



Poistné podmienky „Poistenia nákupu“

PP-PN-MB-SK zo dňa 1. 11. 2015

Článok 1. Úvodné ustanovenia

Pre toto poistenie, ktoré uzatvára INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A., člen skupiny AXA, so sídlom Avenue Louise 166, 1050, Brusel, Belgicko, zapísaný v obchodnom registri vedenom Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračným číslom 0415591055 (ďalej len „poistiteľ“) platí najmä zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení (ďalej tiež len „Občiansky zákonník“), a poistná zmluva, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto Poistné podmienky Poistenia nákupu (ďalej len „PP-PN-MB-SK“). V prípade rozporu medzi ustanoveniami poistnej zmluvy a ustanoveniami poistných podmienok má prednosť zmluva. Poistenie sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Článok 2. Výklad pojmov

Na účely tohto poistenia sú nasledujúce pojmy vymedzené takto:

poistník – osoba, ktorá s poistiteľom uzavrela poistnú zmluvu

poistený – fyzická osoba/-y, ktorá/é je/sú oprávneným držiteľom aktívnej debetnej či kreditnej platobnej karty (ďalej len platobná karta) vydananej poistníkom a ktorú poistník uviedol v zozname poistených osôb odovzdanom poistiteľovi

asistenčná služba poistiteľa – právnická osoba, ktorá v mene a v zastúpení poistiteľa poskytuje oprávnenej osobe poistné plnenie a súvisiace asistenčné služby. Asistenčná služba zastupuje poistiteľa pri uplatňovaní, vyšetrovaní a likvidácii poistných udalostí. Asistenčná služba alebo iný poistiteľom poverený zástupca má právo konať v mene poistiteľa pri všetkých poistných udalostiach vymedzených týmto poistným programom. Adresa asistenčnej služby: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o. Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, Česká republika

oprávnená osoba – na účely tohto poistenia je oprávnenou osobou, t. j. osobou, ktorej z titulu tohto poistenia vzniká nárok na poistné plnenie, výhradne poistený

poistná udalosť – náhodná skutočnosť bližšie špecifikovaná v týchto poistných podmienkach, s ktorou je spojený vznik povinnosti poistiteľa poskytnúť oprávnenej osobe poistné plnenie z tohto poistenia

škodová udalosť – skutočnosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie z tohto poistenia

zorganizovanie a úhrada služieb – forma poistného plnenia, keď poistiteľ vykoná úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému alebo oprávnenej osobe dodávateľom služieb v rozsahu uvedenom v poistných podmienkach a

súčasne uhradí náklady na poskytnutie tejto služby dodávateľom služieb až do výšky limitu poistného plnenia. Prípadnú časť nákladov spojených s poskytnutím služieb dodávateľom služieb presahujúcu limit poistného plnenia nesie oprávnená osoba.

zorganizovanie služieb – forma poistného plnenia, keď poistiteľ vykoná úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému alebo oprávnenej osobe dodávateľom služieb v rozsahu uvedenom v poistnej zmluve, v poistných podmienkach alebo zmluvných ustanoveniach, pričom náklady na poskytnutie týchto služieb dodávateľom služieb nesie oprávnená osoba

spotrebič – spotrebič zaradený do segmentu biela, čierna, sivá a zelená technika, ktorý si poistený prostredníctvom platobnej karty kúpil ako nový na území Európskej únie

porucha spotrebiča – mechanická porucha spotrebiča spôsobená výhradne chybou alebo únavou materiálu či chybnou montážou zo strany výrobcu, ktorá znemožňuje jeho používanie na účel, na ktorý je určený, t. j. faktická nefunkčnosť

práce – služby, ktoré má poistiteľ zorganizovať či zorganizovať a uhradiť poistenému v prípade poistnej udalosti a na ktorých poskytnutí sa oprávnená osoba dohodla s dodávateľom služieb

dodávateľ služieb – fyzická alebo právnická osoba, ktorá práce, služby alebo iné činnosti zorganizované poistiteľom vykonáva pre oprávnenú osobu

biela technika – za bielu techniku sa na účely tohto poistenia považuje výhradne chladnička, mraznička, domáca vlnotéka (chladnička na víno), práčka, sušička bielizne, umývačka riadu, elektrický/plynový sporák, elektrická/ indukčná/plynová varná doska, elektrická/plynová rúra, mikrovlnná rúra, elektrický ohrievač, digestor

čierna technika – za čiernu techniku sa na účely tohto poistenia považuje výhradne televízor, domáce kino, blue ray prehrávač, DVD prehrávač, DVD rekordér, domáci videoprojektor, videotelefón, videorekordér, CD prehrávač, audio zosilňovač, gramofón

sivá technika – za sivú techniku sa na účely tohto poistenia považuje výhradne stolový počítač, notebook, laptop, tablet

zelená technika – za zelenú techniku sa na účely tohto poistenia považuje výhradne strunová kosačka, zastrihávač živých plotov, elektrická/benzínová kosačka, elektrická/benzínová reťazová píla, drvič záhradného odpadu, vysávač lístia, záhradný gril

maloobchod je forma obchodu, pri ktorej sa tovar predáva jednotlivému konečnému spotrebiteľovi (teda nie inštitucionálnym, priemyselnými konečným spotrebiteľom a podobne)

dopravná a prepravná spoločnosť – je spoločnosť, ktorá cieľavedome (za odmenu alebo zadarmo) premiestni objednaný tovar, ktorý je predmetom poistenia, od predajcu k poistenému v dohodnutom čase a kvalite.

finančná náhrada – náhrada, ktorú poisťiteľ poskytne poistenému v prípade, že nebude reklamácia oprávnenej osoby u dopravnej alebo prepravnej spoločnosti ukončená do 60 dní od nahlásenia poistnej udalosti alebo ak sa poisťiteľovi nepodarí poistnú udalosť vyriešiť do 3 mesiacov od nahlásenia udalosti a dodania všetkých podkladov potrebných na riešenie udalosti postupom uvedeným v týchto PP-PN-MB-SK.

spotrebiteľský spor (reklamácia) – spor, ktorý sa týka reklamácie v súvislosti s prepravou poisteného tovaru, ktorý je vo vlastníctve poisteného

