

# Všeobecné poistné podmienky poistenia mobilného zariadenia VPP MZ 19

Poistenie mobilného telefónu, ktoré uzaviera Generali Poist'ovňa, a. s., zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 1325/B, IČO: 35 709 332, spoločnosť patrí do skupiny Generali, ktorá je vedená v Talianskom zozname skupín poisťovní vedenom IVASS (ďalej len „poisťovateľ“), sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „OZ“), týmito Všeobecnými poistnými podmienkami poistenia mobilného telefónu VPP MZ 19 (ďalej len „VPP“), ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy a ustanoveniami poistnej zmluvy.

## Obsah

Výklad pojmov .....	1	Spoluúčasť .....	6
Predmet poistenia .....	2	Výluky z poistenia .....	6
Rozsah poistenia .....	2	Povinnosti poistníka a/alebo poisteného .....	6
Územná platnosť .....	2	Práva a povinnosti poisťovateľa .....	7
Začiatok, zmeny a doba trvania poistenia .....	2	Doručovanie písomností .....	8
Zánik poistenia .....	2	Spôsob vybavovania sťažností .....	8
Poistné, poistné obdobie .....	3	Príslušnosť súdov .....	9
Poistná hodnota, poistná suma .....	4	Medzinárodné sankcie .....	9
Poistná udalosť .....	4	Záverečné ustanovenia .....	9
Plnenie poisťovateľa .....	5		

### Článok I. Výklad pojmov

- Časová hodnota veci:** kúpna cena veci znížená o sumu zodpovedajúcu stupňu opotrebenia alebo iného znehodnotenia bezprostredne pred poistnou udalosťou.
- Kúpna cena veci:** maloobchodná cena veci v plnej výške bez zliav, vrátane DPH, aktuálne platná ku dňu kúpy tejto veci.
- Mobilné zariadenie:** (ďalej aj „MZ“ alebo tiež „poistená vec“) prenosné elektronické zariadenie určené na hlasovú, textovú obrazovú a dátovú komunikáciu. Mobilným zariadením sa pre účely týchto VPP rozumie telefón, smartfón, tablet, notebook, modem alebo router.
- Modem:** zariadenie, ktoré umožňuje počítaču komunikovať s internetom a faxom.
- Nová hodnota veci:** suma, ktorú treba vynaložiť na znovuzriadenie veci alebo suma, ktorú treba vynaložiť v mieste poistenia na výrobu veci rovnakého druhu a kvality ako mala poistená vec pred poistnou udalosťou. Ak tento model poistenej veci už nie je v predaji alebo k dispozícii, maloobchodná cena k dátumu poistnej udalosti novej ekvivalentnej veci, t. j. ktorá má rovnaké alebo obdobné technické parametre ako nahrádzaná poistená vec, vrátane nákladov na dopravu, prípadne aj colných a iných poplatkov bezprostredne priamo súvisiacich so znovuzriadením veci.
- Opotrebenie, opotrebovanie veci:** postupné znehodnocovanie veci v procese jej používania, ktoré môže byť fyzikálne a morálne, čím sa znižuje jej hodnota.
- Poistená SIM karta:** SIM karta, na ktorú sa vzťahuje poistenie za podmienok uvedených v poistnej zmluve a týchto VPP.
- Poistený:** fyzická, alebo právnická osoba, na ktorej poškodenie, zničenie, alebo odcudzenie MZ sa poistenie v zmysle týchto VPP a uzatvorenej poistnej zmluvy vzťahuje.
- Poistené MZ:** MZ vo vlastníctve poisteného, uvedené v poistnej zmluve.
- Poistná hodnota:** hodnota poistenej veci rozhodujúca pre stanovenie poistnej sumy. Je to cena poistenej veci, potrebná v danom čase a mieste na obstaranie novej veci rovnakého druhu a kvality.
- Poistné plnenie:** plnenie, ktoré je za podmienok uvedených v poistnej zmluve a týchto VPP poskytnuté poistenému, ak nastane poistná udalosť.
- Poistník:** fyzická, alebo právnická osoba, ktorá s poisťovateľom uzatvorila poistnú zmluvu.
- Poisťovateľ:** Generali Poist'ovňa, a. s.
- Poškodenie veci:** vada vo funkčnosti veci, ktorá nastane náhlym a neočakávaným pôsobením vonkajších síl a ktorá obmedzuje alebo vylučuje jeho použitie na bežný účel. Náhodné poškodenie sa nevzťahuje na škody, ktoré sú kryté zárukou predajcu alebo výrobcu v zmysle platných právnych predpisov.
- Používateľ:** osoba užívajúca poistenú vec so súhlasom poisteného.
- Primerané náklady na opravu veci:** je cena opravy poistenej veci alebo jej časti v rovnakých parametroch a kvalite, akú mala poistená vec pred poistnou udalosťou; cena opravy musí byť v čase vzniku škody v danom mieste obvyklá a nesmie presiahnuť časovú hodnotu poškodenej veci, ktorú mala poškodená vec pred poistnou udalosťou, ak poisťovateľ neurčil inak. Do primeraných nákladov na opravu veci alebo jej časti sa nezahrňujú príplatky vyplatené za prácu nadčas, v noci, v dňoch pracovného voľna a pracovného pokoja, expresné príplatky, letecké dodávky náhradných dielov, cestovné náhrady a náklady technikov a expertov zo zahraničia.
- Pristúpenie k poisteniu:** zaplatenie kúpnej ceny alebo jej časti za výrobok vrátane všetkých pla-

tieb vo vzťahu k poisteniu uvedených v návrhu poistenia v plnej výške, čím fyzická alebo právnická osoba vyjadruje jednoznačný preukázateľný súhlas s poistnou zmluvou a poistnými podmienkami.

18. **Router:** alebo smerovač, je zariadenie, ktoré slúži na pripojenie viacerých počítačov k internetu (prípadne ďalších zariadení).
19. **SIM karta:** karta s jedinečným identifikačným číslom vydaná poistenému a evidovaná na poisteného, slúžiaca na identifikáciu účastníka mobilnej siete, ktorej je priradené telefónne číslo evidované mobilným operátorom a je používaná na funkčné využitie poistenej veci.
20. **Servis:** servisné miesto určené na odborné posúdenie rozsahu poškodenia poisteného MZ a jeho opravu.
21. **Smartfón:** (iné názvy smartphone alebo inteligentný telefón) je telefón s operačným systémom Android, Windows Mobile, iOS, alebo iný operačný systém.
22. **Tablet:** prenosný počítač v tvare dosky s integrovanou dotykovou obrazovkou, ktorá sa používa ako hlavný spôsob ovládania.
23. **Škodová udalosť:** náhodná udalosť, ktorá nastala počas trvania poistenia a ktorá môže byť dôvodom vzniku práva poisteného na plnenie.
24. **Tretia osoba:** každá iná osoba ako poistený, alebo jemu blízka osoba, iná ako jeho zamestnanci, ak je poistený právnická osoba, ako i každá osoba, ktorá nie je oprávnená poisteným používať poistené MZ.
25. **Zneužitie SIM karty:** neoprávnené uskutočnené telefonické hovory, prijaté a odoslané správy alebo dátové prenosy vykonané treťou osobou, s využitím poistenej SIM karty po jej odcudzení a pred žiadosťou o jej zablokovanie za podmienok a v rozsahu uvedenom v týchto VPP.
26. **Zničenie veci:** zmena stavu veci, ktorú objektívne nie je možné odstrániť opravou a vec už nie je použiteľná na pôvodný účel, alebo zmena stavu veci, ktorú objektívne je možné odstrániť opravou, ale náklady vynaložené na opravu dosahujú alebo prevyšujú časovú hodnotu veci bezprostredne pred poistnou udalosťou, ak poisťovateľ neurčil inak.
27. **Zvyšky veci:** sú využiteľné časti alebo skupiny poškodenej alebo zničenej veci, ktoré sú možné použiť na náhradné diely, na predaj, resp. ako odpad.

