

Všeobecné poisťné podmienky pre skupinové poisťenie technických asistenčných služieb SHELL

I. VŠEOBECNÉ USTANOVANIA

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Práva a povinnosti z tohto poisťenia sa riadia zákonom č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), Všeobecnými poisťnými podmienkami pre skupinové poisťenie technických asistenčných služieb SHELL 201809_VPTA_SHELL_SK (ďalej len „VPTA“) a prípadne zmluvnými dojednaniaми, ak nie je v poisťnej zmluve dohodnuté inak. Dokumenty (ďalej len VPTA a zmluvné dojednania súhrnne „poisťné podmienky“) sú neoddeliteľnou súčasťou poisťnej zmluvy. Ak obsahuje poisťná zmluva v prípadoch, kedy to zákon pripúšťa, dojednania odchylné od zákona alebo týchto VPP, platia dojednania uvedené v poisťnej zmluve.
2. Poisťenie podľa týchto poisťných podmienok môže byť dojednané len vtedy, ak je na ňom poisťný záujem.
3. Poisťná zmluva a v nej dojednané poisťenie sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Pre riešenie sporov vzniknutých v súvislosti s týmto poisťením sú príslušné súdy Slovenskej republiky.
4. Poisťná zmluva musí byť dojednaná vždy písomne. Zmeny poisťnej zmluvy musia byť vykonané taktiež písomne a so súhlasom obidvoch zmluvných strán.
5. Tieto VPTA upravujú skupinové poisťenie technických asistenčných služieb pre členov programu SHELL ClubSmart.
6. Poisťenie asistenčných služieb Harley ASSIST sa dojednáva ako poisťenie škodové.
7. V poisťnej zmluve je možné odchyliť sa od jednotlivých ustanovení týchto VPTA. Akákoľvek odchýlka od týchto VPTA dohodnutá v poisťnej zmluve je účinná najskôr od okamihu, kedy sa zmluvné strany na tejto zmene písomne dohodli.
8. Tieto VPP platia po celú dobu trvania poisťenia dojednaného poisťnou zmluvou.
9. Tieto VPP nadobúdajú účinnosť dňom 1. 9. 2018.

Článok 2

Výklad pojmov

Hrubá nedbanlivosť: konanie či opomenutie, pri ktorom musel byť vznik škody alebo inej ujmy predpokladaný alebo očakávaný a poisťený vedel, že pri takomto konaní alebo opomenutí škoda alebo iná ujma nastane alebo môže nastať, ale bez primeraných dôvodov sa spoliehal, že nenastane, prípadne bol s jej vznikom uzročený alebo mu bol jej vznik ľahostajný;

Konto SHELL ClubSmart Online: aktívne zákaznícke konto členov vernostného programu SHELL ClubSmart;

Limit poisťného plnenia: horná hranica poisťného plnenia za jednu a všetky poisťné udalosti po celú dobu trvania poisťenia dojednaná v poisťnej zmluve;

Nepojazdnosť vozidla: funkčná nepojazdnosť vozidla alebo jeho nespôsobilosť k prevádzke na cestných komunikáciách podľa príslušných právnych predpisov;

Oprávnená osoba: osoba, ktorej v dôsledku poisťnej udalosti vznikne právo na poisťné plnenie;

Poisťiteľ: **AWP P&C SA**, so sídlom 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francúzska republika, registračné číslo 519 490 080 O.R.Bobigny, zapísaná na obchodnom súde v Bobigny pod správnym č. 2016B01853, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom **AWP P&C Česká republika – odštepny závod zahraniční právnické osoby**, so sídlom Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7-Holešovice, IČ: 276 33 900, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel A, vložka 56112 (ďalej ako „poisťiteľ“ alebo „poisťovňa“);

Poisťka: doklad, ktorý potvrdzuje existenciu poisťenia v rozsahu zvolenom poisťníkom v súlade s týmito poisťnými podmienkami;

Poisťná doba: doba trvania poisťenia dohodnutá v poisťnej zmluve;

Poisťná udalosť: akákoľvek náhodná škodová udalosť, s ktorou je podľa týchto VPP spojená povinnosť poisťiteľa poskytnúť poisťné plnenie;

