

Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění mobilních zařízení - 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 201801_VPP - AP_DaT_MDI_TOP (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.
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 mobilních zařízení.
6. Pojištění nahodilého poškození, odcizení a zneužití mobilních zařízení dle těchto VPP se sjednává jako pojištění škodové.
7. V pojistné smlouvě je možné odchytnit 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.
8. Tyto VPP platí po celou dobu trvání pojištění sjednaného pojistnou smlouvou.
9. Tyto VPP nabývají účinnosti dnem 01.01.2018.

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 blokadu;

Časová hodnota: hodnota pojištěné věci, která se stanoví k okamžiku vzniku škodní události. Určí se tak, že se od pořizovací ceny věci odečtou 2% z pořizovací ceny za každých započatých 30 dnů od data jejího zakoupení;

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;

Chytré hodinky (nebo též „smartwatch“): hodinky rozšířené o schopnost elektronické komunikace a přenosu dat;

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

- a) nástroje, který není určen k jeho řádnému otevírání,
- b) klíče (i elektronického) určeného k jeho řádnému otevírání, 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;

Mobilní zařízení: mobilní telefon, tablet, chytré hodinky (smartwatch);

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 anebo prosté krádeže;

Ochranné pouzdro: pouzdro na mobilní telefon nebo tablet, které je určené výrobcem pouzdra na ochranu mobilního telefonu nebo tabletu;

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 pocítovala 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: pořízovací 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, tablet nebo chytré hodinky 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;

Poskytovatel: servis určený pojistitelem, který provádí opravu pojištěné věci;

Poškození věci: taková změna stavu pojištěné věci, která vyžaduje opravu anebo výměnu jejích součástí anebo celku;

Přetěžování výrobku: užívání výrobku v rozporu s účelem určení a s pokyny výrobce, zejména ve smyslu zvýšeného namáhání, zatížení a pod. 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, přívěšky, sluchátka, ochrana displeje, paměťová karta, čtečka a pod.;

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

Prostá krádež: přisvojení si pojištěné věci, kterou měl pojištěný v čase krádeže na sobě nebo bezprostředně u sebe, pachatelem bez překonání překážky zabraňující krádeži, nebo použití násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí;

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.

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:

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

Vloupání: násilné vniknutí do uzavřeného prostoru nedovoleným překonáním uzamčení nebo překonáním jiné jistící překážky s 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, kdy pojištěný nezávisle na své vůli pozbyl možnost s věcí nakládat pokud nejde o ztrátu v důsledku prosté krádeže, krádeže vloupáním nebo loupeží;

Živelní událost: mimořádná událost, při níž dojde k nežádoucím 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 celého světa.

Článek 4 Předmět pojištění

Předmětem pojištění je pojištěná věc zakoupená u prodejce a definovaná v pojistné smlouvě jedinečnými znaky pro konkrétní výrobek.

Článek 5 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. V případě uzavření pojistné smlouvy na dálku je den splatnosti jednorázového pojistného stanoven v návrhu pojistné smlouvy.
3. Pojistitel má právo na pojistné za dobu do zániku pojištění, pokud není v těchto VPP uvedeno jinak.

Článek 6 Vznik pojištění

1. Pojistník může při koupi věci uzavřít pojistnou smlouvu osobně u prodejce nebo na dálku prostřednictvím elektronické aplikace pojistitele.
2. 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.
3. 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.
4. Pojistná smlouva je uzavřena okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
5. Pojištění vzniká v okamžiku naplnění všech následujících podmínek:
 - a) uzavření pojistné smlouvy,
 - b) zaplacení pojistného dojednaného v pojistné smlouvě v plné výši.
6. 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.
7. Za okamžik zaplacení pojistného se považuje den, hodina a minuta zaplacení příslušné částky pojistného:
 - a) v hotovosti prodejci anebo osobě, jejímž prostřednictvím prodejce doručí pojištěnou věc pojištěnému,
 - b) vkladem anebo úhradou na platební účet prodejce prostřednictvím platebního prostředku, i když bude

pojistné připsáno na platební účet prodejce později než v den vkladu, poukázání nebo úhrady pojistného.

