

PRÍRUČKA  
K POISTENIU  
DOMINO  
POISTENIE  
MAJETKU  
A ZODPOVEDNOSTI  
OBČANOV



Vážený klient!

Ďakujeme vám, že ste prejavili dôveru našej spoločnosti a uzavreli si v nej poistenie DOMino. Pripravili sme pre vás túto Príručku k poisteniu DOMino. Dokumenty týkajúce sa vášho poistenia sme sa snažili napísať čo najjednoduchšie.

### Z príručky sa dozviete:

- ✓ kto sú účastníci poistenia,
- ✓ čím sa riadi vaše poistenie,
- ✓ ako správne pochopiť význam textu poistných podmienok k vášmu poisteniu,
- ✓ ako máte postupovať pri vzniku poistnej udalosti.



## PRE POTREBY TOHOTO DOKUMENTU PLATÍ:

„my“ = poisťovňa Generali, v ktorej ste uzavreli poistenie DOMino.  
V odbornom poisťovacom jazyku „poisťovateľ“.

„vy“ = osoba, ktorá s nami uzatvorila poistenie DOMino a je povinná platiť poistné.  
V odbornom poisťovacom jazyku „poistník“.

„vy“ = osoba, ktorej majetok a/alebo zodpovednosť za škodu sú poistením chránené.  
V odbornom poisťovacom jazyku „poistený“.

Pokiaľ bude uvedené v texte poistných podmienok vy (vo všetkých jeho gramatických tvaroch a vyjadreniach a to aj vtedy, ak osoba vy nie je priamo uvedená, ale z textu je osoba zrejmá, ako napríklad váš, ste, vám, zaplatíte, a podobne), myslíme tým poistníka a poisteného. Kde sa to zužuje iba na jedného, budeme používať označenie „vy ako poistník“ alebo „vy ako poistený“.



## INFORMÁCIE O NÁS

Sme spoločnosť Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu.

Naše sídlo máme na adrese: Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava.

Naše IČO je: 54 228 573.

Sme zapísaní v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka č.: 8774/B.

Sme oprávnení vykonávať poisťovaciu činnosť podľa osobitného zákona o poisťovníctve.

Patríme do Skupiny Generali, ktorá je uvedená v talianskom zozname skupín poisťovní vedenom IVASS.

### ✓ ČÍM SA RIADI POISTENIE DOMINO?

Poistenie DOMino sa riadi:

- ✓ ustanoveniami Občianskeho zákonníka, ktoré upravujú poistenie

- ✓ Všeobecnými poisťnými podmienkami neživotného poistenia 2021 a to ich časťou:
  - ✓ Spoločné podmienky pre všetky neživotné poistenia, ako aj
  - ✓ ostatnými ich časťami – doplňujúcimi podmienkami pre konkrétne poistenia (pre poistenie domácnosti, nehnuteľnosti a zodpovednosti za škodu), ak si tieto poistenia dohodneme v poisťnej zmluve,
  - ✓ poisťnou zmluvou a všetkými jej prílohami.

V poisťnej zmluve sa môžeme dohodnúť na úprave ktoréhokoľvek ustanovenia poisťných podmienok. Pre poistenie potom platí upravené ustanovenie napísané v poisťnej zmluve (zmenené ustanovenie tak nahradí ustanovenie napísané v texte poisťných podmienok).

V poisťných podmienkach nájdete okrem iného informácie:

- ✓ ako postupovať pri uzavretí poistenia
- ✓ ako postupovať počas poistenia
- ✓ ako postupovať pri vzniku škody
- ✓ o plnení zo strany poisťovne
- ✓ o škodách, ktoré poisťovňa nezaplatí
- ✓ ako zaplatiť poistné
- ✓ ako postupovať pri zmene poistenia
- ✓ o tom, kedy poistenie začína a končí
- ✓ ako postupovať, keď ste nespokojný s postupom poisťovne

Dôkladne si poistné podmienky prečítajte a riadte sa nimi pri využívaní svojho poistenia. Je dôležité, aby ste im dobre porozumeli.

### ✓ **AKO SPRÁVNE POCHOPÍTE VÝZNAM TEXTU POISŤNÝCH PODMIENOK K VÁŠMU POISTENIU?**

V poisťných podmienkach sa vyskytujú dôležité pojmy. Ich význam je vysvetlený v poisťných podmienkach:

- ✓ v časti Poisťovacie pojmy

a

- ✓ v časti Slovník pojmov.

Dané pojmy musíte v celom texte poisťných podmienok chápať tak, ako sú vysvetlené v týchto častiach poisťných podmienok.

Pre lepšiu orientáciu v texte poisťných podmienok a ich pochopenie sme dôležité pojmy vysvetlili v Slovníku pojmov.

V poisťných podmienkach sú texty jednotlivých ustanovení napísané tak, aby z nich bolo zrejmé, čo robíme my (ako poisťovateľ), čo robíte vy ako poistený alebo vy ako poisťník a čo prípadne robí iná osoba (napr. váš príbuzný, ktorý s nami bude riešiť vašu poisťnú udalosť).

### ✓ **AKO MÁTE POSTUPOVAŤ PRI VZNIKU POISTNEJ UDALOSTI?**

V prípade poisťnej udalosti nám čím skôr nahláste, čo sa stalo. Môžete to urobiť cez internet na našej stránke [www.general.sk](http://www.general.sk), osobne na niektorej z našich pobočiek alebo aj poštou. Ak máte nejaké pochybnosti ako pri vzniku poisťnej udalosti postupovať, zavolajte nám na číslo našej infolinky: 02/38 11 11 17.

Pre urýchlenie likvidácie vyplňte tlačivo „Oznámenie poisťnej udalosti“. Každý druh poistenia má svoje vlastné tlačivo. Tieto tlačivá nájdete na našej webovej stránke alebo vám ich dajú na niektorej z našich pobočiek. Pripravte si aj doklady, ktoré súvisia s vašou poisťnou udalosťou. Stačia nám aj fotokópie.

# VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY NEŽIVOTNÉHO POISTENIA VPP NP 2021

## ČASŤ SPOLOČNÉ PODMIENKY PRE VŠETKY NEŽIVOTNÉ POISTENIA

### OBSAH:

<b>A Úvodné ustanovenia</b>	<b>5</b>
Čím sa riadi vaše poistenie?	5
Ako sme sa dohodli na vybraných podmienkach poistenia, kde Občiansky zákonník pripúšťa možnosť (odchýlnej) dohody?	6
<b>B Poistovacie pojmy</b>	<b>6</b>
<b>C Vaše povinnosti</b>	<b>7</b>
Ako máte postupovať pri uzavretí poistenia?	7
Ako máte postupovať počas poistenia?	8
Ako máte postupovať, keď vznikne poistná udalosť?	8
<b>D Oznámi ste nám poistnú udalosť ako budeme postupovať</b>	<b>9</b>
Ako budeme postupovať	9
Kedy sa dozviete, či z poistnej udalosti poskytneme poistné plnenie?	9
Žiada od vás niekto, aby ste mu nahradili spôsobenú škodu (na súde alebo mimosúdne)?	10
<b>E Čo platí pri poistnom plnení</b>	<b>10</b>
Kedy, ako a komu poskytneme poistné plnenie	10
V akej výške bude poistné plnenie	10
Kedy neposkytneme poistné plnenie	11
Kedy nám musíte vrátiť poistné plnenie?	11
Čo dôležité ešte potrebujete v súvislosti s poistným plnením vedieť?	11
Čo môžete urobiť, ak nesúhlasíte s výškou poistného plnenia, ktorú sme vypočítali?	12
<b>F Za aké škody vám neposkytneme poistné plnenie</b>	<b>12</b>
<b>G Aj pre poistenie platia medzinárodné sankcie</b>	<b>14</b>
<b>H Čo všetko musíte vedieť o poistnom ako máte poistné zaplatiť</b>	<b>15</b>
Ako máte poistné zaplatiť?	16
Kedy je poistné zaplatené?	16
Môžete poistné zaplatiť v splátkach?	16
Čo sa stane, ak nezaplatíte poistné najneskôr v dohodnutý deň?	16
Môžeme sami zmeniť poistné z vopred dohodnutého dôvodu?	16

Môžeme sami zmeniť poisťné aj z iného dôvodu, ktorý sme si vopred nedohodli?	17
<b>I Kedy poistenie začína a ako dlho trvá</b>	<b>17</b>
Kedy poistenie začína?	17
Ako dlho poistenie trvá?	17
<b>J Kedy, prečo a ako poistenie končí</b>	<b>17</b>
<b>K Ako môžeme (my aj vy) dohodnuté poistenie zmeniť</b>	<b>22</b>
Môžeme sami zmeniť podmienky poisťnej zmluvy z vopred dohodnutého dôvodu?	22
Môžeme sami zmeniť podmienky poisťnej zmluvy aj z iného dôvodu, ktorý sme si vopred nedohodli?	23
<b>L Ako si budeme navzájom posielat' písomnosti</b>	<b>23</b>
<b>M Nie ste spokojný s postupom poisťovne</b>	<b>25</b>
Ako máte postupovať?	25

## **A ÚVODNÉ USTANOVENIA**

### **ČÍM SA RIADI VAŠE POISTENIE?**

- Poistenie sa riadi:
  - ✓ ustanoveniami Občianskeho zákonníka, ktoré upravujú poistenie
  - a
  - ✓ týmito Všeobecnými poisťnými podmienkami neživotného poistenia 2021 a to ich časťou:
    - ✓ Spoločné podmienky pre všetky neživotné poistenia, ako aj
    - ✓ ostatnými ich časťami – doplňujúcimi podmienkami pre konkrétne poistenia, ak si tieto poistenia dohodneme v poisťnej zmluve,
    - ✓ poisťnou zmluvou a všetkými jej prílohami.
- Doplňujúce podmienky pre konkrétne poistenie:
  - ✓ platia pre konkrétne dohodnuté poistenie
  - ✓ ku každému dohodnutému poisteniu dostanete doplňujúce podmienky
  - ✓ všetky doplňujúce podmienky, ktoré k poisteniu dostanete, sú časťou týchto Všeobecných poisťných podmienok neživotného poistenia 2021 (tvoria spolu jeden dokument).
- Tieto Všeobecné poisťné podmienky neživotného poistenia 2021 platia od 15.7.2021.
- V poisťnej zmluve sa môžeme dohodnúť na úprave ktoréhokoľvek ustanovenia poisťných podmienok. Pre poistenie potom platí upravené ustanovenie napísané v poisťnej zmluve (zmenené

ustanovenie tak nahradí ustanovenie napísané v texte poisťných podmienok).

- Ak niektoré ustanovenie v texte poisťných podmienok prestane platiť, ostatné ustanovenia v texte poisťných podmienok ako aj ustanovenia, ktoré sme dohodli v poisťnej zmluve, platia ďalej.
- Niektoré ustanovenia týchto poisťných podmienok sa odvolávajú na právne predpisy platné v čase ich vydania. Môže sa stať, že tieto právne predpisy, alebo ich časti, sa v budúcnosti zmenia alebo ich nahradia iné právne predpisy. Ak sa tak stane, ustanovenia týchto poisťných podmienok budú platiť ďalej s tým, že sa budú odvolávať už na nové právne predpisy.
- Tieto poisťné podmienky platia pre:
  - ✓ vás ako poisťníka,
  - ✓ vás ako poisteného a
  - ✓ iné osoby (fyzické a/alebo právnické), ktoré konajú za vás ako poisťníka a/alebo poisteného na základe zmluvného vzťahu s vami (napr. na vášho zamestnanca) alebo na základe udeleného splnomocnenia.
- Uzavreté poistenie sa riadi platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. To platí aj pre riziká poistené v zahraničí. Každý prípadný súdny spor súvisiaci s poistením, ktorý medzi nami a vami alebo inou osobou (poisťníkom a/alebo poisteným) vznikne, budú rozhodovať súdy Slovenskej republiky podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.

## AKO SME SA DOHODLI NA VYBRANÝCH PODMIENKACH POISTENIA, KDE OBČIANSKY ZÁKONNÍK PRIPÚŠŤA MOŽNOSŤ (ODCHÝLNEJ) DOHODY?

8. Dohodli sme sa, že:

- ✉ môžeme (my aj vy) poistnú zmluvu vypovedať do 2 mesiacov od jej uzavretia,
- ✉ sme povinní vám (poistníkovi) prípadnú výzvu na zaplatenie dlžného poistného doručiť v lehote do troch mesiacov odo dňa splatnosti poistného.