Poisťné plnenie: poisťné plnenie, ktoré poisťiteľ poskytne oprávnenej osobe po vzniku poisťnej udalosti spĺňajúcej podmienky dohodnuté v poisťnej zmluve;

Poisťník: osoba, ktorá uzavrela s poisťiteľom poisťnú zmluvu a ktorá je povinná platiť poisťné, pre účely tohoto poisťenia je ním **SHELL Slovakia, s.r.o.** so sídlom Einsteinova 23, 851 01 Bratislava, IČO: 313 61 081, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 6000/B;

Poisťný záujem: oprávnená potreba ochrany pred následkami poisťnej udalosti;

Poisťený: držiteľ klubovej karty SHELL ClubSmart, ktorý má zároveň aktívne Konto SHELL ClubSmart Online a ktorý pristúpil do poisťenia postupom stanoveným týmito VPTA;

Poskytovateľ asistenčných služieb: **AWP Solutions ČR a SR, s. r. o.** se sídlom: Jankovcova 1596/14b, Holešovice, 170 00 Praha 7, IČ: 256 22 871, zapsaná v obchodnom rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 55651;

Potreba administratívnej právnej pomoci: oprávnená potreba administratívnej právnej pomoci so záležitosťami súvisiacimi s vozidlom;

Poškodenie pneumatík: prepichnutie alebo roztrhnutie pneumatiky;

SHELL ClubSmart: vernostný program poisťníka, ktorý ponúka svojim zákazníkom;

Vandalizmus: poškodenie alebo zničenie poisťenej veci úmyselným jednaním tretích osôb;

Vozidlo: osobný automobil s najvyššou prípustnou hmotnosťou nepresahujúcou 3,5 t, s počtom sedadiel (vrátane vodiča) menším ako 10, právne spôsobilý na prevádzku na cestných komunikáciách

podľa príslušných právnych predpisov, s výnimkou karavanov a vozidiel určených na bývanie;

Zámena paliva: načerpanie pohonných hmôt iného druhu než určeného výrobcou vozidla, uvedeného v osvedčení o evidencii vozidla;

Článok 3

Územná platnosť

Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli na území Slovenskej republiky. Asistenčné služby sa poskytujú výlučne na území Slovenskej republiky.

Článok 4

Predmet poistenia

Predmetom poistenia sú technické asistenčné služby poskytované oprávnenej osobe.

Článok 5

Vznik jednotlivého poistenia a poistná doba

1. Každý člen vernostného programu SHELL ClubSmart, ktorý vykonal aspoň 1 (jednu) transakciu na akejkoľvek čerpacej stanici v Slovenskej republike vystupujúcej pod obchodnou značkou SHELL v kalendárnom mesiaci, v ktorom získal aspoň 1 (jeden) bod SHELL ClubSmart a zároveň ma dojednané aktívne konto SHELL ClubSmart Online, automaticky prístupuje do skupinového poistenia technických asistenčných služieb SHELL.
2. Poistná doba začína plynúť piatym dňom kalendárneho mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom poistený pristúpil do skupinového poistenia podľa predchádzajúceho bodu a končí piatym dňom mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom začala plynúť poistná doba. Doba poistenia začína plynúť piatym dňom kalendárneho mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom poistený pristúpil do poistenia podľa predchádzajúceho bodu a končí piatym dňom mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom začala plynúť poistná doba; poistná doba teda tvorí obdobie jedného mesiaca.
3. Člen vernostného programu SHELL ClubSmart prístupuje k poisteniu každý nasledujúci kalendárny mesiac, v ktorom vykonal transakciu podľa bodu 1 tohto článku, pokiaľ má zároveň aj naďalej aktívne zákaznícke konto SHELL ClubSmart Online.
4. Skupinové poistenie technických asistenčných služieb SHELL je k dispozícii členom vernostného programu SHELL ClubSmart v období od 1. 9. 2018 do 31. 1. 2019. S ohľadom na toto môžu členovia programu SHELL Clubsmart pristúpiť k poisteniu celkom 5-krát, pokiaľ spĺňajú všetky podmienky stanovené poistnou zmluvou a týmito podmienkami.

