

Informace pro zákazníka v případě škodní události

Záruka XXXLutz 2+4:

Hlášení škodních událostí – rychlé a snadné

V případě vzniku škody kryté pojištěním postupujte prosím podle níže uvedených pokynů:

Prosím, nahláste škodu ihned online (nejpozději do 14 dnů od data zjištění škody):

<https://claimsxxxlutz.wagas.pl>

Pro nahlášení škodní události si prosím připravte následující dokumenty:

- kupní smlouvu nebo jiný doklad o koupi pojištěného výrobku vydaný XLCZ Nábytek s.r.o.,
- číslo výrobku a sériové číslo pojištěného výrobku v souladu s kupní smlouvou,
- fotografie poškozeného výrobku.

Pokud potřebujete pomoc s nahlášením škodní události online, můžete nás kontaktovat následovně:

Call centrum pro hlášení škodních událostí: +(420) 221 343 365.

Pokud je nahlášená pojistná událost kryta pojištěním, Helvetia podnikne nezbytné kroky k nápravě škody.

Důležité upozornění:

Upozorňujeme, že Helvetia musí škodní událost předem posoudit a schválit.

Pokud jsou opravy prováděny bez předchozího schválení Helvetie, může být pojistné plnění zamítnuto nebo sníženo.

**Informace pro zákazníky – Skupinové pojištění
Záruka XXXLutz 2+4 na elektronické výrobky (vydání 06/2026)**

Pojistník	Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Knížectví Lichtenštejnsko, číslo společnosti FL-0002.191.766-9 (dále také jen „ Helvetia “), jako pojistitel a XLCZ Nábytek s.r.o., CZ-25101 Čestlice, Prazská 135 (dále jen „ XLCZ “), jako pojistník uzavírají skupinovou pojistnou smlouvu (dále jen „ Skupinová pojistná smlouva “). Skupinová pojistná smlouva poskytuje určité pojistné výhody v souvislosti se zárukou XXXLutz 2+4 na elektronické výrobky.
Pojistitel	Pojistitel pro všechny dohodnuté složky pojistného krytí je: Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Knížectví Lichtenštejnsko (Obchodní rejstřík knížectví Lichtenštejnsko; registrační číslo FL-0002.191.766-9). Příslušný dozorčí orgán: FMA Financial Market Authority Liechtenstein, Landstrasse 109, 9490 Vaduz, Knížectví Lichtenštejnsko
Pojištěná osoba	Zákazníci XLCZ se mohou připojit ke Skupinové pojistné smlouvě. Jakýkoli pojistný nárok vyplývající ze Skupinové pojistné smlouvy bude existovat výhradně vůči Helvetii. Elektronické výrobky uvedené v kupní smlouvě (pojistce), označené číslem výrobku a sériovým číslem, jsou pojištěny v souladu s těmito Všeobecnými pojistnými podmínkami (VPP).
Poskytovatel služeb pro řešení škodních událostí a stížností jménem Helvetie	WAGAS S.A., ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Polsko (dále jen „ WAGAS “), provádí provozní vyřizování škodních událostí nároků a stížností jménem a na účet Helvetie.

Všeobecné pojistné podmínky – XXXLutz 2+4 Záruka na elektronické výrobky (z 06/2026)

Všeobecné pojistné podmínky (dále jen „VPP“) pro Skupinovou pojistnou smlouvu uzavřenou mezi Helvetia Global Solutions Ltd (dále také jen „Helvetia“), jako Pojistitelem, a XLCZ Nábytek s.r.o. (dále jen „XLCZ“), jako Pojistníkem.

1. Dozorčí orgán

Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Knížectví Lichtenštejnsko. Pojistitel je registrován pod registračním číslem FL-0002.191.766-9. V České republice působí společnost Helvetia Global Solutions Ltd v rámci režimu volného pohybu služeb a je oprávněna vykonávat pojišťovací činnost na českém trhu.

