

# Všeobecné poistné podmienky poistenia osobných vecí a karty VPP PIP 2019

Poistenie osobných vecí, ktoré uzaviera Generali Poistovňa, a. s., zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 1325/B, IČO: 35 709 332, spoločnosť patrí do skupiny Generali, ktorá je vedená v talianskom zozname skupín poisťovní vedenom IVASS (ďalej len „poisťovateľ“), sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „OZ“), týmito Všeobecnými poistnými podmienkami poistenia osobných vecí VPP PIP 2019 (ďalej len „VPP“), ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy a ustanoveniami poistnej zmluvy.

## Obsah

Výklad pojmov .....	1	Povinnosti poistníka a poisteného .....	5
Rozsah poistenia .....	2	Práva a povinnosti poisťovateľa .....	6
Územná platnosť .....	2	Doručovanie písomností .....	6
Začiatok, zmeny a doba trvania poistenia .....	2	Spôsob vybavovania sťažností .....	6
Zánik poistenia .....	3	Príslušnosť súdov .....	7
Poistné, poistné obdobie .....	3	Medzinárodné sankcie .....	7
Plnenie poisťovateľa .....	4	Záverečné ustanovenia .....	7
Výluky z poistenia .....	4		

## Výklad pojmov

### Všeobecné pojmy:

- Kúpna cena vecí:** maloobchodná cena vecí vrátane DPH, aktuálne platná ku dňu kúpy tejto veci.
- Osobné veci:** osobné doklady, cenné veci, ceniny, kľúče, zdravotnícke pomôcky, peňaženka, taška, okuliare, parfum.
- Peňaženka:** malá príručná taška určená na uchovávanie a prenos finančnej hotovosti prípadne dokladov a cenín poisteného.
- Taška:** dámska alebo pánska kabelka, batoh alebo obdobná malá príručná batožina (na nosenie cez rameno/ramená alebo v ruke), určená na uchovávanie a prenos drobných osobných vecí.
- Okuliare:** dioptrické alebo slnečné okuliare poisteného.
- Poistený:** fyzická osoba, ktorá je vlastníkom vecí, na ktoré sa poistenie v zmysle týchto VPP a uzatvorenej poistnej zmluvy vzťahuje.
- Poistné plnenie:** plnenie, ktoré je za podmienok uvedených v poistnej zmluve a týchto VPP poskytnuté poistenému, ak nastane poistná udalosť.
- Poistník:** fyzická alebo právnická osoba, ktorá s poisťovateľom uzatvorila poistnú zmluvu.
- Poisťovateľ:** Generali Poistovňa, a. s.
- Škodová udalosť:** náhodná udalosť, ktorá nastala počas trvania poistenia a ktorá môže byť dôvodom vzniku práva poisteného na plnenie.
- Tretia osoba:** každá iná osoba ako poistený alebo jemu blízka osoba, iná ako jeho zamestnanci, ak je poistený právnická osoba, ako i každá osoba, ktorá nie je oprávnená poisteným používať poistenú vec.
- Ceniny:** osobitý druh krátkodobého majetku, ktorý je možný považovať za peňažné prostriedky napr. poštové známky, kolký, stravné lístky, platobné karty, telefónne karty, parkovacie karty atď.
- Cenné veci:** hodinky/smartwatch, fotoaparát, mobilný telefón, tablet, notebook, čítačka kníh, MP3/MP4 prehrávač. Poistenie sa vzťahuje na veci nie staršie ako 2 roky.
- Osobné doklady** – občiansky preukaz, cestovný pas, povolenie na pobyt, preukaz MHD, preukaz zdravotnej poisťovne, vodičský preukaz a osvedčenie o evidencii motorového vozidla patriace poistenému.
- Kľúče:** kľúč alebo akékoľvek zariadenie či predmet, ktorý je určený na uzamykanie a odomykanie dverí od:
  - bytu/domu, ktorý poistený vlastní alebo
  - bytu/domu, v ktorom má poistený trvalý či prechodný pobyt, alebo
  - bytu/domu, ktorý poistený obýva na základe nájomnej zmluvy alebo obdobného právneho vzťahu, alebo
  - motorového vozidla, ktoré poistený vlastní, alebo
  - motorového vozidla, ktoré poistený oprávnené užíva.
- SIM karta:** karta s jedinečným identifikačným číslom vydaná poistenému a evidovaná na poisteného, slúžiaca na identifikáciu účastníka mobilnej siete, ktorej je priradené telefónne číslo evidované mobilným operátorom a je používaná na funkčné využitie poistenej veci.
- Platobná karta:** niektorý z elektronických platobných prostriedkov k bankovému účtu poisteného. Bankový účet, ku ktorému je platobná karta vydaná, musí byť vedený v banke, resp. v pobočke zahraničnej banky so sídlom v Slovenskej republike.
- Zdravotnícke pomôcky:** akýkoľvek nástroj, prístroj, zariadenie alebo iný výrobok používaný samostatne alebo v kombinácii, určený jeho výrobcom osobitne na terapeutické účely potrebné na používanie u ľudí na účely diagnostické, preventívne, monitorovacie, liečebné alebo na zmiernenie ochorenia, alebo kompenzáciu zranenia alebo zdravotného postihnutia, nahradenia alebo zmeny anatomickej časti a ktoré sa nachádza vo vlastníctve poisteného, napr. inhalátor používaný na liečbu astmy. Za zdravotnícku pomôcku sa na účely týchto

poistných podmienok považujú aj lieky predpísané poistenému jeho ošetrovateľom.

