z poistnej zmluvy, ktorou bolo dojednané poistenie mobilných zariadení podľa týchto VPP-MT2, na tretiu osobu alebo tretie osoby.
14. Právne úkony právnickej osoby môže vykonávať výhradne osoba oprávnená konať v jej mene alebo osoba splnomocnená.
15. V poistnej zmluve je možné odchyliť sa od jednotlivých ustanovení týchto VPP-MT2. Akákoľvek odchýlka od týchto VPP-MT2 dohodnutá v poistnej zmluve je účinná najskôr v okamihu, keď sa zmluvné strany na tejto zmene písomne dohodli.

Článok 6 Vznik poistenia

1. Poisník svoj záujem o poistenie oznámi predajcovi pri kúpe veci. Predajca vystaví poisníkovi poistnú zmluvu. Úhradou poistného uvedeného na poistnej zmluve, v ktorej je uvedené vybrané poistenie, vymedzené v týchto poistných podmienkach, poisník a poistený potvrdzuje, že s týmito poistnými podmienkami a rozsahom poistenia z nich vyplývajúcim bol zoznámený a súhlasí s nimi.
2. V prípade zmeny vlastníctva alebo spoluvlastníctva poistenej veci vstupuje nový vlastník do poistenia na miesto poisníka i poisteného. Ak nový vlastník neoznámí v lehote 90 dní od nadobudnutia poistenej veci túto skutočnosť poisťovni, poistná zmluva zanikne po uplynutí 90 dní od zmeny.
3. Návrh poistnej zmluvy (ďalej len „návrh“) môže poisník prijať zaplatením poistného. Poistná zmluva je uzavretá v okamihu zaplatenia poistného, ak nie je v poistnej zmluve uvedené inak.
4. Poistenie vzniká dňom uvedeným v návrhu ako začiatok poistenia.
5. Ak je deň začiatku poistenia podľa odseku 5 tohto článku zhodný s dňom vyhotovenia návrhu, poistenie vzniká v okamihu zaplatenia poistného, ak nie je v poistnej zmluve uvedené inak.
6. Za okamih zaplatenia poistného sa považuje deň, hodina a minúta zaplatenia príslušnej sumy poistného:
 - a) v hotovosti predajcovi alebo osobe, prostredníctvom ktorej predajca doručí poistenú vec poistenému,
 - b) vkladom alebo úhradou na platobný účet predajcu prostredníctvom platobného

prostriedku, aj keď bude poistné pripísané na platobný účet predajcu neskôr ako v deň vkladu, poukázania alebo úhrady poistného.

Článok 7

Zmena a zánik poistenia

1. Akékoľvek zmeny v poistnej zmluve sa vykonávajú so súhlasom oboch zmluvných strán, ak nie je týmito VPP-MT2 stanovené inak.
2. **Zánik poistenia**
 - 2.1. Poistenie zaniká v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona:
 - a) uplynutím poistnej doby,
 - b) dňom ukončení vlastníckeho vzťahu k poistenej veci, bez ohľadu na to, akým spôsobom k nemu dôjde;
 - c) dňom straty poistenej veci nahlásenej poisteným poisťovateľovi,
 - d) dňom zániku, krádeže alebo zničenia poistenej veci, bez ohľadu na to, či takúto krádež alebo zničenie poisťovateľ uznal ako poistnú udalosť;
 - e) dňom smrti poisteného;
 - f) v dôsledku nezaplatenia poistného;
 - g) výpoveďou;
 - h) odstúpením od poistenia;
 - i) odmietnutím plnenia;
 - j) písomnou dohodou zmluvných strán;
 - k) ďalšími spôsobmi uvedenými v inom mieste týchto VPP-MT2 v poistnej zmluve alebo stanovenými zákonom.
 - 2.2. V prípade zániku poistenia výpoveďou zo strany poisťovateľa z dôvodu porušenia povinnosti poistníka oznámiť zvýšenie poistného rizika, náleží poisťovateľovi jednorazové poistné celé.

3. Zánik uplynutím poistnej doby

Poistenie zaniká uplynutím poistnej doby, a to o 24.00 hodine dňa dojednaného ako koniec poistenia.

