

Dovoľte, aby sme sa predstavili. Sme Pillow poisťovňa a.s. (v texte sa označujeme ako „my“), naša právna forma je akciová spoločnosť a adresa nášho sídla je Líbalova 2348/1, 149 00 Praha 4 – Chodov, Česká republika. Máme pridelené IČO 042 57 111 a sme zapísaní v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, sp. zn. B 20807. Čo je dôležité – vykonávame poisťovaciu činnosť v súlade s českým zákonom č. 277/2009 Zb., o poisťovníctví a v súlade s európskou reguláciou poisťovníctva vykonávame poisťovaciu činnosť aj na území Slovenskej republiky. Všetky povinne zverejňované informácie (napr. správu o solventnosti a finančnej situácii) nájdete na našich stránkach www.mypillow.sk. Telefón na nás je +421 911 VANKUS (911 826 587) a e-mail nám pošlete pomocou www.mypillow.sk/email. Naša doručovacia adresa je P.O. BOX XXX, 840 00 Bratislava.

Vy ste náš klient a v texte Vás označujeme ako „Vy“. Klientom je každý, kto s nami uzavrel túto Klientsku zmluvu. Pokiaľ ešte nie ste našim klientom, sú dva spôsoby, ako sa ním môžete stať:

- **Dojdnáte si naše poistenie (právnicki hovoria uzavriete s nami poistnú zmluvu)**

Vaše poistenie sa riadi nielen Poistnou zmluvou a Poistnými podmienkami, ale aj touto Klientskou zmluvou. Prečo? Niektoré časti poistných podmienok sú všeobecné a platia ako pre poistenie vozidla, tak aj domácnosti alebo napríklad úrazu. A pretože je zbytočné písať to isté niekoľkokrát na rôzne miesta, spoločné časti poistných podmienok sme dali na jedno miesto do Klientskej zmluvy. Ak si uzavriete nové poistenie, aj pre neho budú platiť všetky všeobecné časti popísané v Klientskej zmluve. A ak ukončíte niektorú z poistných zmlúv, nemá to vplyv na Klientsku zmluvu. Dátum začiatku Klientskej zmluvy je zhodný s dátumom začiatku Vašej prvej Poistnej zmluvy. Súhlas s Klientskou zmluvou vyjadrujete spoločne s Poistnou zmluvou – teda zaplatením prvej platby.

- **Zriadiť si Klientsky účet bez poistenia**

Existujú situácie, keď s nami potrebujete byť v kontakte alebo využívať naše služby, a pritom nemáte žiadne naše poistenie. Napríklad máte záujem o naše poistenie, ale návrh zmluvy ste ešte nezaplatili, alebo ste používateľom nami poisteného vozidla a chcete mať kontakt na asistenčné služby v mobile. V týchto prípadoch si môžete zriadiť Klientsky účet v našej mobilnej alebo webovej aplikácii. Súhlas s Klientskou zmluvou vyjadrite v priebehu vytvárania Klientskeho účtu a dátum začiatku Klientskej zmluvy bude zhodný s okamihom, kedy Vám v aplikácii na konci vytvárania Klientskeho účtu potvrdíme jeho vznik. Kým s nami neuzavriete poistnú zmluvu, niektoré články Klientskej zmluvy (4. až 9.) pre Vás samozrejme platiť nebudú.

Pre úplnosť dodávame: pokiaľ ste s Klientskou zmluvou súhlasili už skôr (napr. pri dojednaní prvého poistenia a teraz dojednávate ďalšiu poistnú zmluvu), potom dátum začiatku Klientskej zmluvy je zhodný s dátumom začiatku Vašej prvej Poistnej zmluvy. Klientsku zmluvu s nami uzatvárate len jednu.

1. Doručovanie dokumentov

Pri uzatvorení poistnej zmluvy ste nám oznámili svoju platnú e-mailovú adresu, na ktorú sme Vám zaslali všetky údaje. Bez Vášho aktívneho použitia týchto údajov by poistenie nikdy nevzniklo. Na základe uvedeného výslovne potvrdzujete, že máte pravidelný prístup k internetu, internet aktívne používate a pravidelne kontrolujete svoju prichádzajúcu poštu v e-mailovej schránke.