Článok 3. Predmet poistenia

1. „Poistenie nákupu“ je súkromným neživotným škodovým poistením.
2. Poistenie nákupu obsahuje:
 - a) Poistenie predĺženej záruky na spotrebiče – predmetom tohto poistenia je poskytnutie poistného plnenia oprávnenej osobe formou organizácie a úhrady opravy pokazeného spotrebiča, prípadne nahradenie pokazeného spotrebiča novým, ak nie je oprava možná alebo z ekonomických dôvodov vhodná. O spôsobe poistného plnenia rozhoduje výhradne poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej služby poisťiteľa.
 - b) Poistenie najnižšej ceny – predmetom poistenia je poskytnutie poistného plnenia oprávnenej osobe formou úhrady finančnej straty, ktorou je rozdiel medzi uhradenou cenou kúpeného tovaru a potvrdenou nižšou cenou rovnakého tovaru predávaného v kamennom maloobchode, za ktorú by bolo možné ten istý tovar v rovnakom čase kúpiť.
 - c) Poistenie prepravy tovaru – predmetom poistenia je poskytnutie poistného plnenia oprávnenej osobe formou právnej pomoci (asistencia) poistenému v prípade sporu s prepravnou spoločnosťou alebo dodávateľom tovaru, prípadne poskytnutie finančnej náhrady za podmienok uvedených v článku 10 týchto PP-PN-MB-SK. Právna asistencia je ochrana oprávnených právnych záujmov poisteného v prípadoch, v rozsahu a za podmienok stanovených v poistnej zmluve a poistných podmienkach.

Článok 4. Vznik, trvanie a zánik poistenia

1. Poistenie vzniká v deň, ktorý poisťník uviedol ako začiatok poistenia v zozname poistených osôb odovzdanom poisťiteľovi. Najskôr však v deň, keď došlo k aktivácii platobnej karty podľa príslušných podmienok poisťníka.
2. Trvanie a zánik poistenia sa riadia ustanoveniami poistnej zmluvy.

Článok 5. Hranice poistného plnenia

1. Horná hranica poistného plnenia je určená pre jednotlivé služby, za jednu poistnú udalosť, limitom poistného plnenia.

2. Jednotlivé služby, ktoré sú oprávneným osobám poskytované dodávateľmi služieb a ktoré sa poisťiteľ v prípade poistnej udalosti zaväzuje zorganizovať a uhradiť dodávateľom, sú poisťiteľom hradené do čiastkového limitu poistného plnenia, tak ako sú uvedené v čl. 8, 9 a 10 PP-PN-MB-SK.
3. Čiastkové limity poistného plnenia sa vzťahujú na službu určitého druhu a jednu poistnú udalosť. V prípadoch, keď služba nie je jednorazového charakteru, môže byť limit poistného plnenia vymedzený finančnou sumou i lehotou, počas ktorej je služba v prípade vzniku poistnej udalosti poskytovaná oprávnenej osobe ako hradená.
4. Časť nákladov za službu dodávateľa, ktorá presahuje limit poistného plnenia na poistnú udalosť, nie je predmetom poistného plnenia a musí byť uhradená oprávnenou osobou z jej vlastných prostriedkov.
5. Poistné plnenie poskytne poisťiteľ najneskôr do 15 dní odo dňa, keď skončil vyšetrovanie nutné na zistenie rozsahu svojej povinnosti plniť, ak nie je pri jednotlivých druhoch poistného plnenia uvedené inak.

Článok 6. Územný a miestny rozsah poistenia

1. Poistenie sa vzťahuje iba na poistné udalosti, ktoré vznikli na území Slovenskej republiky.

Článok 7. Poistná udalosť

1. V prípade poistenia predĺženej záruky spotrebičom sa poistnou udalosťou rozumie porucha spotrebiča.
2. Poistnou udalosťou z poistenia najnižšej ceny je zistenie nižšej ceny tovaru v inom kamennom maloobchode, než je cena tovaru, za ktorú poistený tovar kúpil ako nový v kamennom maloobchode, ak bola nižšia cena zistená do 30 dní od kúpy tovaru.
3. Poistnou udalosťou z poistenia prepravy tovaru je spotrebiteľský spor – reklamácia v prípade poškodenia alebo zničenia kúpeného tovaru pri preprave alebo montáži.

Článok 8. Poistenie predĺženej záruky spotrebičom – poistné plnenie

1. V prípade poruchy spotrebiča poisťiteľ prostredníctvom asistenčnej služby poisťiteľa:
 - a) zorganizuje a uhradí príjazd dodávateľa služieb – opravára do miesta pobytu oprávnenej osoby;
 - b) zorganizuje práce potrebné na opravu pokazeného spotrebiča a uhradí náklady na tieto práce. V prípade, že sa na mieste preukáže, že nefunkčnosť spotrebiča nebola spôsobená poruchou v zmysle ustanovení týchto poistných podmienok, nesie náklady na zásah dodávateľa služieb v plnej výške oprávnená osoba;
 - c) v prípade, že pokazený spotrebič nie je možné z technických dôvodov opraviť alebo oprava nie je z ekonomických dôvodov vhodná, poisťiteľ zorganizuje a uhradí nákup nového spotrebiča rovnakého typu, a to až do výšky limitu poistného plnenia. Ak z objektívnych dôvodov nebude možné kúpiť rovnaký typ spotrebiča, poisťiteľ zorganizuje a uhradí nákup najbližšieho možného ekvivalentu k pokazenému spotrebiču.
2. O výbere vhodného dodávateľa služieb a o výbere nového spotrebiča rozhoduje výhradne poisťiteľ.

3. Limit poistného plnenia je stanovený na 1 200 € na jednu poistnú udalosť.

Článok 9. Poistenie najnižšej ceny – poistné plnenie

1. V prípade poistnej udalosti uhradí poisťiteľ oprávnenej osobe rozdiel medzi uhradenou a zistenou nižšou cenou tovaru, ak je tento rozdiel minimálne 8 €.
2. Poistenie sa vzťahuje na nový tovar kúpený poisteným v kamennom maloobchode a uhradený prostredníctvom platobnej karty.
3. Limit poistného plnenia je stanovený maximálne na 800 € na jednu alebo všetky poistné udalosti.