4. Zánik odstúpením od kúpnej zmluvy

V prípade, že dôjde k odstúpeniu od kúpnej zmluvy pred dňom začiatku poistenia, zaniká poistenie dňom odstúpenia od kúpnej zmluvy. Poistník má právo na vrátenie poistného za toto poistenie. Poistník má právo na vrátenie nespotrebovanej časti poistného, zníženej o sumu, určenú na základe schémy amortizácie.

5. Zánik výpoveďou

Poisťovateľ alebo poistník môže poistenie písomne vypovedať

- a) s osemennou výpovednou lehotou do dvoch mesiacov odo dňa uzavretia zmluvy, alebo
- b) s mesačnou výpovednou lehotou do troch mesiacov od dňa oznámenia vzniku poistnej udalosti,
- c) bez výpovednej lehoty do dvoch mesiacov odo dňa, kedy sa o zvýšení poistného rizika

dozvedel, ak poistník alebo poistený poruší povinnosť oznámiť zvýšenie poistného rizika.

6. Poistník môže okrem iných dôvodov stanovených zákonom odstúpiť od poistenia do štrnástich (14) dní od dátumu dojednanja poistenia. Poistník sa musí dostaviť do predajne predajcu, kde mu bude v uvedenej lehote 14 dní poistná zmluva stornovaná a vrátené poistné. V prípade dojednanja poistnej zmluvy formou obchodu na diaľku, musí poistený odoslať v lehote 14 dní predajcovi písomné odstúpenie od poistnej zmluvy s overeným podpisom. Odstúpením od poistnej zmluvy sa zmluva ruší od počiatku. V prípade odstúpenia od poistnej zmluvy má poisťovateľ právo znížiť výšku nespotrebovaného poistného o manipulačný administratívny poplatok vo výške maximálne 1/12 (jednej dvanástiny) poistného mesačne.
7. V prípade zmeny vlastníctva alebo spoluvlastníctva poistenej veci vstupuje nový vlastník do poistenia na miesto poistníka aj poisteného. Ak nový vlastník neoznámí v lehote 30 dní od nadobudnutia poistenej veci túto skutočnosť poisťovni, poistná zmluva zanikne po uplynutí 30 dní od zmeny.
8. Poistenie zaniká v dôsledku tej zo skutočností, uvedených v tomto článku, ktorá nastane ako prvá.

II. OSOBITNÉ USTANOVENIA

Článok 8

Doba poistenia

1. Poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia veci a zneužitia mobilného telefónu sa dojednáva na dobu určitou.
2. Poistnou zmluvou možno podľa voľby poistníka dojednať:
 - 2.1. poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia veci a zneužitia mobilného telefónu, pričom toto poistenie sa vzťahuje na obdobie jedného kalendárneho roka od jeho dojednanja;
alebo
 - 2.2. rovnaké poistenie všetkých uvedených rizík, kedy
 - a) poistenie rizika náhodného poškodenia veci sa vzťahuje na obdobie dvoch kalendárnych rokov od dojednanja poistenia,
 - b) poistenie rizika odcudzenia veci a zneužitia mobilného telefónu sa vzťahuje na obdobie jedného kalendárneho roka od dojednanja poistenia,

Článok 9

Rozsah poistenia

1. Toto poistenie sa vzťahuje na náhodné poškodenie a odcudzenie veci a zneužitia mobilného telefónu.

2. V prípade náhodného poškodenia sa poistenie vzťahuje na náhodné poškodenie poistenej veci (pokiaľ nie je vylúčené v čl. 10 týchto VPP-MT2), a to najmä:
 - a) jej pádom,
 - b) vniknutím kvapaliny do elektronických častí poistenej veci,
 - c) mechanickým poškodením poistenej veci počas prepravy od predajcu do domácnosti poisteného,
 - d) vniknutím cudzích predmetov do poistenej veci.
3. V prípade odcudzenia sa poistenie vzťahuje na stratu poistenej veci v dôsledku lúpeže alebo krádeže vlámaním.
 - 3.1. V prípade odcudzenia poistenej veci krádežou vlámaním do motorového vozidla sa poistenie vzťahuje len na tie škodové udalosti, pri vzniku ktorých boli súčasne splnené všetky nasledujúce podmienky:
 - a) poistený musí vierohodne preukázať, že došlo k násilnému vniknutiu do motorového vozidla a
 - b) poistená vec bola uložená v uzamknutom batožinovom priestore motorového vozidla alebo uzavretom a uzamknutom strešnom nosiči tak, že ju nebolo zvonku vidno a na motorovom vozidle boli riadne uzamknuté všetky dvere vrátane batožinového priestoru a strešného nosiča a motorové vozidlo malo úplne zatvorené všetky okná.
4. V prípade poistenia zneužitia mobilného telefónu sa poistenie vzťahuje na:
 - a) odcudzenie mobilného telefónu spoločne so SIM kartou - v takom prípade je poistený povinný odcudzenie telefónu nahlásiť polícii a vyžiadať si policajný protokol;
 - b) zneužitie mobilného telefónu; náklady, ktoré je poistený povinný uhradiť mobilnému operátorovi (prevolané náklady) a ktoré evidentne vznikli v období od odcudzenia mobilného telefónu do okamihu nahlásenia odcudzenia operátorovi; a to vrátane nákladov na blokáciu SIM karty, pokiaľ k zneužitiu mobilného telefónu došlo preukázateľne po jeho odcudzení spoločne so SIM kartou.
- 5.1. Poistenie pre prípad zneužitia mobilného telefónu sa nevzťahuje na príslušenstvo mobilného telefónu.

