

# Předsmluvní informace k POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB JÍZDNÍCH KOL A ELEKTROKOL

## Kdo je pojistitelem:

**AWP P&C SA, se sídlem 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francouzská republika  
registrační číslo 519 490 080 O.R.Bobigny, zapsaná u obchodního soudu v Bobigny pod správním č. 2016B01853,  
podnikající v České republice prostřednictvím:**

<b>Pojišťovna/Pojistitel</b>	AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby
<b>Sídlo</b>	Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 17000
<b>Informace o registraci</b>	IČ: 276 33 900, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 56112
<b>Právní forma</b>	odštěpný závod zahraniční právnické osoby
<b>Předmět činnosti</b>	pojišťovací a zajišťovací činnosti
<b>Telefon</b>	+420 296 849 959
<b>Web</b>	www.allianz-assistance.cz

## Kdo na pojistitele dohlíží:

Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

## Jakým zákonem se pojištění řídí a na co se vztahuje?

Práva a povinnosti z pojištění se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“).

Pojištění je upraveno ve 201711\_VPP - AP\_BIKE\_ASSISTANCE (dále jen „VPP“) a vztahuje se na asistenční služby jízdních kol a elektrokol poskytovaných oprávněné osobě k pojištěnému souboru jízdních kol nebo elektrokol na pojištěné cestě.

Jízdním kolem se rozumí dopravní prostředek poháněný lidskou silou, určený k provozu na pozemních komunikacích; zahrnuje koloběžky, tříkolky a vícekolky, vícesedadlová jízdní kola - tandemy a jim podobná.

Elektrokolem je jízdní kolo doplněné o motor, baterii a ovládání, jež vypomáhají při jízdě, a jehož rychlost s asistencí elektromotoru nepřevyšuje 25 km/h a u něhož je jmenovitý výkon elektromotoru maximálně 250 Wattů, zahrnuje také elektrokoloběžky.

Pojistnou událostí je nepojízdnost pojištěného kola na pojištěné cestě v důsledku poruchy nebo nehody anebo odcizení pojištěného kola na pojištěné cestě. Odcizením se rozumí ztráta pojištěné věci v důsledku loupeže anebo krádeže vloupáním.

Zájemce o pojištění si může sjednat pojištění asistenčních služeb jízdních kol a elektrokol ve variantě jednotlivce nebo ve variantě rodina. Varianta jednotlivce se vztahuje na pojištěného uvedeného v pojistné smlouvě. Varianta rodina se vztahuje na pojištěného uvedeného v pojistné smlouvě a na maximálně čtyři blízké osoby pojištěného. V pojistné smlouvě si lze sjednat také připojištění vybití elektrobaterie. Pojistnou událostí z připojištění vybité elektrobaterie je nepojízdnost pojištěného elektrokola v důsledku vybití baterie na pojištěné cestě.

Zájemce o pojištění si může od pojistitele vyžádat další informace týkající se sjednávaného pojištění prostřednictvím non-stop Zákaznické linky: +420 283 002 828.

## Vznik pojištění

V případě, že zájemce o pojištění uzavírá pojistnou smlouvu osobně u pojistitele či osoby pojistitelem zmocněné k sjednávání pojištění, pojištění vzniká v okamžiku naplnění všech následujících podmínek:

- uzavření pojistné smlouvy,
- zaplacení pojistného dojednaného v pojistné smlouvě v plné výši.

V případě uzavření pojistné smlouvy na dálku pojištění vzniká dnem uvedeným v návrhu pojistné smlouvy jako počátek pojištění, pokud pojistník zaplatil pojistné ve výši a v termínu stanoveném v návrhu pojistné smlouvy.

## Pojistné

Pojistné platíte najednou za celou dobu pojištění (jednorázové pojistné). Jeho výše za jednotlivá pojištění včetně doplňkových pojištění (jsou-li sjednána) je uvedena v pojistné smlouvě. Bez zaplacení pojistného není Vaše pojištění platné.

## Doba trvání pojištění

Pojištění je možno sjednat na dobu určitou v trvání jednoho kalendářního roku. Pojištění bude platné po dobu uvedenou v pojistné smlouvě.

## Na co se pojištění nevztahuje?

Toto pojištění se nevztahuje zejména na škodní události, které nastaly za těchto okolností:

- škody, které jsou důsledkem, nebo vznikly v souvislosti s účastí na sportovní akci,
- veškeré další následné škody, které nastaly v důsledku pojistné události,
- v případě odcizení na jakoukoliv ztrátu pojištěné věci kromě ztráty v důsledku loupeže a krádeže vloupáním,
- a na další události, které jsou výslovně uvedené ve VPP.

### Kdy a jak pojištění zaniká?

- uplynutím doby pojištění a to ve 24:00 hodin dne dojednaného jako konec pojištění,
- dnem smrti pojištěného,
- ztrátou pojištěné věci nahlášené pojištěným pojistiteli,
- a dalšími způsoby uvedenými ve VPP, pojistné smlouvě nebo stanovenými zákonem.

Podrobnější informace naleznete ve VPP.

### Podmínky a lhůty týkající se možnosti odstoupení od pojistné smlouvy

- Pojistník je oprávněn odstoupit od pojistné smlouvy v případě, že pojistitel porušil svou povinnost pravdivě a úplně zodpovědět písemné dotazy při jednání o uzavření nebo o změně pojistné smlouvy do dvou měsíců ode dne kdy toto porušení zjistil nebo musel zjistit.
- Pojistník je oprávněn odstoupit od pojistné smlouvy v případě, že pojistitel porušil svou povinnost upozornit na nesrovnalosti mezi nabízeným pojištěním a zájemcovými požadavky, musel-li si jich být při uzavírání pojistné smlouvy vědom, a to do dvou měsíců ode dne, kdy toto porušení zjistil nebo musel zjistit.
- V případě, že pojistná smlouva byla uzavřena mimo obchodní prostory pojistitele, je pojistník oprávněn odstoupit od pojistné smlouvy bez udání důvodu do čtrnácti dnů od data sjednání pojištění. Pojistník se musí dostavit do prodejny prodejce, kde mu bude v uvedené lhůtě 14 dnů pojistná smlouva stornována a vráceno pojistné.
- V případě sjednání pojistné smlouvy formou obchodu na dálku, musí pojistník odeslat ve lhůtě 14 dnů prodejci, u kterého pojištěnou věc zakoupil, písemné odstoupení od pojistné smlouvy s ověřeným podpisem. Odstoupením od pojistné smlouvy se smlouva ruší od počátku.
- V případě sjednání pojistné smlouvy formou obchodu na dálku, pokud byl pojistníkovi, který je spotřebitelem, uveden klamavý důvod, je pojistník oprávněn od pojistné smlouvy odstoupit do třech měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo měl a mohl dozvědět.
- Pojistitel je oprávněn odstoupit od pojistné smlouvy, jestliže pojistník nebo pojištěný úmyslně nebo z nedbalosti poruší povinnost k pravdivým sdělením na písemné dotazy pojistitele týkající se skutečností, které mají podstatný význam pro přijetí pojistného rizika, a to do dvou měsíců ode dne, kdy toto porušení zjistil nebo musel zjistit.

Odstoupit od pojistné smlouvy lze písemnou formou.

Pokud pojistník není povinen dostavit se do prodejny prodejce pojištěné věci, písemné odstoupení od pojistné smlouvy zašle pojistník na AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby, Jankovcova 1596/14b, PŠČ 17000, Praha 7 – Holešovice.

V případě zániku pojistné smlouvy má pojistitel právo snížit výši nespoteřebovaného pojistného o manipulační administrativní poplatky ve výši maximálně 1/12 (jedné dvanáctiny) pojistného měsíčně. Zbývající část nespoteřebovaného pojistného je pojistitel oprávněn vrátit, pokud přesáhne částku 75 Kč.

### Řešení případných sporů, v jakých jazycích s námi můžete komunikovat

Spory, které plynou ze sjednání pojištění nebo vznikly v souvislosti s ním, budou řešeny u příslušného soudu v České republice podle českého práva.

Komunikačním jazykem pro uzavření pojistné smlouvy a pro komunikaci mezi smluvními stranami je český jazyk a slovenský jazyk.

### Daně

Pojistné plnění z pojištění je osvobozené od daně z příjmu podle zákona 586/1992 Sb. o dani z příjmu v platném znění.

### Na koho se můžete obrátit v případě stížnosti?

V případě potřeby se můžete obrátit na pojistitele, a to písemně prostřednictvím: AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby, Jankovcova 1596/14b, PŠČ 17000, Praha 7 - Holešovice. Pokud nejste spokojeni ani s jeho odpovědí, můžete podat stížnost České národní bance. Spory mezi spotřebitelem (Vámi) a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem (prodejcem) z pojistné smlouvy neživotního pojištění lze také řešit mimosoudní cestou prostřednictvím České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Spotřebitelé mohou u pojištění sjednaných on-line využít pro řešení spotřebitelských sporů on-line platformu na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**Pojistná smlouva a pojištění v ní sjednané se řídí podle českého právního řádu. Všechny případné spory v souvislosti s pojištěním budou smluvní strany přednostně řešit mimosoudní cestou, a to vzájemnou dohodou. V případě, že nedojde k vyřešení sporu mimosoudní cestou, spor bude řešit ve smyslu platných právních předpisů České republiky příslušný soud.**

### Povinnosti pojistníka a pojištěného

Pojistník a pojištěný či oprávněná osoba mají kromě dalších povinností uvedených ve VPP povinnost:

- oznámit pojistiteli písemně jakoukoliv změnu údajů včetně adresy, kontaktních a osobních údajů, které byly podkladem během uzavírání pojistné smlouvy, a to nejpozději do 7 dní od této změny,

- bezodkladně oznámit pojistiteli vznik škodní události, nejpozději do 7 dní od vzniku škodní události, podat pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků takové události, o právech třetích osob a o jakémkoliv vícenásobném pojištění,
- řídit se pokyny pojistitele anebo pojistitelem určené osoby při likvidaci pojistné události,
- oznámit policii bez zbytečného odkladu odcizení pojištěné věci, nejpozději do 24 hodin po zjištění odcizení,
- poskytnout pojistiteli na jeho žádost číslo sjednané pojistné smlouvy.

## Co dělat v případě škodní události?

Škodní událost můžete oznámit non-stop na telefonní linku +420 283 002 828.

## Pojistné plnění

Oprávněná osoba má při nepojízdnosti kola nárok na:

- a) zorganizování a úhradu odvozu;
- b) proplacení nákladů za vypůjčení náhradního jízdního kola pokud je věcí jízdní kolo a pokud je věcí elektrokolo za vypůjčení náhradního elektrokola.

Oprávněná osoba má při nepojízdnosti kola způsobeného drobným defektem nárok dle své volby na

- a) opravu na místě; nebo
- b) zorganizování a úhradu odvozu a proplacení nákladů za vypůjčení náhradního jízdního kola pokud je věcí jízdní kolo a pokud je věcí elektrokolo za vypůjčení náhradního elektrokola.

V případě že je poskytnutí opravy na místě neúspěšné, má oprávněná osoba nárok na:

- a) zorganizování a úhradu odvozu;
- b) proplacení nákladů za vypůjčení náhradního jízdního kola pokud je věcí jízdní kolo a pokud je věcí elektrokolo za vypůjčení náhradního elektrokola.

Při odcizení kola má oprávněná osoba nárok na zorganizování a úhradu odvozu a na proplacení nákladů za vypůjčení náhradního jízdního kola pokud je věcí jízdní kolo a pokud je věcí elektrokolo za vypůjčení náhradního elektrokola.

V případě pojistné události z připojištění vybité elektrobaterie má oprávněná osoba nárok na zorganizování a úhradu odvozu.

Horní hranicí pojistného plnění v případě pojištění asistenčních služeb vztahujících se k jízdnímu kolu na jednu pojistnou událost je:

- a) 2 000,-Kč pro pojistné plnění formou zorganizování a úhrady odvozu a opravy na místě,
- b) 2 000,-Kč pro pojistné plnění formou proplacení nákladů za vypůjčení náhradního jízdního kola za dobu zapůjčení v trvání maximálně čtyř kalendářních dnů.

Horní hranicí pojistného plnění v případě pojištění asistenčních služeb vztahujících se k elektrokolu na jednu pojistnou událost je:

- a) 2 000,-Kč pro pojistné plnění formou zorganizování a úhrady odvozu a opravy na místě,
- b) 4 000,-Kč pro pojistné plnění formou proplacení nákladů za vypůjčení náhradního elektrokola za dobu zapůjčení v trvání maximálně čtyř kalendářních dnů.

Horní hranicí pojistného plnění v případě připojištění vybité elektrobaterie na jednu pojistnou událost je:

- a) 2 000,-Kč pro pojistné plnění formou zorganizování a úhrady odvozu.

Oprávněná osoba má nárok na poskytnutí pojistného plnění maximálně za tři pojistné události po dobu platnosti pojištění.

## VŠEOBECNÉ POJISTNÉ PODMÍNKY PRO POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB JÍZDNÍCH KOL A ELEKTROKOL

### I. OBECNÁ USTANOVENÍ

#### Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Práva a povinnosti z tohoto pojištění se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“) a Všeobecnými pojistnými podmínkami 201711\_VPP - AP\_BIKE\_ASSISTANCE (dále jen „VPP“) a případně smluvním ujednáním, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak. Dokumenty (dále jen „VPP a smluvní ujednání“) jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy. Obsahuje-li pojistná smlouva v případech, kdy to zákon připouští, ujednání odchylná od zákona nebo těchto VPP, platí ujednání v ní uvedená.
2. Pojištění podle těchto pojistných podmínek může být sjednáno pouze tehdy, pokud je na něm pojistný zájem (viz článek 2 Výklad pojmů).
3. Pojistná smlouva a pojištění v ní sjednané se řídí právním řádem České republiky. Pro řešení sporů vzniklých v souvislosti s tímto pojištěním jsou příslušné soudy České republiky.
4. Pojistná smlouva musí být sjednána vždy písemně. Změny pojistné smlouvy musí být provedeny rovněž písemně a se souhlasem obou smluvních stran.
5. Tyto VPP upravují pojištění asistenčních služeb jízdních kol a elektrokol. Toto pojištění se sjednává jako pojištění škodové.
6. V pojistné smlouvě je možné odchýlit se od jednotlivých ustanovení těchto VPP. Jakákoliv odchylka od těchto VPP dohodnutá v pojistné smlouvě je účinná nejdříve v okamžiku, kdy se smluvní strany na této změně písemně dohodly.
7. Tyto VPP platí po celou dobu trvání pojištění sjednaného pojistnou smlouvou.
8. Tyto VPP nabývají účinnosti dnem 15. 11. 2017.

#### Článek 2 Výklad pojmů

**Defekt** - porucha pláště jízdního kola nebo elektrokola, při kterém dochází k úniku vzduchu a jehož následkem je kolo nepojízdné;

**Drobný defekt** - drobným defektem se rozumí díra o max. průměru 15 mm x 20 mm, která se nenachází u ventilku a kterou je možné opravit lepením (standardní lepicí sada) běžně dostupným na trhu a určeným pro opravu drobných defektů jízdních kol/ elektrokol;

**Elektrokolo** - je jízdní kolo doplněné o motor, baterii a ovládání, jež vypomáhají při jízdě, a jejichž rychlost s asistencí elektromotoru nepřevyší 25 km/h a u nichž je jmenovitý výkon elektromotoru maximálně 250 Wattů, zahrnuje také elektrokoloběžky;

**Hrubá nedbalost** - jednání (konání či opomenutí), při kterém musel být vznik škody nebo jiné újmy předpokládán nebo očekáván a pojištěný věděl, že při takovém jednání nebo opomenutí nastane nebo může nastat škoda nebo jiná újma, ale bez přiměřených důvodů spoléhal, že nenastane, případně byl s jejím vznikem srozuměn nebo mu její vznik byl lhostejný;

**Jízdní kolo** - dopravní prostředek poháněný lidskou silou, určený k provozu na pozemních komunikacích; zahrnuje koloběžky, tříkolky a vícekolky, vícesedadlová jízdní kola - tandemy a jim podobná;

**Krádež vloupáním** - 1. přisvojení si pojištěné věci pachatelem z uzavřeného prostoru za použití:

- a) nástroje, který není určen k jeho řádnému otevírání,
- b) klíče (i elektronického) určeného k jeho řádnému otevírání, kterého se pachatel zmocnil loupeží nebo krádeží vloupáním,

2. přisvojení si pojištěné věci pachatelem pokud věc byla v době odcizení zabezpečena připoutáním minimálně lankovým zámkem k pevnému objektu na místě určeném k odložení věci anebo k objektu vytvořenému lidskou činností pevně spojenému se zemí;

**Limit pojistného plnění** - horní hranice pojistného plnění pro jednu a všechny pojistné události pro celou dobu trvání pojištění sjednaná v pojistné smlouvě;

**Loupež** - přivlastnění si pojištěné věci pachatelem za použití násilí, nebo pohrůžky bezprostředního násilí proti pojištěnému;

**Nehoda** - nahodilá událost, při níž vlivem vnějších činitelů dojde k poškození, zničení nebo provoznímu znehodnocení věci;

**Nepojízdnost jízdního kola** - závada, která brání v pojízdnosti jízdního kola, nebo zapříčinila jeho nezpůsobilost provozu na pozemních komunikacích, podle příslušných předpisů, způsobená výhradně v důsledku poruchy, nebo nehody;

**Nepojízdnost elektrokola** - závada, která brání v pojízdnosti elektrokola na manuální pohon (vybitá baterie neznamená nepojízdnost elektrokola) způsobená výhradně v důsledku poruchy nebo nehody;

**Nesprávná či nedostatečná údržba výrobku** - zanedbání, nevykonání, či chybné provedení údržby, která je specifikována v uživatelské příručce výrobce k obsluze výrobku;

**Odcizení** - ztráta pojištěné věci v důsledku loupeže anebo krádeže vloupáním;

**Oprávněná osoba** - osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. Pro účely tohoto pojištění je oprávněnou osobou pojištěný, v případě úmrtí pojištěného osoba, které bylo nabytí dědictví potvrzeno soudem v dědickém řízení;

**Osoba blízká** - příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství (dále jen „partner“); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí;

**Podnikatelská a jiná samostatná výdělečná činnost** - činnost, ke které je potřeba podnikatelské oprávnění, samostatná činnost v oblasti zemědělské výroby, lesního a vodního hospodářství, výkon nezávislého povolání;

**Pojistitel** - AWP P&C SA, se sídlem 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francouzská republika, registrační číslo

519 490 080 O.R.Bobigny, zapsaná u obchodního soudu v Bobigny pod správním č. 2016B01853, podnikající v České republice prostřednictvím **AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby**, se sídlem: Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 17000, IČ: 276 33 900, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 56112 (dále „pojistitel“ nebo „pojišťovna“);

**Pojistka** - doklad, který potvrzuje existenci pojištění v rozsahu zvoleném pojistníkem v souladu s těmito pojistnými podmínkami;

**Pojistná doba** - doba trvání pojištění dohodnutá v pojistné smlouvě;

**Pojistná událost** - nahodilá událost krytá pojištěním;

**Pojistné plnění** - plnění, které pojistitel poskytne oprávněné osobě po vzniku pojistné události splňující podmínky dohodnuté v pojistné smlouvě;

**Pojistník** - osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu a je povinná platit pojistné. Pojistník a pojištěný mohou být stejnou osobou;

**Pojistný zájem** - oprávněná potřeba ochrany před následky pojistné události;

**Pojištěná cesta** - cesta, kdy pojištěný k přepravě použil pojištěnou věc;

**Pojištěná věc** – soubor jízdních kol anebo elektrokol, které jsou zakoupené u prodejce pojistníkem anebo při jejichž užívání je použito sportovní vybavení zakoupené u prodejce (dále též jako „věc“);