Spoločne si dojednávame, že budeme komunikovať primárne e-mailom, prostredníctvom Klientskeho portálu alebo telefonicky. (Tip pre vyššiu bezpečnosť a istotu: v Klientskom portáli môžete zakázať zasielanie príloh na e-mail a ponechať si ich doručenie práve len v portáli.) Spoločne si tiež dojednávame, že oznámenia zaslané do Vašej e-mailovej schránky sú doručené v okamihu, keď ich odošleme a zároveň máte objektívnu možnosť sa s jej obsahom zoznámiť, bez ohľadu na to, či si predmetný e-mail skutočne zobrazíte. Toto naše spoločné dojednanie platí pre všetku našu komunikáciu, teda aj pre upomienku z dôvodu neuhradenia poistného. Aj tú Vám zašleme ako na Vás e-mail, tak aj do Klientskeho portálu a budeme ju podľa uvedeného pravidla spoločne považovať za doručení, na poštu pre doporučený list Vás zbytočne posielat nebudeme. Ak dlžné poistné v lehote uvedenej v upomienke neuhradíte, poistná zmluva bude po uplynutí tohto termínu zo zákona ukončená.

Úplne rovnaké pravidlá o doručovaní e-mailom platia samozrejme aj pre nás. Dokumenty nám tak môžete posielat e-mailom (nájdete ho na www.mypillow.sk/email), popri prípade na e-mailovú adresu, ktorú Vám oznámime, alebo na našu doručovaciu adresu.

2. Klientsky účet

Na využitie našich digitálnych služieb budete potrebovať Klientsky účet (ďalej len „Účet“). Účet slúži ako Vaša elektronická identita, pomocou ktorej budete vstupovať napr. do Klientskeho portálu a preukazovať sa tak pri našej vzájomnej komunikácii.

Pokiaľ s nami uzavriete poistnú zmluvu a ešte nemáte Účet, vytvoríme Vám ho automaticky. Pri prvom prihlásení do Klientskeho portálu si nastavíte svoje prihlasovacie meno a heslo. Pokiaľ si vytvárate Účet bez poistnej zmluvy, zvolíte si prihlasovacie meno a heslo pri jeho založení. Aby bola zaručená bezpečnosť Vášho Účtu, heslo nikomu neprezrádzajte! Dodržujte rozumné bezpečnostné opatrenia zabráňujúce tomu, aby Váš Účet niekto zneužil.

Ak ste spoločnosťou (tzv. právnickou osobou), musíte pri uzatváraní prvej poistnej zmluvy vymenovať zastupujúcu osobu. Zastupujúca osoba je konkrétna fyzická osoba, ktorá bude konať v mene Vašej spoločnosti a zastupovať spoločnosť v otázkach správy všetkých Vašich poistných zmlúv. V rámci Účtu právnickej osoby budeme evidovať kontaktné údaje zastupujúcej osoby (e-mail, telefón) a právne konania vykonané zastupujúcou osobou sú pre Vás záväzné.

3. Klientsky portál

Na jednoduchú správu Vašich poistných zmlúv sme vytvorili Klientsky portál (ďalej len „Portál“) v podobe webovej alebo mobilnej aplikácie. Prihlásite sa doň pomocou svojho Účtu, prípadne ešte jednoduchšie pomocou PINu alebo podľa možnosti Vášho telefónu odtlačkom prsta alebo obrazom tváre. Osobné údaje (odtlačok prsta, obraz tváre) nijako nespracovávame, preberáme autorizáciu vykonanú Vaším zariadením. Je dobré vedieť, že na správne fungovanie Portálu by ste mali mať aktuálnu verziu softvéru, zvýšite tak aj bezpečnosť.

Portál slúži ako Vaša elektronická poštová schránka pre dáta, dokumenty a našu vzájomnú komunikáciu; je presne tým, čo zákon nazýva trvalý nosič dát. Prevádzkovateľom portálu sme my. Cez portál môžete nazerať na svoje poistné zmluvy a vykonávať niektoré zmeny zmlúv alebo osobných údajov (právnicki tomu hovoria „právne konať“).

