

Všeobecné pojistné podmínky **Pojištění prodloužené záruky**

OBSAH

ČÁST I. OBECNÁ USTANOVENÍ	str. 1
ČÁST II. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ	str. 3
ČÁST III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	str. 6

ČÁST I. | OBECNÁ USTANOVENÍ

ČLÁNEK 1

Úvodní ustanovení

- Práva a povinnosti z tohoto pojištění se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“) a Všeobecnými pojistnými podmínkami „VPP EW OKAY 2023“ (dále jen „VPP“) a případně smluvním ujednáním, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak. Dokumenty (dále jen „VPP“ a smluvní ujednání souhrnně „pojistné podmínky“) jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy. Obsahuje-li pojistná smlouva v případech, kdy to zákon připouští, ujednání odchylná od zákona nebo těchto VPP, platí ujednání v ní uvedená.
- Pojištění podle těchto pojistných podmínek může být sjednáno pouze tehdy, pokud je na něm pojistný zájem. Pojistný zájem je oprávněná potřeba ochrany před následky pojistné události.
- Pojistná smlouva a pojištění v ní sjednané se řídí právním řádem České republiky. Pro řešení sporů vzniklých v souvislosti s tímto pojištěním jsou příslušné soudy České republiky.
- Pojistná smlouva musí být sjednána vždy písemně. Změny pojistné smlouvy musí být provedeny rovněž písemně a se souhlasem obou smluvních stran.
- Tyto VPP upravují pojištění prodloužené záruky.
- V pojistné smlouvě je možné odchýlit se od jednotlivých ustanovení těchto VPP. Jakákoliv odchylka od těchto VPP dohodnutá v pojistné smlouvě je účinná nejdříve v okamžiku, kdy se smluvní strany na této změně písemně dohodly.
- Tyto VPP platí po celou dobu trvání pojištění sjednaného pojistnou smlouvou.
- Tyto VPP nabývají účinnosti dnem 1.2. 2023.

ČLÁNEK 2

Výklad pojmů

Běžné opotřebení – opotřebení způsobené obvyklým užíváním pojištěné věci k účelu určenému výrobcem, které je přiměřené délce jeho užívání.

Časová hodnota pojištěné věci – pořizovací cena věci ponížená o hodnotu určenou na základě schématu amortizace viz Výklad pojmů těchto VPP.

Hranice na opravu pojištěné věci – částka stanovená pojistitelem zohledňující hodnotu pojištěné věci v poměru k nákladům na vykonání její opravy.

Hrubá nedbalost – jednání (konání či opomenutí), při kterém musel být vznik škody nebo jiné újmy předpokládán nebo očekáván a pojištěný věděl, že při takovém jednání nebo opomenutí škoda nebo jiná újma nastane nebo může nastat, ale bez přiměřených důvodů spoléhal, že nenastane, případně byl s jejím vznikem srozuměn nebo mu její vznik byl lhostejný.

Limit pojistného plnění – horní hranice pojistného plnění pro jednu a všechny pojistné události pro celou dobu trvání pojištění sjednaná v pojistné smlouvě.

Malý výrobek – pojištěná věc o hmotnosti do 10 kg a s obrazovkou do úhlopříčky 42“ včetně.

Nesprávná či nedostatečná údržba výrobku – zanedbání, nevykonání, či chybné provedení údržby, která je specifikována v uživatelské příručce výrobce k obsluze výrobku.

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

Osoba blízká – je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství (dále jen „partner“); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pocítovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.

Podnikatelská nebo jiná samostatná výdělečná činnost – činnost, ke které je potřeba podnikatelské oprávnění, samostatná činnost v oblasti zemědělské výroby, lesního a vodního hospodářství, výkon nezávislého povolání.

Pojišťovna – ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, Česká republika, IČO: 45534306, DIČ: CZ699000761, zapsána v OR u KS Hradec Králové, oddíl B, vložka 567 (dále „pojišťovna“ nebo „pojišťovna“).

Pojistka – doklad, který potvrzuje existenci pojištění v rozsahu zvoleném pojištěným v souladu s těmito pojistnými podmínkami.

