

**Všeobecné pojistné podmínky
pro pojištění finanční ztráty vzniklé ze zneužití
platební karty v důsledku jejího odcizení nebo
její ztráty (VPP K 05/2012)**

**Článek 1
Úvodní ustanovení**

Pro soukromé pojištění (dále jen „pojištění“) finanční ztráty vzniklé ze zneužití platební karty v důsledku jejího odcizení nebo její ztráty, které sjednává Generali Pojišťovna a.s., se sídlem Bělehradská 132, Praha 2, 120 84 Česká republika (dále jen „pojistitel“) jako pojištění škodové, platí zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě (dále jen „zákon“), občanský zákoník a ostatní obecně závazné právní předpisy České republiky, tyto Všeobecné pojistné podmínky pro finanční ztráty vzniklé ze zneužití platební karty v důsledku jejího odcizení nebo její ztráty (dále jen VPP K 05/2012) a další ujednání pojistné smlouvy.

**Článek 2
Výklad pojmů**

Pro účely sjednáváného pojištění platí tento výklad pojmů:

- a) **pojistníkem** je Banka ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., která uzavřela s pojistitelem pojistnou smlouvu pro pojištění finanční ztráty vzniklé ze zneužití platební karty v důsledku jejího odcizení nebo její ztráty;
- b) **obchodními podmínkami** se pro účely tohoto pojištění rozumí obchodní podmínky pro vydávání a používání karet k účtu vedenému pojistníkem;
- c) **kartou se rozumí** elektronický platební prostředek ve smyslu příslušných ustanovení obchodních podmínek pojistníka;
- d) **blokáci karty se rozumí** opatření pojistníka spočívající v trvalém zamezení možnosti provádět prostřednictvím karty autorizované platební operace; povinnost pojištěného požádat o blokáci karty se řídí obchodními podmínkami a VPP K 05/2012;
- e) **zneužitím karty v důsledku jejího odcizení nebo její ztráty se rozumí** použití karty neoprávněnou osobou spočívající v provedení neoprávněné/ných transakce/í bez vědomí a souhlasu pojištěného, jejíž/jejichž důsledkem je finanční ztráta pojištěného;
- f) **souhlasem s pojištěním vyjádřeným písemně se rozumí** písemné vyjádření držitele platební karty při podpisu smlouvy mezi jím a pojistníkem o vystavení platební karty, že souhlasí s pojištěním sjednávaným dle VPP K 05/2012
- g) **souhlasem s pojištěním vyjádřeným telefonicky se rozumí** telefonické vyjádření držitele platební karty na informační linku pojistníka, že souhlasí s pojištěním sjednávaným dle VPP K 05/2012

- h) **finanční ztrátou** se rozumí výlučně ztráta finančních prostředků, které byly pojištěnému odcizeny zneužitím karty v důsledku jejího odcizení nebo její ztráty. Finanční ztráta nejsou škody následné, zejména nedostatek hotovosti pro splácení závazků pojištěného;
- i) **PINem se rozumí** ve smyslu VPP K 05/2012 osobní identifikační číslo přidělené pojistníkem ke každé kartě dle obchodních podmínek, kterým se za stanovených podmínek prokazuje oprávnění k uskutečňování platebních operací prostřednictvím karty;
- j) **majitelem účtu, ke kterému je vydána karta**, se pro účely tohoto pojištění rozumí fyzická nebo právnická osoba, na jejíž jméno je účet veden;
- k) **držitelem karty** se pro účely tohoto pojištění rozumí fyzická osoba, které byla karta na její žádost nebo na žádost a se souhlasem majitele účtu vydána k používání a která se zavázala dodržovat obchodní podmínky;
- l) **ultimem platnosti karty** se pro účely tohoto pojištění rozumí poslední den měsíce a běžného roku platnosti karty;
- m) **pojištěným** je držitel karty, na niž se vztahuje pojištění sjednané dle VPP K 05/2012.
- n) **oprávněnou osobou** je osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. Oprávněnou osobou je pojištěný; je-li držitel karty osobou odlišnou od majitele účtu, ke kterému je vydána karta, je oprávněnou osobou tento majitel účtu;
- o) **pojistnou událostí** je vznik finanční ztráty pojištěného plynoucí ze zneužití karty v důsledku jejího odcizení nebo její ztráty, je-li s touto skutečností spojena povinnost pojistitele plnit;
- p) **pojistným nebezpečím** je možnost vzniku finanční ztráty pojištěného v důsledku odcizení nebo ztráty karty převzaté do pojištění;
- q) **pojistným rizikem** je míra pravděpodobnosti vzniku pojistné události vyvolané pojistným nebezpečím;
- r) **pojistným zájmem** je oprávněná potřeba ochrany před finanční ztrátou vzniklou v důsledku odcizení nebo ztráty karty;