## **B** POISŤOVACIE POJMY

9. V texte poistných podmienok používame poisťovacie pojmy. Tu vám vysvetlíme, čo tieto pojmy znamenajú:

### → POISTNÍK

Poistníkom je osoba (fyzická alebo právnická), ktorá s nami uzavrela poistenie. Ak ste poistníkom, za poistenie nám musíte zaplatiť poistné.

### → POISTENÝ

Poisteným je osoba, ktorej sme poistili:

- ✓ jej majetok,
- ✓ jej zodpovednosť za škodu alebo
- ✓ iné dohodnuté nebezpečenstvo.

Ak ste poisteným, z poistenia:

- ✓ majetku vám poskytneme náhradu škody na vašom majetku.
- ✓ zodpovednosti za škodu za vás poskytneme poškodenému náhradu škody. Poškodený je osoba, ktorej spôsobíte škodu.
- ✓ iného dohodnutého nebezpečenstva vám poskytneme plnenie dohodnuté v poistnej zmluve.

⚠ Ak ako poistník dohodnete poistenie (aj) pre iného poisteného, musíte sa riadiť nasledovnými pravidlami:

- ✓ musíte informovať poisteného o všetkých podmienkach poistenia, ktoré ste pre neho dohodli. Musíte poistenému vysvetliť jeho práva ako aj povinnosti, ktoré musí dodržiavať.
- ✓ všetky podmienky tohto poistenia platia aj pre vás ako poistníka. Aj vy sa nimi musíte riadiť.
- ✓ za poistenie nám budete platiť.

Ustanovenia poistných podmienok platia pre poistníka aj pre všetkých poistených, ak v týchto poistných podmienkach neuvedieme inak.

### → POISTNÉ

Poistné je odplata pre nás za poskytovanie poistenia. Zahŕňa aj prípadnú daň z poistenia.

### → POISTNÁ ZMLUVA

Poistná zmluva je písomná zmluva, ktorú s nami poistník uzavrie. V tejto zmluve dohodneme všetky podmienky, ktorými sa bude vaše poistenie riadiť.

### → POISTNÉ NEBEZPEČENSTVO

Poistné nebezpečenstvo je riziko, proti ktorému ste vy alebo iná osoba (iný poistený) poistený.

### → POISTNÁ SUMA

Poistná suma je suma, ktorú si pre poistené veci alebo poistné nebezpečenstvá určí poistník v poistnej zmluve. Od jej výšky závisí výška poistného. Náhradu škody vám alebo za vás zaplatíme najviac do výšky dohodnutej poistnej sumy.

### → POISTNÁ UDALOSŤ

Poistná udalosť je škoda, ktorá vznikne náhodne a splní všetky dohodnuté podmienky pre poskytnutie poistného plnenia. Tento pojem môžeme pri komunikácii s vami použiť už pri oznámení škody alebo v priebehu jej šetrenia. Vtedy však ešte nemusíme vedieť, či škoda splní všetky dohodnuté podmienky pre poskytnutie poistného plnenia a teda či ju vyhodnotíme ako poistnú udalosť (napríklad pre nahlásenie škody vám poskytneme tlačivo „Oznámenie poistnej udalosti“ alebo pri šetrení škody od vás vyžiadame doklady „k vašej poistnej udalosti“).

### → SÉRIOVÁ POISTNÁ UDALOSŤ

Sériová poistná udalosť je viac poistných udalostí, ktoré vzniknú počas poistenia v priebehu 72 hodín za sebou a z tej istej príčiny. Dátum vzniku prvej poistnej udalosti nám určí okamih vzniku sériovej poistnej udalosti.

### → POISTNÉ PLNENIE

Poistné plnenie je suma, ktorú vám alebo inému poistenému, prípadne za vás alebo iného poisteného poskytneme, ak vznikne poistná udalosť.

### → SPOLUÚČASŤ

Spoluúčasť je dohodnutá suma, ktorou sa budete vy alebo iný poistený podieľať na vzniknutej škode. Pri

poistnej udalosti ju odpočítame z výšky škody. Výšku spoluúčasti môžeme dohodnúť v poistnej zmluve. Spoluúčasť môžeme dohodnúť:

- ✓ pevnou sumou,
- ✓ percentom,
- ✓ kombináciou pevnej sumy a percenta,
- ✓ v dňoch.

### → FRANŠÍZA

Franšíza je dohodnutá suma výšky škody alebo dohodnutý rozsah škody, od dosiahnutia ktorej/ktorého poskytneme pri poistnej udalosti poistné plnenie.

### → POISTNÁ DOBA

Poistná doba je doba, počas ktorej poistenie trvá. Poistnú dobu môžeme dohodnúť:

- ✓ ako dobu určitú.

Pri dobe určitej trvá poistenie do dátumu, ktorý vopred dohodneme v poistnej zmluve.

alebo

- ✓ ako dobu neurčitú.

Pri dobe neurčitej si vopred nedohodneme dátum skončenia poistenia.

### → POISTNÉ OBDOBIE

Poistné obdobie je obdobie, ktoré trvá 12 po sebe idúcich kalendárnych mesiacov (poistný rok). Prvé poistné obdobie začína v deň, kedy začína poistenie. Ďalšie poistné obdobie začína v rovnaký deň nasledujúceho kalendárneho roka.

### → SŤAŽNOSŤ

Sťažnosť je akákoľvek vaša námietka na náš postup v súvislosti s vaším poistením.

### → OBČIANSKY ZÁKONNÍK

Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v platnom znení.



## AKO MÁTE POSTUPOVAŤ PRI UZAVRETÍ POISTENIA?

10. Pri uzavretí poistenia (poistnej zmluvy) musíte zachovávať a dodržiavať tieto povinnosti:

- a) na všetky naše otázky odpovedajte pravdivo a úplne.

**△ Všetko, na čo sa vás písomne opýtame, je pre nás a pre uzavretie poistenia podstatné. Dotazník s našimi otázkami a vašimi odpoveďami je prílohou alebo priamo súčasťou poistnej zmluvy.**

- b) informujte nás pravdivo a úplne o všetkom, čo je dôležité pre poistenie (všetky informácie, ktoré sú vám známe alebo ktoré by vám mali byť známe),
- c) nám alebo osobám, ktoré sme určili:
  - i. umožnite vstup na miesto poistenia a umožnite nám posúdiť riziko a jeho rozsah,
  - ii. keď vás o to požiadame, predložte nám k nahliadnutiu projektovú, požiarnotechnickú, účtovnú a inú súvisiacu dokumentáciu,
  - iii. umožnite nám preskúmanie činnosti zariadení slúžiacich na ochranu poistovaných vecí,
- d) správne určite poistnú sumu na veci alebo poistné nebezpečenstvá, ktoré si chcete poistiť,
- e) správne určite miesto poistenia,
- f) zachovávajte a dodržiavajte aj ďalšie povinnosti:
  - i. napísané v doplňujúcich podmienkach a/alebo
  - ii. dohodnuté v poistnej zmluve.

Aby bolo poistenie správne uzavreté ako poistník musíte:

- ✓ podpísať poistnú zmluvu alebo
- ✓ prijať náš návrh na uzavretie poistnej zmluvy tým, že zaplatíte poistné do dátumu, ktorý vám určíme. Do tohto dátumu musí prísť poistné na náš účet v plnej výške. V opačnom prípade poistenie nevznikne.

## AKO MÁTE POSTUPOVAŤ POČAS POISTENIA?

11. Počas trvania poistenia musíte zachovávať a dodržiavať tieto povinnosti:

- c) ak ste poistník, platte poistné riadne a včas,
- d) kedykoľvek nám dovoľte urobiť kontrolu informácií, z ktorých sme vypočítali poistné,
- e) čím skôr nám oznámte:
  - i. všetky zmeny informácií, na ktoré sme sa vás pýtali pri dojednávaní poistenia,
  - ii. všetky zmeny informácií, ktoré ste nám dali pri dojednávaní poistenia,
  - iii. každé zvýšenie rizika, o ktorom viete a ktoré vzniklo po uzavretí poistnej zmluvy,
- d) odpovedajte aj na všetky naše doplňujúce otázky pravdivo a úplne,
- e) na základe nášho písomného upozornenia



odstráňte v nami určenom čase riziká spojené s vašou činnosťou,

- f) dbajte na to, aby nevznikla škoda,
- g) konajte starostlivo ako dobrý hospodár,
- h) dodržiavajte všetky povinnosti určené platnými právnymi predpismi, ako aj povinnosti napísané v texte poistných podmienok a povinnosti dohodnuté v poistnej zmluve, hlavne povinnosti, ktoré odvrátia alebo zmenšia nebezpečenstvo, ako aj zabráňte, aby tieto povinnosti porušovali tretie osoby,
- i) používajte poistené veci iba za podmienok a na účely, ktoré určil výrobca, udržiavajte poistené veci v dobrom technickom stave a riadne sa starajte o ich údržbu,
- j) hneď odstráňte každú chybu alebo nebezpečenstvo, ktoré zistíte a z ktorých môže vzniknúť škoda,
- k) urobte preventívne opatrenia, aby škoda nevznikla alebo bola menšia,
- l) zachovávajte a dodržiavajte aj ďalšie povinnosti:
  - i. napísané v dopĺňujúcich podmienkach a/alebo
  - ii. dohodnuté v poistnej zmluve.

### **STE FYZICKÁ OSOBA?**

- a) čím skôr nás informujte, že ste na seba podali návrh na vyhlásenie konkurzu.

### **STE PRÁVNICKÁ OSOBA ALEBO PODNIKATEĽ?**

- a) poistené veci vo vašom vlastníctve musíte evidovať v účtovníctve alebo v inej evidencii v zmysle príslušných platných právnych predpisov,
- b) musíte viesť účtovníctvo podľa pravidiel, ktoré určujú platné právne predpisy,
- c) predložte nám všetky účtovné doklady, ktoré si od vás vyžiadame,
- d) čím skôr nás informujte:
  - i. o vašom vstupe do likvidácie,
  - ii. o vyhlásení konkurzu na váš majetok,
  - iii. o podaní návrhu na povolenie reštrukturalizácie,
  - iv. o zamietnutí návrhu na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok vášho majetku.

### **AKO MÁTE POSTUPOVAŤ, KEĎ VZNIKNE POISTNÁ UDALOSŤ?**

12. Keď vznikne poistná udalosť, musíte zachovávať a dodržiavať tieto povinnosti:

- e) urobte čím skôr všetky možné opatrenia na to, aby sa vzniknutá škoda už nezväčšovala a/alebo urobte opatrenia, ktoré zmiernia následky škody. Ak to vzniknutá situácia dovolí, informujte nás o nej. Dáme vám pokyny, aké opatrenia máte urobiť. Našimi pokynmi sa musíte riadiť.
- f) bez nášho súhlasu nemeňte stav spôsobený poistnou udalosťou (napr. nepremiestňujte poškodené veci, neopravujte ich) a uschovajte poškodené veci a/alebo ich súčasti. Uvedené ste povinný urobiť, až kým my alebo osoby nami určené obhliadneme miesto vzniku škody alebo poškodené veci.

**△ Túto povinnosť nemusíte dodržať v prípade, ak:**

- a) zabraňujete zväčšeniu škody alebo zmierňujete následky škody.
- b) je to nevyhnutné:
  - i. z bezpečnostných, hygienických dôvodov alebo vo verejnom záujme,
  - ii. na záchranu života alebo zdravia osôb alebo
  - iii. ak obhliadku zbytočne zdržujeme.

**AK JE TO VŠAK MOŽNÉ, UROBTE DÔKAZY O VZNIKNUTEJ ŠKODE A POŠKODENÝCH VECIACH (NAPR. ODFOTTE ICH ALEBO UROBTE VIDEO).**

- c) čím skôr nám oznámte, že vznikla poistná udalosť. Najlepšie písomne. Ak nám nemôžete poistnú udalosť oznámiť písomne, oznámte nám ju akýmkoľvek iným vhodným spôsobom. Následne nám ju čím skôr oznámte aj písomne.
- d) vysvetlite nám pravdivo príčinu, prečo poistná udalosť vznikla ako aj čo všetko sa pri nej poškodilo,
- e) vyčíslite výšku škody,
- f) umožnite nám alebo osobám, ktoré sme určili, urobiť obhliadku/obhliadky a preskúmať škodu,
- g) spolupracujte s nami, aby sme riadne posúdili poistnú udalosť, zistili správnu výšku škody, vypočítali a poskytli vám správne poistné plnenie,
- h) pri našom skúmaní škody postupujte podľa našich pokynov,
- i) predložte nám všetky doklady, ktoré si vyžiadame a dovoľte nám urobiť si z nich kópie. Všetky doklady musíte predložiť v slovenskom jazyku.