Článok 10. Poistenie prepravy tovaru – poistné plnenie (rozsah plnenia), hranice poistného plnenia, rozsah, poistné nebezpečenstvá

1. Poistným plnením v prípade poistnej udalosti z poistenia prepravy tovaru je právna pomoc poistenému v prípade sporu s prepravou spoločnosťou alebo dodávateľom tovaru, prípadne finančná náhrada poskytnutá podľa bodu 2 tohto článku, maximálne však do limitu poistného plnenia.
2. Poisťiteľ poskytne právnu pomoc poistenému alebo oprávnenej osobe, ak poistnú udalosť nahlási poistený alebo oprávnená osoba do 30 dní od prevzatia tovaru. Ak reklamačné konanie týkajúce sa prepravy tovaru nebude ukončené do 60 dní od vzniku poistnej udalosti alebo ak sa poisťiteľovi nepodarí poistnú udalosť vyriešiť do 3 mesiacov od nahlásenia udalosti a dodania všetkých podkladov potrebných na riešenie udalosti postupom uvedeným v bode 3 tohto článku, poskytne poisťiteľ poistenému alebo oprávnenej osobe finančnú náhradu do limitu uvedeného v článku 10 týchto PP-PN-MB-SK. Ukončením reklamačného konania sa rozumie kladné alebo záporné vybavenie reklamácie.
3. Ak žiada poistený o poskytnutie poistného plnenia formou služieb právnej asistencie, poskytne poisťiteľ poistenému nasledujúce služby:

- a) Analýza vyhládok na úspešné vybavenie škodovej udalosti

Po nahlásení škodovej udalosti poisteným poisťiteľ najprv preverí právnu situáciu poisteného a vykoná analýzu jeho vyhládok na úspešné vybavenie škodovej udalosti. O výsledku tejto analýzy informuje poisteného. V prípade potreby vykonáva poisťiteľ analýzu tiež v priebehu jednotlivých štádií riešenia poistnej udalosti poisteného.

- b) Vybavovanie poistnej udalosti poisťiteľom

- Ak zhodnotí poisťiteľ na základe vykonanej analýzy, že vyhládka na úspešné vybavenie poistnej udalosti sú dostatočné, vyžiada si súhlas a písomnú plnú moc poisteného a potom vedie potrebné konania s cieľom dosiahnuť najlepšie možné vyriešenie poistnej udalosti. Poisťiteľ zastupuje poisteného vo veciach mimosúdnych a je oprávnený inkasovať plnenia náležiacu poistenému, ktoré je povinný odovzdať poistenému bez zbytočného odkladu. Poisťiteľ bude priebežne informovať poisteného o priebehu vybavovania poistnej udalosti.

- Poistený nie je bez predchádzajúceho súhlasu poisťiteľa oprávnený poveriť inú osobu (napr. dodávateľa služieb) zastúpením pri vybavovaní poistnej udalosti, s výnimkou prípadov, keď by mu v dôsledku omeškania priamo hrozil vznik škody alebo ujmy alebo zadržanie, resp. väzba. Ak poistený poruší túto povinnosť, je poisťiteľ oprávnený poistné plnenie primerane znížiť.

- Ak poisťiteľ zhodnotí na základe vykonanej analýzy, že vyhládka na úspešné vybavenie škodovej udalosti nie sú dostatočné, je povinný bez zbytočného odkladu písomnou formou oznámiť poistenému, že mu na základe vykonanej analýzy nárok na poistné plnenie nevzniká, uviesť dôvody svojho rozhodnutia a vysvetliť ich.

- V prípade, že sa poistený – po tom, ako bol informovaný o tom, že mu pre nedostatok vyhládok na úspešné vybavenie poistnej udalosti nevzniká právo na poistné plnenie – rozhodne v riešení prípadu pokračovať na svoje náklady a v pokračujúcom spore sa mu podarí dosiahnuť kvalitatívne alebo kvantitatívne priaznivejší výsledok, než aký zodpovedal stavu vybavovania poistnej udalosti ku dňu, keď poisťiteľ na základe svojho rozhodnutia poistné plnenie odmietol, a ak poistený doloží túto skutočnosť poisťiteľovi, poisťiteľ uhradí náklady poisteným účelne vynaložené na vybavovanie udalosti po odmietnutí plnenia, a to až do výšky limitov poistného plnenia stanovených pre túto poistnú udalosť poistnou zmluvou.

- c) Poverenie dodávateľa služieb

- V prípade, že sa ukáže, že na riadne vybavenie poistnej udalosti bude nutné poveriť dodávateľa služieb, je poistený po predchádzajúcom súhlase poisťiteľa oprávnený zvoliť si vhodného dodávateľa služieb, ktorý má svoju kanceláriu v mieste súdu alebo správneho orgánu príslušného na prerokovanie veci v prvom stupni, aby viedol v mene poisteného potrebné konania s cieľom dosiahnuť najlepšie možné vyriešenie poistnej udalosti. Súhlas poisťiteľa, vyžadovaný podľa tohto ustanovenia, nebude bez zreteľného dôvodu klientovi odoprený.

- Ak poistený poruší povinnosť získať súhlas poisťiteľa na poverenie dodávateľa služieb, je poisťiteľ oprávnený poistné plnenie primerane znížiť. Poisťiteľ je oprávnený primerane znížiť poistné plnenie aj v prípade, že poistený neskorým alebo laxným prístupom spôsobil zvýšenie nákladov za úkony, ktorých úhrada má byť súčasťou poistného plnenia.

