

Všeobecné pojistné podmínky Pro pojištění náhodného poškození a odcizení

OBSAH

ČLÁNEK 1.	Úvodní ustanovení	str. 1
ČLÁNEK 2.	Výklad pojmů	str. 1
ČLÁNEK 3.	Územní platnost	str. 2
ČLÁNEK 4.	Předmět pojištění	str. 2
ČLÁNEK 5.	Vznik, počátek a zánik pojištění	str. 2
ČLÁNEK 6.	Poplatek za pojištění	str. 3
ČLÁNEK 7.	Pojistná doba	str. 3
ČLÁNEK 8.	Rozsah pojištění	str. 3
ČLÁNEK 9.	Vyluky z pojištění	str. 3
ČLÁNEK 10.	Limit pojistného plnění	str. 4
ČLÁNEK 11.	Pojistné plnění	str. 4
ČLÁNEK 12.	Povinnosti pojištěného	str. 4
ČLÁNEK 13.	Povinnosti a práva pojistitele	str. 5
ČLÁNEK 14.	Postup v případě škodní události	str. 5
ČLÁNEK 15.	Závěrečná ustanovení	str. 5
ČLÁNEK 16.	Informace o ochraně a zpracování osobních údajů	str. 6
ČLÁNEK 17.	Způsob vyřizování stížností	str. 6

ČLÁNEK 1 Úvodní ustanovení

- Pojištění náhodného poškození a odcizení (dále jen „pojištění“) se řídí pojistnou smlouvou, těmito všeobecnými pojistnými podmínkami (dále jen „VPP DT SKIPPAY“), zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a souvisejícími právními předpisy.
- Pojistná smlouva a pojištění se řídí českým právním řádem. Všechny spory vyplývající z pojištění budou řešeny u příslušného soudu v České republice podle českého práva.
- Pojištění se sjednává jako pojištění škodové.
- VPP DT SKIPPAY jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy.
- VPP DT SKIPPAY nabývají účinnosti dnem 1. 10. 2025.

ČLÁNEK 2 Výklad pojmů

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

Blokace pojištěné věci včetně SIM karty před zneužitím – nahlášení příslušnému operátorovi komunikačních služeb odcizení pojištěné věci a SIM karty s žádostí o jejich blokaci.

Časová hodnota – hodnota pojištěné věci, která se vypočítá k okamžiku vzniku škodní události a výpočet vychází z pořizovací ceny pojištěné věci, přičemž se zohlední stupeň opotřebení nebo jiného znehodnocení dle schématu amortizace stanoveného pojistitelem.

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

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

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

- nástroje, který není určen k jeho řádnému otevírání,
- klíče (i elektronického) určeného k jeho řádnému otevírání, kterého se pachatel zmocnil loupeží nebo krádeží vloupáním.

Loupež – přivlastnění si pojištěné věci pachatelem za použití násilí, nebo pohrůžky bezprostředního násilí proti pojištěnému.

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

Mobilní telefon – přenosné elektronické zařízení používané pojištěným k hlasové, textové, obrazové a datové komunikaci.

Nahodilé poškození – jakékoli nahodilé, náhlé, neúmyslné a nepředvídané poškození pojištěné věci vnějšími vlivy, které ovlivňují provozní funkčnost věci.

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

Odcizení – ztráta pojištěné věci v důsledku loupeže nebo krádeže vloupáním.

Oprávněná osoba – osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. Tedy osoba, která prokáže, že pojištěnou věc oprávněně drží.

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

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

Pojistná událost – nahodilá událost krytá pojištěním.

Pojistné plnění – plnění, které poskytne pojištitel v případě, že nastane pojistná událost. Pojistné plnění je splatné v České republice, v české měně a je vždy zaokrouhлено na celé koruny nahoru.

Pojistník – osoba, která s pojištěním uzavřela pojistnou smlouvu.

Pojistný zájem – oprávněná potřeba ochrany před následky pojistné události.

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

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

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

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.

Príslušenství pojištěné věci – výrobek, který je určen k používání spolu se zařízením, ale který není jeho nedílnou součástí, např. nabíječka, pouzdro, držák, paměťová karta, čtečka, sluchátka apod.

Prostá krádež – přisvojení si pojištěné věci, kterou měl pojištěný v čase krádeže na sobě nebo bezprostředně u sebe, pachatelem bez překonání překážky zabráňující krádeži.