Ak máte doklad v cudzom jazyku, musíte ho dať preložiť do slovenského jazyka a za tento preklad zaplatiť.

- j) ak máte podozrenie, že so škodou bol spáchaný priestupok alebo trestný čin alebo pokus o trestný čin, čím skôr oznámte túto skutočnosť príslušnému orgánu verejnej moci (polícii),
- k) čím skôr nám oznámte, že kvôli spôsobenej škode bolo začaté trestné konanie proti vám alebo vašim zamestnancom a informujte nás o priebehu a výsledkoch tohto konania,
- l) na našu žiadosť nám dovoľte nahliadnúť do spisov, ktoré vedú orgány činné v trestnom konaní v súvislosti so vzniknutou škodou,
- m) v prípade, že sa vám zničili alebo stratili vkladné a šekové knižky, platobné karty a iné podobné dokumenty, cenné papiere a ceniny, čím skôr zahájte umorovacie, či iné obdobné konanie v zmysle príslušných platných právnych predpisov,
- n) zabezpečte voči inej osobe právo na náhradu škody, ktoré ste pôvodne mali vy a poskytnutím poistného plnenia prešlo na nás v zmysle Občianskeho zákonníka. Zároveň urobte všetky úkony, ktoré potrebujeme k tomu, aby sme si mohli toto právo úspešne uplatniť.
- o) zachovávajte a dodržiavajte aj ďalšie povinnosti:
  - i. napísané v dopĺňujúcich podmienkach a/alebo
  - ii. dohodnuté v poistnej zmluve.

## **D** OZNÁMILI STE NÁM POISTNÚ UDALOSŤ

### **AKO BUDEME POSTUPOVAŤ**

13. Čím skôr začneme poistnú udalosť riešiť.
- c) Musíme zistiť, či ide skutočne o poistnú udalosť:
    - ✓ či je vzniknutá škoda poistená podľa vašej poistnej zmluvy
    - a
    - ✓ či z nej poskytneme poistné plnenie alebo nie.
  - d) Poistnú udalosť zaregistrujeme v našom informačnom systéme a pridáme jej číslo. Toto číslo vám oznámime.

**△ Číslo poistnej udalosti si zapamätajte. Musíte ho uviesť vždy, keď s nami budete o tejto poistnej udalosti hovoriť (písomne alebo ústne).**

- e) Môžeme vám dať pokyny, aké opatrenia máte urobiť, aby sa:
  - ✓ vzniknutá škoda už nezväčšovala, a/alebo
  - ✓ zmiernili jej následky.

**△ Našími pokynmi sa musíte riadiť.**

- f) Urobíme obhliadku miesta vzniku škody a/alebo poškodených vecí. Obhliadku urobia naši zamestnanci alebo určíme inú osobu (napr. škodový komisár), aby pre nás urobila obhliadku. Aj s touto osobou musíte pri obhliadke a riešení poistnej udalosti spolupracovať.
- g) Vyžiadame si od vás potrebné doklady. Oznámime vám, ktoré doklady nám musíte poslať.

### **POSLALI STE NÁM ORIGINAL DOKLADU?**

- ✓ Môžete nás písomne požiadať o jeho vrátenie. Originál dokladu vám vrátíme.

### **CHCETE VIDIEŤ DOKLADY, KTORÉ SME KU ŠKODE ZÍSKALI?**

- ✓ Na vašu žiadosť vám ich ukážeme. Môžete si z nich urobiť kópie.

### **KEDY SA DOZVIETE, ČI Z POISTNEJ UDALOSTI POSKYTNEME POISTNÉ PLNENIE?**

- h) Keď poistnú udalosť dôkladne preskúmame.
- i) Potom vám čím skôr písomne oznámime, či poskytneme poistné plnenie alebo nie.
  - ✓ Ak poistné plnenie poskytneme, oznámime vám jeho výšku.
  - ✓ Ak poistné plnenie neposkytneme, vysvetlíme vám všetky dôvody.
- j) Nedodržali ste vaše povinnosti uvedené v týchto poistných podmienkach, v poistnej zmluve alebo v platných právnych predpisoch.

### **A MUSELI SME PRETO POISTNÚ UDALOSŤ PRESKÚMAŤ NANOVO ALEBO NÁM VZNIKLI INÉ DODATOČNÉ NÁKLADY?**

- i. Môžeme od vás žiadať, aby ste nám zvýšené náklady zaplatili. Tieto náklady nám musíte zaplatiť.

### **A SPÔSOBILI STE NÁM TAK ŠKODU?**

- ii. Môžeme od vás žiadať jej náhradu. Náhradu škody nám musíte zaplatiť.

### **ŽIADA OD VÁS NIEKTO, ABY STE MU NAHRADILI SPÔSOBENÚ ŠKODU (NA SÚDE ALEBO MIMOSÚDNE)?**

- i) Dáme vám pokyny, ako sa brániť. Týmito pokynmi sa musíte riadiť. Budeme to kontrolovať.



## ČO PLATÍ PRI POISTNOM PLNENÍ

### KEDY, AKO A KOMU POSKYTNEME POISTNÉ PLNENIE

14. Poistné plnenie poskytneme:

- ✓ do 15 dní odo dňa, kedy sme poistnú udalosť došetrili. Oznámime vám to písomne.
- ✓ poistné plnenie poskytneme v peniazoch (v eurách) alebo v naturáliách (opravou alebo výmenou veci),
- ✓ z majetkového poistenia poistenému,
- ✓ z poistenia zodpovednosti za škodu priamo poškodenému.

### V AKEJ VÝŠKE BUDE POISTNÉ PLNENIE

15. V prípade jednej poistnej udalosti poskytneme poistné plnenie najviac do výšky dohodnutej poistnej sumy, vrátane nákladov, ktoré sú bližšie opísané v doplňujúcich podmienkach.

16. V prípade viacerých poistných udalostí, ktoré vzniknú:

- ✓ v jednom poistnom období (ak je poistná zmluva uzavretá na dobu neurčitú) alebo
- ✓ v priebehu trvania poistnej zmluvy uzavretej na dobu určitú poskytneme zo všetkých týchto poistných udalostí poistné plnenie najviac do výšky dvojnásobku dohodnutej poistnej sumy, vrátane nákladov, ktoré sú bližšie opísané v doplňujúcich podmienkach.

### 17. LIMIT PLNENIA

Ak sme v poistnej zmluve v rámci stanovenej poistnej sumy dohodli limit plnenia, poskytneme poistné plnenie najviac do výšky tohto limitu plnenia.

- b) Limit plnenia môžeme dohodnúť pre vybrané:
- poistené veci,
  - poistné nebezpečenstvá,
  - miesto poistenia.
- c) Limit plnenia môžeme dohodnúť ako:
- i. limit, ktorý platí spolu pre všetky poistné udalosti, ktoré vzniknú:
- v priebehu poistného obdobia (ak je poistná zmluva uzavretá na dobu neurčitú) alebo
  - v priebehu trvania poistnej zmluvy uzavretej

na dobu určitú

na tých poistených veciach, poistných nebezpečenstvách alebo v miestach poistenia, pre ktoré sme tento limit dohodli,

- ii. limit, ktorý platí pre každú jednu poistnú udalosť, ktorá vznikne na tých poistených veciach, poistných nebezpečenstvách alebo v miestach poistenia, pre ktoré sme tento limit dohodli.

### 18. PODLIMIT PLNENIA

Ak sme v poistnej zmluve dohodli podlimit (sublimit) plnenia, poskytneme poistné plnenie najviac do výšky tohto podlimitu plnenia.

- ✓ Podlimit plnenia dohodneme v rámci limitu plnenia.
- ✓ Podlimit plnenia dohodneme podľa rovnakých pravidiel ako limit plnenia.

### 19. SPOLUÚČASŤ

Ak sme dohodli poistenie s vašou spoluúčasťou, odpočítame ju z vypočítanej celkovej výšky škody.

- ✓ Pri sériovej poistnej udalosti odpočítame spoluúčasť iba raz, bez ohľadu na to, koľko bude poistných udalostí v jednej sérii.
- ✓ Pri poistnej udalosti, pri ktorej sú tým istým poistným nebezpečenstvom a v tom istom čase postihnuté poistené veci z viacerých poistení, ktoré máte dohodnuté v jednej poistnej zmluve, odpočítame iba jednu spoluúčasť, a to najvyššiu zo spoluúčasťí dohodnutých pre tieto poistenia.

20. Poistné plnenie môžeme znížiť v prípade, ak ste:

- c) vedome porušili vaše povinnosti (povinnosti uvedené v týchto poistných podmienkach, platných právnych predpisoch alebo v poistnej zmluve) a spôsobili tým vznik poistnej udalosti alebo zväčšenie následkov poistnej udalosti. Poistné plnenie znížime vo výške, ktorá zodpovedá miere vášho zavinenia.
- d) nám pri uzavretí poistnej zmluvy vedome nepravdivo alebo neúplne odpovedali na naše otázky týkajúce sa poistenia a my sme preto vypočítali nižšie poistné.

Poistné plnenie primerane znížime (s ohľadom na rozdiel vo výške poistného, ktoré sme stanovili na základe vašich nepravdivých alebo neúplných odpovedí a ktoré by sme stanovili, ak by boli vaše odpovede správne a úplné).

## KEDY NEPOSKYTNEME POISTNÉ PLNENIE

21. Poistné plnenie neposkytneme:

- e) ak sme dohodli poistenie s vašou spoluúčasťou a výška škody je nižšia alebo rovnaká ako výška spoluúčasti.
- f) ak sme dohodli poistenie s franšízou a výška škody je nižšia alebo rovnaká ako výška franšízy.  
**△ Ak je však škoda vyššia ako výška dohodnutej franšízy, poskytneme celé poistné plnenie (celú náhradu škody).**
- g) v prípade, ak budete chcieť od nás získať poistné plnenie tak, že nám úmyselne nepoviete pravdu o škode a o všetkom, čo s ňou súvisí.
- h) v prípade, ak sa po vzniku poistnej udalosti dozvieme, že jej príčinou je skutočnosť, o ktorej sme pri uzavretí poistnej zmluvy nevedeli, nakoľko ste nám vedome nepravdivo alebo neúplne odpovedali na naše otázky týkajúce sa poistenia. Pritom musí ísť o skutočnosť, ktorú ak by sme vedeli, neuzavreli by sme s vami poistnú zmluvu.

V tomto prípade vám písomne oznámime, že odmietame poistné plnenie poskytnúť. Okamihom, kedy dostanete naše oznámenie o odmietnutí poistného plnenia, poistenie skončí.

- i) v ďalších prípadoch uvedených v týchto poistných podmienkach.

## KEDY NÁM MUSÍTE VRÁTIŤ POISTNÉ PLNENIE?

22. Poistné plnenie musíte vrátiť:

- j) ak budete chcieť od nás získať poistné plnenie tak, že nám úmyselne nepoviete pravdu o škode a o všetkom, čo s ňou súvisí.

**△ Ak sme v takomto prípade nahradili škodu za vás inej osobe (poškodenému), musíte nám poistné plnenie (náhradu škody) vrátiť. Môžeme od vás žiadať vrátenie celého poistného plnenia alebo jeho časti:**

**xi. ak takéto vaše konanie malo vplyv na poskytnutie časti poistného plnenia, budeme od vás žiadať len vrátenie tejto časti poistného plnenia.**

**xii. ak takéto vaše konanie malo vplyv na poskytnutie celého poistného plnenia, budeme od vás žiadať vrátenie celého poistného plnenia.**

- b) ak ste urobili niečo, kvôli čomu sme stratili naše právo na náhradu škody voči inej osobe (toto právo

ste pôvodne mali vy a poskytnutím poistného plnenia prešlo na nás v zmysle Občianskeho zákonníka). Vtedy od vás môžeme žiadať vrátenie celého poistného plnenia alebo jeho časti:

- iii. ak sme si na základe strateného práva na náhradu škody mohli uplatniť voči inej osobe nárok na náhradu časti škody (časti poskytnutého poistného plnenia), budeme od vás žiadať len vrátenie tejto časti poistného plnenia.
- iv. ak sme si na základe strateného práva na náhradu škody mohli uplatniť voči inej osobe nárok na náhradu celej škody (celého poskytnutého poistného plnenia), budeme od vás žiadať vrátenie celého poistného plnenia.

## ČO DÔLEŽITÉ EŠTE POTREBUJETE V SÚVISLOSTI S POISTNÝM PLNENÍM VEDIEŤ?

23. V prípade, ak máte uzavreté viaceré poistenia na tú istú poistenú vec, môžete po vzniku poistnej udalosti dostať poistné plnenie len do výšky škody na tejto poistenej veci, nie viac.

