

Informace v tomto dokumentu Vám mají pomoci pochopit základní vlastnosti a podmínky pojištění. **Kompletní předsmlovní a smluvní informace o produktu jsou uvedeny v Rámcové pojistné smlouvě č. 4000700001, Všeobecných pojistných podmínkách k pojištění platebních prostředků a osobních věcí (dále jen VPP) a v Předsmlovních informacích o pojištění** (informační povinnost pojišťovny dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění).

### O jaký druh pojištění se jedná?

Jedná se o skupinové škodové pojištění, které Vám pokryje náklady vzniklé zneužitím Vaší platební karty, odcizením, nebo ztrátou Vašich osobních věcí.



#### Co je předmětem pojištění?

Předmětem pojištění jsou varianty pojištění (Jednotlivec, Rodina), které obsahují:

- ✓ zneužití platební karty, která byla ztracena nebo odcizena,
- ✓ odcizení hotovosti krádeží, loupeží nebo po nuceném výběru pod hrozbou fyzického násilí,
- ✓ ztrátu a odcizení uvedených osobních věcí - peněženka, kabelka/taška, klíče od domu/bytu/auta, brýle, elektronická zařízení (tablet, notebook, mobilní telefon, „chytré“ hodinky), doklady (občanský průkaz, cestovní pas, řidičský průkaz, osvědčení o registraci vozidla).

Varianta pojištění Jednotlivec se v plném rozsahu vztahuje na pojištěného a v omezeném rozsahu (pouze zneužití platebních prostředků v důsledku jejich odcizení nebo ztráty) i na držitele karty. Varianta pojištění Rodina má stejný rozsah jako varianta Jednotlivec, navíc se však vztahuje i na krytí osobních věcí osob blízkých pojištěnému.

#### Jaké je pojistné plnění?

- ✓ **Při zneužití platební karty** – suma neoprávněných transakcí (včetně internetových) nevyžadujících PIN, max. 50 €. Zneužití karty s použitím PIN nebo 3D Secure max. 100 000 Kč.
- ✓ **Při odcizení hotovosti** – odcizení loupeží do 12 hodin od výběru z účtu u Air Bank – max. 50 000 Kč, odcizení do 48 hodin od výběru z účtu u Air Bank – max. 5 000 Kč, odcizení bez dalších podmínek (např. hotovost získaná darem) – max. 2 000 Kč.
- ✓ **Při ztrátě nebo odcizení elektronických zařízení** – náklady na jejich znovupořízení, max. do výše kupní ceny odcizeného nebo ztraceného zařízení, maximálně však 50 000 Kč v případě odcizení a 5 000 Kč v případě ztráty.
- ✓ **Při ztrátě nebo odcizení peněženky, kabelky/tašky, klíčů od domu/bytu/auta, brýlí** – náklady na jejich znovupořízení, max. 50 000 Kč. V případě dokladů navíc jednorázově 1 000 Kč za čas strávený vyřizováním nových dokladů.



#### Na co se pojištění nevztahuje?

- ✗ **Odcizení karty a osobních věcí**, které nebylo oznámeno policii.
- ✗ **Transakce vykonané jinou platební kartou** než kartou od Air Bank.



#### Existují nějaká omezení v pojistném krytí?

- ! Odcizení mobilního telefonu, tabletu, notebooku nebo chytrých hodinek starších 5 let.
- ! Odcizení hotovosti loupeží, pokud uplynulo více než 48 hodin od výběru hotovosti z účtu pojištěného vedeného u pojistníka.
- ! Škody vzniklé pouze na příslušenství osobní věci.
- ! Škody vzniklé v důsledku úmyslného nebo vědomě nedbalostního jednání pojištěného, nebo osoby jemu blízké, nebo držitele karty (např. sdělení autorizačních údajů a hesel osobně, telefonicky, elektronicky třetí osobě, ponechání předmětu na nechráněném nebo volně přístupném místě v nákupním košíku, na stole v restauraci, apod.).
- ! Odcizení osobních věcí nebo platební karty z motorového vozidla zaparkovaného na veřejném nebo volně přístupném místě mezi 22. hodinou večerní a 6. hodinou ranní.
- ! Pojišťovna poskytne pojistné plnění za dobu dvanácti po sobě jdoucích měsíců maximálně třikrát ze všech současně i dříve existujících pojištění pojištěného.

**Upozornění: Úplné znění a výčet omezení pojistného krytí najdete v článku 9 VPP.**



## Kde se na mne vztahuje pojistné krytí?

- ✓ Územní platnost pojištění není omezena.



## Jaké mám povinnosti?

### Povinnosti během trvání pojištění:

- ✓ pravidelně hradit poplatek za pojištění,
- ✓ oznamovat Air Bank všechny změny osobních a kontaktních údajů,
- ✓ dodržovat povinnosti k předcházení nebezpečí a jeho odvrácení.

### Povinnosti v případě uplatnění nároku na pojistné plnění:

- ✓ nahlásit pojistnou událost bez zbytečného odkladu,
- ✓ podat pravdivé informace o vzniku a příčinách pojistné události,
- ✓ předložit veškeré požadované dokumenty a postupovat podle pokynů pojišťovny.

**Upozornění: Pojistné události lze nahlásit a právo na pojistné plnění uplatnit u MAXIMA pojišťovny, a.s., se sídlem Italská 1583/24, 120 00 Praha 2 - Vinohrady, Česká republika, v listinné nebo elektronické podobě (v offline nebo online verzi). Veškeré povinnosti jsou uvedeny v článku 11 VPP.**



## Kdy a jak provádět platby?

Poplatek za pojištění platíte Air Bank za každý měsíc trvání pojištění.

Air Bank pak pojišťovně platí pojistné hromadně za všechny pojištěné. Sjednáním pojištění dává klient pokyn k tomu, aby Air Bank z hlavního účtu klienta strhávala částku odpovídající pojistnému. Pojistné je stanoveno podle rozsahu pojištění, ohodnocení rizika a limitu pojistného plnění. Výše měsíčního poplatku za pojištění je 50 Kč (balíček Jednotlivec) nebo 100 Kč (balíček Rodina).



## Kdy pojistné krytí začíná a končí?

**Počátek pojištění** nastává v 00:00 hodin dne, který následuje po dni přistoupení k pojištění.

**Konec pojištění** nastává v 00:00 hodin posledního dne trvání Vaší Rámcové smlouvy pro bankovní služby, pokud pojištění nezanikne dříve. Všechny důvody a způsoby dřívějších zániků pojištění jsou definovány v článku 6 VPP.



## Jak mohu smlouvu vypovědět?

- ✓ Samotnou Rámcovou pojistnou smlouvu číslo 4000700001 nemůžete ukončit ani vypovědět, protože nejste smluvní stranou této smlouvy a smlouva se vztahuje na všechny klienty, kteří k pojištění přistoupili.
- ✓ Své pojištění můžete kdykoliv a bez sankcí ukončit na vlastní žádost nebo dohodou mezi Vámi a Air Bank ke smluvenému datu (písemně nebo telefonicky).
- ✓ Pokud jste si pojištění sjednali prostřednictvím telefonátu nebo zabezpečených aplikací Air Bank, od pojištění můžete odstoupit do 30 dnů ode dne, kdy Vám byly sděleny podstatné informace týkající se pojištění.
- ✓ Pokud zjistíte, že jste byli při sjednání pojištění oklamáni, můžete od pojištění odstoupit do 3 měsíců ode dne, kdy jste se o této skutečnosti dozvěděli nebo dozvědět mohli.

**Bližší informace o zániku jednotlivého pojištění najdete v článku 6 VPP nebo v občanském zákoníku.**

## Předsmluvní informace o pojištění platebních prostředků a osobních věcí

Informační povinnosti pojišťovny vycházející ze zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění

Uvedené informace vycházejí z **podmínek pojištění platebních prostředků a osobních věcí** (dále jen „pojistné podmínky“) od MAXIMA pojišťovny, a.s., které jsou vám k dispozici na [www.airbank.cz](http://www.airbank.cz).

### 1. Informace o účastnících pojištění

Rámcovou pojistnou smlouvu, jejíž součástí jsou pojistné podmínky, uzavřely na jedné straně MAXIMA pojišťovna, a.s., (se sídlem Italská 1583/24, 120 00 Praha 2 – Vinohrady, telefon: +420 273 190 400, mail: [info@maxima-as.cz](mailto:info@maxima-as.cz), [www.maximapojistovna.cz](http://www.maximapojistovna.cz), IČO: 61328464, sp. zn. OR: B 3314, vedená u Městského soudu v Praze) jako pojistitel a na straně druhé Air Bank a.s. (Evropská 2690/17, 160 00 Praha 6 – Dejvice, telefon: +420 515 202 202, mail: [info@airbank.cz](mailto:info@airbank.cz), [www.airbank.cz](http://www.airbank.cz), IČO: 29045371) jako pojistník. MAXIMA má udělenou licenci od České národní banky pro pojišťovací činnost v oblasti životního i neživotního pojištění. Pojištění se sjednává bez zprostředkování pojišťovacím zprostředkovatelem.

Vy se přistoupením k pojištění stáváte pojištěným. To znamená, že pojištění se vztahuje na vás a v případě, že se vám něco stane, jste to zpravidla vy, kdo hlásí pojistnou událost. Pojišťovna poskytne pojistné plnění vám nebo jiným oprávněným osobám. To, že nejste smluvní stranou smlouvy (pojistníkem), znamená, že nemůžete smlouvu jako takovou ukončit, vypovědět nebo změnit, protože rámcová pojistná smlouva a pojistné podmínky se vztahují na všechny klienty, kteří k pojištění přistoupili.

