

VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY POJIŠTĚNÍ NÁBYTKU POJIŠTĚNÍ NÁHODNÉHO POŠKOZENÍ

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Práva a povinnosti z tohoto pojištění se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. v znění účinném v okamžiku uzavření pojistné smlouvy, Všeobecnými pojistnými podmínkami 201801_VPP-AP_DaT_NABYTEK a případně smluvním ujednáním, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak. Tyto dokumenty tvoří nedílnou součást pojistné smlouvy. Obsahují-li pojistná smlouva nebo pojistné podmínky v případech, kdy to zákon připouští, ujednání odchylná od zákona, platí ujednání v nich uvedená.
2. Pojištění podle těchto VPP 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 a pro řešení sporů vzniklých z titulu této pojistné smlouvy je příslušná soudní soustava České republiky.
4. Pojistná smlouva musí být sjednána vždy písemně. Změny pojistné smlouvy musí být provedeny rovněž písemně.
5. Tyto VPP platí po celou dobu trvání pojištění sjednaného pojistnou smlouvou.
6. Pojištění náhodného poškození se sjednává jako pojištění škodové.
7. Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2018.

Článek 2 Výklad pojmů

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

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 spolehal, že nenastane, případně byl s jejím vznikem srozuměn nebo mu její vznik byl lhostejný;

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

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“);

Pojištěná věc: výrobek ve výhradním vlastnictví pojištěného, zakoupený u prodejce pojištěným a uvedený v pojistné smlouvě;

Pojistná částka: pořízovací cena pojištěné věci uvedená v pojistné smlouvě;

Pojistná doba: doba, na kterou bylo pojištění sjednáno; jinak také doba trvání pojištění;

Pojistná událost: nahodilá událost, blíže označená v pojistné smlouvě nebo ve VPP, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění a která nastala v době trvání pojištění; nahodilou událostí je jakékoli nahodilé, náhlé, neúmyslné a nepředvídané poškození pojištěné věci vnějšími vlivy, které ovlivňují provozní funkčnost věci;

Pojistné: úplata za pojištění;

Pojistné plnění: závazek pojistitele poskytnout pojištěnému, pojistníkovi nebo tomu, kdo se považuje za oprávněnou osobu službu nebo úplatu způsobem určeným pojistnou smlouvou a pojistnými podmínkami;

Pojistník: osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu a která je povinna platit pojistné;

Pojistný zájem: oprávněná potřeba ochrany před následky pojistné události;

Pojištěný: osoba, na jejíž majetek se pojištění vztahuje;

Poskytovatel: fyzická nebo právnická osoba, která má s pojistitelem smluvní vztah a kterou pojistitel zplnomocnil k tomu, aby pojištěný výrobek opravovala, vyměnila nebo jménem pojistitele činila právní úkony nebo faktická jednání v souladu s pojistnými podmínkami;

Pojistka: doklad, který potvrzuje existenci pojištění v rozsahu dojednaném v pojistné smlouvě;

Popálení: poškození pojištěné věci způsobené žnutím a doutnáním s omezeným přístupem kyslíku, působením tepla při zkratu v elektrickém vedení nebo zařízení, pokud se plamen vzniklý zkratem dále nerozšíří, vyjma spálení;

Přetěžování výrobku: užívání výrobku v rozporu s účelem určeným a s pokyny výrobce, zejména ve smyslu zvýšeného namáhání, zatížení apod. a to jak u jeho částí, tak i celku;

Spálení: poškození pojištěného výrobku způsobené žářem z ohně ve formě plamene, který provází hoření a vznikl mimo určené ohniště nebo takové ohniště opustil a šířil se vlastní silou;

Zprostředkovatel: fyzická anebo právnická osoba, která má s pojistitelem smluvní vztah a kterou pojistitel zplnomocnil ke sjednávání pojištění;

Spoluúčast: smluvně sjednaná výše podílu, kterým se pojištěný podílí na pojistném plnění;

Třetí osoba: jakákoli jiná osoba než pojištěný, nebo osoba pojištěnému blízká dle zákona; dále jsou za třetí osobu považováni zaměstnanci pojištěného stejně jako jakákoli osoba, kterou pojištěný neoprávnil k užívání pojištěného výrobku;

Zákon: zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Článek 3 Územní platnost

1. Toto pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly na území České republiky.
2. Pojistné plnění může být poskytnuto pouze na území České republiky.

Článek 4 Předmět pojištění

1. Předmětem pojištění je pojištěná věc zakoupená u prodejce a definovaná v pojistné smlouvě jedinečnými znaky pro konkrétní výrobek, zejména značka a model.

Článek 5 Pojistné

1. Pojistné je cena za pojištění. Pojistné se stanovuje podle rozsahu pojištění a jeho výše je uvedená v pojistné smlouvě.
2. Pojistné je jednorázové a je v plné výši splatné dnem uzavření pojistné smlouvy.