## Článok II. Predmet poistenia

1. Ak v poistnej zmluve nie je uvedené inak, poistenie sa vzťahuje na MZ:
  - a) ktoré má nákupnú hodnotu minimálne 100 EUR a maximálne 1500 EUR;
  - b) ktoré bolo zakúpené úplne nové a na ktoré existuje riadny doklad o zakúpení;
  - c) ktoré bolo zakúpené na území SR, alebo ktoré bolo zakúpené prostredníctvom internetového predajcu, ktorý je registrovaný v obchodnom registri Slovenskej republiky;
  - d) ktoré je vo vlastníctve poisteného a ktoré je s poistnou sumou uvedené v poistnej zmluve;
  - e) ktoré nie je z poistenia vylúčené podľa týchto VPP.
2. V poistnej zmluve je možné tiež dojednať, že poistenie sa vzťahuje iba na konkrétnu časť MZ (napr. displej atď.)

## Článok III. Rozsah poistenia

V rámci poistenia je možné dojednať nasledovné druhy poistenia:

- a) odcudzenie MZ krádežou vlámaním, alebo lúpežou;
- b) náhodné poškodenie alebo zničenie MZ;
- c) zneužitie SIM karty.

## Článok IV. Územná platnosť

Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli kdekoľvek na svete v rozsahu poistenia.

## Článok V. Začiatok, zmeny a doba trvania poistenia

1. Začiatkom poistenia sa rozumie okamih, ktorým sa osoba, na ktorú sa vzťahuje poistenie, stala poistenou, poisťovateľ nadobudol právo na poistné podľa uzatvorenej poistnej zmluvy a vznikla mu povinnosť plniť, ak nastane poistná udalosť.
2. Poistenie vzniká odo dňa nasledujúceho po uzavretí poistnej zmluvy, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté, že vzniká v okamihu uzavretia poistnej zmluvy alebo neskôr.
3. Zmeny v poistnej zmluve možno vykonať:
  - a) písomnou dohodou zmluvných strán, alebo
  - b) návrhom poisťovateľa na rozšírenie rozsahu poistenia, alebo na zmenu podmienok poistenia, ktorý je možno prijať úhradou poistného vo výške a v lehote uvedenej v návrhu. Rozšírený rozsah poistenia, alebo zmena podmienok poistenia je v tomto prípade uzavretý/á, len čo bolo poistné uhradené pokiaľ nie je v týchto VPP alebo v poistnej zmluve uvedené inak.
4. Zmeny v poistnej zmluve týkajúce sa zmeny bydliska, sídla alebo miesta podnikania, mena, priezviska a/alebo obchodného mena poistníka alebo poisteného ako aj ostatných nepodstatných náležitostí poistnej zmluvy, je možné oznámiť poisťovateľovi telefonicky a/alebo elektronickou formou; v takom prípade ma poisťovateľ právo vyžiadať si doplnenie tohto oznámenia písomnou formou a poistník a/alebo poistený je povinný uvedenej žiadosti poisťovateľa vyhovieť do 5 dní od jej obdržania. Pri porušení povinnosti v zmysle tohto bodu VPP je poisťovateľ oprávnený odoprieť vykonanie zmeny až do doručenia písomnej žiadosti poistníka a/alebo poisteného.
5. Poistenie sa uzaviera na dobu neurčitú, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.

## Článok VI. Zánik poistenia

1. Okrem dôvodov zániku poistenia uvedených v platných právnych predpisoch poistenie zaniká:
  - a) uplynutím doby, na ktorú bolo poistenie dojednané,
  - b) výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán podľa § 800 Občianskeho zákonníka, pričom výpoveď musí byť doručená poisťovateľovi aspoň 6 týždňov pred jeho uplynutím. Ak došlo k zmene výšky poistného a poisťovateľ výšku poistného neoznámil poistníkovi, najneskôr desať týždňov pred uplynutím poistného obdobia, neuplatní sa lehota podľa prvej vety. Dojednáva sa, že poistník môže počas výpovednej doby po

podaní písomnej výpovede poisťnej zmluvy ku koncu poisťného obdobia, vziať výpoveď späť v celom rozsahu úhradou poisťného, alebo splátky poisťného v dohodnutej výške na ďalšie poisťné obdobie. Uhradením poisťného alebo splátky poisťného, sa takáto výpoveď považuje za vzatú späť v celom rozsahu a výpoveď tak stráca právne účinky aj bez nutnosti zasielania písomného späťvzatia poisťníkom;

- c) pre nezaplatenie poisťného za prvé poisťné obdobie alebo jednorazového poisťného do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti podľa § 801 (1) Občianskeho zákonníka;
  - d) pre nezaplatenie poisťného za ďalšie poisťné obdobie do jedného mesiaca odo dňa doručenia výzvy poisťovateľa na jeho zaplatenie, ak nebolo poisťné zaplatené pred doručením tejto výzvy podľa § 801 (2) Občianskeho zákonníka. Výzva poisťovateľa obsahuje upozornenie, že poistenie zanikne, ak nebude zaplatené. To isté platí, ak bola zaplatená len časť poisťného. Poisťovateľ a poisťník si dohodou stanovili výzvu podľa prvej vety doručiť v lehote do troch mesiacov odo dňa splatnosti poisťného. Ak nebola výzva podľa predchádzajúcej vety doručená, poistenie zanikne, ak poisťné nebolo zaplatené do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti;
  - e) výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán podľa § 800 (2) Občianskeho zákonníka do dvoch mesiacov od uzatvorenia poisťnej zmluvy. Výpovedná lehota je osemdenná a začína plynúť dňom nasledujúcim po dni doručenia výpovede; jej uplynutím poistenie zanikne;
  - f) odstúpením od poisťnej zmluvy a odmietnutím plnenia podľa § 802 Občianskeho zákonníka;
  - g) zánikom veci, na ktorú sa poistenie vzťahuje;
  - h) odstúpením od poistenia uzatvoreného na diaľku podľa § 5 zákona č. 266/2005 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku;
  - i) výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán do 1 mesiaca od ukončenia vyšetrenia škodovej udalosti alebo do 3 mesiacov od oznámenia škodovej udalosti poisťovateľovi. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť dňom doručenia výpovede druhej zmluvnej strane; jej uplynutím poistenie zanikne,
  - j) zmenou v osobe vlastníka predmetu poistenia, ak nie je v týchto VPP alebo v poisťnej zmluve uvedené inak,
  - k) písomnou dohodou zmluvných strán, ktorá musí obsahovať určenie okamihu zániku poistenia a spôsob vzájomného vyrovnania záväzkov,
  - l) ďalšími spôsobmi uvedenými v poisťnej zmluve, poisťných podmienkach, alebo stanovenými zákonom.
2. Ak zaniklo bezpodielové spoluvlastníctvo manželov, ktorého súčasťou bola aj poistená vec a táto vec sa stane vlastníctvom toho z manželov, ktorý poisťnú zmluvu neuzavrel alebo nebol v poisťnej zmluve označený ako poistený, poistenie nezanká a považuje sa za poisteného ten manžel, ktorému poistená vec pripadla po vysporiadaní bezpodielového spoluvlastníctva manželov. Poistenie rovnako nezanká ani v prípade, ak poistená vec pripadla tomu z manželov, ktorý uzavrel poisťnú zmluvu alebo bol označený v poisťnej zmluve ako poistený.
  3. Ak sa vlastníkom poistenej veci počas platnosti a účinnosti poisťnej zmluvy stane poisťník, poistenie podľa § 812 Občianskeho zákonníka nezanká a do všetkých práv a povinností poisteného vstu-

