

Všeobecné pojistné podmínky **Pro pojištění prodloužené záruky**

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. 2
ČLÁNEK 7.	Pojistná doba	str. 2
ČLÁNEK 8.	Rozsah pojištění	str. 2
ČLÁNEK 9.	Vyluky z pojištění	str. 3
ČLÁNEK 10.	Limit pojistného plnění	str. 3
ČLÁNEK 11.	Pojistné plnění	str. 3
ČLÁNEK 12.	Povinnosti pojištěného	str. 4
ČLÁNEK 13.	Povinnosti a práva pojistitele	str. 4
ČLÁNEK 14.	Postup v případě škodní události	str. 4
ČLÁNEK 15.	Závěrečná ustanovení	str. 4
ČLÁNEK 16.	Informace o ochraně a zpracování osobních údajů	str. 5
ČLÁNEK 17.	Způsob vyřizování stížností	str. 5

ČLÁNEK 1 **Úvodní ustanovení**

1. Pojištění prodloužené záruky (dále jen „pojištění“) se řídí pojistnou smlouvou, těmito všeobecnými pojistnými podmínkami (dále jen „VPP EW SKIPPAY“), zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a souvisejícími právními předpisy.
2. 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.
3. Pojištění se sjednává jako pojištění škodové.
4. VPP EW SKIPPAY jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy.
5. VPP EW SKIPPAY nabývají účinnosti dnem 1. 10. 2025.

ČLÁNEK 2 **Výklad pojmů**

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

Časová hodnota – hodnota pojištěné věci, která se vypočítá k okamžiku vzniku škodní události a výpočet vychází z pořizovací ceny pojištěné věci. Pojistitel je oprávněn při stanovení časové hodnoty pojištěné věci zohlednit stupeň opotřebení nebo jiného znehodnocení pojištěné věci.

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 lhotejný.

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. Tedy osoba, která prokáže, že pojištěnou věc oprávněně drží.

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.

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 pojistitel v případě, že nastane pojistná událost. Pojistné plnění je splatné v České republice, v české měně a je vždy zaokrouhleno na celé koruny nahoru.

Pojistník – osoba, která uzavřela s pojistitelem pojistnou smlouvu.

Pojistný zájem – oprávněná potřeba ochrany před následky pojistné události.

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

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

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

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

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 ve VPP EW SKIPPAY.

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.

Třetí osoba – jakákoli jiná osoba než pojištěný.

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

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 pojistitelem a pojistníkem, 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. Podmínkou vzniku pojištění je zaplacení poplatku za pojištění.
3. Pojištěný může vstoupit do pojištění nejdříve dnem zakoupení pojištěné věci a nejpozději 30 dní před uplynutím záruky vztahující se k pojištěné věci. V případě, že pojištěný projeví souhlas se vstupem do pojištění později, pojištění nevzniká.

Počátek pojištění

Počátkem pojištění je den nejbližší bezprostředně následující po uplynutí záruky.

Zánik pojištění

1. Pojištění zaniká:
 - a) uplynutím pojistné doby;
 - b) ztrátou pojištěného disponovat s pojištěnou věcí z jakéhokoli důvodu;
 - c) poskytnutím pojistného plnění do výše horní hranice pojistného plnění za jednu a všechny pojistné události;
 - d) odmítnutím plnění ze strany oprávněné osoby;
 - e) písemnou dohodou pojistníka a pojištěného;
 - f) dalšími způsoby uvedenými v jiném místě VPP EW SKIPPAY, v pojistné smlouvě nebo stanovenými občanským zákoníkem.
2. 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.
3. 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.
4. Pojištění zaniká v důsledku té ze skutečností, uvedených v tomto článku, která nastane jako první.

ČLÁNEK 6

Poplatek za pojištění

1. Poplatek za pojištění je povinen zaplatit pojištěný pojistníkovi při vstupu do pojištění.
2. Poplatek za pojištění je cena za jednotlivé pojištění. Stanovuje se podle rozsahu a délky pojištění.
3. 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, dvou nebo tří kalendářních let od počátku pojištění. Pojistná doba u konkrétního pojištění je uvedena v potvrzení o pojištění.

ČLÁNEK 8

Rozsah pojištění

Pojistnou událostí z pojištění dle VPP EW SKIPPAY je funkční porucha předmětu pojištění, způsobená vadou věci, která vznikla nejdříve dnem následujícím po dni, ve kterém uplynula záruka.