### 2. Čím se pojištění řídí

Pojištění se řídí především pojistnými podmínkami a dále ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Pojištění a právní následky z něj vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

### 3. Informace o pojistném produktu

Veškeré informace o pojistném produktu, o trvání pojištění, rozsahu jeho krytí a o výlukách jsou uvedeny v příslušném Informačním dokumentu o pojistném produktu, který vám předáváme spolu s touto informací.

### 4. Jak se určuje výše pojistného plnění

Výše pojistného plnění se stanovuje dle pravidel uvedených v pojistných podmínkách po nahlášení pojistné události pojišťovně.

V případě pojištění platebních prostředků a osobních věcí je pojistné plnění určeno pojistnou částkou nebo limitem pojistného plnění, jejichž maximální výše je uvedena v pojistných podmínkách.

Podrobný popis způsobu určení a výpočtu výše pojistného plnění je popsán v pojistných podmínkách.

### 5. Co se stane, pokud porušíte své povinnosti

Vznik škodní události jste jako pojištění povinen/povinna nahlásit bez zbytečného odkladu či zajistit nahlášení prostřednictvím jiné osoby. Škodní událost může být ohlášena prostřednictvím formuláře v listinné nebo elektronické podobě (v offline i online verzi), který je k dispozici na webových stránkách pojišťovny. Požádá-li však o to pojišťovna osobu, která uplatňuje právo na pojistné plnění, musí být oznámení škodní události učiněno

písemně na příslušném formuláři. V případě, že tato povinnost nebude splněna, zaniká vám právo na poskytnutí pojistného plnění.

## 6. Platby nad rámec pojistného

Za pojištění platíte pouze úhradu za pojištění, která vám je z hlavního účtu vedeného u Air Bank stržena. Žádné jiné platby související s pojištěním neplatíte.

## 7. Ostatní informace

Pojištění je dobrovolné a můžete ho sjednat kdykoliv po dobu existence svého účtu. Pojištění nelze sjednat, pokud nemáte veden hlavní běžný účet u Air Bank.

Veškeré dokumenty k pojištění platebních prostředků a osobních věcí vám Air Bank poskytuje elektronicky. Pokud byste chtěl/a pojistnou dokumentaci předat jiným způsobem, než máte momentálně nastaveno, můžete o to Air Bank požádat na mailu [info@airbank.cz](mailto:info@airbank.cz), na čísle **+420 515 202 202** nebo na jakékoliv pobočce. Pojistné podmínky jsou vám rovněž k dispozici na [www.airbank.cz](http://www.airbank.cz). Rámcovou pojistnou smlouvu můžete obdržet na vyžádání v Air Bank nebo v MAXIMA pojišťovně.

## 8. Kam hlásit pojistnou událost

Pojistná událost se hlásí u MAXIMA pojišťovny, a.s., se sídlem Italská 1583/24, 120 00 Praha 2 – Vinohrady, Česká republika, prostřednictvím formuláře v listinné nebo elektronické podobě (v offline i online verzi), který je k dispozici na [www.airbank.cz](http://www.airbank.cz) nebo [www.maximapojistovna.cz](http://www.maximapojistovna.cz).

## 9. Kdo dohlíží na činnost pojišťovny

V České republice vykonává dohled nad činností pojišťovny Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, telefon: 224 411 111, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

## 10. Kam se obrátit s případnou stížností

Pojišťovna dává přednost mimosoudnímu řešení případných sporů. Stížnosti lze podat pomocí formuláře dostupného na internetových stránkách [www.maximapojistovna.cz](http://www.maximapojistovna.cz), mailem na adresu [info@maxima-as.cz](mailto:info@maxima-as.cz) nebo písemně na adresu sídla pojišťovny. Odpověď se sdělením a odůvodněním vyřízení stížnosti je stěžovateli zasílána ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení v písemné formě.

## Online platforma EU pro řešení sporů

Pro řešení případných spotřebitelských sporů ze smluv uzavřených online (tj. pokud jste k pojištění přistoupil/a prostřednictvím zabezpečených aplikací Air Bank) lze využít platformu pro řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí. Jedná se o interaktivní internetovou stránku, která spotřebiteli umožňuje podat stížnost online prostřednictvím elektronického formuláře. Více informací lze nalézt na [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

## Česká národní banka

Pojištěný nebo jiné oprávněné osoby mají dále možnost obrátit se se stížností na orgán dohledu nad činností pojišťovny – Českou národní banku se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Česká národní banka není odvolacím orgánem proti rozhodnutí pojišťovny o výši pojistného plnění.

**Tento dokument a Informační dokument o pojistné službě neobsahují úplný rozsah práv a povinností, které vyplývají z pojištění. Úplný výčet práv a rozsah jednotlivých podmínek pojištění najdete v rámcové pojistné smlouvě č. 4000700001 a všeobecných pojistných podmínkách k pojištění, které jsou její přílohou.**

## Rámcová pojistná smlouva č. 4000700001

uzavřená v souladu s ustanoveními § 2758 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění mezi následujícími smluvními stranami (dále jen „smlouva“).

Smlouvu uzavírají:

### **Air Bank a.s.**

se sídlem Evropská 2690/17, 160 00 Praha 6 – Dejvice,  
IČO: 29045371,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou B 16013,  
zastoupená: Ing. Michalem Strculou, předsedou představenstva,  
Ing. Pavlem Pfauserem, členem představenstva,

(dále jen „pojistník“)

a

### **MAXIMA pojišťovna, a.s.**

se sídlem Italská 1583/24, 120 00 Praha 2 – Vinohrady,  
IČO: 61328464,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou B 3314,  
zastoupená: Ing. Petrem Sedláčkem, předsedou představenstva,

(dále jen „pojistitel“).

Pojištění sjednaná touto smlouvou se řídí všeobecnými pojistnými podmínkami pro pojištění platebních prostředků a osobních věcí ze dne 15. 1. 2024 (dále jen „VPP“).

Pojistník bere na vědomí, že s ohledem na právní předpisy a regulatorní pravidla České národní banky podléhá skupinové pojištění zvýšenému dohledu, a to zejména v oblasti práv a povinností jednotlivých pojištěných, kteří nejsou u takového typu pojištění pojistníky. Pojistník bere také na vědomí, že pojistitel je ze zákona odpovědný za distribuci pojištění a má povinnost jednat vůči pojistníkovi, ale i vůči pojištěným s řádnou péčí a v jejich nejlepším zájmu. Smluvní strany proto shodně prohlašují, že vědomy si těchto skutečností upravují svá vzájemná práva touto smlouvou i s ohledem na výše uvedené.

## **Článek 1**

### **Výklad pojmů**

1. Pojištěný – klient pojistníka, který si sjednal pojištění.
2. Pojistné – částka, kterou za pojištěného platí pojistník pojišťovně za každé pojistné období.
3. Pojistné plnění – plnění poskytnuté pojistitelem při nastalé pojistné události.
4. Pojistné nebezpečí – nahodilá událost, která může být příčinou vzniku pojistné události.

5. Oprávněná osoba – pojištěný, osoba blízká nebo držitel karty, kterým v případě pojistné události vznikne právo na pojistné plnění.

## Článek 2

### Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je sjednávání jednotlivých pojištění v rámci služby pojištění platebních prostředků a osobních věcí pro soubor klientů pojistníka, kteří již mají sjednanou platnou a účinnou rámcovou smlouvu o využívání bankovních služeb pojistníka.
2. Pojistník prohlašuje, že pojištění bude nabízet pouze zájemcům uvedeným v bodě 1, tedy vlastním klientům, kterým již dodává bankovní služby. Dále se zavazuje, že zajistí, aby pojištěné osoby potvrdily svůj souhlas se vznikem pojištění podle smlouvy.
3. Pojistník se zavazuje předem prokazatelně seznámit pojištěného s obsahem a podmínkami sjednávaného pojištění a se všemi klientskými dokumenty v souladu s právními předpisy. Pojistník se zavazuje prokázat a doložit pojistiteli na jeho žádost splnění povinností podle tohoto bodu.

## Článek 3

### Rozsah pojištění

Pojistné krytí se nabízí v rozsahu uvedeném níže:

Předmět pojištění	Pojistné nebezpečí	Limit (sdružený) pojistného plnění
<b>Platební prostředky</b>		
Neoprávněné transakce potvrzené PIN kódem nebo ověřením 3D Secure	zneužití v důsledku odcizení	100 000 Kč
	zneužití v důsledku ztráty	
Neoprávněné transakce bez zadání PIN kódu nebo ověřením 3D Secure	zneužití v důsledku odcizení	50 €
	zneužití v důsledku ztráty	
Hotovost vybraná nebo nuceně vybraná z účtu u Air Bank a.s.	odcizení loupeží do 12 hodin od výběru	50 000 Kč
Hotovost vybraná z účtu u Air Bank a.s.	odcizení do 48 hodin od výběru	5 000 Kč
Hotovost bez dalších podmínek	odcizení	2 000 Kč
<b>Osobní věci</b>		
Mobil, chytré hodinky, tablet, notebook (vše i služební)	odcizení	50 000 Kč
	ztráta	5 000 Kč
Peněženka, taška, klíče (dům i auto), brýle vč. slunečních	odcizení	50 000 Kč
	ztráta	
Doklady (občanský průkaz, cestovní pas, řidičský průkaz, osvědčení o registraci vozidla)	odcizení a ztráta	reálné náklady + 1 000 Kč jednorázově za čas strávený vyřizováním nových dokladů

Prostřednictvím této smlouvy lze sjednat následující varianty pojištění s níže uvedenou výší pojistného:

Varianta pojištění	Pojistné za měsíc
Jednotlivec	50 Kč
Rodina	100 Kč

Varianta pojištění Jednotlivec se v plném rozsahu vztahuje na pojištěného (majitele běžného účtu) a v omezeném rozsahu (pouze zneužití platebních prostředků v důsledku jejich odcizení nebo ztráty) i na držitele karty. Varianta pojištění Rodina má stejný rozsah jako varianta Jednotlivec dle předchozí věty, navíc se však vztahuje i na krytí osobních věcí osob blízkých pojištěnému.