puje poisťník, ktorý je naďalej povinný platiť poisťné a stáva sa na účely poisťnej zmluvy aj poisteným.

## Článok VII.

### Poisťné, poisťné obdobie

1. Poisťné je cena za poskytovanú poisťnú ochranu, ktoré je povinný platiť poisťník.
2. Poisťník je povinný platiť poisťné za dohodnuté poisťné obdobie, pričom poisťné je v zmysle § 796 ods. 1 Občianskeho zákonníka v platnom znení bežným poisťným. Poisťným obdobím je 12 mesiacov (poisťný rok), ak nie je v poisťnej zmluve dohodnuté inak. Pokiaľ nie je v poisťnej zmluve dohodnuté inak, poisťné je splatné prvým dňom poisťného obdobia.
3. V poisťnej zmluve je možné dohodnúť, že poisťné bude platené v splátkach. Nezaplatením čo i len jednej splátky poisťného sa dňom splatnosti príslušnej nezaplatenej splátky poisťného stáva splatná naraz zvyšná časť poisťného.
4. Pri poisteniach uzavretých na dobu určitú sa platí poisťné naraz na celú dobu, na ktorú bolo poistenie uzavreté, pričom poisťné je splatné dňom začiatku poistenia, ak nie je v poisťnej zmluve dohodnuté inak.
5. Pri platení poisťného prostredníctvom pošty alebo finančnej inštitúcie alebo v hotovosti sa poisťné považuje za zaplatené v deň pripísania úhrady poisťného na účet poisťovateľa uvedený v poisťnej zmluve alebo vyplatením v hotovosti poisťovateľovi v plnej výške. Poisťník je povinný platiť poisťné so správne uvedeným variabilným symbolom, ktorým je spravidla číslo poisťnej zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak.
6. Výška poisťného je určená podľa sadzobníka poisťovateľa platného v deň uzavretia poisťnej zmluvy a je uvedená v poisťnej zmluve. Poisťné sa platí v tuzemských peniazoch, pokiaľ v poisťnej zmluve nie je dohodnuté inak.
7. Ak je poisťník v omeškaní s platením poisťného, je povinný zaplatiť poisťovateľovi úrok z omeškania za každý deň omeškania.
8. Ak nastane poisťná udalosť v dobe, keď je poisťník v omeškaní s platením poisťného, vzniká poisťovateľovi právo započítať sumu zodpovedajúcu dlžnému poisťnému voči poisťnému plneniu.
9. Poisťovateľ má voči poisťníkovi právo na náhradu nákladov, ktoré mu vzniknú v súvislosti s doručovaním písomností týkajúcich sa zaplatenia dlžného poisťného.
10. V súvislosti so zmenou podmienok rozhodujúcich pre stanovenie výšky poisťného má poisťovateľ právo jednostranne upraviť výšku poisťného na ďalšie poisťné obdobie. Výšku poisťného je poisťovateľ oprávnený upraviť:
  - a) ak dôjde k zmene právnych predpisov, ktorá má vplyv na výšku poisťného plnenia, na náklady poisťovateľa alebo na daňové a odvodové povinnosti poisťovateľa (najmä zmena rozsahu alebo podmienok poistenia, zmena alebo zavedenie dane alebo osobitného odvodu, zásadná zmena regulácie poisťovacej činnosti);
  - b) ak dôjde k zmene v rozhodovacej praxi súdov, ktorá má vplyv na poisťné plnenia (najmä zmena v prístupe posudzovania niektorých nárokov);
  - c) ak dôjde k zmene okolností nezávislých na poisťovateľovi, ktorá má vplyv na poisťné plnenia (najmä zvýšenie cien opravárenských prác, zvýšenie cien náhradných dielov, zvýšenie cien služieb);

d) ak dôjde z iných vážnych objektívnych dôvodov k ohrozeniu splnenia záväzkov poisťovateľa z pohľadu poisťnej matematiky a poisťno-matematických metód (najmä povinnosť poisťovateľa vytvárať dostatočné poistné).

Ak poisťovateľ jednostranne upraví výšku poistného na ďalšie poistné obdobie, oznámi písomne túto skutočnosť poisťníkovi najneskôr v lehote desať týždňov pred splatnosťou poistného na ďalšie poistné obdobie, od ktorého sa má zmena vykonať. Pokiaľ poisťník so zmenou výšky poistného nesúhlasí, musí podať písomnú výpoveď aspoň šesť týždňov pred uplynutím príslušného poistného obdobia. Ak poisťovateľ neoznámí úpravu výšky poistného najneskôr desať týždňov pred splatnosťou poistného na ďalšie poistné obdobie, od ktorého sa má zmena vykonať, poisťník môže písomnú výpoveď podať až do konca príslušného poistného obdobia. Podaním písomnej výpovede podľa tohto odseku poistenie zanikne ku koncu príslušného poistného obdobia.

Pokiaľ nebola v lehotách podľa predchádzajúceho odseku tohto bodu písomná výpoveď poisťníka doručená poisťovateľovi, poistenie nezaniká a poisťovateľ má právo na novú výšku poistného na ďalšie poistné obdobie. Ak poisťovateľ zníži poistné na ďalšie poistné obdobie a poisťník zaplatí za ďalšie poistné obdobie poistné v pôvodnej výške, poisťovateľ vráti preplatok poistného poisťníkovi.