24. V prípade, ak ste spôsobili škodu inej osobe a bez nášho súhlasu ste ju tejto osobe nahradili, budeme ju šetriť ako poistnú udalosť. Ak určíme, že vám vznikol nárok na poistné plnenie, poskytneme ho vám (namiesto poškodeného).

25. Ak má poistený voči poškodenému právo:

- ✓ na vrátenie vyplatenej náhrady škody alebo
- ✓ na zníženie vyplácaného dôchodku (ako náhrady škody) či na zastavenie výplaty dôchodku, prechádza toto právo na poistovateľa, pokiaľ za poisteného náhradu škody alebo dôchodok poškodenému zaplatil.

## ČO MÔŽETE UROBIŤ, AK NESÚHLASÍTE S VÝŠKOU POISTNÉHO PLNENIA, KTORÚ SME VYPOČÍTALI?

26. Môžete od nás žiadať alebo sa môžeme aj spoločne dohodnúť, aby nezávislí experti:

- ✓ vypočítali výšku škody alebo
- ✓ posúdili ostatné predpoklady na poskytnutie poistného plnenia.

27. Nezávislých expertov určíme týmto spôsobom:

- ✓ expertom môže byť len osoba, ktorá:
  - je znalcom v oblasti, ktorej sa škoda týka alebo
  - má zodpovedajúce vzdelanie v oblasti, ktorej sa škoda týka.
- ✓ zvolíte si jedného experta a písomne nám to

oznámite. Tohto experta si platíte vy. Tento expert nesmie mať voči nám žiadne záväzky.

- ✓ my si taktiež zvolíme jedného experta a písomne vám to oznámime. Tohto experta si platíme my. Tento expert nesmie mať voči vám žiadne záväzky.
- ✓ skôr, ako začnú títo experti svoju prácu, môžeme sa navzájom informovať, ak s ich zvolením nesúhlasíme. Nesúhlas môžeme my aj vy vyjadriť len v prípade, ak expert nespĺňa vyššie uvedené podmienky (nie je znalec/nemá dostatočné vzdelanie, má voči vám/nám záväzky).
- ✓ vami aj nami zvolení experti sa dohodnú na osobe tretieho experta, ktorého oslovíme v prípade, ak sa vami a nami určení experti nezhodnú. Tohto experta platíme spoločne (na polovicu).

28. Vami a nami zvolení experti začnú svoju prácu (expertné konanie):

- ✓ vypracujú každý za seba správu (odborný posudok) o tom, na čom sa nevieme dohodnúť, a odovzdajú ju nám aj vám.
- ✓ v prípade, ak sa názory daných expertov v jednotlivých správach odlišujú, odovzdáme obidve správy (odborné posudky) tretiemu expertovi s rozhodujúcim hlasom. Ten rozhodne o sporných otázkach a svoje rozhodnutie oznámi vám aj nám.

29. Aj pri expertnom konaní stále platia pravidlá:

- ✓ určené platnými právnymi predpismi,
- ✓ uvedené v texte týchto poistných podmienok a
- ✓ dohodnuté v poistnej zmluve.

30. Po skončení expertného konania máte vy alebo my nárok na náhradu nákladov, ktoré nám alebo vám pri expertnom konaní vznikli. Ak po skončení expertného konania zvýšime pôvodne vypočítané poistné plnenie, preplatíme vám aj vaše náklady expertného konania (odmenu, ktorú ste uhradili vami zvolenému expertovi alebo spoločnému expertovi). Ak po skončení expertného konania ponecháme pôvodne vypočítanú výšku poistného plnenia, prípadne ju znížime, musíte nám preplatiť naše náklady expertného konania (odmenu, ktorú sme uhradili nami zvolenému expertovi alebo spoločnému expertovi). Ak sme ešte neposkytli poistné plnenie a máme ho poskytnúť vám, odpočítame si naše náklady priamo od poistného plnenia. Odmena, ktorú sme my alebo vy uhradili expertom, musí byť primeraná (vo výške, ktorú

si bežne títo alebo porovnateľní experti účtujú za poskytnutie svojich služieb). Ak odmena nebude primeraná, náhradu nákladov expertného konania sme si navzájom povinní zaplatiť len do výšky primeranej odmeny pre expertov.



## ZA AKÉ ŠKODY VÁM NEPOSKYTNEME POISTNÉ PLNENIE

31. Poistné plnenie vám neposkytneme v prípade vzniku škôd alebo zväčšenia následkov škôd, ktoré:

- e) ste spôsobili úmyselne (vaším konaním alebo nekonaním),
- f) ste spôsobili vedome nedbanlivo,
- g) spôsobili úmyselne (svojim konaním alebo nekonaním) alebo vedome nedbanlivo iné osoby z vášho podnetu alebo s vaším vedomím alebo z podnetu, či s vedomím osoby vám blízkej (napr. manžela/ky, dieťaťa, súrodenca atď.),
- h) vznikli tým, že ste spáchali trestný čin alebo ste sa o spáchanie trestného činu pokúsili,
- i) vznikli tým, že ste konali akokoľvek nepoctivo alebo podvodne,
- j) vznikli priamo alebo nepriamo v súvislosti s:
  - i. vojnovými udalosťami alebo operáciami vojnového charakteru,
  - ii. ozbrojenými udalosťami akéhokoľvek druhu s vyhlásením alebo bez vyhlásenia vojny,
  - iii. inváziou, občianskou vojnou, rebéliou, revolúciou, vojenským alebo ľudovým povstaním, vzburou, občianskym nepokojom, vojenským alebo nezákonným pučom, štátnym prevratom, stanným právom, vojnovým stavom, štrajkom, výlukou,
  - iv. teroristickými útokmi (t. z. násilnými konaniami motivovanými politicky, sociálne, ideologicky alebo nábožensky),

*Terorizmus znamená použitie násillia alebo hrozby násillím k politickým cieľom zahrňujúci akýkoľvek čin osoby alebo osôb konajúcich v zastúpení organizácie alebo v spojení s organizáciou, ktorej činnosť smeruje k zvrhnutiu vlády uznanej alebo neuznanej alebo k násilliu. Terorizmus zahŕňa rovnako použitie násillia k zastrašeniu verejnosti ako celku alebo*



*k zastrašeníu akejkoľvek vrstvy obyvateľstva.*

- v. zásahmi štátnej, úradnej alebo podobnej moci, či už uznanej alebo neuznanej,
  - vi. vyvlastnením, zhabaním, zabavením, konfiškáciou, rekviráciou alebo držaním vládou, úradmi alebo mocou,
  - vii. blokadou, sankciami, pirátstvom, povstaním alebo inými hromadnými násilnými nepokojmi, zhlukom, plienením,
  - viii. vznikli priamo alebo nepriamo v súvislosti s jadrovou reakciou, jadrovým žiarením, rádioaktívnou kontamináciou či z dôvodu akéhokoľvek pôsobenia jadrovej energie, z prevádzky nukleárnych zariadení, ionizačným žiarením alebo znečistením, rádioaktivitou z akéhokoľvek nukleárneho paliva alebo z akéhokoľvek nukleárneho odpadu alebo spaľovaním, manipuláciou a skladovaním nukleárneho paliva, rádioaktívnymi, jedovatými, výbušnými alebo inými nebezpečnými alebo znečisťujúcimi materiálmi akéhokoľvek nukleárneho zariadenia, reaktorov alebo iných nukleárnych súčastí, akýmkoľvek použitím vojrovej zbrane založenej na atómovom a/alebo jadrovom štiepení alebo syntéze, či inej podobnej reakcii.
32. Poistné plnenie vám neposkytneme v prípade škôd, ktoré vznikli, súvisia alebo boli spôsobené priamo alebo nepriamo nasledovnými kybernetickými rizikami:
- a) počítačovým vírusom  
*Počítačové vírusy zahŕňajú (nie však výlučne) vírus, škodlivý kód alebo červ alebo iný prostriedok, ktorý poškodzuje vašu sieť alebo povoľuje neoprávnené použitie alebo prístup k akémukoľvek digitálnemu majetku.*
  - b) porušením bezpečnosti v súvislosti s informačnými technológiami a prostriedkami (IT)  
*Za porušenie bezpečnosti sa považuje akýkoľvek neoprávnený prístup alebo neoprávnené použitie digitálnych aktív.*
  - c) kybernetickým vydieraním prostredníctvom internetu alebo v nadväznosti na kybernetické škody  
*Kybernetické vydieranie znamená akúkoľvek hrozbu vrátane požiadavky na finančné prostriedky*

*smerovanú na vás, aby sa zabránilo korupcii, poškodeniu alebo zavedeniu počítačového vírusu alebo útoku odmietnutia služby.*

- d) kybernetickým terorizmom  
*Kybernetický terorizmus znamená čin alebo sériu činov akejkoľvek fyzickej osoby alebo skupiny (skupín) osôb, či už konajú samostatne alebo v mene alebo v súvislosti s akoukoľvek organizáciou tretích strán, spáchané na politické, náboženské, osobné alebo ideologické účely vrátane, ale neobmedzené na úmysel ovplyvniť akúkoľvek vládu a/alebo dať verejnosti strach z takýchto dôvodov využívaním činností spáchaných elektronicky alebo inak, ktoré sú zamerané na zničenie, narušenie alebo rozvrátenie komunikačných a informačných systémov, infraštruktúrnych počítačov, digitálnych aktív, internetových, telekomunikačných alebo elektronických sietí a/alebo ich obsahu alebo sabotáže a/alebo hrozby z nich.*
- e) stratou alebo poškodením počítačového softvéru alebo hardvéru
- f) kybernetickým útokom
- g) zablokovaním systému (nie len počítačového) alebo odmietnutím služby kvôli kybernetickému alebo potenciálnemu kybernetickému útoku; alebo následné škody, ktorých príčina je uvedená v rámci výluk kybernetických škôd  
*Počítačový systém znamená vzájomne prepojené elektronické, bezdrôtové, webové alebo podobné systémy používané na spracovanie a ukladanie elektronických údajov, pričom nemusia primárne slúžiť len na tento systém.*  
*Odopretie servisného útoku znamená akýkoľvek nezákonný pokus strany o dočasné alebo neurčité prerušenie alebo pozastavenie poskytovania služby digitálnym majetkom.*  
*Digitálny majetok znamená akékoľvek počítačové alebo mobilné zariadenie alebo iné zariadenie, vybavenie alebo systém na elektronické spracovanie údajov, akýkoľvek hardvér, softvér, program, inštrukcie, údaje alebo komponenty, ktoré sa používajú alebo sú určené na použitie v rámci alebo prostredníctvom, alebo akákoľvek funkcia alebo proces vykonávaný ktorýmkoľvek z vyššie uvedených. Súčasťou digitálneho majetku*

*je aj váš počítačový systém.*

- h) v súvislosti s profesijnou zodpovednosťou, zmluvnou zodpovednosťou, právne vyplývajúce alebo majúce pôvod príčiny v kybernetickom riziku
- i) akékoľvek skutočné alebo údajné porušenie právnych predpisov alebo pravidiel upravujúcich používanie osobných údajov, okrem iného vrátane Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje Smernica o ochrane údajov 95/46/ES, alebo rovnocenné alebo následné slovenské právne predpisy.

33. Poistné plnenie vám neposkytneme ani za akékoľvek straty, škody, nároky, nároky v spojení s úrazom, chorobou alebo smrťou, náklady na právnu ochranu, liečebné náklady, náklady alebo výdavky akejkoľvek povahy, uhradené alebo vynaložené poisteným priamo alebo nepriamo v súvislosti s akoukoľvek prenosnou chorobou alebo obavou z jej prenosu alebo hrozbou (či už skutočnou alebo vnímanou) prenosu akejkoľvek choroby bez ohľadu na príčinu jej vzniku alebo udalosť, ktorá k prenosu choroby, obave z jej prenosu alebo hrozbe prenosu choroby prispela súčasne alebo v akomkoľvek inom poradí.

*Prenosná choroba je každá choroba, ktorá sa môže prenášať pomocou akejkoľvek látky alebo prostriedku, z ktoréhokoľvek organizmu na iný organizmus ak:*

- ✓ *prenosnou látkou alebo prostriedkom je vírus, baktéria, parazit alebo iný organizmus alebo ich varianty alebo mutácie, či už sa považujú za živé alebo nie, a*
- ✓ *prenos medzi organizmami, či už priamy alebo nepriamy je realizovaný okrem iného vzduchom, telesnými tekutinami, z alebo na akýkoľvek povrch alebo objekt vo forme tuhej, kvapalnej alebo plynnej a*
- ✓ *samotná choroba, prenosná látka alebo pôvodca prenosu spôsobia alebo by mohli spôsobiť poškodenie alebo ohroziť ľudské zdravie alebo životné podmienky ľudí alebo spôsobia alebo by mohli spôsobiť alebo ohroziť poškodenie, zhoršenie kvality, stratu hodnoty,*

*predajnosť alebo stratu možnosti používania majetku alebo akúkoľvek stratu možnosti podnikania.*

34. Poistné plnenie vám neposkytneme ani v prípade ďalších škôd, ktoré sme si dohodli v poistnej zmluve.
- ✓ Tieto škody uvedieme v poistnej zmluve.