- Poistený je povinný zaistiť, aby jeho právny zástupca priebežne informoval poisťiteľa o vývoji riešenia poistnej udalosti. O jednotlivých zamýšľaných podstatných krokoch

- je poistený sám alebo prostredníctvom svojho právneho zástupcu povinný informovať poistiteľa a pred ich vykonaním získať jeho písomný súhlas. Ak poistený poruší túto povinnosť, je poistiteľ oprávnený poistné plnenie primerane znížiť.
- d) Pozastavenie poistného plnenia
- Ak poistiteľ zhodnotí, že vyhliadky na úspešné vybavenie poistnej udalosti nie sú dostatočné, je povinný bez zbytočného odkladu písomnou formou oznámiť poistenému, že na základe vykonanej analýzy ďalšie poistné plnenie k danej poistnej udalosti pozastavuje, uviesť dôvody svojho rozhodnutia a vysvetliť ich.
 - V prípade, že sa poistený po tom, ako poistné plnenie bolo pozastavené, rozhodne v riešení prípadu pokračovať na svoje náklady a v pokračujúcom spore sa mu podarí dosiahnuť kvalitatívne alebo kvantitatívne priaznivejší výsledok, než aký zodpovedal stavu vybavovania poistnej udalosti ku dňu, keď poistiteľ na základe svojho rozhodnutia poistné plnenie pozastavil, a ak poistený doloží túto skutočnosť poistiteľovi, poistiteľ uhradí náklady poisteným účelne vynaložené na pokračovanie vybavovania poistnej udalosti po pozastavení plnenia, a to až do výšky limitov poistného plnenia stanovených pre túto poistnú udalosť poistnou zmluvou a s ohľadom na poistné plnenie poskytnuté pred jeho pozastavením.
- e) Povinnosť súčinnosti poisteného s poistiteľom
- Poistený je povinný urobiť všetko, čo by mohlo prispieť k objasneniu skutkového stavu veci. Poistený je povinný vylúčiť všetko, čo by mohlo spôsobiť zvýšenie nákladov v rámci poistného plnenia. Poistený je povinný informovať poistiteľa bez zbytočného odkladu o všetkých okolnostiach, ktoré môžu mať vplyv na povinnosť poistiteľa poskytnúť poistné plnenie; v prípade porušenia tejto povinnosti zodpovedá poistený poistiteľovi za vzniknutú škodu. Pri vyrovnaní alebo dohode o riešení poistnej udalosti nesmie byť otázka nákladov usporiadaná nevýhodnejšie, než ako to zodpovedá pomeru úspechu a neúspechu zúčastnených strán vo veci. Poistený sa preto zaväzuje, že bez predchádzajúceho súhlasu poistiteľa neuzavrie žiadnu dohodu o vyrovnaní, zmier ani inú obdobnú dohodu. Súhlas poistiteľa, vyžadovaný podľa tohto ustanovenia, nebude bez zreteľného dôvodu poistenému odopretý. Ak poistený poruší túto povinnosť, je poistiteľ oprávnený poistné plnenie primerane znížiť. Poistený je povinný o tomto svojom záväzku aj o svojich ostatných povinnostiach plynúcich z poistnej zmluvy informovať svojho právneho zástupcu.
- Poistený je povinný poskytnúť poistiteľovi súčinnosť pri mimosúdnom aj súdnom vymáhaní nákladov vynaložených v rámci poistného plnenia poistiteľom a pri vymáhaní náhrady škody alebo ujmy od protistrany.
 - Poistený je povinný vyčkat' so súdnym uplatňovaním svojich nárokov, pokým rozhodnutie v prípadnom inom konaní, ktoré môže mať význam pre zamýšľané súdne konanie, nenadobudne právnu moc, prípadne v súlade s pokynmi poistiteľa uplatniť najprv len časť svojich nárokov a do nadobudnutia právnej moci rozhodnutia s uplatnením zostávajúcich nárokov vyčkat'. Toto však neplatí, ak by poistenému v dôsledku omeškania priamo hrozil vznik škody alebo ujmy. Možnosť konečného uplatnenia nárokov poisteného v plnom rozsahu tým nie je dotknutá. Ak poistený poruší túto povinnosť, je poistiteľ oprávnený poistné plnenie primerane znížiť.
- f) Úhrada finančných nákladov v rámci poistného plnenia
- Poistné plnenie zahŕňa úhradu finančných nákladov, ktoré je nutné vynaložiť podľa rozhodnutia poistiteľa v súvislosti s presadzovaním oprávnených záujmov poisteného, a to:
- náklady na služby dodávateľa služieb, a to vo výške stanovenej podľa príslušných právnych predpisov (obvyklé a primerané výdavky právneho zástupcu, znalca, náklady na vykonanie jedného výkonu rozhodnutia);
 - náklady na súdne poplatky, náklady na poplatky na rozhodcovské konanie Rozhodcovským súdom zriadeným pri Slovenskej hospodárskej komore s.r.o., Štúrova 19, Košice; náklady na cestu a ubytovanie poisteného súvisiace so súdnym konaním, ak je jeho prítomnosť nutná a je nariadená súdom (napr. v prípade vypočúvania a pod.);
 - náklady na cestu a ubytovanie svedka súvisiace so súdnym konaním, ak je jeho prítomnosť nariadená súdom;
 - náklady a výdavky protistrany a/alebo štátu, ktoré je poistený povinný uhradiť na základe súdneho rozhodnutia, ak bol poistený na základe písomného súhlasu poistiteľa navrhovateľom súdneho konania;
 - poskytnutie finančnej náhrady v súlade s týmito PP-PN-MB-SK.
4. Poistenie sa vzťahuje na nový tovar (novokúpený) a uhradený prostredníctvom poistenej platobnej karty.
5. Limit poistného plnenia je stanovený maximálne na 2 000 € na jednu poistnú udalosť v prípade právnej pomoci poistenému v prípade sporu s prepravnou spoločnosťou alebo dodávateľom tovaru. Limit poistného plnenia formou finančnej náhrady je 800 € na jednu poistnú udalosť.