11. Pri poisťných zmluvách uzavretých na dobu neurčitú si poisťovateľ vyhradzuje právo meniť jednostranne výšku poistného na ďalšie poistné obdobie. V takom prípade poisťovateľ písomne oznámi túto skutočnosť poisťníkovi najneskôr v lehote desať týždňov pred splatnosťou poistného na ďalšie poistné obdobie, od ktorého sa má zmena vykonať a informuje ho o možnosti poistnú zmluvu bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať. Ak poisťník so zmenou výšky poistného nesúhlasí, môže poistnú zmluvu do konca príslušného poistného obdobia vypovedať s okamžitou účinnosťou. Ak poisťovateľ zníži poistné na ďalšie poistné obdobie a poisťník zaplatí za ďalšie poistné obdobie poistné v pôvodnej výške, poisťovateľ vráti preplatok poistného poisťníkovi.

#### Článok VIII.

##### Poistná hodnota, poistná suma

1. Poistná hodnota je hodnota poistenej veci rozhodujúca pre stanovenie poisťnej sumy.
2. Poistná suma je suma určená v poisťnej zmluve ako najvyššia hranica poistného plnenia poisťovateľa v prípade poisťnej udalosti. Poistnú sumu stanoví v vlastnú zodpovednosť poistený. Poistná suma má pre každú jednotlivú poistenú vec zodpovedať poisťnej hodnote veci v poistnom roku alebo v období, na ktoré bolo poistenie dohodnuté.

#### Článok IX.

##### Poistná udalosť

1. Poistnou udalosťou je udalosť uvedená v článku III. týchto VPP, s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovateľa plniť podľa týchto VPP a poisťnej zmluvy. Poistnou udalosťou však nie je, ak bola poistná udalosť uvedená v článku III. týchto VPP spôsobená úmyselným konaním poisteného alebo inej osoby na podnet poisteného.
2. Poistnou udalosťou je odcudzenie, poškodenie, zničenie MZ, alebo zneužitie SIM karty.

3. Poistenie je možné dojednať pre prípad:

a) **krádeže MZ vlámaním:** Právo na plnenie vzniká iba vtedy, ak bola poistená vec odcudzená spôsobom, pri ktorom páchatel' preukázateľne prekonal prekážky chrániace poistené veci pred odcudzením.

Za krádež vecí s prekonaním prekážok sa považuje zmocnenie sa vecí proti vôli ich držiteľa, pokiaľ boli:

- jednotlivivo proti odcudzeniu zabezpečené alebo
- ukradnuté násilným vniknutím do uzamknutých miestností vlámaním
- ukradnuté z motorového vozidla, ak sa nachádzali v uzamykateľnom vnútornom alebo batožinovom priestore a úschova je v ňom možná, inak sa musia uložiť tak, aby ich zvonku nebolo vidieť
- ukradnuté z uzamknutej, na vozidle namontovanej schránke z kovu alebo tvrdého plastu alebo sa nachádzajú v uzamknutom, bez použitia násilia nedemontovateľnom strešnom nosiči.

Za krádež s prekonaním prekážok sa nepovažuje:

- odcudzenie vecí zo stanu, privesu alebo obdobného zariadenia, majúceho nepevné steny či stropy z plachtovín a pod., a to ani vtedy, ak bol stan, prives alebo obdobné zariadenie uzamknuté,
- odcudzenie z vrečka oblečenia, ktoré mal poistený na sebe,
- rozrezanie batožiny, batohov a pod.
- otvorenie batožiny, ktorá je zabezpečená zipsom, remienkami a pod.

b) **lúpeže MZ.** Právo na plnenie vzniká vtedy, ak bola lúpež oznámená polícii a poistený sa preukáže policajnou správou. Lúpežou je odcudzenie vecí spôsobom, pri ktorom páchatel' použil voči poistenému dokázateľné násilie alebo hrozbu násilia alebo využil náhlu fyzickú či psychickú tieseň poisteného. Použitie omamného, paralyzujúceho alebo obdobného prostriedku páchatelom voči poistenému musí byť dokázané,

c) **poškodenia alebo zničenia MZ** a to najmä z týchto príčin:

- požiarom, likvidáciou požiaru, výbuchom, priamym úderom blesku, nárazom alebo zrútením lietadla, jeho časti alebo jeho nákladu;
- záplavou, povodňou, plávajúcim ľadom, víchricou, krupobitím, zosuvom pôdy, zrútením skál alebo zeminy, zosuvom alebo zrútením lavín, tiažou snehu alebo námrazy,
- pádom vecí, nárazom;
- pádom stromov, stožiarov a iných predmetov;
- vodou vytekajúcou z vodovodných zariadení;
- nešikovnosťou, nepozornosťou, manipuláciou;
- skratom alebo iným pôsobením elektrického prúdu (napr. prepätím, chybou izolácie, korónou, mechanickým namáhaním spôsobeným elektrickým prúdom, indukčným účinkom blesku).

Poistenie sa dojednáva iba pre taký prípad poškodenia alebo zničenia veci, ktoré obmedzuje alebo vylučuje funkčnosť tejto veci. Podmienkou nároku na poistné plnenie je, aby poškodená alebo zničená vec fyzicky existovala pri preukazovaní nároku na poistné plnenie.

Podmienkou poistného plnenia je pri poisťnej udalosti doloženie pôvodného dokladu o nákupe MZ

a preukázanie vlastníctva k tomuto zariadeniu. Ak doklad o nákupe chýba, poisťovateľ nie je povinný poskytnúť poistné plnenie.

Poistenému vzniká právo na poistné plnenie aj v prípade, ak bolo poistená vec alebo jej časť stratená v príčinnej súvislosti s udalosťou, za ktorú vzniklo poistenému právo na poistné plnenie podľa týchto VPP.

d) **zneužitia SIM karty.** Poistnou udalosťou je iba také zneužitie SIM karty, ku ktorému dôjde v súvislosti s jej odcudzením súčasne s odcudzením MZ.