Na potvrdenie Vašich právnych konaní urobených v Portáli budeme požadovať ich jednoznačné potvrdenie dodatočným úkonom (tzv. autorizáciou), podľa typu operácie to môže byť zadanie kódu zo zaslanej SMS, vloženie PINu atď. Takto potvrdené právne konania sú konania Vami podpísané a urobené písomnou formou. Vďaka tomu šetríme Váš aj náš čas, nemusíte nám nič nosiť alebo posielat na papierí podpísané, ako tomu bolo kedy pred vynálezom internetu. Právne konania a oznámenia, ktoré urobíte Vy prostredníctvom Portálu, sú nám doručené v okamihu, kedy sa Vám zobrazí správa oznamujúca úspešné dokončenie úkonu. A opačne: právne konania a oznámenia, ktoré prostredníctvom Portálu urobíme my, sú Vám doručené odovzdaním do Vášho dátového priestoru v Portáli, a to bez ohľadu na to, či sa s ich obsahom zoznámite. Môžete byť bez obáv, všetky dôležité informácie zasielame aj na Váš e-mail.

Je dobré vedieť, že Portál môže byť dočasne nedostupný alebo môžu byť dočasne obmedzené niektoré jeho funkcie, napríklad kvôli potrebe pravidelnej údržby. Nenesieme zodpovednosť za škody, ktoré by Vám nedostupnosť či obmedzenie spôsobilo. Vždy sa ale budeme snažiť, aby k týmto situáciám nedochádzalo.

4. Klientska peňaženka

Maximálne sme Vám zjednodušili platenie Vašich poistení – vytvorili sme Klientsku peňaženku (ďalej len „Peňaženka“). Nemusíte si pamätať rôzne variabilné alebo špeciálne symboly pre každú z Vašich zmlúv, u nás máte jeden variabilný symbol pre všetky zmluvy. Všetky Vaše platby dorazia do Peňaženky a z nej sú hradené jednotlivé poistné zmluvy presne v okamihu, keď je to potrebné. Na aktuálny stav svojej Peňaženky sa môžete pozrieť vo svojom Portáli, vždy tak máte úplný prehľad o svojich platbách za poistenie.

Všetko funguje intuitívne. Akonáhle budú potrebné peniaze na zaplatenie niektorého z Vašich poistení, automaticky ich z Peňaženky odpočítame a presunieme na danú poistnú zmluvu. Pokiaľ by bolo potrebné zaplatiť viac zmlúv, vždy sa z Peňaženky uhradia najskôr tie so skoršou splatnosťou. Keď v Peňaženke

nie je na konkrétnu platbu dosť peňazí, stiahne sa z Peňaženky, čo je k dispozícii a dáme Vám vedieť, koľko musíte do Peňaženky ešte poslať. Keby chýbali peniaze na viac zmlúv s rovnakým dátumom splatnosti, rozdelia sa dostupné peniaze medzi tieto zmluvy pomerne voči výške požadovaných platieb. Dôležité pre Vás je, že platba za dané poistenie je uhradená až v okamihu, keď je pripísaná na poistnú zmluvu v celej svojej výške.

Z Peňaženky sa platia nielen už bežiacie zmluvy, ale aj návrhy zmlúv, ktoré čakajú na zaplatenie prvej platby. V takom prípade má návrh novej zmluvy prednosť. Akonáhle od Vás do Peňaženky dorazí platba presne v požadovanej výške a stanovenom termíne podľa návrhu novej poistnej zmluvy, je okamžite pripísaná na novú zmluvu, aj keby niektoré z existujúcich zmlúv boli nezaplatené.

Do Peňaženky Vám pošleme aj prípadné preplatky z predčasne ukončených zmlúv (napríklad keď predáte auto a ukončíte zmluvu povinného zmluvného poistenia) alebo keď na výročie Vašej poistnej zmluvy vyúčtujeme najazdené kilometre a zistíme, že Vám máme vrátiť peniaze za neprejazdené kilometre. Preplatky si môžete nechať vyplatiť na Váš bankový účet. Ak vznikne na niektorej poistnej zmluve nedoplatok, uhradíme ho podľa vyššie uvedených pravidiel opäť z Peňaženky podľa dátumu splatnosti tohto nedoplatku. Ak by ste chceli nejakú Vašu platbu prioritne priradiť na konkrétnu zmluvu, máte na to právo a stačí nás o tom pred zaslaním platby informovať a my všetko zariadime.

5. Obmedzenie nákladov a podiel na zisku

U tradičných poisťovní dochádza k možnému stretu záujmov: ak poisťovňa odmietne vyplatiť či skráti poistné plnenie, ušetrí peniaze a zvýši svoj zisk. Tento systém môže spôsobiť nedôveru medzi poisťovňou a jej klientmi. Preto sme sa rozhodli zabudovať do základov našej poisťovne princípy, ktoré znižujú tento konflikt záujmov a v prípade zdravého hospodárenia vytvárajú podiel na zisku pre našich klientov.

