

## Článek 1. Úvodní ustanovení

1. Toto soukromé pojištění (dále jen „**Pojištění**“) se řídí právním řádem České republiky. Platí pro něj občanský zákoník, zákon o pojišťovnictví a tyto pojistné podmínky (dále jen „**Pojistné podmínky**“). Pojištění se sjednává jako pojištění škodové.

## Článek 2. Všeobecná ustanovení

1. **Pojistitel:** Pojistitelem je **Fortegra Europe Insurance Company Ltd**, se sídlem Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, jednajícím prostřednictvím svého odštěpného závodu Fortegra Europe Insurance Company Limited, pobočka Česká republika, se sídlem Roztylská 1860/1, 148 00 Praha, IČO 117 37 379. Fortegra Europe Insurance Company Ltd, je na základě maltského zákona upravujícího podnikání v pojišťovnictví z roku 1998 oprávněna vykonávat obchodní činnost a je regulovaná maltským úřadem pro finanční služby (Malta Financial Services Authority) pod registračním číslem C 84703 (dále jen „**Pojistitel**“ nebo „**My**“ nebo „**Náš**“).

## Článek 3. Podmínky pro přijetí do Pojištění

1. **Pojištění** může sjednat pouze fyzická osoba, která je uvedena jako **Hlavní řidič** ve **Smlouvě o pronájmu**.
2. **Hlavní řidič** i **Další řidiči** musí být ve věku od 25 do 84 let, být držitelem platného řidičského oprávnění a mít bydliště v České republice v době uzavření **Pojistné smlouvy**.
3. Datum počátku **Pojištění** musí předcházet datumu počátku **Cesty** uvedené ve **Vaší Smlouvě o pronájmu** a doba trvání **Pojištění** uvedená v **Pojistné smlouvě** nesmí být kratší, než je doba trvání **Vaší Smlouvy o pronájmu**.
4. **Pojištění** nelze sjednat pro **Pronajaté vozidlo** starší než 10 let či s hodnotou přesahující **1.750.000 Kč**.

## Článek 4. Výklad pojmů

1. Pro účely **Pojištění** mají níže uvedené pojmy následující význam:
  - a. **Pojistníkem** je fyzická osoba, která uzavřela s **Pojistitelem Pojistnou smlouvu** na **Pojištění** a od kterého je **Pojistitel** oprávněn inkasovat pojistné. Zároveň je **Hlavním řidičem** ve **Smlouvě o pronájmu** a musí splnit podmínky přijetí do **Pojištění** dle čl. 3 **Pojistných podmínek**. Může být označován také jako „**Vy**“ nebo „**Váš**“.
  - b. **Hlavní řidič** je **Pojistník**, který uzavřel **Smlouvu o pronájmu**, ve které je uveden jako **Hlavní řidič**.
  - c. **Pojištěným** je fyzická osoba, na jejíž riziko vzniku škody se **Pojištění** vztahuje za dobu trvání **Pojištění**. **Pojištěným** je **Hlavní řidič** a **Další řidiči** uvedeni ve **Smlouvě o pronájmu**.
  - d. **Pojistná událost** se rozumí nahodilá a neočekávaná událost, způsobená **Pojistným nebezpečím**, která má za následek povinnost **Pojištěného** uhradit **Spoluúčast** na škodě či poškození **Pronajatého vozidla**, ke kterému došlo v době trvání **Pojištění**. Nahodilá a neočekávaná událost není taková, která vznikla v důsledku úmyslného jednání **Pojistníka**, **Pojištěného** nebo osob blízkých.
  - e. **Další řidiči** jsou osoby (maximálně 5 osob) uvedené jako **Další řidiči** ve **Smlouvě o pronájmu**. **Další řidiči** musí splňovat podmínky přijetí do **Pojištění** dle čl. 3 **Pojistných podmínek**.
  - f. **Pojistné podmínky** jsou tyto pojistné podmínky, obsahující důležité údaje o **Pojištění** a případných výlukách.
  - g. **Pojistná smlouva** je smlouva, která je uzavřena mezi **Námi** a **Vámi** a která obsahuje informace, které jste uvedli při sjednání **Pojištění** a dále pak rozsah, dobu a podmínky **Pojištění**. **Pojistná smlouva** nahrazuje pojistku.
  - h. **Autopůjčovna** znamená společnost, která provozuje činnost autopůjčovny na základě platného oprávnění regulačního orgánu dané země, v níž působí a která za poplatek pronajímá vozidla, jež provozuje. **Autopůjčovnou** se nerozumí sdílení vozidla jakýmkoliv způsobem tzv. carsharingu (např. roud-trip carsharing, free-floating carsharing, peer to peer carsharing a podobně).
  - i. **Pojistná nebezpečí** jsou možné příčiny vzniku **Pojistných událostí**. Pro účely **Pojistných podmínek** je **Pojistným nebezpečím** krádež (včetně jejího pokusu), působení vnějších vlivů způsobených požárem, živelnou událostí (např. kroupy, pádem stromu), vandalismem nebo nehodou, která způsobí vznik vnějšího poškození, jako je mimo jiné například škrábanec, odštěpek nebo promáčknutí **Vámi Pronajatého vozidla**. Dále se **Pojistným nebezpečím** rozumí **Chybné natankování** nebo také **Ztracené, odcizené nebo poškozené klíče**.
  - j. **Chybné natankování** znamená natankování nesprávného paliva do **Pronajatého vozidla**.
  - k. **Spoluúčastí** se rozumí **Váš** podíl na škodě na **Pronajatém vozidle** až do výše částky uvedené ve **Smlouvě o pronájmu**, kterou jste povinni uhradit **Autopůjčovně**, dojde-li k poškození či krádeži **Pronajatého vozidla** v době trvání **Smlouvy o pronájmu**.
  - l. **Ztracené, odcizené nebo poškozené klíče** znamenají ztrátu, odcizení nebo neúmyslné poškození klíče, dálkového ovladače nebo karty používané k odemykání a zamykání **Pronajatého vozidla**.
- m. **Smlouva o pronájmu** znamená smlouvu o pronájmu **Pronajatého vozidla** uzavřenou mezi **Hlavním řidičem** a **Autopůjčovnou**, v níž je uvedena výše **Spoluúčasti**, kterou je **Pojištěný** povinen uhradit.