Článok 6

Zmena a zánik poistenia a jednotlivého poistenia

1. Akékoľvek zmeny v poistnej zmluve možno vykonať len so súhlasom oboch zmluvných strán pokiaľ nie je v týchto VPP stanovené inak.
2. Poistná zmluva zaniká na základe právneho jednanie poistiteľa alebo poistníka v súlade s platnou právnou úpravou:

- a. dohodou poistiteľa a poistníka;
 - b. výpoveďou s výpovednou dobou stanovenou v poistnej zmluve;
 - c. odstúpením od poistnej zmluvy.
3. Jednotlivé poistenie zaniká v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka:
 - a. uplynutím poistnej doby;
 - b. zánikom poistného záujmu;
 - c. dňom smrti poisteného;
 - d. v dôsledku nezaplatenia poistného;
 - e. výpoveďou;
 - f. odstúpením od poistenia;
 - g. odmietnutím poistného plnenia zo strany poistiteľa podľa § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka;
 - h. odmietnutím poistného plnenia zo strany oprávnenej osoby;
 - i. písomnou dohodou zmluvných strán;
 - j. ďalšími spôsobmi uvedenými v poistnej zmluve, týchto VPP alebo stanovenými zákonom.
 4. Jednotlivé poistenia ďalej zaniká uplynutím poistnej doby, a to o 24. hodine dňa dojednaného ako koniec poistenia.
 5. Poistenie alebo jednotlivé poistenie zaniká v dôsledku tej zo skutočností, uvedených v tomto článku, ktorá nastane ako prvá.
 6. Nároky z poistenia sa premlčia v trojročnej premlčacej lehote. Premlčacia lehota začína plynúť rok po vzniku poistnej udalosti.

II. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Článok 7

Rozsah poistenia a poistné riziká

1. Toto poistenie sa vzťahuje na nepojazdnosť vozidla vedeného oprávnenou osobou alebo na jeho nespôsobilosť na prevádzku na cestných komunikáciách v prípade, že boli spôsobené týmito poistnými rizikami:
 - a. zámena paliva,
 - b. nedostatok paliva,
 - c. vybitá batéria,
 - d. poškodenie pneumatík.
2. Poistenie sa ďalej vzťahuje na vznik oprávnenej potreby administratívnej právnej pomoci v záležitostiach spojených s motorovými vozidlami.

Článok 8

Čerpanie asistenčných služieb

1. Asistenčné služby poistiteľ poskytuje výhradne prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb (viď výklad pojmov).
2. Oprávnená osoba oznámi poskytovateľovi asistenčných služieb vznik škodovej udalosti zo skupinového poistenia technických asistenčných služieb bez zbytočného odkladu telefonicky na telefónnom čísle +421 233 002 503, ktoré je dostupné 24 hodín denne, 7 dní v týždni, vrátane víkendov a sviatkov.
3. Oprávnená osoba poskytne poskytovateľovi asistenčných služieb potrebnú súčinnosť, najmä oznámi svoje meno a priezvisko, kontaktné telefónne číslo, číslo členskej karty Shell ClubSmart, značku, model a registračnú značku

vozidla, miesto a dôvod nepojazdnosti vozidla, prípadne ďalšie skutočnosti potrebné na určenie najvhodnejšieho postupu pri poskytovaní asistenčných služieb.

4. Pri poskytnutí asistenčnej služby oprávnená osoba na mieste asistenčného zásahu potvrdí rozsah služby na vystavenom doklade.
5. O účelnosti, možnosti, spôsobe, primeranosti a rozsahu asistenčných služieb rozhoduje poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb. Oprávnená osoba má povinnosť dbať na jeho pokyny.

Článok 9 Výluky z poistenia

Poistenie sa nevzťahuje na na:

1. náklady vynaložené bez predchádzajúceho súhlasu poisťovateľa;
2. škody, ktorých príčina alebo príznaky vznikli pred uzavretím poisťovacej zmluvy a poisťník alebo poistený o tom vedel alebo mohol vedieť, alebo za škody, ktorých vznik bolo možné dôvodne predpokladať alebo o ktorých bolo známe či isté, že nastanú, už pred či pri uzatvorení poisťovacej zmluvy;
3. škody, ktoré sú dôsledkom alebo vznikli v súvislosti s protiprávnym konaním poisteného;
4. škody vzniknuté na vozidle, ktoré v čase vzniku škodovej udalosti nespĺňalo podmienky technickej spôsobilosti na prevádzku na pozemných komunikáciách alebo u ktorého v čase vzniku škodovej udalosti nebola splnená povinnosť pravidelných technických kontrol;
5. škody, spôsobené priamym alebo nepriamym pôsobením jadrovej energie, ionizujúcim žiarením alebo kontamináciou rádioaktivitou;
6. škody, ktoré sú dôsledkom alebo vznikli v súvislosti s priesakom vody, sa znečistením alebo zamorením životného prostredia;
7. škody spôsobené živelnou udalosťou;
8. škody vzniknuté bežným opotrebením poisteného vozidla;
9. škody spôsobené nesprávnou či nedostatočnou údržbou poisteného vozidla, preťažovaním poisteného vozidla alebo užívaním vozidla v rozpore s pokynmi výrobcu (napr. použitím výrobcom neschválených doplnkov);
10. náklady na bežnú údržbu, nastavenie alebo opravu poistených vecí vrátane nákladov na opravu poistených vecí, ak k jej poškodeniu došlo v súvislosti s týmito činnosťami;
11. nepojazdnosť v dôsledku väd na veci, ktoré sú výrobnej povahy a ako také sú odstraňované v rámci hromadných akcií výrobcu;
12. škody spôsobené akýmkoľvek úmyselným poškodením poistených vecí alebo spôsobené hrubou neobstaranosťou;
13. škody spôsobené priamo alebo nepriamo povstaním, vnútornými nepokojmi alebo štrajkom, teroristickým činom, vojnovými udalosťami, zásahom úradnej alebo štátnej moci, vyššej moci, slobotážou, represívnymi zásahmi štátnych orgánov;
14. náklady za náhradné diely;
15. náklady za palivo a mýto;
16. akékoľvek náklady súvisiace s účasťou na pretekoch motorových vozidiel, s účasťou na

- záujmových stretnutiach a zjazdoch majiteľov motocyklov, náklady súvisiace s testovacími a rýchlostnými jazdami alebo skúškach odolnosti;
17. náklady súvisiace s prevádzkou motocykla za odplatu alebo za odmenu, napr. Taxi alebo kuriérnej služby;
18. zvukové, obrazové, dátové a iné záznamy, náklady na obnovu alebo prenos dát uložených vo vozidle;
19. estetický nedostatok (napr. Poškriabaniu, zárez, prasklina), ktorý neznižuje ani neobmedzuje funkčnosť vozidla;
20. škody vzniknuté v súvislosti alebo dôsledku užívania alkoholických, omamných a psychotropných látok.

Článok 10 Limit poistného plnenia

1. Hornou hranicou poistného plnenia pre každé jednotlivé poistenie na jednu poistnú udalosť je:
 - a. 150,00 EUR v prípade vzniku poistnej udalosti spôsobenej zámenou paliva a nedostatkom paliva;
 - b. 200,00 EUR v prípade vzniku poistnej udalosti spôsobenej vybitou batériou a poškodením pneumatík;
 - c. skutočná výška účelne vynaložených nákladov na služby dodávateľa služieb, a to vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi (tarifná odmena advokáta) v prípade vzniku potreby právnej pomoci.
2. Oprávnená osoba má právo na poskytnutie poistného plnenia:
 - a. opakovane v prípade vzniku poistnej udalosti spôsobenej nedostatkom paliva, zámenou paliva a poškodením pneumatík;
 - b. jedenkrát počas poistnej doby v prípade vzniku poistnej udalosti z dôvodu vybitých batéria a v prípade vzniku potreby právnej pomoci.

Článok 11 Poistné

1. Poistné je cena za jednotlivé poistenie. Jeho výška je uvedená v sadzobníku, ktorý tvorí prílohu poisťovacej zmluvy.
2. Pri jednotlivom poistení dojednaného na dobu určitú je poistné splatné naraz za celú dobu jednotlivého poistenia (jednorazové poistné).
3. Poisťovateľ má právo na poistné za dobu do konca poistnej doby.