Pojistná částka – pořizovací cena pojištěné věci stanovená prodejcem a uvedená v pojistné smlouvě.

Pojistná doba – doba trvání pojištění dohodnutá v pojistné smlouvě.

Pojistná událost – nahodilá událost krytá pojištěním.

Pojistné plnění – plnění, které pojistitel poskytne oprávněné osobě po vzniku pojistné události splňující podmínky dohodnuté v pojistné smlouvě.

Pojistník – osoba, která uzavřela s pojistitelem pojistnou smlouvu a která je povinna platit pojistné.

Pojistný zájem – oprávněná potřeba ochrany před následky pojistné události.

Pojištěná věc – věc zakoupená u prodejce a definovaná v pojistce nesoucí jedinečné znaky pro konkrétní výrobek, které jsou zaznamenány u pojišťovny v případě první pojistné události (např. výrobní číslo). (dále též jako „věc“).

Pojištěný – fyzická nebo právnická osoba, na jejíž majetek se pojištění vztahuje.

Poskytovatel – servis určený pojistitelem, který provádí opravu pojištěné věci.

Poškození věci – taková změna stavu pojištěné věci, která vyžaduje opravu nebo výměnu jejích součástí anebo celku.

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

Prodloužená záruka – záruka za vady nebo za jakost věci po uplynutí záruční doby. Prodloužená záruka se týká vad, které vzniknou nejdříve dnem následujícím po dni, ve kterém uplynula lhůta odpovědnosti za vady ze zákona nebo doba poskytnutá v záruce za jakost (záruční doba, doba použitelnosti) prodávajícím a pojistitel poskytuje pojistné plnění ve lhůtách a za podmínek stanovených v těchto VPP.

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

Schéma amortizace – pojistitelem stanovené schéma, podle kterého bude pojistitelem posuzována časová hodnota pojištěné věci. Určí se tak, že se od pořizovací ceny věci odečtou 1 % z pořizovací ceny za každých započatých 30 dnů od data jejího zakoupení.

Třetí osoba – jakákoli jiná osoba než pojištěný, nebo osoba pojištěnému blízká dle zákona, stejně jako jakákoli osoba, která používá pojištěnou věc bez souhlasu pojištěného.

Záruka – záruka za vady (odpovědnost prodávajícího, případně výrobce) ze zákona nebo záruka za jakost, ke které se zavázali.

Živelní událost – mimořádná událost, při níž dojde k nežádoucímu uvolnění kumulovaných energií nebo hmot v důsledku nepříznivého působení přírodních sil, při které mohou působit nebezpečné látky, anebo působí ničivé faktory, které mají negativní vliv na život, zdraví anebo na majetek.

ČLÁNEK 3

Územní platnost

Územní platnost pojištění se vztahuje na území celého světa. Právo na pojistné plnění může pojištěný uplatnit:

- na území České republiky v české měně, pokud zboží nakoupil u OKAY (pojistníka) v České republice a nebo
- na území Slovenské republiky v eurech, pokud zboží nakoupil u OKAY (pojistníka) ve Slovenské republice.

ČLÁNEK 4

Předmět pojištění

Předmětem pojištění je pojištěná věc zakoupená u prodejce a definovaná v přihlášce k pojištění nesoucí jedinečné znaky pro konkrétní výrobek, které jsou zaznamenány u pojišťovny v případě první pojistné události (např. výrobní číslo).

ČLÁNEK 5

Vznik pojištění, změna a zánik pojištění

Vznik pojištění

1. Pojištěný může přistoupit k pojistné smlouvě osobně u prodejce pojištění nebo využitím elektronických prostředků určených pojistitelem nebo prodejcem pojištění přistoupit k pojistné smlouvě na dálku.
2. Každé jednotlivé pojištění se vztahuje vždy právě k jedné věci a vzniká dnem zakoupení pojištěné věci nebo dnem doručení pojištěné věci pojištěnému. Den vzniku jednotlivého pojištění je ten z výše uvedených dnů, který nastal později. Podmínkou vzniku pojištění je zaplacení poplatku za pojištění. V případě vzniku pojistné události, kdy jednotlivé pojištění vzniklo až doručením pojištěné věci pojištěnému, je oprávněná osoba povinná tuto skutečnost prokázat.
3. Pojistné krytí začíná dnem následujícím po dni, ve kterém uplynula zákonná lhůta za odpovědnost za vady nebo doba poskytnutá v záruce za jakost.
4. Pojištění se z důvodu nezaplacení pojistného ve smyslu občanského zákoníku během pojistné doby nepřerušuje.

