

## Úvodní ustanovení

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

## Článek 1: Všeobecná ustanovení

1. Toto pojištění se sjednává pro případ odcizení, ztráty či uzamčení klíčů od pojištěného vozidla v době trvání pojištění, které znemožní přístup do pojištěného vozidla (dále jen „pojistná událost“).
2. Pojistitelem je Fortegra Europe Insurance Company SE, se sídlem Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imtida, Gzira, GZR 1401, Malta, jednajícím prostřednictvím svého odštěpného závodu Fortegra Europe Insurance Company SE, pobočka Česká republika, se sídlem Roztylská 1860/1, 148 00 Praha, IČO 117 37 379. Fortegra Europe Insurance Company SE 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 SE 17. Pojistitel byl zapsán 24.03.2021 do registru spravovaného a provozovaného Českou národní bankou jako pobočka zahraniční pojišťovny poskytující přeshraniční služby v ČR.
3. Pojistitel neposkytuje rady ani osobní doporučení ohledně vhodnosti tohoto produktu. Pojištěný je odpovědný za to, aby produkt splňoval jeho potřeby.
4. Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události nastalé na území Evropy, kromě Ruska.

## Článek 2: Výklad pojmů

1. Pro účely tohoto pojištění mají níže uvedené pojmy následující význam:
  - a. **Pojistníkem** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s pojistitelem pojistnou smlouvu na toto pojištění a od kterého je pojistitel oprávněn inkasovat pojistné.
  - b. **Pojištěným** je fyzická nebo právnická osoba, na jejíž riziko vzniku škody se toto pojištění vztahuje.
  - c. **Oprávněnou osobou** je osoba, které v důsledku pojistné události vznikne nárok na pojistné plnění. Není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak, je oprávněnou osobou pojištěný.
  - d. **Pojištěným vozidlem** je motorové vozidlo specifikované v pojistné smlouvě, v souvislosti s jehož provozem je pojištění sjednáváno.
  - e. **Pojistná nebezpečí** jsou možné příčiny vzniku pojistných událostí specifikovaná v pojistné smlouvě. Pro účely těchto VPP je pojistným nebezpečím jakákoliv příčina, která je uvedena v článku 6 těchto VPP a která znemožní přístup do pojištěného vozidla.
  - f. **Limit pojistného plnění** je maximální výše pojistného plnění splatného z jedné pojistné události, jak je uvedeno v článku 6.
  - g. **Souhrnný limit pojistného plnění** je maximální souhrnná výše všech pojistných plnění splatných na základě pojistné smlouvy tohoto pojištění.
  - h. **Klíč/e** jsou klíče k pojištěnému vozidlu, které je specifikováno v pojistné smlouvě.
  - i. **Elektronický podpis** je pro účely těchto pojistných podmínek podpis prostřednictvím zadání jedinečného SMS kódu zasláného na kontaktní mobilní telefon sdělený pojistníkem při sjednání pojištění.

## Článek 3: Způsobilost

1. Pojistnou smlouvu lze uzavřít pouze při splnění podmínek způsobilosti:
  - a. Pojištěným vozidlem je osobní vozidlo kategorie M1 (osobní motorová vozidla) nebo kategorie N1 (nákladní motorová vozidla) do 3 500 kg;
  - b. Pojištěné vozidlo disponuje platným Osvědčením o registraci vozidla (Technickým průkazem) a registrační značkou;
  - c. Pojištěné vozidlo není používáno pro níže uvedené účely:
    - i. krátkodobý pronájem (kratší než 6 měsíců);
    - ii. vozidlo taxi, limuzíny nebo jiná přeprava osob za úplatu;
    - iii. vozidlo autoškoly nebo jiné výuky řidičů;
    - iv. vozidlo s právem přednosti v jízdě (vozidlo s majákem, policie, sanitka nebo jiné pohotovostní vozidlo);
    - v. vozidlo předváděcí, skladové vozidlo vlastněné osobou nebo společností mající za předmět činnosti prodej nebo servis vozidel;
    - vi. vozidlo používané k takové akci, při které dochází k dosahování nejvyšší rychlosti, překonání překážek nebo k výcviku pro tyto akce. Tímto se rozumí zejména závody jakéhokoliv druhu, soutěže s rychlostní vložkou, jakož i přípravné jízdy pro tyto akce.
2. Pojištěný je povinen provést registraci pojištěného vozidla dle pokynů pojistitele do on-line systému [www.DefendKey.eu](http://www.DefendKey.eu), a aktivně tento systém využívat po celou dobu trvání pojištění. V opačném případě má pojistitel právo pojistné plnění zamítnout nebo krátit.