## **AJ PRE POISTENIE PLATIA MEDZINÁRODNÉ SANKCIE**

35. Medzinárodné sankcie sú vydané obmedzenia, príkazy či zákazy, ktoré príslušné inštitúcie alebo krajiny prijali na národnej alebo medzinárodnej úrovni. Dôvodom prijatia medzinárodných sankcií je udržanie alebo obnovenie medzinárodného mieru a bezpečnosti, ochrana základných ľudských práv a boj proti terorizmu. Dodržiavame medzinárodné sankcie, ktoré boli uvalené Organizáciou Spojených národov (OSN), Európskou Úniou (EÚ), Spojeným kráľovstvom, USA alebo Slovenskou republikou. Z tohto dôvodu vám neposkytneme poistnú ochranu, nevyplatíme poistné plnenie a nezodpovedáme za náhradu akejkoľvek škody alebo za poskytnutie akejkoľvek služby, ak by sme takýmto konaním porušili medzinárodné sankcie. Zoznam krajín, v ktorých neposkytujeme poistné krytie, nájdete na [www.generali.sk](http://www.generali.sk); na tejto webstránke sú aj odkazy na zoznamy medzinárodne sankcionovaných osôb. Rovnako neposkytneme poistné plnenie, ani akúkoľvek službu a nezodpovedáme za náhradu akejkoľvek škody ani v prípade, ak by ste boli akokoľvek prepojený s krajinami uvedenými na zozname uloženom na [www.generali.sk](http://www.generali.sk).

36. Poistná zmluva vylučuje poskytnutie poistných služieb, poistného krytia alebo benefitu vyplývajúceho zo zmluvy, v prípade, ak dôvod ich poskytnutia súvisí s:

- a) činnosťou na území sankcionovaného štátu, v jeho pobrežných vodách, priľahlých zónach alebo jeho výlučnej hospodárskej zóne (ďalej spolu ako „Územné vody“),
- b) vládou sankcionovaného štátu, fyzickými osobami



s trvalým pobytom alebo právnickými osobami so sídlom v sankcionovanom štáte ako aj osobami, ktoré sa nachádzajú na území sankcionovaných štátov, vrátane ich Územných vôd,

- c) činnosťou, ktorá priamo alebo nepriamo zahŕňa sankcionovaný štát alebo fyzické osoby s trvalým pobytom alebo právnické osoby so sídlom v sankcionovanom štáte ako aj osoby, ktoré sa nachádzajú na území sankcionovaných štátov, prípadne majú vyššie menovaní z tejto činnosti prospech.

Tento bod neuplatníme v prípade vykonávaných činností alebo poskytovaných služieb v núdzových prípadoch za účelom zabezpečenia bezpečnosti a/alebo ochrany alebo ak sme boli vopred informovaní o súvisiacom riziku a jeho krytie sme písomne potvrdili.

37. Nie sme povinní poskytnúť plnenie založené na rozsudku, platbe, súdnych trovách alebo iných právnych poplatkoch, na súdnom vyrovnaní za predpokladu, že právne nároky boli vznesené nasúde v štáte, ktorý sariadi právom sankcionovanej krajiny alebo ide o príkaz, bez ohľadu na to v akom štáte bol vydaný, ak sa zakladá na rozhodnutí, ktoré má pôvod v sankcionovanej krajine.
38. Neposkytujeme poistné plnenie za žiadne pravidlo prevádzkované spôsobom, ktorý zabraňuje, zatajuje alebo akokoľvek inak sťažuje jeho identifikáciu, zisťovanie jeho polohy, vrátane deaktivácie alebo manipulácie s automatickým identifikačným systémom (AIS). V prípade, ak sa zabraňuje, zatajuje alebo akokoľvek inak sťažuje identifikácia, či zisťovanie polohy a dochádza k skutočnostiam, ktoré majú za následok porušenie medzinárodných sankcií, môžeme poistnú zmluvu vypovedať s okamžitou platnosťou – informovaním poistníka. Tento postup neuplatníme v prípade, ak je možné spoľahlivo preukázať, že k tejto situácii došlo z dôvodu poruchy alebo externých vplyvov a vy ako poistník nás včas o tom informujete. Následne vás oboznámime, či (i) berieme vašu informáciu na vedomie a poistenie ostáva platné alebo (ii) poistenie zaniká dňom, ktorý sme určili.



## ČO VŠETKO MUSÍTE VEDIET O POISTNOM AKO MÁTE POISTNÉ ZAPLATIŤ

39. Za dohodnuté poistenie musíte (ak ste poistník) zaplatiť poistné.
40. Koľko zaplatíte, závisí od:
- ✓ toho, čo ste si poistili,
  - ✓ do akej hodnoty (na aké poistné sumy, s akými limitmi/podlimitmi plnenia a s akou spoluúčasťou) ste to poistili,
  - ✓ proti akým poistným nebezpečenstvám ste to poistili, a
  - ✓ od ďalších podmienok poistenia, na ktorých sme sa dohodli.
41. Dohodnuté poistné a informáciu, kedy musíte toto poistné zaplatiť, vám uvedieme v poistnej zmluve.
42. Poistné platíte v eurách.
43. Ako často budete platiť poistné, závisí od toho, či ste si poistenie dohodli na:
- a) dobu určitú – vtedy zaplatíte naraz celé poistné (tzv. jednorazové poistné). Celé jednorazové poistné musíte zaplatiť najneskôr v deň, kedy poistenie začína.
- b) dobu neurčitú – vtedy platíte poistné postupne za každé poistné obdobie (tzv. bežné poistné). Bežné poistné za určité poistné obdobie musíte zaplatiť najneskôr v prvý deň tohto poistného obdobia.

### AKO MÁTE POISTNÉ ZAPLATIŤ?

44. Poistné môžete zaplatiť cez poštu (poštovým poukazom) alebo banku (prevodom zo svojho účtu, prípadne vkladom na náš účet).

**△ Pri platení nezabudnite uviesť správny variabilný symbol. Variabilný symbol spolu s číslom nášho bankového účtu vám uvedieme v poistnej zmluve.**

### KEDY JE POISTNÉ ZAPLATENÉ?

45. Poistné je zaplatené v deň, kedy dostaneme poistné na náš účet (kedy je pripísané na náš účet).

### MÔŽETE POISTNÉ ZAPLATIŤ V SPLÁTKACH?

46. Môžeme si dohodnúť, že poistné (jednorazové alebo bežné poistné) zaplatíte/budete platiť v splátkach.

△ Každú splátku musíte zaplatiť najneskôr v dohodnutý deň, ktorý vám uvedieme v poistnej zmluve.

### ČO SA STANE, AK NEZAPLATÍTE POISTNÉ NAJNESKÔR V DOHODNUTÝ DEŇ?

47. Ak nezaplatíte poistné alebo splátku poistného najneskôr v dohodnutý deň, vaše poistenie môže zaniknúť pre neplatenie poistného.

48. Zároveň môžeme:

- od vás za každý deň omeškania žiadať úrok z omeškania vo výške podľa platných právnych predpisov,
- vám v prípade poistnej udalosti znížiť poistné plnenie o dlžnú sumu na poistnom,
- vás vyzvať, aby ste nám nahradili naše výdavky za upomienky, ktoré sme vám museli poslať. Tieto výdavky ste povinný nám nahradiť.

### MÔŽEME SAMI ZMENIŤ POISTNÉ Z VOPRED DOHODNUTÉHO DÔVODU?

49. Ak sa zmenili podmienky, na základe ktorých sme vypočítali poistné, máme právo (my ako poisťovateľ) jednostranne (bez potreby vášho súhlasu) zmeniť dohodnuté poistné.

Dohodnuté poistné môžeme zmeniť:

- ak dôjde k zmene všeobecne záväzných právnych predpisov, ktorá má vplyv na výšku poistného plnenia, na naše náklady alebo na naše daňové a odvodové povinnosti (najmä zmena rozsahu alebo podmienok poistenia, zmena alebo zavedenie dane alebo osobitného odvodu, zásadná zmena regulácie poisťovacej činnosti),
- ak dôjde k zmene v rozhodovacej praxi súdov, ktorá má vplyv na poistné plnenia (najmä zmena v prístupe posudzovania niektorých nárokov),
- ak dôjde k zmene v rozhodovacej praxi orgánov dohľadu, ktorá má vplyv na poistné plnenia (najmä zmena v prístupe posudzovania niektorých nárokov),
- ak dôjde k zmene okolností od nás nezávislých, ktorá má vplyv na poistné plnenia (najmä zvýšenie cien opravárenských prác, zvýšenie cien náhradných dielov, zvýšenie cien služieb),
- ak dôjde z vážnych objektívnych dôvodov k ohrozeniu plnenia našich záväzkov z pohľadu poistnej matematiky a poistno-matematických metód (nedostatočnosť poistného).

Poistné zmeníme iba v rozsahu, v akom je jeho zmena

vyžadovaná dôvodom na jeho zmenu.

Poistné spravidla zmeníme od prvého dňa nasledujúceho poistného obdobia. Môžeme ho však zmeniť aj k inému dňu.

Novú výšku poistného vám písomne oznámime najneskôr 10 týždňov pred dňom, od ktorého ideme poistné zmeniť.

### NESÚHLASÍTE NOVOU VÝŠKOU POISTNÉHO?

- ✓ Môžete nám poslať písomnú výpoveď poistnej zmluvy ku koncu poistného obdobia. Výpoveď nám musíte poslať tak, aby sme ju dostali najneskôr 6 týždňov pred koncom poistného obdobia.

### ČO AK MENÍME POISTNÉ K ZAČIATKU NASLEDUJÚCEHO POISTNÉHO OBDOBIA A NESTIHLI SME VÁM OZNÁMIŤ NOVÚ VÝŠKU POISTNÉHO ASPOŇ 10 TÝŽDŇOV VOPRED?

- ✓ Výpoveď nám môžete doručiť aj neskôr ako 6 týždňov pred koncom poistného obdobia, po uplynutí ktorého by sme inak poistné zmenili, a to až do konca daného poistného obdobia.

### DOSTALI SME VAŠU VÝPOVEĎ VČAS?

- ✓ Vaše poistenie zanikne posledným dňom prebiehajúceho poistného obdobia.

### NEDOSTALI SME VAŠU VÝPOVEĎ VČAS?

- ✓ Vaše poistenie pokračuje so zmeneným poistným, ale vašu výpoveď zohľadníme. Na jej základe vaše poistenie zanikne až ku koncu nasledujúceho poistného obdobia.

### SÚHLASÍTE S NOVOU VÝŠKOU POISTNÉHO?

- ✓ Nemusíte čokoľvek urobiť, vaše poistenie pokračuje so zmeneným poistným.

### ZNÍŽILI SME POISTNÉ NA ZVÝŠOK AKTUÁLNEHO POISTNÉHO OBDOBIA ALEBO NA ĎALŠIE POISTNÉ OBDOBIE, ALE POISTNÉ STE ZAPLATILI V PÔVODNEJ VÝŠKE?

- ✓ Preplatok poistného vám vrátime.

### MÔŽEME SAMI ZMENIŤ POISTNÉ AJ Z INÉHO DÔVODU, KTORÝ SME SI VOPRED NEDOHODLI?

50. Ak sme dohodli poistenie na dobu neurčitú, máme právo (my ako poisťovateľ) jednostranne (bez potreby vášho súhlasu) dohodnuté poistné zmeniť aj z iného dôvodu, ktorý sme si vopred nedohodli. Tento dôvod vám nemusíme uviesť.

Poistné spravidla zmeníme od prvého dňa nasledujúceho poistného obdobia. Môžeme ho

však zmeniť aj k inému dňu.

Zaväzujeme sa, že vás o tom budeme bez zbytočného odkladu písomne informovať. A to najneskôr 2 mesiace pred dňom, od ktorého ideme poistné zmeniť. Zároveň vás poučíme, že môžete poistnú zmluvu bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať.