## Článok X.

### Plnenie poisťovateľa

1. V prípade vzniku poistnej udalosti, poisťovateľ poskytne poistné plnenie poistenému v zmysle a v rozsahu podľa uzatvorenej poistnej zmluvy a týchto poistných podmienok.
2. Poisťovateľ poskytne poistné plnenie v mene platnej v Slovenskej republike, ak nerozhodne o tom, že poskytne plnenie opravou alebo výmenou veci. Plnenie je splatné do 15 dní, len čo poisťovateľ skončil vyšetrenie potrebné na zistenie rozsahu povinností poisťovateľa plniť.
3. **Ak bola poistená vec poškodená,** vzniká poistenému právo, aby mu poisťovateľ poskytol:
  - a) pri poistení na novú hodnotu sumu zodpovedajúcu primeraným účelne vynaloženým nákladom na opravu poškodenej veci zníženú o cenu zvyškov nahradzovaných častí poškodenej veci,
  - b) pri poistení na časovú hodnotu sumu zodpovedajúcu primeraným nákladom na opravu poškodenej veci zníženú o sumu zodpovedajúcu stupňu opotrebenia alebo inému znehodnoteniu poškodenej veci z obdobia pred poistnou udalosťou a ďalej zníženú o cenu zvyškov nahradzovaných častí poškodenej veci.
4. Za primerane vynaložené náklady na opravu výrobku poisťovateľ považuje len také náklady na opravu, ktoré nepresiahnu nové ceny nahradzovaných dielov a časové normy opráv pre príslušnú vec na území Slovenskej republiky.
5. Ak náklady na opravu presiahnu 80 % kúpnej ceny veci v čase vzniku poistnej udalosti, poisťovateľ stanoví poistné plnenie rovnakým spôsobom ako v prípade zničenia alebo odcudzenia veci.
6. **Ak bola poistená vec odcudzená alebo zničená,** vzniká poistenému právo, aby mu poisťovateľ poskytol:
  - a) pri poistení na novú hodnotu sumu zodpovedajúcu nákladom na znovuzriadenie veci alebo kúpnu cenu veci zníženú o cenu zvyškov zničenej veci, poisťovateľ vyplatí nižšiu z uvedených súm,
  - b) pri poistení na časovú hodnotu sumu zodpovedajúcu primeraným nákladom na opravu poškodenej veci zníženú o sumu zodpovedajúcu stupňu opotrebenia alebo inému znehodnoteniu poškodenej veci z obdobia pred poistnou udalosťou a ďalej zníženú o cenu zvyškov nahradzovaných častí poškodenej veci.
7. Zvyšky poškodených alebo zničených vecí zostávajú vo vlastníctve poisteného.
8. Ak nastala škodová udalosť z poistného nebezpečenstva odcudzenia, pričom páchatel' nebol zistený, poistený má právo na poistné plnenie, iba ak bola táto udalosť oznámená polícii.
9. Súčet poistných plnení z poistenia poškodenia a/alebo odcudzenia poistenej veci vyplatených z poistných udalostí, ktoré nastali v priebehu jedného poistného obdobia, alebo ak je poistenie dohodnuté na dobu určitú, ktoré nastali v priebehu platnosti poistenia, nesmie presiahnuť:
  - a) pri poistení na novú hodnotu - poistnú sumu uvedenú v poistnej zmluve pre túto poistenú vec
  - b) pri poistení na časovú hodnotu - časovú cenu, ktorú mala poistená vec bezprostredne pred vznikom poslednej poistnej udalosti.
10. Ak je v čase poistnej udalosti poistná suma stanovená poisteným nižšia ako poistná hodnota poistenej veci, potom poisťovateľ poskytne poistné plnenie, ktoré je v rovnakom pomere ku škode, ako je poistná suma k poistnej hodnote poistenej veci (podpoistenie).
11. **V prípade zneužitia SIM karty** poisťovateľ jednorazovo uhradí skutočné náklady spojené s neoprávneným využívaním SIM karty Treťou osobou, a to za obdobie maximálne 48 hodín pred podaním žiadosti o zablokovanie SIM karty. Poisťovateľ poskytne poistné plnenie maximálne do výšky 100 EUR.
12. V prípade, ak uvedie poistený poisťovateľa do omylu v otázke splnenia podmienok na poskytnutie poistného plnenia a takýmto spôsobom sa snaží vylákať od poisťovateľa poistné plnenie, poisťovateľ nie je povinný poskytnúť poistné plnenie.
13. Poisťovateľ je oprávnený plnenie z poistnej zmluvy primerane znížiť, ak na základe vedome nepravdivej alebo neúplnej odpovede poisteného bolo určené nižšie poistné.
14. Ak sa poisťovateľ dozvie až po poistnej udalosti, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede nemohol zistiť pri dojednávani poistenia a ktorá pre uzavretie poistnej zmluvy bola podstatná, je oprávnený plnenie z poistnej zmluvy odmietnuť, odmietnutím plnenia poistenie zanikne.
15. Ak malo vedomé porušenie povinností uvedených v článku XIII. týchto VPP podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu následkov poistnej udalosti, je poisťovateľ oprávnený plnenie z poistnej zmluvy znížiť a to až do celej výšky poistného plnenia podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.
16. V prípade, že nastane taká poistná udalosť, ku ktorej dôjde následkom užitia omamných látok, alebo liekov v dávkach nezodpovedajúcich lekárskeho predpisu, alebo spôsobená užitím alkoholu či sústavným alkoholizmom, je poisťovateľ oprávnený poistné plnenie z poistnej zmluvy primerane znížiť podľa toho aký vplyv malo toto porušenie na vznik poistnej udalosti a rozsah povinnosti plniť.
17. Poisťovateľ je oprávnený odložiť vyplatenie poistného plnenia za predpokladu:
  - a) ak má akékoľvek odôvodnené pochybnosti týkajúce sa nároku na odškodnenie alebo ak je potrebné doplniť údaje a dôkazy podmieňujúce výplatu poistného plnenia, alebo
  - b) ak je poistné plnenie podmienené vyjadrením orgánov polície alebo orgánov činných v trestnom konaní a takéto vyjadrenie nebolo doposiaľ predložené poisťovateľovi.
18. Ak poistený dohodne na poistenú vec s poisťovateľom niekoľko poistných zmlúv na rovnaké riziká, poisťovateľ bude plniť iba z titulu jednej poistnej zmluvy.
19. Poisťovateľ podľa § 799 (3) OZ nie je oprávnený počas trvania poistnej zmluvy plnenie z poistnej

zmluvy znížiť z dôvodu, že poistné nebolo riadne a včas zaplatené.

### Článok XI. **Spoluúčasť**

- Poistenie sa dojednáva so spoluúčasťou, pokiaľ nie je v poistnej zmluve dojednané inak.
- Spoluúčasť je zmluvne dohodnutá suma, ktorou sa poistený podieľa na záväzku, ktorý vyplýva poistovateľovi z poistnej zmluvy v prípade poistnej udalosti. Spoluúčasť sa odpočíta od celkovej výšky škody, na ktorej náhradu vznikne poistenému nárok pri poistnej udalosti. Spoluúčasť je možné v poistnej zmluve stanoviť pevnou sumou, percentom, prípadne ich kombináciou.
- Ak výška škody nedosahuje výšku alebo je rovná výške zmluvne dohodnutej spoluúčasti, poistovateľovi nevznikne povinnosť poskytnúť poistné plnenie.