Schéma amortizace – pojištěním stanovené schéma, podle kterého bude pojištěním posuzována časová hodnota pojištěné věci. Určí se tak, že se od pořizovací ceny věci odečtou 2 % z pořizovací ceny za každých započatých 30 dnů od data jejího zakoupení.

Spoluúčast – smluvně ujednaná výše podílu, kterým se oprávněná osoba účastní pojistného plnění.

Třetí osoba – jakákoli jiná osoba než pojištěný.

Uzavřený prostor –

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

Vloupání – násilné vniknutí do uzavřeného prostoru nedovoleným překonáním uzamčení nebo překonáním jiné jistící překážky s prokazatelným použitím síly.

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

Ztráta věci – stav, k němuž došlo bez prokazatelného násilného překonání ochranného zabezpečení zabráňujícímu odcizení nebo bez jiného násilného jednání (tzv. prostá krádež), kdy pojištěný nezávisle na své vůli pozbyl možnost s věcí nakládat.

ČLÁNEK 3

Územní platnost

Územní platnost pojištění se vztahuje na území celého světa.

ČLÁNEK 4

Předmět pojištění

Předmětem pojištění je věc definovaná v potvrzení o pojištění nesoucí jedinečné znaky pro konkrétní výrobek, které jsou zaznamenány u pojišťovny v případě první pojistné události (např. výrobní číslo) (dále také jako „pojištěná věc“).

ČLÁNEK 5

Vznik, počátek a zánik pojištění

Vznik pojištění

1. Pojištění vzniká na základě písemné pojistné smlouvy uzavřené mezi pojištěním a pojištěním, a to vstupem pojištěného do pojištění.
2. Každé jednotlivé pojištění se vztahuje vždy právě k jedné pojištěné věci a vzniká dnem přistoupení pojištěného k pojistné smlouvě, ne však dříve než dnem zakoupení pojištěné věci. Podmínkou vzniku pojištění je zaplacení poplatku za pojištění pojištěným.
3. Pojištěný může vstoupit do pojištění nejpozději v den následující po dni nákupu pojištěné věci. Dnem nákupu se rozumí den, kdy si pojištěný u pojištění sjednal jednorázový úvěr určený k financování nákupu nebo den autorizace platební transakce určené k úhradě nákupu. V případě, že pojištěný projeví souhlas se vstupem do pojištění náhodného poškození a odcizení později, pojištění nevzniká.

Počátek pojištění

Počátkem pojištění je den nákupu nebo den dodání věci, pokud k němu došlo prokazatelně později oproti nákupu. Počátek pojištění musí nastat vždy až po vzniku pojištění. V případě vzniku škodní události, kdy jednotlivé pojištění vzniklo až doručením pojištěné věci pojištěnému, je oprávněná osoba povinná tuto skutečnost prokázat.

Zánik pojištění

1. Pojištění zaniká:
 - a) uplynutím pojistné doby;
 - b) ztrátou pojištěného disponovat s pojištěnou věcí z jakéhokoli důvodu;
 - c) zánikem, krádeží nebo zničením pojištěné věci, bez ohledu na to, zda takovouto krádež anebo zničení pojištitel uznal jako pojistnou událost;
 - d) odmítnutím plnění ze strany oprávněné osoby;
 - e) písemnou dohodou pojištění a pojištěného;
 - f) dalšími způsoby uvedenými v jiném místě VPP DT SKIPPAY, v pojistné smlouvě nebo stanovenými občanským zákoníkem.

- Pojištěný může odstoupit od jednotlivého pojištění do 14 dnů od data sjednání pojištění. Pojištěný je povinen kontaktovat pojistníka, u něhož vstoupil do pojištění. Pojištěný musí odeslat ve lhůtě 14 dnů pojistníkovi písemné odstoupení od pojištění se svým podpisem nebo ve stejné lhůtě odeslat odstoupení prostřednictvím e-mailu, který je uveden v potvrzení o pojištění. Odstoupením od pojištění se pojištění ruší od počátku. Pojistník ve lhůtě 14 dnů pojištění stornuje a vrátí pojištěnému poplatek za pojištění.
- Pokud pojištěný platně odstoupí od kupní smlouvy pojištěné věci, je povinen ve vztahu ke sjednanému pojištění postupovat dle předchozího odstavce. V takovém případě pojistník ve lhůtě 14 dnů pojištění stornuje a vrátí pojištěnému poplatek za pojištění. Pokud však byla z pojištění již uplatněna pojistná událost, poplatek za pojištění se pojištěnému nevrací.
- Pojištění zaniká v důsledku té ze skutečností, uvedených v tomto článku, která nastane jako první.