#### **NESÚHLASÍTE S NOVOU VÝŠKOU POISTNÉHO?**

- ✓ Môžete nám poslať písomnú výpoveď poistnej zmluvy. Výpoveď je bezplatná.
- ✓ Výpoveď nám musíte poslať tak, aby sme ju dostali pred dňom, od ktorého meníme poistné.

#### **DOSTALI SME VAŠU VÝPOVEĎ VČAS?**

Vaše poistenie zanikne uplynutím dňa, kedy sme vašu výpoveď dostali.

#### **NEDOSTALI SME VAŠU VÝPOVEĎ VČAS?**

- ✓ Vaše poistenie pokračuje so zmeneným poistným, ale vašu výpoveď zohľadníme. Ak ste nám výpoveď doručili aspoň 6 týždňov pred koncom prebiehajúceho poistného obdobia, vaše poistenie zanikne ku koncu tohto poistného obdobia. Inak zanikne ku koncu nasledujúceho poistného obdobia.

#### **SÚHLASÍTE SO ZMENOU PODMIENOK VAŠEJ POISTNEJ ZMLUVY?**

- ✓ Nemusíte čokoľvek urobiť, vaše poistenie

pokračuje so zmeneným poistným.

### **ZNÍŽILI SME POISTNÉ NA ZVÝŠOK AKTUÁLNEHO POISTNÉHO OBDOBIA ALEBO NA ĎALŠIE POISTNÉ OBDOBIE, ALE POISTNÉ STE ZAPLATILI V PÔVODNEJ VÝŠKE?**

- ✓ Preplatok poistného vám vrátíme.

## **I KEDY POISTENIE ZAČÍNA A AKO DLHO TRVÁ**

#### **KEDY POISTENIE ZAČÍNA?**

51. Poistenie začína nultou hodinou dňa, ktorý si dohodneme v poistnej zmluve.

#### **AKO DLHO POISTENIE TRVÁ?**

52. To závisí od toho, na akú dlhú dobu sme poistenie dohodli.

Poistenie môžeme dohodnúť:

- ✓ na dobu určitú.  
Pri dobe určitej trvá poistenie do dátumu, ktorý vopred dohodneme v poistnej zmluve.  
alebo
- ✓ na dobu neurčitú.  
Pri dobe neurčitej si vopred nedohodneme dátum skončenia poistenia.

## **J KEDY, PREČO A AKO POISTENIE KONČÍ**

<b>PREČO POISTENIE SKONČÍ</b>		<b>ČO PRETO MUSÍTE (VY AKO POISTNÍK) ALEBO MUSÍME (MY AKO POISTOVATEĽ) UROBIŤ?</b>		<b>KEDY POISTENIE SKONČÍ?</b>
53. <b>SKONČILA DOBA URČITÁ</b> , na ktorú sme poistenie dohodli.		Nemusíme (my, ani vy) urobiť nič.		Uplynutím posledného dňa dohodnutej doby poistenia.
54. <b>ZMENIL SA VLASTNÍK POISTENÝCH VECÍ</b> (ak sme si nedohodli iné pravidlo – v texte poistných podmienok alebo v poistnej zmluve)		Čím skôr nás o tejto zmene informujte.		Uplynutím posledného dňa, kedy poistené veci vlastníl pôvodný vlastník.
55. <b>POISTENÁ VEC ZANIKLA</b> napr. bola zlikvidovaná, zničená, alebo ukradnutá		Čím skôr nás o tejto skutočnosti informujte.		Uplynutím dňa, kedy poistená vec zanikla.
56. <b>TRVALO A NEZVRÁTITELNE ZANIKNE MOŽNOSŤ, ŽE POISTNÁ UDALOSŤ NASTANE</b>		Čím skôr nás o tejto skutočnosti informujte.		Uplynutím dňa, kedy možnosť, že poistná udalosť nastane, trvalo a nezvratiteľne zanikla.
57. <b>POISTENIE SA ROZHODNETE (VY AKO POISTNÍK) VYPOVEDAŤ:</b>				

PREČO POISTENIE SKONČÍ		<b>ČO PRETO MUSÍTE (VY AKO POISTNÍK) ALEBO MUSÍME (MY AKO POISTOVATEĽ) UROBIŤ?</b>		<b>KEDY POISTENIE SKONČÍ?</b>
a) po uzavretí poisťnej zmluvy	→	Písomnú výpoveď nám musíte doručiť do 2 mesiacov od uzavretia poisťnej zmluvy.	→	Uplynutím 8. dňa nasledujúceho po dni, kedy sme vašu výpoveď dostali.
b) ku koncu poisťného obdobia	→	Písomnú výpoveď nám musíte doručiť aspoň 6 týždňov pred uplynutím poisťného obdobia.	→	Uplynutím posledného dňa poisťného obdobia.
c) po poisťnej udalosti	→	Písomnú výpoveď nám musíte doručiť: ✓ do 1 mesiaca odo dňa, kedy sme skončili šetrenie poisťnej udalosti (tento deň uvedieme v liste zaslanom po skončení šetrenia poisťnej udalosti – ako dátum vyhotovenia listu),	→	Uplynutím dňa v nasledujúcom mesiaci, ktorý sa číslom zhoduje s dňom v mesiaci, kedy sme vašu výpoveď dostali (napr. ak vašu výpoveď dostaneme dňa 15. 1., poistenie vám zanikne uplynutím dňa 15. 2.). Ak takýto deň v nasledujúcom mesiaci nie je, poistenie zanikne uplynutím posledného dňa nasledujúceho mesiaca (napr. ak vašu výpoveď dostaneme dňa 31. 3., poistenie vám zanikne uplynutím dňa 30. 4.).
		alebo		
	→	✓ do 3 mesiacov odo dňa, kedy ste nám poisťnú udalosť oznámili. Ak sme šetrenie poisťnej udalosti skončili skôr, túto možnosť výpovede nemôžete použiť.	→	Uplynutím dňa v nasledujúcom mesiaci, ktorý sa číslom zhoduje s dňom, kedy sme v aktuálnom mesiaci dostali vašu výpoveď (napr. ak vašu výpoveď dostaneme dňa 15. 1., poistenie vám zanikne uplynutím dňa 15. 2.). Ak takýto deň v nasledujúcom mesiaci nie je, poistenie zanikne uplynutím posledného dňa nasledujúceho mesiaca (napr. ak vašu výpoveď dostaneme dňa 31. 3., poistenie vám zanikne uplynutím dňa 30. 4.).
		<b>AK NÁM VÝPOVEĎ NESTIHNETE POSLAŤ VČAS?</b> napr. dostaneme ju deň po termíne ⚠ Výpoveď nám musíte doručiť v určenej lehote, nestačí ju v posledný deň lehoty poslať poštou. Pošlite ju vopred tak, aby nám stihla do konca lehoty prísť (podľa toho si vyberte aj službu na pošte, napr. zaslanie prvou triedou).	→	Vaše poistenie neskončí, bude pokračovať ďalej.
<b>58. POISTENIE SA ROZHODNEME (MY AKO POISTOVATEĽ) VÝPOVEDAŤ:</b>				
a) po uzavretí poisťnej zmluvy	→	Písomnú výpoveď vám musíme doručiť do 2 mesiacov od uzavretia poisťnej zmluvy.	→	Uplynutím 8. dňa nasledujúceho po dni, kedy sme vám doručili našu výpoveď.
b) ku koncu poisťného obdobia	→	Písomnú výpoveď vám musíme doručiť aspoň 6 týždňov pred uplynutím poisťného obdobia.	→	Uplynutím posledného dňa poisťného obdobia.

<b>PREČO POISTENIE SKONČÍ</b>		<b>ČO PRETO MUSÍTE (VY AKO POISTNÍK) ALEBO MUSÍME (MY AKO POISTOVATEĽ) UROBIŤ?</b>		<b>KEDY POISTENIE SKONČÍ?</b>
c) po poistnej udalosti	→	<p>Písomnú výpoveď vám musíme doručiť:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ do 1 mesiaca odo dňa, kedy sme skončili šetrenie poistnej udalosti (tento deň vám oznámime v liste zaslanom po skončení šetrenia poistnej udalosti),</li> </ul>	→	<p>Uplynutím dňa v nasledujúcom mesiaci, ktorý sa číslom zhoduje s dňom, kedy sme vám v aktuálnom mesiaci doručili našu výpoveď (napr. ak vám výpoveď doručíme dňa 15. 1., poistenie vám zanikne uplynutím dňa 15. 2.). Ak takýto deň v nasledujúcom mesiaci nie je, poistenie zanikne uplynutím posledného dňa nasledujúceho mesiaca (napr. ak vám výpoveď doručíme dňa 31. 3., poistenie vám zanikne uplynutím dňa 30. 4.).</p>
		alebo		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ do 3 mesiacov odo dňa, kedy ste nám poistnú udalosť oznámili. Ak sme šetrenie poistnej udalosti skončili skôr, túto možnosť výpovede nemôžeme použiť.</li> </ul>		<p>Uplynutím dňa v nasledujúcom mesiaci, ktorý sa číslom zhoduje s dňom, kedy sme vám v aktuálnom mesiaci doručili našu výpoveď (napr. ak vám výpoveď doručíme dňa 15. 1., poistenie vám zanikne uplynutím dňa 15. 2.). Ak takýto deň v nasledujúcom mesiaci nie je, poistenie zanikne uplynutím posledného dňa nasledujúceho mesiaca (napr. ak vám výpoveď doručíme dňa 31. 3., poistenie vám zanikne uplynutím dňa 30. 4.).</p>
		<b>AK VÁM VÝPOVEĎ NESTIHNEME POSLAŤ VČAS?</b> napr. dostanete ju deň po termíne	→	Vaše poistenie neskončí, bude pokračovať ďalej.
<b>59. NEZAPLATILI STE POISTNÉ</b>				
a) bežné poistné za prvé poistné obdobie alebo jednorazové poistné ste nezaplatili do 3 mesiacov odo dňa jeho splatnosti		Plat'te poistné včas a v správnej výške. Vyhnite sa tak neželanému skončeniu poistenia.		Uplynutím dňa v treťom mesiaci (počítanom od mesiaca, kedy bola splatnosť poistného), ktorý sa číslom zhoduje s dňom splatnosti poistného. Ak takýto deň v treťom mesiaci nie je, poistenie zanikne uplynutím posledného dňa tretieho mesiaca.



<b>PREČO POISTENIE SKONČÍ</b>	<b>ČO PRETO MUSÍTE (VY AKO POISTNÍK) ALEBO MUSÍME (MY AKO POISTOVATEĽ) UROBIŤ?</b>	<b>KEDY POISTENIE SKONČÍ?</b>
<p>b) bežné poistné za ďalšie poistné obdobie ste nezaplatili do 1 mesiaca odo dňa, kedy ste dostali našu výzvu na jeho zaplataenie.</p> <p>Vo výzve vás musíme výslovne upozorniť, že poistenie skončí, ak nezaplatíte celé poistné uvedené vo výzve (inak nepôjde o výzvu, ktorej doručenie môže spôsobiť zánik poistenia).</p>		<p>Uplynutím dňa v nasledujúcom mesiaci, ktorý sa číslom zhoduje s dňom, kedy sme vám v aktuálnom mesiaci doručili výzvu na úhradu poistného a vy ste poistné dodatočne neuhradili. Ak takýto deň v nasledujúcom mesiaci nie je, poistenie zanikne uplynutím posledného dňa nasledujúceho mesiaca.</p> <p>V prípade, ak vám nedoručíme výzvu na úhradu poistného do troch 3 mesiacov od splatnosti poistného, vaše poistenie zaniká: uplynutím dňa v treťom mesiaci (počítanom od mesiaca, kedy bola splatnosť poistného), ktorý sa číslom zhoduje s dňom splatnosti poistného. Ak takýto deň v treťom mesiaci nie je, poistenie zanikne uplynutím posledného dňa tretieho mesiaca.</p>
<p><b>60. ODSŤÚPILI SME OD POISTNEJ ZMLUVY</b></p> <p>Zistili sme, že ste nám pri uzavretí poistenia vedome nepravdivo a/alebo neúplne odpovedali na naše otázky týkajúce sa poistenia. Ak by ste pritom odpovedali pravdivo a úplne na naše otázky, poistnú zmluvu by sem s vami neuzavreli.</p>	<p>Písomné odstúpenie od poistnej zmluvy vám musíme doručiť do 3 mesiacov odo dňa, kedy sme zistili, že ste nepravdivo a/alebo neúplne odpovedali na naše otázky týkajúce sa poistenia.</p>	<p>Okamihom, kedy dostanete naše oznámenie o odstúpení od poistnej zmluvy. Poistná zmluva zaniká späťne od počiatku. Vrátime vám celé zaplatené poistné, vy ste naopak povinný nám vrátiť všetky prípadne poskytnuté poistné plnenia.</p>
<p><b>61. ODMIETLI ŠME VÁM POSKYTNÚŤ POISTNÉ PLNENIE</b></p> <p>Po poistnej udalosti sme sa dozvedeli, že jej príčinou je skutočnosť, ktorá bola podstatná pre uzavretie poistnej zmluvy s vami. Pri uzavretí poistenia sme ju nemohli zistiť, nakoľko ste nám vedome nepravdivo alebo neúplne odpovedali na naše otázky.</p>	<p>Odmietnutie poistného plnenia vám musíme oznámiť. Lehotu na doručenie nemáme stanovenú.</p>	<p>Okamihom, kedy dostanete naše oznámenie o odmietnutí poistného plnenia. Poistná zmluva zaniká k danému dňu.</p>
<p><b>62. PÍŠOMNE SME SA DOHODLI NA SKONČENÍ POISTENIA</b></p> <p>Dohodli sme sa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ kedy poistenie končí, a</li> <li>✓ na spôsobe, ako si vzájomne vyrovnáme prípadné záväzky.</li> </ul>	<p>Písomne nám oznámte, že chcete skončiť poistenie. V oznámení uveďte dôvod, prečo chcete poistenie skončiť. Ak váš dôvod akceptujeme, pošleme vám:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ písomnú dohodu o skončení poistenia. Túto dohodu musíte podpísať.</li> <li>alebo</li> <li>✓ oznámenie o zániku poistenia.</li> </ul>	<p>Dňom, ktorý uvedieme v uzavretej dohode o skončení poistenia alebo v oznámení o zániku poistenia.</p>
<p><b>63. DÔVODY, KTORÉ URČUJÚ PLATNÉ PRÁVNE PREDPISY</b></p>	<p>Riadte sa pravidlami, ktoré určujú platné právne predpisy.</p>	<p>Dňom alebo okamihom, ktorý určia platné právne predpisy.</p>
<p><b>64. DÔVODY, KTORÉ SÚ NAPÍŠANÉ V DOPLŇUJÚCICH PODMIENKACH</b></p>	<p>Riadte sa pravidlami, ktoré sú napísané v doplňujúcich podmienkach.</p>	<p>Dňom alebo okamihom, ktorý je napísaný v doplňujúcich podmienkach.</p>



