

## Introducere

1. Prezenta asigurare este guvernată de legile din România, inclusiv de Codul Civil, legislația aplicabilă asigurărilor și acești Termeni și Condiții Generale (denumite în continuare „TCG”). Prezenta asigurare este o asigurare de daună.

## Art 1. Prevederi generale

1. Asigurarea se încheie pentru riscul de defecțiuni electrice sau mecanice interne neașteptate și neprevăzute suferite de autovehiculul asigurat (denumit în continuare **“Vehicul asigurat”**), cauzate de defectarea unei componente incluse în Programul de Garanție aplicabil și care are drept consecință oprirea neașteptată a funcționării autovehiculului iar pentru reluarea funcționării sunt necesare reparații sau o înlocuire (denumit în continuare **„Eveniment asigurat”**).
2. Asigurătorul este **Fortegra Europe Insurance Company SE** (numărul de înregistrare al societății din Malta: SE 17), cu sediu social: Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq l-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, înregistrată în Registrul asigurătorilor și intermediarilor din SEE ținut de Autoritatea de Supraveghere Financiară din România sub nr. RX-3756. Fortegra Europe Insurance Company SE este supraveheată de Autoritatea de Servicii Financiare din Malta, cu sediul la Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta (denumit în continuare **„Asigurător”**).
3. Asigurătorul este reprezentat de **DEFEND INSURANCE Sp. z o.o.** (societate cu răspundere limitată) cu sediul social în Katowice, Ligocka 103, 40-568 Katowice, Polona, înregistrată în Registrul Tribunalului Național de către Secția a 8-a Comercială a Tribunalului Regional Katowice-Wschód sub numărul KRS 0000228653, având NIP (număr de identificare fiscală): 2050001853, înregistrată de Oficiul Polonez pentru Supraveghere Financiară sub numărul 11169671/A și înregistrată în Registrul asigurătorilor și intermediarilor din SEE al Autorității de Supraveghere Financiară din România în calitate de intermediar direct sub nr. RX – 5438 (denumit în continuare **„DEFEND”**). Adresa de contact: Bulevardul Timișoara nr. 26, Clădirea Plaza România – Biroul 105, Sectorul 6, București, Cod poștal 061331, Români. DEFEND acționează pe baza unui mandat scris din partea Asigurătorului, în calitate de reprezentant al acestuia în îndeplinirea obligațiilor sale în cadrul asigurării. Aceasta include, în special, capacitatea de a administra asigurarea, de a aduce modificări la asigurare, de a soluționa cererile de despăgubire și de a gestiona reclamațiile.
4. Asigurarea se aplică numai evenimentelor asigurate, care au loc pe teritoriul României, cu excepția cazului în care se specifică altfel în Programul de Garanție.

## Art. 2: Obiectul asigurării

1. Obiectul asigurării este specificat în Programul de Garanție, care face parte integrantă din Contractul de Asigurare.
2. Programul de Garanție cuprinde:
  - a. O listă a componentelor a căror defecțiune poate duce la apariția dreptului la indemnizație de asigurare (denumite în continuare **„componente asigurate”**), în cazul în care oricare dintre componentele asigurate este exclusă în mod expres din asigurare prin art. 4 din TCG, această excludere nu se aplică;
  - b. Alte condiții și excluderi, care se aplică anumitor componente specifice asigurate sau Programului de Garanție specific;
  - c. O acoperire extinsă opțională, care poate fi inclusă în Contractul de Asigurare, la cererea Contractantului;
  - d. Procedura referitoare la formularea unei cereri de despăgubire pentru un Eveniment Asigurat, care se referă la Programul de Garanție relevant (denumită în continuare **„procedura de daună”**).