ČLÁNEK 6

Poplatek za pojištění

- Poplatek za pojištění je povinen zaplatit pojištěný pojistníkovi při vstupu do pojištění.
- Poplatek za pojištění je cena za jednotlivé pojištění. Stanovuje se podle rozsahu a délky pojištění.
- Pokud pojištění zaniklo z důvodu pojistné události, poplatek za pojištění se pojištěnému nevrací.

ČLÁNEK 7

Pojistná doba

Pojištění se sjednává na dobu určitou, a to na období jednoho nebo dvou kalendářních let od vstupu pojištěného do pojištění. Pojistná doba u konkrétního pojištění je uvedena v potvrzení o pojištění.

ČLÁNEK 8

Rozsah pojištění

- Pojistnou událostí z pojištění dle VPP DT SKIPPAY je náhodné poškození a/nebo odcizení pojištěné věci.
- V případě náhodného poškození se pojištění vztahuje na náhodné, nenadálé a neočekávané poškození pojištěné věci
 - jejím pádem;
 - vniknutím kapaliny do elektronických částí pojištěné věci;
 - vniknutím cizích předmětů do pojištěné věci.
- V případě odcizení se pojištění vztahuje na ztrátu pojištěné věci v důsledku loupeže anebo krádeže vloupáním, kterou pojištěný nahlásil policii nejpozději do 24 hodin po zjištění odcizení pojištěné věci.

ČLÁNEK 9

Výluky z pojištění

- Pojištění se nevztahuje na:
 - opravy věci kryté zárukou;
 - výrobní vadu zboží;
 - škody, jejichž příčina nebo příznaky vznikly před vstupem do pojištění a 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 vstupem do pojištění;
 - škody, které jsou důsledkem nebo vznikly v souvislosti s protiprávním jednáním pojištěného;
 - škody způsobené působením elektromagnetických vln, ať již přirozeně vzniklých nebo vzniklých v důsledku činnosti člověka;
 - škody vzniklé běžným opotřebením pojištěné věci včetně jejích součástí spotřebního charakteru;
 - 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);
 - škody způsobené nesprávnou či nedostatečnou údržbou pojištěné věci, přetěžováním, instalací nebo užíváním pojištěné věci v rozporu s pokyny výrobce (např. použitím výrobcem neschválených doplňků);
 - vady, na které byl pojistník anebo pojištěný upozorněn při koupi pojištěné věci a na další poškození, která prodejce již vyloučil ve své záruce;
 - škody vzniklé v důsledku vady na pojištěné věci, za niž odpovídá na základě obecně závazných právních předpisů anebo na základě svého prohlášení prodejce;
 - náklady vynaložené bez souhlasu pojistitele;
 - událostí, kterou si pojištěný způsobil úmyslně sám nebo mu ji způsobil s jeho souhlasem jiná osoba;
 - poškození vzniklé postupným působením koroze, vlhkosti, prachu, písku či jinými mechanickými částicemi, tepla anebo chladu, trvalým působením chemických, biologických, teplotních a elektrických vlivů;
 - závady způsobené softwarem třetí strany;
 - škodu na věci s nelegálně nainstalovaným softwarem;
 - 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;
 - vady na pojištěné věci, které jsou výrobní povahy a jako takové jsou odstraňovány v rámci hromadných akcí výrobce;
 - škody způsobené jakýmkoliv úmyslným poškozením pojištěné věci anebo způsobené hrubou nedbalostí;
 - škody na věci, která je v době koupě u prodejce již použita;
 - odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti s vadou pojištěné věci včetně následných škod způsobených poškozenou pojištěnou věcí;
 - zvukové, obrazové, datové a jiné záznamy, náklady na obnovu anebo přenos dat uložených v pojištěné věci;
 - estetický nedostatek (např. poškrábání, zářez, prasklina), který nesnižuje ani neomezuje funkčnost pojištěné věci;
 - poškození věci, způsobené používáním nahodile poškozené pojištěné věci bez provedení opravy předchozího nahodilého poškození;
 - škody vzniklé v souvislosti nebo důsledku užívání alkoholických, omamných a psychotropních látek;
 - škody vzniklé během přepravy od prodejce realizované prodejcem pověřeným dopravcem do domácnosti pojištěného;
 - poškození pojištěné věci, kterou pojištěný používá k podnikatelské a jiné samostatné výdělečné činnosti.