PREČO POISTENIE SKONČÍ	ČO PRETO MUSÍTE (VY AKO POISTNÍK) ALEBO MUSÍME (MY AKO POISTOVATEĽ) UROBIŤ?	KEDY POIŠTENIE SKONČÍ?
65. <b>DÔVODY, KTORÉ SME SI DOHODLI V POISTNEJ ZMLUVE</b>	Riadte sa pravidlami, ktoré sme si dohodli v poistnej zmluve.	Dňom alebo okamihom, ktorý sme si dohodli v poistnej zmluve.
<b>STE PRÁVNICKÁ OŠOBA ALEBO FYZICKÁ OŠOBA - PODNIKATEĽ? AKO INAK EŠTE MÔŽE POISTENIE ZANIKNÚŤ</b>		
66. <b>ZANIKLO VÁM OPRÁVNENIE PODNIKAŤ</b> podľa slovenských právnych predpisov (ak sme sa v týchto poistných podmienkach alebo v poistnej zmluve nedohodli inak). Ak ste fyzická osoba – podnikateľ (napr. živnostník), tento dôvod zániku poistenia platí len v prípade, že: ✓ ste poistnú zmluvu uzavreli ako podnikateľ (na IČO) a ✓ poistenú vec ste v čase uzavretia poistnej zmluvy mali zaradenú vo vašom podnikateľskom majetku alebo ✓ ste si poistnou zmluvou dojednali poistenie zodpovednosti za škodu pri výkone vašej podnikateľskej činnosti	Čím skôr nás o tejto skutočnosti informujte.	Uplynutím dňa, kedy vaše oprávnenie podnikateľ zaniklo. napr. dňom výmazu z registra, v ktorom ste boli zapísaný
67. <b>STE V LIKVIDÁCII</b>	→	→ Vstupom do likvidácie.
68. <b>NA VÁŠ MAJETOK BOL VYHLÁSENÝ KONKURZ</b>	→	→ Vyhlásením konkurzu na váš majetok.
69. <b>NA SÚD BOL PODANÝ NÁVRH NA POVOLENIE REŠTRUKTURALIZÁCIE</b>	→	→ Čím skôr nás o tejto skutočnosti informujte. → Podaním návrhu na povolenie reštrukturalizácie.
70. <b>SÚD ZAMJETOL NÁVRH NA VYHLÁSENIE KONKURZU PRE NEDOSTATOK VÁŠHO MAJETKU</b>	→	→ Zamietnutím návrhu na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok vášho majetku.
<b>V KTORÝCH PRÍPADOCH ZMENY VLASTNÍKA POISTNEJ VECI POISTENIE NEKONČÍ?</b>	<b>ČO NASTANE POTOM?</b>	
71. <b>POISTENÚ VEC STE MALI V BEZPODIELOVOM SPOLUVLASTNÍCTVE MANŽELOV (BSM) A BSM ZANIKLO:</b>		
a) smrťou alebo vyhlásením za mŕtveho toho z manželov, ktorý uzavrel poistnú zmluvu (poistník) na poistenú vec patriacu do BSM,	Poistenie pokračuje. Do poistenia vstupuje na jeho miesto pozostalý manžel (nový poistník). Podmienkou je, že nový poistník je naďalej vlastníkom alebo spoluvlastníkom poistenej veci. Ak nie je, poistenie skončí dňom, kedy pôvodný poistník zomrel alebo bol vyhlásený za mŕtveho.	
b) inak, ako z dôvodov uvedených v predchádzajúcom bode	Poistenie pokračuje. Novým poistníkom je ten z manželov, ktorému poistená vec pripadla po vysporiadaní BSM podľa § 149 Občianskeho zákonníka.	
72. <b>VLASTNÍKOM POISTENEJ VECI SA POČAS POISTENIA STAL POISTNÍK</b> napr. poistili ste dom alebo byt skôr, ako ste sa stali jeho vlastníkom (t. j. skôr, ako ste boli ako vlastník zapísaný v katastri nehnuteľností)	Poistenie pokračuje. Všetky práva a povinnosti poisteného vyplývajúce z poistenia prechádzajú na poistníka. Poistník sa stáva zároveň poisteným.	

PREČO POISTENIE SKONČÍ	ČO PRETO MUSÍTE (VY AKO POISTNÍK) ALEBO MUSÍME (MY AKO POISTOVATEĽ) UROBIŤ?	KEDY POISTENIE SKONČÍ?
73. V INÝCH PRÍPADOCH UVEDENÝCH V DOPLŇUJÚCICH POISTNÝCH PODMIEŇKACH		Uvádzame v príslušných doplňujúcich poistných podmienkach
<b>STE PRÁVNICKÁ OSOBA? MALI STE VO VLASTNÍCTVE POISTENÚ VEC A NÁSLEDNE STE SA:</b>		
74. ZLÚČILI ALEBO SPLYNULI STE S INOU PRÁVNICKOU OSOBOU		Poistenie pokračuje. Všetky vaše práva a povinnosti vyplývajúce z vášho poistenia prechádzajú na vašu nástupnícku spoločnosť. Toto pravidlo môžeme v poistnej zmluve dohodnúť inak.
75. ROZDELILI.		Poistenie pokračuje. Všetky vaše práva a povinnosti vyplývajúce z vášho poistenia prechádzajú na nástupnícku spoločnosť, ktorá bude mať poistenú vec vo vlastníctve (po rozdelení). Toto pravidlo môžeme v poistnej zmluve dohodnúť inak.

## **K** AKO MÔŽEME (MY AJ VY) DOHODNUTÉ POISTENIE ZMENIŤ

76. Pokiaľ vaše poistenie trvá, môžeme ho zmeniť alebo doplniť.

**△ Ak chcete poistenie (poistnú zmluvu) zmeniť alebo doplniť, musíte nám to oznámiť. Ak s vašou požiadavkou na zmenu alebo doplnenie poistenia súhlasíme, písomne sa dohodneme na zmene poistenia.**

77. Pokiaľ poistenie trvá, môžeme vám navrhnúť zmenu podmienok poistenia alebo doplnenie nových (ďalších) poistných nebezpečenstiev do poistnej zmluvy, proti ktorým budete poistený. Súčasne vám oznámime aj:

- ✓ poistné za toto nové (rozšírené) poistenie,
- ✓ deň, kedy najneskôr musíte nové poistné zaplatiť a
- ✓ deň, kedy sa v prípade vášho súhlasu poistenie zmení.

Súhlas so zmenou poistenia dáte tým, že zaplatíte nové poistné.

78. Ak ste zmenili bydlisko, sídlo alebo miesto podnikania, meno, priezvisko a/alebo obchodné meno, môžete nám to oznámiť telefonicky alebo e-mailom. K oznámeniu priložte doklad, ktorý túto zmenu preukazuje. Ak to budeme potrebovať, požiadame vás, aby ste nám tieto informácie oznámili písomne. Najneskôr do 5 dní odo dňa,

kedy ste našu žiadosť dostali, nám musíte tieto informácie doplniť písomne. Až potom tieto údaje v poistnej zmluve zmeníme.

### **MÔŽEME SAMI ZMENIŤ PODMIENKY POISTNEJ ZMLUVY Z VOPRED DOHODNUTÉHO DÔVODU?**

79. Máme právo (my ako poisťovateľ) jednostranne

(bez potreby vášho súhlasu) zmeniť podmienky vašej poistnej zmluvy [vrátane týchto poistných podmienok], dopĺňať ich alebo nahradiť sčasti alebo celkom novým znením. Zmeny môžeme urobiť z týchto dôvodov:

- a) ak dôjde k zmene zákonov alebo iných právnych predpisov,
- b) ak dôjde k zmene v rozhodovacej praxi súdov alebo
- c) ak je vydané záväzné rozhodnutie voči nám zo strany orgánu dohľadu (napr. Národnej banky Slovenska).

Zmenu môžeme vykonať len vtedy, ak:

- i. skutočnosti uvedené v dôvode pre zmenu výrazne negatívne ovplyvnia našu podnikateľskú činnosť. A to tak, že ak by sme vám naďalej poskytovali poistenie podľa pôvodne dohodnutých podmienok, postupovali by sme neobzretné, prípadne v rozpore s našou povinnosťou poskytovať poistenie tak, že neohrozuje našu bezpečnosť alebo našu ekonomickú situáciu. alebo
- ii. skutočnosti uvedené v dôvode pre zmenu majú priamy vplyv na podmienky vašej poistnej zmluvy alebo výšku poistného.

Podmienky vašej poistnej zmluvy zmeníme iba

v rozsahu, v akom je ich zmena vyžadovaná dôvodom na ich zmenu.

Podmienky vašej poistnej zmluvy spravidla zmeníme od prvého dňa nasledujúceho poistného obdobia. Môžeme ich však zmeniť aj k inému dňu.

O zmene budeme vás (ako poistníka) písomne informovať najmenej 2 mesiace pred dňom, od ktorého meníme podmienky vašej poistnej zmluvy.

#### **NESÚHLASÍTE SO ZMENOU PODMIENOK VAŠEJ POISTNEJ ZMLUVY?**

- ✓ Môžete nám poslať písomnú výpoveď poistnej zmluvy ku koncu poistného obdobia. Výpoveď musíte poslať tak, aby sme ju dostali najneskôr 6 týždňov pred koncom poistného obdobia.

#### **DOSTALI SME VAŠU VÝPOVEĎ VČAS?**

- ✓ Vaše poistenie zanikne uplynutím posledného dňa prebiehajúceho poistného obdobia.

#### **NEDOSTALI SME VAŠU VÝPOVEĎ VČAS?**

- ✓ Vaše poistenie pokračuje za zmenených podmienok, ale vašu výpoveď zohľadníme. Na jej základe vaše poistenie zanikne až ku koncu nasledujúceho poistného obdobia.

#### **SÚHLASÍTE SO ZMENOU PODMIENOK VAŠEJ POISTNEJ ZMLUVY?**

- ✓ Nemusíte čokoľvek urobiť, vaše poistenie pokračuje za zmenených podmienok.