Článok 11. Povinnosti poisteného a oprávnenej osoby

1. Vznik škodovej udalosti je oprávnená osoba povinná nahlásiť bez zbytočného odkladu prostredníctvom telefonického strediska asistenčnej služby poistiteľa, ktoré je v prevádzke 24 hodín denne, 365 dní v roku. V prípade, že oprávnená osoba túto svoju povinnosť nesplní, zaniká jej právo na poskytnutie poistného plnenia.
2. Telefónne číslo telefonického strediska asistenčnej služby poistiteľa: + 421 229 292 979
3. V prípade poistnej udalosti poistenia prepravy tovaru má klient povinnosť bezprostredne po prevzatí tovaru od dopravnej alebo prepravnej spoločnosti vytvoriť fotodokumentáciu v prípade, že je tovar poškodený. Táto fotodokumentácia bude slúžiť ako podklad pre riešenie poistnej udalosti.
4. Pri spojení s telefonickým strediskom asistenčnej služby poistiteľa alebo pri akomkoľvek inom spojení je poistený alebo oprávnená osoba povinná oznámiť pracovníkom asistenčnej služby poistiteľa nasledujúce informácie:
 - a) meno a priezvisko poisteného/oprávnenej osoby;
 - b) číslo poistky;
 - c) adresu;
 - d) kontaktné telefónne číslo oprávnenej osoby;
 - e) stručný popis škodovej udalosti alebo problému, ktorý nastal;
 - f) ďalšie informácie a doklady, o ktoré pracovníci poistiteľa požiadajú a ktoré so škodovou udalosťou súvisia.
5. Okrem povinností stanovených Občianskym zákonom je poistený povinný dbať na to, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zníženiu nebezpečenstva, ktoré sú mu uložené právnymi predpismi, prípadne obchodnými alebo prepravnými podmienkami. Ak poistený tieto povinnosti porušil, je poistiteľ oprávnený poistné plnenie úmerne tomu znížiť alebo odmietnuť.

Článok 12. Vylúčenia

1. Poistiteľ neposkytne poistné plnenie v prípadoch, ktoré priamo či nepriamo súvisia so štrajkom, vojnovým konfliktom, inváziou, napadnutím (či už vojna bola vyhlásená, alebo nie), občianskou vojnou, vzburou, povstaním, terorizmom, násilným alebo vojenským uchvátením moci a občianskymi nepokojmi, rádioaktívnou haváriou alebo akýmkoľvek iným zásahom vyššej moci.
2. Poistený ani oprávnená osoba nemajú nárok na poistné plnenie formou úhrady nákladov za služby a práce, ktoré si dohodol bez predchádzajúceho súhlasu poistiteľa, respektíve asistenčnej služby poistiteľa.
3. Poistenie predĺženej záruky spotrebičom – vylúčenia: Poistiteľ neposkytne poistné plnenie:
 - v prípade, že sa na spotrebič vzťahuje záruka poskytovaná výrobcom alebo predajcom;
 - v prípade, že cena spotrebiča v okamihu jeho nákupu bola nižšia než 150 €;
 - v prípade, že spotrebič je starší ako tri roky (počíta sa od dátumu predaja);
 - v prípade, že spotrebič nebol kúpený poisteným ako nový na území Európskej únie;

- v prípade, že oprávnená osoba nebude môcť doložiť vek spotrebiča, údaje o jeho kúpe a predajcovi účtenkou, záručným listom alebo iným obdobným dokladom;
 - v prípade, že oprávnená osoba nebude môcť doložiť, že si spotrebič kúpila prostredníctvom platobnej karty, ku ktorej má toto poistenie uzatvorené;
 - v prípade, že porucha spotrebiča bola spôsobená neoprávneným a neodborným zásahom oprávnenej osoby alebo ďalšej zúčastnenej osoby či osôb;
 - v prípade, že poškodenie spotrebiča nemá vplyv na jeho funkciu (napr. škrabance, praskliny a pod.);
 - v prípade, že nejde o mechanickú poruchu, ale napr. o poškodenie spôsobené vniknutím vody, vlhkosti, prachu, zásahom blesku, prepätím, pádom, nárazom či inou obdobou udalosťou;
 - v prípade, že oprávnená osoba nesúhlasí s výberom dodávateľa služieb či nového spotrebiča, ktorý vykonal poistiteľ.
4. Poistenie najnižšej ceny sa nevzťahuje na:
 - potraviny, nápoje, alkohol, tabakové výrobky a iný tovar rýchlo podliehajúci skaze;
 - zvieratá a rastliny;
 - pohonné hmoty;
 - zdravotnícke pomôcky vrátane okuliarov, kontaktných šošoviek a zubných či iných protéz;
 - starožitnosti, umelecké a zberateľské predmety, šperky, mince, cenné papiere a ceniny, peniaze, drahé kovy, letenky, cestovné lístky, vouchery, vstupenky, lósy, ručne vyrábaný tovar a tovar vyrábaný na zákazku a všetky služby;
 - motorové vozidlá, karavany a obytné vozidlá, plavidlá a lietadlá vrátane ich súčastí a príslušenstva;
 - tovar kúpený na účel podnikania, výkonu práce alebo inej zárobkovej činnosti a tovar, ktorý nie je vo vlastníctve oprávnenej osoby;
 - tovar ponúkaný vo veľkoobchodoch, výpredajoch, duty-free alebo e-shopoch, za akciové a iné zvýhodnené ceny alebo množstvové zľavy;
 - hnutelné predmety, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť domácnosti (dvere, okná, maľby, tapety, obklady, podlahové krytiny, sanitárne zariadenia, kuchynské linky a vstavané skrine);
 - použitý alebo pokazený tovar predávaný za zvýhodnenú cenu;
 - nižšiu cenu zistenú pred kúpou tovaru alebo po uplynutí 30 dní od kúpy tovaru;
 - ak oprávnená osoba nebude môcť preukázať vznik poistnej udalosti doložením účtenky kúpeného tovaru a potvrdenia predajcu poskytujúceho rovnaký tovar za výhodnejšiu cenu.
 5. Poistenie prepravy tovaru sa nevzťahuje na:
 - batožinu a veci osobnej potreby;
 - finančné prostriedky, drahé kovy a predmety z nich vyrobené, cennosti a ceniny, zbierky, umelecké diela a predmety zvláštnej kultúrnej a historickej hodnoty;
 - dokumentácia, písomnosti, plány, výkresy, záznamy na údajových nosičoch a pod.;

- dopravné prostriedky – motorové aj nemotorové vozidlá, lietadlá a plavidlá;
- zbrane, strelivo;
- zvieratá, rastliny;
- nebezpečné látky a chemikálie.

