

## Článok 1 – Všeobecné ustanovenia

Pre poistenie pohrebných nákladov, ktoré dojednáva Poštová poisťovňa, a. s., Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, zapísaná v OR OS Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 953/B, IČO: 31 405 410 [ďalej len „poisťovňa“], platia príslušné ustanovenia poisťnej zmluvy, týchto všeobecných poisťných podmienok pre poistenie pohrebných nákladov [ďalej len „VPP PPN“] a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení [ďalej len „Občiansky zákonník“].

## Článok 2 – Výklad základných pojmov

1. **Doba platenia poisťného** – časové obdobie dohodnuté v poisťnej zmluve, za ktoré je poisťník povinný platiť poisťné, a to za každé poisťné obdobie.
2. **Odbytné** – suma stanovená podľa poisťno-technických zásad poisťovne, ktorá je pri predčasnom zániku poistenia vyplatená poisťníkovi za podmienok bližšie stanovených týmito VPP PPN.
3. **Oprávnená osoba** – osoba, ktorej podľa poisťnej zmluvy alebo Občianskeho zákonníka vzniká právo na poisťné plnenie v prípade smrti poisteného. Oprávnenou osobou je osoba určená poisťníkom priezviskom, menom a dátumom narodenia a ak k takémuto určeniu nedošlo, je to osoba podľa Občianskeho zákonníka.
4. **Poistený** – fyzická osoba, na ktorej život alebo zdravie sa poistenie vzťahuje.
5. **Poisťka** – písomné potvrdenie poisťovne o uzatvorení poisťnej zmluvy.
6. **Poisťná suma** – suma dohodnutá v poisťnej zmluve na účely stanovenia výšky poisťného plnenia.
7. **Poisťná udalosť** – náhodná udalosť bližšie špecifikovaná v poisťnej zmluve alebo v týchto VPP PPN, ku ktorej došlo počas trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovne poskytnúť poisťné plnenie.
8. **Poisťná zmluva** – písomný dvojstranný právny úkon, na základe ktorého vzniká poistenie.
9. **Poisťné** – odplata za poskytovanú poisťnú ochranu, ktorú je povinný platiť poisťník ako protihodnotu za krytie poisťného rizika.
10. **Poisťné obdobie** – časť poisťnej doby dohodnutá v poisťnej zmluve, za ktorú je potrebné v stanovených termínoch platiť poisťné.
11. **Poisťné plnenie** – plnenie, ktoré je poisťovňa povinná poskytnúť v prípade poisťnej udalosti. Poisťovňa toto plnenie poskytne v súlade s obsahom poisťnej zmluvy.
12. **Poisťník** – fyzická osoba, ktorá uzatvorila s poisťovňou poisťnú zmluvu a je povinná platiť poisťné.
13. **Poisťný rok** – časové obdobie jedného roka, ktoré začína plynúť dňom začiatku poistenia [resp. v ďalších rokoch vždy výročným dňom] a končí sa v deň bezprostredne predchádzajúci najbližšiemu nasledujúcemu výročnému dňu.
14. **Rezerva na životné poistenie** – technická rezerva na životné poistenie vytváraná poisťovňou podľa zákona č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov [ďalej len „zákon o poisťovníctve“] v platnom znení.
15. **Úraz** – udalosť nezávislá od vôle poisteného, ktorá neočakávaným, náhlym a neprerušeným pôsobením vonkajších síl [s výnimkou pôsobenia mikrobiálnych jedov a imunotoxických látok] spôsobí objektívne zistiteľné alebo viditeľné ujmy na zdraví, alebo smrť. Za úraz sa považujú aj nasledujúce udalosti

nezávislé od vôle poisteného, ktoré poistenému spôsobili trvalé telesné poškodenie alebo smrť:

- utopenie,
- popálenie, obarenie, pôsobenie úderu blesku alebo elektrického prúdu,
- vdýchnutie plynov alebo pár, požitie jedovatých alebo leptavých látok – len v prípade, že pôsobili na poisteného nepretržite, krátkodobo a rýchlo,
- vyklbenie končatín, ako aj natiahnutie šliach, prasknutie svalov, väzov a väzivových obalov.

Za úraz sa nepovažuje samovražda alebo pokus o ňu, úmyselné sebapoškodenie, mozgová mŕtvica, infarkt myokardu, prasknutie vyduť, epilepsia a podobné záchvaty, krvácanie do mozgu.

16. **Výročný deň** – deň, ktorý sa číselným označením zhoduje s označením dňa a mesiaca začiatku poistenia; ak takýto deň v príslušnom kalendárnom roku nie je, výročným dňom je najbližší predchádzajúci kalendárny deň.

## Článok 3 – Uzavretie poisťnej zmluvy a začiatok poistenia

1. Poisťná zmluva je uzavretá dňom jej podpísania poisťníkom a zástupcom poisťovne. Pre vznik poisťnej zmluvy iným spôsobom, ako je uvedený v predchádzajúcej vete platia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, pričom poisťná zmluva musí byť riadne a pravdivo vyplnená a musí obsahovať jednoznačné a správne údaje. Poisťovňa po uzavretí poisťnej zmluvy vydá poisťníkovi poisťku ako písomné potvrdenie o uzavretí poisťnej zmluvy.
2. Súčasťou poisťnej zmluvy sú písomné otázky poisťovne týkajúce sa dojednávaneho poistenia vrátane otázok týkajúcich sa zdravotného stavu poisteného. Poistený je povinný odpovedať pravdivo a úplne na všetky písomné otázky poisťovne týkajúce sa dojednávaneho poistenia a žiadne podstatné informácie pre uzavretie poisťnej zmluvy nezamieňať [to sa týka najmä otázok o súčasných a predchádzajúcich ochoreniach, zdravotných poruchách a problémoch]. V prípade vedome nepravdivých alebo neúplných odpovedí môže poisťovňa postupovať podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka alebo týchto VPP PPN.
3. Poisťná zmluva, ako aj všetky právne úkony týkajúce sa poisťnej zmluvy musia mať písomnú formu.
4. Poistenie začína o 00.00 hod. prvého dňa kalendárneho mesiaca bezprostredne nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola poisťná zmluva uzavretá, ak v poisťnej zmluve nie je dohodnuté inak.

## Článok 4 – Poisťné

1. Poisťník je povinný platiť poisťné za poisťné obdobia počas doby platenia poisťného dohodnutého v poisťnej zmluve. Uplynutím doby platenia poisťného povinnosť poisťníka platiť poisťné za nasledujúce poisťné obdobia zaniká.
2. Ak nebolo dohodnuté inak, poisťné je splatné v prvý deň poisťného obdobia.
3. Poisťné sa považuje za zaplatené v deň jeho pripísania na účet poisťovne. Pre platby poisťného poisťovňa určí poisťníkovi variabilný symbol. Poisťovňa nenesie zodpovednosť za dôsledky nepriradenia poisťného k poisťnej zmluve v dôsledku chyby uvedeného variabilného symbolu alebo čísla účtu poisťovne poisťníkom.
4. V prípade oneskorenia sa s platením poisťného je poisťovňa oprávnená žiadať úrok z omeškania podľa príslušných právnych predpisov.

5. Výška poistného je určená podľa sadzieb poistenia stanovených poisťovňou podľa kalkulačných zásad.
6. Ak bolo v dôsledku nesprávnych údajov stanovené nesprávne poistné, poisťovňa je oprávnená pri poistnej udalosti primerane znížiť poistné plnenie.
7. Poisťovňa je oprávnená odpočítať si od ňou vyplácaného poistného plnenia, resp. odbytného prípadné dlžné poistné ku dňu výplaty poistného plnenia alebo odbytného.
8. Poisťovňa je oprávnená prípadne preplatky poistného použiť ako úhradu poistného na ďalšie poistné obdobia.
9. Poisťovňa má právo na poistné za dobu do zániku poistenia. Ak zanikne poistenie pred uplynutím doby, za ktorú bolo zaplatené poistné, poisťovňa je povinná zostávajúcu časť poistného vrátiť. Ak nastala poistná udalosť a dôvod ďalšieho poistenia tým odpadol, poisťovní patrí poistné do konca poistného obdobia, v ktorom poistná udalosť nastala.

#### Článok 5 – Skúmanie zdravotného stavu

1. Za účelom preskúmania zdravotného stavu a zdravotnej anamnézy poisteného je poisťovňa na základe plnomocenstva udeleného poisteným pri dojednaní poistenia oprávnená kedykoľvek v priebehu trvania poistenia ako aj v rámci šetrenia nahlásenej udalosti vyžiadať si v mene poisteného od zdravotníckych zariadení, v ktorých sa poistený liečil, od jeho ošetrojúcich lekárov, príp. od Sociálnej poisťovne lekárske správy, posudkové správy, resp. inú zdravotnú dokumentáciu poisteného, ako aj požiadať ošetrojúcich lekárov poisteného o vyplnenie dotazníkov, resp. iných dokumentov pripravených poisťovňou týkajúcich sa zdravotného stavu a zdravotnej anamnézy poisteného. V prípade potreby je poistený, resp. iná oprávnená osoba v prípade smrti poisteného povinná na žiadosť poisťovne vystaviť poisťovní osobitné plnomocenstvo v rozsahu podľa tohto článku. Ak poistený zruší plnomocenstvo na preskúmanie svojho zdravotného stavu alebo ak neudelí osobitné plnomocenstvo na žiadosť poisťovne, a táto skutočnosť má vplyv na skúmanie potrebné na zistenie rozsahu povinnosti poisťovne plniť, poisťovňa si vyhradzuje právo neplniť, kým nebude udelené plnomocenstvo, ktoré poisťovní umožní preskúmanie zdravotného stavu a zdravotnej anamnézy poisteného.
2. Ak poisťovňa vyžaduje lekársku prehliadku alebo vyšetrenie, je poistený povinný dať sa vyšetriť lekárom určeným poisťovňou. Poisťovňa v tomto prípade hradí náklady spojené s touto prehliadkou alebo vyšetrením, cestovné náklady vo výške cestovného lístka verejnej autobusovej alebo železničnej osobnej dopravy druhej triedy a náklady na vystavenie lekárskej správy, ak ju vyžaduje.

#### Článok 6 – Zánik poistenia

1. Poistenie zaniká najmä:
  - a) smrťou poisteného,
  - b) dohodou,
  - c) ak nie je poistné za prvé poistné obdobie v celej výške zaplatené do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti,
  - d) ak nie je poistné za ďalšie poistné obdobie v celej výške zaplatené do jedného mesiaca odo dňa doručenia výzvy poisťovne na jeho zaplatenie, ak nebolo zaplatené pred dorúčením výzvy,
  - e) výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán doručenou druhej zmluvnej strane do dvoch mesiacov po uzavretí poistnej zmluvy. Výpovedná lehota je osemenná a začína plynúť odo dňa nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane, jej uplynutím poistenie zaniká,

- f) výpoveďou poistníka ku koncu poistného obdobia, pričom výpoveď musí byť doručená poisťovni aspoň šesť týždňov pred uplynutím poistného obdobia,
  - g) odstúpením od poistnej zmluvy zo strany poisťovne z dôvodu vedome nepravdivého a/alebo neúplného zodpovedania otázok poisťovne zo strany poisteného, ak pri ich pravdivom a úplnom zodpovedaní by poistnú zmluvu neuzavrela, a to do troch mesiacov odo dňa, kedy poisťovňa uvedené skutočnosti zistila,
  - h) odmietnutím plnenia pre vedomé porušenie povinnosti pravdivo a úplne odpovedať na písomné otázky poisťovne, poistenie zanikne dňom doručenia odmietnutia plnenia poistenému,
  - i) písomným odstúpením od poistnej zmluvy zo strany poistníka doručeným poisťovní najneskôr do tridsať dní odo dňa uzavretia poistnej zmluvy.
2. Prejav vôle poistníka, urobený do tridsať dní odo dňa uzavretia poistnej zmluvy a smerujúci k jej zrušeniu sa považuje za odstúpenie od zmluvy podľa bodu 1. písm. i] tohto článku.
  3. Ak ku dňu zániku poistenia podľa bodu 1. písm. b], d] a f] tohto článku už vznikol nárok na odbytné, poisťovňa vyplatí poistníkovi odbytné podľa kalkulačných zásad v súlade s týmito VPP PPN. Ak nárok na odbytné ešte nevznikol, poistenie zaniká bez náhrady.
  4. Ak poistenie zanikne podľa bodu 1. písm. g] tohto článku, poistná zmluva sa zrušuje od začiatku a poisťovňa má právo na úhradu nákladov súvisiacich s uzatvorením a správou poistnej zmluvy. Účastníci poistenia sú povinní vrátiť si to, čo si už plnili, pričom si plnenia môžu vzájomne započítať [na jednej strane zaplatené poistné a na druhej strane poskytnuté poistné plnenie a náklady, ktoré poisťovní vznikli v súvislosti s uzatvorením a správou poistenia]. Ak jednej zo strán vznikne po vzájomnom započítaní povinnosť plniť, je táto strana povinná druhej strane tento rozdiel vyplatiť. Ak poistník nie je nažive, poisťovňa vyplatí tento rozdiel jeho dedičom.
  5. Ak po smrti poisteného poisťovňa odmietne plniť pre vedomé porušenie povinnosti pravdivo a úplne odpovedať na písomné otázky poisťovne a ku dňu zániku už vznikol nárok na odbytné, poisťovňa vyplatí odbytné dedičom poistníka.
  6. Ak zanikne poistenie odstúpením od zmluvy podľa bodu 1. písm. i] tohto článku, poistná zmluva sa zrušuje od začiatku a poisťovňa vráti poistníkovi zaplatené poistné; pritom má právo si zo zaplateného poistného odpočítať, čo už plnila. Ak poskytnuté poistné plnenie presahuje výšku zaplateného poistného, je poisťovňa oprávnená požadovať vrátenie vyplateného plnenia, príp. rozdielu, ktorý presahuje zaplatené poistné.

#### Článok 7 – Rozsah poistenia, poistná udalosť a poistné plnenie

1. V rámci poistenia pohrebných nákladov sa dojednáva životné poistenie pre prípad smrti. Poistnou udalosťou podľa týchto VPP PPN je smrť poisteného, ktorá nastala počas trvania poistenia. Ak poistený počas trvania poistenia zomrie v dôsledku úrazu, poisťovňa je povinná vyplatiť poistné plnenie len vtedy, ak tento úraz nastal počas doby trvania poistenia.
2. Poisťovňa poskytuje v prípade poistnej udalosti jednorazové poistné plnenie:
  - a) vo výške dojednanej poistnej sumy, ak poistený zomrie do konca prvého poistného roka z dôvodu úrazu alebo vo výške splatného poistného za všetky poistné obdobia trvania poistenia, ak poistený zomrie do konca prvého poistného roka z inej príčiny,
  - b) vo výške dojednanej poistnej sumy, ak poistený zomrie v ďalších rokoch poistenia.
3. Poisťovňa je oprávnená vykonať identifikáciu a overenie identifikácie osoby, ktorej má vyplatiť plnenie z poistenia

a poistený alebo iná oprávnená osoba na poistné plnenie je povinná poskytnúť poisťovni súčinnosť pri jej identifikácii a overení totožnosti. Do vykonania identifikácie a overenia identifikácie je poisťovňa oprávnená zdržať výplatu poistného plnenia.

4. Poistník má právo až do vzniku poistnej udalosti zmeniť určenie oprávnenej osoby. Ak oprávnená osoba nenadobudne právo na plnenie, nadobúdajú toto právo osoby určené v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
5. Oprávnená osoba je povinná poisťovni písomne na príslušnom tlačive bez zbytočného odkladu oznámiť, že došlo k smrti poisteného a predložiť poisťovni na jej požiadanie aj ďalšie potrebné doklady, ak majú vplyv na stanovenie povinnosti poisťovne plniť a na výšku poistného plnenia. Poisťovňa vždy požaduje úmrtný list alebo oznámenie o úmrtí, list o prehliadke mŕtveho a úradnú správu o príčine smrti. Ak je poistený nezvestný, poisťovňa požaduje predloženie úradného dokladu o vyhlásení poisteného za mŕtveho.
6. Poisťovňa si vyhradzuje právo prešetriť nahlásenú udalosť. Poistné plnenie je splatné do 15 dní odo dňa, kedy poisťovňa skončila prešetrenie potrebné na zistenie rozsahu jej povinnosti plniť.
7. V prípade vzniku nejasností je ten, komu by malo vzniknúť právo na plnenie, povinný dokázať, že došlo k poistnej udalosti a že je osobou oprávnenou na poistné plnenie.

#### Článok 8 – Obmedzenia poistného plnenia a výluky z poistenia

1. Poistenie sa nevzťahuje na:

- a] smrť poisteného, ktorá nastala následkom samovraždy poisteného, okrem prípadov, ak v okamihu úmrtia poisteného uplynuli viac ako tri roky od začiatku poistenia; za samovraždu sa považuje aj skutok poisteného spáchaný v duševnej poruche alebo v stave nepríčetnosti,
- b] smrť, ktorú si spôsobil poistený sám úmyselným konaním inak ako podľa písm. a] tohto bodu, vrátane úmyselného nevyhľadania zdravotnej starostlivosti alebo vedomého nerešpektovania rád a odporúčaní lekára,
- c] smrť, ktorá u poisteného nastala pri vedení motorového vozidla, plavidla alebo lietadla, na vedenie ktorých nemal oprávnenie alebo ktorá nastala pri letoch, pri ktorých, s vedomím poisteného, použité lietadlo alebo pilot nemali úradné povolenie, alebo boli uskutočnené bez vedomia či proti vôli držiteľa lietadla; ďalej za smrť poisteného, ku ktorej došlo pri účasti poisteného ako pretekára na súťažiacich či pretekoch motorových vozidiel, plavidiel alebo lietadiel a prípravných jazdách, plavbách alebo letoch k nim [tréning],
- d] smrť v dôsledku úrazu, ktorý poistený utrpel pri občianskej vojne alebo vojnových udalostiach, aktívnej účasti na nepokojoch, trestných činoch a priestupkoch, teroristických akciách, sabotážach, pri manipulácii so zbraňami, výbušninami, horľavinami a toxickými látkami,
- e] smrť v dôsledku úrazu, ktorý poistený utrpel pri profesionálnom alebo amatérskom vykonávaní týchto športov alebo činností: bungee jumping, snowboarding alebo lyžovanie mimo vyznačených tratí alebo mimo stanoveného času prevádzky na vyznačených tratiach, snowrafting, rafting, canyoning, skialpinizmus, speleológia, horolezectvo, potápanie, diaľkové plavby vykonávané jednotlivcom, morský rybolov, športy s použitím dvojstopových aj jedностopových vozidiel, rely, pokusy o rekordy a ďalšie extrémne a adrenalínové športy,
- f] smrť, ktorú poistený utrpel pri vykonávaní akéhokoľvek profesionálneho alebo amatérskeho používania bezmotorových alebo aj motorových lietajúcich strojov či prostriedkov, ako napríklad parašutizmus, závesné lietanie,

akrobatické lietanie, paragliding. Výluka sa nevzťahuje na cesty poisteného ako pasažiera v lietadle nad 2 t, schváleného na verejnú prepravu osôb a vybaveného platným oprávnením na let,