### **MÔŽEME SAMI ZMENIŤ PODMIENKY POISTNEJ ZMLUVY AJ Z INÉHO DÔVODU, KTORÝ SME SI VOPRED NEDOHODLI?**

80. Ak sme dohodli poistenie na dobu neurčitú, máme právo (my ako poisťovateľ) jednostranne (bez potreby vášho súhlasu) zmeniť podmienky vašej poistnej zmluvy [vrátane týchto poistných podmienok], dopĺňať ich alebo nahradiť sčasti alebo celkom novým znením aj z iného dôvodu, ktorý sme si vopred nedohodli. Tento dôvod vám nemusíme uviesť.

Podmienky vašej poistnej zmluvy spravidla zmeníme od prvého dňa nasledujúceho poistného obdobia. Môžeme ich však zmeniť aj k inému dňu. Zaväzujeme sa, že vás o tom budeme bez zbytočného odkladu najneskôr 2 mesiace pred dňom, od ktoré chceme podmienky poistnej

zmluvy zmeniť, písomne informovať. Zároveň vás poučíme, že môžete vašu poistnú zmluvu bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať.

#### **NESÚHLASÍTE SO ZMENOU PODMIENOK VAŠEJ POISTNEJ ZMLUVY?**

- ✓ Môžete nám poslať písomnú výpoveď poistnej zmluvy. Výpoveď je bezplatná. Výpoveď nám musíte poslať tak, aby sme ju dostali pred dňom, od ktorého meníme podmienky vašej poistnej zmluvy.

#### **DOSTALI SME VAŠU VÝPOVEĎ VČAS?**

- ✓ Vaše poistenie zanikne uplynutím dňa, kedy sme vašu výpoveď dostali.

#### **NEDOSTALI SME VAŠU VÝPOVEĎ VČAS?**

- ✓ Vaše poistenie pokračuje za zmenených podmienok, ale vašu výpoveď zohľadníme. Ak ste nám výpoveď doručili aspoň 6 týždňov pred koncom prebiehajúceho poistného obdobia, vaše poistenie zanikne ku koncu tohto poistného obdobia. Inak zanikne ku koncu nasledujúceho poistného obdobia.

#### **SÚHLASÍTE SO ZMENOU PODMIENOK VAŠEJ POISTNEJ ZMLUVY?**

- ✓ Nemusíte čokoľvek urobiť, vaše poistenie pokračuje za zmenených podmienok.



## **AKO SI BUDEME NAVZÁJOM POSIELAŤ PÍSOBNOSTI**

81. V poistnej zmluve si dohodneme adresy, kam si budeme vzájomne posielat' poštu (listové zásielky).

Adresy musia byť na území Slovenskej republiky.

- ✓ Našou adresou na posielanie pošty je vždy naše sídlo.
- ✓ Vašou adresou na posielanie pošty môže byť:
  - ak ste fyzická osoba – adresa vášho trvalého bydliska alebo iná adresa, ktorú dohodneme v poistnej zmluve (korešpondenčná adresa),
  - ak ste právnická osoba – adresa vášho sídla alebo iná adresa, ktorú dohodneme v poistnej zmluve (korešpondenčná adresa).

82. V poistnej zmluve môžete uviesť aj vašu e-mailovú adresu, na ktorú vám môžeme posielat' písomnosti.

**△ Vašu e-mailovú schránku musíte udržiavať**

funkčnú.

△ Nezodpovedáme za to, že vaše e-mailová schránka je nefunkčná.

## **CHCETE POISŤOVNI POSLAŤ LISTOVÚ ZÁSIELKU**

### **AKO MÁTE POSTUPOVAŤ?**

83. Všetky listové zásielky posielajte na našu adresu (sídlo), ktorú sme uviedli v poisťnej zmluve alebo oznámili dodatočne.

△ Obratom vás informujeme, ak zmeníme našu adresu (sídlo). Dovtedy posielajte všetku poštu na našu pôvodnú adresu (sídlo), ktorú sme uviedli v poisťnej zmluve.

84. Listovú zásielku, ktorú ste poslali na našu adresu (sídlo) dostaneme v okamihu, keď ju od doručovateľa prevezmeme.

△ Neposielajte listové zásielky na inú našu adresu (napr. na adresu našej pobočky), ani ju tam osobne neodovzdajte. Takúto poštu nemusíme dostať alebo ju dostaneme oneskorene. S tým môžu byť spojené nepriaznivé právne následky na vašej strane, za ktoré nezodpovedáme (napr. že nám po lehote doručíte výpoveď poisťnej zmluvy).

### **ZMENILI STE ADRESU**

#### **AKO MÁTE POSTUPOVAŤ?**

85. Čím skôr nás o vašej novej adrese informujte.

△ Na vašu novú adresu začneme posilať poštu až potom, čo nám novú adresu oznámite. Dovtedy posielame všetku poštu na vašu pôvodnú adresu.

### **AKO VÁM BUDEME DORUČOVAŤ LISTOVÚ ZÁSIELKU?**

86. Našu listovú zásielku dostanete od doručovateľa, ktorého sme poverili, aby vám ju priniesol. Naše listové zásielky zasielame:

- ✓ obyčajne (doručovateľ vám listovú zásielku vhodí do vašej poštovej schránky) alebo
- ✓ doporučené (doručovateľ sa listovú zásielku snaží doručiť priamo vám alebo inej osobe, ktorá s vami býva).

87. Našu listovú zásielku budeme považovať za doručení vo všetkých týchto prípadoch:

a) v okamihu, keď doručovateľ obyčajnú listovú zásielku vhodí do vašej poštovej schránky.

△ Majte vašu poštovú schránku riadne označenú vašim menom a priezviskom.

b) keď doporučenú listovú zásielku od doručovateľa

prevezmete.

△ Majte riadne označený zvonček na vašom dome/bytom dome vašim menom a priezviskom.

c) dňom, kedy sa nám doporučená listová zásielka vráti preto, lebo ste si ju nevyzdvihli na pošte.

Ak vás doručovateľ na vašej adrese nezastihne, našu listovú zásielku vám uloží na pošte. Na oznámenie o uložení zásielky (tzv. žltý lístok) vám napíše termín, dokedy si môžete našu listovú zásielku vyzdvihnúť na pošte.

△ Našu doporučenú listovú zásielku budeme považovať za doručení aj v prípade, keď sa o jej uložení na pošte nedozviete (napr. budete dlhodobo odcestovaný).

d) dňom, kedy sa nám listová zásielka vráti preto, lebo vám ju doručovateľ nemohol doručiť:

i. lebo ste zmenili adresu (už na danej adrese nebývate alebo tam už nemáte označenú poštovú schránku na vaše meno) alebo

ii. lebo ste na danej adrese pre doručovateľa neznámy (na danej adrese ste predtým nebývali alebo ste tam nemali označenú poštovú schránku na vaše meno).

e) dňom, kedy odmietnete našu listovú zásielku od doručovateľa prevziať.

### **MÔŽEME VÁM POSIELAŤ PÍ SOMNOSTI AJ ELEKTRONICKY**

88. Písomnosti vám môžeme posilať elektronicky:

- ✓ na váš e-mail, ktorý ste uviedli v poisťnej zmluve, alebo
- ✓ do vašej elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy.

89. Tieto písomnosti vám nikdy nepošleme elektronicky:

- a) písomnosti, ktorých doručenie musíme vedieť preukázať („proti vášmu podpisu“),
- b) písomnosti, ktoré musia byť listinné – na papieri (zo zákona alebo v prípadoch, ktoré sú uvedené v texte poisťných podmienok),
- c) písomnosti, ktorých povaha nedovolí poslať ich elektronicky.

Túto poštu vám vždy pošleme ako listovú zásielku.

90. V týchto prípadoch vám môžeme zatelefonovať, poslať e-mailovú poštu, poslať SMS-ku alebo poslať správu cez našu klientsku zónu:

- ✓ ak ide o vaše poistenie a tieto poistné podmienky nám to dovoľujú, alebo
- ✓ ak vám na základe vami skôr udeleného marketingového súhlasu chceme ponúknuť naše produkty a služby alebo produkty a služby našich obchodných partnerov, s ktorými spolupracujeme.

### ZMENILI STE E-MAIL.

#### AKO MÁTE POSTUPOVAŤ?

91. Čím skôr nás o vašom novom e-maile informujte.
- △ Na váš nový e-mail začneme posielat' e-mailovú poštu až potom, čo nám nový e-mail oznámite. Dovtedy posielame e-mailovú poštu na váš pôvodný e-mail.**

#### KEDY DOSTANETE NAŠU E-MAILOVÚ POŠTU

92. Našu e-mailovú poštu dostanete v okamihu, kedy ju odošleme na vašu e-mailovú adresu.

#### NEHCETE, ABY SME VÁM POSIELALI POŠTU ELEKTRONICKY.

#### AKO MÁTE POSTUPOVAŤ?

93. Kedykoľvek nás môžete požiadať, aby sme vám poštu neposielali elektronicky. Môžete nás o to požiadať:
- ✓ telefonicky alebo
  - ✓ listom, ktorý pošlete na našu adresu (sídlo).
- Písomnosti vám nebudeme posielat' elektronicky od okamihu, kedy:
- ✓ ste nám zavolali a požiadať nás o to,
  - ✓ sme dostali váš list.

#### NA ČO SI MUSÍTE DAŤ POZOR

94. Všetky oznámenia a vyhlásenia, ktoré si navzájom k vášmu poisteniu poskytneme musíme urobiť písomne. Toto pravidlo neplatí v prípadoch, ktoré v texte poistných podmienok osobitne uvádzame.
95. Tieto pravidlá posielania listových zásielok a e-mailovej pošty použijeme aj v prípade, ak budeme v súvislosti s vaším poistením komunikovať s inou osobou.

## **M** NIE STE SPOKOJNÝ S POSTUPOM POISTOVNE AKO MÁTE POSTUPOVAŤ?

96. Môžete podať sťažnosť.

97. Sťažnosť môžete:

- ✓ poslať listom. List musíte podpísať a poslať na adresu nášho sídla.
- ✓ vyjadriť nám ju ústne,
- ✓ poslať e-mailom alebo cez formulár zverejnený na našej webovej stránke,
- ✓ oznámiť telefonicky.

98. V sťažnosti musíte uviesť:

- a) vaše údaje, aby sme vedeli, že je od vás,
- b) čoho sa sťažnosť týka, s ktorým našim postupom nie ste spokojný a čoho sa domáhate,
- c) váš podpis, ak sťažnosť posielate listom.

Ak niektorý z týchto údajov (informácií) vo vašej sťažnosti nevediete, požiadame vás o jeho (jej) doplnenie. V takom prípade nám musíte chýbajúci údaj (informáciu) doplniť do dňa, ktorý vám určíme. Ak nám chýbajúci údaj (informáciu) do tohto dňa nedoplníte, vašu sťažnosť nevybavíme.

99. Môžete nás požiadať, aby sme vám:

- ✓ vysvetlili, ako vybavujeme vašu sťažnosť,
- ✓ potvrdili, že sme vašu sťažnosť dostali.

100. Môžeme vás požiadať, aby ste nám k vašej sťažnosti doplnili doklady. V takom prípade nám musíte tieto doklady poslať do dňa, ktorý vám určíme. Ak nám tieto doklady do tohto dňa nepošlete, pošleme vám pripomienku. Ak nám ani potom doklady nepošlete, vašu sťažnosť nevybavíme.

101. Na vybavenie vašej sťažnosti máme najviac 30 dní odo dňa, kedy sme ju od vás dostali. Ak potrebujeme na vybavenie vašej sťažnosti viac času (napr. musíme požiadať o vyjadrenie nášho obchodného zástupcu), hneď vám to oznámime spolu s časom, ktorý ešte potrebujeme.

102. O vybavení vašej sťažnosti vás informujeme čo najskôr.

103. Vaša sťažnosť je vybavená v okamihu, kedy vám pošleme naše vyjadrenie k nej.

104. V tom istom prípade sa môžete sťažovať aj opakovane. Pokiaľ však nevediete žiadne nové informácie, pôjde o opakovanú sťažnosť. Pri opakovanej sťažnosti skontrolujeme, či sme vašu predchádzajúcu sťažnosť vybavili správne. Ak sme ju vybavili správne, oznámime vám to. Zároveň vás poučíme, že ďalšie vaše opakované sťažnosti už nebudeme vybavovať (odložíme ich

bez vybavenia). Ak však zistíme, že sme vašu predchádzajúcu sťažnosť nevybavili správne, vašu opakovanú sťažnosť vybavíme ako riadnu sťažnosť.

105. Ak nebudete spokojný s tým, ako sme vašu

sťažnosť vybavili, môžete sa obrátiť:

- ✓ na Národnú banku Slovenska, alebo
- ✓ na príslušný súd Slovenskej republiky, alebo
- ✓ na poisťovacieho ombudsmana v rámci alternatívneho riešenia sporov.