- s) **pojistným** je úplata za pojištění; jeho výše musí být stanovena v pojistné smlouvě;
- t) **pojistnou dobou** je doba, na kterou bylo pojištění sjednáno;
- u) **pojistným obdobím** je časové období dohodnuté v pojistné smlouvě, za které se platí pojistné;
- v) **pojistným rokem** je doba, která začíná běžet v 00.00 hodin dne uvedeného v pojistné smlouvě jako počátek pojištění a končí v 00.00 hodin dne, který se svým číslem shoduje se dnem počátku pojištění. Není-li takový den, připadne konec na poslední den v měsíci;
- w) **škodnou událostí** je skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění;
- x) **skupinovou pojistnou smlouvou** je smlouva o finančních službách uzavřená mezi pojistitelem a pojistníkem, ve které se pojistitel zejména zavazuje v případě vzniku pojistné události poskytnout ve sjednaném rozsahu pojistné plnění a pojistník se zejména zavazuje platit pojistné;
- y) **korespondenční adresou** je adresa trvalého bydliště nebo sídla, popř. jiná adresa písemně sdělená pojistiteli, na kterou pojistitel výhradně doručuje veškerou písemnou korespondenci. Se zasíláním na korespondenční adresu je spojena fikce doručení. V případě, že je pojistiteli sdělena jako korespondenční adresa adresa osoby odlišné od pojistníka nebo pojištěného, nenese pojistitel odpovědnost za důsledky plynoucí z případného prodlení při předání korespondence mezi těmito osobami;
- z) **kontaktním spojením** je telefonické, e-mailové nebo jiné spojení, na které je pojistitel oprávněn zaslat svá sdělení nebo nabídky;
- aa) **hrubou nedbalostí** je:
- jednání nebo opomenutí, při kterém musel být vznik škody předpokládán nebo očekáván a pojistník nebo pojištěný věděl či mohl a měl vědět, že při takovém jednání nebo opomenutí škoda nastane;
 - znalost vadnosti nebo škodlivosti vykonávané činnosti nebo jednání;

Článek 3 Vznik a trvání pojištění

1. Pokud VPP K 05/2012 nestanoví jinak, sjednává se pojištění jednotlivé karty na dobu platnosti této jednotlivé karty. První pojistné období je období od počátku pojištění do ultima platnosti karty, další pojistná období jsou roční. Pro účely určení výše pojistného plnění v případě pojistné události je první pojistné období považováno za roční pojistné období bez ohledu na skutečnou délku jeho trvání.

2. Pojištění jednotlivé karty vzniká na základě písemného nebo telefonického vyjádření souhlasu s pojištěním.
 - a) Bylo-li toto pojištění sjednáno před převzetím karty držitelem, pak pojištění začíná okamžikem převzetí karty.
 - b) Bylo-li toto pojištění sjednáno po převzetí karty držitelem, začíná pojištění následující kalendářní den po vyjádření souhlasu s pojištěním.
3. Ustanovení zákona upravující přerušení pojištění v důsledku neuhrazení pojistného se pro pojištění sjednané dle VPP K 05/2012 nepoužijí.
4. Pojištění se vztahuje na pojistné události, které nastanou v době trvání pojištění, pokud k odcizení nebo ztrátě karty došlo také v době trvání pojištění.
5. Neuhrazení dohodnutého pojistného ve lhůtě 1 měsíce od data splatnosti pojistného za první pojistné období, nebo bylo-li dohodnuto placení ve splátkách, neuhrazení první splátky v uvedené lhůtě, se považuje za projev vůle pojistníka, že na pojištění nemá zájem a pojištění zaniká od počátku.

Článek 4 Zánik pojištění

Vedle způsobů stanovených zákonem nebo jinými právními předpisy pojištění zaniká:

1. Uplynutím pojistné doby, bylo-li pojištění sjednáno na dobu určitou.
2. Dnem následujícím po marném uplynutí lhůty stanovené pojistitelem v upomínce k zaplacení dlužného pojistného nebo jeho části. Tato upomínka musí obsahovat upozornění na zánik pojištění v případě nezaplacení pojistného.
3. Dnem doručení odstoupení pojistitele nebo pojistníka od pojistné smlouvy dle zákona.
4. Zrušením práva používat kartu v souladu s obchodními podmínkami banky.
5. Okamžikem zjištění podvodného jednání pojištěného pojistníkem nebo pojistitelem v souvislosti s užitím karty.
6. Ve 24:00 hod. dne, ve kterém byla nahlášena ztráta nebo odcizení karty pojistníkovi.
7. Zánikem platnosti karty.
8. Výpovědí pojistitele nebo pojistníka,
 - a) doručenou nejméně 6 týdnů před uplynutím pojistného období. Pojištění zanikne uplynutím pojistného období;

- b) doručenu do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy. Výpovědní lhůta je osmidenní, jejím uplynutím pojištění zanikne;
- c) doručenu do 3 měsíců ode dne doručení písemného oznámení vzniku pojistné události pojistiteli. Výpovědní lhůta je 1 měsíc, jejím uplynutím pojištění zanikne;
- d) doručenu do 1 měsíce ode dne výplaty pojistného plnění. Výpovědní lhůta je 1 měsíc, jejím uplynutím pojištění zanikne.

