

Möbelx záruka spokojenosti s matracemi a vrchními matracemi

Informační dokument o pojistných produktech

Pojistitel: Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Knížectví Lichtenštejnsko. Pojistitel je registrován pod registračním číslem FL-0002.191.766-9. V České republice působí Helvetia Global Solutions Ltd na základě volného pohybu služeb a je oprávněna vykonávat pojišťovací činnost na českém trhu.

Informace uvedené v tomto dokumentu obsahují důležité informace o pojistné smlouvě a nejsou součástí pojistné smlouvy. Součástí pojistné smlouvy je pojistka a Všeobecné pojistné podmínky, které obsahují veškeré podrobnosti o pojištění.

O jaký typ pojištění se jedná?

Toto pojištění poskytuje náhradu kupní ceny pojištěné matrace nebo vrchní matrace, pokud s ním pojištěná osoba není spokojena, za předpokladu, že pojištěný výrobek bude vrácen v souladu s pojistnými podmínkami.



Co je pojištěné?

Záruka (Möbelx záruka spokojenosti):

- ✓ Pojištění kryje nespokojenost pojištěné osoby s pojištěnou matrací nebo vrchní matrací.
- ✓ Pokud jsou splněny podmínky pojištění, Helvetia uhradí kupní cenu bankovním převodem poté, co pojištěná osoba vrátí pojištěné položky.
- ✓ Toto pojištění nezahrnuje spoluúčast (žádná spoluúčast se neuplatňuje).



Co není pojištěné?

Pro podrobnější popis omezení a výjimek se prosím podívejte na podmínky pojištění.

- ✗ pokud je pojištěný výrobek poškozen nebo vykazuje známky opotřebení v důsledku nesprávného používání;
- ✗ pokud je pojištěný výrobek špinavý nebo nehygienický;
- ✗ pokud má pojištěný výrobek skvrny nebo nese jiné známky používání;
- ✗ pokud byl pojištěný výrobek upraven nebo opraven;
- ✗ pokud pojištěný výrobek není správně připraven k přepravě;
- ✗ pokud pojištěný výrobek vykazuje nepříjemný zápach nebo je jinak kontaminovaný;
- ✗ pokud byl pojištěný výrobek použit pro komerční účely;
- ✗ pokud pojištěný výrobek nebyl použit v souladu s pokyny výrobce.



Existují nějaká omezení ohledně krytí?

Pojištění nekryje všechny možné situace. Mimo jiné je z pojištění vyloučeno následující:

- ! Pojištění je omezeno na maximálně jednu (1) pojištěnou událost;
- ! Maximální odškodnění bude omezeno na kupní cenu pojištěné položky;
- ! Pojistné krytí končí po vrácení pojištěného výrobku;
- ! Pokud pojištěná osoba není schopna vrátit pojištěný výrobek, nemá nárok na odškodnění;
- ! Pokud existují jiná práva na náhradu kupní ceny, tato práva mají přednost před tímto pojištěním.



Kde jsem pojištěný?

✓ Pojištění platí na území České republiky.



Jaké jsou mé povinnosti?

Abyste si udrželi pojistné krytí, musíte mimo jiné dodržovat následující povinnosti:

- Pojištěná osoba musí pojištěný výrobek používat v souladu s pokyny výrobce;
- Nárok musí být nahlášen do 14 dnů od data, kdy byla zjištěna nespokojenost;
- Pojištěná osoba musí vrátit pojištěný výrobek Möbelx;
- Pojištěná osoba musí předložit kupní smlouvu.



Kdy a jak zaplatím?

- Pojistné je placeno jako jednorázové pojistné přímo při uzavření pojištění.
- Pojištění může být uzavřeno současně s kupní smlouvou na příslušnou matraci nebo vrchní matraci, a to přihláškou ke skupinovému pojištění.



Kdy začíná a končí pojistné krytí?

- Pojištění začíná platit nákupem nebo dodáním pojištěné matrace nebo vrchní matrace.
- Pojistné krytí vyprší 100 dní po zahájení jeho platnosti.
- Pojistné krytí také končí po vrácení pojištěného výrobku.



Jak smlouvu zruším?