Poistenie sa ďalej nevzťahuje na škody:

- spôsobené porušením predpisov o dovoze, vývoze alebo preprave tovaru poisteným alebo oprávnenou osobou;
- vzniknuté pri montáži tovaru (zásielky) poisteným, rodinným príslušníkom, osobou blízkou alebo inou osobou, ktorá na tento výkon nebola poverená dodávateľom tovaru.
- spôsobené doručením zásielky na iné miesto alebo inému príjemcovi, ak bola chyba spôsobená konaním poisteného alebo oprávnenej osoby;
- vzniknuté následkom zásahu štátnej moci alebo verejnej správy alebo v súvislosti so zabavením, konfiškáciou, uvalením sankcií a pod.;
- spôsobené poškodením tovaru, ktoré vzniklo pred odovzdaním tovaru dopravnej alebo prepravnej spoločnosti zo strany predajcu tovaru (zásielky);
- spôsobené chybou (zjavnou aj skrytou), ktorú mala zásielka pred prepravou;
- spôsobené chybou spôsobenou chybným, nedostatočným alebo nevhodným obalom, na ktoré mala poistená alebo oprávnená osoba vplyv;
- spôsobené chybou vzniknutou následkom nevhodného spôsobu prepravy, nevhodného uloženia či skladovania zásielky, na ktoré mala poistená alebo oprávnená osoba vplyv;
- spôsobené chybou vzniknutou prirodzenou povahou zásielky (rozklad, rozlomenie, roztavenie, vyparenie, rozsypanie, pleseň, hniloba a pod.);
- spôsobené hmyzom, hlodavcami a inými živočíchmi;
- spôsobené vnútornou chybou (strata funkčnosti, skrat, prepätie a pod.);
- vzniknuté chybou spôsobenou vojnovými udalosťami, občianskymi nepokojmi, štrajkom, rabovaním, teroristickým útokom, vplyvom alebo následkom žiarenia, štiepenia, jadrovej, chemickej alebo biologickej kontaminácie a pod.;
- vzniknuté chybou spôsobenou živlami (teplotné výkyvy, vniknutím vody a vlhkosti, záplavy, povodne, zosuv pôdy, krupobitie, zrútenie skladovacích budov, tiaž snehu alebo námrazy, zemetrasenie, požiar, výbuch a pod.);
- spôsobené chybami vzniknutými následkom úmyselného konania, krádeže alebo trestného činu, ak nebolo preukázané prekonanie prekážok chrániacich zásielku pri preprave, krádež zásielky prepravovanej vlastným dopravným prostriedkom poisteného, ak nebol pri preprave preukázateľne zbavený možnosti s prepravovaným tovarom nakladať (napr. následkom zranenia pri dopravnej nehode).

Článok 13. Ostatné ustanovenia

1. V prípade, že poistený/oprávnená osoba nesplní povinnosť súčinnosti s poisťiteľom alebo asistenčnou

službou poisťiteľa špecifikovanou v čl. 10 e) alebo inú povinnosť špecifikovanou týchto poistných podmienkach, je poisťiteľ oprávnený poistné plnenie primerane znížiť.

2. Poisťiteľ je oprávnený primerane znížiť poistné plnenie, ak došlo k navýšeniu nákladov spojených s vybavovaním poistnej udalosti zavinením oprávnenej osoby.
3. V prípade, že poistený dostane za vzniknuté výdavky, ktoré by boli predmetom poistného plnenia z tohto poistenia, náhradu od tretej strany alebo cestou iného právneho vzťahu, je poisťiteľ oprávnený primerane znížiť poistné plnenie o sumu, ktorú poistený ako náhradu dostal.
4. Ak vzniklo v súvislosti s hroziacou poistnou udalosťou, alebo tou, ktorá nastala, oprávnenej osobe, poistenému alebo osobe, ktorá vynaložila zachraňovacie náklady, proti inému právo na náhradu škody alebo iné obdobné právo, prechádza výplatou poistného plnenia z tohto poistenia toto právo na poisťiteľa, a to až do výšky súm, ktoré poisťiteľ zo súkromného poistenia oprávnenej osobe, poistenému alebo osobe, ktorá vynaložila zachraňovacie náklady, vyplatil.
5. Poisťiteľ, prostredníctvom asistenčnej služby poisťiteľa, je oprávnený vyzvať oprávnenú osobu, aby náklady na poskytnuté služby uhradila dodávateľovi služieb sama, zo svojich vlastných prostriedkov a následne doklad o zaplatení zaslala spolu s ďalšími písomnými dokumentmi a údajmi, ktoré si poisťiteľ prípadne vyžiada, na adresu poisťiteľa alebo asistenčnej služby poisťiteľa na preplatenie.
6. V prípade, že poistený neuhradí poisťníkovi poplatok za poistenie, poisťník zašle poistenému upomienku so stanovenou lehotou na zaplatenie. Ak poistený aj napriek tomu poplatok za poistenie v plnej výške neuhradí, zaniká poistenie uplynutím lehoty, ktorú poisťník v upomienke stanovil.
7. Prípadné sťažnosti poisteného alebo oprávnenej osoby je možné písomne doručiť na adresu INTER PARTNER ASSISTANCE, Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Poisťník alebo oprávnená osoba má ďalej možnosť obrátiť sa so svojou sťažnosťou na Národnú banku Slovenska, Imricha Karvaša 1, Bratislava, Slovenská republika.
8. Toto poistenie a príslušný záväzok poisťiteľa poskytnúť v prípade poistnej udalosti poistenému alebo oprávnenej osobe plnenie formou asistenčných služieb, nenahrádza a ani nemôže, poslanie útvarov a zborov zriadených zo zákona štátnymi alebo miestnymi orgánmi na zaistovanie záchranných zdravotníckych, hasičských, vyslobodzovacích alebo prieskumných úloh a za prípadné zásahy týchto útvarov nie je z tohto poistenia poskytovaná žiadna finančná ani iná forma kompenzácie.