9. Dnem doručení oznámení o odmítnutí pojistného plnění pojistitelem.
10. Dohodou.
V této dohodě musí být určen okamžik zániku pojištění a způsob vzájemného vyrovnání závazků; pojistitel je oprávněn k písemnému návrhu určenému pojistníkovi, pojištěnému nebo jinému účastníkovi pojištění připojit doložku, že nevyjádří-li se tento účastník do 1 měsíce od doručení, má se za to, že s návrhem pojistitele souhlasí.
11. Dnem prohlášení konkursu na majetek pojistníka nebo zamítnutím návrhu na prohlášení konkursu pro nedostatek majetku.
12. Dnem smrti pojištěné fyzické osoby nebo dnem zániku pojištěné právnické osoby bez právního nástupce. Zemře-li nebo zanikne-li bez právního nástupce pojistník, který je odlišný od pojištěného, vstupuje pojištěný do pojištění na místo pojistníka, a to dnem smrti nebo dnem zániku původního pojistníka.
13. Písemným nebo telefonickým sdělením pojištěného pojistníkovi, že na dalším trvání pojištění nemá zájem.

Písemným sdělením pojištěného je písemné vyjádření držitele platební karty pojistníkovi, že na dalším trvání pojištění sjednaného dle VPP K 05/2012 nemá zájem;
telefonickým sdělením pojištěného je telefonické vyjádření držitele platební karty na informační linku pojistníka, že na dalším trvání pojištění sjednaného dle VPP K 05/2012 nemá zájem;
14. Jinými způsoby stanovenými v pojistné smlouvě.

Článek 5

Horní hranice pojistného plnění

Horní hranice pojistného plnění je vymezena limitem pojistného plnění.
Možné limity pojistného plnění pro základní pojištění sjednané dle VPP K 05/2012

- 30.000,-Kč/karta
- 50.000,-Kč/karta

Článek 6 Vícenásobné pojištění

Jestliže souhrn limitů pojistného plnění přesáhne skutečnou výši vzniklé škody, jedná se o vícenásobné pojištění. Vznikne-li vícenásobné pojištění, má pojištěný povinnost neprodleně oznámit pojistiteli názvy dalších pojistitelů a limity pojistných plnění sjednané v ostatních pojistných smlouvách.

Článek 7 Pojistné

1. Není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak, je pojistné považováno za běžné pojistné.
2. Pojistník hradí pojistné formou splátek. Pojistné je splatné 5. den každého kalendářního měsíce. Pojistník hradí pojistné hromadně za všechna platná pojištění.
3. Bylo-li pojištění sjednáno po převzetí karty držitelem, náleží pojistiteli pojistné od počátku měsíce, v němž vzniklo pojištění
4. V případě zániku pojištění před ultimem platnosti karty náleží pojistiteli pojistné do konce kalendářního měsíce, v němž pojištění zaniklo.
5. Pojistné stanoví pojistitel tak, aby zejména zabezpečil trvalou splnitelnost závazků pojistitele vzniklých provozováním pojišťovací činnosti podle zákona o pojišťovnictví, dále podle ohodnocení rizika, výše limitu pojistného plnění a případně dalších faktorů uvedených v pojistné smlouvě.
6. Je-li pojistné hrazeno prostřednictvím banky nebo provozovatele poštovních služeb, je pojistné uhrazeno v řádném termínu splatnosti připsáním částky na účet pojistitele vedený u banky.
7. Zaplaceným pojistným uhrazuje pojistitel své pohledávky na pojistné v pořadí, v jakém po sobě vznikly.
8. Pojistitel má právo nově upravit výši běžného pojistného na další pojistné období, pokud dojde ke změně následujících podmínek rozhodných pro jeho stanovení:
 - a) změnil-li se obecně závazné právní předpisy, kterými se řídí náhrada škody nebo které mají vliv na stanovení výše pojistného plnění;
 - b) není-li pojistné dostatečné k zabezpečení trvalé splnitelnosti závazků pojistitele podle zákona o pojišťovnictví.
Pojistitel je povinen nově stanovenou výši pojistného sdělit pojistníkovi nejpozději ve lhůtě 2 měsíců před splatností pojistného za pojistné období, ve kterém se má výše pojistného změnit. Pokud pojistník se změnou výše pojistného nesouhlasí, musí svůj nesouhlas uplatnit do 1 měsíce ode dne, kdy se o navrhované změně výše pojistného dozvěděl; v tom případě pak pojištění jednotlivých karet zaniknou

uplynutím pojistného období, na které bylo pojistné zaplacené. Pojistitel je povinen ve sdělení o nově stanovené výši pojistného pojistníka na tento následek upozornit.

9. Došlo-li k pojistné události, pojistiteli náleží pojistné do konce kalendářního měsíce, v němž došlo k pojistné události.
10. Došlo-li k zániku pojištění před uplynutím pojistné doby, náleží pojistiteli pojistné do konce kalendářního měsíce, v němž pojištění zaniklo.