Pojistné je sjednáno jako běžné. Pojistným obdobím je kalendářní měsíc s výjimkou prvního (při sjednání pojištění) a posledního (při ukončení pojištění), které mohou být kratší. Pojistné za první a poslední období vždy odpovídá počtu dnů, kdy bylo pojištění účinné.

Pojistná doba je doba, na kterou je pojištění sjednáno. Toto pojištění se sjednává na dobu neurčitou.

Územní platnost pojištění je celý svět.

Pojištění se sjednává bez spoluúčasti.

#### **Článek 4**

##### **Vznik, trvání a zánik pojištění**

1. Jednotlivá pojištění se sjednávají na dobu neurčitou s měsíčním pojistným obdobím. Pro každé jednotlivé pojištění plynou pojistná období odděleně.
2. Před vznikem jednotlivého pojištění dle smlouvy pojistník získá od zájemce o pojištění informace týkající se jeho požadavků, cílů a potřeb ve vztahu k pojištění. Na základě získaných informací pojistník poskytne zájemci o pojištění doporučení.
3. Pojistník se zavazuje výslovně upozornit pojištěného na to, že se nestává pojistníkem, a na důsledky s tím spojené.
4. Pojistník je povinen již před sjednáním pojištění předat pojištěnému Informační dokument o pojistné službě (IPID) dle přílohy č. 2 smlouvy a předmluvní informace dle přílohy č. 3 smlouvy a seznámit ho s VPP dle přílohy č. 1 smlouvy.
5. Pojištěný může pojištění kdykoliv ukončit výpovědí bez uvedení důvodů. Pojištění zaniká ke konci dne, ve kterém byla výpověď doručena pojistníkovi.

#### **Článek 5**

##### **Hlášení pojistných událostí a zákaznický servis**

1. Pojištění mohou pojistnou událost nahlásit prostřednictvím formuláře v listinné nebo elektronické podobě (v offline i online verzi) umístěného na webových stránkách pojistitele.
2. Pojistitel bude obsluhovat zákaznickou linku na telefonním čísle +420 273 190 494.
3. Pojistník se může se všemi svými požadavky obracet na pojistitele i prostřednictvím mailu **[airbank.pojisteni@maxima-pojistovna.cz](mailto:airbank.pojisteni@maxima-pojistovna.cz)**.

#### **Článek 6**

##### **Prohlášení pojistníka**

1. Pojistník potvrzuje, že před uzavřením smlouvy mu byly písemně oznámeny informace dle § 1843 občanského zákoníku a obdržel předmluvní informace, IPID a VPP, které tvoří nedílnou součást smlouvy.
2. Pojistník bere na vědomí, že tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.

## Článek 9

### Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva platí od 15. ledna 2024 do 14. ledna 2027. Doba trvání smlouvy, stanovená v předchozí větě, bude k 15. lednu 2027 a dále vždy k 15. lednu každého roku trvání této smlouvy automaticky prodloužena o další rok, pokud některá ze smluvních stran nejpozději 15. července 2027 a dále vždy nejpozději 15. července příslušného kalendářního roku písemně neoznámí druhé smluvní straně, že nemá zájem na dalším pokračování smluvního vztahu. Písemným oznámením podle předchozí věty se ruší další automatické prodloužování doby trvání smlouvy a doba její účinnosti trvá do konce doby posledního prodloužení.
2. Ukončením trvání nebo účinnosti smlouvy, bez ohledu na důvod nebo způsob ukončení, zaniká právo pojistníka nabízet a sjednávat pojištění dle této smlouvy s novými pojištěnými, nezanikají však práva a povinnosti smluvních stran z jednotlivých pojištění, která vznikla nejpozději v poslední den trvání nebo účinnosti této smlouvy, a trvají až do okamžiku sjednaného zániku pojištění. Vzájemná práva a povinnosti smluvních stran, jakož i pojištěných a podmínky jednotlivého pojištění se nadále řídí touto smlouvou. Pojistník i pojistitel se i po ukončení trvání a účinnosti této smlouvy zavazují k vzájemné spolupráci umožňující jednotlivým pojištěným uplatnění jejich práv vyplývajících z jednotlivých pojištění sjednaných dle této smlouvy.
3. Ukončení nebo zánik jednotlivého nebo jednotlivých pojištění vzniklých na základě této smlouvy nemá vliv na trvání nebo účinnost této smlouvy ani na existenci a platnost ostatních pojištění vzniklých na základě této smlouvy.
4. Orgánem dohledu nad činností pojistitele je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.
5. Stížnosti pojistníka, pojištěných nebo oprávněných osob jsou vyřizovány dle standardních interních pravidel pojistitele a je možné je směřovat kromě adresy sídla pojistitele zapsané ve veřejném rejstříku také na mailovou adresu **info@maxima-as.cz**. Po dokončení šetření jsou osoby, které podaly stížnost, informovány dopisem pojistitele. Pojistník, pojištěný nebo oprávněná osoba mají dále možnost obrátit se se stížností na orgán dohledu – Českou národní banku. V takovém případě vyřídí pojistitel stížnost stejným způsobem jako v předchozím případě. Odpověď pojistitel směřuje dle pokynu České národní banky přímo stěžovateli nebo pojistitel podá odpověď prostřednictvím České národní banky, pokud stěžovatel adresoval svou stížnost jí.
6. Smluvní strany se mohou na ukončení této smlouvy písemně dohodnout.
7. Pokud by jednotlivá ustanovení této smlouvy nebyla účinná nebo se neúčinnými stala, nebude tím dotčena platnost zbývajících obsahu této smlouvy. V takovém případě bude neúčinné ustanovení nahrazeno úpravou, která je účelu neúčinného ustanovení nejbližší.
8. Veškeré změny a doplňky této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnými a číslovanými dodatky, které podepíše oprávněný zástupce obou smluvních stran.
9. Tato smlouva včetně výše uvedených příloh je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

#### Přílohy:

Příloha č. 1 – Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění platebních prostředků a osobních věcí ze dne 15. 1. 2024

Příloha č. 2 – Informační dokument o pojistném produktu (IPID)

Příloha č. 3 – Předmluvní informace



V Praze dne: \_\_\_\_\_  
**Za MAXIMA pojišťovnu, a.s.**

V Praze dne: \_\_\_\_\_  
**Za Air Bank a.s.**

**Podpis:** \_\_\_\_\_  
Ing. Petr Sedláček / předseda představenstva

**Podpis:** \_\_\_\_\_  
Ing. Michal Strcula / člen představenstva

**Podpis:** \_\_\_\_\_  
Ing. Pavel Pfauser / člen představenstva

## Všeobecné pojistné podmínky k pojištění platebních prostředků a osobních věcí ze dne 15. ledna 2024

(dále jen „VPP“)

### Článek 1 – Úvodní ustanovení

1. Tyto VPP upravují pojištění pro případ zneužití platebních prostředků a pojištění osobních věcí pro případ odcizení nebo ztráty. Stanovují ucelený rozsah práv a povinností účastníků pojištění – pojistitele a pojistníka, jako smluvních stran, pojištěného a každé osoby, které vzniknou práva nebo povinnosti ze sjednaného pojištění.
2. Pojištění má povahu pojištění skupinového, v němž zájemce o pojištění, kterému již bylo 18 let, přistupuje ke sjednané pojistné smlouvě uzavřené mezi pojistníkem a pojistitelem. Pojištěný tedy není smluvní stranou pojistné smlouvy, ale i přesto mu přistoupením k pojištění vznikají práva a povinnosti vůči pojistiteli a pojistníkovi. Právem je například nárok na výplatu pojistného plnění v případě vzniku pojistné události, povinností např. hradit poplatek za pojištění nebo povinnost podat pravdivá sdělení a podobně. Pojištěný nemůže pojištění ukončit jednostranným jednáním přímo vůči pojistiteli ani nijak disponovat pojistnou smlouvou.
3. Na pojištění sjednaná podle této smlouvy se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“). Pokud pojistná smlouva obsahuje v případech dovolených občanským zákoníkem odchylnou úpravu, platí úprava pojistné smlouvy a těchto VPP. V ostatních případech platí ustanovení občanského zákoníku. Přihláška k pojištění má přednost před pojistnou smlouvou a ta má přednost před ujednáním VPP.
4. Pojištění sjednaná podle této pojistné smlouvy jsou dle občanského zákoníku škodovými pojištěními. Při škodovém pojištění poskytne pojistitel pojistné plnění, které v ujednaném rozsahu vyrovnává úbytek majetku vzniklý v důsledku pojistné události. Pojištění je doplňkovou službou k bankovním službám pojistníka.
5. Pojištění platebních prostředků a osobních věcí lze sjednat ve dvou pojistníkem nabízených variantách: **Jednotlivec** (někdy též nazývána jako varianta Jen pro sebe) a **Rodina** (někdy též nazývána jako varianta Pro sebe i členy domácnosti).