### **Definície poistných nebezpečenstiev:**

19. **Odcudzenie:** odcudzenie vecí krádežou, vlámaním, prostou krádežou alebo lúpežou. Za škodu odcudzením sa považuje aj poškodenie alebo zničenie poistenej veci pri pokuse o prostú krádež, krádež vlámaním alebo pri pokuse o lúpež.
20. **Krádež vlámaním:** právo na plnenie vzniká, ak bola poistená vec ukradnutá spôsobom, pri ktorom tretia osoba preukázateľne prekonala prekážky chrániace poistené veci pred krádežou, krádež bola oznámená polícii a poistený sa preukáže policajnou správou. Za krádež vecí s prekonaním prekážok sa považuje zmocnenie sa a krádež vecí proti vôli ich držiteľa, pokiaľ boli:
  - a) jednotlivo proti krádeži zabezpečené alebo
  - b) ukradnuté násilným vniknutím do uzamknutých miestností vlámaním, alebo
  - c) ukradnuté z motorového vozidla, pokiaľ boli veci uložené v batožinovom priestore, ak taký existuje a úschova je v ňom možná, inak sa musia uložiť tak, aby ich zvonku nebolo vidieť, alebo
  - d) ukradnuté z uzamknutej, na vozidle namontovanej schránke z kovu alebo tvrdého plastu alebo sa nachádzajú v uzamknutom, bez použitia násilia nedemontovateľnom strešnom nosiči.
  - e) Za krádež s prekonaním prekážok sa nepovažuje: krádež vecí zo stanu, prívesu alebo obdobného zariadenia, majúceho nepevné steny či stropy z plachtovín a pod., a to ani vtedy, ak bol stan, príves alebo obdobné zariadenie uzamknuté;
  - f) krádež z vrečka oblečenia, ktoré mal poistený na sebe, rozrezanie batožín, batohov a pod.;
  - g) otvorenie batožiny, ktorá je zabezpečená zip-som, remienkami a pod.
21. **Prostá krádež:** odcudzenie poistenej veci treťou osobou bez zjavného prekonania prekážok alebo použitia násilia, prípadne hrozby násilia voči poistenému. Právo na plnenie vzniká iba vtedy, ak bola krádež oznámená polícii a poistený sa preukáže policajnou správou.
22. **Lúpež vecí:** právo na plnenie vzniká vtedy, ak bola lúpež oznámená polícii a poistený sa preukáže policajnou správou. Lúpežou je zmocnenie sa a odcudzenie poistenej veci treťou osobou ďalej uvedeným spôsobom:
  - a) použitím násilia alebo hrozby bezprostredného násilia proti poistenému alebo blízkej osobe poisteného;
  - b) využitím zníženého odporu poisteného alebo blízkej osoby poisteného v dôsledku ich fyzického oslabenia po nehode (nie v príčinnej súvislosti s vedomým požitím alkoholu, drog alebo iných omamných látok vrátane zneužitím liekov) alebo v dôsledku inej príčiny, za ktorú nemôže poistený alebo blízka osoba poisteného zniesť zodpovednosť.
23. **Zneužitie platobnej karty:** použitie platobnej karty treťou osobou, spočívajúce v uskutočnení neoprávnených transakcií, následkom ktorých vznikla poistenému finančná strata.
24. **Zneužitie SIM karty:** neoprávnené uskutočnené telefonické hovory, prijaté a odoslané správy alebo dátové prenosy vykonané treťou osobou, s využitím poistenej SIM karty po jej odcudzení a pred žiadosťou o jej zablokovanie za podmienok a v rozsahu uvedenom v týchto VPP.

25. **Strata vecí:** náhodná strata možnosti hmotne disponovať poistenou vecou nezávisle od vôle poisteného za podmienok podľa týchto VPP.

### **Rozsah poistenia**

#### **Poistenie sa dojednáva pre prípad:**

26. **Straty:** tašky, okuliarov, osobných dokladov, kľúčov, peňaženky.
27. **Odcudzenia:** tašky, osobných dokladov, kľúčov, peňaženky, cenných vecí, parfumu, zdravotníckych pomôcok, cenín, okuliarov. Poistenie sa vzťahuje na náklady vynaložené na znovuzriadenie vecí rovnakého druhu a kvality, ako mala stratená alebo odcudzená vec.
28. **Odcudzenia hotovosti:** poistenie sa vzťahuje na odcudzenie hotovosti, ktorú si poistený vybral v bankomate alebo v pobočke banky, maximálne však 48 hodín od tohto výberu.
29. **Zneužitia platobnej karty** v dôsledku jej straty alebo odcudzenia, maximálne však 120 hodín pred žiadosťou poisteného o blokovanie karty.
30. **Zneužitia SIM karty:** poistenie sa vzťahuje iba na také zneužitie SIM karty, ku ktorému dôjde v súvislosti s jej odcudzením súčasne s odcudzením mobilného zariadenia, v ktorom bola SIM karta vložená, maximálne však 96 hodín pred žiadosťou poisteného o blokovanie SIM karty.
31. Poistenie sa nevzťahuje na obsah:
  - a) stratených vecí osobnej potreby s výnimkou vecí vymenovaných v bode 26;
  - b) odcudzených vecí osobnej potreby s výnimkou vecí vymenovaných v bodoch 27. a 28.
32. Poistenému vzniká právo na poistné plnenie aj v prípade, ak bola vec stratená v príčinnej súvislosti s udalosťou, za ktorú vzniklo poistenému právo na poistné plnenie podľa týchto VPP.

### **Územná platnosť**

33. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli kdekoľvek na svete v rozsahu poistenia.