Článok 12 Poistná udalosť

1. Poistnou udalosťou z tohto poistenia je nepojazdnosť vozidla vedeného poisteným v dôsledku poistných rizík stanovených článkom 7, bodom 1 a ďalej vznik potreby právnej pomoci podľa článku 7, bodu 2.
2. Pokiaľ dôjde k vzniku škodovej udalosti, s ktorou má byť spojené poskytnutie poistného plnenia, oprávnená osoba toto hlási poisťovateľovi na non-stop telefónnej linke +421 233 002 503.

Článok 13 Poistné plnenie

1. Pokiaľ vzniká poisťiteľovi povinnosť plniť, je poisťiteľ povinný poskytnúť poistné plnenie podľa týchto VPP poistenému, pokiaľ nie je v poistnej zmluve uvedené inak.
 2. Poistné plnenie za jednu poistnú udalosť pre jednotlivé poistenie sa poskytuje maximálne do výšky limitu poistného plnenia uvedeného v čl. 10 týchto VPTA za celú dobu trvania jednotlivého poistenia.
 3. V prípade vzniku poistnej udalosti z dôvodu zámény paliva má oprávnená osoba právo na nasledujúce:
 - a. príchod a odchod cestnej služby vrátane 45 minút práce mechanika za účelom výmeny nesprávne načerpaného paliva, pokiaľ to poloha vozidla právne a vecne umožňuje. Nie sú hradené náklady na zakúpenie a dopravu náhradných dielov, na prevádzkové kvapaliny a pohonné hmoty;
 - b. prepravu vozidla do najbližšej opravne za účelom výmeny nesprávne načerpaného paliva, pokiaľ je výmena nesprávne načerpaného paliva na mieste vzniku škodovej udalosti právne a vecne neprípustná, vrátane 45 minút práce mechanika, ktorý vykonáva prepravu. Nie sú hradené náklady na zakúpenie a dopravu náhradných dielov, na prevádzkové kvapaliny a pohonné hmoty a na prácu mechanika v opravni.
 4. V prípade vzniku poistnej udalosti z dôvodu nedostatku paliva má oprávnená osoba právo na nasledujúce:
 - a. dovoz paliva na miesto, kde došlo k nepojazdnosti vozidla, v objeme postačujúcom na dojazd k najbližšej otvorenej čerpacej stanici prostredníctvom cestnej služby. Nie sú hradené náklady na palivo prevyšujúce objem postačujúci na dojazd k najbližšej otvorenej čerpacej stanici.
 - b. prepravu vozidla na najbližšiu otvorenú čerpaciu stanicu.
 5. V prípade vzniku poistnej udalosti z dôvodu vybitej batérie má oprávnená osoba právo na nasledujúce:
 - a. príchod a odchod cestnej služby vrátane 45 minút práce mechanika za účelom naštartovania vozidla. Nie sú hradené náklady na zakúpenie alebo dovoz novej batérie.
 - b. pokiaľ vozidlo nie je možné uviesť do prevádzky na mieste, kde došlo k jeho nepojazdnosti, prepravu vozidla do najbližšej opravne. Nie sú hradené náklady na zakúpenie batérie alebo na prácu mechanika v opravni.
 6. V prípade vzniku poistnej udalosti z dôvodu potreby administratívnej právnej pomoci má oprávnená osoba právo na nasledujúce:
 - a. poskytnutie informácií podaných telefonicky alebo emailom týkajúcich sa:
 - i. žiadosti o náhradu škody, ktorá vznikla v dôsledku dopravnej nehody spôsobenej ako trestný čin;
 - ii. nárokov plynúcich zo zákonnej záruky alebo zo záruky nového automobilu;
 - iii. postupu pri prihlasovaní vozidla do evidencie štátnych orgánov;
 - iv. ekologickej likvidácie vozidla a ktoré kľúčové zmluvné dojednania je potrebné brať do úvahy;
 - v. práv a povinností zmluvných strán v súvislosti s likvidáciou a zaobstaraním vozidla;
 - vi. krokov, ktoré je potrebné podniknúť v prípade vandalizmu, krádeže vozidla, pokusu o krádež vozidla alebo krádeže jednotlivých súčastí vozidla.
 - b. k informáciám podľa predchádzajúceho bodu poskytnutie základnej právnej pomoci, teda takej, ktorá nevyžaduje akúkoľvek analýzu alebo vypracovanie akýchkoľvek dokumentov;
 - c. na žiadosť oprávnenej osoby poskytnutie nasledujúcich dokumentov v elektronickej podobe:
 - i. znenie predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré upravujú užívanie vozidiel;
 - ii. vzory k bežne zaužívaným zmluvným vzťahom: zmluva o kúpe vozidla, zmluva o prenájme vozidla, zmluva o zapožičaní vozidla, zmluva o darovaní vozidla, sťažnosť podľa zákonnej záruky alebo reklamácie, výzva k úhrade, správa o trestnej činnosti.
 - d. Právna pomoc sa poskytuje výlučne v rámci právneho poriadku Slovenskej republiky.
 - e. Povinnosť poisťiteľa nezahŕňa právne zastúpenie v akejkoľvek podobe.
 - f. Poisťiteľ sa zaväzuje poskytnúť informácie podľa bodu 6. do konca pracovného dňa nasledujúcom po dni, v ktorom oprávnená osoba vzniesla požiadavku na poskytnutie informácií podľa toho istého bodu.
7. V prípade vzniku poistnej udalosti z dôvodu poškodenia pneumatík má oprávnená osoba právo na nasledujúce:
 - a. príchod a odchod cestnej služby vrátane 45 minút práce mechanika za účelom výmeny kolies s poškodenou pneumatikou za rezervné kolesá uložené vo vozidle;
 - b. prepravu vozidla do najbližšej opravne vrátane 45 minút práce mechanika, ktorý vykonáva prepravu, pokiaľ výmena kolesa na mieste, kde sa vozidlo stalo nepojazdným, nie je možná. Nie sú hradené náklady na prácu mechanika v opravni, ako aj náklady na náhradné diely, kolesá, pneumatiky alebo disky.