- g] smrť v dôsledku úrazu, ktorý poistený utrpel pri výkone niektorého z nižšie uvedených povolání, resp. činností: artista, lešenár, kaskadér, krotiteľ zvierat, námorník, pilot [ozbrojených zložiek, skúšobný], potápač, požiarik [hasič], pracovník s jedovatými, výbušnými alebo žiariacimi látkami, pracovník s vysokým rizikom akútnych otráv, pracovník s vysokým rizikom popálenín z dôvodu vysokej teploty pracovného prostredia, pracovník vo výškach [pokiaľ má predpísané upevnenie závesom], pracovník pod vodou s potápačským dýchacím prístrojom, príslušník horskej záchranej služby, pyrotechnik, továrenský a skúšobný jazdec motorových vozidiel alebo plavidiel, továrenský pilot, speleológ, výskumník a bádateľ v neprebádaných krajinách, záchranár a člen havarijného zboru, profesionálny tréner, učiteľ bojových športov, vojak v útvaroch v zahraničí,
- h] smrť poisteného, ktorá nastala následkom pohlavnej nákazy, ochorenia AIDS alebo v dôsledku nakazenia vírusom HIV s výnimkou prípadov prenosu infekcie vírusu HIV v dôsledku podania kontaminovanej krvnej transfúzie na území Slovenskej republiky počas trvania poistenia,
- i] smrť poisteného, ktorá nastala následkom zdravotných prehliadok, vyšetrení, lekárskeho alebo kozmetických zákrokov, ktoré si poistený sám dobrovoľne vyžiada a tieto neboli vykonané na základe písomného odporúčania lekára.

2. Poisťovňa je oprávnená neposkytnúť poistné plnenie za poistnú udalosť, ktorá nastala v priamej súvislosti s protiprávnym konaním poisteného alebo vojnovým konfliktom, bojovými alebo vojnovými akciami, jadrovou energiou, radiáciou, mierovými misiami, terorizmom, vzburami, povstaniami a nepokojmi, s výnimkou prípadov účasti poisteného na vzburách, povstaniach a nepokojoch na území Slovenskej republiky, ku ktorým došlo pri plnení pracovných alebo služobných povinností.
3. Poisťovňa je oprávnená poistné plnenie znížiť, maximálne však o 50 % za poistnú udalosť, ktorá nastala v priamej súvislosti s:
  - a] konaním, ktorým poistený spôsobil inému ťažkú ujmu na zdraví alebo smrť,
  - b] konaním poisteného pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných, toxických, psychotropných alebo ostatných látok spôsobilých nepriaznivo ovplyvniť psychiku človeka, jeho ovládacie, rozpoznávacíe schopnosti alebo sociálne správanie.
4. Osoba, ktorej má smrťou poisteného vzniknúť právo na poistné plnenie, toto právo nenadobudne, ak poistenému spôsobila poistnú udalosť úmyselne sama alebo z jej podnetu iná osoba; ak je táto osoba vyšetovaná, obvinená alebo obžalovaná zo spáchania takého skutku, poisťovňa je oprávnená až do vydania právoplatného rozhodnutia, ktorým je konanie ukončené, výplatu poistného plnenia odložiť.
5. Ak poisťovňa za smrť poisteného neposkytne poistné plnenie v súlade s ustanoveniami bodov 1. a 2. tohto článku, je povinná vyplatiť dedičom poistníka do 15 dní od ukončenia šetrenia nahlásenej udalosti rezervu na životné poistenie vytvorenú ku dňu zániku poistenia za podmienky, že rezerva na životné poistenie dosahuje kladnú hodnotu.

#### Článok 9 – Odbytné

1. Nárok na odbytné poistníkovi vzniká najskôr po dvoch poistných rokoch za podmienky, že rezerva na životné poistenie dosahuje kladnú hodnotu a súčasne bolo zaplatené celé poistné za prvé dva poistné roky trvania poistenia.

2. Odbytné sa stanoví na základe poisťno-technických zásad. Výška odbytného [O] sa určí ako  $O = 0,95R - D - DP$ , a od výročného dňa v roku, v ktorom poistený dovŕši 100 rokov, sa výška odbytného [O] určí ako  $O = PS - D - DP$ , pričom R je rezerva na životné poistenie ku dňu zániku poistenia; D je daň z príjmu podľa všeobecne záväzných právnych predpisov účinných ku dňu vyplatenia odbytného; DP je dlžné poistné ku dňu zániku poistenia; PS je dojednaná poistná suma pre prípad smrti.
3. Poisťovňa vyplatí poistníkovi odbytné:
  - a) do 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o odmietnutí plnenia v prípade zániku poistenia podľa článku 6 bod 1. písm. h) týchto VPP PPN,
  - b) do 15 dní odo dňa zániku poistenia v ostatných prípadoch podľa článku 6 bod 3. týchto VPP PPN.
4. Pri poistení podľa týchto VPP PPN nevzniká právo na podiel na zisku z umiestnenia technických rezerv.