### Článek 2 – Výklad pojmů

1. **Bankomat**: jakýkoliv bankomat certifikovaný karetní asociací Visa nebo společností Mastercard Inc. bez ohledu na provozovatele nebo majitele konkrétního zařízení, jehož prostřednictvím mohou klienti pojistníka získat hotovost použitím platební karty.
2. **Běžný účet pojištěného**: všechny běžné účty pojištěného vedené pod jednou rámcovou smlouvou o využívání služeb pojistníka.
3. **Blokace mobilního telefonu, tabletu nebo chytrých hodinek**: nahlášení odcizení (pokud k odcizení došlo na území ČR) mobilního telefonu, tabletu nebo chytrých hodinek umožňujících vložení SIM karty (včetně eSIM) se žádostí o blokaci IMEI mobilního telefonu, tabletu nebo chytrých hodinek u Policie ČR. Pokud k odcizení došlo v zahraničí nebo jde o mobilní telefon, tablet nebo chytré hodinky neumožňující vložení SIM karty, lze blokaci IMEI nahradit jejich blokací (uzamknutím) na dálku.

4. **Blokace platební karty:** zablokování použití platební karty provedené pojistníkem na základě oznámení pojištěného.
5. **Brýle:** dioptrické nebo sluneční brýle.
6. **Držitel karty:** třetí osoba, které klient pojistníka (který je majitelem běžného účtu vedeného pojistníkem, ze kterého je hrazen poplatek za pojištění, a kterému bylo přiděleno číslo pojištění) udělil dispoziční právo k nakládání s prostředky uloženými na běžném účtu takového klienta vedeného u pojistníka a již byla na základě smluvního vztahu pojistníka a klienta pojistníka (majitele běžného účtu) pojistníkem vydána platební karta, kterou tato osoba může provádět finanční transakce s finančními prostředky uloženými na daném běžném účtu klienta pojistníka, který nevlastní.
7. **Klíče od automobilu:** klíče a další předměty nebo zařízení sloužící k odemykání a uzamykání dveří od vozidla vlastněného nebo na základě právního vztahu užívaného pojištěným.
8. **Klíče od domu:** klíče a další předměty nebo zařízení sloužící k odemykání nebo zamykání dveří od domu nebo bytu vlastněného nebo na základě právního vztahu užívaného pojištěným.
9. **Kód IMEI:** jedinečný kód používaný k identifikaci každého mobilního telefonu, příp. tabletu nebo chytrých hodinek, který je používán v rámci GSM sítě. Je uvedeno na nákupním dokladu nebo krabičce od mobilního telefonu, příp. tabletu nebo chytrých hodinek.
10. **Kapesní krádež:** neoprávněné zmocnění se pojištěné věci, kterou má pojištěný na sobě nebo při sobě.
11. **Krádež vloupáním:** neoprávněné zmocnění se pojištěné věci, která se nachází v uzavřeném prostoru, s cílem si ji přisvojit prostřednictvím vniknutí do takového prostoru nedovoleným způsobem a prokazatelným překonáním uzamčení nebo jiné jisticí překážky s použitím síly.
12. **Loupež:** neoprávněné zmocnění se pojištěné věci za použití násilí proti pojištěnému nebo pohrůžky bezprostředního násilí v úmyslu zmocnit se pojištěné věci, kterou měl pojištěný na sobě nebo při sobě.
13. **Nahodilá událost:** náhla a neočekávaná událost, u které není jisté, zda nastane anebo kdy přesně nastane.
14. **Notebook:** přenosný osobní počítač bez ohledu na jeho velikost, včetně tzv. netbooků.
15. **Odcizení hotovosti vybrané z účtu pojištěného u pojistníka:** krádež nebo loupež hotovosti pojištěného za podmínky, že k odcizení došlo nejpozději v průběhu 48 hodin od jejího vybrání z účtu vedeného u pojistníka.
16. **Odcizení hotovosti bez dalších podmínek:** krádež nebo loupež hotovosti pojištěného bez ohledu na zdroj a termín jejího výběru.
17. **Odcizení:** rozumí se kapesní krádež, krádež vloupáním a loupež.
18. **Oprávněná osoba:** pojištěný, osoba blízká nebo držitel karty, kterým v případě pojistné události vznikne právo na pojistné plnění.
19. **Osoba blízká:** manžel/manželka, druh/družka nebo partner/partnerka dle zákona upravujícího registrované partnerství a jejich/jeho/její děti mladší 18 let, který/-á/-é žijí s pojištěným ve společné domácnosti.
20. **Osobní doklady:** občanský průkaz, cestovní pas, řidičský průkaz a osvědčení o registraci vozidla (tzv. malý technický průkaz).
21. **Osobní údaj:** jakákoliv informace o identifikované nebo identifikovatelné osobě, tj. osobě, kterou lze přímo nebo nepřímo identifikovat pomocí identifikátoru (těmi jsou např. jméno, adresa, telefonní číslo, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo jeden nebo více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, psychické, ekonomické, kulturní nebo sociální identity).

22. **Osobní věci:** mobilní telefon, notebook, tablet, chytré hodinky, klíče od domu nebo automobilu, taška, peněženka, brýle a osobní doklady. Pokud není uvedeno jinak, myslí se osobními věcmi i věci služební.
23. **Peněženka:** ochranné pouzdro určené k přechovávání a přenosu peněz, případně dokladů pojištěného.
24. **PIN (personal identification number):** unikátní čtyřciferný autorizační kód sloužící k ověření transakcí provedených platební kartou, na POS terminálech a k výběrům z bankomatů nebo na přepážkách bank a směnárén.
25. **Platební karta:** elektronický platební prostředek vydaný pojistníkem klientovi pojistníka, který je majitelem běžného účtu nebo držitelem platební karty na základě smluvního vztahu mezi pojistníkem a klientem pojistníka. Platební kartou se rozumí plastová platební karta, bezkontaktní platební nálepka nebo přívěsek a platební karta v mobilu, tabletu nebo chytrých hodinkách (NFC).
26. **Pojistitel:** MAXIMA pojišťovna, a.s., IČO: 613 28 464, se sídlem Italská 1583/24, 120 00 Praha 2 – Vinohrady.
27. **Pojistná doba:** doba od počátku pojištění do ukončení pojištění. Pojištění se sjednává na dobu neurčitou.
28. **Pojistná událost:** nahodilá událost, která vznikla nezávisle na vůli pojištěného a při které vzniká právo na pojistné plnění (např. zneužití platební karty v důsledku jejího odcizení).
29. **Pojistné:** částka, kterou za pojištěného platí pojistník pojišťovně za každé pojistné období.
30. **Pojistné období:** běžně jeden kalendářní měsíc s výjimkou prvního (při sjednání pojištění) a posledního (při ukončení pojištění), které mohou být kratší.
31. **Pojistné plnění:** finanční částka poskytnutá pojistitelem při nastalé pojistné události.
32. **Pojistné nebezpečí:** nahodilá událost, jež může být příčinou vzniku pojistné události.
33. **Pojistník:** Air Bank a.s., IČO: 290 45 371, se sídlem Evropská 2690/17, 160 00 Praha 6 – Dejvice.
34. **Poplatek za pojištění:** částka, kterou platí pojištěný pojistníkovi za každé pojistné období a jejíž výše je uvedena v přihlášce k pojištění a odpovídá výši pojistného.
35. **Pojištěný:** klient pojistníka, kterému už bylo 18 let a sjednal si pojištění.
36. **POS terminál:** platební terminál umožňující provedení bezhotovostní platby platební kartou.
37. **Mobilní telefon:** mobilní telekomunikační zařízení k osobnímu užití, které umožňuje uskutečňování telefonních hovorů, zasílání krátkých zpráv, jakož i např. přístup na internet.
38. **Mobilní aplikace:** je software pojistníka pro mobilní telefony nebo tablety sloužící k obsluze bankovníctví pojistníka.
39. **Příslušenství osobní věci:** slouží ke společnému používání s osobní věcí ve smyslu občanského zákoníku, přičemž není její nedílnou součástí. Patří sem např. pouzdra, datové, propojovací nebo napájecí kabely, externí disky, sluchátka, paměťová média, externí disky, flash disky, datové přepínače, konektory, redukce, adaptéry, USB zařízení, baterie, záložní zdroje napájení, reproduktory, externí klávesnice, myši, modemy nebo kamery.
40. **Sjednání pojištění:** jednání, kterým si pojištěný zvolí pojištění a předepsaným způsobem projeví svou vůli být pojištěn.
41. **Služební věci:** služební mobilní telefon, notebook, chytré hodinky nebo tablet svěřené zaměstnavatelem pojištěného pojištěnému za účelem výkonu zaměstnání.
42. **Škodní událost:** událost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práv na pojistné plnění.