Změna a zánik pojištění

5. Pojistitel nebo pojistník mohou pojistnou smlouvu vypovědět, a to do 3 měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události. Tímto či jinými způsoby zániku vztahu mezi pojistníkem a pojistitelem však nezanikají do té doby řádně vzniklá jednotlivá pojištění.
6. Každé jednotlivé pojištění zaniká v souladu s příslušnými ustanoveními zákona a vedle ostatních důvodů stanovených v obecně závazných právních předpisech:
 - a) uplynutím pojistné doby jednotlivého pojištění.
 - b) ztrátou pojištěné věci nahlášené pojištěným pojistitelem.
 - c) poskytnutím pojistného plnění do výše horní hranice pojistného plnění za jednu a všechny pojistné události.
 - d) platným odstoupením od kupní smlouvy v zákonné záruční době z důvodu záruční vady věci.
7. V případě, že došlo k zániku pojištění odstoupením od kupní smlouvy z důvodu uvedeného v odst. 6 písm. d) tohoto článku, vrátí pojistitel pojistníkovi poměrnou část zaplaceného pojistného, který vrací pojištěnému poměrnou část poplatku za pojištění. Poměrná část je alikvotní částka pojistného odpovídající poměru počtu dní skutečného trvání pojištění k počtu dní sjednaného pojištění. Pokud byla z pojištění již uplatněna pojistná událost, poměrná část pojistného ani poplatku za pojištění se nevrací.
8. V případě, že dojde k odstoupení od kupní smlouvy sjednané formou obchodu na dálku v zákonné lhůtě 14 dnů od jeho sjednání, ruší se každé jednotlivé pojištění od počátku. Pojištěnému tak vzniká právo na vrácení poplatku za pojištění.
9. V případě sjednání každého jednotlivého pojištění formou obchodu na dálku může pojištěný od pojištění odstoupit v zákonné lhůtě

14 dnů od jeho sjednání, a to písemnou žádostí o zrušení pojištění zaslanou pojistníkovi nebo pojistiteli. Pojištění se tak ruší od počátku. Pojištěnému tak vzniká právo na vrácení poplatku za pojištění.

ČLÁNEK 6

Pojistné

1. Pojistné je cena za pojištění. Pojistné se stanovuje podle rozsahu a délky pojištění a jeho výše je uvedená v pojistné smlouvě.
2. U pojištění sjednaného na dobu určitou je pojistné splatné najednou za celou dobu pojištění (jednorázové pojistné). Jednorázové pojistné je splatné v den uzavření.
3. Pojistitel má právo na pojistné za dobu do zániku pojištění.
4. Pokud pojištění zaniklo z důvodu pojistné události, náleží pojistiteli pojistné do konce doby pojištění.

ČÁST II. | ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

ČLÁNEK 7

Doba pojištění

Pojištění prodloužené záruky se sjednává na dobu určitou, která je uvedena v potvrzení o pojištění.

ČLÁNEK 8

Rozsah pojištění

1. Toto pojištění se vztahuje na funkční poruchu pojištěné věci, způsobené vadou věci, která vznikla nejdříve dnem následujícím po dni, ve kterém uplynula lhůta odpovědnosti za vady ze zákona nebo doba poskytnutá v záruce za jakost (záruční doba, doba použitelnosti) prodávajícím.
2. Pojištění prodloužené záruky se sjednává jako pojištění škodové.