Pojištění odcizení věci se dále nevztahuje na:

- a) odcizení jakéhokoliv příslušenství pojištěné věci a dalšího vnějšího zařízení;
- b) jakýkoliv případ odcizení pojištěné věci, který pojištěný nenahlásil na policii nejpozději do 24 hodin po zjištění odcizení pojištěné věci;
- c) jakoukoliv ztrátu pojištěné věci kromě ztráty pojištěné věci v důsledku loupeže a krádeže vloupáním;
- d) odcizení pojištěné věci, pokud nebyla přijata příslušná opatření k zabezpečení věci před odcizením;
- e) odcizení pojištěné věci nastalé v době, kdy byla věc předána pojištěným do péče nebo k užívání třetí osobě;
- f) odcizení pojištěné věci, pokud pojištěný zanechal pojištěnou věc volně na jakémkoli veřejně přístupném místě, kromě případu, kdy byla věc uzamčena v pevně uzamykatelné skřínce, trezoru nebo podobném uzamykatelném zařízení, ke kterému má přístup pouze pojištěný, pokud došlo k násilnému vniknutí do uzamčené skřínky, trezoru nebo jiného uzamykatelného zařízení, je pojištěný povinen toto doložit;
- g) ztrátu pojištěné věci v důsledku události způsobené vyšší mocí (neodvratitelné, nepředvídatelné a vnější události);
- h) odcizení pojištěné věci, k němuž došlo v důsledku vědomého nebo účelového jednání pojištěného.

ČLÁNEK 10

Limit pojistného plnění

Horní hranici pojistného plnění na jednu a všechny pojistné události z pojištění je časová hodnota pojištěné věci snižená o spoluúčast, není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak.