### **Začiatok, zmeny a doba trvania poistenia**

34. Začiatkom poistenia sa rozumie okamih, ktorým sa osoba, na ktorú sa vzťahuje poistenie, stala poisteným, poisťovateľ nadobudol právo na poistné podľa uzatvorenej poistnej zmluvy a vznikla mu povinnosť plniť, ak nastane poistná udalosť.
35. Poistenie vzniká okamihom uzatvorenia poistenia, ak nie je v poistnej zmluve uvedené, že vzniká neskôr.
36. Zmeny v poistnej zmluve možno vykonať:
  - a) písomnou dohodou zmluvných strán alebo;
  - b) návrhom poisťovateľa na rozšírenie rozsahu poistenia, ktorý je možno prijať úhradou poistného. Rozšírený rozsah poistenia je v tomto prípade uzavretý, len čo bolo poistné uhradené; pokiaľ nie je v týchto VPP alebo v poistnej zmluve uvedené inak.
37. Zmeny v poistnej zmluve týkajúce sa zmeny bydliska, sídla alebo miesta podnikania, mena, priezviska a/alebo obchodného mena poistníka alebo poisteného je možné oznámiť poisťovateľovi telefonicky a/alebo elektronickou formou; v takom prípade má poisťovateľ právo vyžiadať si doplnenie tohto oznámenia písomnou formou a poistník a/alebo poistený je povinný uvedenej žiadosti poisťovateľa vyhovieť do 5 dní od jej prijatia. Pri porušení povinnosti v zmysle tohto bodu VPP je poisťovateľ

oprávnený odoprieť vykonanie zmeny až do doručenia písomnej žiadosti poistníka a/alebo poisteného.

38. Poistenie sa uzaviera na dobu neurčitú, ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.

### Zánik poistenia

39. Okrem dôvodov zániku poistenia uvedených v platných právnych predpisoch poistenie zaniká:
- výpoveďou ku koncu poistného obdobia, pričom výpoveď musí byť doručená poistovateľovi aspoň 6 týždňov pred jeho uplynutím. Ak došlo k zmene výšky poistného a poistovateľ výšku poistného neoznámil poistníkovi, najneskôr desať týždňov pred uplynutím poistného obdobia, neuplatní sa lehota podľa prvej vety;
  - písomnou výpoveďou každej zo zmluvných strán do dvoch mesiacov od uzavretia poistnej zmluvy. Výpovedná lehota je osemdenná a začína plynúť dňom doručenia výpovede; jej uplynutím poistenie zanikne.;
  - odstúpením od poistenia uzatvoreného na diaľku podľa § 5 zákona č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku;
  - písomnou výpoveďou poisteného alebo poistovateľa do 3 mesiacov od oznámenia poistnej udalosti. Výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť dňom doručenia výpovede, jej uplynutím poistenie zanikne;
  - odmietnutím poistného plnenia podľa bodu 63 týchto VPP;
  - nezaplatením poistného za prvé poistné obdobie do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti podľa § 801 (1) OZ;
  - nezaplatením poistného za ďalšie poistné obdobie do jedného mesiaca odo dňa doručenia výzvy poistovateľa na jeho zaplatenie, ak nebolo poistné zaplatené pred doručením tejto výzvy podľa § 801 (2) OZ. Výzva poistovateľa obsahuje upozornenie, že poistenie zanikne, ak nebude zaplatené. To isté platí, ak bola zaplatená len časť poistného Poistovateľ a poistník si dohodou stanovili výzvu podľa prvej vety doručiť v lehote do troch mesiacov odo dňa splatnosti poistného. Ak nebola výzva podľa predchádzajúcej vety doručená, poistenie zanikne, ak poistné nebolo zaplatené do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti.
40. Ak zaniklo bezpodielové spoluvlastníctvo manželov, ktorého súčasťou bola aj poistená vec a táto vec sa stane vlastníctvom toho z manželov, ktorý poistnú zmluvu neuzavrel alebo nebol v poistnej zmluve označený ako poistený, poistenie nezaniká a považuje sa za poisteného ten manžel, ktorému poistená vec pripadla po vysporiadaní bezpodielového spoluvlastníctva manželov.
41. V zmysle § 792 ods. 2 Občianskeho zákonníka sa dojednáva, že poistník môže po podaní písomnej výpovede poistnej zmluvy ku koncu poistného obdobia počas výpovednej doby vziať v celom rozsahu výpoveď späť úhradou poistného alebo splátkou poistného v dohodnutej výške na ďalšie poistné obdobie. Uhradením poistného alebo splátky poistného sa takáto výpoveď považuje za vzatú späť v celom rozsahu a výpoveď tak stráca právne účinky aj bez nutnosti zasielania písomného odvolania výpovede poistníkom.
42. Ak sa vlastníkom veci počas platnosti a účinnosti poistnej zmluvy stane poistník, poistenie podľa §

812 Občianskeho zákonníka nezanikne a do všetkých práv a povinností poisteného vstupuje poistník, ktorý je naďalej povinný platiť poistné a stáva sa na účely poistnej zmluvy aj poisteným.