ČLÁNEK 9

Výluky z pojištění

Pojištění se nevztahuje na:

1. škody, jejichž příčina nebo příznaky vznikly před uzavřením pojistné smlouvy a pojistník nebo pojištěný o tom věděl nebo mohl vědět, nebo za škody, jejichž vznik bylo možno důvodně předpokládat nebo o nichž bylo známo či jisto, že nastanou, již před či při uzavírání pojistné smlouvy.
2. škody, které jsou důsledkem nebo vznikly v souvislosti s protiprávním jednáním pojištěného.
3. škody, způsobené přímým nebo nepřímým působením jaderné energie, ionizujícím zářením nebo kontaminací radioaktivitou.
4. škody, které jsou důsledkem nebo vznikly v souvislosti s průsakem vody, se znečištěním nebo zamořením životního prostředí.
5. škody způsobené živelnou událostí.
6. škody způsobené působením elektromagnetických vln, ať již přirozeně vzniklých nebo vzniklých v důsledku činnosti člověka.
7. škody, vzniklé na věci, která byla zakoupena v jiné zemi, než kde byla vystavena pojistná smlouva.
8. škody vzniklé běžným opotřebením pojištěné věci včetně jejích součástí spotřebního charakteru.
9. škody vzniklé na součástech věci spotřebního charakteru podléhajících rychlému opotřebením a časté výměně a příslušenství pojištěné věci, jako např. (baterie, zdroje světla, těsnění, ložiska, paměťová zařízení, obaly, dotykové pero, dálkové ovladače, počítačové myši).
10. závady způsobené softwarem třetí strany.
11. škody vzniklé jakoukoliv vnitřní příčinou, jako např. elektrickou nebo mechanickou poruchou.
12. škody způsobené mechanickým poškozením.
13. škody způsobené nesprávnou či nedostatečnou údržbou pojištěné věci, přetěžováním pojištěné věci, instalací nebo užíváním pojištěné věci v rozporu s pokyny výrobce (např. použitím výrobcem neschválených doplňků).
14. na které byl pojistník anebo pojištěný upozorněn při koupi pojištěné věci a na další poškození, která prodejce již vyloučil ve své záruce.
15. náklady na běžnou údržbu, nastavení nebo úpravu pojištěné věci včetně nákladů na opravu pojištěné věci, pokud k jejímu poškození došlo v souvislosti s těmito činnostmi.
16. vady na věci, které jsou výrobní povahy a jako takové jsou odstraňovány v rámci hromadných akcí výrobce.
17. škody způsobené jakýmkoliv úmyslným poškozením pojištěné věci anebo způsobené hrubou nedbalostí.
18. škody způsobené přímo nebo nepřímo povstáním, vnitřními nepokoji nebo stávkou, teroristickým činem, válečnými událostmi, zásahem úřední nebo státní moci, vyšší moci, sabotáží, represivními zásahy státních orgánů.
19. škody vzniklé v důsledku vady na pojištěné věci, za niž odpovídá na základě obecně závazných právních předpisů anebo na základě svého prohlášení prodejce.
20. věc, která je v době koupě u prodejce již použita.
21. náklady vynaložené bez souhlasu pojistitele.
22. odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti s vadou pojištěné věci včetně následných škod způsobených poškozenou pojištěnou věcí.
23. zvukové, obrazové, datové a jiné záznamy, náklady na obnovu anebo přenos dat uložených v pojištěné věci.
24. estetický nedostatek (např. poškrábání, zářez, prasklina), který nesnižuje ani neomezuje funkčnost pojištěné věci.
25. poškození vzniklé postupným působením koroze, vlhkosti, prachu, písku či jinými mechanickými částicemi, tepla anebo chladu, trvalým působením chemických, biologických, teplotních a elektrických vlivů.
26. poškození věci, způsobené používáním náhodně poškozené pojištěné věci bez provedení opravy předchozího náhodného poškození.
27. náklady vynaložené na odstranění funkčních závad, pokud tyto závady nebyly způsobené poškozením pojištěné věci, za které bylo poskytnuto pojistné plnění.
28. škody vzniklé v souvislosti nebo důsledku užívání alkoholických, omamných a psychotropních látek.