### Článok XII. **Výluky z poistenia**

- Z poistenia nevzniká právo na poistné plnenie za akékoľvek škody vzniknuté poškodením alebo zničením poistenej veci a/alebo za zväčšenie škôd na poistenej veci, ktoré vznikli priamo či nepriamo následkom:
  - chyby, ktorú mala poistená vec už v čase uzatvárania poistnej zmluvy, a ktorá bola alebo mohla byť známa poistenému, jeho splnomocnencom alebo iným oprávneným zástupcom konajúcim v mene poisteného bez ohľadu na to, či bola táto skutočnosť známa poistovateľovi;
  - vojnových udalostí, vzbury, povstania alebo iných hromadných násilných nepokojov, štrajku, terorizmu, útokov motivovaných politicky, sociálne, ideologicky alebo nábožensky alebo zásahu štátnej alebo úradnej moci;
  - požitia alkoholu alebo iných návykových, omamných, psychotropných látok a liekov s varovným symbolom;
  - jadrovej reakcie, jadrového žiarenia, či rádioaktívnej kontaminácie;
  - nerešpektovaním návodu na použitie a/alebo iných inštrukcií výrobcu a/alebo návodu na inštaláciu a/alebo používanie výrobku v rozpore s účelom určeným výrobcem;
  - nekvalifikovaným zásahom či zmenou parametrov;
  - chybami v software, inštaláciou software alebo hardware;
  - ak bola poistená vec poškodená, zničená, alebo zabavená na to oprávnenými úradmi.
- Z poistenia ďalej nevzniká poistenému právo na poistné plnenie za:
  - MZ zakúpené za menej ako 100 EUR a viac ako 1500 EUR;
  - škody spôsobené bežným opotrebovaním alebo postupným starnutím poistenej veci alebo jej častí a to bez ohľadu na ďalšie spolupôsobiace príčiny;
  - škody vyplývajúce z nerešpektovania návodu na použitie, vrátane použitia výrobcom neschválených doplnkov;
  - škody, za ktoré je dodávateľ poistenej veci, zmluvný partner poisteného alebo opravca poistenej veci zodpovedný podľa príslušných právnych predpisov alebo na základe zmluvy;
  - poškodenia na príslušenstve a spotrebnom materiáli vo vzťahu k poistenej veci (napr.

handsfree, nabíjačka, batéria, prídavné karty a všetko príslušenstvo spojené s poistenou vecou);

- následne vzniknuté finančné ako aj iné straty a náklady rôzneho druhu, ako sú najmä ušlý zisk, zvýšené náklady na výrobu, pokuty, sankcie, manká, straty vzniknuté z omeškania, straty postavenia na trhu alebo straty v dôsledku ukončenia zmluvného vzťahu atď..
- Poistovateľ nie je povinný plniť v prípade zneužitia SIM karty v nasledovných prípadoch:
    - pokiaľ telefónne číslo pridelené k zneužitej SIM karte nie je operátorom mobilnej siete evidované na poisteného alebo používateľa MZ;
    - pokiaľ zneužitá SIM karta nebola nikdy využitá poisteným alebo používateľom MZ na uskutočnenie telefonického hovoru, textovú komunikáciu, alebo dátový prenos;
    - zneužitia SIM karty, ku ktorému došlo viac ako 48 hodín pred podaním žiadosti o jej zablokovanie.
  - Nárok na poistné plnenie nevzniká ani v prípade priamych alebo nepriamych dôsledkov poškodenia alebo straty základných údajov alebo použitého software alebo obsahu poistenej veci.
  - V poistnej zmluve je možné dohodnúť, že poistenie sa nevzťahuje aj na iné škody ako škody uvedené v tomto článku VPP.

### Článok XIII.

#### **Povinnosti poistníka a/alebo poisteného**

- Popri povinnostiach stanovených právnymi predpismi má poistník a/alebo poistený ďalej tieto povinnosti:

**Počas trvania poistenia poistený a/alebo poistník je povinný:**

  - oznámiť poistovateľovi, že uzatvoril u neho alebo u iného poistovateľa pre poistené veci ďalšie poistenie proti tomu istému poistnému nebezpečenstvu; pritom je povinný oznámiť obchodné meno poistovateľa a výšku poistnej sumy;
  - bez zbytočného odkladu oznámiť poistovateľovi všetky zmeny v skutočnostiach, na ktoré bol opýtaný pri uzatváraní poistenia;
  - dbať na to, aby poistná udalosť nenastala, hlavne nesmie porušovať povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva, ktoré sú mu uložené právnymi predpismi alebo na ich základe, alebo ktoré na seba prevzal poistnou zmluvou, ani nesmie trpieť porušovanie týchto povinností zo strany tretích osôb (u poistenej právnickej osoby sa za tretie osoby považujú tiež všetky fyzické a právnické osoby pre poisteného činné),
  - riadne sa o poistené veci starať, najmä ich udržiavať v dobrom technickom stave a používať ich iba na výrobcem stanovené účely za výrobcem stanovených podmienok;
  - je povinný viesť účtovníctvo spôsobom a v rozsahu povinností stanovených príslušnými právnymi predpismi a v prípade, ak to súvisí s poistením alebo so štetím poistnej udalosti bez zbytočného odkladu predložiť vyžiadané účtovné doklady poistovateľovi;

**Ak nastane škodová a/alebo poistná udalosť, poistený a/alebo poistník je povinný:**

  - urobiť potrebné opatrenia na zmiernenie následkov škody, podľa možnosti vyžiadať si k tomu pokyny od poistovateľa a postupovať v ich súlade;