Pojištěná osoba může do 14 dnů písemně (např. poštou, faxem nebo e-mailem) odstoupit od přihlášky ke do skupinovému pojištění. Prohlášení o odstoupení musí být adresováno společnosti Helvetia Global Solutions Ltd.

Informace pro zákazníka v případě škodní události

Záruka spokojenosti Möbelx:

Nahlášení škodní události – rychlé a snadné

V případě pojistné události kryté pojištěním prosím postupujte podle níže uvedených pokynů:

Pojistnou událost prosím ihned nahláste online (nejpozději do 14 dnů od data zjištění škody):

<https://claimsxxxlutz.wagas.pl>

Pro nahlášení škodní události si prosím připravte následující dokumenty:

- kupní smlouvu nebo jiný doklad o koupi pojištěného výrobku vydaný [právnická osoba maloobchodníka],
- číslo výrobku a označení modelu pojištěného výrobku v souladu s kupní smlouvou,
- fotografie pojištěného výrobku.

Pokud potřebujete pomoc s nahlášením škodní události online, můžete nás kontaktovat následovně:

Call centrum pro hlášení škodních událostí: +(420) 221 343 365.

Pokud je nahlášená pojistná událost kryta pojištěním, Helvetia podnikne potřebné kroky k vyřízení vaší škodní události.

Důležité upozornění:

Upozorňujeme, že Helvetia musí škodní událost předem posoudit a schválit.

Pokud jsou opravy prováděny bez předchozího schválení Helvetie, může být pojistné plnění zamítnuto nebo sníženo.

**Informace pro zákazníky – Skupinové pojištění
Záruka spokojenosti Möbelx pro matrace a vrchní matrace (vydání
04/2026)**

Pojistník	Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Knížectví Lichtenštejnsko, číslo společnosti FL-0002.191.766-9 (dále také jen „ Helvetia “), jako pojistitel, a XLCZ Nábytek s.r.o., CZ-25101 Čestlice, Prazská 135 (dále jen „ XLCZ “), jako pojistník, uzavírají skupinovou pojistnou smlouvu (dále jen „ Skupinová pojistná smlouva “). Skupinová pojistná smlouva poskytuje určité pojistné výhody v souvislosti se zárukou spokojenosti Möbelx pro matrace a vrchní matrace.
Pojistitel	Pojistitel pro všechny dohodnuté složky pojistného krytí je: Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Knížectví Lichtenštejnsko (Obchodní rejstřík knížectví Lichtenštejnsko; registrační číslo FL-0002.191.766-9). Příslušný dozorčí orgán: FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, 9490 Vaduz, Knížectví Lichtenštejnsko
Pojištěná osoba	Zákazníci XLCZ se mohou připojit ke Skupinové pojistné smlouvě. Jakýkoli pojistný nárok vyplývající ze Skupinové pojistné smlouvy bude existovat výhradně vůči Helvetii. Matrace nebo vrchní matrace uvedená v kupní smlouvě (pojistce), identifikovaná názvem výrobku a označením modelu, je pojištěna v souladu s těmito Všeobecnými pojistnými podmínkami (VPP).
Poskytovatel služeb pro řešení škodních událostí a stížností jménem Helvetie	WAGAS S.A., ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Polsko (dále jen „ WAGAS “), provádí provozní vyřizování škodních událostí a stížností jménem a na účet Helvetie.

Všeobecné pojistné podmínky – Záruka spokojenosti Möbelx pro matrace a vrchní matrace (vydání 04/2026)

Všeobecné pojistné podmínky (dále jen „VPP“) pro Skupinovou pojistnou smlouvu uzavřenou mezi Helvetia Global Solutions Ltd (dále také jen „Helvetia“), jako Pojistitelem, a XLCZ Nábytek s.r.o. (dále jen „XLCZ“), jako Pojistníkem.

1. Dozorčí orgán

Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Knížectví Lichtenštejnsko. Pojistitel je registrován pod registračním číslem FL-0002.191.766-9. V České republice působí společnost Helvetia Global Solutions Ltd v rámci režimu volného pohybu služeb a je oprávněna vykonávat pojišťovací činnost na českém trhu.

2. Pojištěný výrobek

Matrace nebo vrchní matrace uvedená v kupní smlouvě (Pojistce), identifikovaná číslem výrobku, názvem výrobku a označením modelu (dále jen „Pojištěný výrobek“), je pojištěna proti pojistným událostem až do výše maximální pojistné částky.