### Poistné, poistné obdobie

43. Poistné je cena za poskytovanú poistnú ochranu, ktoré je povinný platiť poistník.
44. Poistník je povinný platiť poistné za dohodnuté poistné obdobie, pričom poistné je v zmysle § 796 ods. 1 Občianskeho zákonníka v platnom znení bežným poistným.
45. Poistenie sa dojednáva na dobu neurčitú, ak nie je ďalej uvedené inak.
46. Poistným obdobím je 12 mesiacov (poistný rok), ak nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak. Pokiaľ nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak, poistné je splatné prvým dňom poistného obdobia.
47. V poistnej zmluve je možné dohodnúť, že poistné bude platené v splátkach. Nezaplatením čo i len jednej splátky poistného sa dňom splatnosti príslušnej nezaplatenej splátky poistného stáva splatná naraz zvyšná časť poistného.
48. Pri platení poistného prostredníctvom pošty alebo finančnej inštitúcie sa poistné považuje za zaplatené v deň pripísania úhrady poistného na účet poistovateľa uvedený v poistnej zmluve v plnej výške. Poistník je povinný platiť poistné so správne uvedeným variabilným symbolom, ktorým je spravidla číslo poistnej zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak.
49. Výška poistného je určená poistovateľom a je uvedená v poistnej zmluve. Poistné sa platí v tuzemskej mene, pokiaľ v poistnej zmluve nie je dohodnuté inak.
50. Ak je poistník v omeškaní s platením poistného, je povinný zaplatiť poistovateľovi úrok z omeškania za každý deň omeškania.
51. Ak nastane poistná udalosť v období, keď je poistník v omeškaní s platením poistného, vzniká poistovateľovi právo započítať sumu zodpovedajúcu dlžnému poistnému voči poistnému plneniu.
52. Poistovateľ má voči poistníkovi právo na náhradu alebo pokladov, ktoré mu vzniknú v súvislosti s doručovaním písomností týkajúcich sa zaplatenia dlžného poistného.
53. V súvislosti so zmenou podmienok rozhodujúcich pre stanovenie výšky poistného má poistovateľ právo jednostranne upraviť výšku poistného na ďalšie poistné obdobie. Výšku poistného je poistovateľ oprávnený upraviť:
- ak dôjde k zmene právnych predpisov, ktorá má vplyv na výšku poistného plnenia, na náklady poistovateľa alebo na daňové a odvodové povinnosti poistovateľa (najmä zmena rozsahu alebo podmienok poistenia, zmena alebo zavedenie dane alebo osobitného odvodu, zásadná zmena regulácie poisťovacej činnosti),
  - ak dôjde k zmene v rozhodovacej praxi súdov, ktorá má vplyv na poistné plnenia (najmä zmena v prístupe posudzovania niektorých nárokov),
  - ak dôjde k zmene okolností nezávislých na poistovateľovi, ktorá má vplyv na poistné plnenia (najmä zvýšenie cien opravárenských prác, zvýšenie cien náhradných dielov, zvýšenie cien služieb),
  - ak dôjde z iných vážnych objektívnych dôvodov k ohrozeniu splnenia záväzkov poistovateľa z pohľadu poistnej matematiky a poistno matematických metód (najmä povinnosť poistovateľa vytvárať dostatočné poistné).



Ak poisťovateľ jednostranne upraví výšku poisťného na ďalšie poisťné obdobie, oznámi písomne túto skutočnosť poisťníkovi najneskôr v lehote desať týždňov pred splatnosťou poisťného na ďalšie poisťné obdobie, od ktorého sa má zmena vykonať. Pokiaľ poisťník so zmenou výšky poisťného nesúhlasí, musí podať písomnú výpoveď aspoň šesť týždňov pred uplynutím príslušného poisťného obdobia. Ak poisťovateľ neoznámí úpravu výšky poisťného najneskôr desať týždňov pred splatnosťou poisťného na ďalšie poisťné obdobie, od ktorého sa má zmena vykonať, poisťník môže písomnú výpoveď podať až do konca príslušného poisťného obdobia. Podaním písomnej výpovede podľa tohto odseku poistenie zanikne ku koncu príslušného poisťného obdobia.

Pokiaľ nebola v lehotách podľa predchádzajúceho odseku tohto bodu písomná výpoveď poisťníka doručená poisťovateľovi, poistenie nezaniká a poisťovateľ má právo na novú výšku poisťného na ďalšie poisťné obdobie. Ak poisťovateľ zníži poisťné na ďalšie poisťné obdobie a poisťník zaplatí za ďalšie poisťné obdobie poisťné v pôvodnej výške, poisťovateľ vráti preplatok poisťného poisťníkovi.

54. Pri poisťných zmluvách uzavretých na dobu neurčitú si poisťovateľ vyhradzuje právo meniť jednostranne výšku poisťného na ďalšie poisťné obdobie. V takom prípade poisťovateľ písomne oznámi túto skutočnosť poisťníkovi najneskôr v lehote desať týždňov pred splatnosťou poisťného na ďalšie poisťné obdobie, od ktorého sa má zmena vykonať a informuje ho o možnosti poisťnú zmluvu bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať. Ak poisťník so zmenou výšky poisťného nesúhlasí, môže poisťnú zmluvu do konca príslušného poisťného obdobia vypovedať s okamžitou účinnosťou. Ak poisťovateľ zníži poisťné na ďalšie poisťné obdobie a poisťník zaplatí za ďalšie poisťné obdobie poisťné v pôvodnej výške, poisťovateľ vráti preplatok poisťného poisťníkovi.

### Plnenie poisťovateľa

55. V prípade vzniku poisťnej udalosti poisťovateľ poskytne poisťné plnenie poistenému v zmysle a v rozsahu podľa uzatvorenej poisťnej zmluvy a týchto VPP, maximálne jedenkrát za poisťný rok.
56. Poisťovateľ poskytne poisťné plnenie v mene platnej v Slovenskej republike, ak nerozhodne o tom, že poskytne plnenie opravou alebo výmenou vecí. Plnenie je splatné do 15 dní, len čo poisťovateľ skončil vyšetrenie potrebné na zistenie rozsahu povinnosti poisťovateľa plniť.
57. **Ak bola vec odcudzená alebo stratená**, vzniká poistenému právo, ak nie je stanovené inak, aby mu poisťovateľ poskytol sumu zodpovedajúcu nákladom na znovuzriadenie vecí alebo nákladom, ktoré treba vynaložiť na výrobu vecí rovnakého druhu a kvality v novom stave, poisťovateľ vyplatí nižšiu z uvedených súm.
58. **Ak bola zneužitá platobná karta** poisteného, vzniká poistenému nárok na poisťné plnenie vo výške súčtu neoprávnených transakcií, vykonaných prostredníctvom odcudzenej alebo stratenej platobnej karty, alebo internetových transakcií, ku ktorým dôjde počas 120 hodín pred momentom nahlásenia blokácie platobnej karty.
59. **V prípade zneužitia SIM karty** poisťovateľ jednorazovo uhradí skutočné náklady spojené s neoprávneným využívaním SIM karty treťou osobou, a to za obdobie maximálne 96 hodín pred podaním žiadosti o zablokovanie SIM karty.