ČLÁNEK 10

Limit pojistného plnění

1. Horní limit pojistného plnění na jednu nebo všechny pojistné události nastalé v souvislosti s jedním pojištěným výrobkem je určena hodnotou pojištěného výrobku
 - a) v případě osob, které nejsou plátcí DPH, se rozumí hodnotou pojištěného výrobku kupní cena pojištěného výrobku včetně DPH.
 - b) v případě osob, které jsou plátcí DPH, se rozumí hodnotou pojištěného výrobku kupní cena pojištěného výrobku bez DPH.
2. Pojistné plnění poskytne pojistitel nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy skončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění uvedeno jinak a je-li to technicky možné.

ČLÁNEK 11

Pojistná událost

Pojistnou událostí je jakákoliv nepředvídaná a nahodilá škodní událost, se kterou je podle těchto VPP spojená povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění.

ČLÁNEK 12

Pojistné plnění

1. Vznikla-li pojistiteli povinnost plnit, je pojistitel povinen poskytnout pojistné plnění podle těchto VPP pojištěnému, není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak.
2. Právo na pojistné plnění může pojištěný uplatnit pouze na území České republiky a v české měně.
3. Pojistné plnění poskytne pojistitel nejvýše do limitu pojistného plnění dle čl. 10. odst. 1 písm. a) nebo b) těchto pojistných podmínek.
4. Pojistitel poskytne pojistné plnění formou opravy pojištěné věci, umožňuje-li to povaha vady věci nebo formou výměny pojištěné věci dle podmínek popsanych v tomto článku nebo formou voucheru na nákup zboží v OKAY.
5. V případě opravy pojištěné věci pojistitel uhradí náklady na nové anebo použité náhradní součástky od kteréhokoliv výrobce včetně nákladů na opravu pojištěné věci. Vyměněné součástky musejí mít stejnou funkčnost jako původní. Do nákladů na opravu se kromě samotné opravy včetně náhradních součástí započítávají též náklady na diagnostiku vady věci náklady na dopravu věci do i ze servisu, pokud tuto dopravu organizuje pojistitel prostřednictvím svého smluvního partnera, poštovné za odeslání věci ze servisu pojištěnému a dopravu a práci technika v místě vzniku škodní události. Vyčerpáním limitu pojistného plnění pojištění zaniká.
6. Pokud náklady na opravu věci přesáhnou hranici na opravu stanovenou pojistitelem, má pojištěný právo na výměnu pojištěné věci za novou, stejných nebo srovnatelných parametrů, maximálně do výše pojistné částky. O formě odškodnění vždy rozhoduje pojistitel.
7. Pojistitel nahradí též přiměřené náklady související s výměnou pojištěné věci v době pojistné události obvyklé, a to náklady na dopravu věci do i ze servisu, pokud tuto dopravu organizuje pojistitel prostřednictvím svého smluvního partnera, poštovné za odeslání věci ze servisu pojištěnému a náklady za práce, které byly provedeny na pojištěné věci za účelem zjištění rozsahu poškození. Poskytnutím pojistného plnění formou výměny pojištěné věci se vlastníkem pojištěné věci stává pojistitel a pojištění zaniká. Po 30-ti dnech od oznámení o nerentabilnosti opravy věci pojištěnému, dochází k ekologické likvidaci pojištěné věci.
8. Pro všechny formy poskytnutí pojistného plnění uvedené v odst. 4 tohoto článku VPP platí, že v případě pojistné události na malém výrobku (viz článek 2 těchto VPP) dopravu této věci do servisu neorganizuje smluvní partner pojistitele. V takovém případě si pojištěný zajistí dopravu vadné věci do servisu nebo prodejny na vlastní náklady sám.
9. V případě, že pojistiteli vzniknou při šetření škodní události náklady způsobené jednáním pojištěného (např. marné dopravné, snížení hodnoty výrobku), jdou tyto náklady k tíži pojištěného.
10. Pokud pojistiteli vzniknou náklady v souvislosti se zjišťováním rozsahu poškození pojištěné věci a zjistí, že pojištěnému nevzniká dle těchto VPP nárok na pojistné plnění, tyto náklady pojistitele jdou k tíži pojištěného. Náklady dle tohoto bodu VPP spojené s výjezdem poskytovatele a diagnostikou vady věci hradí pojištěný přímo poskytovateli.
11. Nároky z pojištění se promlčí v tříleté promlčecí lhůtě. Promlčecí lhůta začíná plynout rok po vzniku pojistné události.