## Článek 4: Pojistná smlouva

1. Nedílnou součástí pojistné smlouvy jsou následující dokumenty:
  - a. Pojistná smlouva nebo rámcová pojistná smlouva;
  - b. tyto VPP, předmluvní podmínky, IPID a informace o zpracování osobních údajů;
  - c. v případě flotilového pojištění nebo skupinového pojištění také Přihláška do pojištění;
  - d. pokyny k registraci do on-line systému [www.DefendKey.eu](http://www.DefendKey.eu).
2. Pojištěný je povinen si pečlivě přečíst pojistnou smlouvu, aby se ujistil, že mu poskytuje požadované krytí.
3. Pojištěný je povinen pojistiteli na jeho žádost sdělit všechny podstatné informace a skutečnosti. Informace nebo skutečnosti jsou považované za podstatné, pokud mají vliv na určení výše pojistného nebo na přijetí rizika do pojištění. Pojištěný je povinen podle svého nejlepšího vědomí poskytnout přesné odpovědi na otázky, které mu pojistitel klade při sjednání pojistné smlouvy. Pokud pojištěný neodpoví na otázky pravdivě nebo úplně, může to mít za následek neplatnost nebo zrušení pojistné smlouvy a může to znamenat, že za škodu nebo její část nebude vyplaceno pojistné plnění. Pojištěný nese plnou odpovědnost za správnost informací a skutečností, které sdělil pojistiteli.

## Článek 5: Počátek, trvání a ukončení pojištění

1. Toto pojištění je možné sjednat na dobu určitou v délce trvání 0 měsíců. Délka trvání pojistného období je uvedena v pojistné smlouvě. Datum počátku a konce pojištění je uveden v pojistné smlouvě.
2. Závazek pojistitele poskytnout pojistné plnění za pojistnou událost vzniká okamžikem počátku pojištění a končí ve 24:00 hodin posledního dne pojištění.
3. V případě vlastnoručního podpisu pojistné smlouvy pojistník obdrží pojistnou smlouvu a související dokumenty v papírové formě. V případě elektronického podpisu obdrží pojistník veškeré dokumenty na zvolený kontaktní e-mail.
4. Pojištění končí v případech stanovených občanským zákoníkem, a to zejména jedním z následujících způsobů:
  - a. Dohodou obou smluvních stran.
  - b. Výpovědí do 3 měsíců od nahlášení pojistné události z tohoto pojištění. Pojištění končí uplynutím měsíční výpovědní doby, která běží ode dne doručení výpovědi. Pojistitel má nárok na pojistné až do konce pojistného období, ve kterém pojistná událost nastala.
  - c. Výpovědí do 2 měsíců od uzavření pojistné smlouvy. Smlouva končí 8 dní po doručení výpovědi.
  - d. Odstoupením od smlouvy kvůli klamavým informacím. Smlouva je možné ukončit, pokud jedna ze stran při jejím sjednání uvedeme klamavé informace. Odstoupit ale může jen ten, kdo nepravdivou informaci dostal.
  - e. Odstoupením od smlouvy uzavřené se spotřebitelem do 14 dní od data uzavření v případě sjednání pojištění mimo obchodní prostory nebo při sjednání smlouvy na dálku. Smlouva se ruší od počátku. Lhůta pro odstoupení je zachována, pokud bude odstoupení v této lhůtě odesláno. V tomto případě má pojistitel právo na poměrnou část pojistného do okamžiku odstoupení od smlouvy.
  - f. Na konci pojištění. V případě pojištění na dobu určitou končí smlouva uplynutím data určeného ve smlouvě.
  - g. Dnem zániku pojistného zájmu. Pojistitel má nárok na pojistné do doby oznámení zániku pojistného zájmu.
5. V případě ukončení pojištění v průběhu pojistného období, ve kterém došlo k pojistné události, má pojistitel nárok na ponechání si pojistného až do konce tohoto pojistného období, a to bez ohledu na důvod ukončení pojištění.
6. V případě změny vlastnictví pojištěného vozidla, pokud nebyl převod práv a povinností na nového vlastníka schválen pojistitelem, zaniká pojištění ke dni oznámení změny vlastnictví pojištěného vozidla.
7. Po úmrtí či zániku pojistníka odlišného od pojištěné osoby na místo pojistníka automaticky nastupuje pojištěná osoba. Oznámí-li však pojištěný písemně do třiceti dnů od úmrtí či zániku pojistníka, že na trvání pojištění nemá zájem, zaniká pojištění dnem smrti či zániku pojistníka.
8. Po úmrtí či zániku pojistníka, který je zároveň pojištěnou osobou, automaticky na jeho místo nastupuje právní nástupce. Pokud do jednoho roku od úmrtí nebo zániku dá písemně vědět, že na pojištění nemá zájem, zaniká pojištění dnem smrti či zániku pojistníka. Do doby pravomocného skončení dědického řízení vykonávají práva a povinnosti z pojištění dědicové.

## Článek 6: Rozsah pojištění

1. Toto pojištění se vztahuje na škodní události, které nastaly v souvislosti s provozem pojištěného vozidla v důsledku níže uvedených pojistných nebezpečí. Jakákoliv pojistná nebezpečí neuvedená v seznamu se považují za vyloučená z pojištění.
2. Limit plnění za jednotlivá pojistná nebezpečí je následující:

Pojistné nebezpečí	Co je kryto?	Limit pojistného plnění
Pojištění odcizení klíčů	Při odcizení klíčů jsou hrazeny účelně vynaložené náklady na pořízení nových. Pokud nelze vyrobit duplicitní klíč, jsou hrazeny účelně vynaložené náklady na výměnu zámků.	20.000 Kč vč. DPH
Pojištění ztráty klíčů	Při ztrátě klíčů jsou hrazeny účelně vynaložené náklady na pořízení nových.  Pokud nelze vyrobit duplicitní klíč, jsou hrazeny účelně vynaložené náklady na výměnu zámků.	10.000 Kč vč. DPH
Pojištění odemčení pojištěného vozidla	Při náhodném uzamčení klíčů uvnitř pojištěného vozidla jsou hrazeny účelně vynaložené náklady na odemčení pojištěného vozidla. To neplatí, má-li pojištěný k dispozici duplikát klíče.	5.000 Kč vč. DPH

3. Souhrnný limit pojistných plnění je 20.000 včetně DPH.

## Článek 7: Výluky z pojištění

1. Pojištění se nevztahuje na:
  - a. Škody vzniklé mimo dobu trvání pojištění.
  - b. Náklady na běžnou údržbu či náklady vzniklé v důsledku jakékoliv mechanické nebo elektronické závady klíče či zámku pojištěného vozidla, a to ani v případě poškození nebo závady způsobené v důsledku pokusu o odcizení nebo o jiný protiprávní čin.
  - c. Škoda vzniklá přímo či nepřímo v důsledku odcizení klíče (klíčů) jakoukoliv osobou, kterou pojištěný zná, nebo která má ke klíčům přístup, mimo jiné člena rodiny.
  - d. Škody v důsledku výrobních či montážních vad součástí, vady designu nebo v případě, že klíč (klíče) nebo zámek (zámky) podléhá stažení nebo výměně výrobcem.
  - e. Škody způsobené vědomým jednáním nebo hrubou nedbalostí pojištěného nebo jiných oprávněných uživatelů nebo jiných osob jednajících po dohodě s kteroukoliv z těchto osob.
  - f. Škody vzniklé v souvislosti s užíváním pojištěného vozidla, které bylo v průběhu pojištění použito k jakémukoli z vyloučených způsobů použití v článku 3 těchto VPP.
  - g. Následné škody jakéhokoliv druhu nebo na následné ztráty, náhrady újmy na zdraví či majetku pojištěného či třetích osob.
  - h. Škody, jejichž úhradu lze požadovat z jiného pojištění, garance nebo záruky výrobce.
  - i. Škody vzniklé v důsledku odcizení klíčů, které nebyly nahlášeny policii.
  - j. Škody přímo nebo nepřímo způsobené nebo vzniklé v důsledku války, invaze, činu cizího nepřítel, válečné akce (ať byla vyhlášena válka či nikoliv), občanské války, vzpoury, revoluce, povstání nebo vojenské či uchvácené moci, výtržnosti, občanských nepokojů, stávků, výluky, zabavení nebo zadržetí celními nebo jinými úřady či orgány, úmyslného poškození nebo vandalismu.
2. Pojištění se dále nevztahuje na škody vzniklé v důsledku:
  - a. Dopravní nehody.
  - b. Korozí, přehřátí nebo zamrznutí zámku pojištěného vozidla.
  - c. Jakýchkoli vad, které byly zjevné (a vyznačené v předávacím protokolu) v okamžiku, kdy pojištěný vozidlo převzal v době vstupu do pojištění.

## Článek 8: Pojistné

1. Nemá-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak, je pojistné jednorázové a platí se za celou pojistnou dobu.
2. Nemá-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak, je pojistné splatné při uzavření pojistné smlouvy.
3. V případě, že dojde k ukončení pojistné smlouvy v souladu s Občanským zákoníkem, bude nespolečným pojistné snížené o vyplacené pojistné plnění vráceno pojistníkovi. Ve všech ostatních případech bude pojistné považováno za nevratné a bude plně náležet pojistiteli, a to i v případě, že pojištění zanikne před datem vypršení pojistné doby.

## Článek 9: Pojistné plnění

1. V případě, že nastane pojistná událost, ze které vzniká nárok na pojistné plnění, je pojištěný povinen postupovat podle pokynů pro uplatnění nároku na pojistné plnění uvedených v článku 10. Nebude-li pojištěný postupovat podle těchto pokynů, pojistné plnění může být zamítnuto nebo kráceno.

2. Maximální náklady na náhradní klíč či výměnu zámku a práci, které pojistitel uhradí, jsou:
  - a. Přiměřené náklady na práci stanovené na základě časových norem a technologických postupů běžně používaných v České republice pro danou opravu nebo výměnu.
  - b. Standardní maloobchodní ceny komponentů v době opravy/výměny.
3. Pojistitel poskytne plnění za oprávněné nároky do výše limitu pojistného plnění. Jakékoli náklady přesahující limit pojistného plnění ponese pojištěný.
4. Částka pojistného plnění nezahrnuje DPH, je-li pojištěný registrovaným plátcem DPH a může-li nárokovat její zpětnou náhradu.
5. Pojistitel neposkytne plnění, jestliže pojištěný při ohlašování pojistné události předloží nepravdivé nebo neúplné informace.
6. Pokud pojistitel zjistí až po nahlášení škody, že tato byla způsobena okolnostmi, které nemohly být známy v době sjednávání pojištění z důvodu nepravdivých nebo neúplných odpovědí pojištěného, které měly pro pojištění zásadní význam (pojistitel by v případě znalosti těchto okolností pojistnou smlouvu neuzavřel nebo by ji uzavřel za jiných podmínek), je pojistitel oprávněn výplatu pojistného plnění odmítnout. Tímto odmítnutím pojistného plnění pojištění zaniká. V případě, že pojistitel již pojistné plnění vyplatil, je pojištěný povinen vyplacené pojistné plnění pojistiteli neprodleně uhradit.
7. Pojistitel je oprávněn nechat posoudit pojištěné vozidlo (klíče, zámky) znalcem.
8. Pojištěný je povinen jednat tak, aby pojistitel mohl vůči třetím osobám uplatnit nárok na náhradu škody vzniklé v souvislosti s pojistnou událostí.
9. Pojistitel je povinen zahájit šetření pojistné události bez zbytečného odkladu po jejím oznámení pojistníkem, pojištěným nebo jinou osobou, která má na pojistném plnění právní zájem.
10. Šetření pojistné události je ukončeno písemným sdělením výsledku osobě, která uplatňuje nárok na náhradu škody.