60. Združený ročný limit na poisťné plnenia z poisťných udalostí podľa bodov 57 až 59 podľa týchto VPP je maximálne 1 000 EUR.

61. **V prípade odcudzenia hotovosti** vzniká poistenému nárok na poisťné plnenie vo výške odcudzenej hotovosti, maximálne do výšky ročného limitu 50 EUR.

62. V prípade, ak uvedie poistený poisťovateľa do omylu v otázke splnenia podmienok na poskytnutie poisťného plnenia a takýmto spôsobom sa snaží vylákať od poisťovateľa poisťné plnenie, poisťovateľ nie je povinný poskytnúť poisťné plnenie.

63. Ak sa poisťovateľ dozvie až po poisťnej udalosti, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede nemohol zistiť pri dojednávani poistenia a ktorá na uzavretie poisťnej zmluvy bola podstatná, je oprávnený plnenie z poisťnej zmluvy odmietnuť. Odmietnutím plnenia poistenie zanikne.

Ak malo vedomé porušenie povinností uvedených v bodoch 70 až 72 týchto VPP podstatný vplyv na vznik poisťnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu následkov poisťnej udalosti, je poisťovateľ oprávnený plnenie z poisťnej zmluvy znížiť a to až do celej výšky plnenia podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.

Poisťovateľ je oprávnený odložiť vyplatenie poisťného plnenia za predpokladu:

a) ak má akékoľvek odôvodnené pochybnosti, týkajúce sa nároku na odškodnenie alebo ak je potrebné doplniť údaje a dôkazy podmieňujúce výplatu poisťného plnenia, alebo

b) ak je poisťné plnenie podmienené vyjadrením orgánov polície alebo orgánov činných v trestnom konaní a takéto vyjadrenie nebolo doposiaľ predložené poisťovateľovi.

64. Ak poistený a/alebo poisťník uzavrie na poistenú vec s poisťovateľom niekoľko poisťných zmlúv na rovnaké poisťné nebezpečenstvá, poisťovateľ bude plniť iba z titulu jednej poisťnej zmluvy.

65. Poisťovateľ podľa § 799 (3) OZ nie je oprávnený počas trvania poisťnej zmluvy plnenie z poisťnej zmluvy znížiť z dôvodu, že poisťné nebolo riadne a včas zaplatené.

### Výluky z poistenia

66. Poistenie v zmysle týchto VPP sa nevzťahuje na udalosti, ku ktorým príde v dôsledku:

a) úmyselného konania poisteného alebo inej osoby konajúcej na podnet poisteného;

b) následkom vojnových udalostí alebo vnútorných nepokojov, výluky, terorizmu, útokov motivovaných politicky, sociálne, ideologicky alebo nábožensky, alebo spôsobené úradnými opatreniami orgánov verejnej moci a/alebo represívnymi zásahmi štátnej moci určenými na iné účely ako na obmedzenie poisťných udalostí;

c) požitia alkoholu alebo iných návykových, omamných, psychotropných látok a liekov s varovným symbolom;

d) jadrovej reakcie, jadrového žiarenia či rádioaktívnej kontaminácie;

e) následne vzniknuté finančné, ako aj iné straty a náklady rôzneho druhu, ako sú najmä ušlý zisk, zvýšené náklady na výrobu, pokuty, sankcie, manká, straty vzniknuté z omeškania, straty postavenia na trhu alebo straty v dôsledku ukončenia zmluvného vzťahu atď.;

f) odcudzenia poistených vecí, ku ktorým došlo v období, keď boli zverené dopravcovi k pre-

prave na potvrdenku alebo podľa pokynov dopravcu uložené v priestore určenom na spoločnú prepravu batožiny.

**67. Poisťovateľ nie je povinný plniť v prípade zneužitia SIM karty v nasledovných prípadoch:**

- a) pokiaľ telefónne číslo pridelené k zneužitej SIM karte nie je operátorom mobilnej siete evidované na poisteného;
- b) pokiaľ zneužitá SIM karta nebola nikdy využitá poisteným alebo používateľom mobilného zariadenia na uskutočnenie telefonického hovoru, textovú komunikáciu alebo dátový prenos;
- c) zneužitia SIM karty, ku ktorému došlo viac ako 96 hodín pred podaním žiadosti o jej zablokovanie.

**68. Poisťovateľ nie je povinný plniť v prípade zneužitia platobnej karty v nasledovných prípadoch:**

- a) zneužitia platobnej karty, ktorá nebola stratená alebo odcudzená;
- b) transakcie, ktoré boli vykonané viac ako 120 h pred požiadanim o blokáciu karty.