Článek 6 Vznik pojištění

1. Pojistník uzavírá pojistnou smlouvu osobně u zprostředkovatele, přičemž svůj zájem o pojištění sdělí zprostředkovateli při koupi věci. Zprostředkovatel vystaví pojistníkovi pojistnou smlouvu včetně předmluvní informace k pojistné smlouvě.
2. 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.
3. Pojistná smlouva je uzavřena okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

4. Pojištění vzniká v okamžiku naplnění všech následujících podmínek:
 - a) uzavření pojistné smlouvy,
 - b) zaplacení pojistného dojednaného v pojistné smlouvě v plné výši.
5. Za okamžik zaplacení pojistného se považuje den, hodina a minuta zaplacení příslušné částky pojistného:
 - a) v hotovosti zprostředkovateli,
 - b) vkladem anebo úhradou na platební účet zprostředkovatele prostřednictvím platebního prostředku, i když bude pojistné připsáno na platební účet prodejce později než v den vkladu, poukázání nebo úhrady pojistného.
6. 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 pojistnými podmínkami stanoveno jinak.
2. Pojištění zaniká v souladu s příslušnými ustanoveními zákona:
 - a) uplynutím pojistné doby,
 - b) ztrátou pojištěné věci nahlášené pojištěným pojistitelem,
 - 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 pojistných podmínkách nebo stanovenými zákonem.
3. Pojištění zaniká uplynutím pojistné doby, a to ve 24 hodin dne dojednaného jako konec pojištění.
4. Pojištění dále 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. 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 pojistitele, 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 k zprostředkovateli, kde mu bude v uvedené lhůtě 14 dnů pojistná smlouva stornována a vráceno pojistné. 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 náhodného poškození sjednané a uhrazené dle těchto podmínek vzniká v 0. hodin dne sjednaného v pojistné smlouvě jako počátek pojištění.
2. Toto pojištění zaniká 3 roky po jeho vzniku, ve 24.00 hodin dne uvedeného v pojistné smlouvě jako konec pojištění.

Článek 9 Pojistná událost

1. Škodou se pro účely tohoto pojištění rozumí poškození z důvodu těchto náhodných událostí:
 - a) rozbití skleněných součástí,
 - b) roztržení potahového materiálu,
 - c) změny povrchu v důsledku popálení a spálení (např. seškvaření, zkrabacení nebo propálení) potahového materiálu v důsledku kontaktu se zdrojem tepla,
 - d) poškození konstrukce nábytku,
 - e) znečištění potahového materiálu potravinami, teplými i studenými nápoji, lidskými tělními tekutinami, kosmetikou, lepidly, dehtem, mýdlem nebo šamponem, inkoustem, voskem, voskovým leštředlem, silikonovým leštředlem, leštředlem na obuv a nestálo barevnými textiliemi.

Článek 10 Pojistné plnění

1. Pojištění náhodného poškození se sjednává se spoluúčastí pojištěného na úhradě:
 - a) 15 % v prvním roce pojištění,
 - b) 25 % ve druhém roce pojištění a
 - c) 30 % ve třetím roce pojištění z nákladů na opravu pojištěné věci nebo v případě výměny výrobku nebo jeho části z pořizovací ceny výrobku či jeho části.
2. Pojistné plnění pro jednu a všechny pojistné události v rámci tohoto pojištění za celou dobu jeho trvání je poskytováno maximálně do výše pojistné částky včetně spoluúčasti.
3. Pojistitel nemůže zaručit přesné zachování odstínu nebo vzorku po vyčištění, opravě nebo výměně jakéhokoliv výrobku nebo jeho části. Za takového okolností je odpovědnost pojistitele omezena do míry, v jaké je poskytovatel schopen výrobek opravit. Čištění je omezeno na lokální vyčištění znečištěné oblasti.

Článek 11 Rozsah pojištění

1. V případě vzniku pojistné události pojistitel uhradí náklady na opravu pojištěné věci, lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu; dále náklady na dodání nového výrobku nebo nové součásti k pojištěnému výrobku, pokud se vada týká pouze součásti výrobku, a to v případě, že pojistitel organizuje opravu prostřednictvím smluvního partnera. Pojistitel rozhoduje o způsobu a rentabilitě opravy a následném poskytnutí nového výrobku.
2. **Pojistné plnění formou opravy výrobku**
 - a) Pojistitel se zavazuje použít náhradní díly s funkčností odpovídající funkčnosti dílů originálních.
 - b) Do nákladů na opravu se kromě nákladů na samotnou opravu včetně náhradních dílů zahrnují i náklady na dopravu pojištěné věci k poskytovateli a zpět, pokud tuto dopravu organizuje pojistitel prostřednictvím svého smluvního partnera, dále náklady na poštovné ze servisu a dopravu a práci technika v místě vzniku pojistné události včetně diagnostiky rozsahu a příčiny poškození.
 - c) Poskytnutím pojistného plnění formou opravy pojištěné věci toto pojištění nezaniká.