- g) bez zbytočného odkladu písomne, ak je nebezpečenstvo z omeškania akýmkoľvek iným vhodným spôsobom oznámiť poisťovateľovi, že nastala poistná udalosť, dať pravdivé vysvetlenie o jej vzniku a rozsahu následkov a predložiť doklady potrebné na zistenie okolností na posúdenie nároku na poistné plnenie z poistenia a jeho výšky a umožniť poisťovateľovi zhotoviť si kópie týchto dokladov, ďalej je povinný umožniť šetrenia poistnej udalosti. Ak bolo oznámenie v zmysle tohto bodu VPP vykonané inou ako písomnou formou, je povinný dodatočne bez zbytočného odkladu zaslať poisťovateľovi písomné oznámenie; všetky doklady vyžiadané poisťovateľom musia byť predložené v slovenskom jazyku, pričom prípadný preklad uvedených dokladov je poistník a/alebo poistený povinný si zabezpečiť na vlastné náklady, pokiaľ poisťovateľ neustanoví inak;
- h) bez zbytočného odkladu oznámiť, ak je podozrenie z trestného činu, škodovú udalosť polícii a až do ukončenia obhliadky miesta škodovej udalosti políciou je povinný nezmeniť stav spôsobený touto udalosťou;
- i) ak došlo k škodovej udalosti, nezmeniť stav touto udalosťou spôsobený kým nie je škodová udalosť poisťovateľom vyšetrená; to však neplatí, ak je takáto zmena nutná vo verejnom záujme, alebo za účelom zmiernenia škody, alebo ak došlo pri šetrení poistnej udalosti vinou poisťovateľa k zbytočným preukázateľným prieťahom;
- j) uschovať poškodené veci alebo ich súčasti, pokiaľ poisťovateľ alebo ním poverené osoby nevykonajú ich ohliadku;
- k) bez zbytočného odkladu oznámiť poisťovateľovi, že sa našla poistená vec stratená v súvislosti s poistnou udalosťou; v prípade, že už obdržal poistné plnenie za túto vec, vrátiť poisťovateľovi poistné plnenie znížené o primerané náklady potrebné na opravu tejto poistenej veci, pokiaľ bola poistená vec poškodená v dobe od poistnej udalosti do doby, kedy bola nájdená, prípadne je povinný vrátiť hodnotu zvyškov poistenej veci, keď v uvedenej dobe bola poistená vec zničená, pokiaľ sa v danej veci poisťovateľ a poistený nedohodnú inak;
- l) poskytnúť poisťovateľovi súčinnosť a splniť všetky povinnosti, aby mal poisťovateľ možnosť uplatniť voči inému právo na náhradu škody spôsobenej poistnou udalosťou;
- m) **v prípade odcudzenia poistenej veci:**
- požiadať mobilného operátora o zablokovanie SIM karty používanej s odcudzeným MZ (pokiaľ bola vložená);
  - podať čo najskôr trestné oznámenie orgánom činným v trestnom konaní, v ktorom musia byť uvedené okolnosti trestného činu ako aj identifikačné údaje poisteného MZ (napr. značka, model, výrobné/sériové číslo);
  - predložiť poisťovateľovi spolu s oznámením poistnej udalosti aj doklad o kúpe poistenej veci a potvrdenie o podaní trestného oznámenia.
- n) **v prípade poškodenia a/alebo zničenia poistenej veci:**
- riadiť sa pri výbere servisu a zabezpečení diagnostiky a opravy pokynmi poisťovateľa, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak;
  - nevykonávať žiadne opravy svojpomocne;
- vyžiadať si pred opravou alebo znovuzriadením poškodenej, zničenej alebo stratenej poistenej veci predchádzajúci súhlas poisťovateľa; pokiaľ sa k návrhu na opravu alebo znovuzriadeniu poisťovateľ nevyjadrí v lehote jedného týždňa, poistený je oprávnený si zabezpečiť opravu alebo znovuzriadenie poistenej veci aj bez súhlasu poisťovateľa;
  - predložiť poisťovateľovi spolu s oznámením poistnej udalosti aj doklad o kúpe poistenej veci, doklad od servisu o obhliadke, resp. oprave veci (obsahujúce vyjadrenie či sa jedná o záručnú alebo nezáručnú opravu) a faktúru za opravu poistenej veci vystavenú servisom.
- o) **v prípade zneužitia SIM karty:**
- podať čo najskôr trestné oznámenie orgánom činným v trestnom konaní;
  - predložiť poisťovateľovi spolu s oznámením poistnej udalosti aj výpis hovorov, prijatých a odoslaných správ alebo dátový prenos uskutočnených neoprávnenou osobou spolu s výškou poplatku za tieto operácie vystavený mobilným operátorom a potvrdenie o podaní trestného oznámenia.
2. Poistník a/alebo poistený je povinný plniť i ďalšie povinnosti uložené mu poisťovateľom v poistnej zmluve.
  3. Poistník a/alebo poistený je povinný zabezpečiť dodržiavanie povinností uvedených v bodoch 1. a 2. tohto článku aj zo strany tretích osôb, ktorým bol predmet poistenia zverený do užívania.
  4. Ak malo vedomé porušenie povinností uvedených v bode 1., 2. a 3. tohto článku VPP podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu následkov poistnej udalosti, je poisťovateľ oprávnený plnenie z poistnej zmluvy znížiť podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.
  5. Ak poistený zmarí možnosť, aby poisťovateľ mohol uplatniť právo na náhradu škody voči tretej osobe [bod 1. písm. l) tohto článku VPP], alebo ak sa prejavia následky takéhoto konania poisteného až potom, čo poisťovateľ poskytol poistné plnenie, poisťovateľ má voči poistenému právo na vrátenie poistného plnenia.

#### Článok XIV.

#### Práva a povinnosti poisťovateľa

1. Popri povinnostiach stanovených zákonom má poisťovateľ ďalej tieto povinnosti:
  - a) vykonať potrebné šetrenie súvisiace s likvidáciou škodovej udalosti bez zbytočného odkladu. Ak nemôže byť vyšetrenie poistnej udalosti ukončené do jedného mesiaca po tom, čo sa poisťovateľ dozvedel o poistnej udalosti, je poisťovateľ povinný, ak o to poistený požiada poskytnúť poistenému primeraný preddavok;
  - b) vrátiť poistenému doklady, ktoré zapožičal poisťovateľovi na jeho žiadosť.
2. Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je poisťovateľ oprávnený najmä:
  - a) žiadať náhradu nákladov alebo náhradu škody, pokiaľ v dôsledku porušenia niektorej z povinností poisteným alebo oprávnenou osobou poisťovateľ zbytočne vynaloží náklady alebo mu vznikne škoda;
  - b) udeľovať poistenému pokyny k odvráteniu, zmenšeniu rozsahu ako aj zdokumentovaniu poistnej udalosti a jej následkov alebo;

- c) požadovať úhradu zvýšených nákladov, pokiaľ bolo nutné opakovať šetrenie na zistenie rozsahu poistnej udalosti preto, že poistený porušil alebo nesplnil svoju povinnosť uloženú všeobecnými záväznými platnými právnymi predpismi, poistnými podmienkami alebo poistnou zmluvou.

#### Článok XV.

##### **Doručovanie písomností**

1. Písomnosti poisťovateľa určené pre poistníka a/alebo poisteného a/alebo oprávnenú osobu sa doručujú na poslednú známu adresu poistníka a/alebo poisteného a/alebo oprávnenej osoby na území Slovenskej republiky. Poistník a poistený je povinný písomne oznámiť poisťovateľovi zmenu svojej adresy alebo sídla bez zbytočného odkladu. Zmena adresy na doručovanie je účinná dňom doručenia oznámenia o zmene poisťovateľovi.
2. Písomnosti určené poisťovateľovi sa doručujú výlučne na adresu sídla poisťovateľa. Poisťovateľ nezodpovedá za právne následky a/alebo škody v súvislosti s doručovaním písomností na inú adresu ako adresu sídla poisťovateľa.
3. Povinnosť doručiť písomnosť je splnená okamihom prevzatia zo strany adresáta. Ak sa písomnosť pre nezastihnutie adresáta uloží na pošte a adresát si ju v príslušnej lehote nevyzdvihne, považuje sa písomnosť za doručенú dňom jej vrátenia odosielateľovi, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel. V prípade, keď bola písomnosť vrátená odosielateľovi ako nedoručiteľná z dôvodu zmeny adresy adresáta alebo z dôvodu, že adresát je neznámy, považuje sa za doručенú dňom jej vrátenia odosielateľovi. Povinnosť odosielateľa doručiť písomnosť sa splní aj vtedy, ak doručenie písomnosti bolo zmarené konaním adresáta, pričom účinky doručenia nastanú dňom, kedy adresát prijatie písomností zmarí (napr. odmietne ich prijať).
4. Písomnosti poisťovateľa určené adresátovi sa doručujú spravidla poštou alebo iným subjektom oprávneným doručovať zásielky, môžu však byť doručené aj priamo poisťovateľom. Ustanovenie ods. 5 a 6 tohto článku tým nie je dotknuté.
5. Poisťovateľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, sms, klientskú zónu) pre vzájomnú komunikáciu s poistníkom, poisteným a oprávnenou osobou v súvislosti s uzatvorením a správou poistenia, riešením poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťovateľa a spolupracujúcich obchodných partnerov. Tieto prostriedky slúžia k urýchleniu vzájomnej komunikácie, avšak nenahradzujú písomnú a/alebo listinnú formu úkonov v prípadoch, kedy písomnú a/alebo listinnú formu vyžaduje zákon, tieto VPP alebo poistná zmluva. Povinnosť zaslania písomnosti elektronicky je splnená jej odoslaním na e-mailovú adresu poistníka, poisteného alebo oprávnenej osoby. Osobitné podmienky zasielania písomností podľa ods. 6 tohto článku tým nie sú dotknuté.
6. Poisťovateľ je oprávnený všetky písomnosti, na ktorých prevzatie nie je potrebný podpis poistníka na listine; alebo ak ich listinnú formu nevyžaduje zákon, tieto VPP alebo poistná zmluva; alebo ktorých povaha to umožňuje, zasielať elektronicky prostredníctvom e-mailu a/alebo do elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy. Poistník je povinný hlásiť každú zmenu