## Art. 3: Data începerii, durata și încetarea asigurării

1. Prezenta asigurare se încheie pe perioadă determinată. Data Începerii și Data Expirării acesteia sunt prevăzute în Contractul de Asigurare.
2. Obligația Asigurătorului de a plăti indemnizația de asigurare ia naștere prin emiterea de către Asigurător a poliței de asigurare și plata primelor de asigurare de către Asigurat, la data începerii Perioadei Asigurate și încetează la ora 24:00 în ultima zi a Perioadei Asigurate.
3. Începerea Perioadei Asigurate:
  - a. În cazul în care este asigurat un Vehicul nou, Perioada Asigurată începe la ora 00:00, în prima zi după încetarea garanției producătorului.
  - b. În cazul în care este asigurat un Vehicul utilizat, Perioada Asigurată începe la ora 00:00, în ziua următoare după data încheierii Contractului de Asigurare sau la ora 00:00, în prima zi după încetarea garanției producătorului, în funcție de care dintre acestea se întâmplă mai târziu.
4. Încetarea Asigurării:
  - a. Asigurarea va înceta nu mai târziu de ora 24:00, la Data Expirării înscrisă în Contractul de Asigurare;
  - b. Asigurarea va înceta automat, atunci când Vehiculul atinge numărul maxim de kilometri specificat în Contractul de Asigurare.
5. Asigurarea poate înceta și în alt mod, dacă prevede astfel Codul Civil sau Programul de Garanție relevant.
6. În cazul schimbării proprietarului Vehiculului asigurat, dacă transferul de drepturi și obligații către noul proprietar nu a fost aprobat de către DEFEND asigurarea încetează de la data notificării schimbării proprietarului Vehiculului asigurat.

7. În cazul daunei totale, furtului sau distrugerii Vehiculului asigurat, asigurarea încetează în ziua în care DEFEND a fost informat că Vehiculul asigurat a fost radiat din circulație.
8. Prin semnarea Poliței de Asigurare sau achitarea primei de asigurare/prima tranșă a acesteia, asiguratul confirmă încheierea Contractului de Asigurare
9. Informațiile precontractuale (de exemplu, GTC, programul de garanție aplicabil, informațiile precontractuale, precum și IPID-ul și documentele aferente) sunt livrate deținătorului poliței în format hârtie sau electronic (la adresa de e-mail numită). Contractul de asigurare (inclusiv Polița de asigurare, GTC, programul de garanție aplicabil și documentele aferente) este livrat deținătorului poliței în format hârtie sau electronic (la adresa de e-mail numită)

#### Art. 4: Excluderile asigurării

1. Asigurarea nu va acoperi:
  - a. Orice fel de costuri suportate în legătură cu repararea unei defecțiuni, efectuată înainte de aprobare sau fără aprobarea DEFEND;
  - b. Defecțiuni, în cazul în care defectul (defectele) era (erau) evident(e) în timpul perioadei de garanție a producătorului, indiferent de momentul în care s-a produs defecțiunea;
  - c. Defecțiuni care, conform evaluării unei unități service autorizate, au fost cauzate de întreținerea neglijentă sau utilizarea necorespunzătoare a Vehiculului asigurat sau de modificarea acestuia în alte scopuri decât cele desemnate de către producător;
  - d. Defecțiuni cauzate de reparații necorespunzătoare sau insuficiente sau de modificări ale Vehiculului asigurat;
  - e. Defecțiuni cauzate de defectarea pieselor, care au fost retrase de pe piață de către producător, mai ales dacă aceasta s-a întâmplat ca urmare a defectelor de fabricație și/sau asamblare;
  - f. Echipamente montate, accesorii sau alte dispozitive, care nu au fost furnizate de producător, inclusiv pagubele cauzate de defectarea acestor componente;
  - g. Defecțiuni cauzate de utilizarea unui combustibil necorespunzător sau contaminat, inclusiv costul curățării rezervorului de carburant, a conductelor, filtrelor și pompelor;
  - h. Defecțiuni cauzate de un act deliberat al Asiguratului sau al altor utilizatori autorizați, sau de alte persoane care acționează în complicitate cu oricare dintre aceste persoane;
    - i. Defecțiuni, la care s-a constatat că vitezometrul a fost modificat, deconectat sau s-a intervenit asupra acestuia în orice alt mod;
  - j. Orice daune ale componentelor neasigurate cauzate de defecțiuni ale componentelor asigurate și daune ale componentelor asigurate cauzate de defecțiuni ale componentelor neasigurate;
  - k. Pierderile și costurile legate de orice defecțiuni, care nu sunt precizate în mod expres în prezentele TCG sau în Programul de Garanție relevant, cum ar fi pierderea capacității de a utiliza Vehiculul, penalități pentru întârziere sau reținere sau pierderi în legătură cu garanțiile de performanță sau eficiență;
    - l. Defecțiuni pentru care se poate solicita despăgubirea în temeiul oricărei alte asigurări, garanții sau garanția producătorului;
  - m. Defecțiuni cauzate de efectele continue ale funcționării, inclusiv pierderea și lipsa lubrifianților sau a lichidului de răcire;
  - n. Cu excepția cazului în care sunt incluse în mod specific în lista componentelor acoperite, orice costuri asociate cu articolele care fac obiectul întreținerii normale sau reparațiilor sau înlocuirii periodice, inclusiv, fără limitare:
    - i. filtre de aer;
    - ii. curele auxiliare;
    - iii. baterie;
    - iv. deblocarea/eliberarea și balamalele portbagajului, capacul rezervorului de combustibil și capotei;
    - v. material de frecare a frânei mecanice (inclusiv plăcuțe de frână față/spate, saboți de frână față/spate și orice echipament pentru frânarea mecanică/frecare care este instalat intern sau extern); garnitură de frână;
    - vi. garnitura ambreiajului și placa ambreiajului central;
    - vii. bobine incandescente/bujii diesel;
    - viii. borne electrice;
    - ix. prize și siguranțe;
    - X. toate furtunurile, clemele, țevile și îmbinările;
    - xi. capacul distribuitorului și brațul rotorului;
    - xii. montaj/montare motor/suspensie/carcasa transmisiei/ax/mecanism de antrenare;
    - xiii. sistem de evacuare;
    - xiv. filtre de combustibil;
    - xv. cabluri de frână de mână;
    - xvi. Cabluri HT;
    - xvii. becuri inclusiv unități cu xenon și unități cu auto-reglare;
    - xviii. filtre de ulei și garnituri;
    - xix. țevi și furtunuri de servodirecție și distribuție a combustibilului;
    - xx. filtre de polen/mirosuri,
    - xxi. amortizoare și regulatoare;
    - xxii. bujii;
    - xxiii. dopuri pentru baia de ulei;
    - xxiv. fire/cabluri pentru acoperiș culisant;
    - xxv. anvelope și lame ștergătoare,
    - xxvi. costurile pentru repararea sau curățarea scurgerilor de ulei, aer, apă și combustibil;
    - xxvii. costurile pentru eliminarea erorilor la componentele electronice.

- o. Costuri asociate cu:
    - i. antene;
    - ii. caroseria;
    - iii. garnituri parbriz/geam/uşa;
    - iv. cabluri electrice şi conducte de cablare şi războaie;
    - v. piese de prindere şi fixare;
    - vi. piuliţe/şuruburi/ştifturi/cleme şi arcuri (altele decât arcurile de suspensie);
    - vii. geamurile;
    - viii. garnitură interioară/exterioară/mulaje;
    - ix. vopseaua;
    - X. cadru auxiliar si traverse;
    - xi. becurile individuale sau grupale;
    - xii. roţile.
  - p. Costuri asociate echipamentelor audio/video şi altor echipamente electronice din vehicul, care cuprind printre altele radio/casetofon, video player/recorder; ecrane LCD; panouri de comandă media; priză alimentare, sursă 12V; CD/DVD player cu căşti şi telecomandă; schimbător cu telecomandă; sistem de navigaţie prin satelit şi discuri/media, vorbitor;
  - q. Defecţiuni direct sau indirect cauzate de sau determinate de război, invazie, acţiuni ale unor forţe inamice străine, ostilităţi (fie că s-a făcut sau nu o declaraţie de război), război civil, răsccoală, revoluţie, insurecţie sau uzurparea puterii sau prin acţiuni militare, revoltă, rebeliune civilă;
  - r. Defecţiuni direct sau indirect cauzate de:
    - i. radiaţii ionizante sau contaminări provenite de la orice combustibil nuclear şi/sau deşeu nuclear rezultat din combustia combustibilului nuclear;
    - ii. proprietăţile radioactive, toxice, explozibile sau alte proprietăţi cauzatoare de pericol ale oricărui dispozitiv nuclear sau ale oricărei componente a acestuia.
2. De asemenea, prezenta asigurare nu acoperă nici daunele care rezultă din:
- a. Accidente rutiere sau pagube cauzate de remorcarea Vehiculului asigurat;
  - b. Transportul Vehiculului asigurat şi alte împrejurări în care Vehiculul nu era în posesia Asiguratului;
  - c. Orice defecte, care erau vizibile la preluarea Vehiculului de către Asigurat;
  - d. Supraîncălzirea, îngheţarea şi utilizarea de combustibil/lichide necorespunzătoare;
  - e. Coroziunea şi reducerea treptată a performanţei, proporţional cu vechimea şi kilometrajul Vehiculului asigurat, inclusiv:
    - i. pierderea treptată a compresiei motorului, care necesită repararea supapelor sau segmentilor de piston;
    - ii. creşterea treptată a consumului de ulei în funcţionarea normală;
  - f. Încărcarea vehiculului asigurat peste sarcina maximă admisă de producător sau din cauza fixării necorespunzătoare a sarcinii;
  - g. Utilizarea Vehiculului asigurat în oricare dintre următoarele scopuri:
    - i. Închirierea vehiculelor pe termen scurt (Rent-a-car);
    - ii. Servicii de taxi sau orice alt transport de pasageri contra cost;
    - iii. Expoziţii şi acţiuni de promovare;
    - iv. Şcoli auto sau alte cursuri de formare a şoferilor;
    - v. Vehicule cu prioritate în trafic (poliţie, vehicule de urgenţă medicală şi de prim ajutor).
  - h. Utilizarea Vehiculului asigurat la evenimente, care au ca rezultat atingerea vitezelor maxime, participarea la curse sau la antrenamente pentru astfel de evenimente. Acest lucru înseamnă în special curse de orice tip sau concursuri de viteză, inclusiv curse de antrenament pentru aceste evenimente.
3. Programul de Garanţie poate specifica alte cauze de defecţiune, care nu sunt acoperite de asigurare.