## Článek 10: Postup při uplatnění nároku na pojistné plnění

V případě uplatnění nároku musí pojištěný postupovat podle následujícího postupu. Nedodržení tohoto postupu může vyústit v zamítnutí nebo krácení pojistného plnění.

### Obecné povinnosti pojištěného

Pojištěný je povinen po uzavření pojistné smlouvy, během 30 dní od okamžiku koupě, dle pokynů pojistitele zaregistrovat pojištěné vozidlo do on-line systému [www.DefendKey.eu](http://www.DefendKey.eu), který umožňuje navrácení ztracených klíčů, a tento systém aktivně využívat. V případě ztráty či odcizení klíčů je povinen tuto skutečnost zaznamenat do tohoto systému bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 dnů. Ve stejné době je v případě odcizení povinen nahlásit odcizení klíčů policii. V případě ztráty klíče plní pojistitel bez nutnosti hlášení policii. Má-li oprávněná osoba má k dispozici druhý klíč a má možnost provozovat vozidlo, stanovuje pojistitel odkladnou dobu 10 dní, tj. v tomto případě musí od doby zaznamenání v systému [www.DefendKey.eu](http://www.DefendKey.eu) do zadání zhotovení klíče do servisu uplynout alespoň 10 kalendářních dní. V případě, že některá z těchto povinností nebude splněna, pojistné plnění může být zamítnuto nebo kráceno.

### KROK 1: HLÁŠENÍ ŠKODNÍ UDÁLOSTI POJISTITELI

Škodní událost je nutné pojistiteli nahlásit bez zbytečného odkladu po jejím vzniku, nejpozději však do 30 dnů ode dne škodní události. V opačném případě může být pojistné plnění zamítnuto nebo kráceno.

#### KONTAKT PRO HLÁŠENÍ ŠKODNÍCH UDÁLOSTÍ POJISTITELI:

Fortegra Europe Insurance Company SE  
pobočka Česká republika  
Roztylská 1860/1  
148 00 Praha 4  
Tel.: +420 226 251 251  
E-mail: [likvidace@fortegra.cz](mailto:likvidace@fortegra.cz)

**POZOR:** Chovejte se tak, abyste předešli vzniku škod a tomu, že nějakou škodu způsobíte. Zamezte zvětšování škody. Udělejte nutná opatření k tomu, aby se škoda dál nezvětšovala. Umožněte pojistiteli šetření, která jsou nezbytná pro posouzení toho, jestli máte nárok na proplacení škody (pojistné plnění). Nechte pojistitele prohlédnout poškozenou věc a prozkoumat příčiny a rozsah škody pro stanovení výše pojistného plnění. Uvedte pravdivé informace při nahlášení škody. Pokud při hlášení škodní události uvedete vědomě nepravdivé, hrubě zkreslené podstatné údaje, které se týkají okolností vzniku nebo rozsahu těchto událostí nebo tyto údaje zamlčíte, může pojistitel nárok na pojistné plnění zamítnout.