**Pojištěný** - fyzická osoba, která je vlastníkem věci, ke které se pojištění vztahuje;

**Porucha** - stav, kdy je věc nepojízdná z důvodu opotřebení nebo poškození součástí jízdního kola/elektrokola, způsobených vlastní funkcí jednotlivých částí jízdního kola/elektrokola či únavou materiálu;

**Přetěžování výrobku** - užívání výrobku v rozporu s účelem určení a s pokyny výrobce, zejména ve smyslu zvýšeného namáhání, zatížení apod. a to jak u jeho částí, tak i celku;

**Prodejce** - prodejce jízdního kola/elektrokola a sportovního vybavení, kterého pojistitel zplnomocnil ke sjednávání pojištění v souladu s těmito pojistnými podmínkami;

**Profesionální sport** - je dosahování sportovních výsledků za úplaty nebo jinou odměnu na základě smlouvy se sportovní organizací nebo tehdy, kdy je odměna za danou sportovní činnost zdrojem příjmů sportovce. Pro účely tohoto pojištění řadíme mezi profesionální sportovce také ostatní členy sportovního týmu;

**Profesionální sportovní vybavení** - je vybavení, které slouží sportovci (amatérskému i profesionálnímu) nejen k dosahování sportovních výsledků;

**Průjezdná komunikace** - je komunikace, která je průjezdná pro asistenční vozidlo poskytující asistenční služby jízdních kol a elektrokol dle těchto VPP. O průjezdnosti komunikace rozhoduje pojistitel;

**Sportovní akce** - Jakákoliv organizovaná soutěžní akce amatérského či profesionálního charakter;

**Třetí osoba** - jakákoli jiná osoba než pojištěný nebo osoba pojištěnému blízká dle zákona, stejně jako jakákoli osoba, která používá pojištěnou věc bez souhlasu pojištěného;

**Uzavřený prostor** - uzamčená a uzavřená budova;

**Vandalismus** - vandalismem se rozumí poškození nebo zničení pojištěné věci úmyslným jednáním třetích osob;

**Vloupání** - násilné vniknutí do uzavřeného prostoru nedovoleným překonáním uzamčení nebo překonáním jiné jistící překážky s prokazatelným použitím síly, vloupáním se rozumí také násilné překonání zabezpečení dle bodu 2. Krádež vloupáním;

**Ztráta věci** - stav, k němuž došlo bez prokazatelného násilného překonání ochranného zabezpečení zabraňujícímu odcizení nebo bez jiného násilného jednání

(tzv. prostá krádež), kdy pojištěný nezávisle na své vůli pozbyl možnost s věcí nakládat;

**Živelní událost** - mimořádná událost, při níž dojde k nežádoucímu uvolnění kumulovaných energií nebo hmot v důsledku nepříznivého působení přírodních sil, při které mohou působit nebezpečné látky, anebo působí ničivé faktory, které mají negativní vliv na život, zdraví anebo na majetek.

### Článek 3 Územní platnost

Územní platnost pojištění se vztahuje na geografické území Evropy.

### Článek 4 Předmět pojištění

Předmětem pojištění jsou asistenční služby jízdních kol a elektrokol k pojištěné věci poskytované oprávněné osobě na pojištěné cestě.

### Článek 5 Vznik pojištění

- Pojistník může uzavřít pojistnou smlouvu osobně u prodejce nebo na dálku prostřednictvím elektronické aplikace pojistitele.
- V případě, že pojistník uzavírá pojistnou smlouvu osobně u prodejce, pojistník svůj zájem o pojištění sdělí prodejci při koupi věci. Prodejce vystaví pojistníkovi pojistnou smlouvu včetně předmluvní informace k pojistné smlouvě.
- Pojistná smlouva je uzavřena okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- Pojištění vzniká v okamžiku naplnění všech následujících podmínek:
  - uzavření pojistné smlouvy,
  - zaplacení pojistného dojednaného v pojistné smlouvě v plné výši.
- V případě uzavření pojistné smlouvy na dálku pojištění vzniká dnem uvedeným v návrhu pojistné smlouvy jako počátek pojištění, pokud pojistník zaplatil pojistné ve výši a v termínu stanoveném v návrhu pojistné smlouvy. Pojistná smlouva je uzavřena v okamžiku zaplacení pojistného, není-li v pojistné smlouvě uvedeno jinak.
- Za okamžik zaplacení pojistného se považuje den, hodina a minuta zaplacení příslušné částky pojistného:
  - v hotovosti prodejci anebo osobě, jejímž prostřednictvím prodejce doručí pojištěnou věc pojištěnému,
  - vkladem anebo úhradou na platební účet prodejce prostřednictvím platebního prostředku, i když bude pojistné připsáno na platební účet prodejce později než v den vkladu, poukázání nebo úhrady pojistného.
- Pojistitel vydá pojistníkovi pojistku jako potvrzení o uzavření pojistné smlouvy.

### Článek 6 Změna a zánik pojištění

- Jakékoli změny v pojistné smlouvě se provádějí se souhlasem obou smluvních stran, není-li těmito VPP stanoveno jinak.
- Zánik pojištění
  - Pojištění zaniká v souladu s příslušnými ustanoveními zákona:
    - uplynutím pojistné doby;
    - dnem smrti pojištěného;
    - výpovědí;
    - odstoupením od pojištění;
    - odmítnutím plnění ze strany pojistitele;
    - odmítnutím plnění ze strany oprávněné osoby;

- g) písemnou dohodou smluvních stran;
  - h) vyčerpáním limitu pojistného plnění dle článku 10 těchto VPP;
  - i) dalšími způsoby uvedenými v jiném místě těchto VPP, v pojistné smlouvě nebo stanovenými zákonem.
3. Zánik uplynutím pojistné doby  
Pojštění zaniká uplynutím pojistné doby, a to ve 24:00 hodin dne dojednaného jako konec pojištění.
4. Zánik výpovědi  
Pojistitel nebo pojistník může pojištění písemně vypovědět
- a) s osmidenní výpovědní dobou do dvou měsíců ode dne uzavření smlouvy, nebo
  - b) s měsíční výpovědní dobou do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události,
  - c) s měsíční výpovědní dobou do dvou měsíců ode dne poskytnutí pojistného plnění nebo písemného sdělení oprávněné osobě pojistitelem, že právo na pojistné plnění nevzniká,
  - d) z dalších důvodů stanovených zákonem.
5. Pojistník může kromě jiných důvodů stanovených zákonem odstoupit od pojištění do čtrnácti (14) dnů od data sjednání pojištění. Pojistník se musí dostavit do prodejny prodejce, kde mu bude v uvedené lhůtě 14 dnů pojistná smlouva stornována a vráceno pojistné. V případě sjednání pojistné smlouvy formou obchodu na dálku musí pojištěný odeslat ve lhůtě 14 dnů prodejci písemné odstoupení od pojistné smlouvy s ověřeným podpisem. Odstoupením od pojistné smlouvy se smlouva ruší od počátku.
6. V případě zániku pojistné smlouvy má pojistitel právo snížit výši nespotebvaného pojistného o manipulační administrativní poplatek ve výši maximálně 1/12 (jedné dvanáctiny) pojistného měsíčně. Zbývající část nespotebvaného pojistného je pojistitel oprávněn vrátit, pokud přesáhne částku 75,-Kč.
7. Pojištění zaniká v důsledku té ze skutečností, uvedených v tomto článku, která nastane jako první.

- 3.1. Na připojištění vybité elektrobaterie se vztahují ustanovení těchto VPP.