ČLÁNEK 13

Snížení a zamítnutí pojistného plnění

1. Porušil-li pojištěný povinnosti stanovené zákonem, ostatními obecně závaznými právními předpisy anebo povinnosti uvedené ve VPP, zejména v článku 14 těchto VPP, a toto porušení mělo podstatný vliv na vznik pojistné události, zvětšení rozsahu jejích následků a/ nebo šetření pojistné události, pojistitel má právo plnění z pojistné události snížit podle toho, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah jeho povinnosti plnit.
2. Pojistitel má právo plnění z pojistné události přiměřeně snížit, pokud na základě vědomě nepravdivých nebo neúplných údajů, které pojistník anebo pojištěný uvedl při sjednávání pojištění, stanovil nižší pojistné.
3. Pojistitel má právo odmítnout plnění z pojistné smlouvy, pokud se až po vzniku pojistné události dozví, že její příčinou je skutečnost, kterou pro vědomě nepravdivé anebo neúplné odpovědi pojistníka anebo pojištěného nemohl zjistit při sjednávání pojištění a která byla pro uzavření pojistné smlouvy podstatná.
4. Pojistitel má právo odmítnout plnění z pojistné události, pokud pojištěný úmyslně uvede pojistitele v omyl o podstatných okolnostech týkajících se vzniku nároku na pojistné plnění anebo výše nároku. Tímto odmítnutím pojištění nezaniká.
5. Pokud pojištěný způsobí pojistiteli zvýšení nákladů šetření pojistné události tím, že v důsledku jeho jednání je nutné rozhodující skutečnosti zjišťovat opakovaně, pojistitel má právo snížit plnění z pojistné události o výši takto vzniklých nákladů, pokud tyto náklady nebyly pojištěným uhrazeny.
6. V případě pojistného plnění formou úhrady nákladů na opravu pojištěné věci náklady na opravu ve výši, o kterou pojistitel snížil pojistné plnění z důvodů uvedených v odst. 1 a 2 tohoto článku, jdou k tíži pojištěného.
7. V případě pojistného plnění formou výměny poškozené pojištěné věci za novou bude pojištěný hradit přiměřené náklady související s výměnou pojištěné věci, které byly v době pojistné události obvyklé ve výši, o kterou pojistitel snížil pojistné plnění z důvodů uvedených v odst. 1 a 2 tohoto článku.