### Článok 10 – Doručovanie písomností

1. Písomnosti sa účastníkom poistenia [poisťovni, poistníkovi, poistenému, oprávnenej osobe] doručujú na poslednú známu adresu bydliska [sídla], prípadne na inú uvedenú korešpondenčnú adresu, vždy však iba na adresu v Slovenskej republike.
2. V prípade písomnosti zasielanej ako [obyčajná] listová zásielka sa za deň jej doručenia považuje deň, kedy došla adresátovi v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
3. V prípade písomnosti zasielanej ako doporučená zásielka sa za deň jej doručenia považuje:
  - a) deň, kedy si adresát doručovanú písomnosť prevzal,
  - b) deň, kedy adresát prevzatie písomnosti písomne odmietol,
  - c) deň, kedy sa písomnosť vrátila odosielateľovi od poskytovateľa poštových služieb nedoručená z dôvodu, že adresát nie je známy,
  - d) posledný deň odbernej lehoty v prípade, ak adresát nebol pri doručovaní písomnosti zo strany poskytovateľa poštových služieb zastihnutý a písomnosť si dodatočne neprevzal ani v odbernej lehote po jej uložení na príslušnom pracovisku poskytovateľa poštových služieb,
 a to podľa toho, ktorá zo skutočností uvedených v písm. a) až d) tohto bodu nastala skôr.

### Článok 11 – Záverečné ustanovenia

1. Tieto VPP PPN sú neoddeliteľnou súčasťou poisťnej zmluvy.
2. Práva a povinnosti z poistenia, ako aj prípadný spor týkajúci sa interpretácie týchto VPP PPN a poisťnej zmluvy podliehajú všeobecne záväzným právnym predpisom Slovenskej republiky.
3. Od ustanovení týchto VPP PPN je možné sa odchýliť v poisťnej zmluve.
4. Ak sa zmení alebo nahradí ustanovenie právneho predpisu, na ktoré tieto VPP PPN odkazujú, nie je tým platnosť príslušného ustanovenia VPP PPN dotknutá a má sa za to, že vo VPP PPN ide o odkaz na nové ustanovenie právneho predpisu, ktorým bolo zmenené alebo nahradené pôvodné ustanovenie právneho predpisu a/alebo, ktoré je pôvodnému ustanoveniu právneho predpisu významovo najbližšie. Ak sa niektoré ustanovenie týchto VPP PPN stane neplatným, ostatné ustanovenia týchto VPP PPN, ktoré nie sú touto neplatnosťou dotknuté, zostávajú naďalej v platnosti.
5. Akékoľvek doklady a dokumenty týkajúce sa poistenia musí poistník, poistený a/alebo osoba oprávnená na poistné plnenie predkladať písomne a v slovenskom jazyku. Ak boli vystavené v cudzom jazyku, musí k nim byť priložený overený preklad do slovenského jazyka. Na základe žiadosti poisťovne sú poistník, poistený a/alebo osoba oprávnená na poistné plnenie povinní

predložiť písomné doklady s osvedčením pravosti jeho podpisu na dokladoch súvisiacich s poistením u notára.

6. Poistník je povinný bezodkladne písomne oznámiť poisťovni každú zmenu alebo chybu svojich osobných údajov vrátane zmeny adresy svojho bydliska a/alebo zmeny údajov súvisiacich s jeho daňovou rezidenciou; poisťovňa nenesie zodpovednosť za spracovanie alebo použitie nesprávnych alebo neaktuálnych údajov v prípade nesplnenia tejto povinnosti.
7. Tieto VPP PPN nadobúdajú účinnosť dňa 25.05.2018.

### Informácie o podávaní sťažností podľa § 792a Občianskeho zákonníka

Ak ste neboli spokojný s kvalitou sprostredkovania poistenia alebo so službami Poštovej poisťovne, a. s. [ďalej aj „poisťovňa“] a chcete nás upozorniť na nedostatky alebo sa podeliť s Vašimi návrhmi, môžete nás kontaktovať:

- písomne na adrese Poštová poisťovňa, a. s., Dvořákovo nábřeží 4, 811 02 Bratislava,
- e-mailom na e-mailovej adrese info@postpo.sk alebo faxovým podaním na čísle 02/59 60 81 55,
- osobne v sídle Poštovej poisťovne, a. s., Dvořákovo nábřeží 4, 811 02 Bratislava, počas celej prevádzkovej doby.

Vašimi podnetmi sa budeme zaoberať a o ich riešení Vás budeme písomne informovať. V sťažnosti je potrebné uviesť Vaše meno, priezvisko, adresu, predmet sťažnosti a tiež je potrebné uviesť, čoho sa domáhate. Anonymná sťažnosť sa vybavuje, len ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený všeobecne záväzný právny predpis.

Sťažnosti vybavuje príslušný útvar poisťovne spravidla do 30 dní odo dňa ich doručenia. Poisťovňa v rámci vybavenia sťažnosti komplexne vysvetlí svoje stanovisko sťažovateľovi. Ak zistí opodstatnenosť podanej sťažnosti, v oznámení o vybavení sťažnosti uvedie aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov. Ak vybavenie sťažnosti neuspokojuje požiadavku sťažovateľa, poisťovňa ho informuje o ďalších možnostiach riešenia jeho sťažnosti. Ak sťažnosť smeruje iba proti kvalite sprostredkovania poistenia, poisťovňa ju postúpi na vybavenie subjektu zodpovednému za sprostredkovanie poistenia. V odôvodnených prípadoch, najmä ak je na vybavenie sťažností potrebná súčinnosť tretej osoby, môže byť lehota na vybavenie sťažností predĺžená na 60 dní, pričom poisťovňa túto skutočnosť písomne oznamuje sťažovateľovi s uvedením dôvodu predĺženia lehoty na vybavenie sťažnosti a predpokladaného termínu vybavenia. V prípade vzniku sporu je tento možné vyriešiť aj mimosúdne a to na základe zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Sťažnosť je možné písomne podať aj na orgán vykonávajúci dohľad nad finančným trhom, ktorým je Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava. Národná banka Slovenska neposkytuje právne poradenstvo v sporoch s dohliadanými subjektmi a nemá kompetenciu rozhodovať spory medzi dohliadanými subjektmi a ich klientmi. Bližšie informácie nájdete na internetovej stránke Národnej banky Slovenska.