**69. Nárok na poistné plnenie nevzniká ani v prípade priamych alebo nepriamych dôsledkov poškodenia alebo straty základných údajov alebo použitého softvéru, vložených pamäťových alebo iných kariet, alebo iného obsahu.**

### Povinnosti poistníka a poisteného

**70. Popri povinnostiach stanovených právnymi predpismi má poistník a/alebo poistený ďalej tieto povinnosti:**

**Počas trvania poistenia je poistený a/alebo poistník povinný:**

- a) oznámiť poisťovateľovi, že uzatvoril u neho alebo u iného poisťovateľa pre poistenú vec ďalšie poistenie proti tomu istému poistnému nebezpečenstvu; pritom je povinný oznámiť obchodné meno poisťovateľa a výšku poistnej sumy;
- b) bez zbytočného odkladu oznámiť poisťovateľovi všetky zmeny v skutočnostiach, na ktoré bol opýtaný pri uzatváraní poistenia;
- c) dbať na to, aby poistná udalosť nenastala, hlavne nesmie porušovať povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva, ktoré sú mu uložené právnymi predpismi alebo na ich základe, alebo ktoré na seba prevzal poistnou zmluvou, ani nesmie trpieť porušovanie týchto povinností zo strany tretích osôb (u poistenej právnickej osoby sa za tretie osoby považujú tiež všetky fyzické a právnické osoby pre poisteného činné);
- d) riadne sa o vec starať, najmä ju udržiavať v dobrom technickom stave a používať ju iba na výrobcom stanovené účely a za výrobcom stanovených podmienok;

**Ak nastane škodová udalosť, je poistený a/alebo poistník povinný:**

- e) urobiť potrebné opatrenia na zmiernenie následkov škody, podľa možnosti vyžiadať si k tomu pokyny od poisťovateľa a postupovať v ich súlade;
- f) bez zbytočného odkladu oznámiť poisťovateľovi, že nastala škodová udalosť, dať pravdivé vysvetlenie o jej vzniku a rozsahu následkov a predložiť doklady potrebné na zistenie okolností na posúdenie nároku na poistné plnenie z poistenia a jeho výšky a umožniť poisťovateľovi zhotoviť si kópie týchto dokladov, ďalej je

povinný umožniť šetrenie poistnej udalosti. Ak bola škodová udalosť oznámená inak ako písomnou formou, je povinný dodatočne bez zbytočného odkladu, ak o to poisťovateľ požiadajú, potvrdiť oznámenie škodovej udalosti písomne a zaslať ho poisťovateľovi; všetky doklady vyžiadané poisťovateľom musia byť predložené v slovenskom jazyku, pričom prípadný preklad uvedených dokladov je poistník a/alebo poistený povinný si zabezpečiť na vlastné náklady, pokiaľ poisťovateľ neustanoví inak;

- g) bez zbytočného odkladu oznámiť, ak je podozrenie z trestného činu, škodovú udalosť polícii a až do ukončenia obhliadky miesta škodovej udalosti políciou je povinný nezmeniť stav spôsobený touto udalosťou;
- h) ak došlo k škodovej udalosti, nezmeniť stav touto udalosťou spôsobený, kým nie je škodová udalosť poisťovateľom vyšetrená; to však neplatí, ak je takáto zmena nutná no verejným záujmom alebo za účelom zmiernenia škody, alebo ak došlo pri šetrení poistnej udalosti vinou poisťovateľa k zbytočným preukázateľným prietahom;
- i) bez zbytočného odkladu oznámiť poisťovateľovi, že sa našla poistená vec stratená v súvislosti s poistnou udalosťou; v prípade, že už obdržal poistné plnenie za túto vec, vrátiť poisťovateľovi poistné plnenie znížené o primerané náklady potrebné na opravu tejto veci, pokiaľ bola vec poškodená v období od poistnej udalosti do doby, keď bola nájdená, prípadne je povinný vrátiť hodnotu zvyškov veci, keď bola vec v uvedenej dobe zničená, pokiaľ sa v danej veci poisťovateľ a poistený nedohodnú inak;
- j) poskytnúť poisťovateľovi súčinnosť a splniť všetky povinnosti, aby mal poisťovateľ možnosť uplatniť voči inému právo na náhradu škody spôsobenej poistnou udalosťou;

**v prípade odcudzenia veci:**

- k) bezodkladne zabezpečiť zablokovanie platobnej karty alebo SIM karty, ak bola vložená do odcudzeného mobilného zariadenia;
- l) podať čo najskôr trestné oznámenie orgánom činným v trestnom konaní, v ktorom musia byť uvedené okolnosti trestného činu, ako aj identifikačné údaje veci (napr. značka, model, výrobné/sériové číslo);
- m) predložiť poisťovateľovi doklady potvrdzujúce výšku finančnej straty, ktorá poistenému vznikla odcudzením vecí (napr. pôvodný doklad o kúpe cenných vecí, doklad o zaplatení poplatkov za vyhotovenie nových dokladov, doklad o kúpe novej tašky, peňaženky, parfumu) a potvrdenie o podaní trestného oznámenia;

**v prípade odcudzenia hotovosti:**

- n) podať čo najskôr trestné oznámenie orgánom činným v trestnom konaní;
- o) predložiť poisťovateľovi kópiu výpisu z účtu, za obdobie týkajúce sa škodovej udalosti, s vyznačením transakcií, vykonaných prostredníctvom bankomatu alebo vykonaných v pobočke banky pred odcudzením hotovosti;

**v prípade zneužitia platobnej karty:**

- p) podať čo najskôr trestné oznámenie orgánom činným v trestnom konaní;
- q) predložiť poisťovateľovi kópiu výpisu z účtu, za obdobie týkajúce sa škodovej udalosti, ku ktorému bola karta vydaná;

**v prípade zneužitia SIM karty:**

- r) podať čo najskôr trestné oznámenie orgánom činným v trestnom konaní;



s) predložiť poisťovateľovi výpis hovorov, prijatých a odoslaných správ alebo dátový prenosov za obdobie týkajúce sa škodovej udalosti;

#### **v prípade straty vecí:**

t) bezodkladne zabezpečiť zablokovanie platobnej karty, ak sa medzi stratenými vecami nachádzala;

u) predložiť poisťovateľovi doklady potvrdzujúce výšku finančnej straty, ktorá poistenému vznikla stratou predmetných vecí (napr. doklad o zaplatení za vyhotovenie duplikátov kľúčov za novú bezpečnostnú vložku, doklad o zaplatení poplatkov za vyhotovenie nových dokladov, doklad o kúpe novej tašky, peňaženky, parfumu).