e-mailovej adresy uvedenej v poistnej zmluve bez zbytočného odkladu, pričom táto zmena je účinná dňom doručenia oznámenia poisťovateľovi. Povinnosť zaslania písomnosti poistníkovi elektronicky je splnená jej odoslaním na e-mailovú adresu poistníka uvedenú v poistnej zmluve alebo na e-mailovú adresu, ktorú poistník oznámi podľa predchádzajúcej vety. Poisťovateľ nezodpovedá za nefunkčnosť e-mailovej adresy poistníka. Poistník môže kedykoľvek poisťovateľa požiadať o zrušenie doručovania písomností elektronicky, a to telefonicky na telefónnom čísle poisťovateľa alebo písomne, listom doručeným na adresu sídla poisťovateľa, pričom jeho účinnosť nastane prijatím telefonického oznámenia alebo doručením písomnej žiadosti poisťovateľovi.

#### Článok XVI.

##### **Spôsob vybavovania sťažností**

1. Sťažnosťou sa rozumie námietka zo strany poisteného a/alebo poistníka na výkon poisťovacej činnosti poisťovateľa v súvislosti s uzavretou poistnou zmluvou. Sťažnosť môže byť podaná písomne (na adresu sídla poisťovateľa alebo na ktorékoľvek obchodné miesto poisťovateľa), ústne, prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie (email), prostredníctvom webovej stránky poisťovateľa alebo telefonicky.
2. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a v prípade podávania sťažnosti písomnou formou musí byť sťažovateľom podpísaná.
3. Poisťovateľ písomne poskytne sťažovateľovi informácie o postupe pri vybavovaní sťažností a potvrdí doručenie sťažnosti, ak o to sťažovateľ požiada.
4. Sťažovateľ je povinný na požiadanie poisťovateľa doložiť bez zbytočného odkladu požadované doklady k podanej sťažnosti. Ak sťažnosť neobsahuje požadované náležitosti alebo sťažovateľ nedoloží doklady, poisťovateľ je oprávnený vyžadovať a upozorniť sťažovateľa, že v prípade, ak v stanovenej lehote nedoplní prípadne neopraví požadované náležitosti a doklady, nebude možné vybavovanie sťažnosti ukončiť a sťažnosť bude odložená.
5. Poisťovateľ je povinný sťažnosť prešetriť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia. Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, je možné lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti.
6. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
7. Pri opakovanej sťažnosti poisťovateľ prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, poisťovateľ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, poisťovateľ opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
8. V prípade nespokojnosti sťažovateľa s vybavením jeho sťažnosti má sťažovateľ možnosť obrátiť sa



na Národnú banku Slovenska a/alebo na príslušný súd a/alebo na poisťovacieho ombudsmana v rámci alternatívneho riešenia sporov.

#### Článok XVII. **Príslušnosť súdov**

Všetky spory akéhokoľvek druhu, ktoré môžu vzniknúť na základe poisťovej zmluvy alebo v súvislosti s ňou medzi poisťovateľom a poistníkom, poisteným alebo inými oprávnenými osobami, spadajú do právomoci súdov SR a budú rozhodované podľa právneho poriadku SR.

#### Článok XVIII. **Medzinárodné sankcie**

Poisťovateľ nie je povinný poskytnúť poistné krytie, poistné plnenie a nezodpovedá za náhradu akejkoľvek škody alebo poskytnutie akéhokoľvek benefitu, ak by sa poisťovateľ v dôsledku poskytnutia takéhoto poistného krytia, poistného plnenia, platby vyplývajúcej z nároku na náhradu škody alebo benefitu dostal do rozporu so sankciami, zákazmi alebo obmedzeniami uvalenými v zmysle rezolúcií OSN, obchodných či ekonomických sankcií alebo právnych aktov Slovenskej republiky, Európskej únie alebo Spojených štátov amerických (USA).

Zoznam krajín, v ktorých poisťovateľ z dôvodu existencie medzinárodných sankcií neposkytuje poistné krytie je uložený na [www.generali.sk](http://www.generali.sk); na tejto webstránke sa nachádzajú aj odkazy na zoznamy medzinárodne sankcionovaných osôb. Poisťovateľ neposkytuje poistné plnenie ani akýkoľvek benefit a nezodpovedá za náhradu akejkoľvek škody v prípade existencie akejkoľvek súvislosti s krajinami uvedenými na zozname podľa predchádzajúcej vety.

#### Článok XIX. **Záverečné ustanovenia**

1. Ustanovenia týchto VPP týkajúce sa poisteného sa použijú aj na poistníka (pokiaľ je poistník osobou odlišnou od poisteného) a/alebo na inú oprávnenú osobu. Konaním alebo opomenutím poisteného alebo poistníka pre účely týchto VPP sa rozumie konanie alebo opomenutie fyzických a/alebo právnických osôb pre poisteného alebo poistníka činných na základe pracovnoprávneho alebo iného zmluvného vzťahu.
2. Všetky oznámenia a vyhlásenia sú záväzné iba v písomnej forme, pokiaľ nie je v týchto VPP uvedené inak.
3. Zmeny v poisťovej zmluve a/alebo v doložkách poisťovej zmluvy, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou poisťovej zmluvy možno vykonať písomnou dohodou zmluvných strán, pokiaľ nie je v týchto VPP uvedené inak.
4. Od ustanovení týchto VPP je možné sa odchýliť v poisťovej zmluve a/alebo v doložkách poisťovej zmluvy.
5. Ak sa niektoré ustanovenie týchto VPP stane neplatným, tak ostatné ustanovenia poisťovej zmluvy ako aj týchto VPP, ktoré nie sú touto neplatnosťou dotknuté, zostávajú v platnosti.
6. Ak sa zmení alebo nahradí ustanovenie právneho predpisu, na ktorý sa tieto VPP odkazujú, nie je tým platnosť príslušného ustanovenia týchto VPP dotknutá a v prípade pochybností sa má za to, že ide o odkaz na nové ustanovenie právneho predpisu, ktorým bolo zmenené alebo nahradené pôvodné ustanovenie právneho predpisu.
7. Tieto VPP sú neoddeliteľnou súčasťou poisťovej zmluvy.
8. Tieto VPP nadobúdajú účinnosť dňa 1. 1. 2019.