Pokud je Pojištěný výrobek nahrazen v souvislosti se zárukou (výrobce nebo prodejce), pojistné krytí se převede na takto nahrazený výrobek v souladu s těmito VPP. Doba trvání pojištění tímto není dotčena a nebude prodloužena. Pojištěná osoba je povinna písemně potvrdit přijetí náhradního výrobku s uvedením názvu výrobku a označení modelu na následující adresu:

e-mail: claims.cz@wagas.eu.

3. Uzavření pojištění

Pojistné krytí podle Záruky spokojenosti Möbelx musí být uzavřeno současně s kupní smlouvou na příslušný výrobek, a to přistoupením ke Skupinové pojistné smlouvě.

Výše pojistného, včetně příslušné pojistné daně, závisí na:

- délce trvání pojištění,
- rozsahu pojistného krytí, a
- kupní ceně Pojištěného výrobku (pojistná částce).

Pojistné musí být zapláceno při přistoupení ke Skupinové pojistné smlouvě.

4. Začátek a doba trvání pojistného krytí

Pojistné krytí podle Záruky spokojenosti Möbelx začíná dnem zakoupení / dodání pojištěného výrobku a končí bez předchozího upozornění:

- 100 dní od začátku pojistného krytí;
- v okamžiku vrácení Pojištěného výrobku.

5. Odstoupení od Přihlášky ke Skupinové pojistné smlouvě

- (1) Pojištěná osoba může od Přihlášky ke Skupinové pojistné smlouvě odstoupit písemně (např. dopisem, faxem nebo e-mailem) do 14 dnů od podpisu Přihlášky ke skupinové pojistné smlouvě, za předpokladu, že Pojištěná osoba je spotřebitel a Přihláška ke skupinové pojistné smlouvě byla provedena na dálku nebo mimo prostory Pojistníka. Formulář pro odstoupení je přiložen jako příloha k tomuto dokumentu.
- (2) Lhůta pro odstoupení začne běžet dnem, kdy Pojištěná osoba podá Přihlášku ke Skupinové pojistné smlouvě za předpokladu, že byla Pojištěná osoba byla informována o zákaznických informacích, Všeobecných pojistných podmínkách a oznámení o právu na odstoupení před podáním Přihlášky.
- (3) Prohlášení o odstoupení musí být adresováno:
Helvetia Global Solutions Ltd
Aeulestrasse 60
9490 Vaduz
Knížectví Lichtenštejnsko
E-mail: claims.cz@wagas.eu

Pro dodržení lhůty pro odstoupení stačí, aby bylo prohlášení o odstoupení odesláno před uplynutím této lhůty. Prohlášení je také považováno za platné, pokud je předloženo společnosti Helvetia nebo poskytovateli služeb odpovědnému za vyřizování škodních událostí a stížností.

- (4) Po odstoupení zaniká jakékoli již poskytnuté pojištění krytí a jakékoli budoucí závazky Pojištěné osoby podle pojištění smlouvy. Pokud již Helvetia poskytla pojištění krytí, má nárok na pojištění za období, během kterého bylo krytí poskytnuto. Pokud Pojištěná osoba již zaplatila pojištění přesahující tuto částku, Helvetia jí přebytečné pojištění vrátí bez srážek. Vracení pojištění může poskytnout XLCZ, Helvetia nebo poskytovatel služeb odpovědný za vyřizování škodních událostí a stížností.

6. Počet krytých škodních událostí

V rámci Záruky spokojenosti Möbelx je pojištění krytí omezeno na jednu (1) škodní událost. Po schválení vrácení zboží pojištění krytí zaniká.

7. Pojištěná osoba / osoba oprávněná uplatnit nárok v případě škody

Pojištěná osoba a osoba, která má přímo právo uplatnit nárok vůči Pojistiteli v případě pojištění události, jsou držitelem kupní smlouvy (pojistky) na Pojištěný výrobek. Pojištěná osoba musí mít trvalý pobyt v České republice.

8. Územní rozsah

Pojištění platí v České republice.

9. Podmínky pojištění

Pro to, aby se na každý Pojištěný výrobek vztahovalo pojištění krytí, musí být splněna následující kritéria:

- Pojištěný výrobek musí být vlastněn Pojištěnou osobou nebo jinou osobou žijící ve stejné domácnosti jako Pojištěná osoba.
- Pojištěný výrobek musí být používán převážně pro soukromé účely. Pojištěné výrobky používané především pro profesní nebo obchodní účely nejsou kryty.
- Pojištěný výrobek musel být zakoupen v České republice.
- Pojištěný výrobek musí být ve zkušební provozu alespoň 30 dní (čekací doba). Pojištěná osoba může nahlásit pojištnou událost až po uplynutí této 30denní zkušební doby.

10. Prodej Pojištěného výrobku

V případě prodeje Pojištěného výrobku pojištění zaniká, protože pojištění krytí je spojeno s Pojištěnou osobou.

11. Pojistná částka

Pojistná částka odpovídá čisté kupní ceně Pojištěného výrobku (čistá zaplacená částka).

12. Maximální pojistná částka na škodní událost

U každého jednotlivé škodní události bude maximální platba ze strany Helvetie omezena na pojistnou částku.

13. Pojistné události

Pojištění se vztahuje na spokojenost Pojištěné osoby s Pojištěným výrobkem.

14. Pojistné plnění

V případě škodní události uhradí Helvetia Pojištěné osobě kupní cenu Pojištěného výrobku bankovním převodem poté, co Pojištěná osoba předloží potvrzení o vrácení Pojištěného výrobku.

Veškeré náklady spojené s odvozem Pojištěného výrobku (zejména náklady na dopravu a cestování) nese Pojištěná osoba.

15. Spoluúčast

Toto pojištění nezahrnuje spoluúčast.

16. Výluky

Vrácení Pojištěného výrobku je vyloučeno, pokud Pojištěný výrobek:

- je poškozený nebo vykazuje známky nesprávného používání,
- je špinavý nebo nehygienický,
- má skvrny,
- byl upraven nebo opraven,

- není řádně zabalen,
- zapáchá po zvířatech nebo kouři,
- vykazuje známky nesprávného použití nebo deformace,
- byl používán ke komerčním účelům,
- vykazuje nedodržení pokynů k údržbě;
- byla použita s nevhodným ložním prádlem.

Tyto výjimky zajišťují, že k vrácení jsou způsobilé pouze Pojištěné výrobky testované za normálních podmínek a bez poškození, znečištění nebo opotřebení.

17. Materiální závazky

Pojištěná osoba je povinna používat a udržovat Pojištěný výrobek v souladu s pokyny výrobce nebo prodejce, které byly poskytnuty Pojištěné osobě poskytnuty při nákupu Pojištěného výrobku.

18. Povinnosti v případě pojistné události

V případě pojistné události má Pojištěná osoba následující povinnosti:

- povinnost nahlásit pojistnou událost (v každém případě před ukončením pojistného krytí) společnosti WAGAS prostřednictvím jednoho z níže uvedených komunikačních kanálů a v případě potřeby vyplnit online formulář pro nahlášení škodní události:
 - telefon: +(420) 221 343 365,
 - internet: <https://claimsxxlutz.wagas.pl>,
- povinnost předložit kupní smlouvu a na žádost také fotografie Pojištěného výrobku a poskytnout všechny informace potřebné k určení pojistné události nebo rozsahu závazku Pojistitele,
- povinnost v případě pojistné události samostatně vrátit Pojištěný výrobek společnosti Möbelx.

19. Právní důsledky porušení povinností

- **Pokud jde o povinnosti stanovené v bodě 17, které musí být splněny před vznikem pojistné události, platí následující:**

Pokud Pojištěná osoba úmyslně nebo hrubou nedbalostí poruší povinnost před vznikem pojistné události, může Pojistitel pojištění ukončit s okamžitou účinností do jednoho měsíce od zjištění porušení. Pojistitel nemá právo ukončit pojištění, pokud Pojištěná osoba prokáže, že povinnost nebyla porušena úmyslně nebo hrubou nedbalostí.

Pokud Pojištěná osoba úmyslně poruší povinnost vůči Pojistiteli před vznikem pojistné události, Pojistitel je osvobozen od povinnosti poskytnout pojistné plnění. V případě hrubé nedbalosti má Pojistitel právo snížit pojistné plnění v poměru k zavinění Pojištěné osoby.

Pokud Pojištěná osoba poruší povinnost, která ovlivňuje posouzení pojistného rizika (např. poskytnutím nesprávných nebo neúplných informací), má Pojistitel právo snížit pojistné plnění úměrně poměru mezi zaplaceným pojistným a pojistným, které by bylo účtováno za skutečné riziko. Pokud Pojištěná osoba poruší jiné povinnosti, které neovlivňují posouzení rizika, může Pojistitel odmítnout nebo snížit pojistné plnění pouze tehdy, pokud došlo k úmyslnému porušení. Pojistitel zůstává povinen poskytnout pojistné plnění, pokud Pojištěná osoba prokáže, že porušení nebylo spácháno hrubou nedbalostí nebo že porušení neovlivnilo vznik pojistné události, její určení ani výši pojistného plnění.

Výše uvedené se nevztahuje v případě úmyslného nebo podvodného porušení povinností.

- **Pokud jde o povinnosti stanovené v bodě 18, které musí být splněny po vzniku pojistné události, platí následující:**

Pokud Pojištěná osoba poruší povinnost, kterou musí vůči Pojistiteli splnit po vzniku pojistné události, bude Pojistitel osvobozen od povinnosti poskytnout pojistné plnění, ledaže porušení bylo způsobeno úmyslně nebo hrubou nedbalostí.

Pokud povinnost nebyla porušena s úmyslem ovlivnit povinnost Pojistitele nebo ztížit určení okolností, které jsou pro povinnost Pojistitele prokazatelně relevantní, Pojistitel zůstává povinen své povinnosti plnit, pokud porušení neovlivnilo určení pojistné události, určení pojistného plnění nebo výši pojistného plnění, které má Pojistitel poskytnout.

V případě neúmyslného porušení povinností, kterou je Pojištěná osoba povinna vůči Pojistiteli splnit po vzniku pojistné události, může Pojistitel uplatnit svá práva pouze tehdy, pokud Pojištěná osoba již dříve obdržela podmínky pojištění nebo jiný dokument informující o této povinnosti.

20. Ostatní pojištění a odpovědnost

Pokud jsou stejná rizika pojištěna u více pojišťoven (vícenásobné pojištění), Helvetia poskytne pouze částečné pojistné plnění v souladu s § 2818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

21. Zpracování dat

Helvetia bude zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu, který je nezbytný pro plnění smlouvy, likvidaci škod a vyplácení pojistných plnění. Osobní údaje mohou být také zpracovávány za účelem zjednodušení administrativních postupů, optimalizace produktů, statistické analýzy a marketingových účelů (např. newslettery, akce, soutěže, profilování, pozvánky, vouchery atd.), ale pouze na základě předchozího souhlasu Pojištěné osoby, který může být kdykoli odvolán.

Osobní údaje budou uchovávány ve fyzické nebo elektronické podobě tak dlouho, jak je nezbytné k naplnění účelu jejich zpracování. V případě potřeby mohou být osobní údaje předávány oprávněným zpracovatelům dat a zúčastněným třetím stranám (zejména předchozím pojišťovnám, soupojistitelům a zajišťovatelům, stejně jako dalším pojišťovnám ve Švýcarsku i v zahraničí a společností skupiny Helvetia).

Helvetia může také získat potřebné informace od úřadů a jiných třetích stran, zejména ohledně průběhu škodních událostí.

Další informace jsou k dispozici na:

<https://www.helvetia.com/global/globalsolutions/en/home/services/privacy.html>

22. Stížnosti a řešení sporů mimo soud

Pojistitel a jeho zástupce se budou snažit zajistit spokojenost Pojištěných osob a správné a spravedlivé řešení škodních událostí.

V případě nespokojenosti nebo sporu v souvislosti s pojistnou smlouvou má Pojištěná osoba právo podat stížnost nebo požádat o mimosoudní řešení sporu.

Pojištěná osoba může podat stížnost:

- ústně telefonicky na +(420) 221 343 365,
- písemně na adresu: WAGAS S.A., ul. Rydygiera 15, 01-793 Varšava, Polsko – claims.cz@wagas.eu.