1. Pojistník a pojištěný, či oprávněná osoba mají, kromě jiného, povinnost.
 - a) dodržovat povinnosti stanovené zákonem a ostatními obecně závaznými právními předpisy.
 - b) pravdivě a úplně zodpovědět všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávaného pojištění anebo pojistné události.
 - c) oznámit pojistiteli skutečnost, že pojištěný pojistil pojištěnou věc i u jiného pojistitele, anebo že uzavřel obdobné pojištění i u jiného pojistitele.
 - d) podkladem během uzavírání pojistné smlouvy, a to nejpozději do 7 dní od této změny.
 - e) bezodkladně oznámit pojistiteli vznik škodné události, nejpozději do 7 dní od vzniku škodné události, podat pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků takové události, o právech třetích osob a o jakémkoliv vícenásobném pojištění. Současně předložit pojistiteli potřebné doklady ke zjištění okolností rozhodných pro posouzení nároku na plnění a jeho výše, které si pojistitel vyžádá, a umožnit pojistiteli pořízení kopií těchto dokladů, a postupovat způsobem ujednaným v pojistné smlouvě.
 - f) dbát na to, aby pojištná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující k odvrácení nebo zmenšení nebezpečí vzniku škody, které jsou mu uloženy právními předpisy nebo předpisy vydanými na jejich základě, anebo povinnosti, které převzal uzavřením pojistné smlouvy. Pojištěný nesmí též strpět porušování těchto předpisů a povinností ze strany třetích osob. Pojištěný je dále povinen zajistit udržování pojištěných věcí v dobrém technickém stavu a používat je pouze k účelu stanovenému výrobcem.
 - g) poskytovat pojistiteli součinnost při šetření škodní události.
 - h) uchovávat hodnověrné doklady o vlastnictví, resp. nabytí pojištěné věci a na požádání je předložit pojistiteli, pokud si je vyžádá za účelem vyřízení pojistné události.
 - i) pokud nastala škodní událost, učinit nutná opatření ke zmírnění jejích následků a podle možnosti si k tomu vyžádat pokyny pojistitele a postupovat v souladu s nimi.
 - j) řídit se pokyny pojistitele anebo pojistitelem určené osoby při likvidaci pojistné události a nechat si pojištěnou věc opravit v servisu určeném pojistitelem.
 - k) na žádost pojistitele zajistit na vlastní náklady úřední překlad dokladů nezbytných k šetření škodní resp. pojistné události, v případě, že uvedené doklady nejsou v českém a slovenském jazyce.
 - l) oznámit pojistiteli bezodkladně odstoupení od kupní smlouvy na pojištěnou věc.
2. Povinností pojistníka, pokud jím není pojištěný, je seznámit pojištěného, či toho, kdo se považuje za oprávněnou osobu, s těmito VPP a pojistnou smlouvou.

1. Pojistitel je povinen:
 - a) dodržovat povinnosti vyplývající pro něho ze zákona, ostatních obecně závazných předpisů a těchto VPP.
 - b) sdělit osobě, která uplatnila právo na pojistné plnění, výsledky šetření pojistné události a pokud o to požádá, sdělit jí písemně zdůvodnění výše pojistného plnění, popřípadě důvod jeho zamítnutí.
 - c) 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.
 - d) 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.
3. Pojistitel má právo snížit pojistné plnění v případě, kdy dojde ze strany pojistníka či pojištěného k porušení povinnosti uvedené v článku 14.1. bod b) těchto VPP.

Pojištěný se telefonicky spojí se s zákaznickou linkou, a to na tel. **+ 420 226 289 912** které je v provozu v pracovní dny od 08:00 do 17:00 hodin v pondělí až čtvrtek a od 08:00 do 15:00 hodin v pátek a poskytnout veškerou možnou součinnost při šetření škodné události.

Pojištěný je povinen bezodkladně nahlásit škodní událost. (nejpozději do 7 dnů ode dne jejího vzniku).

Co si připravte:

- Číslo pojištění, které naleznete na dokladu či faktuře.
- Místo a datum vzniku škody
- Příčinu škody (popis)
- Rozsah poškození
- Informace o výrobku
- Kontaktní údaje

Možnosti poskytnutí plnění

O formě provedení pojistného plnění rozhoduje pojistitel, nebo samostatný likvidátor pojistných událostí. Možné formy plnění jsou:

- Oprava věci
- Poskytnutí náhradní věci

Součástí opravy není instalace původního nebo nového software či jeho aktualizace a v rámci opravy může dojít ke ztrátě dat bez náhrady.

O výsledku škodní události bude pojištěný písemně vyzooměn.