Článek 8

Práva a povinnosti pojistitele

1. Kromě dalších práv stanovených právními předpisy je pojistitel oprávněn zejména:
 - a) udělovat pojistníkovi, pojištěnému resp. oprávněné osobě pokyny k odvrácení pojistné události nebo zmenšení rozsahu jejích následků;
 - b) odmítnout plnění z pojištění, jestliže oprávněná osoba uvede při uplatňování práva na plnění z pojištění vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje týkající se rozsahu pojistné události nebo podstatné údaje týkající se této události zamlčí;
 - c) snížit pojistné plnění až na nulovou hodnotu, pokud oprávněná osoba poruší povinnosti uvedené v zákoně a v ostatních právních předpisech a takové porušení mělo podstatný vliv na vznik pojistné události nebo na její průběh nebo na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění nebo určení výše pojistného plnění nebo na ztížení nebo znemožnění provést vlastní šetření pojistitele ke zjištění oprávněnosti nároku na pojistné plnění nebo rozsahu škody;
 - d) žádat náhradu nákladů nebo škody, pokud v důsledku porušení některé z povinností pojistníkem nebo pojištěným nebo oprávněnou osobou vznikne pojistiteli škoda nebo pojistitel zbytečně vynaloží náklady. Pojistitel má právo na náhradu těchto nákladů nebo škody proti osobě, která škodu způsobila nebo vynaložení nákladů vyvolala. Tímto ustanovením není dotčeno právo regresu.
2. Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy je pojistitel povinen zejména:
 - a) zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se pojištění fyzických a právnických osob, jakož i o skutečnostech, které se dozví při sjednávání pojištění, jeho správě a při likvidaci pojistných událostí. Pojistitel může poskytnout tyto informace jen se souhlasem pojištěného nebo pojistníka

nebo pokud tak stanoví zvláštní právní předpis;

- b) poskytnout jasným a přesným způsobem, písemně a v českém jazyce informace o pojistiteli nebo o pojistném vztahu dle § 66 a § 67 zákona;
- c) zabezpečit identifikaci účastníka pojištění v rozsahu stanoveném zákonem a zvláštním právním předpisem.

Článek 9

Práva a povinnosti pojistníka a pojištěného resp. oprávněné osoby při uzavírání pojistné smlouvy a v průběhu platnosti pojistné smlouvy

1. Pojistník je při uzavírání pojistné smlouvy povinen odpovědět pravdivě a úplně na všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávání pojištění. Pojistník je rovněž povinen písemně oznámit pojistiteli všechny jemu známé okolnosti, které jsou podstatné pro převzetí rizika. To platí i v případě, že jde o změnu pojištění. Za podstatné se považují ty rizikové okolnosti, které mají vliv na rozhodnutí pojistitele o podmínkách uzavření pojistné smlouvy.
2. Pojistník je při uzavírání pojistné smlouvy a kdykoli v době trvání pojištění povinen umožnit pojistiteli nebo jím pověřeným osobám posouzení pojistného rizika, především předložit všechny doklady, které souvisejí s pojištěním, a podat k nim vysvětlení.
3. Pojistník je povinen písemně oznámit bez zbytečného odkladu pojistiteli všechny změny týkající se skutečností, na které byl při sjednávání pojištění pojistitelem tázán, nebo skutečností uvedených v pojistné smlouvě.
4. Zodpoví-li pojistník při sjednávání pojistné smlouvy úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávání pojištění, má pojistitel právo od pojistné smlouvy odstoupit, jestliže při pravdivém a úplném zodpovězení dotazů by pojistnou smlouvu neuzavřel. Toto právo může pojistitel uplatnit do dvou měsíců ode dne, kdy takovou skutečnost zjistil, jinak právo zanikne. To platí i v případě změny pojistné smlouvy.
5. Stejně právo odstoupit od pojistné smlouvy jako pojistitel má za podmínek podle odstavce 4 také i pojistník, jestliže mu pojistitel nebo jím zmocněný zástupce nepravdivě nebo neúplně zodpověděl jeho písemné dotazy týkající se sjednávání pojištění.
6. Odstoupením od smlouvy se pojistná smlouva od počátku ruší. Pojistitel je povinen nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne odstoupení od pojistné smlouvy vrátit zaplacené pojistné, od kterého odečte to, co již z pojištění plnil. V případě odstoupení kteroukoli ze smluvních stran je pojistitel oprávněn odečíst od zaplaceného pojistného

náklady spojené se vznikem a správou pojištění.

7. Pojištěný je povinen prostřednictvím pojistníka oznámit pojistiteli, že je pojištěn u jiného pojistitele proti témuž pojistnému nebezpečí; zároveň je povinen sdělit název tohoto pojistitele a výši limitu pojistného plnění.
8. Pojistník je povinen oznámit pojistiteli bez zbytečného odkladu změnu nebo zánik pojistného rizika.
9. Pojištěný je prostřednictvím pojistníka povinen prokázat k žádosti pojistitele svůj pojistný zájem.
10. Pojištěný i pojistník je povinen si počínat tak, aby nedocházelo ke škodě na hodnotách, které jsou předmětem pojistného zájmu.
11. Pokud pojištěnému hrozí škoda, je povinen k jejímu odvrácení zakročit způsobem přiměřeným okolnostem.
12. Pojištěný je povinen dbát, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující ke zmenšení nebezpečí nebo k jeho odvrácení, které jsou mu uloženy právními předpisy nebo na jejich základě, anebo které vyplývají z obchodních podmínek pojistníka. Pojištěný nesmí strpět ani podobná jednání třetích osob.
13. Je-li jednání nebo vědomost pojistníka, pojištěného nebo oprávněné osoby právně významné, přihlíží pojistitel při zjišťování porušení povinností právním předpisem nebo obchodními podmínkami pojistníka také k jednání a vědomosti dalších osob jednajících z podnětu pojistníka, pojištěného či oprávněné osoby nebo v jeho prospěch.
14. Pojistník je povinen umožnit pojistiteli ověření správnosti podkladů pro výpočet pojistného.
15. Oprávněná osoba nemůže postoupit pohledávku na pojistné plnění.
16. Další povinnosti pojistníka nebo pojištěného mohou být stanoveny pojistnou smlouvou.