Stížnosti bude řešit příslušný útvar v souladu s pravidly upravujícími interní postup řešení stížností. Pojištěná osoba musí obdržet písemnou odpověď co nejdříve, ale nejpozději do 30 kalendářních dnů od data, kdy WAGAS obdržel stížnost.

Pokud Pojištěná osoba nesouhlasí s rozhodnutím WAGAS, který jako oprávněný poskytovatel služeb řeší stížnosti jménem a na účet Pojistitele Helvetia, může Pojištěná osoba pokračovat v mimosoudním řešení sporů u Finančního tržního úřadu Lichtenštejnsko, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Knížectví Lichtenštejnsko.

Kromě toho může Pojištěná osoba podat žádost o mimosoudní řešení sporu u Ombudsmana pro finanční služby Knížectví Lichtenštejnska (info@schlichtungsstelle.li) nebo u Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven, viz bod 24 níže.

Výše zmíněná stížnost a mimosoudní řešení sporu nemá vliv na právo Pojištěné osoby zahájit soudní řízení.

23. Sankční klauzule

V rámci procesu zařazení do pojištění je Pojistitel povinen v souladu s platnou legislativou provádět sankční prověřování. Sankční prověřování se provádí v místě prodeje při uzavření pojištění. Za tímto účelem budou relevantní data předána Pojistiteli Helvetia Global Solutions Ltd. Pojistitel se musí snažit dokončit sankční prověřování do sedmi (7) pracovních dnů. Pokud sankční prověřování není dokončeno v této lhůtě, neznamená to automatické potvrzení uzavření pojištění. Pojistné krytí platí pouze tehdy, pokud a když bude sankční prověřování dokončeno bez výhrad. Pokud se v rámci sankčního prověřování zjistí, že Pojištěná osoba nebo jiná zúčastněná strana je zařazena na sankční seznam (tzv. sankční shoda), Pojistitel si vyhrazuje právo odmítnout uzavření pojistné smlouvy nebo poskytnutí pojistného krytí. Bez ohledu na jakákoli jiná ustanovení těchto Všeobecných pojistných podmínek je zřejmé, že žádný Pojistitel nesmí poskytovat pojistné krytí, provádět platbu ani poskytovat jakoukoli službu či výhodu, pokud by takové krytí, platba, služba, přínos nebo jakákoli činnost porušovala platné zákony či předpisy o obchodních nebo ekonomických sankcích.

24. Pravomoc soudů, platné právo a mimosoudní řešení sporů

Toto pojištění platí výhradně na území České republiky.

Tato pojistná smlouva, stejně jako všechny právní vztahy vyplývající z ní nebo v souvislosti s ní, včetně otázek týkajících se její platnosti, výkladu, plnění, ukončení a jakýchkoli nesmluvních závazků, se budou řídit výhradně právem České republiky, s výjimkou kolizních právních pravidel soukromého mezinárodního práva.

Soudy v místě bydliště Pojištěné osoby v České republice mají pravomoc rozhodovat o všech sporech vyplývajících z této pojistné smlouvy nebo v souvislosti s ní.

Navzdory výše uvedenému má Pojištěná osoba také právo uplatnit nároky vůči Pojistiteli u soudu příslušného podle sídla Pojistitele, pokud je to v souladu s platnou legislativou.

V souladu se zákonnou úpravou mimosoudního řešení spotřebitelských sporů má spotřebitel právo zahájit mimosoudní řešení sporů s Pojistitelem před vybraným poskytovatelem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Kompetentním poskytovatelem mimosoudního řešení sporů pro pojišťovny je Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven:

e-mail: kancelar@ombudsmancap.cz,

telefon: +(420) 602 273 096.

Spotřebitel může zahájit mimosoudní řešení sporů pouze tehdy, pokud byla stížnost již dříve podána Pojistiteli a:

- stížnost byla zamítnuta, nebo
- Pojistitel nevydal rozhodnutí o stížnosti do 30 dnů od jejího přijetí.

Příslušným orgánem pro řešení porušení dobrých obchodních praktik v pojišťovnictví je Kancelář ombudsmana působící v rámci České asociace pojišťoven.