Článok 10 Výluky z poistenia

Poistenie sa nevzťahuje na:

1. škody, ktorých príčina alebo príznaky vznikli pred uzavretím poistnej zmluvy a poistník alebo

- poistený o tom vedel alebo mohol vedieť, alebo za škody, vznik ktorých bolo možné dôvodne predpokladať alebo o ktorých bolo známe či isté, že nastanú, už pred či počas uzatvárania poistnej zmluvy;
2. škody, ktoré sú dôsledkom alebo vznikli v súvislosti s protiprávnym konaním poisteného;
3. škody, spôsobené priamym alebo nepriamym pôsobením jadrovej energie, ionizujúcim žiarením alebo kontamináciou rádioaktivitou;
4. škody, ktoré sú dôsledkom alebo vznikli v súvislosti s priesakom vody, so znečistením alebo zamorením životného prostredia;
5. škody spôsobené živelnou udalosťou;
6. škody spôsobené pôsobením elektromagnetických vln, či už prirodzene vzniknutých alebo vzniknutých v dôsledku činnosti človeka;
7. škody, vzniknuté na veci, ktorá bola zakúpená v inej krajine, ako kde bola vystavená poistná zmluva;
8. finančný krach predajcu a/lebo ktoréhokoľvek poskytovateľa služieb;
9. škody vzniknuté bežným opotrebovaním, na súčiastiach poistenej veci spotrebného charakteru podliehajúcich rýchlemu opotrebovaniu a častej výmene a na príslušenstve poistenej veci, ako napr. batérie, akumulátory, zdroje svetla, náplne, tesnenie, elektroinštalácia, filtre, poistky, pamäťové zariadenia, obaly, dotykové pero, gramofónové platne alebo pásky, diaľkové ovládače, hlavy k domácim tlačiarňam, herné konzoly, počítačové myši;
10. škody spôsobené nesprávnou či nedostatočnou údržbou poisteného výrobku, preťažovaním poisteného výrobku, inštaláciou alebo používaním poisteného výrobku v rozpore s pokynmi výrobcu (napr. použitím výrobcom neschválených doplnkov);
11. škody, na ktoré bol poistník alebo poistený upozornený pri kúpe poisteného výrobku a na ďalšie poškodenia, ktoré predajca už vylúčil v svojej záruke;
12. škody spôsobené priamo alebo nepriamo povstaním, vnútornými nepokojmi alebo štrajkom, teroristickým činom, vojnovými udalosťami, zásahom úradnej alebo štátnej moci, vyššou mocou, sabotážou, represívnymi zásahmi štátnych orgánov;
13. škody vzniknuté v dôsledku chyby na poistenom výrobku, za ktoré zodpovedá na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe svojho prehlásenia predajca;
14. výrobok, ktorý je v čase kúpy u predajcu už použitý;
15. náklady vynaložené bez súhlasu poisťovateľa;
16. udalosťou, ktorú si poistený spôsobil úmyselne sám alebo mu ju spôsobil s jeho súhlasom iná osoba;