Zaväzujeme sa, že prevádzkové náklady na výpočet zisku budú obmedzené percentom z prijatých platieb od klientov. Konkrétne na poistenie vozidiel sú najviac 40 %. Zaväzujeme sa, že na konci kalendárneho roka spočítame zisk z poistenia a rozdelíme ho v pomere 50:50 medzi Vás a nás. Podiel na zisku počítame samostatne pre klientov na Slovensku a klientov v Česku. Zisk vypočítame nasledovne, pričom všetky hodnoty vždy časovo súvisia s daným kalendárnym rokom a zahrňajú zmluvy riadiace sa Klientskou zmluvou, pri ktorých nebol vylúčený podiel na zisku.

Zisk	= Prijaté platby	- Škody	- Náklady
	Platby klientov zaplatené na poistné zmluvy	Náklady na poistné plnenie a zmena ich rezerv, zachraňovacie náklady, zaistné a povinné odvody súvisiace s poistením vrátane dane z poistenia.	Prevádzkové náklady poisťovne (max. 40 % z prijatých platieb)

50 % zisku rozdelíme medzi klientov pomerne podľa výšky platieb vzťahujúcich sa k danému kalendárnemu roku. Z rozdelenia podielu na zisku sú vylúčení tí klienti, z ktorých zmluvy bolo v danom roku vyplatené plnenie za vybavenú škodu (netýka sa takých poistných udalostí, kedy vyplatené poistné plnenie vymôžeme od vinníka udalosti). Zisk vypočítame a pripíšeme do Peňaženky najneskôr do konca prvého štvrtroka nasledujúceho kalendárneho roka. Pripísaním čiastky do Vašej Peňaženky považujeme náš záväzok za splnený.

Ak by niektorý rok naši klienti mali veľmi veľkú smolu, a teda veľa škôd a miesto zisku by vyšla strata, nemusíte sa ničoho báť. Stratu pokryjeme z našich kapitálových rezerv a nijako sa Vás ako nášho klienta nedotkne. Podiel na zisku bude v takom roku nulový. Jednoducho teda platí, že sa s Vami delíme o zisk, ale prípadné straty vždy platia iba naši majitelia (akcionári).

6. Uzatvorenie poistnej zmluvy

Ak Vás zaujme naše poistenie, vytvoríme podľa Vašich požiadaviek a potrieb návrh poistnej zmluvy a zašleme Vám ho v elektronickej podobe. Tento návrh prijmete tým, že na náš bankový účet zaplatíte prvú platbu vo výške a termíne uvedenom v návrhu poistnej zmluvy. Za zaplatenie prvej platby (a teda Vaše prijatie návrhu poistnej zmluvy) považujeme aj Váš úkon v Portáli, ktorým rozhodnete o uhradení prvej platby z existujúcich voľných prostriedkov evidovaných vo Vašej Peňaženke. Začiatkom poistenia je dátum a čas dohodnutý v Poistnej zmluve.

7. Ukončenie poistnej zmluvy

Poistná zmluva môže byť ukončená spoločnou dohodou, výpovedou alebo odstúpením. Pri výpovedi platí poistenie až do okamihu zániku so všetkými našimi aj Vašimi povinnosťami. A pre úplnosť dodávame: existujú aj ďalšie možnosti ukončenia dané občianskym zákonníkom.

Vy môžete poistenie vypovedať

- do 2 mesiacov odo dňa uzavretia poistnej zmluvy (s osemdňovou výpovednou dobou),
- ku koncu poistného obdobia, výpoveď doručte aspoň 2 týždne vopred,
- do 1 mesiaca od nahlásenia poistnej udalosti (s mesačnou výpovednou dobou).

My môžeme poistenie vypovedať

- do 2 mesiacov odo dňa uzavretia poistnej zmluvy (s osemdňovou výpovednou dobou),
- ku koncu poistného obdobia, musíme Vám doručiť výpoveď aspoň 6 týždňov vopred,
- do 1 mesiaca od nahlásenia poistnej udalosti (s mesačnou výpovednou dobou).