2. Pojištěný výrobek

- Pokud je pojistné krytí zvoleno pro jeden (1) výrobek:
Elektronické výrobky uvedené v kupní smlouvě (pojistce), identifikované sériovým číslem nebo číslem výrobku, stejně jako názvem produktu a označením modelu (dále jen „**Pojištěný výrobek**“), jsou pojištěny proti pojistným událostem až do výše maximální pojistné částky.
- Pokud je pojistné krytí zvoleno až pro pět (5) výrobků:
Elektronické výrobky specifikované v kupní smlouvě (pojistce), identifikované sériovým číslem nebo číslem výrobku, stejně jako názvem produktu a označením modelu (dále jen „**Pojištěný výrobek**“), jsou pojištěny proti pojistným událostem až do maximální pojistné částky.

Pokud je Pojištěný výrobek nahrazen v souvislosti se zárukou (výrobce nebo prodejce), pojistné krytí se převede na takto nahrazený výrobek v souladu s těmito VPP. Doba trvání pojištění tímto není dotčena a nebude prodloužena. Pojištěná osoba je povinna písemně potvrdit přijetí náhradního výrobku s uvedením názvu výrobku, označení modelu a sériového čísla na následující adresu:

e-mail: claims.cz@waqas.eu.

3. Uzavření pojištění

Pojistné krytí podle záruky XXXLutz 2+4 může být uzavřeno společně s kupní smlouvou na příslušný výrobek, nebo v průběhu zákonné záruční doby poskytované XXXLutz, a to přistoupením ke Skupinové pojistné smlouvě.

Výše pojistného, včetně příslušné pojistné daně, závisí na:

- délce trvání pojištění,
- rozsahu pojistného krytí,
- kupní ceně Pojištěného výrobku (pojistné částce), a
- počtu Pojištěných výrobků (jeden výrobek nebo až pět výrobků).

Pojistné musí být zapláceno při přistoupení ke Skupinové pojistné smlouvě.

4. Začátek a doba trvání pojistného krytí

Platnost pojistného krytí podle prodloužené záruky XXXLutz 2+4 začíná po uplynutí zákonné dvouleté záruky, tj. 24 měsíců od nákupu Pojištěného výrobku, a končí u příslušného pojištěného výrobku bez předchozího upozornění:

- čtyři roky (48 měsíců) od začátku pojistného krytí;
- v případě totální škody na příslušném Pojištěném výrobku.

5. Odstoupení od Přihlášky ke Skupinové pojistné smlouvě

- (1) Pojištěná osoba může od Přihlášky ke Skupinové pojistné smlouvě odstoupit písemně (např. dopisem, faxem nebo e-mailem) do 14 dnů od podpisu Přihlášky ke skupinové pojistné smlouvě, za předpokladu, že Pojištěná osoba je spotřebitel a Přihláška ke Skupinové pojistné smlouvě byla provedena na dálku nebo mimo prostory Pojistníka. Formulář pro odstoupení je přiložen jako příloha k tomuto dokumentu.
- (2) Lhůta pro odstoupení začne běžet dnem, kdy Pojištěná osoba podá Přihlášku ke Skupinové pojistné smlouvě, za předpokladu, že Pojištěná osoba byla informována o zákaznických informacích, Všeobecných pojistných podmínkách a oznámení o právu na odstoupení před podáním Přihlášky.

(3) Prohlášení o odstoupení musí být adresováno:

Helvetia Global Solutions Ltd
Aeulestrasse 60
9490 Vaduz
Knížectví Lichtenštejnsko
E-mail: claims.cz@wagas.eu

Pro dodržení lhůty pro odstoupení stačí, aby bylo prohlášení o odstoupení odesláno před uplynutím této lhůty. Prohlášení je také považováno za platné, pokud je předloženo společnosti Helvetia nebo poskytovateli služeb odpovědnému za vyřizování škodních událostí a stížností.

(4) Po odstoupení zaniká jakékoli již poskytnuté pojistné krytí a jakékoli budoucí závazky Pojištěné osoby podle pojistné smlouvy. Pokud již Helvetia poskytla pojistné krytí, má nárok na pojistné za období, během kterého bylo krytí poskytnuto. Pokud Pojištěná osoba již zaplatila pojistné přesahující tuto částku, Helvetia jí přebytečné pojistné vrátí bez srážek. Vrácení pojistného může poskytnout XLCZ, Helvetia nebo poskytovatel služeb odpovědný za vyřizování škodních událostí a stížností.

6. Počet krytých škodních událostí

Počet krytých škodních událostí je neomezený.