ČLÁNEK 11

Pojistné plnění

1. Právo na pojistné plnění může pojištěný uplatnit pouze na území České republiky a v české měně.
2. Pojistné plnění za jednu a všechny pojistné události se poskytuje maximálně do výše limitu pojistného plnění za celou dobu trvání pojištění uvedeného v článku 10 VPP DT SKIPPAY.
3. Výši limitu pojistného plnění pro pojištění určí pojistitel na základě níže ním stanoveného amortizačního schématu, kdy přihlédne k časové hodnotě pojištěné věci. Výše limitu se určí tak, že se od pořizovací ceny věci odečtou 2 % z pořizovací ceny za každých započatých 30 dnů od data jejího zakoupení.
4. Pojistitel poskytne pojistné plnění formou opravy pojištěné věci, umožňuje-li to povaha poškození věci nebo formou výměny pojištěné věci dle podmínek popsanych v tomto článku. Pojistitel v případě opravy pojištěné věci nebo výměny pojištěné věci vždy vystupuje v roli zprostředkovatele služby.
 - a) V případě náhodného poškození pojištěné věci pojistitel uhradí náklady na nové anebo použité náhradní součástky od kteréhokoliv výrobce včetně nákladů na opravu pojištěné věci. Vyměněné součástky musejí mít stejnou funkčnost jako původní. Do nákladů na opravu se kromě samotné opravy včetně náhradních součástí započítávají též náklady na dopravu pojištěné věci do i ze servisu, pokud tuto dopravu realizuje pojistitel nebo jeho smluvní partner (včetně dopravy vykonané pojištěným, pokud ji pojistitel předem schválí) nebo poštovné za odeslání pojištěné věci ze servisu a náklady na dopravu a práci pojistitelem určeného nebo doporučeného technika na místě vzniku pojistné události. Vyčerpáním limitu pojistného plnění pojištění zaniká;
 - b) Pokud náklady na opravu v případě náhodného poškození pojištěné věci přesáhnou hranici na opravu stanovenou pojistitelem, má pojištěný právo na výměnu nahodile poškozené pojištěné věci za novou, stejných nebo srovnatelných parametrů, maximálně do výše časové hodnoty pojištěné věci. O formě odškodnění vždy rozhoduje pojistitel;
 - c) Pojistitel nahradí též přiměřené náklady související s výměnou pojištěné věci v době pojistné události obvyklé, a to náklady na dopravu pojištěné věci do i ze servisu anebo od prodejce, náklady za práce, které byly provedeny na pojištěné věci za účelem zjištění rozsahu poškození a s tím spojené náklady dopravy, pokud tuto dopravu realizuje pojistitel nebo jeho smluvní partner (včetně dopravy vykonané pojištěným, pokud ji pojistitel předem schválí). Poskytnutím pojistného plnění formou výměny pojištěné věci se vlastníkem pojištěné věci stává pojistitel a pojištění zaniká. Po 30-ti dnech od oznámení o nerentabilitosti opravy věci pojištěnému, dochází k ekologické likvidaci pojištěné věci;
 - d) Oprava pojištěné věci výměnou celého přístroje je považována za pojistné plnění formou výměny pojištěné věci dle písmene b) tohoto odstavce VPP DT SKIPPAY.
 - e) V případě, že pojistitel nemá možnost zajistit opravu poškozené pojištěné věci v autorizovaném servisu pojištěné věci, sdělí tuto skutečnost pojištěnému. Pojištěný se následně rozhodne, zda chce nechat opravit poškozenou pojištěnou věc pojistitelem v neautorizovaném servisu nebo zda si sám zajistí opravu poškozené věci v autorizovaném servisu. Pokud si pojištěný zvolí, že si sám zajistí opravu poškozené věci v autorizovaném servisu, pojistitel pojištěnému proplatí náklady na opravu v autorizovaném servisu maximálně do výše limitu pojistného plnění dle článku 10 VPP DT SKIPPAY.
5. V případě odcizení pojištěné věci má pojištěný právo na poskytnutí nové věci stejných nebo srovnatelných parametrů, maximálně do výše limitu pojistného plnění dle článku 10 VPP DT SKIPPAY snižené o spoluúčast. Pojištění odcizení věci se sjednává se spoluúčastí pojištěného ve výši 10 % z přiznaného pojistného plnění. Do nákladů na poskytnutí nové věci se zahrnují i náklady na dopravu nové věci od prodejce k pojištěnému. Poskytnutím pojistného plnění formou výměny pojištěné věci se vlastníkem pojištěné věci stává pojistitel a pojištění zaniká.
6. Pokud pojistitel zjistí, že pojištěnému nevzniká dle VPP DT SKIPPAY nárok na pojistné plnění, náklady opravy nebo výměny věci jdou k tíži pojištěného.
7. V případě, že pojistiteli vzniknou při šetření škodní události náklady způsobené jednáním pojištěného (např. nepřevzetí objednaného výrobku, marné dopravné, snížení hodnoty výrobku), jdou tyto náklady k tíži pojištěného.

ČLÁNEK 12

Povinnosti pojištěného

1. Pojištěný či oprávněná osoba mají, kromě jiného, povinnost:
 - a) bezodkladně oznámit pojistiteli vznik škodní události, nejpozději do 7 dní od vzniku škodní události, podat pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků takové události, o právech třetích osob a o jakémkoliv vícenásobném pojištění. Současně předložit pojistiteli potřebné doklady ke zjištění okolností rozhodných pro posouzení nároku na plnění a jeho výše, které si pojistitel vyžádá, a umožnit pojistiteli pořízení kopií těchto dokladů;