43. **Tablet:** přenosný počítač ve tvaru desky s integrovanou dotykovou obrazovkou, která se používá jako hlavní způsob ovládní.
44. **Taška:** příruční dámská nebo pánská taška, kabelka, batoh, pouzdro nebo obdobné malé příruční zavazadlo přes rameno nebo do ruky určené k přechovávání a přenosu drobných osobních věcí.
45. **Zneužití platební karty:** neoprávněná transakce provedená platební kartou po jejím odcizení nebo ztrátě. Zneužitím platební karty se rozumí i neoprávněné nakládání (neoprávněné transakce) provedené platební kartou po jejím odcizení nebo ztrátě, jestliže bylo platební karty použito při platbě na dálku prostřednictvím internetu.
46. **Odcizení hotovosti loupeží, nucený výběr hotovosti pod hrozbou fyzického násilí:** odcizení hotovosti z účtu pojištěného u pojistníka po nuceném výběru z bankomatu pod hrozbou násilí nebo odcizení vybrané hotovosti při loupeži, ke které dojde do 12 hodin od výběru z bankomatu nebo z pobočky banky.
47. **Chytré hodinky:** jsou vestavěný systém v podobě náramkových hodinek, jejichž funkcionalita přináší více než jen informace o čase (nebo to, co mohly nabídnout klasické mechanické hodinky).
48. **Ztráta:** je stav, kdy pojištěný nahodile, nevědomě, a nikoliv jen dočasně pozbyl možnost nadále disponovat s předměty pojištění.
49. **3D Secure:** metoda zabezpečení karetých plateb na internetu, využívající tzv. silného ověření klienta.
50. **Pojištění:** toto pojištění platebních prostředků a osobních věcí, které je někdy též nazýváno jako pojištění věcí a peněz.

Pro výklad obsahu této smlouvy není rozhodující, zda jsou vymezené pojmy užívány s velkým, nebo malým počátečním písmenem.

### Článek 3 – Předmět pojištění a pojistná nebezpečí

- Pojištění pro případ zneužití platebních prostředků se vztahuje na neoprávněné transakce a čerpání finančních prostředků z běžného účtu pojištěného v důsledku zneužití platebních karet, které jsou vydány k účtu pojištěného a které pojištěný nebo držitel karty převzal. Pojištění se vztahuje i na zneužití platebních nálepek nebo NFC plateb, kdy byly v důsledku odcizení nebo ztráty platební karty, mobilního telefonu, tabletu nebo chytrých hodinek nebo nálepek provedeny neoprávněné transakce.
- Neoprávněnou transakcí se rozumí neautorizovaná transakce podle ustanovení § 116 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění (dále jen „zákon o platebním styku“), pokud byla uskutečněna maximálně 120 hodin před nahlášením ztráty, odcizení nebo zneužití platební karty a současně vznesením požadavku na její zablokování bance a pokud pojištěný nebo držitel karty nezpůsobil ztrátu podvodným jednáním, úmyslně ani z hrubé nedbalosti neporušil svoji povinnost vyplývající z ustanovení § 101 zákona o platebním styku, spočívající v přijetí veškerých přiměřených opatření na ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků platební karty. Oznámení o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty musí být provedeno způsobem domluveným pro tyto případy mezi pojistníkem a pojištěným.
- Na neoprávněné transakce potvrzené v bankomatech nebo u obchodníka zadáním PIN kódu nebo ověřením 3D Secure se uplatní příslušný sdružený limit pojistného plnění bez ohledu na počet neoprávněných transakcí a počet platebních karet v rámci jedné pojistné události.
- Předmětem pojištění jsou vyjmenovaná elektronická zařízení (mobilní telefon, notebook, tablet a chytré hodinky) ve vlastnictví pojištěného, v případě varianty Rodina také osob blízkých nebo svěřené těmto osobám zaměstnavatelem jako věci služební.

5. Pojištění se vztahuje na elektronická zařízení, která nejsou v okamžiku pojistné události starší pěti let. Stáří věci se posuzuje dle data nabytí pojištěné věci jako nové uvedeného na daňovém nebo jiném dokladu.
6. Pokud je spolu s věcí odcizeno i její příslušenství, vztahuje se pojištění rovněž na toto příslušenství věci.
7. Předmětem pojištění jsou také následující věci ve vlastnictví pojištěného: peněženka, taška, klíče od domu i auta, brýle a osobní doklady. U těchto vyjmenovaných věcí není uplatňován požadavek na jejich maximální stáří.
8. Předmětem pojištění je i hotovost pojištěného.

#### **Článek 4 – Rozsah pojištění**

1. Rozsah pojištění platebních prostředků zahrnuje následující druhy pojištění:
  - a. pojištění odcizení a ztráty platební karty,
  - b. pojištění zneužití platební karty v důsledku jejího odcizení nebo ztráty (zahrnuje neoprávněné transakce vyžadující i nevyžadující potvrzení PIN kódem nebo ověření 3D Secure),
  - c. pojištění odcizení hotovosti loupeží nebo po nuceném výběru pod hrozbou fyzického násilí,
  - d. pojištění odcizení hotovosti vybrané z účtu u pojistníka,
  - e. pojištění odcizení hotovosti bez dalších podmínek.
2. Na pojistné krytí vztahující se k platebním prostředkům se dále uplatňují následující podmínky:
  - a. pojištění se vztahuje na transakce uskutečněné až pět dní (120 hodin) před zablokováním platební karty nebo nálepky nebo znemožněním využívání NFC technologie v mobilním telefonu, tabletu nebo chytrých hodinkách pojištěného nebo držitele karty,
  - b. pojištění se vztahuje na všechny platební prostředky pojistníka spojené s účtem pojištěného včetně platebních prostředků držitele karty,
  - c. pojištění se vztahuje i na případné poplatky za vydání nové platební karty (vč. expresního vydání, je-li pojistníkem nabízeno) nebo nálepky a další náklady spojené s blokadou a obnovou platebních prostředků.
3. Rozsah pojištění osobních věcí zahrnuje následující druhy pojištění:
  - a. pojištění pro případ odcizení nebo ztráty mobilního telefonu, notebooku, tabletu nebo chytrých hodinek, které vlastní pojištěný nebo v případě varianty Rodina také osoby blízké,
  - b. pojištění pro případ odcizení nebo ztráty peněženky, tašky, klíčů od domu nebo od automobilu, brýlí nebo osobních dokladů (vč. kompenzace za čas strávený vyřizováním nových osobních dokladů), které vlastní pojištěný nebo v případě varianty Rodina také osoby blízké,
  - c. pojištění pro případ odcizení nebo ztráty služebních věcí pojištěného nebo v případě varianty Rodina také osoby blízké.
4. Pojištění se sjednává bez spoluúčasti nebo nutné minimální škody.

#### **Článek 5 – Platba a změna pojistného**

1. Pojistné je povinen platit pojistník pojistiteli za každé jednotlivé pojištění a pojistné období měsíčně formou hromadné úhrady za všechna pojištění.
2. Pojistitel má právo na pojistné za dobu trvání pojištění.
3. Pojištěný je povinen hradit poplatek za pojištění za každé pojistné období měsíčně pojistníkovi dle zvolené varianty pojištění. Pojištěný je s vyšší poplatku za pojištění seznámen pojistníkem před přistoupením k pojištění. Poplatek za pojištění se pojištěnému strhává měsíčně z účtu u pojistníka.

4. Výše měsíčního poplatku za pojištění ve variantě Jednotlivec je 50 Kč a ve variantě Rodina 100 Kč.
5. Pokud si pojištěný sjednal pojištění v průběhu měsíce, je mu účtován poplatek odpovídající počtu pojištěných dní. Pokud si pojištěný zruší pojištění v průběhu měsíce, je mu rovněž účtován poplatek odpovídající počtu pojištěných dní.
6. Pojistné se platí pojistiteli následující kalendářní měsíc hromadně za všechna pojištění pojištěných u pojistitele. Pokud není pojistné uhrazeno, nedochází k jeho přerušení.
7. Pokud je ve smlouvě, VPP nebo v zákoně stanovena pojistiteli povinnost vrátit pojistníkovi pojistné nebo jeho poměrnou část, uplatní se povinnost pojistníka vrátit pojištěnému poplatek za pojištění nebo jeho poměrnou část obdobně.
8. Pojišťovna má právo, v souladu s občanským zákoníkem, změnit VPP v přiměřeném rozsahu nebo upravit výši pojistného pro trvalý pojištění na další pojistné období, pokud jsou změny vyvolány potřebou zpřesnit použité výrazy nebo rozšířit nabídku pojištění nebo situaci na trhu (např. inflaci). Novou výši pojistného, důvod úpravy a den její účinnosti musí pojišťovna oznámit pojistníkovi nejpozději 4 měsíce předem. Pojistník má právo upravit pojištěným výši poplatku za trvalý pojištění na další pojistné období tak, aby se rovnala nové výši pojistného, a povinnost oznámit to pojištěnému nejméně s dvouměsíčním předstihem. Pokud nebude pojištěný se změnou výše úhrady za pojištění souhlasit, je nezbytné, aby nám svůj písemný nesouhlas doručili nejméně 1 den před účinností změny. Pojištění pak zanikne uplynutím pojistného období, za které bylo pojistné naposledy zapláceno v původní výši.