Vy môžete od poistenia odstúpiť do 14 dní od jej uzatvorenia bez udania dôvodu, ak ste spotrebiteľ (poistenie zaniká ku dňu doručenia odstúpenia). V tomto prípade máme právo na pomernú časť platby za dobu trvania poistenia. Odstúpenie nám môžete zaslať e-mailom (www.mypillow.sk/email) z Vašej e-mailovej adresy uvedenej v Poistnej zmluve alebo poštou na našu doručovaciu adresu uvedenú v úvode Klientskej zmluvy alebo môžete odstúpenie vykonať priamo v Portáli. Oznámenie o odstúpení je potrebné nám zaslať najneskôr v posledný deň 14dňovej lehoty. Pokiaľ svoje právo odstúpiť nevyužijete, alebo lehotu nestihnete, vždy máte možnosť poistenie kedykoľvek vypovedať spôsobmi uvedenými vyššie.

My môžeme od poistenia odstúpiť kedykoľvek, ak zistíme, že ste vedome porušili povinnosť úplne a pravdivo odpovedať na naše otázky pri dojednávaní alebo zmene poistenia, pokiaľ by sme pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok poistenie neuzavreli; odstúpiť môžeme do 3 mesiacov odo dňa, keď sme túto skutočnosť zistili. Pri odstúpení vrátíme všetko zaplatené poistné, znížené o prípadné vyplatené poistné plnenia poistenému. Ak bolo vyplatené viac, ako je hodnota platieb, vráti nám poistený zostávajúcu čiastku.

Dôsledkom neplatenia dohodnutých platieb či splátok môže byť ukončenie poistenia.

• Prvé poistné obdobie

Ak neuhradíte splátku alebo doplatok (napríklad za kilometre najazdené navyše) týkajúce sa prvého roka poistenia do troch mesiacov od ich splatnosti, Vaše poistenie zanikne.

• Ďalšie poistné obdobie

Ak neuhradíte platbu, splátku alebo doplatok na ďalšie obdobie trvania poistenia do troch mesiacov od jej splatnosti, Vaše poistenie zanikne.

Vždy Vás budeme včas a opakovane informovať o neuhradenej platbe či splátke. V poslednej upomienke uvedieme dátum, do ktorého je potrebné platbu uhradiť a upozorníme Vás na zánik poistenia pri nezaplatení. Upomienku Vám zašleme najmenej jeden mesiac pred týmto dátumom.

V prípade poistenia vozidiel poistná zmluva tiež končí z dôvodov uvedených v zákone o povinnom zmluvnom poistení: zánikom, krádežou, prevodom alebo vyradením vozidla z evidencie či z prevádzky. Poistenie zanikne v okamihu danej udalosti a Vašou povinnosťou je nás bez zbytočného odkladu informovať. Máme právo od Vás požadovať hodnoverné preukázanie danej skutočnosti, napr. predloženie technického preukazu s vyznačenou zmenou vlastníka alebo výpis z evidencie vozidiel.

8. Zmeny poistnej zmluvy, obdobia, platby

Parametre poistnej zmluvy môžete v priebehu poistenia meniť, a to na základe našej vzájomnej dohody. Návrh na zmenu poistnej zmluvy môžete predložiť Vy alebo my. Zmenu môžete navrhnuť písomne (napr. e-mailom) alebo telefonicky. Pri zmenách s dopadom na cenu Vám oznámime výšku novej platby a úpravu poistenia vykonáme po Vašom odsúhlasení.

Poistným obdobím je obdobie trvajúce 12 po sebe nasledujúcich mesiacov (tzv. poistný rok). Poistný rok začína začiatkom alebo výročným dňom poistenia a končí

dňom bezprostredne predchádzajúcemu nasledujúcemu výročnému dňu. Platbu za každé poistné obdobie môžete hradiť aj v splátkach, výška a lehota (mesačná, štvrtročná alebo polročná) dohodnutej splátky je v takom prípade uvedená v Poistnej zmluve. Platby alebo splátky môžete hradiť bezhotovostným prevodom zo slovenského bankového účtu.