Článok 14

Poníženie a zamietnutie poistného plnenia

1. Pokiaľ poistený poruší povinnosti stanovené zákonom, ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo povinnosti uvedené vo VPTA, najmä v článku 15 týchto VPP, a toto porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti, zväčšenie rozsahu jej následkov a/alebo vyšetrenia poistnej udalosti, poisťiteľ má právo plnenie z poistnej udalosti znížiť podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.

2. Poistiteľ má právo plnenie z poistnej udalosti primerane ponížiť, pokiaľ na základe vedome nepravdivých alebo neúplných údajov, ktoré poistník alebo poistený uviedli počas dojednávania poistenia, stanovil nižšie poistné.
3. Poistiteľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej zmluvy, pokiaľ sa až po vzniku poistnej udalosti dozvie, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede poistníka alebo poisteného nemohol zistiť pri dojednaní poistenia a ktorá bola pre uzavretie poistnej zmluvy podstatná.
4. Poistiteľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej udalosti, pokiaľ poistený úmyselne uvedie poistiteľa do omylu o podstatných okolnostiach týkajúcich sa vzniku nároku na poistné plnenie alebo výšky nároku. Týmto odmietnutím poistenie nezanká.
5. Pokiaľ poistený spôsobí poistiteľovi zvýšenie nákladov vyšetrenia poistnej udalosti tým, že v dôsledku jeho konania je nutné rozhodujúce skutočnosti zisťovať opakovane, poistiteľ má právo znížiť poistné plnenie z poistnej udalosti o výšku takto vzniknutých nákladov pokiaľ tieto náklady neboli poisteným uhradené.

Článok 15

Povinnosti poistníka a poisteného

1. Poistník a poistený, či oprávnená osoba majú, okrem iného, povinnosť:
 - a) dodržiavať povinnosti stanovené zákonom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
 - b) pravdivo a úplne odpovedať na všetky písomné otázky poistiteľa týkajúce sa dojednávaneho poistenia alebo poistnej udalosti;
 - c) oznámiť poistiteľovi skutočnosť, že poistený poistil poistenú vec aj u iného poistiteľa, alebo že uzatvoril obdobné poistenie aj u iného poistiteľa;
 - d) oznámiť poistiteľovi písomne akúkoľvek zmenu údajov vrátane adresy, kontaktných údajov a osobných údajov, ktoré boli podkladom pre uzavretie poistnej zmluvy, a to najneskôr do 7 dní od tejto zmeny;
 - e) bezodkladne oznámiť poistiteľovi vznik škodovej udalosti, najneskôr do 7 dní od vzniku škodovej udalosti, podať poistiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku a rozsahu následkov takej udalosti, o právach tretích osôb a o akomkoľvek viacnásobnom poistení; súčasne predložiť poistiteľovi potrebné doklady k zisteniu okolností rozhodujúcich pre posúdenie nároku na poistné plnenie a jeho výšku, ktoré si poistiteľ vyžiada, a umožniť poistiteľovi vyhotovenie kópií týchto dokladov, a postupovať spôsobom dohodnutým v poistnej zmluve;
 - f) dbať na to, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva vzniku škody, ktoré mu ukladajú právne predpisy alebo predpisy vydané na ich základe alebo povinnosti, ktoré prevzal uzavretím poistnej zmluvy,