8. Pojistitel vydá pojistníkovi pojistku jako potvrzení o uzavření pojistné smlouvy.

Článek 7 Změna a zánik pojištění

1. Jakékoli změny v pojistné smlouvě se provádějí se souhlasem obou smluvních stran, není-li těmito VPP stanoveno jinak.
2. Zánik pojištění
Pojištění zaniká v souladu s příslušnými ustanoveními zákona:
 - a) uplynutím pojistné doby;
 - b) ztrátou pojištěné věci nahlášené pojištěným pojistiteli;
 - c) zánikem, krádeží, loupeží nebo zničením pojištěné věci, bez ohledu na to, zda takovou krádež, loupež anebo zničení pojistitel uznal jako pojistnou událost;
 - d) v důsledku nezaplacení pojistného;
 - e) dnem smrti pojištěného;
 - f) výpovědí;
 - g) odstoupením od pojištění;
 - h) odmítnutím pojistného plnění ze strany pojistitele;
 - i) odmítnutím pojistného plnění ze strany oprávněné osoby;
 - j) písemnou dohodou smluvních stran;
 - k) 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
Pojištění zaniká dnem odstoupení od kupní smlouvy k pojištěné věci. V případě, že dojde k odstoupení od kupní smlouvy před dnem počátku pojištění, pojistník má právo na vrácení zaplaceného pojistného za toto pojištění. V případě, že dojde k odstoupení od kupní smlouvy po dni počátku pojištění, pojistník má právo na vrácení nespotřebovaného 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,
 - 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 písemné odstoupení od pojistné smlouvy s ověřeným podpisem. Odstoupením od pojistné smlouvy se smlouva ruší od počátku. Pojistník má právo na vrácení zaplaceného pojistného a pojistitel

má právo na vrácení pojistného plnění pokud bylo pojistitelem poskytnuto.

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

II. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Článek 8 Doba pojištění

1. Pojištění nahodilého poškození, odcizení a zneužití pojištěné věci se sjednává na dobu určitou.
2. Pojistnou smlouvou lze dle volby pojistníka sjednat pojištění nahodilého poškození, odcizení a zneužití pojištěné věci na období jednoho kalendářního roku anebo dvou kalendářních let od jeho sjednání.

Článek 9 Rozsah pojištění

1. Toto pojištění se vztahuje na nahodilé poškození, odcizení a zneužití pojištěné věci, která není určena pro výkon podnikatelské a jiné samostatné výdělečné činnosti.
2. V pojistné smlouvě je možné sjednat i pojištění nahodilého poškození, odcizení a zneužití pojištěné věci určené pro výkon podnikatelské a jiné samostatné výdělečné činnosti (variant „podnikatel“).
3. V případě nahodilého poškození se pojištění vztahuje na nahodilé poškození pojištěné věci (pokud není vyloučeno v Čl. 10 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.
4. V případě odcizení se pojištění vztahuje na ztrátu pojištěné věci v důsledku loupeže anebo krádeže vloupáním anebo prosté krádeže. V případě odcizení pojištěné věci krádeží vloupáním do motorového vozidla se pojištění vztahuje pouze na ty škodní události, při jejichž vzniku byly současné splněny všechny následující podmínky:
 - a) pojištěný musí věrohodně prokázat, že došlo k násilnému vniknutí do motorového vozidla a předložit o násilném vniknutí policejní protokol,
 - b) ke škodní události došlo v čase mezi 6:00 a 22:00 hod a
 - c) pojištěná věc byla uložena v uzamčeném zavazadlovém prostoru nebo v uzavřené přední odkládací schránce motorového vozidla za předpokladu, že ji nebylo zvenčí vidět a na motorovém vozidle byly řádně uzamčené všechny dveře včetně zavazadlového prostoru a motorové vozidlo mělo úplně zavřená všechna okna.
5. 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.
- 6. Pojištění pro případ zneužití pojištěné věci se nevztahuje na její příslušenství.

Článek 10 Výluky z pojištění

1. Pojištění se nevztahuje na:
 - a) škody, jejichž příčina nebo příznaky vznikly před uzavřením pojistné smlouvy a pojištník 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 na příslušenství pojištěné věci, jako např. baterie, zdroje světla, těsnění, paměťová zařízení, obaly, dotykové pero, dálkové ovladače;
 - 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 pojištník nebo 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 pojištěném výrobku, za niž odpovídá na základě obecně závazných právních předpisů anebo na základě svého prohlášení prodejce;
 - m) výrobek, který je v době koupě u prodejce již použitý;
 - n) náklady vynaložené bez souhlasu pojistitele;
 - o) poškození vzniklé postupným působením prachu, písku či jinými mechanickými částicemi, tepla anebo chladu, trvalým působením chemických, biologických, teplotních a elektrických vlivů;
 - p) závady způsobené softwarem třetí strany;
 - q) škodu na výrobku s nelegálně nainstalovaným softwarem;
 - r) škody vzniklé jakoukoliv vnitřní příčinou, jako např. elektrickou nebo mechanickou poruchou;
 - s) 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;
 - t) vady na pojištěné věci, které jsou výrobní povahy a jako takové jsou odstraňovány v rámci hromadných akcí výrobce;
 - u) škody způsobené jakýmkoliv úmyslným poškozením pojištěné věci anebo způsobené hrubou nebalostí;
 - v) odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti s vadou pojištěné věci včetně následných škod způsobených poškozenou pojištěnou věcí;
 - w) zvukové, obrazové, datové a jiné záznamy, náklady na obnovu anebo přenos dat uložených v pojištěné věci;
 - x) estetický nedostatek (např. poškrábání, zářez, prasklina), který nesnižuje ani neomezuje funkčnost pojištěné věci;
 - y) poškození věci, způsobené používáním nahodile poškozené pojištěné věci bez provedení opravy předchozího nahodilého poškození;
 - z) 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 nebo prosté krádeže;
 - 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 a pachatel do vozidla vniknul násilím. V takovém případě je pojištěný při uplatnění nároku na pojistné plnění povinen předložit policejní protokol 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 pevně uzamykatelné skřínce, trezoru nebo podobném uzamykatelném zařízení, ke kterému má přístup pouze pojištěný, pokud došlo k násilnému vniknutí do uzamčené skříňky, trezoru nebo jiného uzamykatelného zařízení, nebo kromě prosté krádeže věci, toto je pojištěný povinen 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;
 - j) poškození pojištěné věci způsobené vandalizmem v souvislosti s jejím odcizením,

pokud nejsou splněny podmínky pro poskytnutí pojistného plnění dle těchto VPP.

3. **Pojištění zneužití věci** se dále nevztahuje na:
 - a) škody způsobené zneužitím pojištěné věci, pokud pojištěný nezajistil bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin po zjištění odcizení věci, zablokování odcizené SIM karty.

Článek 11 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 těchto VPP a pojistné smlouvě ujednáno jinak.
2. V případě pojištění zneužití věci je horní hranicí pojistného plnění na jednu a všechny pojistné události částka 3.500 Kč včetně limitu pojistného plnění do výše 150 Kč v případě výměny SIM karty.

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 níže ním stanoveného amortizačního schématu, kdy přihledne k časové hodnotě pojištěné věci. Určí se tak, že se od pořizovací ceny věci odečtou 2 % z pořizovací ceny za každých započatých 30 dnů od data jejího zakoupení.
4. Z pojištění nahodilého poškození věci pojistitel poskytne pojistné plnění formou opravy pojištěné věci, umožňuje-li to povaha poškození věci nebo formou výměny pojištěné věci. Pojištění nahodilého poškození věci se sjednává se spoluúčastí pojištěného ve výši 10 % z přiznaného pojistného plnění. V případě pojistného plnění formou opravy pojištěné věci pojistitel uhradí náklady na nové anebo použité náhradní součástky od kteréhokoliv výrobce včetně nákladů na opravu pojištěné věci. Vyměněné součástky musejí mít stejnou funkčnost jako původní. Do nákladů na opravu se kromě samotné opravy včetně náhradních součástí započítávají též náklady na 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 mobilních zařízení – TOP zaniká.

5. Oprava pojištěné věci výměnou celé jednotky (whole unit), je považována za pojistné plnění formou výměny pojištěné věci dle článku 13.6. a 13.7. těchto VPP.
6. Pokud náklady na opravu v případě nahodilého poškození pojištěné věci přesáhnou hranici na opravu stanovenou pojistitelem, má pojištěný právo na výměnu nahodile poškozené pojištěné věci za novou, stejných nebo srovnatelných parametrů, maximálně do výše limitu pojistného plnění dle článku 11.1. těchto VPP. 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). O výběru nové věci rozhoduje pojistitel. Poskytnutím pojistného plnění formou výměny pojištěné věci se vlastníkem pojištěné věci stává pojistitel a pojištění mobilních zařízení – TOP zaniká. Po 30 dnech od oznámení o nerentabilitosti opravy věci pojištěnému dochází k ekologické likvidaci pojištěné věci.
7. Z pojištění odcizení věci pojistitel poskytne pojistné plnění formou výměny pojištěné věci. Pojištění odcizení věci se sjednává se spoluúčastí pojištěného ve výši 10 % z přiznaného pojistného plnění. Pojištěný má právo na poskytnutí nové věci stejných nebo srovnatelných parametrů, maximálně do výše limitu pojistného plnění dle článku 11.1. 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. Poskytnutím pojistného plnění formou výměny pojištěné věci se vlastníkem pojištěné věci stává pojistitel a pojištění mobilních zařízení – TOP zaniká.
8. Z pojištění zneužití věci pojistitel poskytne pojistné plnění maximálně do výše limitu pojistného plnění dle článku 11.2. těchto VPP.
9. Pojistitel v případě opravy pojištěné věci nebo výměny pojištěné věci vždy vystupuje v roli zprostředkovatele služby.
10. Pokud pojistitel zjistí, že pojištěnému nevzniká dle těchto VPP nárok na pojistné plnění, náklady opravy anebo výměny věci jdou k tíži pojištěného. Náklady dle tohoto bodu VPP hradí pojištěný přímo poskytovateli.
11. 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. Náklady dle tohoto bodu VPP spojené s diagnostikou vady věci hradí pojištěný přímo poskytovateli.
12. Nároky z pojištění se promlčí v tříleté promlčecí lhůtě. Promlčecí lhůta začíná plynout rok po vzniku pojistné události.
13. Dále platí, že pojistitel není povinen zajistit opravu poškozené věci v autorizovaném servisu; pojištěný tedy bere na vědomí, že v případě opravy pojištěné věci v jiném než autorizovaném servisu může přijít o záruku za vady nebo za jakost (viz článek 2 – Výklad pojmů).

Článek 14 Snížení a zamítnutí pojistného plnění

1. Porušil-li pojištěný povinnosti stanovené zákonem, ostatními obecně závaznými právními předpisy 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 a tablet uložen v ochranném pouzdře.
4. Pojistitel má právo odmítnout plnění z pojistné události, 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 škodní události tím, že v důsledku jeho jednání je nutné rozhodující skutečnosti zjišťovat opakovaně, pojistitel má právo snížit plnění z pojistné události o výši takto vzniklých nákladů, pokud tyto náklady nebyly pojištěným uhrazeny dle Článku 13.11. těchto VPP.
7. V případě pojistného plnění formou opravy pojištěné věci, náklady na opravu ve výši, o kterou pojistitel 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 pojistitel 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 pojistitele týkající se sjednávání pojištění anebo pojistné události;
 - c) oznámit pojistiteli skutečnost, že pojištěný pojistil pojištěnou věc anebo že uzavřel obdobné pojištění i u jiného pojistitele;
 - d) oznámit pojistiteli bezodkladně písemně změnu vlastníka pojištěné věci;
 - e) oznámit pojistiteli písemně jakoukoliv změnu údajů včetně adresy, kontaktních údajů a osobních údajů, které byly podkladem během uzavírání pojistné smlouvy, a to nejpozději do 7 dní od této změny;
 - f) 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;

- g) bezodkladně oznámit pojistiteli vznik škodní události, nejpozději do 7 dní od vzniku škodní události, podat pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků takové události, o právech třetích osob a o jakémkoliv vícenásobném pojištění; současně předložit pojistiteli potřebné doklady ke zjištění okolností rozhodných pro posouzení nároku na plnění a jeho výše, které si pojistitel vyžádá, a umožnit pojistiteli pořízení kopií těchto dokladů, a postupovat způsobem ujednaným v pojistné smlouvě;
 - h) poskytovat pojistiteli součinnost při šetření škodní události;
 - i) uchovávat hodnověrné doklady o vlastnictví, resp. nabytí pojištěné věci a na požádání je předložit pojistiteli, pokud si je vyžádá za účelem vyřízení pojistné události;
 - j) pokud nastala škodní událost, učinit nutná opatření ke zmírnění jejích následků a podle možnosti si k tomu vyžádat pokyny pojistitele a postupovat v souladu s nimi;
 - k) řídit se pokyny pojistitele anebo pojistitelem určené osoby při likvidaci pojistné události a nechat si pojištěnou věc opravit v servisu určeném pojistitelem;
 - l) na žádost pojistitele zajistit na vlastní náklady úřední překlad dokladů nezbytných k šetření škodní resp. pojistné události v případě, že uvedené doklady nejsou v českém a slovenském jazyce;
 - m) uchovávat mobilní telefon a tablet v ochranném pouzdře;
 - n) oznámit pojistiteli bezodkladně odstoupení od kupní smlouvy na pojištěnou věc;
 - o) před předáním pojištěné věci do servisu provádějícího diagnostiku rozsahu poškození deaktivovat službu, která zabezpečuje věc proti zcizení (např. Najít iPhone/Find My iPhone).
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) 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 blokadě SIM karty včetně částky za blokační poplatek;
 - fakturu nebo účet za vyhotovení nové SIM karty.
 4. Povinností pojistníka, pokud jím není pojištěný, je seznámit pojištěného, či toho, kdo se považuje za oprávněnou osobu, s těmito VPP a pojistnou smlouvou.

Článek 16 Povinnosti a práva pojistitele

1. Pojistitel je povinen:

- a) dodržovat povinnosti vyplývající pro něho ze zákona, ostatních obecně závazných předpisů a těchto VPP;
 - b) oznámit pojištěnému zaevidování nahlášené škodní události do 24 hodin pracovního dne od jejího nahlášení;
 - c) projednat s pojištěným výsledky šetření pojistné události, pokud o to pojištěný písemně zažádá;
 - d) 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;
 - e) poskytnout pojistné plnění, pokud vzniklo právo na pojistné plnění, do 15 dní po skončení šetření pojistné události potřebného ke zjištění rozsahu povinnosti pojistitele plnit.
2. Pojistitel má právo ověřovat si pravdivost a úplnost údajů potřebných pro výpočet pojistného a pojistného plnění a používat zjištěné údaje k účelům správy pojištění a likvidace pojistných událostí.

III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 17 Právní úkony a doručování

1. Podmínky pojištění upravené v pojistné smlouvě a těchto VPP platné pro pojistníka platí přiměřeně i pro pojištěného, případně oprávněnou osobu.
2. Pro právní úkony, týkající se pojištění, je potřebná písemná forma, není-li v těchto VPP ujednáno jinak.
3. Písemnosti určené pojistiteli se považují za doručené dnem potvrzení převzetí písemnosti pojistitelem anebo oprávněným zástupcem pojistitele, není-li ujednáno jinak.
4. Písemnosti pojistitele určené účastníkům pojištění („dále jen adresát“) se doručují:
 - a) prostřednictvím držitele poštovní licence („dále jen doručovatel“), a to obyčejnou nebo doporučenou zásilkou na adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na poslední známou adresu adresáta,
 - b) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou odesílatele („pověřená osoba“),
 - c) elektronicky, pokud se tak pojistitel s adresátem dohodnou.
5. V případě, že adresát není zastížen, doručovatel uloží písemnost pojistitele v místě příslušné pošty. Pokud je doručováno pověřenou osobou, upozorní tato osoba písemně adresáta (upozornění vloží do schránky, nebo je předá důvěryhodné osobě, která adresáta zná), kde a do kdy si může písemnost vyzvednout. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do 15 dnů od jejího uložení, poslední den této lhůty se považuje za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Uvedené neplatí, pokud se adresát nedozvěděl o uložení zásilky, protože se nezdržoval na své adrese ze závažných důvodů, a nemohl tak sdělit pojistiteli změnu adresy (např. náhlá hospitalizace, úraz, nemoc).
6. 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.

7. 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.
8. Doručování jakýchkoli písemností je možné i kurýrní službou, která umožňuje ověření doručení. Písemnosti odeslané tímto způsobem se považují za doručené okamžikem jejich převzetí adresátem.
9. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy bylo její přijetí odepřeno.
10. Byla-li doručovaná písemnost uložena a adresát si ji v úložní lhůtě nevyzvedl, považuje se písemnost za doručenu posledním dnem úložní lhůty.
11. 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.
12. 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. Pojistitel zjišťuje a zpracovává za účelem uzavření pojistné smlouvy a plnění práv a povinností z ní vyplývajících osobní údaje pojistníka, pojištěného, popř. oprávněné osoby. Osobní údaje (tj. jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, telefonní číslo, emailová adresa, doručovací adresa a další osobní údaje vyjma citlivých údajů, které jsou předmětem smlouvy o pojištění) pojistitel zpracovává 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. Poskytnuté osobní údaje mohou být pojistitelem jako správcem předávány zprostředkovatelům 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 stvrzuje, že je poučen o tom, že poskytnutí osobních údajů pojistiteli je 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, případně oprávněná osoba 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, případně oprávněná osoba má též právo kdykoliv se obrátit se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů.
7. Pojistník a pojištěný, pokud je jiný než pojistník, popř. oprávněná osoba v případě využití telefonu jako alternativního komunikačního prostředku souhlasí s tím, že pojistitel bude nahrávat příchozí i odchozí hovory a pořizovat z nich zvukové záznamy, které bude:
 - používat pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem o pojišťovnictví,
 - uchovávat po dobu trvání této smlouvy a dobu nezbytně nutnou k plnění závazků pojistitele vyplývajících z této smlouvy; po uplynutí této doby bude možné záznam využít pouze za účelem ochrany práv pojistitele jako správce osobních údajů v něm obsažených; záznam může být využit zejména jako důkazní prostředek v soudním, správním či jiném řízení, jehož jsou pojistitel, nebo pojistník a/nebo pojištěný, případně oprávněná osoba účastníkem. Dále souhlasí pojistník a pojištěný, pokud je jiný než pojistník, popř. oprávněná osoba s tím, že osobní údaje, které sdělil/a pojistiteli a které jsou obsaženy ve zvukovém záznamu hovoru, budou drženy po dobu a za účelem uchování záznamu.

Článek 19 Způsob vyřizování stížností

1. Komunikačním jazykem je čeština a slovenština.
2. V případě dotazů nebo stížností se může pojistník a/nebo pojištěný, případně oprávněná osoba obrátit na pojistitele prostřednictvím:

AWP P&C Česká republika – odstěpný 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 (pojistníkem, pojištěným, či oprávněnou osobou) a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem (prodejcem) z pojistné smlouvy neživotního pojištění lze také řešit mimosoudní cestou prostřednictvím České obchodní inspekce (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/>.