Článek 10

Práva a povinnosti pojistníka, pojištěného

a oprávněné osoby spojené se vznikem škodné a pojistné události

1. Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy jsou pojištěný, oprávněná osoba i pojistník při vzniku škodné události zejména povinni:
 - a) vykonat opatření vedoucí ke zmírnění škody nebo veškerá možná opatření směřující proti zvětšování škody a zajistit odvrácení následných škod, přitom postupovat podle pokynů pojistitele;
 - b) dát pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku škodné události a rozsahu jejích následků;

- c) umožnit pojistiteli nebo jím pověřeným osobám šetření nezbytná pro posouzení nároku na pojistné plnění, zejména prozkoumat příčiny a rozsah škody pro stanovení výše pojistného plnění;
- d) na základě žádosti zaprotokolovat nebo písemně sdělit a předložit všechny potřebné informace a dokumenty;
- e) oznámit bez zbytečného odkladu orgánům činným v trestním nebo přestupkovém řízení vznik události, která nastala za okolností nasvědčujících spáchání trestného činu nebo přestupku, dále sdělit pojistiteli bez zbytečného odkladu, že v souvislosti s pojistnou událostí bylo proti němu nebo jeho zaměstnanci zahájeno trestní řízení a informovat pojistitele o průběhu a výsledku tohoto řízení;
- f) plnit oznamovací povinnost uloženou obecně závaznými právními předpisy.

2. Kromě dalších povinností stanovených právními předpisy jsou pojištěný a oprávněná osoba při vzniku škodné události zejména povinni:

- a) neprodleně poté, co se o škodě dozvěděli, písemně informovat pojistitele;
- b) požádat pojistníka neprodleně o blokaci karty dle obchodních podmínek;
- c) předložit pojistiteli nezbytné doklady, především:
 - vyplněný a podepsaný škodní protokol s potvrzením banky o podání reklamace na neoprávněné transakce, včetně všech příloh v něm uvedených, tj. především:
 - kopii trestního oznámení přijatého orgány činnými v trestním řízení v případě odcizení platební karty,
 - kopii přijatého hlášení Policii ČR v případě ztráty karty,
 - kopii výpisu z účtu s vyznačením neoprávněných transakcí potvrzených bankou;
- d) zajistit na vlastní náklady úředně ověřený překlad veškerých dokumentů souvisejících se škodnou událostí, které si pojistitel vyžádá

Výše uvedené povinnosti platí přiměřeně také pro oprávněnou osobu, je-li odlišná od pojištěného.

2. Oprávněná osoba, pojištěný i pojistník jsou povinni postupovat tak, aby pojistitel mohl vůči jinému uplatnit právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí nebo jiné obdobné právo. V případě zjištění provedení neoprávněných transakcí je oprávněná osoba povinna požádat pojistníka neprodleně o reklamační řízení ve smyslu obchodních podmínek.
3. Oprávněná osoba je povinna pojistiteli před

výplatou pojistného plnění prokázat, že jí svědčí právo na pojistné plnění.

4. Všechny povinnosti vyplývající z pojistné smlouvy a z právních předpisů, které se týkají oprávněné osoby nebo pojištěného, se přiměřeně vztahují i na všechny osoby, které uplatňují nároky na pojistné plnění. Tyto osoby rovněž odpovídají za plnění předepsaných povinností ke zmírnění škody a povinností směřujících k předcházení a odvrácení škod.
5. Je-li jednání nebo vědomost pojistníka, pojištěného nebo oprávněné osoby právně významné, přihlíží pojistitel při zjišťování porušení povinností uložených pojistnou smlouvou nebo právním předpisem také k jednání a vědomosti pojistníka, pojištěného a oprávněné osoby nebo osob jednajících z jejich podnětu nebo v jejich prospěch.

Článek 11 Změny v pojištění

Změny v pojistné smlouvě lze provádět pouze písemnou formou, jinak jsou neplatné, pokud pojistná smlouva nestanoví jinak.

Článek 12 Forma právních úkonů

1. Pojistná smlouva a všechny ostatní právní úkony týkající se pojištění musí mít písemnou formu.
2. Pojistitel je oprávněn určit, které jeho úkony, příp. úkony pojistníka, pojištěného nebo oprávněné osoby nemusí mít písemnou formu.
3. Pojistitel je oprávněn použít pro vyjádření svého projevu vůle i jinou než písemnou formu, je-li toto v zájmu ochrany spotřebitele nebo pojistitele. V tomto případě pojistitel adresuje své úkony na kontaktní spojení uvedená v pojistné smlouvě.
4. Pojistitel je oprávněn využít alternativní komunikační prostředky (telefon, e-mail, sms, fax) pro vzájemnou komunikaci s pojistníkem, pojištěným a oprávněnou osobou v souvislosti se správou pojištění, řešením škodných resp. pojistných událostí a nabídkou produktů a služeb pojistitele, členů mezinárodního koncernu Generali a spolupracujících obchodních partnerů. Tyto prostředky slouží k urychlení vzájemné komunikace, avšak nenahrazují písemnou formu úkonů v případech, kdy písemnou formu vyžaduje zákon nebo pojistná smlouva. Pojistitel při volbě formy komunikace přihlíží k povinnostem stanoveným příslušnými právními předpisy, charakteru sdělovaných informací, okolnostem, jakož i potřebám a zájmům pojistníka, pojištěného a oprávněné osoby.
5. Pojistitel je oprávněn k písemnému úkonu určenému pojistníkovi, pojištěnému nebo jinému účastníkovi pojištění připojit doložku, že nevyjádří-li se tento účastník do 1 měsíce