## Spracovanie osobných údajov

### Prevádzkovatelia informačných systémov

Osobné údaje klientov sú spracúvané v informačných systémoch, ktorých prevádzkovateľom je Poštová poisťovňa, a. s., so sídlom Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, IČO: 31 405 410, zapísaná v OR okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 953/B [ďalej len „Poisťovňa“], resp. ktorých spoločnými prevádzkovateľmi sú členovia skupiny Poštovej banky, a.s. [ďalej len „Členovia skupiny“]. Členovia skupiny sú uvedení na webovej stránke [www.postovabanka.sk/nase-spolocnosti](http://www.postovabanka.sk/nase-spolocnosti).

### Zodpovedná osoba

Osobou poverenou dohľadom nad ochranou osobných údajov v poisťovni je Data protection Officer [ďalej aj „DPO“]. Klient môže uplatniť svoje práva v oblasti ochrany osobných údajov, podať podnety a/alebo otázky týkajúce sa spracúvania osobných údajov alebo iné súvisiace otázky u DPO e-mailom zaslaným na adresu: [dpo@postpo.sk](mailto:dpo@postpo.sk), písomne listom zaslaným na adresu sídla poisťovne alebo osobne v sídle poisťovne. V prípade uplatnenia práv v oblasti ochrany osobných údajov v elektronickej forme je klient povinný zaslať podanie v listinnej podobe do 3 pracovných dní na adresu Poisťovne. Poisťovňa je oprávnená v prípade pochybností overiť totožnosť klienta.

### Právny základ spracúvania osobných údajov

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov je predovšetkým zákon č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov [ďalej len „ZoP“] a osobitné právne predpisy, najmä zákon č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 359/2015 Z. z. o automatickej výmene informácií o finančných účtoch na účely správy daní a zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov [ďalej len „ZOOU“].

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov klientov je aj poisťná zmluva uzavretá medzi poisťovňou a klientom, oprávnený záujem poisťovne alebo tretej osoby a súhlas klienta v prípade, ak ho poskytol. Súhlas so spracúvaním osobných údajov môže klient kedykoľvek odvolať.

Poisťovňa štandardne osobné údaje o dotknutej osobe získava prostredníctvom sprostredkovateľa a to buď priamo od dotknutej osoby alebo od inej osoby [spravidla od osoby, s ktorou poisťovňa uzatvára poisťnú zmluvu, resp. dojednáva poistenie]. Klient má v zmysle ZoP povinnosť poisťovní poskytnúť a umožniť získať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním osobné údaje, ako aj ďalšie údaje požadované poisťovňou a je povinný poskytnúť poisťovní informáciu o aktualizácii osobných údajov prípadne doplniť chýbajúce údaje. Uzavretie poisťnej zmluvy so zachovaním anonymity klienta v životnom poistení je poisťovňa povinná odmietnuť.

### Oprávnené záujmy

Poisťovňa spracúva osobné údaje klientov aj na základe nasledovných oprávnených záujmov: ochrana majetku poisťovne a bezpečnosti jej zamestnancov a klientov, prevencia a detekcia finančnej kriminality, výmena osobných údajov medzi Členmi skupiny na vnútorné administratívne účely, priamy marketing týkajúci sa výlučne produktov a klientov poisťovne. Klient má právo prostredníctvom DPO namietat' proti spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného záujmu, vrátane profilovania založeného na tomto právnom základe, a požiadať o ich výmaz.

## Účely spracovania osobných údajov

Poisťovňa spracúva osobné údaje klientov najmä na účely zistenia, preverenia a kontroly identifikácie klienta a prípadne aj jeho zástupcu, uzavretia poisťnej zmluvy a následnej správy poistenia, likvidácie poisťných alebo škodových udalostí a poskytnutia poisťného plnenia, asistenčných služieb, zdokumentovania činnosti poisťovne, zabezpečovania činností, ktoré sú predmetom výkonu dohľadu nad poisťovňami, plnenia povinností, úloh a zabezpečovanie činnosti poisťovne podľa ZoP [napr. vybavovanie sťažností, výkon vnútorného auditu, funkcie súladu s predpismi a funkcie riadenia rizík, získanie a zhodnotenie profilu klienta vrátane zdravotného stavu a finančnej situácie] alebo podľa osobitných predpisov, na účely ochrany právom chránených záujmov a domáhania sa práv poisťovne a na účely posúdenia rizika a dodržania zásad obozretného podnikania.