#### **Článek 6 – Vznik, změna a zánik pojištění**

1. Klient pojistníka (zájemce o pojištění) může přistoupit k pojištění ve svém internetovém nebo mobilním bankovníctví, na pobočce nebo v kontaktním centru pojistníka podle toho, jakým distribučním kanálem mu pojistník umožní přistoupení učinit.
2. Pojištění vzniká vyplněním přihlášky a projevením souhlasu s přistoupením k pojištění. Pojištění platí od následujícího dne po přistoupení k pojištění.
3. Pojištění si může sjednat pouze klient pojistníka s aktivní rámcovou smlouvou o využívání služeb pojistníka, kterému již bylo 18 let.
4. Pojistník je povinen poskytnout zájemci o pojištění v dostatečném předstihu před přistoupením k pojištění tyto VPP a seznámit ho s nimi.
5. Klient pojistníka je povinen seznámit s VPP všechny držitele karty a osoby blízké.
6. Jednotlivé pojištění zaniká mj. z následujících důvodů:
  - a. výpovědí pojištěného ke dni obdržení výpovědi pojištěného pojistníkem.
  - b. dnem úmrtí pojištěného,
  - c. dohodou pojistníka a pojištěného ke smluvenému datu,
  - d. výpovědí v souladu s ustanovením § 2805 a 2086 občanského zákoníku, uplynutím výpovědní doby,
  - e. na základě jednostranného oznámení pojistníka, jímž ukončuje jednotlivé pojištění bez uvedení důvodu, zejména při prodlení pojištěného s plněním jeho závazků vůči pojistníkovi,
  - f. odmítnutím pojistného plnění, a to dnem doručení rozhodnutí pojistitele o odmítnutí pojistného plnění,

- g. odstoupením pojištěného od pojištění,
  - h. dnem, kdy pojištěný přestane mít u pojistníka veden poslední účet, ze kterého je hrazen poplatek za pojištění.
7. Pojištěný má právo odstoupit od pojištění ve lhůtě 30 dnů od přistoupení k pojištění nebo ode dne, kdy mu byly doručeny veškeré informace týkající se pojištění. Pokud pojištěný zjistí, že mu při sjednání pojištění byly poskytnuty klamavé informace, může odstoupit od pojištění do 3 měsíců ode dne, kdy zjistil nebo mohl zjistit, že byl oklamán.
8. Pojistitel má právo od jednotlivého pojištění odstoupit, pokud pojistník nebo pojištěný při sjednání nebo změně pojištění úmyslně nebo z nedbalosti zodpověděl dotazy pojistitele nepravdivě anebo neúplně a pokud by pojistitel při pravdivém a úplném zodpovězení dotazů neumožnil přistoupení k pojištění.
9. Pokud došlo k odstoupení od pojištění, pojištění zaniká od počátku. Pojistitel pojistníkovi vrátí uhrazené pojistné. Pojistník je povinen pojištěnému vrátit poplatek za pojištění. Pokud pojištěnému již bylo vyplaceno pojistné plnění, má pojistitel právo na jeho vrácení.

## Článek 7 – Hlášení a šetření pojistné události

1. Pokud nastane škodní událost, je pojištěný povinen:
  - a. vyplnit a odeslat příslušný formulář hlášení pojistné události v listinné nebo elektronické podobě (v offline nebo online verzi),
  - b. pravdivě popsat vznik a rozsah škodní události,
  - c. informovat pojistitele o případných právech třetích osob a jakémkoliv dalším pojištění vztahujícím se k platebním nástrojům nebo osobním věcem,
  - d. předložit doklady nezbytné pro posouzení práva na pojistné plnění,
  - e. zmocnit pojistitele k obstarávání nebo prověřování informací o nahlášené pojistné události (např. u orgánů státní správy, samosprávy nebo policie).
2. Pojistné události se hlásí přímo pojistiteli.
3. Pro hlášení pojistných událostí je určen formulář oznámení pojistné události v listinné nebo elektronické podobě (v offline i online verzi).
4. Při hlášení pojistné události musí v jednotlivých situacích pojištěný kromě příslušného formuláře oznámení pojistné události doložit tyto dokumenty:
  - a. **při zneužití, odcizení a ztrátě platební karty:** kopii výpisu z účtu, ke kterému je platební karta vydána, s vyznačením neoprávněných transakcí + kopii protokolu od Policie ČR nebo jiného orgánu činného v trestním řízení (pouze došlo-li ke zneužití karty v důsledku jejího odcizení) + doklad o úhradě poplatku za blokadu a vydání nové platební karty/nálepky (pokud je pojistníkem vyžadován) v případě odcizení nebo ztráty platební karty,
  - b. **při odcizení hotovosti vybrané z účtu pojistníka nebo hotovosti bez dalších podmínek:** výpis z účtu nebo kopii dokladu o vybrání odcizené hotovosti, případně čestné prohlášení o původu a hodnotě odcizené hotovosti,
  - c. **při odcizení hotovosti loupeží nebo po nuceném výběru hotovosti pod hrozbou násilí:** kopii protokolu od Policie ČR nebo jiného orgánu činného v trestním řízení + výpis z účtu nebo kopii dokladu o vybrání odcizené hotovosti,
  - d. **při odcizení nebo ztrátě klíčů od domu nebo automobilu, tašky, peněženky, brýlí a osobních dokladů:** kopii dokladů o pořízení nové věci a v případě tašky, peněženky a brýlí i kopii dokladů o pořízení původní věci nebo čestné prohlášení o jejím pořízení a původní hodnotě; u osobních dokladů kopii žádosti o vystavení



nových osobních dokladů nebo kopii dokladu o úhradě poplatků za vydání nových osobních dokladů (popř. duplikátů původních),

e. **při odcizení mobilního telefonu, tabletu, notebooku nebo chytrých hodinek:** kopii dokladů o pořízení původní věci a kopii dokladů o pořízení nové věci + kopii protokolu od Policie ČR nebo jiného orgánu činného v trestním řízení + potvrzení o blokaci mobilního telefonu, tabletu nebo chytrých hodinek umožňujících vložení SIM karty. V případě služební věci také doklad od zaměstnavatele (musí obsahovat výši předepsané škody, doklad rozhodnutí zaměstnavatele, že jde o odpovědnost za škodu zaměstnance, a potvrzení, že došlo k uhrazení škody zaměstnavateli).

f. **při ztrátě mobilního telefonu, tabletu, notebooku nebo chytrých hodinek:** kopii dokladů o pořízení původní věci a kopii dokladů o pořízení nové věci. V případě služební věci také doklad od zaměstnavatele (musí obsahovat výši předepsané škody, doklad rozhodnutí zaměstnavatele, že jde o odpovědnost za škodu zaměstnance, a potvrzení, že došlo k uhrazení škody zaměstnavateli).

g. **při kompenzaci za čas strávený vyřizováním nových osobních dokladů:** kopii žádosti o nový doklad.

5. Pojistitel má v případě potřeby právo požadovat od pojištěného i jiné nezbytné výše nespecifikované doklady a provádět další šetření.
6. Doklady prokazující pojistnou událost musí být předloženy v českém, případně slovenském nebo anglickém jazyce.
7. Pojistník platí pojistné i v případě vzniku a trvání pojistné události, stejně tak pojištěný platí pojistníkovi poplatek za pojištění.

## Článek 8 – Pojistné plnění

1. Pojistitel poskytne pojistné plnění, pokud osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, doloží a šetření pojistitele potvrdí, že se jedná o nahodilou událost krytou pojištěním, tj. existuje povinnost pojistitele plnit a je zjištěn rozsah této povinnosti.
2. Pojistné plnění se poskytuje v penězích v hodnotě vzniklé škody až do výše příslušného sdruženého limitu pojistného plnění.
3. Pojistitel poskytne pojistné plnění za dobu dvanácti po sobě jdoucích měsíců maximálně třikrát ze všech současně i dříve existujících pojištění pojištěného.
4. Pojistné plnění za odcizení nebo ztrátu osobní věci bude poskytnuto v nových cenách a je podmíněno současným splněním dále uvedených podmínek:
  - a. znovupořízená věc musí být totožná nebo podobná co do rozsahu funkčnosti, kvality a ceny,
  - b. pokud není možné splnit podmínku dle předchozího písm. a), je možné věc nahradit co do rozsahu funkčnosti, kvality a ceny věcí vyššího standardu s tím, že v takovém případě je pojistné plnění omezeno cenou původní věci.
5. Pojistné plnění poskytuje pojistitel také při odcizení nebo ztrátě věcí zaměstnavatele. Předmětem pojištění u služebních věcí se rozumí věc oprávněně užívaná pojištěným na základě jeho pracovněprávního nebo jiného obdobného vztahu, služebního poměru nebo výkonu funkce ve volených orgánech právnické osoby.
6. Pojistné plnění při odcizení nebo ztrátě služebních věcí poskytne pojistitel, jen pokud pojištěný odpovídá zaměstnavateli nebo osobě v obdobném postavení za škodu. Podmínkou uplatnění nároku na pojistné plnění je doložení vzniku nároku a výše škody pojištěným, kterou je pojištěný povinen nahradit zaměstnavateli nebo osobě v obdobném postavení, doklad o náhradě škody a prohlášení o tom, že škoda nebyla pokryta z jiného pojištění.