7. Pojištěná osoba / osoba oprávněná uplatnit nárok v případě škody

Pojištěná osoba a osoba, která má přímo právo uplatnit nárok vůči Pojistiteli v případě pojistné události, jsou držitelem kupní smlouvy (pojistky) na pojištěný výrobek. Pojištěná osoba musí mít trvalý pobyt v České republice.

8. Územní rozsah

Pojištění platí v České republice.

9. Podmínky pojištění

Pro to, aby se na každý Pojištěný výrobek vztahovalo pojistné krytí, musí být splněna následující kritéria:

- Pojištěný výrobek musí být vlastněn Pojištěnou osobou nebo jinou osobou žijící ve stejné domácnosti jako Pojištěná osoba.
- Pojištěný výrobek musí být používán převážně pro soukromé účely. Pojištěné výrobky používané především pro profesní nebo obchodní účely nejsou kryty.
- Pojištěné výrobky musely být zakoupeny v České republice.

10. Prodej Pojištěného výrobku

Pokud je Pojištěný výrobek prodán, pojistné krytí spolu s vlastnictvím Pojištěného výrobku přechází na kupujícího za předpokladu, že kupující bydlí v České republice a Helvetia je písemně informována o změně vlastníka a adrese nového vlastníka na následující e-mailové adrese: claims.cz@wagas.eu

11. Pojistná částka

Pojistná částka odpovídá čisté kupní ceně Pojištěného výrobku (čistá zaplacená částka). Souhrnná pojistná částka za všechny Pojištěné výrobky dohromady nesmí přesáhnout 242 000 CZK.

12. Maximální pojistná částka na škodní událost

U každé jednotlivé škodní události bude maximální platba ze strany Helvetie omezena na pojistnou částku.

13. Pojistné události

Pojištění kryje náhlou a nepředvídanou ztrátu funkčnosti Pojištěného výrobku v důsledku vad v konstrukci, materiálech nebo řemeslném zpracování (analogicky k záruce výrobce nebo prodejce), pokud k tomu dojde po vypršení XLCZ záruky.

Seznam pojistných událostí je vyčerpávající.

14. Pojistné plnění

V případě uznání škodní události Helvetia poskytne pojistné plnění podle pojištění následovně:

- **V případě částečného poškození:**
U velkých elektrických spotřebičů:
Náklady na opravu až do maximální výše aktuální hodnoty Pojištěného výrobku v době vzniku škody. U velkých elektrických spotřebičů (např. ledničky, mrazáky, pračky, sušičky a myčky) se oprava provádí zdarma na místě

instalace spotřebiče na území České republiky. Pokud není místo servisu přístupné motorovým vozidlem (např. pěší zóny, přístup lanovkou apod.), ponese Pojištěná osoba veškeré případné další náklady. Pokud není oprava možná bez demontáže trvale zabudovaného Pojištěného výrobku, Pojištěná osoba nemá nárok na úhradu nákladů na demontáž. Pojištěná osoba je povinna Pojištěný výrobek demontovat a znovu smontovat na vlastní náklady.

Jako alternativní řešení může Helvetia požadovat, aby Pojištěná osoba poskytla počáteční písemný odhad nákladů na opravu. Odhad nákladů na opravu musí být připraven autorizovanou a licencovanou servisní dílnou výrobce nebo autorizovaným a licencovaným servisním partnerem. Rozhodnutí, zda bude oprava schválena na základě počátečního odhadu nákladů, nebo zda došlo k totální škodě, je výhradně na uvážení Helvetie. Pokud je oprava schválena, náklady na opravu budou po jejím dokončení proplaceny v souladu s počátečním odhadem nákladů na základě faktury za opravu předložené Pojištěnou osobou.

Pro všechny ostatní výrobky:

Náklady na opravu až do maximální výše aktuální hodnoty Pojištěného výrobku v době vzniku škody. Pojištěná osoba je povinna poslat Pojištěný výrobek k opravě do servisního centra autorizovaného společností Helvetia. Náklady na dopravu hradí Pojištěná osoba a náklady na zpětnou dopravu nese společnost Helvetia.

Jako alternativní řešení může Helvetia požadovat, aby Pojištěná osoba poskytla počáteční písemný odhad nákladů na opravu. Odhad nákladů na opravu musí být připraven autorizovanou a licencovanou servisní dílnou výrobce nebo autorizovaným a licencovaným servisním partnerem. Rozhodnutí, zda bude oprava schválena na základě počátečního odhadu nákladů, nebo zda došlo k úplné ztrátě, je výhradně na uvážení Helvetie. Pokud je oprava schválena, náklady na opravu budou po jejím dokončení proplaceny v souladu s počátečním odhadem nákladů na základě faktury za opravu předložené Pojištěnou osobou.

• **V případě totální škody:**

V případě totální škody poskytne Helvetia pojistné plnění zpravidla ve formě poukázky XLCZ nebo bankovním převodem ve výši časové ceny pojištěné věci, stanovené snížením původní kupní ceny v souladu s níže uvedenou tabulkou (časová cena). Pokud není z ekonomických nebo technických důvodů možné vyrovnání ve formě poukázky nebo hotovostní platby, může Helvetia poskytnout náhradní výrobek stejného druhu a srovnatelné kvality. Volba způsobu vypořádání je na uvážení Helvetie a bude učiněna v souladu s těmito Podmínkami (VPP). V případě totální škody přechází vlastnictví Pojištěného výrobku na žádost na Helvetii a Pojištěný výrobek musí být předán Helvetii před zaplacením pojistného plnění. Náklady na dopravu hradí Pojištěná osoba. Totální škoda se považuje za nastalou, pokud je oprava Pojištěného výrobku technicky nemožná nebo ekonomicky nepřiměřená. Oprava se považuje za ekonomicky nepřiměřenou, pokud náklady na opravu přesahují současnou hodnotu nebo náklady na náhradu výrobku stejného druhu a srovnatelné kvality.

Aktuální hodnota bude stanovena následovně (v měsících):

Stáří Pojištěného výrobku v měsících	Maximální pojistné plnění založené na původní kupní ceně (aktuální hodnotě)
0-24	100 %
25-36	80 %
37-48	70 %
49-60	60 %
61-72	50 %

Veškeré náklady spojené s odstraněním Pojištěného výrobku (zejména náklady na dopravu a cestování) nese Pojištěná osoba.

15. Spoluúčast

Toto pojištění nezahrnuje spoluúčast.

16. Výluky

Pojistné krytí se nevztahuje na následující škody a vady:

- škody způsobené vnějšími vlivy;
- škody způsobené atmosférickými vlivy, extrémními teplotami, korozi nebo plísní v důsledku podmínek prostředí;
- škody na vnějších částech Pojištěného výrobku (např. škrábance, zabarvení nebo známky opotřebení), pokud takové škody neovlivňují funkčnost Pojištěného výrobku;
- škody vzniklé používáním nedoporučovaného nebo neautorizovaného příslušenství;
- škody způsobené použitím nesprávných zdrojů napětí, výkyvy napětí, výpadky proudu, zkratky nebo nesprávnými elektrickými spojeními;
- škody vzniklé před zahájením pojistného krytí;
- škody vzniklé tím, že Pojištěný výrobek byl opuštěn, ztracen, nesprávně umístěn nebo odcizen;
- škody způsobené požárem nebo přírodními nebezpečími;
- škody způsobené správním příkazem, konfiskací nebo stávkou;
- škody kryté zákonnou zárukou nebo smluvní zárukou třetí strany (např. výrobce nebo prodejce);

- škody způsobené nadměrným používáním Pojištěného výrobku (např. komerční použití);
- škody způsobené použitím v rozporu se zamýšleným účelem Pojištěného výrobku dle pokynů výrobce;
- škody způsobené chemickými a/nebo elektrochemickými reakcemi (např. rzí);
- škody způsobené nedodržením provozních pokynů, ztrátou dat, poškozením softwaru nebo účinky počítačových virů;
- škody vzniklé opravami, servisem, generálními opravami nebo čištěním prováděnými samostatně nebo samostatně zajištěných;
- škody způsobené instalačními chybami instalatéra, který není autorizovaný výrobcem nebo prodejcem;
- škody, pokud Pojištěná osoba není schopna předložit Pojištěný výrobek;
- škody způsobené hrubě nedbalými nebo úmyslnými činy osoby oprávněné k nároku;
- škody, kde není oprava prováděna přes Helvetii;
- škody způsobené běžným vyčerpáním baterií a světelných zdrojů;
- škody způsobené úpravami Pojištěného výrobku, které nejsou schváleny výrobcem nebo prodejcem;
- škody kryté jinými pojistkami;
- škody, pokud nelze uvést IMEI nebo sériové číslo Pojištěného výrobku;
- škody způsobené nedostatečnou údržbou nebo nedodržením doporučených opatření výrobce;
- změna barvy displeje;
- škody přímo způsobené stárnutím, opotřebením nebo nadměrným nahromaděním nečistot či jiných usazenin;
- škody způsobené vandalismem;
- škody, pokud bylo sériové číslo úmyslně odstraněno nebo upraveno;
- škody způsobené válkou nebo teroristickými činy, občanské nepokoje a opatření s tím spojená;
- škody způsobené přírodními katastrofami.

Pojistné krytí se také nevztahuje na:

- škrábance způsobené Poškozeným výrobkem (např. kovové nohy);
- jakoukoli následnou škodu způsobenou Poškozeným výrobkem;
- náklady na obnovu dat, softwaru, informací nebo hudby uložených v Pojištěném výrobku;
- náklady na prověření, pokud na Pojištěném výrobku nejsou nalezeny známky škody;
- škody a náklady vzniklé v souvislosti se stažením výrobku výrobcem.

Pokud nahlášená škoda nebo vada není výsledkem pojistné události, pojistné krytí se na související náklady nevztahuje. V takovém případě Pojištěná osoba ponese pouze přímé náklady, které již vznikly na prověření, diagnostiku nebo přepravu Pojištěného výrobku, pokud tyto náklady byly nezbytné k určení skutečného stavu.

17. Materiální závazky

Pojištěná osoba je povinna používat a udržovat Pojištěný výrobek v souladu s pokyny výrobce nebo prodejce, které byly Pojištěné osobě poskytnuty při nákupu Pojištěného výrobku.

18. Povinnosti v případě škody

V případě škody má Pojištěná osoba následující povinnosti:

- povinnost nahlásit škodu bez zbytečného odkladu (nejpozději do 14 dnů od data, kdy byla škoda zjištěna), úplně a pravdivě společnosti WAGAS prostřednictvím jednoho z níže uvedených komunikačních kanálů a v případě potřeby vyplnit online formulář pro nahlášení škodní události:
 - telefon: +(420) 221 343 365,
 - internet: <https://claimsxxxlutz.wagas.pl>,
- povinnost předložit kupní smlouvu a na žádost také fotografie Pojištěného výrobku a poskytnout všechny informace potřebné k určení pojistné události nebo rozsahu závazku Pojistitele;
- pokud je za škodu odpovědná třetí strana (např. jiný pojistitel), musí Pojištěná osoba nejprve žádat o odškodnění od této třetí strany. Na žádost musí Pojištěná osoba poskytnout dokumentaci o kompenzaci obdržené od třetí strany;

19. Právní důsledky porušení povinností

- **Pokud jde o povinnosti stanovené v bodě 17, které musí být splněny před vznikem pojistné události, platí následující:**

Pokud Pojištěná osoba úmyslně nebo hrubou nedbalostí poruší povinnost před vznikem pojistné události, může Pojistitel pojištění ukončit s okamžitou účinností do jednoho měsíce od zjištění porušení. Pojistitel nemá právo ukončit pojištění, pokud Pojištěná osoba prokáže, že povinnost nebyla porušena úmyslně nebo hrubou nedbalostí.

Pokud Pojištěná osoba úmyslně poruší povinnost vůči Pojistiteli před vznikem pojistné události, Pojistitel je osvobozen od povinnosti poskytnout pojistné plnění. V případě hrubé nedbalosti má Pojistitel právo snížit pojistné plnění v poměru k zavinění Pojištěné osoby.

Pokud Pojištěná osoba poruší povinnost, která ovlivňuje posouzení pojistného rizika (např. poskytnutím nesprávných nebo neúplných informací), má Pojistitel právo snížit pojistné plnění úměrně poměru mezi zaplaceným pojistným a pojistným, které by bylo účtováno za skutečné riziko. Pokud Pojištěná osoba poruší jiné povinnosti, které neovlivňují posouzení rizika, může Pojistitel odmítnout nebo snížit pojistné plnění pouze tehdy, pokud došlo k úmyslnému porušení. Pojistitel zůstává povinen poskytnout pojistné plnění, pokud Pojištěná osoba prokáže, že porušení nebylo spácháno hrubou nedbalostí nebo že porušení neovlivnilo vznik pojistné události, její určení ani výši pojistného plnění.

Výše uvedené se nevztahuje v případě úmyslného nebo podvodného porušení povinností.

- **Pokud jde o povinnosti stanovené v bodě 18, které musí být splněny po vzniku pojistné události, platí následující:**

Pokud Pojištěná osoba poruší povinnost, kterou musí vůči Pojistiteli splnit po vzniku pojistné události, bude Pojistitel osvobozen od povinnosti poskytnout pojistné plnění, ledaže porušení bylo způsobeno úmyslně nebo hrubou nedbalostí.

Pokud povinnost nebyla porušena s úmyslem ovlivnit povinnost Pojistitele nebo ztížit určení okolností, které jsou pro povinnost Pojistitele prokazatelně relevantní, Pojistitel zůstává povinen své povinnosti plnit, pokud porušení neovlivnilo určení pojistné události, určení pojistného plnění nebo výše pojistného plnění, které má Pojistitel poskytnout.

V případě neúmyslného porušení povinnosti, kterou je Pojištěná osoba povinna vůči Pojistiteli splnit po vzniku pojistné události, může Pojistitel uplatnit svá práva pouze tehdy, pokud Pojištěná osoba již dříve obdržela podmínky pojištění nebo jiný dokument informující o této povinnosti.

20. Ostatní pojištění a odpovědnost

Pokud jsou stejná rizika pojištěna u více pojišťoven (vícenásobné pojištění), Helvetia poskytne pouze částečné pojistné plnění v souladu s § 2818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Pokud je za událost odpovědná třetí osoba z titulu občanskoprávní odpovědnosti, má její povinnost poskytnout náhradu škody přednost před povinností poskytnout pojistné plnění podle tohoto pojištění. Pokud odpovědná osoba odmítne poskytnout náhradu škody a pokud je škoda kryta těmito VPP, Helvetia poskytne pojistné plnění předem v souladu s těmito VPP a vstoupí do práv Pojištěné osoby vůči odpovědné osobě. Spoluúčasti, rozdíly ve spoluúčasti, snížení plnění v důsledku hrubé nedbalosti nebo úmyslného porušení, porušení povinností, podpojištění nebo rozdílné hodnocení škody nebudou podle těchto VPP kompenzovány.

21. Zpracování dat

Helvetia bude zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu, který je nezbytný pro plnění smlouvy, likvidaci škod a vyplácení pojistných plnění. Osobní údaje mohou být také zpracovávány za účelem zjednodušení administrativních postupů, optimalizace produktů, statistické analýzy a marketingových účelů (např. newslettery, akce, soutěže, profilování, pozvánky, vouchery atd.), ale pouze na základě předchozího souhlasu Pojištěné osoby, který může být kdykoli odvolán.

Osobní údaje budou uchovávány ve fyzické nebo elektronické podobě tak dlouho, jak je nezbytné k naplnění účelu jejich zpracování. V případě potřeby mohou být osobní údaje předávány oprávněným zpracovatelům dat a zúčastněným třetím stranám (zejména předchozím pojišťovnám, soupojišťitelům a zajišťovatelům, stejně jako dalším pojišťovnám ve Švýcarsku i v zahraničí a společností skupiny Helvetia).

Helvetia může také získat potřebné informace od úřadů a jiných třetích stran, zejména ohledně průběhu škodních událostí.

Další informace jsou k dispozici na:

<https://www.helvetia.com/global/globalsolutions/en/home/services/privacy.html>

22. Stížnosti a řešení sporů mimo soud

Pojistitel a jeho zástupce se budou snažit zajistit spokojenost Pojištěných osob a správné a spravedlivé řešení pojistných událostí.

V případě nespokojenosti nebo sporu v souvislosti s pojistnou smlouvou má Pojištěná osoba právo podat stížnost nebo požádat o mimosoudní řešení sporu.

Pojištěná osoba může podat stížnost:

- ústně telefonicky na +(420) 221 343 365,
- písemně na adresu: WAGAS S.A., ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Polsko – claims.cz@wagas.eu.

Stížnosti bude řešit příslušný útvar v souladu s pravidly upravujícími interní postup řešení stížností. Pojištěná osoba musí obdržet písemnou odpověď co nejdříve, ale nejpozději do 30 kalendářních dnů od data, kdy WAGAS obdržel stížnost.

Pokud Pojištěná osoba nesouhlasí s rozhodnutím WAGAS, který jako oprávněný poskytovatel služeb řeší stížnosti jménem a na účet Pojistitele Helvetia, může Pojištěná osoba pokračovat v mimosoudním řešení sporů u Finančního tržního úřadu Lichtenštejnsko, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Knížectví Lichtenštejnsko.

Kromě toho může Pojištěná osoba podat žádost o mimosoudní řešení sporu u Ombudsmana pro finanční služby Knížectví Lichtenštejnska (info@schlichtungsstelle.li) nebo u Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven, viz bod 24 níže.

Výše zmíněná stížnost a mimosoudní řešení sporu nemá vliv na právo Pojištěné osoby zahájit soudní řízení.

23. Sankční klauzule

V rámci procesu zařazení do pojištění je Pojistitel povinen v souladu s platnou legislativou provádět sankční prověřování. Sankční prověřování se provádí v místě prodeje při uzavření pojištění. Za tímto účelem budou relevantní data předána Pojistiteli Helvetia Global Solutions Ltd. Pojistitel se musí snažit dokončit sankční prověřování do sedmi (7) pracovních dnů. Pokud sankční prověřování není dokončeno v této lhůtě, neznamená to automatické potvrzení uzavření pojištění. Pojistné krytí platí pouze tehdy, pokud a když bude sankční prověřování dokončeno bez výhrad. Pokud se v rámci sankčního prověřování zjistí, že Pojištěná osoba nebo jiná zúčastněná strana je zařazena na sankční seznam (tzv. sankční shoda), Pojistitel si vyhrazuje právo odmítnout uzavření pojistné smlouvy nebo poskytnutí pojistného krytí. Bez ohledu na jakákoli jiná ustanovení těchto Všeobecných pojistných podmínek je zřejmé, že žádný Pojistitel nesmí poskytovat pojistné krytí, provádět platbu ani poskytovat jakoukoli službu či výhodu, pokud by takové krytí, platba, služba, přínos nebo jakákoli činnost porušovala platné zákony či předpisy o obchodních nebo ekonomických sankcích.

24. Pravomoc soudů, platné právo a mimosoudní řešení sporů

Toto pojištění platí výhradně na území České republiky.

Tato pojistná smlouva, stejně jako všechny právní vztahy vyplývající z ní nebo v souvislosti s ní, včetně otázek týkajících se její platnosti, výkladu, plnění, ukončení a jakýchkoli nesmluvních závazků, se budou řídit výhradně právem České republiky, s výjimkou kolizních právních pravidel soukromého mezinárodního práva.

Soudy v místě bydliště Pojištěné osoby v České republice mají pravomoc rozhodovat o všech sporech vyplývajících z této pojistné smlouvy nebo v souvislosti s ní.

Navzdory výše uvedenému má Pojištěná osoba také právo uplatnit nároky vůči Pojistiteli u soudu příslušného podle sídla Pojistitele, pokud je to v souladu s platnou legislativou.

V souladu se zákonnou úpravou mimosoudního řešení spotřebitelských sporů má spotřebitel právo zahájit mimosoudní řešení sporů s Pojistitelem před vybraným poskytovatelem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Kompetentním poskytovatelem mimosoudního řešení sporů pro pojišťovny je Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven:

e-mail: kancelar@ombudsmancap.cz,

telefon: +(420) 602 273 096.

Spotřebitel může zahájit mimosoudní řešení sporu pouze tehdy, pokud byla stížnost již dříve podána Pojistiteli písemně a:

- stížnost byla zamítnuta, nebo
- Pojistitel nevydal rozhodnutí o stížnosti do 60 dnů od jejího přijetí.

Příslušným orgánem pro řešení porušení dobrých obchodních praktik v pojišťovnictví je Kancelář ombudsmana, působící v rámci České asociace pojišťoven.