## Art. 5: Prima de asigurare

- 1. Cu excepţia cazului în care se convine altfel în Contractul de Asigurare, prima de asigurare se plăteşte sub forma unei prime globale unice pentru întreaga durată a Perioadei Asigurate. Valoarea primei de asigurare este specificată în Contractul de Asigurare.
- 2. Cu excepţia cazului în care se convine altfel în Contractul de Asigurare, prima de asigurare se plăteşte la încheierea Contractului de Asigurare.
- 3. La încetarea Contractului de Asigurare conform Codului civil (dacă după intrarea în vigoare a Contractului de Asigurare posibilitatea producerii evenimentului asigurat sau a riscului asigurat a dispărut din cauza împrejurărilor care nu sunt legate de evenimentul asigurat (obiectul) de asigurare a dispărut din motive care nu ţin de evenimentul asigurat etc.) sau în conformitate cu punctele 4.6 şi 4.7 din prezentele CGA, prima neîncasată plătită va fi returnată deţinătorului poliţei, redusă cu orice prestaţii de asigurare plătite şi rezervate.
- 4. La încetarea contractului de asigurare în alte circumstanţe decât cele enumerate la punctul 6.3 de mai sus, prima de asigurare nu se restituie Asiguratului, iar în cazurile în care contractul de asigurare prevedea plata primei de asigurare în rate, Asiguratul trebuie să plătească suma restante. cuantumul primei de asigurare neachitate în ziua încetării contractului de asigurare.

## Art. 6: Indemnizaţia de asigurare

- 1. În cazul producerii unui eveniment asigurat, care determină formularea unei cereri de despăgubire, Asiguratul va urma instrucţiunile specificate în procedura de daună din Programul de Garanţie.
- 2. Dacă o componentă asigurată este deteriorată, Asiguratul are dreptul la despăgubiri în cuantumul costurilor de reparare a piesei.
- 3. Dacă o componentă asigurată se defectează, Asiguratul are dreptul la despăgubiri în cuantumul valorii componentei recondiţionate sau a

- unei componente noi, dacă componenta nu se poate recondiționa; (valoarea reziduală a componentei distruse se va deduce din despăgubire).
4. Asigurătorul va despăgubi, de asemenea, costurile comune de manoperă necesare pentru repararea Vehiculului, fără a include cheltuielile suplimentare (cum ar fi orele suplimentare de muncă, utilizarea tehnologiilor neobișnuite, repararea mai rapidă etc.)
  5. Costul maxim al componentelor și al manoperei care vor fi acoperite de Asigurător include:
    - a. costul manoperei stabilit în conformitate cu standardele de timp și procedurile tehnologice aplicate în România (cu excepția diagnozei); și
    - b. un tariful orar al manoperei convenit între Asigurător și dealerul de la care Asiguratul a cumpărat Vehiculul Asigurat, dacă reparația urmează să fie efectuată la dealer, în caz contrar tariful orar mediu stabilit de către DEFEND pentru regiunea relevantă din România în care urmează să fie efectuată reparația; și
    - c. prețul standard de vânzare cu amănuntul al componentei(lor) la momentul reparației.
  6. Asigurătorul va plăti despăgubiri în baza cererilor de despăgubire valabile până la limitele indemnizației de asigurare specificate în Contractul de Asigurare. Orice alte costuri care depășesc limita indemnizației de asigurare specificată în contractul de asigurare vor fi suportate de către Asigurat.
  7. Indemnizația de asigurare nu include:
    - a. valoarea TVA-ului dacă Asiguratul este înregistrat ca plătitor de TVA și este eligibil să solicite o rambursare a TVA-ului;
    - b. primele neachitate din Contractul de Asigurare, a căror termen de plată a trecut.
  8. Asigurătorul nu va plăti indemnizația de asigurare dacă:
    - a. Asiguratul nu poate dovedi că Vehiculul a fost verificat în mod periodic, în conformitate cu recomandările producătorului, după încheierea Contractului de Asigurare. Abaterea maximă admisibilă de la valorile recomandate de producător este de 800 km sau 4 săptămâni;
    - b. Asiguratul prezintă informații incorecte sau incomplete la notificarea Evenimentului Asigurat.
  9. Dacă Asigurătorul constată numai după notificarea daunei, că defecțiunea a fost cauzată de împrejurări care nu puteau fi cunoscute în mod rezonabil la încheierea Contractului de Asigurare din cauza unor răspunsuri incorecte sau incomplete ale Asiguratului, și care au avut o importanță fundamentală pentru asigurare (Asigurătorul nu ar fi încheiat contractul de asigurare dacă ar fi cunoscut un astfel de fapt sau l-ar fi încheiat în condiții diferite), Asigurătorul este îndreptățit să refuze plata indemnizației de asigurare. Odată cu acest refuz asigurarea încetează. Dacă Asigurătorul a plătit deja indemnizație de asigurare, Asiguratul este obligat să ramburseze fără întârziere Asigurătorului indemnizația de asigurare plătită.
  10. Asigurătorul/DEFEND are dreptul de a lăsa Vehiculul asigurat și/sau defecțiunea să fie evaluată de un expert și/sau de a alege unitatea de service în care se va efectua reparația.
  11. În cazul unui litigiu, cu privire la obligația Asigurătorului de a plăti despăgubiri pentru un Eveniment Asigurat, se va desemna un expert tehnic autorizat, în vederea realizării unei expertize. În cazul în care se constată prin expertiză că este vorba de un Eveniment asigurat, costul expertizei va fi suportat de către Asigurător. În cazul în care se constată prin expertiză că nu este vorba de un Eveniment asigurat, costul expertizei va fi suportat de către Asigurat.
  12. Asiguratul are obligația de a acționa astfel încât Asigurătorul să se poată îndrepta împotriva terților în vederea recuperării daunei rezultate din Evenimentul asigurat.
  13. Asigurătorul este obligat să demareze o investigație a Evenimentului asigurat pe baza cererii Contractantului, Asiguratului sau oricărei persoane care are un interes legal pentru indemnizația de asigurare.
  14. Investigația se finalizează cu notificarea scrisă a rezultatelor către persoana care a invocat dreptul la despăgubire.