7. Pokud je uplatněn nárok na pojistné plnění, pojistitel vyplatí pojistné plnění přednostně za soukromé věci, jestliže není souhrnný limit vyjádřený částkou nebo počtem dostačující.
8. Sdruženým limitem pojistného plnění se rozumí maximální výše limitu pojistného plnění na jednu pojistnou událost bez ohledu na to, zda při ní došlo současně např. k odcizení mobilu, tabletu a chytrých hodinek, anebo pouze k některé z těchto věcí. Je-li tedy v rámci jedné pojistné události odcizeno více osobních věcí, pojistné plnění vyplatí pojistitel za všechny skutečnosti dohromady maximálně do výše sdruženého limitu.
9. Sdružené limity pojistného plnění se stanovují ve výši:
  - a. 50 eur v případě zneužití platební karty v důsledku jejího odcizení nebo ztráty pro transakce bez zadání PIN kódu nebo 3D Secure (vč. transakcí na internetu, vztahuje se na všechny transakce v rámci jedné pojistné události),
  - b. 50 000 Kč v případě odcizení hotovosti loupeží nebo po nuceném výběru hotovosti pod hrozbou fyzického násilí,
  - c. 100 000 Kč v případě zneužití platební karty v důsledku jejího odcizení nebo ztráty pro transakce potvrzené PIN kódem nebo ověřením 3D Secure (vztahuje se na všechny transakce v rámci jedné pojistné události),
  - d. 50 000 Kč v případě odcizení nebo ztráty klíčů od domu nebo automobilu, tašky, peněženky, brýlí nebo osobních dokladů,
  - e. 50 000 Kč v případě odcizení mobilního telefonu, tabletu, notebooku nebo chytrých hodinek,
  - f. 5 000 Kč v případě ztráty mobilního telefonu, tabletu, notebooku nebo chytrých hodinek,
  - g. 5 000 Kč v případě odcizení hotovosti pojištěného vybrané z účtu pojistníka,
  - h. 2 000 Kč v případě odcizení hotovosti pojištěného bez dalších podmínek,
  - i. 1 000 Kč jako kompenzace za čas strávený vyřizováním nových osobních dokladů.
10. Právo na pojistné plnění za škody vzniklé v době pojištění může pojištěný uplatnit i po zániku pojištění v zákonné lhůtě.
11. Pojistné plnění může být pojistitelem úměrně sníženo v následujících případech:
  - a. jestliže pojištěný porušil při vzniku pojistné události povinnosti vyplývající ze smlouvy nebo zákona a toto porušení mělo podstatný vliv na vznik nebo průběh pojistné události nebo na rozsah škod anebo určení výše pojistného plnění,
  - b. pojistná událost nastala v důsledku požití alkoholu nebo návykových látek, kdy lze pojistné plnění snížit až o 50 %.
12. Pojistné plnění může být pojistitelem odmítnuto v případě, že v průběhu šetření pojistné události vyšlo najevo, že pojištěný při přistoupení k pojištění zodpověděl dotazy pojistitele nepravdivě a neúplně.
13. Pojištěný může uplatnit nárok na proplacení účelně vynaložených nákladů při odvrácení bezprostředně hrozící pojistné události nebo na zmírnění následků již nastalé pojistné události, tzv. zachraňovací náklady (např. náklady za volání ze zahraničí při blokaci platební karty). Za zachraňovací náklady se nepovažují náklady:
  - a. vynaložené v souvislosti s hledáním ztracené nebo odcizené osobní věci nebo platební karty anebo odcizené hotovosti,
  - b. cestovné vynaložené v souvislosti s odcizením nebo ztrátou platební karty a osobních věcí,
  - c. spojené s případnou výpůjčkou finančních částek od bankovního ústavu nebo jiných fyzických nebo právnických osob,
  - d. vynaložené v rozporu s právními předpisy ČR nebo státu, kde došlo k pojistné události.

14. Pojistné plnění neposkytne pojistitel za škody vzniklé v důsledku událostí, k nimž došlo před počátkem pojištění.
15. U všech škodních událostí šetří pojistitel poskytující pojistné plnění, vzniklo-li pojištěnému na něj právo.
16. Pojistné plnění se vyplácí v českých korunách na bankovní účet uvedený v oznámení pojistné události.
17. Pojistné plnění je pojistitel povinen vyplatit pojištěnému do 15 dnů od skončení veškerých potřebných šetření týkajících se dané pojistné události. Šetření skončí, jakmile pojistitel sdělí pojištěnému výsledky šetření.
18. V případě, že šetření nemůže být skončeno do třech měsíců po oznámení pojistné události, je pojistitel povinen sdělit oznamovateli pojistné události důvody, pro které není možné šetření ukončit. Lhůta tří měsíců neplatí, pokud je šetření znemožněno nebo ztíženo vinou pojištěného, oznamovatele nebo pojistníka.

## Článek 9 – Výluky

1. Pojistitel není povinen vyplatit pojistné plnění za pojištění v důsledku nebo případě následujících okolností:
  - a. úmyslného nebo vědomě nedbalostního jednání pojištěného nebo osoby blízké nebo držitele karty (např. při sdělení autorizačních údajů a hesel osobně, telefonicky nebo elektronicky třetí osobě, ponechání předmětu na nechráněném nebo volně přístupném místě v nákupním košíku, na stole v restauraci apod.),
  - b. podvodného jednání při uplatňování práva na pojistné plnění,
  - c. neoznámení škodní události (odcizení) příslušným orgánům nebo nedoložení potvrzení o oznámení,
  - d. jedná se o věc nekrytou pojištěním,
  - e. odcizení nebo ztráty elektronických zařízení starších pěti let,
  - f. ztráty nebo odcizení platební karty a jejího následného zneužití nebo odcizení anebo pokusu o odcizení věci z motorového vozidla zaparkovaného na veřejném nebo volně přístupném místě mezi 22. hodinou večerní a 6. hodinou ranní,
  - g. událostí nastalých před vznikem pojištění,
  - h. neoprávněných karetních operací, ke kterým došlo před převzetím karty držitelem karty nebo k nimž došlo po okamžiku, ke kterému byla ztráta nebo odcizení platební karty nahlášeny bance, nebo které proběhly v době, kdy bylo právo používat platební kartu zrušeno (po době platnosti platební karty), nebo provedených prostřednictvím jednorázové platební karty po uplynutí jedné hodiny od jejího vystavení,
  - i. škody vzniklé pouze na příslušenství osobní věci.
2. Pojistitel není povinen vyplatit pojistné plnění u pojištění pro případ nuceného výběru hotovosti, pokud k výběru hotovosti došlo jinou platební kartou, než kterou vydal pojistník.

## Článek 10 – Územní platnost pojištění

1. Pojištění se vztahuje na pojistné události, které nastaly na území celého světa.

## Článek 11 – Povinnosti pojištěného

1. Pojištěný nebo oznamovatel pojistné události je povinen:
  - a. bez zbytečného odkladu oznámit pojistiteli, že nastala škodní událost,
  - b. podat pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků škodní události,
  - c. informovat pojistitele, zda je vzniklá škoda kryta i jiným pojištěním,
  - d. vyplnit příslušný formulář Oznámení pojistné události,
  - e. při šetření škodní události předložit potřebné a požadované doklady,

- f. postupovat způsobem dohodnutým v těchto VPP nebo dle pokynů pojistitele,
- g. v případě pochybností prokázat, že ke škodní události došlo v nahlášeném rozsahu,
- h. bez zbytečného odkladu nahlásit přepadení u bankomatu a zneužití platební karty orgánu činnému v trestním řízení,
- i. bez zbytečného odkladu požádat o blokadu platební karty, mobilního telefonu nebo tabletu nebo chytrých hodinek,
- j. požádat o reklamační řízení v případě zjištění neoprávněných transakcí provedených ztracenou nebo odcizenou platební kartou,
- k. dbát na to, aby nenastala škodní událost, zejména dodržovat povinnost předcházení nebezpečí a jeho odvrácení,
- l. v případě vzniku škodní události provést opatření ke zmírnění škody nebo proti zvětšování škody a zajistit odvrácení následných škod,
- m. umožnit pojistiteli nebo jím pověřeným osobám prošetřit příčiny vzniklé škody a okolnosti rozhodné pro posouzení práva na pojistné plnění, jeho rozsahu a výše,
- n. poskytovat pojistiteli potřebnou součinnost při šetření oznámené škodní události,
- o. odpovědět pojistiteli a pojistníkovi pravdivě a úplně na všechny dotazy týkající se pojištění.

## Článek 12 – Povinnosti pojistníka

### 1. Pojistník je povinen:

- a. platit pojistné,
- b. odpovědět pojistiteli pravdivě a úplně na všechny písemné dotazy týkající se pojištění a předat mu veškeré informace týkající se pojištění dle těchto VPP, které se dozví nebo získá od pojištěného,
- c. poskytnout pojištěnému součinnost, aby všechny doklady požadované pojistitelem při sjednání pojištění byly řádně vyplněny a podepsány,
- d. informovat pojistitele o jednotlivých uzavřených pojištěních sjednaných podle smlouvy,
- e. poskytnout pojistiteli potřebné informace k šetření pojistné události, které si vyžádá,
- f. prokazatelně seznámit každého pojištěného s těmito VPP, a to před sjednáním pojištění písemně, telefonicky nebo prostřednictvím zabezpečené aplikace pojistníka,
- g. bez zbytečného odkladu písemně oznámit pojistiteli zánik pojistného zájmu nebo zvýšení pojistného rizika.

## Článek 13 – Povinnosti pojistitele

Pojistitel je povinen v rámci administrace a šetření škodních událostí provést šetření každé škodní události, o které se dozví, a informovat pojištěného o výsledku šetření.

## Článek 14 – Osobní údaje

1. Pojištěný bere na vědomí, že pojistitel jako správce osobních údajů může zpracovávat osobní údaje pojištěného, a to za účelem řádného poskytování služeb vyplývajících z pojištění. Právním základem pro toto zpracování je oprávněný zájem pojistitele. Bez poskytnutí těchto údajů nelze k pojištění přistoupit.
2. Dále pojištěný bere na vědomí, že pojistitel jako správce údajů může zpracovávat osobní údaje pojištěného za účelem řádného plnění povinností pojišťovny vyplývajících z právních předpisů (např. zákona o archivnictví, zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, účetních a daňových předpisů).