poistený nesmie tiež strpieť porušovanie týchto predpisov a povinností zo strany tretích osôb; poistený je ďalej povinný zabezpečiť udržiavanie poistených vecí v dobrom technickom stave a používať ich len k účelu stanovenom výrobcom;

- g) poskytovať poistiteľovi súčinnosť pri šetrení škodovej udalosti;
- h) pokiaľ nastala škodová udalosť, vykonať nevyhnutné opatrenia k zmierneniu jej následkov a podľa možnosti si k tomu vyžiadať pokyny poistiteľa a postupovať v súlade s nimi;
- i) na žiadosť poistiteľa zabezpečiť na vlastné náklady úradný preklad dokladov nevyhnutných k vyšetreniu škodovej resp. poistnej udalosti v prípade, že uvedené doklady nie sú v českom alebo slovenskom jazyku;

Článok 16

Povinnosti a práva poistiteľa

1. Poistiteľ je povinný:
 - a) dodržiavať povinnosti vyplývajúce pre neho zo zákona, ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto VPP;
 - b) oznámiť osobe, ktorá uplatnila právo na poistné plnenie, výsledky vyšetrenia poistnej udalosti a pokiaľ o to požiada, oznámiť jej písomne odôvodnenie výšky poistného plnenia, prípadne dôvod jeho zamietnutia;
 - c) zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach týkajúcich sa poistenia a o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri uzavretí poistnej zmluvy, jej správe alebo likvidácii poistnej udalosti; to neplatí, ak dá poistník alebo poistený písomný súhlas k poskytnutiu informácií, alebo pokiaľ poskytnutie informácie ukladá alebo povoľuje zákon;
2. Poistiteľ má právo overovať si pravdivosť a úplnosť údajov potrebných pre výpočet poistného a poistného plnenia a používať zistené údaje na účely správy poistenia a likvidácie poistných udalostí.

III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článok 17

Právne úkony a doručovanie

1. Podmienky poistenia upravené v poistnej zmluve a v týchto VPTA platné pre poistníka platia primerane i pre poisteného, popri prípade oprávnenú osobu. Povinnosťou poistníka, pokiaľ ním nie je poistený, je oboznámiť poisteného, či toho, kto sa považuje za oprávnenú osobu, s týmito VPTA a poistnou zmluvou.
2. Pre právne úkony týkajúce sa poistenia je potrebná písomná forma, pokiaľ nie je v týchto VPP v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka dohodnuté inak.
3. Komunikačným jazykom je slovenský jazyk a český jazyk.
4. Písomnosti určené poistiteľovi sa považujú za doručené dňom potvrdenia prevzatia písomnosti poistiteľom alebo oprávneným zástupcom poistiteľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