- d) V případě vyčerpání limitu pojistného plnění pojištění zaniká.

3. Pojistné plnění formou dodání nového výrobku nebo výměny součásti pojištěného výrobku

- a) Pojistitel je oprávněn posoudit a rozhodnout, kdy je oprava pojištěného výrobku fakticky nemožná nebo nerentabilní – v takovém případě má pojištěný právo na dodání nového výrobku nebo výměnu součásti pojištěné věci, pokud se vada týká pouze součásti výrobku, anebo proplacení nákladů na pořízení nového výrobku po předchozím odsouhlasení pojistitelem, anebo proplacení nákladů na pořízení nového výrobku a to po předchozím odsouhlasení pojistitelem, maximálně do výše pojistné částky.
- b) Pokud poškozená část nábytku netvoří nedílnou součást kostry a lze ji tedy snadno oddělit, má pojištěný nárok pouze na výměnu poškozené části pojištěného výrobku. V takovém případě budou náklady na náhradu uhrazeny pouze do výše nákladů na náhradní díl.
- c) O výběru nového výrobku nebo součásti rozhoduje pojistitel.
- d) Do nákladů na dodání nebo výměnu se kromě nákladů na nový výrobek nebo jeho součást zahrnují i náklady na dopravu výrobku nebo jeho součásti k poskytovateli, pokud tuto dopravu organizuje pojistitel nebo jeho smluvní partner a případné náklady na původně zamýšlenou opravu výrobku včetně nákladů spojených s diagnostikou rozsahu a příčiny poškození.
- e) Poskytnutím pojistného plnění formou dodání nového výrobku pojištění zaniká.
- f) Poskytnutím pojistného plnění formou výměny části pojištěného výrobku pojištění nezaniká.
- g) Výše nákladů na dodání nového výrobku nebo součásti nepřevyší pojistnou částku.

Článek 12 Výluky z pojištění

- Pojištění se nevztahuje na škody vzniklé v souvislosti nebo v důsledku těchto událostí:
 - neodborná montáž;
 - barevné změny (např. zažloutnutí) na potahovém materiálu způsobené popálením;
 - klimatické a jiné vnější vlivy, živelní události, havárie, vandalismus, odcizení;
 - přeprava pojištěné věci nebo její opětovné sestavení;
 - působení slunečního světla, změna odstínu nebo postupně působící příčiny (jako např. vyblednutí vlasu);
 - roztahování nebo smršťování částí nábytku;
 - roztržení potahového materiálu ve švech;
 - popraskání kůže;
 - údržba, včetně celkového čištění pojištěné věci nebo jakékoli její části, dále úprava a jakékoli s ní související škody, zesvětlení způsobené čištěním, pokud nebylo odsouhlaseno pojistitelem, odstraňování pachů včetně následných pachů, jež na věci zůstaly po odstranění skvm;
 - opravy a/nebo výměna úchytek, držadel, koleček a jiných doplňků, včetně ozdobných;
 - poškození v důsledku užívání pojištěné věci k jiným než soukromým a domácím účelům;
 - jakákoli závada, jež se na pojištěné věci vyskytovala již před sjednáním pojistné smlouvy nebo na ní byl pojištěný upozorněn předem;
 - zvrásnění nebo přirozené vlastnosti kůže, jako jsou např. zjizvení nebo vlasové folikuly;
 - poškození v důsledku rozlití malířské barvy nebo mořidla;
 - jakékoli poškození nábytku používaného venku, např. zahradního nábytku.

Článek 13 Limit pojistného plnění

- Horní hranicí pojistného plnění pro jednu a všechny pojistné události z pojištění náhodného poškození je pojistná částka, není-li v těchto VPP anebo pojistné smlouvě ujednáno jinak.

Článek 14 Povinnosti pojistníka a pojištěného

Pojistník a pojištěný mají, kromě jiného, povinnosti:

- Pravdivě a úplně odpovědět na všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávaného pojištění.
- Dbát, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující k odvrácení nebo zmenšení nebezpečí, Pojistník nesmí bez pojitelova souhlasu učinit nic, co zvyšuje pojistné nebezpečí, ani to třetí osobě dovolit; zjistí-li až dodatečně, že bez pojitelova souhlasu dopustil, že se pojistné nebezpečí zvýšilo, pojistiteli to bez zbytečného odkladu oznámí. Zvýší-li se pojistné nebezpečí nezávisle na pojistníkově vůli, oznámí to pojistník pojiteli bez zbytečného odkladu poté, co se o tom dozvěděl.
- Pokud nastala pojistná událost, učinit nutná opatření ke zmírnění jejich následků a podle možnosti si k tomu vyžádat pokyny pojitelova a postupovat v souladu s nimi.
- Nastane-li událost, se kterou ten, kdo se pokládá za oprávněnou osobu, spojuje požadavek na pojistné plnění, oznámit to pojiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů, podat mu pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků takové události, o právech třetích osob a o jakémkoliv vícenásobném pojištění; současně předložit pojiteli potřebné doklady ke zjištění okolností rozhodných pro posouzení nároku na plnění a jeho výše, které si pojistitel vyžádá, a umožnit pojiteli pořízení kopií těchto dokladů, a postupovat způsobem ujednaným ve smlouvě. Není-li současně pojistníkem nebo pojištěným, mají tyto povinnosti i pojistník a pojištěný. Stejně oznámení může učinit jakákoliv osoba, která má na pojistném plnění právní zájem.
- Na žádost pojitelova zajistit na vlastní náklady úřední překlad dokladů nezbytných k šetření škodné resp. pojistné události, v případě, že uvedené doklady nejsou v českém, slovenském nebo anglickém jazyce.
- Zabezpečit vůči jinému práva, která na pojitelova přecházejí, zejména právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo.
- Účastníci pojištění jsou povinni plnit další povinnosti uložené zákonem, pojistnými podmínkami a smlouvou.
- Poskytovat pojiteli součinnost při šetření škodní události.
- Uchovávat hodnověrné doklady o vlastnictví, resp. nabytí pojištěné věci a na požádání je předložit pojiteli, pokud si je vyžádá za účelem vyřízení pojistné události.
- Pokud nastala škodní událost, učinit nutná opatření ke zmírnění jejich následků a podle možnosti si k tomu vyžádat pokyny pojitelova a postupovat v souladu s nimi.
- Řídit se pokyny pojitelova anebo pojitelova určené osoby při likvidaci pojistné události a nechat si pojištěnou věc opravit v souladu s těmito pokyny.

Článek 15 Práva a povinnosti pojitelova

- Pojistitel je povinen:
 - dodržovat povinnosti vyplývající pro něho ze zákona, ostatních obecně závazných předpisů a těchto VPP;
 - oznámit pojištěnému zaevidování nahlášené škodní události do 24 hodin pracovního dne od jejího nahlášení;
 - projednat s pojištěným výsledky šetření pojistné události, pokud o to pojištěný písemně požádá;
 - 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 16 Právní úkony a doručování

- Podmínky pojištění upravené v pojistné smlouvě a těchto VPP platné pro pojistníka platí přiměřeně i pro pojištěného, případně oprávněnou osobu.
- Pro právní úkony, týkající se pojištění, je potřebná písemná forma, není-li v těchto VPP ujednáno jinak.
- Písemnosti určené pojistiteli se považují za doručené dnem potvrzení převzetí písemnosti pojistitelem anebo oprávněným zástupcem pojistitele, není-li ujednáno jinak.
- Písemnosti pojistitele určené účastníkům pojištění („dále jen adresát“) se doručují:
 - 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,
 - osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou odesílatele („pověřená osoba“),
 - elektronicky, pokud se tak pojistitel s adresátem dohodnou.
- 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).
- 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.
- Pro osobní doručování platí, že v momentu převzetí zásilky adresátem se tato považuje za doručenou. Adresát je povinen toto převzetí a datum převzetí písemně potvrdit na kopii doručované písemnosti nebo na jejím druhopise.
- Doručování jakýchkoli písemností je možné i kurýrní službou, která umožňuje ověření doručení. Písemnosti odeslané tímto způsobem se považují za doručené okamžikem jejich převzetí adresátem.
- Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenou dnem, kdy bylo její přijetí odepřeno.
- Byla-li doručovaná písemnost uložena a adresát si ji v úložní lhůtě nevyzvedl, považuje se písemnost za doručenou posledním dnem úložní lhůty.
- 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.

- 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 17 Informace o ochraně a zpracování osobních údajů

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

Článek 18 Způsob vyřizování stížností

- Komunikačním jazykem je čeština a slovenština.
- V případě dotazů nebo stížností se může pojistník a/nebo pojištěný, případně oprávněná osoba obrátit na pojistitele prostřednictvím:
AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnícké osoby, Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika.
- Pojistitel přijímá stížnosti proti svému postupu podané písemně na adresu pojistitele, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
- 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.
- Pojistitel je povinen prošetřit stížnost a informovat stěžovatele o způsobu vyřízení jeho požadavků či důvodech jejich zamítnutí do 30 dnů ode dne jejího doručení. Pokud si vyřízení stížnosti vyžaduje delší období, lze lhůtu podle předchozí věty prodloužit, o čemž bude stěžovatel bezodkladně zpraven.
- 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/>.