od doručení, má se za to, že s úkonem pojistitele souhlasí.

6. Sdělení pojištěného, resp. oprávněné osoby pojistiteli budou zasílána prostřednictvím pojistníka.

Článek 13 Pojistné plnění

1. Pojistné plnění je splatné do 15 dnů po ukončení šetření nutného ke zjištění rozsahu povinnosti pojistitele plnit. Šetření je skončeno, jakmile pojistitel sdělí jeho výsledky oprávněné osobě.
2. Šetření musí být zahájeno bez zbytečného odkladu. Nezbytnou podmínkou zahájení šetření je doručení dokladů nezbytných pro určení oprávněné osoby a dokladů specifikovaných v článku 10 bod 2c) VPP K 05/2012 pojistiteli. Pokud předané podklady neumožňují přesvědčivě zjistit, zda existuje nárok na pojistné plnění dle podmínek pojištění, je pojistitel oprávněn požadovat předložení dalších dokladů, za předpokladu, že tyto doklady jsou nezbytné pro posouzení nároku na pojistné plnění nebo jeho výše. Pokud nemůže být skončeno toto šetření do tří měsíců od oznámení pojistné události, je pojistitel povinen sdělit oprávněné osobě důvody, pro které nelze šetření ukončit, a poskytnout jí na její písemnou žádost přiměřenou zálohu. Tato lhůta neběží, je-li šetření znemožněno nebo ztíženo z viny oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného anebo je-li v důsledku vzniku škodné události vedeno vyšetřování orgány policie, hasičského záchranného sboru nebo dalších příslušných orgánů anebo je-li vedeno trestní stíhání oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného, a to až do okamžiku skončení takového vyšetřování nebo trestního stíhání.
3. Pojistitel poskytuje pojistné plnění v tuzemské měně, pokud není ujednáno jinak. Pro přepočty cizí měny se použije kursu oficiálně vyhlášeného Českou národní bankou ke dni vzniku pojistné události.
4. Má-li pojištěný, resp. oprávněná osoba při provádění opravy nebo náhrady související s pojistnou událostí ze zákona nárok na odpočet daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“), poskytne pojistitel plnění ve výši vyčíslené bez DPH. V případech, kdy pojištěný, resp. oprávněná osoba tento nárok nemá, poskytne pojistitel plnění ve výši vyčíslené včetně DPH.
5. Je-li pojistník v prodlení s placením pojistného po dobu delší než 1 měsíc, není pojistitel povinen poskytnout pojistné plnění z pojistných událostí, které nastaly v době prodlení.
6. Pojistitel je oprávněn výplatu pojistného plnění, resp. zálohy na pojistné plnění odložit, jestliže: existuje pochybnost o oprávněnosti výplaty pojistného plnění oprávněné osobě, a to až do dodání potřebných důkazů:

- a) orgány činné v trestním řízení zahájily proti pojistníkovi, pojištěnému nebo oprávněné osobě řízení v souvislosti se škodou, a to až do skončení tohoto řízení;
- b) pojistitel neobdržel písemné oznámení škody.
7. Pojistitel není v prodlení, existují-li pochybnosti o vlastnictví, popř. o pojistném zájmu.
8. V případě pojistné události poskytne pojistitel pojistné plnění ve výši finanční ztráty vzniklé ze zneužití karty v důsledku jejího odcizení nebo její ztráty, max. však do výše sjednaného limitu pojistného plnění.
- a) Pojištěný je povinen nahlásit pojistiteli ztrátu, nebo odcizení karty a výši finanční ztráty vzniklé v důsledku její ztráty nebo jejího odcizení.
- b) Výplata pojistného plnění je prováděna pojistitelem na účet oprávněné osoby.
- c) Pojištění jednotlivé karty se vztahuje pouze na transakce provedené v období začínajícím okamžikem, kdy došlo ke ztrátě nebo odcizení karty, a končícím ve 24.00 hod dne, ve kterém byla nahlášena ztráta nebo odcizení karty pojistníkovi max. však 120 hodin. Do této lhůty se započítává i den, ve kterém došlo ke ztrátě nebo odcizení karty.
- d) V případě, že dojde k dodatečnému vyreklamování částky neoprávněné transakce provedené odcizenou nebo ztracenou kartou, která již byla vyplacena pojistitelem, pojistník písemně oznámí bez zbytečného odkladu tuto skutečnost pojistiteli a:
- převýší-li skutečná škoda poskytnuté pojistné plnění, převede rozdíl mezi výší skutečné škody a částkou pojistného plnění na účet majitele účtu, ke kterému je vydána karta, a jakýkoli přebytek vyreklamované částky na účet pojistitele;
 - převede vyreklamovanou částku na účet pojistitele, pokud výše skutečné škody je nižší nebo stejná jako výše pojistného plnění;
 - převede vyreklamovanou částku na účet majitele účtu, ke kterému je vydána karta, pokud součet výše pojistného plnění a vyreklamované částky je nižší než výše skutečné škody.