71. Poistník a/alebo poistený je povinný plniť i ďalšie povinnosti uložené mu poisťovateľom v poistnej zmluve.

72. Poistník a/alebo poistený je povinný zabezpečiť dodržiavanie povinností uvedených v bodoch 70 až 71 týchto VPP aj zo strany tretích osôb, ktorým bol predmet poistenia zverený do užívania.

### **Práva a povinnosti poisťovateľa**

73. Popri povinnostiach stanovených zákonom má poisťovateľ ďalej tieto povinnosti:

a) vykonať potrebné šetrenie súvisiace s likvidáciou škodovej udalosti bez zbytočného odkladu. Ak nemôže byť vyšetrenie poistnej udalosti ukončené do jedného mesiaca po tom, čo sa poisťovateľ dozvedel o poistnej udalosti, je poisťovateľ povinný, ak o to poistený požiada, poskytnúť poistenému primeraný preddavok;

b) vrátiť poistenému doklady, ktoré zapožičal poisťovateľovi na jeho žiadosť.

74. Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je poisťovateľ oprávnený najmä:

a) žiadať náhradu nákladov alebo náhradu škody, pokiaľ v dôsledku porušenia niektorej z povinností poisteným alebo oprávnenou osobou poisťovateľ zbytočne vynaloží náklady alebo mu vznikne škoda;

b) udeľovať poistenému pokyny k odvráteniu, zmenšeniu rozsahu, ako aj zdokumentovaniu poistnej udalosti a jej následkov;

c) požadovať úhradu zvýšených nákladov, pokiaľ bolo nutné opakovať šetrenie na zistenie rozsahu poistnej udalosti preto, že poistený porušil alebo nesplnil svoju povinnosť uloženú všeobecnými záväznými platnými právnymi predpismi, týmito VPP alebo poistnou zmluvou.

75. Ak poistený zmarí možnosť, aby poisťovateľ mohol uplatniť právo na náhradu škody voči tretej osobe [bod 70 písm. j) týchto VPP], alebo ak sa prejavia následky takéhoto konania poisteného až potom, čo poisťovateľ poskytol poistné plnenie, poisťovateľ má voči poistenému právo na vrátenie poistného plnenia.

### **Doručovanie písomností**

76. Písomnosti poisťovateľa určené pre poistníka a/alebo poisteného a/alebo oprávnenú osobu sa doručujú na poslednú známu adresu poistníka a/alebo poisteného a/alebo oprávnenej osoby na území Slovenskej republiky. Poistník a poistený je povinný písomne oznámiť poisťovateľovi zmenu svojej adresy alebo sídla bez zbytočného odkladu. Zmena adresy na doručovanie je účinná dňom doručenia oznámenia o zmene poisťovateľovi.

77. Písomnosti určené poisťovateľovi sa doručujú výlučne na adresu sídla poisťovateľa. Poisťovateľ

nezodpovedá za právne následky a/alebo škody v súvislosti s doručovaním písomností na inú adresu ako adresu sídla poisťovateľa.

78. Povinnosť doručiť písomnosť je splnená okamihom prevzatia zo strany adresáta. Ak sa písomnosť pre nezastihnutie adresáta uloží na pošte a adresát si ju v príslušnej lehote nevyzdvihne, považuje sa písomnosť za doručенú dňom jej vrátenia odosielaťovi, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel. V prípade, keď bola písomnosť vrátená odosielaťovi ako nedoručiteľná z dôvodu zmeny adresy adresáta alebo z dôvodu, že adresát je neznámy, považuje sa za doručенú dňom jej vrátenia odosielaťovi. Povinnosť odosielaťa doručiť písomnosť sa splní aj vtedy, ak doručenie písomnosti bolo zmarené konaním adresáta, pričom účinky doručenia nastanú dňom, kedy adresát prijatie písomností zmarí (napr. odmietne ich prijať).

79. Písomnosti poisťovateľa určené adresátovi sa doručujú spravidla poštou alebo iným subjektom oprávneným doručovať zásielky, môžu však byť doručенé aj priamo poisťovateľom. Ustanovenie bodov 80. a 81. tým nie je dotknuté.

80. Poisťovateľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, sms, klientskú zónu) pre vzájomnú komunikáciu s poistníkom, poisteným a oprávnenou osobou v súvislosti s uzatvorením a správou poistenia, riešením poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťovateľa a spolupracujúcich obchodných partnerov. Tieto prostriedky slúžia k urýchleniu vzájomnej komunikácie, avšak nenahradzujú písomnú a/alebo listinnú formu úkonov v prípadoch, kedy písomnú a/alebo listinnú formu vyžaduje zákon, tieto VPP alebo poistná zmluva. Povinnosť zaslania písomnosti elektronicky je splnená jej odoslaním na e-mailovú adresu poistníka, poistného alebo oprávnenej osoby. Osobitné podmienky zasielania písomností podľa bodu 81. tohto článku tým nie sú dotknuté.

81. Poisťovateľ je oprávnený všetky písomnosti, na ktorých prevzatie nie je potrebný podpis poistníka na listine; alebo ak ich listinnú formu nevyžaduje zákon, tieto VPP alebo poistná zmluva; alebo ktorých povaha to umožňuje, zasielať elektronicky prostredníctvom e-mailu a/alebo do elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy. Poistník je povinný hlásiť každú zmenu e-mailovej adresy uvedenej v poistnej zmluve bez zbytočného odkladu, pričom táto zmena je účinná dňom doručenia oznámenia poisťovateľovi. Povinnosť zaslania písomnosti poistníkovi elektronicky je splnená jej odoslaním na e-mailovú adresu poistníka uvedenú v poistnej zmluve alebo na e-mailovú adresu, ktorú poistník oznámi podľa predchádzajúcej vety. Poisťovateľ nezodpovedá za nefunkčnosť e-mailovej adresy poistníka. Poistník môže kedykoľvek poisťovateľa požiadať o zrušenie doručovania písomností elektronicky, a to telefonicky na telefónnom čísle poisťovateľa alebo písomne, listom doručeným na adresu sídla poisťovateľa, pričom jeho účinnosť nastane prijatím telefonického oznámenia alebo doručením písomnej žiadosti poisťovateľovi.