Máme právo na zvýšenie platieb za poistenie na ďalší rok trvania poistenia. Platby nezvyšujeme radi a ak by to nebolo potrebné, nerobili by sme to. Vždy na to existuje niektorý z nasledujúcich dôvodov:

- Keď pôvodne stanovené platby už nestačia na splnenie zákonných požiadaviek a zmluvných záväzkov. Výšku platieb stanovujeme tak, aby v budúcich rokoch peniaze od všetkých klientov pokryli všetky škody. Vyššie škody znamenajú vyššie platby a iba tak môžeme splniť všetko, čo sme Vám a ostatným klientom sľúbili. Odborníci to nazývajú dostatočné poistné na zabezpečenie trvalej splniteľnosti našich záväzkov. Príčiny rastu poistného plnenia a nákladov sú od nás nezávislé, najčastejšie ide o zvýšenie cien opravárenských prác, zvýšenie cien náhradných dielov alebo rast indexu spotrebiteľských cien s vplyvom na zvýšenie nákladov na správu poistenia.
- Keď v predchádzajúcom roku došlo na Vašej zmluve k poistnej udalosti. Vo výpočte ceny poistenia na ďalší poistný rok zohľadňujeme celkovú (bez)škodovú históriu – dobu trvania poistenia aj časové rozloženie škôd.
- Keď sa menia právne predpisy alebo rozhodovacia prax súdov, ktoré majú vplyv na stanovenie výšky poistného plnenia alebo našich nákladov. Napríklad môže ísť o navýšenie daní alebo povinných odvodov.

Výšku platieb navýšime iba v rozsahu, v akom jej úpravu vyžaduje dôvod zmeny.

Ak z uvedených dôvodov platby navýšime, dáme Vám o tom vedieť najneskôr desať týždňov pred výročím Vášho poistenia a teda v okamihu, od ktorého sa má platba zmeniť. Pokiaľ s navýšením nebudete súhlasiť, dajte nám vedieť najneskôr 2 týždne pred výročím a poistenie k výročiu skončí.

Chceme všetkým klientom dlhodobo ponúkať rovnaký rozsah poistenia bez ohľadu na to, či si dojednali zmluvu dnes, alebo pred niekoľkými rokmi. Podobne ako sa vylepšuje operačný systém vo Vašom telefóne alebo počítači, aj my pravidelne aktualizujeme poistenie. Máme právo jednostranne vykonať aktualizáciu poistných podmienok Vášho poistenia. O zmene Vás budeme bez zbytočného odkladu písomne (e-mailom) informovať 10 týždňov pred výročím Vášho poistenia, ku ktorému zmena nadobudne účinnosť. Poskytneme Vám nové podmienky s vyznačením všetkých zmien oproti predchádzajúcej verzii a informujeme Vás o možnosti zmluvu bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať. Pokiaľ so zmenou Poistných podmienok nebudete súhlasiť (Vy ako platiteľ poistenia), môžete poistenie bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať. Pokiaľ to neurobíte najneskôr v posledný pracovný deň pred účinnosťou aktualizovaných poistných podmienok, Vaše poistenie pokračuje so zmenenými podmienkami poistenia.

9. Zmena vlastníka, úmrtie platiteľa poistenia či vlastníka

V priebehu poistenia môže dôjsť k zmene vlastníka poisteného vozidla a tiež k úmrtiu platiteľa poistenia (tzv. poistníka). V týchto prípadoch budeme postupovať nasledovne.

• Zmena vlastníka vozidla

Poistenie zaniká zápisom prevodu držby motorového vozidla na inú osobu v evidencii vozidiel.

• Úmrtie platiteľa, vlastník zostáva

Poistenie úmrtím platiteľa automaticky nezaniká. Vlastník poisteného majetku nám môže do 30 dní odo dňa úmrtia oznámiť, že o poistenie nemá záujem a v takom prípade je poistenie ukončené k dátumu úmrtia platiteľa. Pokiaľ tak vlastník neurobí, poistenie zaniká k najbližšiemu ročnému výročiu poistnej zmluvy nasledujúcemu po úmrtí platiteľa. Na žiadosť vlastníka vytvoríme návrh novej poistnej zmluvy s novým platiteľom, ktorý bude časovo nadväzovať na ukončené poistenie.

• Úmrtie platiteľa a vlastníka v jednej osobe

Poistenie úmrtím platiteľa a vlastníka automaticky nezaniká. Práva a

povinnosti spojené s poistením prechádzajú na dedičov do doby nadobudnutia právoplatnosti uznesenia o dedičstve. Poistenie zaniká k najbližšiemu ročnému výročiu poistnej zmluvy nasledujúcemu po nadobudnutí právoplatnosti uznesenia o dedičstve. Na žiadosť nového vlastníka vytvoríme návrh novej poistnej zmluvy s novým platiteľom a vlastníkom, ktorý bude časovo nadväzovať na ukončené poistenie.