## Art. 7: Definirea termenilor

1. În sensul asigurării DEFEND Truck Protect, următorii termeni au următoarele înțelesuri:
  - a. **Contractantul este** persoana fizică sau juridică, care a încheiat contractul de asigurare DEFEND Truck Protect cu Asigurătorul și care are obligația de a plăti prima
  - b. **Asiguratul este** persoana fizică sau juridică la al cărei risc de defecțiune se referă prezenta asigurare;
  - c. **Beneficiarul** (Persoana Autorizată) este persoana care, ca urmare a producerii Evenimentului Asigurat, are dreptul la Indemnizație de Asigurare. Dacă nu se prevede altfel în Contractul de Asigurare, cu excepția unui transfer valabil de drepturi și obligații, Beneficiarul este aceeași persoană cu Asiguratul;
  - d. **Contractul de Asigurare** înseamnă contractul încheiat între Asigurător și Contractant, care este guvernat de prezentele TCG și de Programul de Garanție corespunzător, inclusiv orice propuneri, cereri, acord cadru și/sau condițiile suplimentare sau modificările la acestea, dacă sunt convenite între Asigurător și Contractant;
  - e. **Polița** este un document emis de Asigurător ca o confirmare a încheierii Contractului de Asigurare;
  - f. **Vehiculul** înseamnă autovehiculul inclusiv dotările permanente ale acestuia, specificate în Contractul de Asigurare, care îndeplinește toate condițiile specificate în Programul de Garanție aferent;
  - g. **Riscurile Asigurate** sunt cauzele posibile ale Evenimentelor asigurate specificate în Contractul de Asigurare;
  - h. **Perioada Asigurată** înseamnă perioada de acoperire a asigurării, care începe la ora 00:00, la data începerii, și se încheie la ora 24:00, la data încetării Contractului de Asigurare;
  - i. **Perioada de asigurare** este perioada de timp convenită în Contractul de Asigurare, pentru care se plătește prima de asigurare;
  - j. **Limita indemnizației de asigurare** înseamnă suma maximă totală a despăgubirii plătită în baza Contractului de Asigurare DEFEND Truck Protect;

- k. **Eveniment Asigurat** înseamnă un eveniment neașteptat și neprevăzut cauzat de un Risc Asigurat, care are drept consecință oprirea funcționării Vehiculului, necesitând repararea sau înlocuirea pieselor acoperite de asigurare, eveniment care a avut loc în Perioada Asigurată și care este asociat cu dreptul de a solicita indemnizație de asigurare. Un eveniment neașteptat și neprevăzut nu este un eveniment care a avut loc ca urmare a acțiunilor intenționate ale Contractantului, Asiguratului, Beneficiarului, persoanelor apropiate sau ale altor persoane care acționează la inițiativa acestor persoane.
- l. **Unitate autorizată de reparații** este o persoană fizică sau juridică autorizată de Registrul Auto Roman (R.A.R.) să repare autovehicule, care dispune de instrumentele adecvate și echipamentele de diagnosticare necesare pentru a repara Vehiculul asigurat în conformitate cu metodele descrise de producătorul acestuia și care (pentru evitarea dubiilor) este aprobată de către DEFEND.
- m. Componenta recondiționată este o componentă testată temeinic pentru calitate, funcționalitate și, dacă este necesar, revizuită și vândută cu garanție pentru performanța sa.
- n. **Semnătura electronică** în sensul prezentelor condiții de asigurare, înseamnă semnătura prin intermediul introducerii unui cod unic SMS trimis pe telefonul mobil de contact furnizat de Contractant la contractarea asigurării.

## Art. 8: Date cu caracter personal

1. Datele cu caracter personal ale Contractantului/Asiguratului sunt colectate de către Asigurător și DEFEND, care acționează în calitate de operator de date personale în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (regulament general privind protecția datelor cu caracter personal).
2. Detalii complete cu privire la tipul de date cu caracter personal colectate, scopul colectării acestora, modul în care sunt acestea prelucrate și de către cine, perioada de stocare a acestor date și drepturile persoanei în legătură cu aceste date sunt cuprinse în documentul „Informații și declarații furnizate persoanei vizate în conformitate cu Regulamentul privind protecția datelor cu caracter personal” furnizat Contractantului la încheierea Contractului de Asigurare. Mai mult, informațiile cu privire la activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt actualizate periodic de către DEFEND, fiind disponibile pe website-ul acestuia [www.defendinsurance.ro](http://www.defendinsurance.ro)
3. Asigurătorul furnizează informațiile și declarațiile sale generale persoanelor vizate, în conformitate cu Regulamentul privind protecția datelor cu caracter personal la adresa [www.fortegra.eu/privacy-policy](http://www.fortegra.eu/privacy-policy).