### **Spôsob vybavovania sťažností**

82. Sťažnosťou sa rozumie námietka zo strany poisteného a/alebo poistníka na výkon poisťovacej činnosti poisťovateľa v súvislosti s uzavretou poistnou zmluvou. Sťažnosť môže byť podaná písomne (na adresu sídla poisťovateľa alebo na ktorékoľvek obchodné miesto poisťovateľa), ústne, prostred-

## Medzinárodné sankcie

- níctvom prostriedkov elektronickej komunikácie (email), prostredníctvom webovej stránky poisťovateľa alebo telefonicky.
83. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a v prípade podávania sťažnosti písomnou formou musí byť sťažovateľom podpísaná.
84. Poisťovateľ písomne poskytne sťažovateľovi informácie o postupe pri vybavovaní sťažností a potvrdí doručenie sťažnosti, ak o to sťažovateľ požiada.
85. Sťažovateľ je povinný na požiadanie poisťovateľa doložiť bez zbytočného odkladu požadované doklady k podanej sťažnosti. Ak sťažnosť neobsahuje požadované náležitosti alebo sťažovateľ nedoloží doklady, poisťovateľ je oprávnený vyzvať a upozorniť sťažovateľa, že v prípade, ak v stanovenej lehote nedoplní prípadne neopraví požadované náležitosti a doklady, nebude možné vybavovanie sťažnosti ukončiť a sťažnosť bude odložená.
86. Poisťovateľ je povinný sťažnosť prešetriť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia. Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, je možné lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti.
87. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
88. Pri opakovanej sťažnosti poisťovateľ prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, poisťovateľ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, poisťovateľ opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
89. V prípade nespokojnosti sťažovateľa s vybavením jeho sťažnosti má sťažovateľ možnosť obrátiť sa na Národnú banku Slovenska a/alebo na príslušný súd a/alebo poisťovacieho ombudsmana v rámci alternatívneho riešenia sporov.

## Príslušnosť súdov

90. Všetky spory akéhokoľvek druhu, ktoré môžu vzniknúť na základe poisťovej zmluvy alebo v súvislosti s ňou medzi poisťovateľom a poisťníkom, poisteným alebo inými oprávnenými osobami, spadajú do právomoci súdov SR a budú rozhodované podľa právneho poriadku SR.

91. Poisťovateľ nie je povinný poskytnúť poistné krytie, poistné plnenie a nezodpovedá za náhradu akejkoľvek škody alebo poskytnutie akéhokoľvek benefitu, ak by sa poisťovateľ v dôsledku poskytnutia takéhoto poistného krytia, poistného plnenia, platby vyplývajúcej z nároku na náhradu škody alebo benefitu dostal do rozporu so sankciami, zákazmi alebo obmedzeniami uvalenými v zmysle rezolúcií OSN, obchodných či ekonomických sankcií alebo právnych aktov Slovenskej republiky, Európskej únie alebo Spojených štátov amerických (USA). Zoznam krajín, v ktorých poisťovateľ z dôvodu existencie medzinárodných sankcií neposkytuje poistné krytie je uložený na [www.generalis.sk](http://www.generalis.sk); na tejto webstránke sa nachádzajú aj odkazy na zoznamy medzinárodne sankcionovaných osôb. Poisťovateľ neposkytuje poistné plnenie ani akýkoľvek benefit a nezodpovedá za náhradu akejkoľvek škody v prípade existencie akejkoľvek súvislosti s krajinami uvedenými na zozname podľa predchádzajúcej vety.

## Záverečné ustanovenia

92. Ustanovenia týchto VPP týkajúce sa poisteného sa použijú aj na poisťníka (pokiaľ je poisťník osobou odlišnou od poisteného) a/alebo na inú oprávnenú osobu. Konaním alebo opomenutím poisteného alebo poisťníka na účely týchto VPP sa rozumie konanie alebo opomenutie fyzických a/alebo právnických osôb pre poisteného alebo poisťníka činných na základe pracovnoprávneho alebo iného zmluvného vzťahu.
93. Všetky oznámenia a vyhlásenia sú záväzné iba v písomnej forme, pokiaľ nie je v týchto VPP uvedené inak.
94. Od ustanovení týchto VPP je možné sa odchýliť v poisťovej zmluve a/alebo v doložkách poisťovej zmluvy.
95. Ak sa niektoré ustanovenie týchto VPP stane neplatným, tak ostatné ustanovenia poisťovej zmluvy, ako aj týchto VPP, ktoré nie sú touto neplatnosťou dotknuté, zostávajú v platnosti.
96. Ak sa zmení alebo nahradí ustanovenie právneho predpisu, na ktorý sa tieto VPP odkazujú, nie je tým platnosť príslušného ustanovenia týchto VPP dotknutá a v prípade pochybností sa má za to, že ide o odkaz na nové ustanovenie právneho predpisu, ktorým bolo zmenené alebo nahradené pôvodné ustanovenie právneho predpisu.
97. Tieto VPP sú neoddeliteľnou súčasťou poisťovej zmluvy.
98. Tieto VPP nadobúdajú účinnosť dňa 1. 1. 2019.