3. Osobní údaje jsou zpracovány po dobu trvání každého jednotlivého pojištění a následujících čtyř (4) let od jeho ukončení, a přetrvávají-li i po uplynutí této doby nevypořádané nároky (byť sporné), pak až do jejich vypořádání. Tím není dotčena případná povinnost pojistníka zpracovávat osobní údaje plynoucí z platných právních předpisů po jinou dobu.
4. Pojistitel některé údaje nezpracovává sám, ale využívá služeb třetích osob, které tyto údaje zpracovávají na jeho pokyn. Tyto osoby se nazývají zpracovatelé. Jsou to zejména:
  - a. subdodavatelé pojistitele zabývající se informační a technickou infrastrukturou a elektronickou komunikací,
  - b. jiní zpracovatelé dodávající služby související s poskytováním pojištění.
5. Pojištěný má právo požadovat od pojistitele přístup k osobním údajům, které se ho týkají, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení jejich zpracování a právo žádat poskytnutí svých osobních údajů v přenositelném formátu. V případě, kdy právním titulem zpracování osobních údajů pojištěného je oprávněný zájem, má pojištěný právo vznést námitku proti tomuto zpracování. Pojištěný má právo obracet se na pověřence pro ochranu osobních údajů ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním svých osobních údajů a výkonem svých práv, a to na **dpo@maxima-as.cz**. Dále má pojištěný právo podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
6. Pojistitel je povinen:
  - a. přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení nebo ztrátě, neoprávněným přenosům, k jinému jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití s tím, že tato povinnost platí i po skončení zpracování osobních údajů,
  - b. zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje,
  - c. shromažďovat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném ke stanovenému účelu,
  - d. nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům,
  - e. při zpracování osobních údajů dbát na ochranu soukromého života pojištěného.
7. Pojistitel se zavazuje zajistit, aby jakékoliv osoby, které přijdou do styku s osobními údaji, zejména jeho zaměstnanci, dodržovaly povinnosti stanovené právními předpisy, skupinovou pojistnou smlouvou a pojistnými podmínkami, a to i po skončení trvání smluvního nebo pracovněprávního vztahu.

## Článek 15. – Adresy a sdělení

Veškerá sdělení a žádosti týkající se pojištění, včetně odstoupení od pojištění dle VPP, se podávají písemně a jsou účinné jejich doručením. Za písemné doručení se považuje i mailová zpráva doručená na mailovou adresu stanovenou pojistitelem s jasně a nezpochybnitelně identifikovaným odesílatelem. V případě pochybností ohledně identifikace odesílatele má pojistitel právo požadovat doplnění oznámení písemnou formou opatřenou vlastnoručním nebo zaručeným elektronickým podpisem odesílatele.

### Kam zasílat písemnosti

Písemnosti týkající se pojistných a škodních událostí se zasílají na adresu uvedenou ve formuláři Oznámení pojistné události. Tento formulář je dostupný na **www.airbank.cz** a **www.maximapojistovna.cz**. Tento formulář může pojistník nebo pojistitel zaslat pojištěnému mailem. Kromě dokumentů týkajících se škodních a pojistných událostí se písemnosti určené pojistiteli zasílají na adresu sídla pojistitele, písemnosti určené pojistníkovi se doručují na adresu sídla pojistníka. Veškeré písemnosti určené pojištěnému nebo dalším oprávněným osobám se doručují obyčejnou nebo doporučenou poštovní zásilkou nebo mailem na stanovenou kontaktní adresu. Došlo-li ke změně adresy, doručují se na poslední známou korespondenční adresu nebo na adresu písemně oznámenou adresátem. Pojistník, pojistitel i pojištěný jsou povinni se navzájem bezodkladně informovat o jakékoliv změně kontaktních údajů. Pojistiteli stačí, když změnu adresy oznámí na svých internetových stránkách.

### **Kdy je písemnost považována za doručenu**

Písemnost pojišťovny odeslaná adresátovi obyčejnou poštovní zásilkou se považuje za doručenu třetí den po odeslání zásilky. Písemnost pojišťovny odeslaná adresátovi doporučenou zásilkou nebo doporučenou zásilkou s dodejkou se považuje za doručenu dnem jejího převzetí adresátem, respektive dnem převzetí uvedeným na dodejce. Za doručenu adresátovi se považuje i zásilka doručená jinému příjemci, například rodinnému příslušníkovi nebo členovi domácnosti, jemuž pošta doručila zásilku v souladu s právními předpisy o poštovních službách. Pokud nebyl adresát zastížen a písemnost odeslaná doporučenou zásilkou nebo doporučenou zásilkou s dodejkou byla uložena na poště a adresát si písemnost v úložní lhůtě upravené právním předpisem o poštovních službách nevyzvedl, považuje se písemnost za doručenu posledním dnem úložní lhůty, i když se adresát o uložení nedozvěděl nebo se v místě doručení nezdržoval. Pokud adresát odmítne převzetí písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy bylo její převzetí adresátem odmítnuto. Pokud se zásilka vrátí jako nedoručitelná a nejde-li o případ, kdy adresát zásilku nevyzvedl nebo odmítl převzít, považuje se zásilka za doručenu dnem jejího vrácení odesílateli.

### **K čemu dojde ukončením pojistné smlouvy**

Ukončením platnosti pojistné smlouvy dojde k ukončení možnosti pojistníka nabízet a sjednávat nová přistoupení k pojištění dle smlouvy. Dle výslovné dohody smluvních stran však ukončením platnosti a účinnosti pojistné smlouvy nezanikají práva a povinnosti smluvních stran z pojištění jednotlivých pojištěných, jejichž pojištění dle smlouvy vzniklo nejpozději v poslední den účinnosti smlouvy, a trvají až do doby jejich zániku. Jejich vzájemná práva a povinnosti se nadále řídí smlouvou a těmito VPP. Pojistník i pojistitel se i po ukončení platnosti smlouvy zavazují k vzájemné spolupráci, která zajistí práva jednotlivých pojištěných z těchto VPP vyplývajících. Ukončení nebo zánik jednotlivých pojištění klientů pojistníka vzniklých na základě smlouvy nemají vliv na platnost pojistné smlouvy ani na platnost ostatních pojištění jiných pojištěných klientů pojistníka.

## **16. Závěrečná ustanovení**

Právní vztahy vzniklé ze smlouvy se řídí platným právním řádem České republiky a případné spory vzniklé ze smlouvy rozhodují soudy České republiky. V případě sporu se účastníci pojištění zavazují vyvinout úsilí ke smírnému řešení.

### **Česká obchodní inspekce**

Spory mezi spotřebitelem (pojištěným a oprávněnou osobou) a pojistitelem při poskytování neživotního pojištění, které patří do pravomoci soudů a nepodařilo se je vyřešit přímo s pojistitelem, je oprávněna řešit Česká obchodní inspekce. Českou obchodní inspekci lze kontaktovat na adrese Ústředního inspektorátu, která je k datu účinnosti této smlouvy Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Více informací lze nalézt na [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz). Postup České obchodní inspekce upravuje zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vydaná na základě tohoto zákona.

### **Online platforma EU pro řešení sporů**

Pro řešení případných spotřebitelských sporů ze smluv uzavřených online (tj. pokud přistoupení k pojištění bylo skutečně prostřednictvím prostředků komunikace na dálku) lze využít platformu pro řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí. Jedná se o interaktivní internetovou stránku, která spotřebiteli umožňuje podat stížnost online prostřednictvím elektronického formuláře. Více informací lze nalézt na [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

### **Ombudsman ČAP**

Pro řešení spotřebitelských sporů může spotřebitel využít i mimosoudního řešení sporu z pojištění zahájením řízení u ombudsmana České asociace pojišťoven. Návrh se podává elektronicky na formuláři prostřednictvím platformy <https://www.ombudsmancap.cz/reseni-sporu>.

## **Česká národní banka**

Stížnosti pojištěných nebo oprávněných osob jsou vyřizovány dle standardních interních pravidel pojišťovny a je možné je směřovat kromě adresy pojišťovny uvedené v záhlaví těchto VPP na mail **info@maxima-as.cz** nebo na tel. 273 190 400. Po dokončení šetření jsou osoby, které podaly stížnost, informovány dopisem. Dále mají možnost obrátit se se stížností na orgán dohledu nad činností pojišťoven – Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

### **Jazyk komunikace**

Komunikace v souvislosti s pojištěním bude mezi pojistitelem, pojistníkem a pojištěným probíhat v českém jazyce. Veškeré informace týkající se pojištění, o které pojištěný při sjednání pojištění nebo během jeho trvání požádal, jsou poskytovány pojistitelem nebo pojistníkem v českém jazyce.

### **Převody práv, změny a doplňky**

Smluvní strany nejsou oprávněny převést svá práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu obou smluvních stran. Jakékoliv změny a doplňky této smlouvy vyžadují souhlas obou stran a jsou platné jen v písemné formě podepsané oběma smluvními stranami, a to jako číslované dodatky ke smlouvě. Pojistitel je oprávněn v souladu s ust. § 1752 občanského zákoníku jakékoliv ustanovení těchto VPP, vyjma ustanovení upravujícího výši pojistného, pro něž platí speciální režim změny, v přiměřeném rozsahu změnit, vyvstane-li taková potřeba, i v průběhu trvání jednotlivého pojištění. V takovém případě je pojistitel ve spolupráci s pojistníkem povinen změnu oznámit písemným nebo elektronickým oznámením. V případě, že se změnou pojištěný nesouhlasí, je oprávněn jednotlivé pojištění ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce dvou kalendářních měsíců, plynoucí od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.