Článek 14 Doručování písemností

1. Písemnosti pojistitele určené pojištěnému a každé další osobě, které z pojištění vzniklo právo nebo povinnost (dále jen „adresát“), se doručují prostřednictvím držitele poštovní licence (dále jen „pošta“) formou obyčejné nebo doporučené zásilky na korespondenční adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na korespondenční adresu písemně oznámenou pojistiteli. V případě, že je pojistiteli sdělena jako korespondenční adresa osoba odlišná

od pojistníka, nenese pojistitel odpovědnost za důsledky plynoucí z případného prodlení při předání korespondence mezi těmito osobami. Písemnosti mohou být doručovány rovněž zaměstnanci pojistitele nebo jinou pojistitelem pověřenou osobou.

2. Písemnost pojistitele odeslaná obyčejnou poštou adresátovi se považuje za doručenou třetí den po prokazatelném odeslání zásilky na korespondenční adresu, i když se adresát o doručení nedozvěděl.
3. Písemnost pojistitele odeslaná doporučenou poštou adresátovi se považuje za doručenou, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, desátý den po prokazatelném odeslání zásilky.
4. Písemnost pojistitele odeslaná adresátovi doporučenou zásilkou s dodejkou se považuje za doručenou, nejde-li o doručení podle dalších odstavců, dnem převzetí uvedeným na dodejce.
5. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, písemnost se považuje za doručenou dnem, kdy bylo její přijetí adresátem odepřeno.
6. Nebyl-li adresát zastižen a písemnost pojistitele odeslaná poštou doporučenou zásilkou byla uložena doručovatelem na poště, písemnost se považuje za doručenou posledním dnem úložní lhůty, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Případá-li však poslední den této lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.
7. Písemnost pojistitele odeslaná poštou se považuje za doručenou dnem vrácení zásilky jako nedoručitelné z jiných důvodů.

Článek 15 Rozhodné právo

1. Pojistná smlouva a právní vztahy z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky, ať již bude tento vztah posouzen z jakéhokoli právního titulu.
2. Při vzniku sporu mezi účastníky tohoto pojištění použijí obě smluvní strany všechny dostupné možnosti k tomu, aby byl spor vyřešen smírnou cestou. Jestliže se nepodaří vyřešit spor smírnou cestou, může se obrátit oprávněný účastník na příslušný soud České republiky

Článek 16 Promlčení

Právo na plnění z pojištění se promlčí nejpozději za tři roky, promlčecí doba práva na pojistné plnění počíná běžet za jeden rok po vzniku pojistné události.

Článek 17 Územní platnost pojištění

Pojištění se vztahuje na pojistné události nastalé kdekoli na světě.

Článek 18 **Zachraňovací náklady**

1. Pojištěný má proti pojistiteli právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které pojištěný
 - a) vynaložil na odvrácení vzniku bezprostředně hrozící pojistné události,
 - b) vynaložil na zmírnění následků již nastalé pojistné události,pokud k vynaložení těchto nákladů byl povinen.
2. Účelně vynaložené zachraňovací náklady uhradí pojistitel maximálně ve výši 3% ze sjednaného limitu pojistného plnění.
3. Pojistitel není povinen hradit zabraňovací náklady.
4. Nárok na náhradu zachraňovacích nákladů nemá vůči pojistiteli jiná osoba než pojištěný.
5. Jiné škody a náklady pojistitel z pojištění sjednaného podle VPP K 05/2012 nehradí.

Článek 19 **Výluky z pojištění**

1. Z pojištění nevzniká právo na pojistné plnění za škody vzniklé v důsledku:
 - válečných událostí, vzpoury, povstání, nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávků, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické nebo biologické kontaminace;
 - zásahu státní moci nebo veřejné správy;
 - působení jaderné energie;
 - úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti pojištěného anebo oprávněné osoby
2. Z pojištění nevzniká právo na pojistné plnění za škody, ke kterým došlo dříve než 120 hodin před okamžikem, ke kterému byla ztráta či odcizení karty nahlášena bance
3. Z pojištění nevzniká také právo na pojistné plnění za škody vzniklé
 - jako důsledek smluvních či jiných pokut, úroků z prodlení a jiných obdobných sankcí;
4. Pojištění se nevztahuje na pojistné události, ke kterým došlo před převzetím karty držitelem karty.
5. Pojištění se nevztahuje na události nastalé v důsledku odcizení nebo ztráty karty, k němuž (níž) došlo před počátkem pojištění.
6. Pojištění se nevztahuje na jakákoli užití karty, která byla uskutečněna podvodným jednáním přímo pojištěného nebo osobami blízkými pojištěnému nebo v souvislosti s takovým jednáním.

