Informácie pre zákazníka v prípade poistnej udalosti

Záruka XXXLutz 2+3 / Záruka XXXLutz Premium Protection:

Oznámenie o poistnej udalosti – rýchlo a jednoducho

V prípade poškodenia krytého poistením postupujte podľa nasledujúcich pokynov:
Poistnú udalosť nahláste ihneď online (najneskôr do 14 dní od vzniku škody) tu:
https://claimsxxxlutz.wagas.pl

Pre oznámenie poistnej udalosti si prosím pripravte nasledujúce dokumenty:

- Kúpnu zmluvu alebo iný doklad o kúpe poistenej veci tu vydaný XLSK Nábytok s.r.o.
- Číslo výrobku a označenie modelu poistenej veci uvedené v kúpnej zmluve
- Fotografie poškodeného predmetu

Ak potrebujete pomoc s oznámením poistnej udalosti, môžete nás kontaktovať nasledovne:
Call centrum pre hlásenie poistných udalostí: +(421) 220 839 877

Ak je nahlásená udalosť krytá poistením, spoločnosť Helvetia podnikne potrebné kroky na jej odstránenie.

Dôležité upozornenie:
Upozorňujeme, že spoločnosť Helvetia musí poistnú udalosť vopred posúdiť a schváliť spôsob jej vybavenia.
Ak sa opravy vykonajú bez predchádzajúceho schválenia zo strany spoločnosti Helvetia, môže dôjsť k zamietnutiu alebo zníženiu poistného plnenia.

Informácie pre zákazníka – Skupinové poistenie
Záruka XXXLutz 2+3 / Prémiová záruka XXXLutz na nábytok
(vydanie 06/2026)

Poistník	Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Lichtenštajnské kniežatstvo, identifikačné číslo spoločnosti FL-0002.191.766-9 (ďalej len: **Helvetia**), ako poisťovateľ, a XLSK Nábytok s.r.o., SK - 82104 Bratislava, Galvaniho 11 (ďalej len: „**XLSK**“), ako poistník, uzatvorili skupinovú poistnú zmluvu (ďalej len: **skupinová poistná zmluva**). Skupinová poistná zmluva poskytuje poistné plnenia v súvislosti s produktom Záruka XXXLutz 2+3 / Prémiová záruka XXXLutz na nábytok.
Poisťovateľom	Poisťovateľom pre všetky dohodnuté zložky krytia je: Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Lichtenštajnské kniežatstvo (Obchodný register Lichtenštajnského kniežatstva; registračné číslo FL-0002.191.766-9). Príslušný orgán dozoru: FMA Financial Market Authority Liechtenstein (*Lichtenštajnský úrad pre finančné trhy*), Landstrasse 109, 9490 Vaduz, Lichtenštajnské kniežatstvo
Poistená osoba	Zákazníci spoločnosti XLSK sa môžu pripojiť k skupinovej poistnej zmluve. Akýkoľvek nárok na poistné plnenie možno uplatniť výlučne voči spoločnosti Helvetia. Nábytok uvedený v kúpnej zmluve (poistke), identifikovaný názvom produktu a označením modelu, je poistený v súlade s týmito Všeobecnými poistnými podmienkami (VPP).
Poskytovateľ služieb v oblasti vybavovania poistných udalostí a sťažností v mene spoločnosti Helvetia	Spoločnosť WAGAS S.A., ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Poľsko (ďalej len: **WAGAS**), vykonáva operatívne vybavovanie poistných udalostí a sťažností v mene a na účet spoločnosti Helvetia.

Všeobecné poistné podmienky – Záruka XXXLutz 2+3 / Prémiová záruka XXXLutz (2+3 záruka, vrátane poistenia proti náhodnému poškodeniu) na nábytok (vydanie 06/2026)

Všeobecné poistné podmienky (ďalej len „VPP“) pre skupinovú poistnú zmluvu uzavretú medzi spoločnosťou Helvetia Global Solutions Ltd (ďalej len „Helvetia“) ako poisťovateľom a XLSK Nábytok s.r.o. (ďalej len „XLSK“) ako poistníkom.

1. Dozorný orgán

Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Lichtenštajnské kniežatstvo. Poisťovateľ je registrovaný pod registračným číslom FL-0002.191.766-9. V Slovenskej republike pôsobí spoločnosť Helvetia Global Solutions Ltd v režime voľného pohybu služieb a je oprávnená vykonávať poisťovaciu činnosť na slovenskom trhu.

2. Poistená vec

Nábytok uvedený v kúpnej zmluve (poistke), identifikovaný číslom výrobku, ako aj názvom výrobku a označením modelu (ďalej len „poistená vec“), je poistený proti poistným udalostiam až do výšky maximálnej poistnej sumy.

Ak bol poistený predmet vymenený v súvislosti s uplatnením záruky (záruky poskytnutej výrobcom alebo predajcom), poistné krytie sa vzťahuje tiež na náhradný predmet v súlade s týmito VPP. Trvanie poistenia zostáva nezmenené a nebude predĺžené. Poistená osoba je povinná potvrdiť prijatie náhradného predmetu písomne s uvedením názvu výrobku a označenia modelu na nasledujúcu adresu:

E-mail: claims.sk@wagas.eu

3. Uzatvorenie poistenia

Poistné krytie v rámci záruky XXXLutz 2+3 je možné uzatvoriť:

- súčasne s uzavretím kúpnej zmluvy na príslušný tovar, alebo
- počas zákonnej záručnej lehoty poskytovanej predajcom alebo výrobcom, a to pristúpením k skupinovej poistnej zmluve.

Poistné krytie v rámci záruky XXXLutz 2+3 začína spravidla po uplynutí záručnej doby poskytnutej výrobcom alebo predajcom v súlade s týmito VPP.

Poistenie v rámci Prémiovej záruky XXXLutz sa spravidla uzatvára v čase kúpy poistenej veci. Výnimočne sa môže uzatvoriť aj do 14 dní odo dňa kúpy alebo dodania tovaru, za predpokladu, že poistená vec nebola počas tohto obdobia poškodená alebo zničená.

Poistenie v rámci poistenia proti náhodnému poškodeniu v rámci Prémiovej záruky XXXLutz začína plynúť okamžite v deň dodania poistenej veci.

Výška poistného vrátane príslušnej dane z poistenia závisí od:

- dĺžky trvania poistenia,
- rozsahu poistného krytia a
- kúpnej ceny poistenej veci (poistnej sumy).

Poistné je potrebné uhradiť pri uzatvorení poistenia.

4. Začiatok a trvanie krytia

a) Záruka XXXLutz 2+3

Poistné krytie v rámci Záruky XXXLutz 2+3 začína plynúť po uplynutí zákonnej dvojročnej záručnej doby, t. j. 24 mesiacov od kúpy poistenej veci, a pre príslušnú poistenú vec končí bez možnosti výpovede:

- tri roky (36 mesiacov) od začiatku poistného krytia, ak je zvolená záruka XXXLutz 2+3.

Bez ohľadu na dĺžku predĺženia záruky poistné krytie zaniká v prípade úplného zničenia, ako aj v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy týkajúcej sa poistenej veci.

b) Prémiová záruka XXXLutz (Prémiová záruka XXXLutz 2+3 s poistením proti náhodnému poškodeniu)

Okrem trvania uvedeného v bode 4a sa poistné krytie v rámci poistenia proti náhodnému poškodeniu v rámci Prémiovej záruky XXXLutz začína dňom kúpy/dodania poistenej veci (v súlade s kúpnou zmluvou/potvrdením o dodaní) a skončí:

- päť rokov (60 mesiacov) od začiatku poistného krytia;
- v prípade úplného zničenia poistenej veci.

5. Odstúpenie od pristúpenia k skupinovej poistnej zmluve

(1) Poistená osoba môže odstúpiť od pristúpenia k skupinovej poistnej zmluve písomne (napr. listom alebo e-mailom) do 14 dní od pristúpenia k skupinovej poistnej zmluve, ak je poistená osoba spotrebiteľom a pristúpenie k skupinovej poistnej zmluve bolo vykonané na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov poistníka. Formulár na odstúpenie je priložený ako príloha k tomuto dokumentu.

(2) Lehota na odstúpenie od skupinovej poistnej zmluvy začína plynúť dňom, keď poistená osoba pristúpi k skupinovej poistnej zmluve, za predpokladu, že poistená osoba bola pred pristúpením oboznámená s informáciami pre zákazníka, všeobecnými poistnými podmienkami a upozornením o práve na odstúpenie od skupinovej poistnej zmluvy.

(3) Vyhlásenie o odstúpení od zmluvy je potrebné zaslať na adresu:

Helvetia Global Solutions Ltd
Aeulestrasse 60
9490 Vaduz
Lichtenštajnské kniežatstvo
E-mail: claims.sk@wagas.eu

Na dodržanie lehoty na odstúpenie od zmluvy stačí, ak je vyhlásenie o odstúpení odoslané pred uplynutím tejto lehoty. Vyhlásenie sa považuje za platné aj v prípade, ak je doručené spoločnosti Helvetia alebo poskytovateľovi služieb zodpovednému za vybavovanie poistných udalostí a sťažností.

(4) V prípade odstúpenia od zmluvy zaniká akékoľvek už poskytnuté poistné krytie a akékoľvek budúce záväzky poisteného vyplývajúce z poistnej zmluvy. Ak spoločnosť Helvetia už poskytla poistné krytie, má nárok na poistné zodpovedajúce obdobiu, počas ktorého bolo krytie poskytované. Ak poistený už zaplatil poistné presahujúce túto sumu, spoločnosť Helvetia mu vráti alikvotnú časť poistného bez akéhokoľvek odpočtu. Vrátenie poistného môže vykonať XLSK, spoločnosť Helvetia alebo poskytovateľ služieb zodpovedný za vybavovanie poistných udalostí a sťažností.

6. Počet krytých poistných udalostí

- V rámci Záruky XXXLutz 2+3 je počet krytých poistných udalostí neobmedzený.
- V rámci Prémiovej Záruky XXXLutz s poistením proti náhodnému poškodeniu je krytie obmedzené na maximálne dve (2) kryté poistné udalosti, bez ohľadu na príčinu škody (v prípade úplného zničenia poistné krytie zaniká).

7. Poistená osoba / osoba oprávnená uplatniť nárok v prípade poistnej udalosti

Poistenou osobou a osobou priamo oprávnenou uplatniť nárok voči poisťovateľovi v prípade poistnej udalosti je účastník kúpnej zmluvy (držiteľ poistky) k poistenej veci. Poistená osoba musí mať trvalý alebo obvyklý pobyt na území Slovenskej republiky.

8. Územná pôsobnosť

Poistná ochrana sa vzťahuje na územie Slovenskej republiky .

9. Podmienky poistného krytia

Aby sa poistné krytie vzťahovalo na každú poistenú vec, musia byť splnené nasledujúce kritériá:

- Poistená vec musí byť vo vlastníctve Poistenej osoby alebo inej osoby žijúcej v tej istej domácnosti ako Poistená osoba.
- Poistená vec sa musí používať prevažne na súkromné účely. Poistené veci používané primárne na profesionálne alebo obchodné účely nie sú kryté.
- Poistená vec musí byť zakúpená v Slovenskej republike .

10. Predaj poistenej veci

V prípade predaja poistenej veci sa poistné krytie spolu s vlastníctvom poistenej veci prenáša na kupujúceho, ak má kupujúci bydlisko v Slovenskej republike a ak je spoločnosť Helvetia písomne informovaná o zmene v osobe vlastníka a adrese nového vlastníka na nasledujúcej e-mailovej adrese: claims.sk@wagas.eu

11. Poistná suma

Poistná suma zodpovedá čistej kúpnej cene poistenej veci (čistá zaplatená suma).

12. Maximálna poistná suma na jednu poistnú udalosť

Pre každú jednotlivú poistnú udalosť je maximálna výška plnenia zo strany spoločnosti Helvetia obmedzená výškou poistnej sumy.

13. Poistné udalosti

a) Záruka XXXLutz 2+3

Poistenie kryje náhlu a nepredvídateľnú stratu funkčnosti poistenej veci v dôsledku vád konštrukcie, materiálu alebo spracovania (analogicky k záruke výrobcu alebo predajcu), za predpokladu, že k tomu dôjde po uplynutí platnosti záruky XLSK.

Zoznam poistných udalostí je vyčerpávajúci.

b) Prémiová záruka XXXLutz (Prémiová záruka XXXLutz 2+3 s poistením proti náhodnému poškodeniu)

Okrem udalostí uvedených v bode 13 a) sa toto poistenie vzťahuje aj na poškodenie (napr. praskliny, rozbité sklo) alebo zničenie poistenej veci spôsobené náhlymi a nepredvídateľnými vonkajšími vplyvmi, alebo poškodenie či zničenie spôsobené domácimi zvieratami, ako aj na náhle a nepredvídateľné škvrny a znečistenie spôsobené:

- konzumáciou jedla alebo nápojov;
- lakom na nechty;
- mastnotou alebo olejom (kontinentálne postele sú z poistného krytia vylúčené);
- bielidlom, kyselinami, žieravými alebo korozívnymi roztokmi a materiálmi;
- lepidlami;
- atramentom alebo farbivami;
- ľudskými alebo zvieracími telesnými tekutinami (kontinentálne postele sú z poistného krytia vylúčené);
- vplyvom vody, kvapalín alebo tepla;
- požiarom.

Zoznam poistných udalostí je vyčerpávajúci.

14. Poistné plnenie

V prípade uznanej poistnej udalosti poskytne Helvetia poistné plnenie v rámci poistenia takto:

- **V prípade čiastočného poškodenia:**

  Náklady na opravu až do výšky aktuálnej hodnoty poistenej veci v čase poškodenia. V prípade veľkých kusov nábytku (napr. pohovky, stoly, postele) sa oprava vykoná bezplatne v mieste používania na území Slovenskej republiky alebo sa predmet vyzdvihne na opravu. Prepravu zabezpečí spoločnosť Helvetia na vlastné náklady a riziko. Ak nie je miesto poskytovania služby dostupné motorovým vozidlom, dodatočné náklady znáša poistená osoba. Všetky ostatné poistené veci poistená osoba zašle do servisného strediska autorizovaného spoločnosťou Helvetia. Náklady na dopravu znáša poistená osoba, náklady na spiatočnú dopravu znáša spoločnosť Helvetia.

  Ako alternatívne riešenie môže spoločnosť Helvetia od poisteného požadovať, aby predložil predbežný písomný odhad nákladov na opravu. Odhad nákladov na opravu musí vypracovať autorizovaný a licencovaný servis výrobcu alebo autorizovaný a licencovaný servisný partner. Rozhodnutie o tom, či sa oprava schváli na základe predbežného odhadu nákladov, alebo či došlo k úplnému zničeniu, je výhradne na uvážení spoločnosti Helvetia. Ak sa oprava schváli, náklady na opravu sa uhradia po dokončení opravy v súlade s predbežným odhadom nákladov na základe faktúry za opravu predloženej poistenou osobou.

- **V prípade úplného zničenia:**

  V prípade totálnej škody poskytne Helvetia poistné plnenie spravidla vo forme poukážky XLSK alebo bankovým prevodom vo výške časovej hodnoty poistenej veci, vypočítanej znížením pôvodnej kúpnej ceny v súlade s nižšie uvedenou tabuľkou (časová hodnota). Ak nie je náhrada vo forme poukážky alebo platby v hotovosti možná z ekonomických alebo technických dôvodov, spoločnosť Helvetia môže poskytnúť náhradný predmet rovnakého druhu a porovnateľnej kvality. Voľba spôsobu vyrovnania je na uvážení spoločnosti Helvetia a uskutoční sa v súlade s týmito VPP. V prípade úplného zničenia prechádza vlastníctvo poistenej veci na spoločnosť Helvetia v prípade, ak o to spoločnosť Helvetia požiada, a poistená vec musí byť doručená spoločnosti Helvetia pred vyplatením náhrady. Náklady na dopravu znáša Poistená osoba. Za úplné zničenie sa považuje poistná udalosť z dôvodu ktorej je oprava poistnej veci technicky nemožná alebo ekonomicky neprimeraná. Oprava sa považuje za ekonomicky neprimeranú, ak náklady na opravu presiahnu aktuálnu hodnotu alebo náklady na náhradu predmetu rovnakého druhu a porovnateľnej kvality.

  Aktuálna hodnota sa stanoví takto (v mesiacoch):

Vek poistenej veci v mesiacoch	Maximálna náhrada na základe pôvodnej kúpnej ceny (aktuálna hodnota)

0–24	100 %
25–36	80 %
37–48	60 %
49–60	40 %

Všetky náklady spojené s odstránením poistenej veci (najmä náklady na dopravu a cestovné náklady) znáša poistená osoba.

15. Spoluúčasť

Toto poistenie nezahŕňa spoluúčasť.

16. Výluky z poistenia

Poistné krytie sa nevzťahuje na nasledujúce škody, vady, škvrny a znečistenia:

- poškodenia spôsobené vonkajšími vplyvmi (kryté iba v rámci Prémiovej záruky XXXLutz s poistením proti náhodnému poškodeniu);
- poškodenie vonkajších častí, ktoré nemá vplyv na funkčnosť;
- poškodenia týkajúce sa matracov, prikrývok alebo posteľnej bielizne;
- vyblednutie alebo vystavenie slnečnému žiareniu;
- dym, popol, záplavy, vietor alebo oxidácia;
- hmyz, zvieratá alebo vtáky;
- opotrebovanie materiálu alebo strata gombíkov;
- prirodzené vlastnosti kože;
- strata pružnosti peny;
- trhliny spôsobené suchým vzduchom;
- poškodenie, ku ktorému došlo pred začiatkom poistného krytia;
- poškodenie pri preprave;
- poškodenie kryté zárukou tretej strany ;
- neoprávnené úpravy;
- opotrebovanie;
- nadmerné používanie;
- bežné opotrebovateľné diely;
- nedostatočná údržba;
- neúspešné záručné opravy;
- neautorizovaná inštalácia;
- neautorizované opravy;
- úmyselné poškodenie alebo poškodenie spôsobené hrubou nedbanlivosťou;
- nesprávne používanie;
- neschopnosť poskytnúť poistenú vec;
- oprava nevykonaná prostredníctvom spoločnosti Helvetia;
- vandalizmus;
- požiar, prírodné živly, konfiškácia, vojna, terorizmus alebo prírodné katastrofy.

Poistné krytie sa nevzťahuje ani na:

- škrabance spôsobené poistenou vecou;
- následné škody;
- náklady na kontrolu;
- náklady na stiahnutie z trhu.

Ak nahlásená škoda nie je dôsledkom poistnej udalosti, náklady na prehliadku, diagnostiku a prepravu znáša poistená osoba.

17. Podstatné povinnosti

Poistená osoba je povinná používať a udržiavať poistenú vec v súlade s pokynmi výrobcu alebo predajcu, ktoré jej boli poskytnuté v čase kúpy poistenej veci.

18. Povinnosti v prípade poistnej udalosti

V prípade poistnej udalosti má poistená osoba nasledujúce povinnosti:

- povinnosť nahlásiť škodu bez zbytočného odkladu (najneskôr do 14 dní od vzniku škody), úplne a pravdivo, spoločnosti WAGAS prostredníctvom jedného z nižšie uvedených komunikačných kanálov a v prípade potreby vyplniť online formulár na nahlásenie škody:
    - Telefón: +(421) 220 839 877
    - Internet: https://claimsxxxlutz.wagas.pl

- povinnosť predložiť kúpnu zmluvu a na požiadanie fotografie poistenej veci a poskytnúť všetky informácie potrebné na určenie poistnej udalosti alebo rozsahu povinnosti poisťovateľa;

19. Právne dôsledky porušenia povinností

- **V súvislosti s povinnosťami uvedenými v bode 17, ktoré musia byť splnené pred poistnou udalosťou, platí nasledovné:**

  Ak poistená osoba úmyselne alebo hrubou nedbanlivosťou poruší povinnosť pred poistnou udalosťou, poisťovateľ môže od poistnej zmluvy odstúpiť s okamžitou platnosťou do jedného mesiaca od zistenia porušenia. Poisťovateľ nie je oprávnený ukončiť poistnú zmluvu, ak poistená osoba preukáže, že k porušeniu povinnosti nedošlo úmyselne ani hrubou nedbanlivosťou.

  Ak poistená osoba úmyselne poruší povinnosť voči poisťovateľovi pred vznikom poistnej udalosti, poisťovateľ nemá povinnosť poskytnúť poistné plnenie. V prípade hrubej nedbanlivosti je poisťovateľ oprávnený znížiť poistné plnenie pomerne podľa závažnosti zavinenia poistenej osoby.

  Ak poistená osoba poruší povinnosť, ktorá má vplyv na posúdenie poistného rizika (napr. poskytnutím nesprávnych alebo neúplných informácií), poisťovateľ je oprávnený znížiť poistné plnenie v pomere medzi zaplateným poistným a poistným, ktoré by bolo účtované za skutočné riziko. Ak poistená osoba poruší iné povinnosti, ktoré nemajú vplyv na posúdenie rizika, poisťovateľ môže odmietnuť alebo znížiť poistné plnenie len vtedy, ak k porušeniu došlo úmyselne. Poisťovateľ je naďalej povinný poskytnúť poistné plnenie, ak poistená osoba preukáže, že k porušeniu nedošlo hrubou nedbanlivosťou alebo že porušenie nemalo vplyv na vznik poistnej udalosti, jej posúdenie alebo výšku poistného plnenia.

  Vyššie uvedené sa nevzťahuje na prípad úmyselného alebo podvodného porušenia povinností.

- **Pokiaľ ide o povinnosti uvedené v bode 18, ktoré je potrebné splniť po vzniku poistnej udalosti, platí nasledovné:**

  Ak poistená osoba poruší povinnosť, ktorú je povinná splniť voči poisťovateľovi po vzniku poistnej udalosti, poisťovateľ nie je povinný poskytnúť jej poistné plnenie, pokiaľ y porušenie bolo spôsobené úmyselne alebo hrubou nedbanlivosťou.

  Ak nebola povinnosť porušená s úmyslom ovplyvniť povinnosť poisťovateľa alebo brániť zisteniu okolností, ktoré sú preukázateľne relevantné pre povinnosť poisťovateľa, poisťovateľ zostáva povinný splniť svoje povinnosti, pokiaľ porušenie nemalo vplyv na zistenie poistnej udalosti alebo na stanovenie poistného plnenia alebo rozsahu poistného plnenia, ktoré má poisťovateľ poskytnúť.

  V prípade neúmyselného porušenia povinnosti, ktorú je poistená osoba povinná splniť voči poisťovateľovi po vzniku poistnej udalosti, môže poisťovateľ uplatniť tieto svoje práva len vtedy, ak poistená osoba predtým obdržala poistné podmienky alebo iný dokument, ktorý ju o tejto povinnosti informoval.

20. Iné poistenie a zodpovednosť

Ak sú rovnaké riziká poistené u viacerých poisťovateľov (viacnásobné poistenie), Helvetia poskytne iba čiastočné plnenie v súlade s § 807 zákona č. 40/1964 Z. z., Občiansky zákonník.
Ak poistnú udalosť spôsobí tretia osoba, spoločnosť Helvetia je povinná poskytnúť náhradu škody v súlade s týmito VPP a nárok voči tretej osobe sa postupuje spoločnosti Helvetia do výšky poskytnutej náhrady škody .

21. Spracovanie údajov

Spoločnosť Helvetia spracúva osobné údaje len v rozsahu nevyhnutnom na plnenie zmluvy, vybavovanie poistných udalostí a vyplácanie poistného plnenia. Osobné údaje môžu byť spracúvané aj na účely zjednodušenia administratívnych postupov, optimalizácie produktov, štatistickej analýzy a marketingových účelov (napr. newslettery, podujatia, súťaže, profilovanie, pozvánky, poukážky atď.), avšak len na základe predchádzajúceho súhlasu poistenej osoby, ktorý môže byť kedykoľvek odvolaný.
Osobné údaje sa uchovávajú v papierovej alebo elektronickej forme tak dlho, ako je to potrebné na splnenie účelu spracovania. V prípade potreby môžu byť osobné údaje odovzdané oprávneným spracovateľom údajov a zúčastneným tretím stranám (najmä predchádzajúcim poisťovateľom, spolupoisťovateľom a zaisťovateľom, ako aj iným poisťovateľom vo Švajčiarsku a v zahraničí a spoločnostiam skupiny Helvetia).

Spoločnosť Helvetia môže tiež získať potrebné informácie od orgánov a iných tretích strán, najmä pokiaľ ide o priebeh poistných udalostí.

Ďalšie informácie sú k dispozícii na:
https://www.helvetia.com/global/globalsolutions/en/home/services/privacy.html

22. Sťažnosti a mimosúdne riešenie sporov

Poisťovateľ a jeho zástupca sa budú snažiť zabezpečiť spokojnosť poistených osôb a riadne a spravodlivé vybavovanie poistných udalostí.

V prípade nespokojnosti alebo nesúhlasu v súvislosti s poistnou zmluvou má poistená osoba právo podať sťažnosť alebo žiadosť o mimosúdne riešenie sporov.

Poistená osoba môže podať sťažnosť:

- ústne telefonicky na čísle +(421) 220 839 877
- písomne na adresu: WAGAS S.A., ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Poľsko – claims.sk@wagas.eu

Sťažnosti vybavuje príslušné oddelenie v súlade s pravidlami vnútorného postupu vybavovania sťažností. Poistená osoba dostane písomnú odpoveď čo najskôr, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa, kedy spoločnosť WAGAS sťažnosť prijala.

Ak poistená osoba nesúhlasí s rozhodnutím spoločnosti WAGAS, ktorá ako autorizovaný poskytovateľ služieb vybavuje sťažnosti v mene a na účet poisťovateľa Helvetia, môže poistená osoba pokračovať v mimosúdnom konaní o riešení sporov pred Úradom pre finančný trh Lichtenštajnska, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Lichtenštajnské kniežatstvo.

Okrem toho môže poistená osoba podať žiadosť o mimosúdne vyrovnanie ombudsmanovi pre finančné služby Lichtenštajnského kniežatstva (info@schlichtungsstelle.li).

Alternatívne, ak je poistená osoba spotrebiteľom, má právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu vyplývajúceho z dohodnutej poistnej zmluvy. Príslušným orgánom pre mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (webová stránka Slovenskej obchodnej inšpekcie: www.soi.sk) alebo Verejný ochranca práv (https://vop.gov.sk/).

Uvedené reklamácie a mimosúdne konania nemajú vplyv na právo poisteného podať žalobu na súde.

23. Sankčná doložka

V rámci procesu zaradenia do poistenia je poisťovateľ povinný v súlade s platnými právnymi predpismi vykonať kontrolu sankcií. Kontrola sankcií sa vykonáva v mieste predaja v čase uzatvorenia poistenia. Na tento účel sa príslušné údaje odovzdávajú poisťovateľovi Helvetia Global Solutions Ltd. Poisťovateľ sa bude snažiť dokončiť kontrolu sankcií do siedmich (7) pracovných dní. Ak sa kontrola sankcií nedokončí v tejto lehote, neznamená to automatické potvrdenie uzavretia poistenia. Poistné krytie sa uplatňuje len vtedy, ak bola kontrola sankcií dokončená bez výhrad. Ak sa v rámci kontroly sankcií zistí, že poistená osoba alebo iná zúčastnená strana je zaradená na sankčný zoznam (tzv. sankčný zhoda), poisťovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť uzavretie poistnej zmluvy alebo poskytnutie poistného krytia. Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia týchto Všeobecných podmienok sa rozumie, že žiadny poisťovateľ neposkytne poistné krytie, nevykoná žiadnu platbu ani neposkytne žiadnu službu alebo výhodu, ak by takéto krytie, platba, služba, výhoda alebo akákoľvek činnosť porušovala platné zákony alebo nariadenia týkajúce sa obchodných alebo ekonomických sankcií.

24. Príslušnosť súdov, rozhodné právo a mimosúdne riešenie sporov

Toto poistenie sa vzťahuje výlučne na územie Slovenskej republiky .

Táto poistná zmluva, ako aj všetky právne vzťahy vyplývajúce z nej alebo s ňou súvisiace, vrátane otázok týkajúcich sa jej platnosti, výkladu, plnenia, ukončenia a akýchkoľvek mimozmluvných záväzkov, sa riadia výlučne právom Slovenskej republiky, s vylúčením kolíznych noriem medzinárodného práva súkromného.

Všeobecné súdy v Slovenskej republike sú príslušné na všetky spory vyplývajúce z tejto poistnej zmluvy alebo s ňou súvisiace.

Bez ohľadu na vyššie uvedené má poistená osoba právo uplatniť nároky voči poisťovateľovi aj pred súdom príslušným podľa sídla poisťovateľa, ak je to v súlade s platnými právnymi predpismi.

Spotrebiteľ má právo iniciovať mimosúdne konanie o riešení sporov s poisťovateľom pred vybraným poskytovateľom mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Príslušní poskytovatelia mimosúdneho riešenia sporov sú uvedení v bode 22 vyššie:

Spotrebiteľ môže iniciovať mimosúdne konanie o riešení sporov len v prípade, ak bola predtým podaná sťažnosť poisťovateľovi a:

- sťažnosť bola zamietnutá, alebo
- poisťovateľ nevydal rozhodnutie o sťažnosti do 30 dní od jej prijatia.