10. Hlásenie a riešenie poistnej udalosti

Ak dôjde k udalosti, za ktorú by sme mali vyplatiť poistné plnenie, oznámte nám ju bez zbytočného odkladu. Udalosť môžete nahlásiť:

- telefonicky (číslo nájdete v našej aplikácii alebo na webe),
- pomocou e-mailu uvedeného na www.mypillow.sk/email,
- popri prípade písomne na doručovaciu adresu.

Podľa typu poistnej udalosti Vám oznámime, aké dodatočné dokumenty od Vás budeme požadovať. Zo zákona máme povinnosť vyplatiť plnenie do 15 dní od ukončenia vyšetrovania, v prevažnej väčšine prípadov prebehne vyšetrovanie a výplata do týždňa od dodania všetkých požadovaných podkladov či vykonania prehliadky. Ak nemôžeme naše vyšetrovanie skončiť do jedného mesiaca od nahlásenia udalosti a je zrejme, že ide o udalosť, ktorú Vaše poistenie pokrýva, vyplatíme na požiadanie primeranú zálohu. Pokiaľ pristúpime k zníženiu plnenia alebo plnenie nevyplatíme, vždy Vám oznámime dôvod.

11. Sadzobník poplatkov

Všetky naše náklady sú započítané v cene, ktorú platíte za poistenie. Neexistujú žiadne poplatky hradené nad rámec Vašich platieb. Ak hľadáte poisťovňu so sadzobníkom poplatkov, ospravedlňujeme sa, ale my to nie sme.

12. Právo, ktorým sa riadime a jazyk našej komunikácie

Poistenie podľa poistnej zmluvy, ktorú sme spoločne uzavreli, je súkromným poistením. Riadi sa právnym poriadkom Slovenskej republiky a prípadné spory budeme riešiť na príslušných súdoch Slovenskej republiky. Právnym poriadkom Slovenskej republiky sa riadime aj pri ponuke našich služieb pred uzavretím poistnej zmluvy. Pri komunikácii s nami môžete používať slovenský jazyk a taktiež naša automatizovaná komunikácia je v slovenčine. Pri odpovediach na e-mailly alebo pri telefónnom hovore sa Vašej požiadavke môže venovať operátor hovoriaci po slovensky alebo po česky.

Poistná zmluva sa riadi nielen Poistnými podmienkami a Klientskou zmluvou, ale aj zákonmi. Tými najdôležitejšími je zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákon č. 381/2001 Zb., o povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla.

Ak by nastala situácia, že rovnaká vec je popísaná v rôznych dokumentoch inak, potom majú prednosť dojednania v nasledujúcom poradí: Poistná zmluva, Poistné podmienky, Klientska zmluva, zákony. To samozrejme neplatí pre také ustanovenia právnych predpisov, od ktorých sa nemožno odchyliť. Tie majú prednosť aj pred Poistnou zmluvou. V Poistnej zmluve sa môžeme odchyliť od Poistných podmienok aj Klientskej zmluvy.

13. Riešenie sporov

Robíme maximum pre spokojnosť všetkých našich klientov. Aj preto budeme radi, ak nám dáte vedieť, keď sa niečo nepodarí alebo keď s niečím nie ste spokojní. To môžete urobiť pomocou webových stránok www.mypillow.sk/email, telefonicky alebo písomne na doručovaciu adresu. Každú Vašu sťažnosť starostlivo preveríme a odpovieme Vám čo najskôr, najneskôr však do 30 dní, a to obvykle prostredníctvom e-mailu. Ak by išlo o obsahovo zložitú sťažnosť, povieme Vám, koľko času na ňu budeme potrebovať aj dôvod predĺženia lehoty.

So sťažnosťou sa môžete obrátiť aj na Národnú banku Slovenska so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava (www.nbs.sk) alebo Českú národnú banku so sídlom Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz), ktorá na nás dohliada. Orgánom príslušným na mimosúdne riešenie sporov v oblasti neživotného poistenia je Česká obchodná inšpekcia (www.coi.cz) alebo Kancelária ombudsmana Českej asociácie poisťovní z.ú. (www.ombudsmancap.cz). Spory je možné riešiť aj súdnou cestou prostredníctvom všeobecných súdov Slovenskej republiky. V prípade dojednania zmlúv on-line je možné na riešenie prípadných sporov využiť on-line platformu zriadenú Európskou komisiou, sťažnosť je možné podať elektronicky na www.ec.europa.eu/consumers/odr/.