5. Písomnosti poistiteľa určené účastníkom poistenia (ďalej len „adresát“) sa doručujú:
 - a) prostredníctvom držiteľa poštovej licencie („ďalej len doručovateľ“), a to obyčajnou alebo doporučenou zásielkou na adresu uvedenú v poistnej zmluve alebo na poslednú známu adresu adresáta,
 - b) osobne zamestnancom alebo poverenou osobou odosielateľa („poverená osoba“),
 - c) elektronicky, pokiaľ sa tak poistiteľ s adresátom dohodnú.
6. V prípade, že adresát nie je zastihnutý, doručovateľ uloží písomnosť poistiteľa v mieste príslušnej pošty. Pokiaľ je písomnosť doručovaná poverenou osobou, upozorní táto osoba písomne adresáta (upozornenie vloží do schránky, alebo ho odovzdá dôveryhodnej osobe, ktorá adresáta pozná), kde a dokedy si môže písomnosť vyzdvihnúť. Posledný deň úložnej lehoty sa považuje za deň doručenia aj keď sa adresát o uložení nedozvedel. Uvedené neplatí, pokiaľ sa adresát nedozvedel o uložení zásielky, pretože sa nezdržoval na svojej adrese zo závažných dôvodov, a nemohol tak oznámiť poistiteľovi zmenu adresy (napr. náhla hospitalizácia, úraz, choroba).
7. Pre osobné doručovanie platí, že v okamihu prevzatia zásielky adresátom sa táto považuje za doručeníu. Adresát je povinný toto prevzatie a dátum prevzatia písomne potvrdiť na kópii doručovanej písomnosti alebo na jej druhopise.
8. Doručovanie akýchkoľvek písomností je možné i kuriérskou službou, ktorá umožňuje overenie doručenia. Písomnosti odoslané týmto spôsobom sa považujú za doručené okamihom ich prevzatia adresátom.
9. Ak adresát odoprie prijať doručovanú písomnosť, považuje sa táto za doručeníu dňom, keď bolo jej prijatie odoprené.
10. Poistiteľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, SMS,) k vzájomnej komunikácii s poistníkom, poisteným alebo nimi splnomocnenou osobou v súvislosti so správou poistenia, likvidáciou poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poistiteľa. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, nenahrádzajú však písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo tieto VPP. Písomnosť doručovaná na elektronickú adresu je doručená dňom, keď bola doručená do e-mailovej schránky adresáta, v pochybnostiach sa má za to, že je doručená dňom jej odoslania odosielateľom. Písomnosť doručovaná formou SMS je doručená okamihom, keď bola doručená na telefónne číslo adresáta, v pochybnostiach sa má za to, že bola doručená dňom jej odoslania odosielateľom. Komunikácia smeruje na posledné známe kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mailová adresa), ktoré adresát preukázateľne oznámil odosielateľovi.
11. Poistník ani poistený, prípadne oprávnená osoba nemá právo postúpiť akýkoľvek nárok alebo právo vyplývajúce z poistnej zmluvy, ktorou bolo dojednané poistenie podľa týchto VPP, na tretiu osobu alebo tretie osoby.

Článok 18

Informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov

1. Poistník sa v nadväznosti na uzavretie poistnej zmluvy zaväzuje poskytnúť poistiteľovi osobné údaje nevyhnutné pre zaistenie plnenia z poistnej zmluvy. Poistník je povinný bez zbytočného odkladu informovať poistiteľa o všetkých zmenách hore uvedených údajov. Poistník uzavretím poistnej zmluvy potvrdzuje, že bol oboznámený s informáciami o spracúvaní osobných údajov poistiteľom, ktoré sú takisto k dispozícii na webových stránkach poistiteľa.
2. Poistník sa uzavretím poistnej zmluvy tiež zaväzuje poskytnúť informácie o spracúvaní osobných údajov poistiteľom všetkým tretím osobám, ktorých osobné údaje poskytol poistiteľovi (napr. poisteným či oprávneným osobám).

Článok 19

Spôsob vybavovania sťažností

1. V prípade otázok alebo sťažností sa môže poistník / poistený, prípadne oprávnená osoba obrátiť na poistiteľa prostredníctvom: AWP P&C Česká republika – odštepny závod zahraničné právnické osoby, Jankovcova 1596/14B, 170 00 Praha 7-Holešovice, Česká republika.
2. Poistiteľ prijíma sťažnosti proti jeho postupu podané písomne na adresu poistiteľa pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
3. Zo sťažnosti musí byť zrejмый dátum jej podania, kto ju podáva, čoho sa týka (predmet sťažnosti) a čoho sa sťažovateľ domáha. Pokiaľ je sťažovateľom fyzická osoba, sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu bydliska fyzickej osoby.
4. Poistiteľ je povinný prešetriť sťažnosť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho požiadaviek či dôvodoch jej zamietnutia do 30 dní odo dňa jej doručenia. Pokiaľ si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, možno lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený.