

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE právnej ochrany pre klientov Slovenskej sporiteľne a.s.

ČLÁNOK I Úvodné ustanovenia

- Poistením právnej ochrany (ďalej len „poistenie“) sa poisťovateľ zaväzuje uhradiť náklady poisteného spojené s uplatnením jeho práva v rozsahu vymedzenom v týchto všeobecných poistných podmienkach (ďalej len „VPP“) a v poistnej zmluve a poskytovať služby priamo spojené s týmto poistením za podmienok dohodnutých v poistnej zmluve.
 - Poistenie právnej ochrany uzatvárané medzi poisťovateľom a klientmi Slovenskej sporiteľne, a.s. (ďalej len „poistník“) prostredníctvom Slovenskej sporiteľne, a.s. (ďalej len „banka“) je súčasťou služieb, ktoré banka poskytuje svojim klientom.
- Komplexná právna ochrana** zahŕňa právnu radu a ďalej, až do výšky limitu poistného plnenia dojednaného v rámcovej poistnej zmluve (ďalej len „poistná zmluva“), úhradu nevyhnutných nákladov účelne vynaložených v súvislosti s ochranou oprávnených právnych záujmov poistenej osoby v oblasti právnych vzťahov, na ktoré sa poistenie vzťahuje podľa dojednaného variantu poistenia, a to konkrétne úhradu:
 - odmeny a účelne vynaložených hotových výdavkov právneho zástupcu; odmenu presahujúcu mimozmluvnú odmenu advokáta podľa právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky je poisťovateľ povinný uhradiť len v prípade, že sa k tomu vopred písomne zaviazal,
 - súdnych poplatkov, nákladov na súdne nariadených znaleckých posudkov a nákladov spojených s vylúčením svedka predvolaného súdom, ktoré je poistená osoba povinná uhradiť na základe právoplatného rozhodnutia súdu,
 - nákladov na výkon rozhodnutia, a to vždy na základe jedného návrhu na výkon rozhodnutia na jeden exekučný titul,
 - výdavkov a nákladov protistrany a štátu, ktoré je poistená osoba povinná uhradiť na základe právoplatného rozhodnutia súdu,
 - účelne vynaložených nákladov poistenej osoby na cestu na súdne konanie, pokiaľ je jej prítomnosť nariadená súdom,
 - iných nákladov účelne vynaložených v súvislosti s poistnou udalosťou, k úhrade ktorých sa poisťovateľ vopred písomne zaviazal.

ČLÁNOK II Predmet poistenia

Predmetom poistenia je ochrana oprávnených záujmov poistenej osoby v oblasti záväzkových právnych vzťahov, na ktoré sa poistenie vzťahuje podľa dojednaného variantu poistenia, ak dôjde bez jej pričinenia k porušeniu zmluvných povinností zo strany fyzickej alebo právnickej osoby, s ktorou poistená osoba uzavrela zmluvu.

ČLÁNOK III Rozsah poistenia

- Poistenie zahŕňa v závislosti na dojednanom variante poistenia právnu ochranu v rozsahu:
 - právnej rady,
 - komplexnej právnej ochrany.
- Právna rada** zahŕňa jednorazovú telefonickú konzultáciu k základným možnostiam riešenia poistnej udalosti alebo všeobecnú informáciu o obsahu právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky vzťahujúcich sa k poistnej udalosti, a to v oblasti právnych vzťahov, na ktoré sa poistenie vzťahuje podľa dojednaného variantu poistenia.

ČLÁNOK IV Varianty poistenia

Poistenie sa dojednáva v nasledujúcich variantoch:

- Úroveň A** zahŕňa ochranu oprávnených právnych záujmov poistenej osoby ako kupujúceho v právnych vzťahoch vyplývajúcich z kúpnej zmluvy k hnutelnej veci v rozsahu právnej rady.

- b) **Úroveň B** zahŕňa ochranu oprávnených právnych záujmov poistenej osoby ako kupujúceho v právnych vzťahoch vyplývajúcich z kúpnej zmluvy k hnutelnej veci v rozsahu komplexnej právnej ochrany.
- c) **Úroveň A+** zahŕňa ochranu oprávnených právnych záujmov poistenej osoby v záväzkových právnych vzťahoch, ktorých predmetom je hnutelná alebo nehnuteľná vec alebo služba využívaná poistenou osobou ako spotrebiteľom v rozsahu právnej rady.
- d) **Úroveň B+** zahŕňa ochranu oprávnených právnych záujmov poistenej osoby v záväzkových právnych vzťahoch, ktorých predmetom je hnutelná alebo nehnuteľná vec alebo služba využívaná poistenou osobou ako spotrebiteľom v rozsahu komplexnej právnej ochrany.

ČLÁNOK V **Poistené osoby**

1. Poistenými osobami sú:
 - a) klient banky,
 - b) manžel (manželka) klienta banky, prípadne druh (družka) žijúci s klientom banky v spoločnej domácnosti,
 - c) deti klienta banky do 26. roku života, pokiaľ sú slobodné a doteraz nezačali vykonávať pravidelnú zárobkovú činnosť,
 - d) osoby v opatrovníctve alebo pestúnskej starostlivosti.
2. Na osoby uvedené v ods. 1 písm. b) až d) sa poistenie vzťahuje len v prípade, že s klientom banky žijú v spoločnej domácnosti v čase poistnej udalosti.
3. Na právnu ochranu poistenej osoby ako vlastníka alebo nájomcu nehnuteľnosti sa poistenie vzťahuje len vo vzťahu k nehnuteľnosti, ktorú poistená osoba oprávnené užíva/bude užívať na bývanie alebo individuálnu rekreáciu a ktorá nie je/ nebude ani čiastočne prenajímaná.

ČLÁNOK VI **Územná platnosť poistenia**

Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastali na území Slovenskej republiky.

ČLÁNOK VII **Časová platnosť poistenia**

1. Nárok poistenej osoby na poistné plnenie vzniká len v prípade, že sú súčasne splnené nasledujúce podmienky:
 - a) poistná udalosť nastala v dobe trvania poistenia a
 - b) nárok na poistné plnenie bol voči poisťovateľovi prvýkrát uplatnený najneskôr do 1 roku odo dňa zániku poistenia.
2. Poisťovateľ nie je povinný poskytnúť poistné plnenie v prípade, že skutočnosť, ktorá by inak zakladala právo na poistné plnenie, nastala v čakacej dobe. To neplatí pre právnu radu. Čakacia doba je 3 mesiace od začiatku poistenia.

ČLÁNOK VIII **Vznik, trvanie a zánik poistenia**

1. Ak nie je dojednané inak, platí:
 - a) poistenie sa dojednáva na dobu neurčitú,
 - b) poistným obdobím je jeden rok.
2. Poistenie začína prvým dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bola poistná zmluva uzavretá, ak v poistnej zmluve nie je dohodnutý neskorší začiatok poistenia.
3. Poisťovateľ má právo v súvislosti so zmenami podmienok rozhodujúcich pre stanovenie výšky poistného upraviť výšku poistného k výročnému dátumu poistnej zmluvy. Ak poistený nebude so zvýšením poistného súhlasiť, môže poistenie vypovedať odchylné od ustanovenia § 800 ods. 1 Občianskeho zákonníka do jedného mesiaca od doručenia oznámenia poisťovateľa o zvýšení poistného. Poistenie zanikne dňom, keď bola poisťovateľovi preukázateľne doručená písomná výpoveď zo strany poisteného.
4. Poistenie zanikne:
 - a) Uplynutím doby dohodnutej v poistnej zmluve,
 - b) Písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán ku koncu poistného obdobia, pričom výpoveď musí byť doručená druhej zmluvnej strane najneskôr šesť týždňov pred koncom poistného obdobia,

- c) Písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán do dvoch mesiacov od dátumu uzatvorenia poisťnej zmluvy. Výpovedná lehota je osemdenná, jej uplynutím poistenie zanikne,
- d) Ak poisťné za prvé poisťné obdobie alebo jednorazové poisťné nebolo zaplatené do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti, poistenie zaniká uplynutím tejto lehoty,
- e) Ak poisťné za ďalšie poisťné obdobie nebolo zaplatené do jedného mesiaca odo dňa doručenia výzvy na jeho zaplatenie, ak nebolo poisťné zaplatené pred doručením tejto výzvy,
- f) Výpoveďou jednej zo zmluvných strán do jedného mesiaca odo dňa poskytnutia poisťného plnenia alebo jeho zamietnutia, pričom výpovedná lehota je osemdenná a jej uplynutím poistenie zanikne,
- g) Na základe písomnej dohody poisťovateľa a poisťníka.

ČLÁNOK IX **Poisťné**

1. Poisťník je povinný platiť poisťné.
2. Poisťné je bežným poisťným, stanovené na jeden rok a je splatné jednorazovo pri uzatvorení poisťnej zmluvy, najneskôr však v deň, ktorý je uvedený ako začiatok poistenia. Poisťné za ďalšie poisťné obdobia je splatné vždy v prvý deň príslušného poisťného obdobia.
3. Poisťné sa považuje za uhradené okamihom pripísania príslušnej čiastky poisťného na účet poisťovateľa.
4. Zaplateným poisťným hradí poisťovateľ svoje pohľadávky voči poisťníkovi na poisťné v poradí, v akom po sebe vznikli.
5. Ak je poisťník v omeškaní s platením poisťného, má poisťovateľ právo požadovať úrok z omeškania za každý začatý deň omeškania.

ČLÁNOK X **Výluky z poistenia**

1. Poistenie sa nevzťahuje na právnu ochranu:
 - a) v oblasti colného a daňového práva,
 - b) v sporoch medzi spolupoistenými osobami,

- c) pri uplatnení nárokov, ktoré boli na poistenú osobu prevedené alebo ktoré uplatňuje poistená osoba menom tretej osoby,
 - d) ktorá má priamu alebo nepriamu súvislosť s vojnovými udalosťami, vzburami, povstaniami alebo inými hromadnými násilnými nepokojmi, štrajkami, výlukami, teroristickými aktmi (t.j. násilnými konaniami motivovanými politicky, sociálne, rasovo, ideologicky alebo nábožensky), alebo rozhodnutiami štátneho orgánu, alebo inými úradnými opatreniami,
 - e) v sporoch, ktoré vznikli v dôsledku aktívnej účasti na športových závodoch a súťažiach (vrátane tréningov)
 - f) v oblasti sociálneho zabezpečenia, nemocenského, dôchodkového a verejného zdravotného poistenia,
 - g) súvisiaca s podnikateľskou alebo inou zárobkovou činnosťou poistennej osoby,
 - h) v sporoch, ktoré sa konajú na súde alebo inom orgáne, ktorého sídlo sa nachádza mimo územia Slovenskej republiky,
 - i) v súvislosti s termínovanými obchodmi, lotériami, hrami a stávkami,
 - j) týkajúci sa správy alebo uloženia peňažných hodnôt, nákupu alebo predaja cenných papierov,
 - k) zo zmlúv o úvere, inkase, otvorení akreditívu a o bankovom uložení vecí, z bankovej záruky, cestovného šeku, sľubu odškodnenia a finančného zaistenia,
 - l) v súvislosti s právnymi vzťahmi v obchodných spoločnostiach, družstvách a spolkoch,
 - m) v oblasti ochrany osobnosti, práva duševného vlastníctva alebo nekalej súťaže,
 - n) v prípadných sporoch medzi poistenou osobou a spoločnosťou KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group ako poisťovateľom.
2. Poistenie sa nevzťahuje na úhradu akýchkoľvek pokút a iných sankcií.

ČLÁNOK XI **Poisťná udalosť**

1. Poisťnou udalosťou je porušenie právnej povinnosti alebo iná právna skutočnosť, ktorá vyvoláva potrebu chrániť a presadzovať právne záujmy poistennej osoby.

2. Poistná udalosť vzniká v okamihu, v ktorom došlo alebo mohlo dôjsť k začiatku porušovania právnej povinnosti alebo v ktorom nastala alebo mohla nastať iná právna skutočnosť uvedená v odseku 1.
3. Za jednu poistnú udalosť sa považujú všetky porušenia právnych povinností alebo iné právne skutočnosti vyvolávajúce potrebu ochrany právnych záujmov poistenej osoby, ak medzi nimi existuje priama súvislosť. Za okamih vzniku poistnej udalosti sa v tomto prípade považuje okamih vzniku prvého z týchto súvisiacich porušení právnych povinností alebo iných právnych skutočností.

ČLÁNOK XII

Povinnosti poistníka a poistenej osoby

1. Okrem povinností stanovených právnymi predpismi, sú poistník a poistená osoba povinní:
 - a) odpovedať pravdivo a úplne na všetky písomné otázky týkajúce sa poistenia,
 - b) oznámiť bez zbytočného odkladu všetky zmeny týkajúce sa skutočností, ktoré uviedli v súvislosti s dojednaním poistenia alebo ktoré sú uvedené v poistnej zmluve.
2. Poistená osoba je ďalej povinná:
 - a) oznámiť poisťovateľovi poistenie právnej ochrany uzatvorené u iného poisťovateľa na takú istú právnu ochranu; zároveň sú povinní oznámiť názov tohto poisťovateľa a výšku limitu poistného plnenia,
 - b) dbať, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva, ktoré sú im uložené právnymi predpismi alebo na ich základe alebo ktoré na seba vzali poistnou zmluvou. Zároveň nesmú strpieť porušovanie týchto povinností zo strany tretích osôb.
3. Ak nastane škodová udalosť, je poistená osoba okrem povinností stanovených právnymi predpismi povinná:
 - a) vykonať všetky dostupné opatrenia smerujúce k tomu, aby sa vzniknutá škoda nezväčšovala,

- b) bezodkladne poisťovateľovi oznámiť vznik takejto udalosti, podať pravdivé vysvetlenie o vzniku a rozsahu následkov tejto udalosti, predložiť k tomu potrebné doklady a postupovať spôsobom dohodnutým s poisťovateľom; ohlásenie poistnej udalosti poisťovateľovi nemá vplyv na oznamovaciu povinnosť poistenej osoby voči ostatným poisťovateľom,
- c) vykonať všetky dostupné opatrenia smerujúce k minimalizácii právnych sporov a s tým spojených nákladov – najmä postupovať najprv spôsobom (schváleným poisťovateľom) smerujúcim k mimosúdному vyrovnaniu,
- d) neprístupovať na žiadne vyrovnanie bez predchádzajúceho súhlasu poisťovateľa,
- e) poskytovať poisťovateľovi súčinnosť pri prechode práva na úhradu poisťovateľom zaplatených súdnych a mimosúdnych nákladov,
- f) postupovať v súlade so všetkými pokynmi poisťovateľa a informovať ho priebežne o vývoji prípadu,
- g) plniť oznamovaciu povinnosť uloženú všeobecne záväznými právnymi predpismi.

ČLÁNOK XIII

Povinnosti poisťovateľa

1. Poisťovateľ je povinný:
 - a) po oznámení škodovej udalosti bez zbytočného odkladu začať vyšetrenie na zistenie rozsahu jeho povinnosti plniť,
 - b) výsledky vyšetrenia bez zbytočného odkladu oznámiť poistenému,
 - c) vrátiť poistenému doklady, ktoré si vyžiada a ktoré nie sú nutnou súčasťou spisu,
 - d) zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvie pri dojednávaní poistenia, jeho správe a pri likvidácii poistných udalostí. Poskytnúť tieto informácie môže len so súhlasom osoby, ktorej sa týkajú, alebo pokiaľ tak stanoví právny predpis.
2. Poisťovateľ vedie potrebné konania tak, aby mohol čo najlepšie presadzovať oprávnené právne záujmy poistenej osoby.

3. Ak je z obsahu spisu, z priebehu konania či na základe právneho rozboru zrejmé, že nie sú dostatočné vyhliadky na úspešné presadenie právnych záujmov poistenej osoby, a to najmä kvôli nedostatku dôkazov, je poisťovateľ povinný oznámiť túto skutočnosť bezodkladne poistenej osobe spolu s uvedením dôvodu. Toto ustanovenie platí aj vtedy, ak sa tento nedostatok ukáže až po zistení nových skutočností po nahlásení škodovej udalosti. Od okamihu oznámenia tejto skutočnosti poistenej osobe nie je poisťovateľ naďalej povinný plniť. V prípade následného úspešného presadenia právnych záujmov poistenej osoby je poisťovateľ povinný poskytnúť poistenej osobe poistné plnenie, resp. jeho dosiaľ nevyplatenú časť.
2. Pre vznik a trvanie povinnosti poisťovateľa poskytnúť poistné plnenie a pre určenie rozsahu tohto plnenia je rozhodujúci okamih, v ktorom vznikla poistná udalosť, v dôsledku ktorej je plnenie požadované.
3. Pokiaľ sa náklady, ktoré je treba v súvislosti s ochranou oprávnených právnych záujmov poistenej osoby vynaložiť, vzťahujú k ochrane oprávnených záujmov, z ktorých len časť prináleží do predmetu poistenia, uhradí poisťovateľ tieto náklady v pomere hodnôt sporných nárokov prináležiacich do predmetu poistenia k nárokom, ktoré do predmetu poistenia neprináležia.
4. Poistné plnenie je splatné do 15 dní po skončení vyšetrenia potrebného na zistenie rozsahu povinnosti poisťovateľa plniť. Vyšetrenie je skončené, keď poisťovateľ oznámi jeho výsledky poistenej osobe.

ČLÁNOK XIV **Dôsledky porušenia povinností**

1. Ak poruší poisťovník alebo poistená osoba niektorú z povinností uvedených v článku XII ods. 1, ods. 2 a ods. 3 písm. a), b), c), e), f) a g), je poisťovateľ oprávnený znížiť plnenie podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinností plniť.
2. Ak porušila poistená osoba povinnosť uvedenú v článku XII ods. 3 písm. d), poisťovateľ poistné plnenie neposkytne.
3. Poisťovateľ môže zo zákonom stanovených dôvodov od poistnej zmluvy odstúpiť alebo plnenie z poistnej zmluvy odmietnuť. Od poistnej zmluvy môže odstúpiť aj po vzniku poistnej udalosti.
4. Poisťovateľ má právo účtovať poisťovníkovi v prípade omeškania s úhradou splatného poistného poplatok za zaslanie upomienky na úhradu poistného, výzvy na zaplatenie poistného podľa § 801 ods. 2 Občianskeho zákonníka alebo predžalobnej výzvy.
5. Poisťovateľ poskytuje poistné plnenie v tuzemskej mene, pokiaľ z právneho predpisu alebo medzinárodných zmlúv, ktorými je Slovenská republika viazaná, nevyplýva povinnosť poisťovateľa plniť v cudzej mene.
6. Na poisťovateľa prechádza právo poistenej osoby na náhradu nákladov, ktoré má poistená osoba voči tretej osobe, pokiaľ ich poisťovateľ za poistenú osobu uhradil.
7. Poistená osoba je povinná poisťovateľovi bezodkladne oznámiť, že nastali skutočnosti, ku ktorým sa viaže vznik práv uvedených v predchádzajúcom odseku, a odovzdať mu podklady potrebné na uplatnenie týchto práv. V prípade porušenia tejto povinnosti je poisťovateľ oprávnený požadovať od poistenej osoby náhradu škody.
8. Klient Banky má v prípade vzniku poistnej udalosti až do vyplatenia poistného plnenia právo kedykoľvek vylúčiť plnenie v prospech ostatných spolupoistených osôb.

ČLÁNOK XV **Poistné plnenie**

1. Z poistenia dojednaného v rozsahu komplexnej právnej ochrany poskytne poisťovateľ poistné plnenie z jednej poistnej udalosti do výšky limitu poistného plnenia dojednaného v poistnej zmluve. Plnenia pre všetky spolupoistené osoby sa sčítajú.

ČLÁNOK XVI **Prizvanie právneho zástupcu**

1. Ak je nevyhnutné poveriť zastupovaním poistenej osoby advokáta alebo iného právneho zástupcu, má poistená osoba

- právo zvoliť si vhodného právneho zástupcu. Plnú moc právnomu zástupcovi môže udeliť poistená osoba len po predchádzajúcom súhlase poisťovateľa. Do doby udelenia súhlasu na splnomocnenie právneho zástupcu nie je poisťovateľ povinný niesť náklady spojené s týmto zastúpením.
2. Pokiaľ poistená osoba právo výberu svojho právneho zástupcu podľa ods. 1 nevyužije, sprostredkuje jej právneho zástupcu na jej žiadosť poisťovateľ. Poistená osoba je povinná bezodkladne udeliť takémuto právnomu zástupcovi plnú moc v potrebnom rozsahu.
 3. Poisťovateľ nenesie zodpovednosť za činnosť alebo nečinnosť právneho zástupcu.

ČLÁNOK XVII Riešenie sporov

Na riešenie sporov z poistenia právnej ochrany má poisťník právo požiadať o uzavretie rozhodcovskej zmluvy. Pre uvedené riešenie sporov je daná právomoc Rozhodcovskému súdu Slovenskej obchodnej a priemyselnej komory v Bratislave. Rozhodcovské konanie sa uskutoční podľa základných vnútorných právnych predpisov uvedeného rozhodcovského súdu.

ČLÁNOK XVIII Výklad pojmov

Na účely poistenia podľa týchto všeobecných poistných podmienok platí nasledovný výklad pojmov:

1. **Bežným poistným** je poistné stanovené za poistné obdobie.
2. **Čakacou dobou** je doba, počas ktorej nevzniká poisťovateľovi povinnosť poskytnúť poistné plnenie z udalostí, ktoré by inak boli poistnými udalosťami.
3. **Domácnosť** tvoria fyzické osoby, ktoré spolu trvalo žijú a spoločne uhrádzajú náklady na svoje potreby.
4. **Klientom** sa rozumie fyzická osoba, ktorá má uzavretú s bankou zmluvu o vedení účtu alebo inom produkte alebo službe, a ktorá splnila podmienky vstupu do poistenia v súlade s poistnou zmluvou.
5. **Lehota určená podľa mesiacov** končí dňom, ktorý predchádza dňu, ktorý sa svojim číselným označením zhoduje s dňom, od ktorého sa lehota začína. Ak nie je takýto deň v poslednom mesiaci, pripadne koniec lehoty na jeho posledný deň.
6. **Majiteľom účtu** sa rozumie fyzická osoba, ktorá má uzavretú s poisťníkom zmluvu o vedení účtu.
7. **Nehnutelnou vecou** sú pozemky a stavby spojené so zemou pevným základom. Nehnutelnou vecou sa na účely týchto VPP rozumie tiež byt. Bytom je súbor miestností, ktoré sú rozhodnutím stavebného úradu trvalo určené na bývanie.
8. Za **dieťa** sa považuje vlastné dieťa poistenej osoby alebo dieťa, ktoré si poistená osoba osvojila.
9. **Poisťníkom** je osoba, ktorá uzavrela s poisťovateľom poistnú zmluvu.
10. **Poistnou udalosťou** je náhodná udalosť, s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovateľa poskytnúť poistné plnenie.
11. **Poistným obdobím** je časové obdobie dohodnuté v poistnej zmluve, za ktoré sa platí poistné.
12. **Poisťovateľ**: KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava 1, IČO: 00 585 441, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 79/B.
13. **Službou** sa rozumie služba podľa zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
14. **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci svojho predmetu podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
15. **Škodovou udalosťou** je náhodná udalosť, pri ktorej vznikla škoda, ktorá môže byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie.

16. **Účtom** sa rozumie bežný účet alebo iný produkt, ktorý svojim charakterom zodpovedá bežnému účtu, ktorý má fyzická osoba (občan) vedený v Slovenskej sporiteľni a.s. .

ČLÁNOK XIX **Spôsob vybavovania sťažností**

1. Sťažnosťou sa rozumie písomná alebo emailom doručená námietka zo strany poisteného a/alebo poistníka na výkon poisťovacej činnosti poisťovateľa v súvislosti s uzavretou poisťnou zmluvou. Sťažnosť musí byť podaná v písomnej forme alebo emailom a doručená poisťovateľovi na adresu sídla poisťovateľa alebo na ktorékoľvek obchodné miesto poisťovateľa alebo emailom na adresu info@koop.sk.
2. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
3. Poisťovateľ písomne poskytne sťažovateľovi informácie o postupe pri vybavovaní sťažností a potvrdí doručenie sťažnosti, ak o to sťažovateľ požiada.
4. 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.
5. 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, najviac o 30 dní, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti.

6. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

7. Pri opakovanej sťažnosti poisťovateľ prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, poisťovateľ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, poisťovateľ opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
8. V prípade nespokojnosti sťažovateľa s vybavením jeho sťažnosti má sťažovateľ možnosť obrátiť sa na Národnú banku Slovenska a/alebo na príslušný súd.

ČLÁNOK XX **Záverečné ustanovenia**

1. Ak nie je dohodnuté inak, platí že poisťná zmluva a právne vzťahy z nej vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. V sporoch o právach a povinnostiach vyplývajúcich z poisťnej zmluvy budú rozhodovať súdy Slovenskej republiky.
2. Písomnosti poisťovateľa určené poistníkovi alebo poistenej osobe (ďalej len „adresát“) sa doručujú prostredníctvom pošty obyčajnou alebo doporučenou zásielkou na korešpondenčnú adresu uvedenú v poisťnej zmluve alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú poisťovateľovi adresátom. Písomnosti sa považujú za doručené, ak ich adresát prijal, odmietol prijať alebo dňom, keď ich pošta vrátila odosielaťelajúcej strane ako nedoručené.
3. Tieto všeobecné poisťné podmienky nadobúdajú účinnosť 10.11.2016.