- n. **Pronajatým vozidlem** se rozumí běžné osobní vozidlo s maximálně 7 místy k sezení, o hmotnosti do 3,5 tuny, které provozuje **Autopůjčovna** a které si **Pojistník** zapůjčil na základě **Smlouvy o pronájmu**. **Pronajaté vozidlo ZÁROVEŇ** v době uzavření **Smlouvy o pronájmu**:
- NENÍ starší 10 let;
  - NEMÁ hodnotu přesahující **1.750.000 Kč**.
  - NENÍ obytným vozem, přívěsem nebo karavanem, dodávkou, užitkovým či nákladním vozidlem, dvoukolovým nebo tříkolovým vozidlem nebo off-roadovým vozidlem (primárně určeným pro jízdu neprostupným terénem, na neupraveném povrchu nebo mimo pozemní komunikace).
- Za ověření stáří, hodnoty a typu **Pronajatého vozidla** odpovídá **Hlavní řidič**. V případě pochybnosti, ověřte si tyto údaje přímo u **Autopůjčovny**.
- o. **Cesta** znamená období trvání **Smlouvy o pronájmu**.
- p. **Pojistné období** je časové období dohodnuté v **Pojistné smlouvě**, za které se platí pojistné. **Pojištění** je možné sjednat jako:
- „**Jednorázové pojištění**“ – tedy na jednu **Cestu**, přičemž délka **Cesty** musí být shodná nebo kratší, než je délka **Pojistného období** a nesmí překročit celkem 62 dní; nebo
  - „**Roční pojištění**“ – tedy na dobu určitou v délce trvání 12 měsíců, na opakované **Cesty**, přičemž délka každé jedné **Cesty** během **Pojistného období** nesmí překročit 62 dní. **Pojištění** se vztahuje na všechny **Cesty** konané v **Pojistném období**. Jednotlivé **Cesty** se nesmějí prolínat.
- q. **Elektronický podpis** je pro účely **Pojistných podmínek** podpis prostřednictvím zadání jedinečného SMS kódu zasláného na kontaktní mobilní telefon sdělený **Pojistníkem** při sjednání **Pojištění**.
- r. **Limit pojistného plnění** je maximální výše pojistného plnění pro jednu **Pojistnou událost**. Výše je uvedena v čl. 6 **Pojistných podmínek**.
- s. **Souhrnný limit pojistného plnění** je maximální výše pojistných plnění ze všech **Pojistných událostí** z **Pojistné smlouvy**. Výše **Souhrnného limitu pojistného plnění** je uvedena v čl. 6 **Pojistných podmínek**.
- t. **Teroristický čin** je čin zahrnující mimo jiné použití síly a/nebo násilí nebo hrozbu síly a/nebo násilí ze strany jakékoli osoby nebo skupiny (skupin), ať už jednajících samostatně, jménem jakékoli organizace (organizací) nebo vlády (vlád) nebo ve spojení s nimi, který je spáchán z politických, náboženských, ideologických nebo podobných důvodů, včetně záměru ovlivnit jakoukoli vládu a/nebo vyvolat strach u veřejnosti nebo její části.
- u. „**My**“ nebo „**Náš**“ znamená **Fortegra Europe Insurance Company Ltd**.
- v. „**Vy**“ nebo „**Váš**“ znamená osobu, která uzavřela toto **Pojištění**, je uvedena jako **Pojistník** v **Pojistné smlouvě** a která musí být rovněž uvedena jako **Hlavní řidič** ve **Smlouvě o pronájmu**.
- w. **Administrativní poplatek** znamená poplatek, který jste uhradili **Autopůjčovně** za úkony spojené s administrací škodní události v případě uplatnění nároku **Autopůjčovny** na úhradu **Spoluúčasti**.

## Článek 5. Počátek, trvání a zánik Pojištění

- Datum počátku a konce **Pojištění** jsou uvedeny v **Pojistné smlouvě**. **Pojištění** se sjednává na dobu určitou.
- Pojištění** vzniká:
  - podpisem **Pojistné smlouvy** formou **Elektronického podpisu**; nebo
  - uhrazením jednorázového pojistného. V tomto případě se za uzavření **Pojistné smlouvy** považuje zaplacení pojistného. Pokud pojistné nebylo ve stanovené lhůtě zaplaceno, **Pojištění** nikdy nevzniklo.
- Pojistník** obdrží veškeré dokumenty na e-mail uvedený v **Pojistné smlouvě**.
- Závazek **Pojistitele** poskytnout pojistné plnění vzniká okamžikem počátku **Pojistného období** a končí posledním dnem **Pojistného období**.
- Pojištění** zaniká v případech stanovených občanským zákoníkem, a to zejména jedním z následujících způsobů:
  - uplynutím **Pojistného období** uvedeného v **Pojistné smlouvě**;
  - dohodou **Pojistitele** a **Pojistníka**;
  - výpovědí **Pojistitele** či **Pojistníka**;
  - odstoupením od **Pojistné smlouvy** kvůli klamavým informacím. **Pojistnou smlouvu** je možné ukončit, pokud jedna ze stran při jejím sjednání uvede klamavé informace. Odstoupit ale může jen ten, kdo nepravdivou informaci dostal;
  - odstoupením od **Pojistné smlouvy** do 14 dní od data jejího uzavření. **Pojistná smlouva** se ruší od počátku. Lhůta pro odstoupení je zachována, pokud bude odstoupení v této lhůtě doručeno **Pojistiteli**. Od **Pojistné smlouvy** nelze odstoupit, pokud byla sjednána na dobu kratší než je jeden měsíc, ledaže odstoupení bylo uplatněno u pojistné smlouvy s odloženým počátkem, který ještě nezačal.
- V případě zániku **Pojištění** v průběhu **Pojistného období**, ve kterém došlo k **Pojistné události**, či jste uplatnili nárok na pojistné plnění nebo máte v úmyslu uplatnit nárok na pojistné plnění, je **Pojistitel** oprávněn ponechat si pojistné až do konce tohoto **Pojistného období**, a to bez ohledu na důvod zániku **Pojištění**.

V ostatních případech zániku **Pojištění** v průběhu **Pojistného období**, je **Pojistitel** oprávněn ponechat si část pojistného za dobu od počátku **Pojištění** do ukončení **Pojištění**, která bude odpovídat pojistnému, které by bylo účtováno **Pojistitelem** při sjednání **Jednorázového pojištění** na tuto dobu.

## Článek 6. Rozsah Pojištění a Limity pojistného plnění

- Pojištění** se vztahuje vždy pouze na jednu aktivní **Smlouvu o pronájmu** během doby trvání **Pojištění**.
- Pojištění** se vztahuje na **Pronajaté vozidlo**, pokud je provozováno na území uvedeném v **Pojistné smlouvě**. Jedná se o jednu z těchto variant území:
  - Evropa: zahrnuje všechny země Evropského kontinentu a Maroko, Tunisko, Turecko s výjimkou **Cest** do nebo na území Běloruska, Ruska a Ukrajiny; nebo
  - Celý svět: zahrnuje všechny země světa, s výjimkou **Cest** do nebo na území Afghánistánu, Běloruska, Kuby, Konga, Íránu, Iráku, Pobřeží slonoviny, Libérie, Severní Koreje, Myanmaru, Ruska, Ukrajiny, Súdánu, Jižního Súdánu, Sýrie, Venezuely či Zimbabwe.
- Pojištění** se vztahuje na **Pojistné události**, v jejichž důsledku jste **Autopůjčkovně** povinni uhradit:
  - poškození **Pronajatého vozidla** včetně poškození oken, čelního skla, pneumatik a kol, světlometů, podvozku nebo střechy;
  - ztrátu možnosti používat **Pronajaté vozidlo** v důsledku poškození nebo krádeže;
  - náklady na odtaž **Pronajatého vozidla** v souvislosti s poškozením.Pojistné plnění je vypláceno do **Limitu pojistného plnění**, který pro **Jednorázové pojištění** činí **175.000 Kč**. **Limit pojistného plnění** je v případě **Ročního pojištění** možné uplatnit opakovaně, přičemž **Souhrnný limit pojistného plnění** činí částku ve výši **175.000 Kč**.
- Pojištění se dále vztahuje na **Pojistné události**, v jejichž důsledku jste **Autopůjčkovně** povinni uhradit:
  - Chybné tankování** – pojištěním jsou kryty náklady, které byly účelně vynaložené na vyčištění motoru a palivového systému, příp. také náklady na odtaž **Pronajatého vozidla** související s touto událostí.
  - Ztracené, odcizené nebo poškozené klíče** – pojištěním jsou kryty náklady, které byly účelně vynaloženy na výměnu **Ztracených odcizených nebo poškozených klíčů Pronajatého vozidla**, včetně náhradních zámků a poplatků za zámečnické práce.**Limit pojistného plnění pro Chybné tankování a Ztracené, odcizené nebo poškozené klíče**, činí částku do výše **12.500 Kč** na jednu **Pojistnou událost**. **Souhrnný limit pojistného plnění** pro tato pojistná nebezpečí činí částku do výše maximálně **50.000 Kč**.
- V případě vzniku **Pojistné události** je možné rovněž uplatnit náklady na **Administrativní poplatek** v maximální možné výši **1.250 Kč** na jednu **Pojistnou událost**. Pojistné plnění za **Administrativní poplatek** se započítává do **Souhrnného limitu pojistného plnění** dle **Pojistného nebezpečí**.
- Pojistné plnění je vypláceno v Kč. Pokud byla platba dle **Smlouvy o pronájmu** provedena v jiné měně, výše pojistného plnění v Kč bude přepočtena na základě směnného kurzu České národní banky platného v době uzavření **Pojistné smlouvy**.

## Článek 7. Na co se Pojištění nevztahuje

- Pojištění** se nevztahuje na:
  - jakékoli náklady nebo poplatky, které přímo nesouvisí s vnějším poškozením **Pronajatého vozidla**, zejména pak na jakékoli náklady na odstranění mechanické nebo elektrické poruchy **Pronajatého vozidla** či jakékoli náklady na náhradu dílů, které je třeba vyměnit z důvodu opotřebení;
  - pronajímaná vozidla, jako je obytný vůz, přívěs nebo karavan, dodávka, užitkové či nákladní vozidlo, dvoukolové nebo tříkolové vozidlo, off-roadové vozidlo (primárně určené pro jízdu neprostupným terénem, na neupraveném povrchu nebo mimo pozemní komunikace), dodávka nebo jiné vozidlo s více než 7 místy k sezení či vozidla nad 3,5 tuny nebo starší než 10 let či s hodnotou přesahující **1.750.000 Kč** v době uzavření **Smlouvy o pronájmu**;
  - jakýkoli pronájem soukromého vozidla nebo vozidla, které není **Autopůjčkovnou** provozováno na základě platného oprávnění;
  - jakýkoli carsharing neboli použití sdílených aut. Jedná se např. o round-trip carsharing, free-floating carsharing, peer-to-peer carsharing a podobně.
  - Hlavního řidiče** či **Další řidiče**, pokud tito nesplňují podmínky přijetí do **Pojištění** dle čl. 3 **Pojistných podmínek**;
  - škodní událost, pokud je **Smlouva o pronájmu** uzavřena na:
    - dobu delší, než je **Pojistná doba**; nebo
    - více jak 62 dní u **Jednorázového pojištění**; nebo
    - více jak 62 dní u **Ročního pojištění**.
  - škodní událost vzniklou v důsledku úmyslného sebepoškození, pod vlivem alkoholu nebo drog (kromě léků užívaných v souladu s léčbou předepsanou a nařízenou registrovaným lékařem, nikoli však pro léčbu drogové závislosti);
  - škodní událost vzniklou v důsledku vystavení se zbytečnému nebezpečí s výjimkou pokusu o záchranu lidského života;
  - škodu na majetku nebo náklady, které jsou pojištěny u jiného pojistitele a došlo v rámci pojistného plnění k celé náhradě škody;
  - škodu vzniklou v důsledku provozu **Pronajatého vozidla** v rozporu s podmínkami **Smlouvy o pronájmu**, včetně přepravy pašovaného zboží nebo nelegálního obchodu;
  - jakékoliv poplatky za transakce platební kartou v cizí měně;
  - případy, kdy náklady převezme, vzdá se jich nebo je uhradí **Autopůjčkovna** nebo její pojistitel či pojistitel třetí strany zúčastněného vozidla;
  - škody na automobilech nebo jiných vozidlech, která nejsou **Pronajatým vozidlem**;
  - škody způsobené opotřebením, hmyzem nebo škůdci;
  - škody způsobené poškozením interiéru nebo autopříslušenství **Pronajatého vozidla** (například střešní box, navigace, dětská autosedačka a podobně);
  - škody na **Pronajatém vozidle**, které neřídí **Hlavní řidič** nebo **Další řidič**;
  - náklady hrazeny pojišťovnou zaměstnavatele **Pojištěného**;

- r. škodu vzniklou v důsledku jízdy mimo pozemní komunikaci, nebo na komunikaci, která není určena pro provoz vozidel;
- s. jakékoli nepřímé náklady, které mohou vzniknout v důsledku poškození **Pronajatého vozidla**, jako jsou náklady na dopravu nebo pronájem náhradního vozidla;
- t. škodu, která vznikla v případě, kdy **Pojištěný** navzdory upozornění vědomě podstoupil riziko možného poškození **Pronajatého vozidla**, například upozornění na hlubokou vodu nebo přítomnost zvířat, která mohou způsobit škodu;
- u. jakýkoli nárok nebo poskytnutí krytí či plnění podle **Pojistných podmínek** v případě, že by nás poskytnutí takového krytí, vyplacení takového nároku nebo poskytnutí takového plnění vystavilo sankcím, zákazům či omezením;
- v. škodní událost vzniklou v důsledku:
  - a. války, invaze, jednání zahraničních nepřátel, nepřátelství nebo válečné operace (s vyhlášením války nebo bez), občanské války, vzpoury, revoluce, povstání, občanských nepokojů, které nabývají rozměrů povstání nebo se mu rovnají, či vojenského převratu;
  - b. **Teroristického činu**;
  - c. válečného nebo **Teroristického činu** zahrnujícího použití nebo hrozbu použití jaderné zbraně nebo zařízení nebo chemické či biologické látky;
  - d. ionizujícího záření nebo kontaminace radioaktivitou z jaderného paliva či jaderného odpadu ze spalování jaderného paliva.

## Článek 8. Pojistné

1. Není-li v **Pojistné smlouvě** dohodnuto jinak, je pojistné jednorázové a platí se za celou **Pojistnou dobu**. Výše pojistného je dohodnuta v **Pojistné smlouvě**.
2. Není-li v **Pojistné smlouvě** dohodnuto jinak, je pojistné splatné k **Datu vzniku Pojistné smlouvy**.
3. V případě, že **Pojištění** zanikne v průběhu **Pojistného období**, pojistné je **Pojistníkovi** vráceno dle čl. 5 odst. 6 **Pojistných podmínek**.

## Článek 9. Postup při uplatnění nároku na pojistné plnění

V případě uplatnění nároku na pojistné plnění je potřeba, aby **Pojištěný** postupoval následovně:

### Krok 1 – Vrácení Pronajatého vozidla

Pokud **Pronajaté vozidlo** bylo během doby trvání **Smlouvy o pronájmu** poškozeno **Pojistným nebezpečím**, je potřeba:

- pořídit fotodokumentaci poškození **Pronajatého vozidla**;
- ověřit, zda podle **Smlouvy o pronájmu** vzniká povinnost uhradit vzniklou škodu;
- vyžádat si záznam o události a fakturu za škodu, příp. účetní doklad, který prokazuje, že škoda byla uhrazena (doporučujeme úhradu platební kartou).

### Krok 2 – Hlášení škodní události

Všechny škodní události je třeba nahlásit **Pojistiteli**, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny níže, nejpozději do 31 dnů od **skončení Smlouvy o pronájmu**, na základě které došlo ke škodní události.

Pro hlášení škodní události využijte prosím webový formulář na adrese: [www.defend-online.cz/xs](http://www.defend-online.cz/xs) nebo se obraťte přímo na Pojistitele:

**Fortegra Europe Insurance Company Limited,**  
**pobočka Česká republika**

Likvidace pojistných událostí

Roztylská 1860/1

148 00 Praha 4 – Chodov

tel: +420 226 251 251

e-mail: [likvidace@fortegra.cz](mailto:likvidace@fortegra.cz)

Při hlášení sdělte prosím číslo **Pojistné smlouvy**.

### Krok 3 – Poskytnutí dokumentace

Budeme potřebovat kopie těchto dokumentů:

- **Smlouva o pronájmu**
- Potvrzení o zaplacení pronájmu **Pronajatého vozidla** (pokud není součástí **Smlouvy o pronájmu**)
- Policejní hlášení, pokud událost ze zákona vyžadovala účast policie
- Fotografie poškození **Pronajatého vozidla** (a snímky Pronajatého vozidla před událostí, pokud jsou k dispozici)
- Záznam o události od **Autopůjčovny**
- Doklady prokazující výši škody, jejíž úhradu po Vás Autopůjčovna požadovala
- Výpis z účtu prokazující úhradu nárokované škody
- Bankovní spojení, kam má být pojistné plnění vyplaceno

Pokud to bude nutné, můžeme požadovat předložení dalších dokladů (například kopii cestovního pasu, řidičského průkazu a podobně).

## Krok 4 – výplata pojistného plnění

**Pojistitel** provede výplatu pojistného plnění prostřednictvím přímé platby na požadovaný bankovní účet vedený v Kč. Pojistné plnění bude vyplaceno ve lhůtě 15 dnů od ukončení šetření **Pojistné události**.

V případě nedodržení výše uvedeného Postupu při uplatnění nároku na pojistné plnění může dojít k zamítnutí či krácení pojistného plnění.

### Článek 10. Obecné povinnosti

1. **Pojistiteli** je potřeba poskytnout veškeré relevantní a pravdivé informace a součinnost, o kterou **Pojištěného** požádá.
2. Žádná osoba není oprávněna uznat odpovědnost **Naším** jménem nebo poskytnout jakákoli prohlášení či jiné závazky, které by **Nás** zavazovaly, bez **Našeho** písemného souhlasu.

### Článek 11. Stížnosti a řešení sporů

Vynakládáme veškeré úsilí, abychom **Vám** poskytovali služby na vysoké úrovni. Občas však může dojít ke sporům nebo nedorozuměním. Pro tento případ uvádíme možnosti, jak v těchto případech postupovat.

1. Jakékoliv stížnosti nebo žádosti o informace týkající se tohoto pojištění by měly být v první instanci adresovány **Pojistiteli** ústně, emailem, nebo poštou:

**Fortegra Europe Insurance Company Limited,**

**pobočka Česká republika**

Roztylská 1860/1

148 00 Praha 4 – Chodov

tel: +420 226 251 251

e-mail: [info@fortegra.cz](mailto:info@fortegra.cz)

2. **Postup při vyřizování stížnosti:**

- obratem, nejpozději do 5 pracovních dní písemně potvrdíme přijetí stížnosti;
- písemně sdělíme své rozhodnutí o stížnosti ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení;
- pokud nemůžeme v této lhůtě stížnost vyřešit, oznámíme to stěžovateli písemně, s uvedením důvodů a budeme se snažit vyřešit stížnost do dalších 30 dnů od tohoto okamžiku.

3. **Další možnosti:** Pokud i přes vyřízení stížnosti bude stěžovatel nadále nespokojený s odpovědí na stížnost nebo stížnost nebude vyřešena ve výše uvedených lhůtách, má možnost svoji stížnost rovněž adresovat České národní bance. Kontaktní údaje jsou uvedeny níže:

Česká národní banka

Senovážná 3

115 03 Praha 1

Česká republika

tel: +420 22 441 4359/2887

e-mail: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)

web: [www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/formular-podani-dotazu-podnetu-upozorneni/index.html](http://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/formular-podani-dotazu-podnetu-upozorneni/index.html)

ID datové schránky: 8tgaiej.

Česká národní banka před přijetím stížnosti bude očekávat, že stěžovatel dodržel výše uvedený postup. Použití tohoto postupu nemá vliv na zákonná práva Pojištěného.

4. **Řešení sporů:** V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu z **Pojistné smlouvy**, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

- a. Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

web: [www.coi.cz/informace-o-adr/](http://www.coi.cz/informace-o-adr/)

- b. Kanceláři ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.

Elišky Krásnohorské 135/7

110 00 Praha 1

e-mail: [kancelar@ombudsmancap.cz](mailto:kancelar@ombudsmancap.cz)

web: [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz)

- c. pro případ sjednání Pojištění na dálku, online řešení sporů EU na adrese [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)

### Článek 12. Právní a regulační informace

1. **Dotazy a změny:** V případě dotazů, žádosti o zánik či změnu **Pojištění** se obračejte na **Nás**, na adrese **Fortegra Europe Insurance Company Limited, pobočka Česká republika**, Roztylská 1860/1, 148 00 Praha 4 - Chodov, tel: +420 226 251 251, e-mail: [info@fortegra.cz](mailto:info@fortegra.cz).
2. **Použité právo a soudní řízení:** **Pojištění** se řídí českým právním řádem a jakýkoliv spor podléhá rozhodnutí příslušného soudu České republiky.

3. **Jazyk a komunikace:** Veškeré pojistné dokumenty a komunikace s Vámi budou probíhat v českém jazyce. Za písemnou formu považujeme dopis odeslaný poštou, e-mailem.
4. **Právo na náhradu škody:** V souvislosti s jakýmkoliv odškodněním poskytnutým podle **Pojištění**, na **Pojistitele** přechází právo na náhradu škody nebo jiná práva vůči třetí osobě.
5. **Prevence podvodů:** Informace, které byly poskytnuté **Pojistiteli Vámi** nebo kýmkoli, kdo jedná **Vaším** jménem, a jsou podvodné nebo mají za cíl uvést v omyl, mohou vést k tomu, že nárok **Pojištěného** na jakékoli plnění z **Pojištění** zaniká, **Vaše Pojištění** bude ukončeno a můžeme vymáhat veškeré náklady nebo výdaje, které **Nám** vzniknou.
6. **Doručování:** Dohodli jsme se, že veškeré výzvy, oznámení nebo procesní úkony, které **Nám** mají být doručeny za účelem zahájení jakéhokoli soudního řízení proti **Pojistiteli** v souvislosti s tímto **Pojištěním**, budou považovány za řádně doručené, pokud budou adresovány a doručeny k rukám **Pojistitele**.

### Článek 13. Oznámení o ochraně osobních údajů

1. Osobní údaje **Pojistníka/Pojištěného** jsou shromažďovány **Pojistitelem**, který jedná jako správce osobních údajů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
2. Veškeré informace o rozsahu shromažďovaných osobních údajů, účelu jejich shromažďování, jak a kým jsou údaje zpracovávány, jak dlouho jsou údaje uchovávány a o právech osob ve vztahu k těmto údajům, jsou uvedeny v dokumentu Informace a sdělení poskytované subjektu údajů v souladu s nařízením o ochraně osobních údajů, který je předáván **Pojistníkovi** při uzavření **Pojistné smlouvy** a který je rovněž k dispozici na adrese [www.fortegra.cz/data](http://www.fortegra.cz/data).

### Článek 14. Závěrečná ustanovení

1. Toto pojištění se řídí právním řádem České republiky a případné spory podléhají rozhodnutí příslušného soudu České republiky.
2. Tyto **Pojistné podmínky** nabývají účinnosti dnem 1.1.2024.