## Art. 9: Reclamații, petiții sau solicitări

1. Orice reclamații, petiții sau solicitări de informații cu privire la Asigurare pot fi adresate DEFEND, telefonic sau în scris, prin email sau poștă, la următoarele adrese:  
Bulevardul Timișoara nr. 26,  
Clădirea Plaza România – Biroul 105  
Sectorul 6, București  
Cod poștal 061331  
Telefon: +40.312.295.260  
E-mail: [daune@defendinsurance.ro](mailto:daune@defendinsurance.ro)
2. Societatea DEFEND INSURANCE Sp. z o.o. va confirma imediat în scris reclamația dumneavoastră și va încerca să o soluționeze în termen de cincisprezece zile lucrătoare de la data notificării acesteia. În cazul în care societatea DEFEND INSURANCE Sp. z o.o. nu vă poate rezolva reclamația în acest termen, va notifica în scris motivele și va încerca să soluționeze reclamația în următoarele cincisprezece zile lucrătoare de la acel moment. În cazul în care nu veți fi mulțumit de răspunsul primit la reclamație sau dacă aceasta nu va fi soluționată în termenele menționate mai sus, DEFEND INSURANCE Sp. z o.o. vă va îndruma pe cine să contactați, în funcție de natura și tipul reclamației.
3. În cazul în care sunteți nemulțumit de decizia privind reclamația sau dacă nu ați primit un răspuns final în termen de 30 (treizeci) de zile de la data la care a fost făcută reclamația, vă puteți adresa Autorității de Supraveghere Financiară din România. Detaliile de contact sunt următoarele:  
Autoritatea de Supraveghere Financiară din România  
Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, București  
Tel: 0800 825 627  
Români  
E-mail: [office@asfromania.ro](mailto:office@asfromania.ro)  
Website: [www.portal.asfromania.ro](http://www.portal.asfromania.ro)  
Online: accesarea Portalului ONLINE - Depunere Petiție/Reclamație/Sesizare - prin crearea unui cont de utilizator și completarea datelor de identificare solicitate.

Reclamația poate fi, de asemenea, trimisă direct la Arbitrul pentru Servicii Financiare din Malta, și anume pe adresa de e-mail [complaint.info@asf.mt](mailto:complaint.info@asf.mt), sau în scris la Office of the Arbiter for Financial Services, 1st Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530, Malta, sau telefonic la 00356 21 249 245. Mai multe informații pot fi găsite pe [financialarbiter.org.mt](http://financialarbiter.org.mt).

Arbitrul pentru Servicii Financiare (Malta) și Autoritatea de Supraveghere Financiară din România se așteaptă să urmați procedura de mai sus înainte de a vă accepta cazul.

Formularea unei petiții de către Asigurat/Contractant/Beneficiar nu aduce atingere dreptului acestuia de a sesiza instanțele de judecată competente.

Persoanele fizice pot apela, in cazul unui conflict sau potențial litigiu, la sistemul gratuit de soluționare alternativă a litigiilor, SAL-FIN. Informații suplimentare sunt disponibile pe site-ul acestei entități [www.salfin.ro/](http://www.salfin.ro/).

## Art. 10: Prevederi finale

1. Toate comunicările între părți se vor face în formă scrisă sau se vor confirma în scris, dacă s-a utilizat o altă formă de comunicare. Comunicările se vor face în scris la adresa Asiguratului menționată în Poliță sau prin alte mijloace de comunicare convenite între părți.
2. Prezenta asigurare este guvernată de legislația română și orice dispute vor fi deferite în vederea soluționării de către instanțele de judecată competente din România.
3. Sarcina probei, conform codului civil roman, revine părții care face o susținere, aceasta trebuind să o dovedească.
4. Asigurătorul are dreptul să opună Asiguratului/Beneficiarului/Contractantului sau unei terțe persoane care invocă drepturi derivând din Contractul de Asigurare toate apărările pe care le putea opune Asiguratului/Beneficiarului/Contractantului în temeiul Contractului de Asigurare.
5. Sancțiuni comerciale (sanțiuni și embargouri): În cazul încălcării oricărei sancțiuni legale sau reglementări ale Consiliului de Securitate al ONU și/sau Uniunea Europeană și/sau a oricăror altor legi aplicabile sau reglementări naționale referitoare la sancțiuni, Contractul de Asigurare nu va acoperi și nu va plăti nicio despăgubire, incluzând, dar fără a se limita la, această Asigurare, sau în scopul îndeplinirii oricăror obligații care decurg din prezentele TCG.
6. Dreptul de a ridica pretenții față de Asigurător privind plata unor despăgubiri se prescrie în termenul prevăzut de codul civil român.
7. În interpretarea și aplicarea prevederilor contractuale, clauzele speciale au prioritate și modifică sau completează prezentele TCG.
8. Prezentele CGA intră în vigoare la data de 01.06.2024.