17. poškodenie vzniknuté postupným pôsobením korózie, vlhkosti, tepla alebo chladu, trvalým pôsobením chemických, biologických, teplotných a elektrických vplyvov;
18. chyby spôsobené softwarom tretej strany;
19. škody spôsobené elektrickým prepätím;
20. škodu na výrobku s nelegálne nainštalovaným softwarom;
21. škody vzniknuté akoukoľvek vnútornou príčinou, ako napr. elektrickou alebo mechanickou poruchou;
22. opravy poistenej veci, ktoré vykonával iný subjekt ako servis určený poisťovateľom;
23. náklady na bežnú údržbu, nastavenie alebo úpravu poistenej veci vrátane nákladov na opravu poistenej veci, pokiaľ k jej poškodeniu došlo v súvislosti s týmito činnosťami;
24. chyby na veci, ktoré sú výrobného charakteru a ako také sú odstraňované v rámci hromadných akcií výrobcu.
25. škody spôsobené akýmkoľvek úmyselným poškodením poistenej veci alebo spôsobené vedomou nebalosťou;
26. vec, ktorá je v čase kúpy u predajcu už použitá;
27. náklady vynaložené bez súhlasu poisťovateľa;
28. zodpovednosť za škodu vzniknutú v súvislosti s chybou poistenej veci vrátane následných škôd spôsobených poškodenou poistenou vecou;
29. zvukové, obrazové, dátové a iné záznamy, náklady na obnovu alebo prenos dát uložených v poistenej veci;
30. estetický nedostatok (napr. poškrabanie, zárez, puklina), ktorý neznižuje ani neobmedzuje funkčnosť poistenej veci;
31. poškodenie veci, spôsobené používaním náhodne poškodenej poistenej veci bez vykonania opravy náhodného poškodenia;
32. poškodenie veci v dôsledku kolísania alebo prerušenia dodávky elektrickej energie;

Poistenie odcudzenia veci sa ďalej nevzťahuje na:

33. odcudzenie akéhokoľvek príslušenstva poistenej veci a ďalšieho vonkajšieho zariadenia;
34. akýkoľvek prípad odcudzenia poistenej veci, ktoré poistený nenahlásil na polícii najneskôr do 72 hodín po zistení odcudzenia poistenej veci;
35. akúkoľvek stratu poistenej veci okrem straty poistenej veci v dôsledku lúpeže a krádeže vlámaním;
36. odcudzenie poistenej veci, pokiaľ neboli prijaté príslušné opatrenia na zabezpečenie veci pred odcudzením;
37. odcudzenie poistenej veci nastané v čase, kedy bola vec odovzdaná poisteným do starostlivosti alebo na používanie tretej osobe;
38. odcudzenie poistenej veci z vozidla, okrem prípadu, kedy bola vec ukrytá a uložená v uzamknutom kufri alebo uzamknutej priehradke a páchatel do vozidla vnikol

- násilím. V takom prípade je poistený pri uplatnení nároku na poistné plnenie povinný predložiť dôkaz o násilnom vniknutí do vozidla.
39. odcudzenie poistenej veci, pokiaľ poistený zanechal poistenú vec voľne na svojom alebo cudzom pracovisku, v škole alebo na inom verejnom mieste, okrem prípadu, kedy bola vec uzamknutá v pevne uzamykateľnej skrinke, v sejfe alebo v podobnom uzamykateľnom zariadení, ku ktorému má prístup iba poistený, a pokiaľ došlo k násilnému poškodeniu uzamknutej skrinky, sejfu alebo iného uzamykateľného zariadenia a pokiaľ poistený pri uplatnení nároku na poistné plnenie predloží dôkaz o násilnom poškodení takéhoto zariadenia, v ktorom bola poistená vec;
40. stratu poistenej veci v dôsledku udalosti spôsobenej vyššou mocou (neodvratiteľné, nepredvídateľné a vonkajšie udalosti);
41. odcudzenie poistenej veci, ku ktorému došlo v dôsledku vedomého konania poisteného.

Článok 11

Limit poistného plnenia

Limitom poistného plnenia poskytnutého poisťovateľom je poistná suma (pozri Výklad pojmov), znížená o sumu stanovenú na základe schémy amortizácie, ak nie je v poistnej zmluve dojednané inak.

V prípade zneužitia dát je limitom poistného plnenia suma 130,- EUR a v prípade výmeny SIM karty predstavuje limit poistného plnenia 5,5 EUR.