ČÁST III. | ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

ČLÁNEK 17

Právní úkony a doručování

1. Podmínky pojištění upravené v pojistné smlouvě a těchto VPP platné pro pojistníka platí přiměřeně i pro pojištěného, případně oprávněnou osobu.
2. Pro právní úkony, týkající se pojištění, je potřebná písemná forma, není-li v těchto VPP ujednáno jinak.
3. Písemnosti určené pojistiteli se považují za doručené dnem potvrzení převzetí písemnosti pojistitelem anebo oprávněným zástupcem pojistitele, není-li ujednáno jinak.
4. Písemnosti pojistitele určené účastníkům pojištění („dále jen adresát“) se doručují:
 - a) prostřednictvím držitele poštovní licence („dále jen doručovatel“), a to obyčejnou nebo doporučenou zásilkou na adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na poslední známou adresu adresáta,
 - b) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou odesílatele („pověřená osoba“),
 - c) elektronicky, pokud se tak pojistitel s adresátem dohodnou.
5. V případě, že adresát není zastížen, doručovatel uloží písemnost pojistitele v místě příslušné pošty. Pokud je doručováno pověřenou osobou, upozorní tato osoba písemně adresáta (upozornění vloží do schránky, nebo je předá důvěryhodné osobě, která adresáta zná), kde a do kdy si může písemnost vyzvednout. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do 15 dnů od jejího uložení, poslední den této lhůty se považuje za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Uvedené neplatí, pokud se adresát nedozvěděl o uložení zásilky, protože se nezdržoval na své adrese ze závažných důvodů, a nemohl tak sdělit pojistiteli změnu adresy (např. náhlá hospitalizace, úraz, nemoc).
6. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy bylo její převzetí adresátem odepřeno.
7. 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.
8. Pro osobní doručování platí, že v momentu převzetí zásilky adresátem se tato považuje za doručenu. Adresát je povinen toto převzetí a datum převzetí písemně potvrdit na kopii doručované písemnosti nebo na jejím druhopise.
9. Doručování jakýchkoli písemností je možné i kurýrní službou, která umožňuje ověření doručení. Písemnosti odeslané tímto způsobem se považují za doručené okamžikem jejich převzetí adresátem.
10. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy bylo její přijetí odepřeno.
11. Byla-li doručovaná písemnost uložena a adresát si ji v úložní lhůtě nevyzvedl, považuje se písemnost za doručenu posledním dnem úložní lhůty. Pojistník a pojištěný, pokud je jiný než pojistník, popř. oprávněná osoba uzavřením pojistné smlouvy, udělují pojistiteli souhlas s pořizováním, použitím, jakož i následným archivováním zvukových záznamů telefonických hovorů uskutečněných mezi ním a pojistitelem, případně asistenční službou, a to v souvislosti s výkonem pojišťovací činnosti pojistitelem, zejména při správě pojištění a likvidaci pojistných událostí dle této pojistné smlouvy, a to na technických prostředcích umožňujících jejich zaznamenání, zachování a reprodukci. Pojistník a pojištěný, popř. oprávněná osoba uzavřením pojistné smlouvy udělují pojistiteli souhlas s tím, aby pojistitel použil tyto záznamy a jejich kopie při uplatňování práv a povinností z této pojistné smlouvy. Pojistitel je oprávněn uchovat tyto záznamy až do vypořádání všech práv a povinností souvisejících s pojištěním podle této pojistné smlouvy. Pojistitel bude tyto záznamy během doby jejich uchovávání chránit před neoprávněným přístupem třetích osob.
12. 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.
13. Pojistník ani pojištěný, popř. oprávněná osoba nemá právo postoupit jakýkoliv nárok anebo právo vyplývající z pojistné smlouvy, kterou bylo sjednáno pojištění podle těchto VPP, na třetí osobu anebo třetí osoby.

ČLÁNEK 18

Informace o ochraně a zpracování osobních údajů

1. 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 www.csobpoj.cz
2. 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 19

Způsob vyřizování stížností

1. Komunikačním jazykem je čeština a slovenština.
2. V případě dotazů nebo stížností se může pojištěný obrátit na pojistitele prostřednictvím: ČSOB Pojišťovna a.s., člen holdingu ČSOB, Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí, 530 02, Pardubice, Česká republika.
3. Pojistitel přijímá stížnosti proti jeho postupu podané písemně na adresu pojistitele, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
4. Ze stížnosti musí být zřejmé datum jejího podání, kdo ji podává, čeho se týká (předmět stížnosti) a čeho se stěžovatel domáhá. Pokud je stěžovatelem fyzická osoba, stížnost musí obsahovat jméno, příjmení a adresu bydliště fyzické osoby, případně identifikaci pojištění nebo pojistné události.
5. 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.

6. Spory mezi spotřebitelem (Vámi) a pojistitelem, pojistníkem (prodejcem) nebo pojišťovacím zprostředkovatelem 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/>.