- b) dbát na to, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující k odvrácení nebo zmenšení nebezpečí vzniku škody, které jsou mu uloženy právními předpisy nebo předpisy vydanými na jejich základě, anebo povinnosti, které převzal uzavřením pojistné smlouvy. Pojištěný nesmí též strpět porušování těchto předpisů a povinností ze strany třetích osob. Pojištěný je dále povinen zajistit udržování pojištěných věcí v dobrém technickém stavu a používat je pouze k účelu stanovenému výrobcem;
 - c) poskytovat pojistiteli součinnost při šetření škodní události;
 - d) uchovávat hodnověrné doklady o vlastnictví, resp. nabytí pojištěné věci a na požádání je předložit pojistiteli, pokud si je vyžádá za účelem šetření škodní události;
 - e) pokud nastala škodní událost, učinit nutná opatření ke zmírnění jejich následků a podle možnosti si k tomu vyžádat pokyny pojistitele a postupovat v souladu s nimi;
 - f) řídit se pokyny pojistitele anebo pojistitelem určené osoby při šetření škodní události a nechat si pojištěnou věc opravit v servisu určeném pojistitelem;
 - g) 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 či slovenském jazyce;
 - h) oznámit pojistiteli bezodkladně odstoupení od kupní smlouvy na pojištěnou věc.
2. V případě škody způsobené odcizením pojištěné věci je pojištěný povinen:
- a) doložit pojistiteli vzniklou skutečnost policejním protokolem (oznámením o odcizení příslušnému orgánu policie);
 - b) doložit důkaz o násilném vniknutí do uzavřeného prostoru, anebo doložit důkaz o použití klíče určeného k jeho řádnému otevření, kterého se pachatel zmocnil krádeží vloupáním nebo loupeží;
 - c) doložit důkaz o násilném vniknutí do uzavřeného motorového vozidla;
 - d) oznámit bez zbytečného odkladu pojistiteli případné nalezení odcizené pojištěné věci a vrátit přijaté pojistné plnění.
3. Mělo-li vědomé porušení povinností uvedených v tomto článku podstatný vliv na vznik škodní události, její průběh, na zvětšení rozsahu následků škodní události, na zjištění nebo určení výše pojistného plnění, je pojistitel oprávněn pojistné plnění snížit podle toho, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah jeho povinnosti plnit. Tím nejsou dotčena ustanovení o odmítnutí plnění podle občanského zákoníku.

ČLÁNEK 13

Povinnosti a práva pojistitele

1. Pojistitel je povinen:
- a) projednat s pojištěným výsledky šetření pojistné události, pokud o to pojištěný písemně požádá;
 - b) 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;
 - c) 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.

ČLÁNEK 14

Postup v případě škodní události

Pojištěný oznámí škodní událost přes mobilní aplikaci Skip Pay, nebo přes Zákaznickou zónu na webových stránkách **www.skippay.cz** u konkrétní objednávky přes možnost „Nahlásit pojistnou událost“, nebo přes online formulář na stránce [skippay.cz/hlaseni-skody](https://www.skippay.cz/hlaseni-skody).

Při oznámení škodní události oprávněná osoba doloží:

Potvrzení o pojištění
Místo a datum vzniku škody
Příčinu škody (popis)
Rozsah poškození
Informace a doklady k identifikaci pojištěné věci
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
- Plnění v penězích

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 vyrozuměn.

ČLÁNEK 15

Závěrečná ustanovení

1. 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, šetření škodních 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. Možnost odstoupit od pojištění prostřednictvím e-mailu tímto není dotčena. 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.

2. Pojistník ani pojištěný, popř. oprávněná osoba nemá právo postoupit jakýkoliv nárok anebo právo vyplývající z pojistné smlouvy, kterou bylo sjednáno pojištění podle VPP DT SKIPPAY, na třetí osobu anebo třetí osoby.

ČLÁNEK 16

Informace o ochraně a zpracování osobních údajů

1. Pojistník a pojištěný 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 17

Způsob vyřizování stížností

1. Komunikačním jazykem je čeština.
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.
3. Pojistitel přijímá stížnosti proti svému postupu podané písemně na adresu pojistitele, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
4. Ze stížnosti musí být zřejmé datum jejího podání, kdo ji podává, čeho se týká (předmět stížnosti) a čeho se stěžovatel domáhá. Pokud je stěžovatelem fyzická osoba, stížnost musí obsahovat jméno, příjmení a adresu bydliště fyzické osoby, 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 dní ode dne jejího doručení. Pokud si vyřízení stížnosti vyžaduje delší období, lze lhůtu podle předchozí věty prodloužit, o čemž bude stěžovatel bezodkladně zpraven.
6. Je-li zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným spotřebitelem, má právo na tzv.:
7. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Věcně příslušným orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vzniklých z jiných druhů pojištění než ze životního pojištění, je Česká obchodní inspekce (<https://coi.cz>) nebo Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. (<https://ombudsmanca.cz>).
8. Úplný seznam subjektů pověřených mimosoudním řešením spotřebitelských sporů je dostupný na webové stránce Ministerstva průmyslu a obchodu (<https://mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/>).