Článok 12

Poistné

1. Poistné je cena za poistenie. Poistné sa stanovuje podľa rozsahu poistenia a jeho výška je uvedená v poistnej zmluve.
2. U poistenia dojednaného na dobu určitú je poistné splatné naraz za celú dobu poistenia (jednorazové poistné). Jednorazové poistné je splatné v deň začiatku poistenia.
3. Poisťovateľ má právo na poistné za dobu do zániku poistenia.
4. Pokiaľ poistenie zaniklo podľa čl. 7 ods. 2.2 týchto VPP-MT2, náleží poisťovateľovi poistné do konca doby poistenia.

Článok 13

Poistná udalosť

1. Poistnou udalosťou je akákoľvek nepredvídaná a náhodná škodová udalosť, s ktorou je podľa týchto VPP-MT2 spojená povinnosť poisťovateľa poskytnúť poistné plnenie.
2. V prípade poistenia zneužitia mobilného telefónu sa poistnou udalosťou rozumie finančná strata poisteného, ku ktorej dôjde počas poistnej doby odcudzením mobilného telefónu a zneužitím SIM karty.

Článok 14

Povinnosti poistníka a poisteného

1. Poistník a poistený majú, okrem iného, povinnosť:

- a) dodržiavať povinnosti stanovené zákonom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
 - b) pravdivo a úplne odpovedať na všetky písomné dotazy poisťovateľa týkajúce sa dojednávaného poistenia alebo poistnej udalosti;
 - c) oznámiť poisťovateľovi skutočnosť, že poistený poistil vec i u iného poisťovateľa, alebo že uzavrel obdobné poistenie aj u iného poisťovateľa;
 - d) oznámiť poisťovateľovi bezodkladne písomne zmenu vlastníka poistenej veci;
 - e) oznámiť poisťovateľovi písomne akúkoľvek zmenu údajov vrátane adresy a osobných údajov, ktoré boli podkladom počas uzatvárania poistnej zmluvy, a to najneskôr do 7 dní od tejto zmeny,
 - f) dbať na to, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva vzniku škody, ktoré mu ukladajú právne predpisy alebo predpisy vydané alebo predpisy vydanými na ich základe, alebo povinnosti, ktoré prevzal uzavretím poistnej zmluvy; poistený nesmie takisto strpieť porušovanie týchto predpisov a povinností zo strany tretích osôb; poistený je ďalej povinný zabezpečiť udržiavanie poistených vecí v dobrom technickom stave a používať ich len na účely stanovené výrobcom. Ak sa poistné nebezpečenstvo zvýši nezávisle na poistníkovej vôli, oznámi to poistník poisťovateľovi bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tom dozvedel.;
 - g) uchovávať hodnoverné doklady o vlastníctve, resp. nadobudnutí poistenej veci a na požiadanie ich predložiť poisťovateľovi, pokiaľ si ich vyžiada pre účely vybavenia poistnej udalosti;
 - h) pokiaľ nastala poistná udalosť, vykonať nutné opatrenia na zmiernenie ich následkov a podľa možnosti si na to vyžiadať pokyny poisťovateľa a postupovať v súlade s nimi;
 - i) riadiť sa pokynmi poisťovateľa alebo poisťovateľom určenej osoby pri likvidácii poistnej udalosti a dať si poistenú vec opraviť v servisu určenom poisťovateľom.
 - j) na žiadosť poisťovateľa zabezpečiť na vlastné náklady úradný preklad dokladov nevyhnutných pre vyšetrovanie škodovej resp. poistnej udalosti, v prípade, že uvedené doklady nie sú v českom, slovenskom alebo anglickom jazyku.
 - k) zabezpečiť voči inému práva, ktoré na poisťovateľa prechádzajú, najmä právo na náhradu škody alebo iné obdobné právo.
 - l) uchovávať mobilný telefón alebo tablet v ochrannom puzdre.
2. V prípade škody spôsobené odcudzením poistenej veci je poistený povinný:
 - a) oznámiť bez zbytočného odkladu príslušným orgánom polície odcudzenie poistenej veci, najneskôr do 72 hodín po zistení odcudzenia poistenej veci;
 - b) doložiť poisťovateľovi vznik poistnej udalosti policajným protokolom (oznámením o odcudzení príslušnému orgánu polície);
 - c) doložiť dôkaz o násilnom vniknutí do uzavretého priestoru, alebo doložiť dôkaz o použití kľúča určeného pre jeho riadne otvorenie, ktorého sa páchatel zmocnil krádežou vlámaním alebo lúpežou;
 - d) oznámiť bez zbytočného odkladu poisťovateľovi prípadný nález odcudzenej poistenej veci a vrátiť prijaté poistné plnenie.
 3. V prípade škody spôsobené zneužitím mobilného telefónu predložiť poisťovateľovi:
 - vyúčtovanie mobilného operátora s označením reklamovaných telefónnych hovorov;
 - potvrdenie operátora o blokácii mobilného telefónu vrátane sumy za poplatok za blokáciu;
 - faktúru alebo účet za vyhotovenie novej SIM karty;
 4. Ďalej je poistený povinný:
 - a) oznámiť poisťovateľovi bezodkladne odstúpenie od kúpnej zmluvy na poistenú vec;
 - b) riadiť sa pokynmi poisťovateľa alebo poisťovateľom určenej osoby pri likvidácii poistnej udalosti a dať si poistenú vec opraviť v servise určenom poisťovateľom.
 5. V poistnej zmluve sa môžu poistník a poisťovateľ dohodnúť na ďalších povinnostiach poistníka a poisteného.

Článok 15

Povinnosti a práva poisťovateľa

1. Poisťovateľ je povinný:
 - a) dodržiavať povinnosti vyplývajúce pre neho zo zákona, ostatných všeobecne záväzných predpisov a týchto VPP-MT2;
 - b) prerokovať s poisteným výsledky vyšetrovania poistnej udalosti, pokiaľ o to poistený písomne zažiada;
 - c) zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach týkajúcich sa poistenia a o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri uzavretí poistnej zmluvy, jej správe alebo likvidácii poistnej udalosti; to neplatí, ak poistník alebo poistený dá písomný súhlas na poskytnutie informácií, alebo pokiaľ poskytnutie informácie ukladá alebo povoľuje zákon;
 - d) poskytnúť poistné plnenie, pokiaľ vzniklo právo na poistné plnenie, do 15 dní po skončení vyšetrovania poistnej udalosti potrebného pre zistenie rozsahu povinnosti poisťovateľa plniť.
2. Poisťovateľ má právo overovať si pravdivosť a úplnosť údajov potrebných pre výpočet poistného

a poistného plnenia a používať zistené údaje pre účely správy poistenia a likvidácie poistných udalostí.

3. Poisťovateľ má právo znížiť poisťníkovi či poistenému poistné plnenie v prípade, kedy dôjde zo strany poisťníka/poisteného k porušeniu povinnosti uvedenej v článku 14.1, bod b).

Článok 16

Poistné plnenie

1. Ak poisťovateľovi vznikla povinnosť plniť, je poisťovateľ povinný poskytnúť poistné plnenie podľa týchto VPP-MT2 a podmienok dojednaných v poistnej zmluve poistenému, ak nie je týmito VPP-MT2 stanovené inak, alebo pokiaľ nie je v poistnej zmluve dojednané inak.
2. Právo na poistné plnenie môže poistený uplatniť len na území Slovenskej republiky a v slovenskej mene.
3. Poistné plnenie za všetky poistnej udalosti sa poskytuje maximálne do výšky limitu poistného plnenia za celý čas trvania poistenia. Výšku limitu poistného plnenia určí poisťovateľ na základe nasledujúcej amortizačnej schémy, kedy prihliadne k časovej hodnote poistenej veci. V prvom intervale 60 dní od nákupu bude amortizácia vo výške 28%, v druhom intervale bude amortizácia navýšená o 3,5%, v ďalších 60-denných intervaloch bude amortizácia navýšená vždy o 2%.
4. V prípade náhodného poškodenia poistenej veci poisťovateľ uhradí náklady na nové alebo použité náhradné súčiastky od ktoréhokoľvek výrobcu vrátane nákladov na opravu poistenej veci, pokiaľ bude poistená vec opravená v servise určenom poisťovateľom. Vymenené súčiastky musia mať rovnakú funkčnosť ako pôvodné. Do nákladov na opravu sa okrem samotnej opravy vrátane náhradných súčastí zatiaľ aj náklady na dopravu alebo poštovné za odoslanie poistenej veci zo servisu, pokiaľ tuto dopravu organizuje poisťovateľ alebo jeho zmluvný partner (vrátane dopravy vykonanej poisteným, pokiaľ ju poisťovateľ vopred schválil). Pokiaľ náklady na opravu v prípade náhodného poškodenia poistenej veci presiahnu kúpnu cenu veci alebo je vec neopraviteľná, má poistený právo na výmenu náhodne poškodenej poistenej veci za novú, s rovnakými alebo porovnateľnými parametrami, maximálne do výšky limitu poistnej sumy, zníženej o sumu, určenú na základe schémy amortizácie.
5. Pokiaľ poisťovateľovi vzniknú náklady v súvislosti so zisťovaním rozsahu poškodenia poistenej veci a zistí, že poistenému nevzniká podľa týchto VPP-MT2 nárok na poistné plnenie, tieto náklady poisťovateľa idú na ťarchu poisteného.
6. Poisťovateľ nahradí tiež primerané náklady súvisiace s výmenou poistenej veci v čase poistnej udalosti obvyklé, a to náklady na dopravu poistenej veci zo servisu alebo od predajcu, prípadné náklady na dopravu a náklady za práce, ktoré boli

vykonané na poistenej veci pre účely zistenia rozsahu poškodenia. Poskytnutím poistného plnenia formou výmeny poistenej veci sa vlastníkom poistenej veci stáva poisťovateľ a poistenie zaniká.

7. Nároky z poistenia sa premlčia v trojročnej premlčacej lehote. Premlčacia lehota začína plynúť dňom vzniku poistnej udalosti.

Článok 17

Zníženie a odmietnutie poistného plnenia

1. Ak poistený porušil povinnosti stanovené zákonom, ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo povinnosti uvedené vo VPP-MT2, najmä v čl. 14 a toto porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu jej následkov, poisťovateľ má právo plnenie z poistnej udalosti znížiť podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.
2. Poisťovateľ má právo plnenie z poistnej udalosti primerane znížiť, pokiaľ na základe vedome nepravdivých alebo neúplných údajov, ktoré poisťník alebo poistený uviedol pri dojednávani poistenia, stanovil nižšie poistné.
3. Poisťovateľ má právo znížiť poistné plnenie v prípade, že v čase vzniku poistnej udalosti nebol mobilný telefón alebo tablet uložený v ochrannom puzdre.
4. Poisťovateľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej zmluvy, pokiaľ sa až po poistnej udalosti dozvie, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede poisťníka alebo poisteného nemohol zistiť pri dojednávani poistenia a ktorá bola pre uzavretie poistnej zmluvy podstatná.
5. Poisťovateľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej udalosti, pokiaľ poistený úmyselne uvedie poisťovateľa do omylu o podstatných okolnostiach týkajúcich sa vzniku nároku na poistné plnenie alebo výšky nároku.
6. Pokiaľ poistený spôsobí poisťovateľovi zvýšenie nákladov tým, že v dôsledku jeho konania je nutné rozhodujúce skutočnosti zisťovať opakovane, poisťovateľ má právo znížiť plnenie z poistnej udalosti o výšku takto vzniknutých nákladov.
7. V prípade poistného plnenia formou úhrady nákladov na opravu poistenej veci, náklady na opravu vo výške, o ktorú poisťovateľ znížil poistné plnenie z dôvodov uvedených v odsekoch 1, 2 a 5 tohto článku idú na ťarchu poisteného.
8. V prípade poistného plnenia formou výmeny poškodenej poistenej veci za novú, bude poistený hradiť primerané náklady súvisiace s výmenou poistenej veci, ktoré boli v čase poistnej udalosti obvyklé, vo výši, o ktorú poisťovateľ znížil poistné plnenie z dôvodov uvedených v odsekoch 1, 2 a 5 tohto článku.

III. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENIA

Článok 18 Informácie o ochrane a spracovaní osobných údajov

- Poistník uzavretím poisťnej zmluvy dáva poisťovateľovi súhlas, aby jeho osobní údaje (t.j. meno, priezvisko, adresu, telefónne číslo, adresu elektronické pošty a ďalšie) ďalej spracovával počas správy dojednaného poistenia a plnenia všetkých záväzkov z poistenia.
- Tento súhlas sa udeľuje aj na poskytovanie údajov do iných štátov zaisteľom poisťovateľa a subjektom v rámci finančnej skupiny poisťovateľa, ako aj ostatným subjektom v poisťovníctve, bankovníctve a ďalších finančných službách a asociáciám týchto subjektov. Poistník uzavretím poisťnej zmluvy potvrdzuje, že bol riadne informovaný o svojich právach. Poistník prehlasuje, že si je vedomý toho, že v prípade, kedy svoj súhlas odvolá, a tým znemožní riadnu správu poistenia, dôjde k zániku poisťnej zmluvy pre nemožnosť plnenia.
- Osobní údaje poisťovateľ spracováva a uchováva počas obdobia nevyhnutného pre zabezpečenie všetkých práv a povinností vyplývajúcich zo záväzkového vzťahu, t.j. vždy minimálne počas trvania príslušného vzťahu, a ďalej počas obdobia, počas ktorého je správca povinný údaje uchovávať podľa všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na ktorú mu poistník na spracovanie udelil súhlas. V prípade udelenia súhlasu toto obdobie predstavuje 5 rokov od skončenia zmluvného vzťahu, v ostatných prípadoch vyplýva doba spracovania z účelu spracovania alebo je daná právnymi predpismi.
- Poisťnou zmluvou možno dohodnúť súhlas fyzickej osoby poistníka so spracovaním jeho osobných údajov poisťovateľom v rozsahu meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, kontaktné údaje, podrobnosti elektronického kontaktu a údaje poistenia (s výnimkou citlivých údajov) pre marketingové účely a pre účely ponuky produktov poisťovateľa, dcériných a sesterských spoločností poisťovateľa a iných poskytovateľov finančných služieb, s ktorými poisťovateľ spolupracuje, a to na dobu trvania záväzkov zo zmluvného vzťahu a 5 rokov po jeho skončení. Udelenie súhlasu je dobrovoľné a nie je podmienkou uzavretia zmluvy.
- Právo na opravu osobných údajov
 - 5.1. Každý, osobné údaje ktorého poisťovateľ spracúva, môže požadovať informáciu o spracúvaní svojich osobných údajov. Za poskytnutí informácie má poisťovateľ právo požadovať primeranú úhradu.
 - 5.2. V prípade, že poistník a/lebo poistený zistí alebo sa domnieva, že jeho osobné údaje sú spracúvané v rozpore s ochranou jeho súkromného a osobného života alebo v rozpore so zákonom, môže:

– požiadať správcu alebo aj spracovateľa o vysvetlenie,

– požadovať, aby poisťovateľ odstránil takto vzniknutý stav, najmä môže požadovať blokáciu, vykonanie opravy, doplnenie alebo likvidáciu osobných údajov.

- O vybavení jeho žiadosti ho poisťovateľ bez odkladu informuje.
- Poistník má tiež právo kedykoľvek sa obrátiť so svojím podnetom na Úrad pre ochranu osobných údajov.

Článok 19

Spôsob vybavovania sťažností

- Komunikačným jazykom je čeština, slovenčina a angličtina.
- V prípade otázok alebo sťažností sa môže poistený obrátiť na poisťovateľa prostredníctvom:
AWP P&C Česká republika – odštetpný závod zahraniční právnické osoby, Jankovcova 1596/14b, 17000 Praha 7 – Holešovice, Česká republika.
- Poisťovateľ prijíma sťažnosti proti jeho postupu podané ústne alebo písomne. Ústne podanú sťažnosť poisťovateľ zaznamená. Písomnú sťažnosť môže sťažovateľ podať osobne, alebo zaslať poštou na adresu sídla poisťovateľa.
- Zo sťažnosti musí byť zrejmý dátum jej podania, kto ju podáva, čoho sa týka (predmet sťažnosti) a čoho sa sťažovateľ domáha. Sťažnosť musí obsahovať názov alebo obchodní názov a adresu sídla právnickej osoby.
- Poisťovateľ je povinný prešetriť sťažnosť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho požiadaviek či dôvodoch ich odmietnutia do 30 dní odo dňa jej doručenia. Pokiaľ si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, možno lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne informovaný.
- Spory medzi spotrebiteľom (Vami) a poisťovateľom alebo poisťovacím sprostredkovateľom (predajcom) z poisťnej zmluvy neživotného poistenia možno tiež riešiť mimosúdnu cestou prostredníctvom Slovenskej obchodnej inšpekcie (www.soi.sk). Mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu sa riadi zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V Prahe, schválené dňa 1.4.2016