Článok 14. Ustanovenia o osobných údajoch

1. Poistený a oprávnená osoba sú povinní na požiadanie poisťiteľa na účely ich identifikácie, uzavretia poistnej zmluvy, výkonu správy poistenia a ďalšie účely poskytnúť svoje osobné údaje vrátane rodného čísla, osobné údaje dotknutých osôb, ďalšie identifikačné údaje a kontaktné telefónne číslo.

2. Poistiteľ ako prevádzkovateľ informačného systému v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 122/2013 Z. z.“) spracúva osobné údaje poistníka a poisteného v rozsahu uvedenom v návrhu poistnej zmluvy alebo tie osobné údaje, ktoré získava v súvislosti s plnením práv a povinností zákonných alebo vyplývajúcich z poistnej zmluvy, na základe osobitného zákona. Prevádzkovateľ osobné údaje získava na účely plnenia zmluvných a zákonných povinností na čas nevyhnutne potrebný na zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich z tohto zmluvného vzťahu a obdobie vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
3. Poistený uzatvorením poistenia potvrdzuje, že pred získaním jeho osobných údajov mu boli oznámené informácie v zmysle § 15 zákona č. 122/2013 Z. z.
4. Poistený uzatvorením poistenia berie na vedomie, že poskytnutie týchto osobných údajov je dobrovoľné, je však nevyhnutné pre uzatvorenie poistnej zmluvy.
5. Poistený zároveň udeľuje súhlas s vykonávaním cezhraničného prenosu poskytnutých osobných údajov do členských štátov Európskej únie a tiež do tretích krajín.
6. V prípade, ak má poistiteľ podľa zákona č. 122/2013 Z. z. oznamovaciu povinnosť voči klientovi, táto oznamovacia povinnosť môže byť splnená zverejnením oznamu na webovom sídle poisťovateľa na www.axa-assistance.sk alebo prostredníctvom kontaktného centra poisťovateľa. Na webovom sídle poisťovateľa je tiež zverejnený zoznam sprostredkovateľov, tretích strán a príjemcov osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z.
7. Práva poistníka a dotknutých osôb v súvislosti so spracúvaním ich osobných údajov stanovuje zákon č. 122/2013 Z. z., je to však najmä právo na potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o dotknutej osobe spracúvané; právo na zoznam osobných údajov dotknutej osoby, ktoré sú predmetom spracúvania, a právo na opravu alebo likvidáciu osobných údajov, ktoré sú nesprávne, neúplné alebo neaktuálne. Poistník je povinný preukázať poistiteľovi kedykoľvek na jeho žiadosť, že dotknuté osoby, ktorých osobné údaje poistiteľovi poskytol, udelili poistníkovi predchádzajúci súhlas so spracovaním svojich osobných údajov na účely uzatvorenia poistenia.
8. Poistený uzatvorením poistenia udeľuje súhlas s použitím osobných údajov v rozsahu:
 - titul, meno, priezvisko,
 - adresa trvalého bydliska/sídla,
 - korešpondenčná adresa,
 - telefónne číslo a e-mailová adresana účely produktovej ponuky poistiteľa a tretích osôb patriacich do finančnej skupiny AXA alebo AXA ASSISTANCE podľa odseku 9 tohto článku, ako aj osobám, ktoré sú zmluvnými partnermi poistiteľa, a to s cieľom ponuky ich obchodu, služieb a marketingu. Tento súhlas je možné kedykoľvek písomne odvolať. Tento súhlas (ak nedošlo k jeho písomnému odvolaniu) udeľuje poistník poisťovateľovi na celé obdobie existencie vzájomných záväzkov vyplývajúcich alebo súvisiacich s poistnou zmluvou a ďalej na obdobie 5 rokov nasledujúcich po vyrovnaní uvedených záväzkov.
9. Poistený uzatvorením poistnia súhlasí s poskytnutím informácií o skutočnostiach týkajúcich sa jeho poistenia iným poistiteľom.
10. Finančná skupina AXA alebo AXA ASSISTANCE na Slovensku:
 - AXA, d. s. s., a. s., sídlo: Kolárska 6, 811 06 Bratislava, IČO: 35 903 821, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka: 3441/B,
 - AXA, d. d. s., a. s., sídlo: Kolárska 6, 811 06 Bratislava, IČO: 35 977 540, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka: 3804/B,
 - AXA životní pojišťovna, a. s., so sídlom Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 618 59 524, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 2831, konajúca prostredníctvom svojej pobočky v Slovenskej republike: AXA životní pojišťovna, a. s., pobočka poisťovne z iného členského štátu, so sídlom Kolárska 6, 811 06 Bratislava, IČO: 35 968 079, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v odd. Po, číslo vložky 1327/B,
 - AXA pojišťovna, a. s., so sídlom Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 281 95 604, spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 12826, konajúca prostredníctvom svojej pobočky v Slovenskej republike: AXA pojišťovna, a. s., pobočka poisťovne z iného členského štátu, so sídlom Kolárska 6, 811 06 Bratislava, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v odd. Po, vl. č. 1576/B, IČO 36 857 521,
 - AXA investiční společnost, a. s., so sídlom Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 645 79 018, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel: B, vložka č.: 7462, prostredníctvom svojej pobočky v Slovenskej republike: AXA investiční společnost, a. s., organizačná zložka Slovensko, Kolárska 6, 811 06 Bratislava, IČO: 36 770 540, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka č.: 1475/B
 - AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., so sídlom Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika, IČO: 25695215, spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel C, vložka č. 61910, konajúca prostredníctvom svojej pobočky v Slovenskej republike: AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., organizačná zložka Bratislava, so sídlom Zámocká 30, 811 01 Bratislava, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v odd. Po, vl. č. 1171/B, IČO 35 897 741.

Článok 15. Forma právneho konania a doručovania

1. Právne konanie smerujúce k zmene alebo zániku poistnej zmluvy musí byť urobené v písomnej forme.
2. Korešpondencia pri vyšetrowaní poistnej udalosti môže byť doručovaná i prostredníctvom e-mailu na

e-mailovú adresu poistiteľa a/alebo osoby, ktorá uplatňuje právo na poistné plnenie, prípadne faxom na faxové číslo poistiteľa a/alebo osoby, ktorá uplatňuje právo na poistné plnenie.