1. Pojištění se nevztahuje na:

- a) škody, jejichž příčina nebo příznaky vznikly před vstupem pojištěného 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 či při uzavírání pojistné smlouvy;
- b) škody, které jsou důsledkem nebo vznikly v souvislosti s protiprávním jednáním pojištěného;
- c) škody způsobené působením elektromagnetických vln, ať již přirozeně vzniklých nebo vzniklých v důsledku činnosti člověka;
- d) škody vzniklé běžným opotřebením pojištěné věci včetně jejích součástí spotřebního charakteru;
- e) škody vzniklé na součástech věci spotřebního charakteru podléhajících rychlému opotřebení a časté výměně a příslušenství pojištěné věci, jako např. (baterie, zdroje světla, těsnění, ložiska, paměťová zařízení, obaly, dotykové pero, dálkové ovladače, počítačové myši);
- f) závady způsobené softwarem třetí strany;
- g) škody vzniklé jakoukoliv vnitřní příčinou, jako např. elektrickou nebo mechanickou poruchou;
- h) škody způsobené mechanickým poškozením;
- i) 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);
- j) na které byl pojistník anebo pojištěný upozorněn při koupi pojištěné věci a na další poškození, která prodejce již vyloučil ve své záruce;
- k) 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;
- l) vady na věci, které jsou výrobní povahy a jako takové jsou odstraňovány v rámci hromadných akcí výrobce;
- m) škody způsobené jakýmkoliv úmyslným poškozením pojištěné věci anebo způsobené hrubou nedbalostí;
- n) škody vzniklé v důsledku vady na pojištěné věci, za niž odpovídá na základě obecně závazných právních předpisů anebo na základě svého prohlášení prodejce;
- o) věc, která je v době koupě u prodejce již použitá;
- p) náklady vynaložené bez souhlasu pojistitele;
- q) odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti s vadou pojištěné věci včetně následných škod způsobených poškozenou pojištěnou věcí;
- r) zvukové, obrazové, datové a jiné záznamy, náklady na obnovu anebo přenos dat uložených v pojištěné věci;
- s) estetický nedostatek (např. poškrábání, zářez, prasklina), který nesnižuje ani neomezuje funkčnost pojištěné věci;
- t) poškození vzniklé postupným působením koroze, vlhkosti, prachu, písku či jinými mechanickými částicemi, tepla anebo chladu, trvalým působením chemických, biologických, teplotních a elektrických vlivů;
- u) poškození věci, způsobené používáním náhodně poškozené pojištěné věci bez provedení opravy předchozího náhodného poškození;
- v) náklady vynaložené na odstranění funkčních závad, pokud tyto závady nebyly způsobené poškozením pojištěné věci, za které bylo poskytnuto pojistné plnění;
- w) škody vzniklé v souvislosti nebo důsledku užívání alkoholických, omamných a psychotropních látek;
- x) pojištěnou věc, kterou pojištěný používá k podnikatelské a jiné samostatné výdělečné činnosti.

Horní hranici pojistného plnění na jednu a všechny pojistné události z pojištění je časová hodnota pojištěné věci.

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 EW SKIPPAY.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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 nerentabilitu opravy věci pojištěnému, dochází k ekologické likvidaci pojištěné věci.
7. Pro všechny formy poskytnutí pojistného plnění uvedené v odst. 3 tohoto článku VPP EW SKIPPAY platí, že v případě pojistné události na malém výrobku 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.
8. 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.

9. Pokud pojistiteli vzniknou náklady v souvislosti se zjišťováním rozsahu poškození pojištěné věci a zjistí, že pojištěnému nevzniká dle VPP EW SKIPPAY nárok na pojistné plnění, tyto náklady pojistitele jdou k tíži pojištěného. Náklady dle tohoto bodu VPP EW SKIPPAY spojené s výjezdem poskytovatele a diagnostikou vady věci hradí pojištěný přímo poskytovateli.

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, a postupovat způsobem ujednaným v pojistné smlouvě;
 - 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 vstupem do pojištění. 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 jejích 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.
2. 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 povinností plnit. Tím nejsou dotčena ustanovení o odmítnutí plnění podle občanského zákoníku.

ČLÁNEK 13

Povinnosti a práva pojistitele

1. Pojistitel je povinen:
 - a) sdělit osobě, která uplatnila právo na pojistné plnění, výsledky šetření škodní události a pokud o to požádá, sdělit jí písemně zdůvodnění výše pojistného plnění, popřípadě důvod jeho zamítnutí;
 - b) zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se pojištění a o skutečnostech, které se dozvěděl při vstupu do pojištění, 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 povinností 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 Zákaznickou zónu na webových stránkách www.skippay.cz u konkrétní objednávky přes možnost „Nahlásit pojistnou událost“.

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

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 EW SKIPPAY, na třetí osobu anebo třetí osoby.

ČLÁNEK 16

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 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 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 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.:
 - 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>).
 - Úplný seznam subjektů pověřených mimosoudním řešením spotřebitelských sporů je dostupný na webové stránce Ministerstva průmyslu a obchodu (<https://mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/>).