Osobné údaje klientov sa ďalej spracúvajú v rámci marketingu za účelom predkladania ponúk produktov a služieb, a to formou priameho marketingového oslovenia alebo marketingového prieskumu a prieskumov spokojnosti prostredníctvom elektronickej alebo písomnej komunikácie, za účelom vytvorenia ponuky služieb a produktov na mieru a skvalitňovania poisťovňou a iným Členmi skupiny poskytovaných služieb a produktov, realizácie spotrebiteľských súťaží a na ďalšie účely uvedené v zmluvnej alebo predzmluvnej dokumentácii medzi klientom a poisťovňou alebo Členom skupiny.

### Kategórie spracúvaných osobných údajov

Rozsah, prípadne zoznam spracúvaných osobných údajov klientov, je určený príslušnými právnymi predpismi, ďalej vyplýva zo zmluvnej dokumentácie alebo je uvedený v súhlase so spracúvaním osobných údajov. Osobné údaje poisťovňa spracúva v takom rozsahu, aký je nevyhnutný na splnenie účelu ich spracúvania. Ide najmä o údaje súvisiace s totožnosťou, transakčné, demografické údaje, údaje o zdravotnom stave a údaje o sociálnom postavení.

### Kategórie príjemcov, ktorým môžu byť osobné údaje poskytované

Poisťovňa je aj bez súhlasu a informovania klienta oprávnená sprístupniť a poskytnúť osobné údaje klientov osobám a orgánom voči, ktorým má zákonom uloženú povinnosť ich poskytnúť. Ide najmä o tieto subjekty: súdy, orgány činné v trestnom konaní, exekútori, Národná banka Slovenska, notári, finančná správa, a iné subjekty uvedené v ZoP alebo v osobitných predpisoch, resp. právne záväzných aktoch Európskej únie.

Poisťovňa využíva aj služby zmluvných partnerov, pri ktorých je nevyhnutné spracúvanie osobných údajov klientov, najmä partnerov zabezpečujúcich úkony súvisiace s likvidáciou poisťnej udalosti a s identifikáciou a overením identifikácie klienta, komunikáciu a korešpondenčný styk s klientom, poskytovanie asistenčných služieb, údržbu a rozvoj prevádzkových systémov poisťovne, telefonickú informačnú službu, sprostredkovanie poistenia a úkony smerujúce k ochrane a domáhaniu sa práv poisťovne. Títo zmluvní partneri sú z pohľadu platnej legislatívy sprostredkovateľmi, pričom sú zmluvne viazaní dodržiavaním striktných pravidiel na ochranu osobných údajov, vrátane dodržiavania povinnosti mlčanlivosti. Aktuálny zoznam sprostredkovateľov je uvedený na webovej stránke poisťovne [[www.postovapoistovna.sk](http://www.postovapoistovna.sk)] v časti Spracovanie osobných údajov. Osobné údaje klientov môžu byť predmetom cezhraničného prenosu do krajín, ktoré sú členmi Európskej únie alebo ktoré zaručujú primeranú úroveň ochrany.

### Retenčná doba - doba uchovávanía osobných údajov v poisťovni

Vaše osobné údaje bude poisťovňa spracúvať počas trvania poistenia a po dobu nevyhnutnú na uplatnenie práv poisťovne z poisťnej zmluvy, resp. na plnenie povinností poisťovne podľa

všeobecne záväzných právnych predpisov, najmenej však 5 rokov odo dňa zániku poistenia.

#### Profilovanie klientov

Poisťovňa môže za účelom obozretného podnikania, zlepšovania kvality poskytovaných služieb, tvorby poistných produktov, riadneho uzavretia a správy poistných zmlúv a kalkulácie poistného vykonávať profilovanie klientov na základe sociálnych, demografických údajov a údajov o klientom využívaných produktoch poisťovne.

#### Práva dotknutej osoby

Klienti majú najmä právo požadovať od poisťovne potvrdenie, či poisťovňa spracováva ich osobné údaje a zoznam týchto údajov, prístup k osobným údajom klientov a všeobecné informácie o spracúvaní osobných údajov a informácie o zdroji osobných údajov, právo na opravu nesprávnych osobných údajov, na vymazanie osobných údajov, okrem osobných údajov, na ktoré sa toto právo podľa právnych predpisov nevzťahuje, právo namietať spracúvanie osobných údajov, ak sa spracúvajú na účely priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom a žiadať ich likvidáciu, právo odvolať súhlas, ak sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu, právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo na prenosnosť osobných údajov [t.j. právo získať osobné údaje, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné], právo podať sťažnosť na poisťovňu alebo návrh na začatie konania podľa § 100 ZOOU na Úrad na ochranu osobných údajov pre porušenie práv pri spracúvaní osobných údajov alebo pre porušenie právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov.

Komplexné aktuálne informácie o spracúvaní osobných údajov poisťovňou vždy klienti nájdu na internetovej stránke Poštovej poisťovne, a. s.: [www.postovapoisťovna.sk](http://www.postovapoisťovna.sk) v časti Spracovanie osobných údajov.