3. Ak o to požiada osoba, ktorá uplatňuje právo na poistné plnenie, oznámi poistiteľ výsledok vyšetrovania poistnej udalosti v písomnej forme.
4. Právne konanie, ktoré musí byť urobené v písomnej forme, musí byť druhému účastníkovi doručené v súlade s ustanovením tohto článku.
5. Právne konanie v písomnej forme (ďalej len „písomnosť“) je adresátovi doručované:
 - a) prostredníctvom držiteľa poštovej licencie podľa zvláštneho právneho predpisu, a to na poslednú známu adresu adresáta, ktorému je písomnosť určená;
 - b) elektronicky podpísané podľa zvláštnych právnych predpisov alebo
 - c) osobne zamestnancom alebo poverenou osobou poistiteľa.
6. Ak je písomnosť určená poistiteľovi, adresa pre doručovanie je adresa splnomocneného zástupcu poistiteľa, spoločnosti AXA ASSISTANCE, Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Doručenie splnomocnenému zástupcovi poistiteľa sa považuje za doručenie poistiteľovi.
7. Ak nebol adresát zastihnutý, bude písomnosť uložená u držiteľa poštovej licencie. Ak si adresát nevyzdvihne písomnosť do 15 kalendárnych dní odo dňa jej uloženia, posledný deň tejto lehoty sa považuje za deň doručenia, i keď sa adresát o uložení nedozvedel.
8. Ak bolo prijatie písomnosti adresátom odmietnuté, považuje sa písomnosť za doručení dňom odmietnutia prijatia.
9. Pokiaľ sa adresát v mieste doručenia nezdržiava bez toho, aby o tom informoval poistiteľa, považuje sa písomnosť za doručení dňom, keď bola zásielka vrátená ako nedoručená.
10. Všetky právne konania a oznámenia týkajúce sa poistenia musia byť urobené v českom alebo slovenskom jazyku.

Tieto poistné podmienky vstupujú do platnosti dňa 1. 11. 2015

INFORMÁCIA FINANČNÉHO SPROSTREDKOVATEĽA K UZATVÁRANÉMU POISTENIU
Poistenie nákupu

Názov firmy: mBank S.A., pobočka zahraničnej banky
 So sídlom: Pribinova 10, 811 09 Bratislava
 IČO: 36 819 638
 Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
 oddiel: Po, vložka číslo: 1503/B
 (ďalej len „mBank“)

vykonáva činnosť samostatného finančného agenta zapísaného v registri NBS v sektore poistenia alebo zaistenia s registračným číslom 82370.

Údaje o finančnom sprostredkovateľovi je možné overiť v registri finančných agentov, finančných poradcov, finančných sprostredkovateľov z iného členského štátu v sektore poistenia alebo zaistenia a viazaných investičných agentov na stránke NBS www.nbs.sk v časti Dohľad nad finančným trhom.

mBank ako samostatný finančný agent koná na základe nevýhradných písomných zmlúv so spoločnosťami AXA životní pojišťovna a.s., INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A., BNP Paribas Cardif Poistovňa, a. s., MetLife Europe d.a.c. v sektore poistenia alebo zaistenia.

Výsledok sprostredkovania poistenia vrátane vyhlásenia o vhodnosti, resp. nevhodnosti poistného produktu:	Sprostredkovateľ poistenia odporúča nasledujúci produkt, pretože v zmysle vyššie uvedeného ho považuje za vhodný pre klienta .
Informácie potrebné pre správne porozumenie charakteru a rizikám zvoleného produktu	
Finančná inštitúcia	INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.
Charakteristika poistenia	Predmetom poistnej zmluvy je Poistenie nákupu
Riziká poistenia Právne následky uzatvorenia poistnej zmluvy	Z uzatvorenia tohto poistenia nevyplývajú žiadne riziká pre klienta. Klient berie na vedomie, že právnym následkom uzatvorenia poistnej zmluvy je predovšetkým vznik práv a povinností klienta aj finančnej inštitúcie, vyplývajúcich z poistnej zmluvy a poistných podmienok.
Spôsoby a systém ochrany pred zlyhaním finančnej inštitúcie	Systém ochrany pred zlyhaním finančnej inštitúcie je zabezpečený prostredníctvom dohľadu Národnej banky Slovenska. V sektore poistenia je systém ochrany zabezpečený vytváraním technických rezerv poisťovňou a systémom zaistenia.
Výška poplatkov a platieb iných ako bežných za finančnú službu	Výška poplatkov a akýchkoľvek platieb s informáciou o každej takejto platbe dokumentoch, ktoré sú zaslané na e-mailovú adresu

mBank vyhlasuje, že nemá kvalifikovanú účasť na základnom imaní alebo na hlasovacích právach spoločnosti **INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.** a že **INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.** alebo osoba ovládajúca spoločnosť **INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.** nemá kvalifikovanú účasť na základnom imaní alebo na hlasovacích právach mBank.

Na postup finančného sprostredkovateľa pri vykonávaní finančného sprostredkovania, ktorý je v rozpore s príslušnými právnymi predpismi, je možné podať sťažnosť adresovanú na reklamacie@mbank.sk. Písomnú sťažnosť je možné zaslať aj na príslušný orgán dohľadu nad vykonávaním finančného sprostredkovania podľa zákona 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve v znení neskorších predpisov. Spory vyplývajúce z finančného sprostredkovania je možné riešiť súdnou cestou, spotrebiteľským rozhodcovským konaním v zmysle zákona č. 355/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov alebo mimosúdnym vyrovnaním na základe zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov. Spory vyplývajúce zo sprostredkovania poistenia je možné riešiť aj prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Finančný sprostredkovateľ môže na základe zmluvného vzťahu prijímať peňažnú alebo nepeňažnú odplatu/províziu za sprostredkovanie poistenia od finančnej inštitúcie. Táto odplata/provízia v žiadnom prípade nesmie brániť povinnosti finančného sprostredkovateľa konať v záujme klienta podľa zásad poctivého obchodného styku a dodržiavať odbornú starostlivosť.