7. Pojištění se nevztahuje na jakékoli jiné než přímé škody, zejména se nevztahuje na jakékoliv následné či související škody vzniklé v souvislosti s neoprávněným užitím ztracené nebo odcizené karty jinou osobou nebo jinými osobami než držitelem takové karty bez jeho vědomí či souhlasu.
8. Pojištění se nevztahuje na zneužití karty, pokud nebyla karta při tomto užití fyzicky předložena. Toto neplatí pro transakce provedené bez fyzické přítomnosti platební karty (například internetové transakce tzv. e-commerce).

Článek 20 **Zpracování osobních údajů – poučení subjektu údajů**

Na základě a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, Generali Pojišťovna a.s., se sídlem Bělehradská 132, Praha 2, Česká republika, IČ: 61859869 jakožto správce zpracovává osobní údaje fyzických osob a informuje i o právech subjektu údajů a o povinnostech správce nebo zpracovatele. Osobní údaje považuje Generali Pojišťovna a.s. striktně za důvěrné a je povinna o nich zachovávat mlčenlivost, stejně jako o údajích týkajících se sjednaného pojištění podle § 39 zákona č. 363/1999 Sb. o pojišťovnictví. Tuto povinnost lze prolomit pouze se souhlasem osoby, již se tyto údaje týkají, a na písemné vyžádání v právních předpisech uvedených orgánů veřejné správy, správních úřadů a dalších subjektů. Uzavřením pojistné smlouvy zprošťuje pojištěný Generali Pojišťovna a.s. mlčenlivosti o sjednaném pojištění a o případných škodných událostech ve vztahu k zajištění pro potřeby zajištění pojistitele. Zpracovávat adresní a identifikační osobní údaje bude Generali Pojišťovna a.s. a její smluvní zpracovatelé splňující podmínky zákona č. 101/2000 Sb. (zejména pojišťovací zprostředkovatelé) v rozsahu, v jakém byly poskytnuty v souvislosti s pojistným smluvním nebo jiným právním vztahem (např. jako pojištěný, zájemce, oprávněná osoba, poškozený, pověřená osoba subjektem údajů apod.) pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem č. 363/1999 Sb. o pojišťovnictví, a to po dobu nezbytně nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích ze závazkového právního vztahu, a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. zákon o archivnictví, zákon proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, účetní a daňové předpisy apod.). Generali Pojišťovna a.s. je oprávněna pro potřeby identifikace účastníka obchodu podle zákona č. 61/1996 Sb. poříditi fotokopii dokladu totožnosti, na jehož základě byla provedena identifikace. Osobní údaje mohou být za splnění zákonných předpokladů předávány subjektům mezinárodního koncernu Generali a jeho zajišťovacím partnerům pro účely a dobu uvedenou v předchozím odstavci. Ke zpracování bude docházet automatizovaným způsobem i manuálně. Uzavřením pojistné smlouvy opravňuje pojištěný Generali Pojišťovna a.s. kontaktovat ho na jím uváděnou korespondenční adresu nebo kontaktní spojení v záležitostech pojistného vztahu nebo v

záležitosti nabídky pojišťovacích a souvisejících finančních služeb a jiných obchodních sdělení pojistitele nebo nabídky služeb a jiných obchodních sdělení členů mezinárodního koncernu Generali a spolupracujících obchodních partnerů. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, avšak nezbytné pro uzavření pojistné smlouvy a pro plnění práv a povinností z ní vyplývajících, jakož i pro plnění povinností a výkon práv z jiných právních vztahů. Odvoláním souhlasu se zpracováním osobních údajů pojistná smlouva zaniká, Generali Pojišťovna a.s. dále neprovádí šetření škodných událostí a výplaty pojistných plnění. Generali Pojišťovna a.s. má v tomto případě právo na pojistné do konce pojistného období, v němž došlo k zániku pojištění; je-li pojistné stanoveno jako jednorázové, má v tomto případě právo na celé jednorázové pojistné. Generali Pojišťovna a.s. a zpracovatel jsou povinni:

- přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému neoprávněnému zneužití. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.
- zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje
- shromažďovat údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu
- nesdružovat osobní údaje, které byly získány k různým účelům
- při zpracování dbát na ochranu soukromého života subjektů údajů
- jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji (včetně zaměstnanců správce nebo zpracovatele) jsou povinny dodržovat povinnost mlčenlivosti jak o osobních údajích samotných, tak i o bezpečnostních opatřeních k jejich ochraně, tato povinnost trvá neomezeně i po skončení zaměstnání nebo příslušného vztahu
- poskytnout k žádosti subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů, a to za úhradu věcných nákladů s tím spojených

V případě, kdy Generali Pojišťovna a.s. nebo zpracovatel provádí zpracování osobních údajů v rozporu se zákonem nebo v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů, může subjekt údajů zejména žádat Generali Pojišťovna a.s. nebo zpracovatele o vysvětlení, požadovat odstranění závadného stavu a v případě nevyhovění této žádosti má možnost obrátit se na příslušný úřad.

Ten, jehož osobní údaje jsou zpracovávány nebo který osobní údaje poskytl, je povinen bezodkladně nahlásit správci jakoukoli změnu osobních údajů.