14. Zmeny Klientskej zmluvy

Pretože Vám chceme poskytovať nové služby, tie súčasne vylepšovať a taktiež musíme reagovať na zmeny zákonov, súhlasíte s tým, že môžeme jednostranne meniť Klientsku zmluvu. O chystanej zmene Vám dáme vedieť bez zbytočného odkladu písomne e-mailom najneskôr 2 mesiace pred dátumom, kedy má zmena nastať a informujeme Vás o možnosti zmluvu bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať. Zároveň Vám poskytneme novú Klientsku zmluvu s vyznačením podstatných zmien oproti predchádzajúcej verzii. Nová Klientska zmluva pre Vás začne platiť od dátumu účinnosti zmeny.

Zmeny Klientskej zmluvy vykonané vo Váš prospech, ktoré sú čisto informačného charakteru a zmeny, ktoré sú vyvolané uvedením novej služby alebo produktu a ktoré nijako neovplyvňujú Vaše postavenie, máme možnosť vykonať okamžite. V takom prípade Vás budeme písomne e-mailom informovať bez zbytočného odkladu, najneskôr v deň účinnosti takýchto zmien.

Zmenu Klientskej zmluvy máte právo odmietnuť jej výpoveďou. Ak to neurobíte najneskôr v posledný pracovný deň pred jej účinnosťou, súhlasíte s tým, že je Vami prijatá. Ak sme Vám zmeny neoznámili najneskôr 2 mesiace vopred, máte možnosť Klientsku zmluvu vypovedať do 2 mesiacov od oznámenia zmeny. Ak nám dáte vedieť, že so zmenou nesúhlasíte, ukončíme Vám Klientsku zmluvu bezplatne a s okamžitou účinnosťou; pretože Klientska zmluva je spätá s poisťnou zmluvou a tvorí jej neoddeliteľnú súčasť, zároveň s Klientskou zmluvou zanikajú aj všetky poisťné zmluvy, ktoré ste s nami uzavreli.

15. Ukončenie Klientskej zmluvy

Ak už nechcete či nemôžete byť naším klientom, máte samozrejme právo vypovedať Klientsku zmluvu.

- Ak nemáte žiadnu platnú poisťnú zmluvu, účinnosť výpovede (dátum ukončenia) bude v okamihu doručenia výpovede. Ukončením Klientskej zmluvy dôjde k zrušeniu Vášho Účtu. To ale neznamená, že z našich systémov odstránime aj všetky dáta týkajúce sa prípadných ukončených poisťných zmlúv. Tie sme povinní archivovať po zákonom stanovenú dobu.

- Ak máte platnú poisťnú zmluvu, nemôžeme Klientsku zmluvu ukončiť ihneď, pretože jej súčasťou sú aj všeobecné podmienky poistenia. Účinnosť výpovede bude ku koncu platnosti Vašej poslednej poisťnej zmluvy.

Aj my máme možnosť vypovedať Klientsku zmluvu.

- Ak nemáte žiadnu platnú poisťnú zmluvu (tj. žiadnu neplatíte) dlhšie ako 3 roky. O výpovedi Vás budeme informovať najmenej jeden mesiac pred dátumom ukončenia klientskej zmluvy.

16. Informácie o spracovaní osobných údajov

Vami poskytnuté osobné údaje sú nevyhnutné na účely uzatvorenia a fungovania Klientskej a poisťnej zmluvy. S osobnými údajmi pracujeme obozretne a dbáme na ich dobré zabezpečenie. Podrobné informácie o spracovaní osobných údajov a Vašich súvisiacich právach nájdete na www.mypillow.sk/sukromie. V prípade akýchkoľvek otázok sa môžete obrátiť na nášho úradníka pre spracovanie osobných údajov na e-mailovej adrese sukromie@mypillow.sk. V prípade, že Vašu žiadosť, sťažnosť či iný podnet na spracovanie osobných údajov nevybavíme k Vašej spokojnosti, môžete sa obrátiť na Úrad na ochranu osobných údajov, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, <https://dataprotection.gov.sk/uoou/>.

**„Je to tak.
Viac stránok
naše podmienky
už nemajú.“**