### KROK 2: POSKYTNUTÍ DOKUMENTACE

Jste povinen pojistiteli zaslat fotokopie níže uvedených dokumentů poštou, nebo naskenované emailem:

1. Formulář „Hlášení škodní události“.
2. Technický průkaz vozidla (osvědčení o registraci vozidla, část 2 (B)).
3. Fakturu nebo účetní doklad prokazující úhradu nákladu na pořízení nových klíčů, výměnu zámků nebo odemčení pojištěného vozidla.
4. V případě odcizení klíčů kopii „Oznámení o odcizení“ a spisovnou značku spisu, pod kterým je policií tato skutečnost šetřena. Nebude-li kopie oznámení či spisová značka sdělena, nárok na výplatu pojistného plnění bude zamítnut.

Formulář „Hlášení škodní události“ a další informace, které bude pojistiteli požadovat, musí být zaslány do třiceti dnů ode dne pojistné události.

**POZOR:** Pojistitel je oprávněn prohlédnout pojištěné vozidlo (klíče, zámek).

### KROK 3: VÝPLATA POJISTNÉHO PLNĚNÍ

Pojistitel provede výplatu pojistného plnění oprávněné osobě ve lhůtě 15 dnů od ukončení šetření pojistné události.

## Článek 11: Osobní údaje

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 a <https://www.fortegra.cz/data>.

## Článek 12: Dotazy a stížnosti

1. Jakékoliv stížnosti nebo žádosti o informace týkající se tohoto pojištění by měly být v první instanci adresovány pojistiteli ústně, emailem, nebo poštou jeho pražské kanceláři:  
Fortegra Europe Insurance Company SE  
pobočka Česká republika  
Rožtylská 1860/1, 148 00 Praha 4 - Chodov  
Tel.: +420 226 251 251  
E-mail: [info@fortegra.cz](mailto:info@fortegra.cz)
2. Pojistitel písemně obratem potvrdí přijetí stížnosti.
3. Pojistitel písemně sdělí své rozhodnutí o stížnosti ve lhůtě patnácti pracovních dnů od jejího doručení.
4. Pokud pojistitel nemůže v této lhůtě stížnost vyřešit, oznámí to pojištěnému písemně, s uvedením důvodů a bude se snažit vyřešit stížnost do dalších patnácti pracovních dnů od tohoto okamžiku.
5. Pokud pojištěný bude i nadále nespokojený s odpovědí na stížnost nebo jeho stížnost nebude vyřešena ve výše uvedených lhůtách, pojistitel doporučí pojištěnému, na koho se má obrátit, v závislosti na povaze a typu stížnosti.
6. Pojištěný může svoji stížnost rovněž adresovat České národní bance. Kontaktní údaje jsou uvedeny níže:  
Česká národní banka  
Na Příkopě 28  
115 03 Praha 1  
Česká republika  
Tel: +420 22 441 4359/2887  
Fax: +420 22 441 2261  
Web: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/formular-podani-dotazu-podnetu-upozorneni/index.html>
7. Pokud se stížnost týká nároku z této pojistné smlouvy nebo podmínek tohoto pojištění, může jí pojištěný sdělit rovněž: e-mailem, na adresu [complaint.info@asf.mt](mailto:complaint.info@asf.mt); nebo písemně, na adresu Office of the Arbiter for Financial Services, 1st Floor, St Calcedonius Square Floriana FRN 1530, Malta; nebo telefonicky, na čísle 00356 21 249 245.
8. Další informace najdete online na adrese [www.financialarbiter.org.mt](http://www.financialarbiter.org.mt)
9. Česká národní banka a Arbiter for Financial Services (Malta) před přijetím stížnosti budou očekávat, že pojištěný dodržel výše uvedený postup.
10. Použití tohoto postupu nemá vliv na zákonná práva pojištěného.

## Článek 13: Závěrečná ustanovení

1. Toto pojištění se řídí českým právním řádem a jakýkoliv spor podléhá rozhodnutí příslušného soudu České republiky.
2. 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  
Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)  
Web: <https://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: <https://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).
3. Tyto VPP nabývají účinnosti dnem 1. 5. 2024.