### Článek 9 Výluky z pojištění

1. Pojištění se nevztahuje na:
- a) škody, jejichž příčina nebo příznaky vznikly před uzavřením pojistné smlouvy a pojistník nebo pojištěný o tom věděl nebo mohl vědět, nebo za škody, jejichž vznik bylo možno důvodně předpokládat nebo o nichž bylo známo či jisto, že nastanou již před či při uzavírání pojistné smlouvy;
  - b) škody, které jsou důsledkem nebo vznikly v souvislosti s protiprávním jednáním pojištěného;
  - c) škody způsobené nesprávnou či nedostatečnou údržbou pojištěné věci, přetěžováním, instalací nebo užíváním pojištěné věci v rozporu s pokyny výrobce (např. použitím výrobcem neschválených doplňků);
  - d) škody, na které byl pojistník anebo pojištěný upozorněn při koupi pojištěné věci a na další poškození, která prodejce již vyloučil ve své záruce;
  - e) škody způsobené přímo nebo nepřímo povstáním, vnitřními nepokoji nebo stávkou, teroristickým činem, válečnými událostmi, zásahem úřední nebo státní moci, vyšší moci, sabotáží, represivními zásahy státních orgánů;
  - f) škody na věci kupované za účelem provozování jakékoliv podnikatelské a jiné samostatné výdělečné činnosti;
  - g) náklady vynaložené bez souhlasu pojistitele;
  - h) náklady na běžnou údržbu, nastavení nebo úpravu pojištěné věci včetně nákladů na opravu pojištěné věci, pokud k jejímu poškození došlo v souvislosti s těmito činnostmi;
  - i) škody způsobené jakýmkoliv úmyslným poškozením pojištěné věci anebo způsobené hrubou nedbalostí;
  - j) odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti s vadou pojištěné věci včetně následných škod způsobených poškozenou pojištěnou věcí;
  - k) estetický nedostatek (např. poškrábání, zářez, prasklina), který nesnižuje ani neomezuje funkčnost pojištěné věci;
  - l) poškození věci, způsobené používáním nahodile poškozené pojištěné věci bez provedení opravy předchozího nahodilého poškození;
  - m) škody vzniklé v souvislosti nebo důsledku užívání alkoholických, omamných a psychotropních látek.
  - n) škody, při jejichž nahlášení se oprávněná osoba nachází mimo průjezdnou komunikaci, nebo se nachází v terénu, do něhož není přístup právně přípustný;
  - o) škody, které jsou důsledkem, nebo vznikly v souvislosti s účastí na sportovní akci nebo v souvislosti s výkonem profesionálního sportu;
  - p) veškeré další následné škody, které nastaly v důsledku pojistné události;
  - q) jakékoli opravy na místě vyjma lepení drobných defektů;
  - r) vyprošťování pojištěné věci z terénu;
  - s) škody způsobené vandalismem;
  - t) škody, které jsou důsledkem nebo vznikly v souvislosti s protiprávním jednáním pojištěného;
  - u) škody způsobené přímým nebo nepřímým působením jaderné energie, ionizujícím zářením nebo kontaminací radioaktivitou;

## II. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

### Článek 7 Doba pojištění

1. Pojištění asistenčních služeb jízdních kol a elektrokol se sjednává na dobu určitou uvedenou v pojistné smlouvě.

### Článek 8 Rozsah pojištění

1. Toto pojištění se vztahuje na ochranu oprávněné osoby na pojištěné cestě.
2. Toto pojištění je možné v pojistné smlouvě sjednat jako variantu jednotlivce anebo jako variantu rodina.
- 2.1. Pojištění asistenčních služeb jízdních kol a elektrokol varianta jednotlivce se vztahuje na pojištěného uvedeného v pojistné smlouvě.
- 2.2. Pojištění asistenčních služeb jízdních kol a elektrokol varianta rodina se vztahuje na pojištěného uvedeného v pojistné smlouvě a na maximálně čtyři blízké osoby pojištěného.
3. V pojistné smlouvě lze k pojištění asistenčních služeb jízdních kol a elektrokol sjednat připojištění vybité elektrobaterie. Toto připojištění se sjednává jako pojištění škodové.

- v) škody, které jsou důsledkem nebo vznikly v souvislosti s průsakem vody, se znečištěním nebo zamořením životního prostředí;
- w) škody způsobené živelní událostí;
- x) škody způsobené působením elektromagnetických vln, ať již přirozeně vzniklých nebo vzniklých v důsledku činnosti člověka.

## 2. Pojistnou událostí v důsledku odcizení věci není:

- a) odcizení jakéhokoliv příslušenství pojištěné věci a dalšího vnějšího zařízení;
- b) jakoukoliv ztrátu pojištěné věci kromě ztráty pojištěné věci v důsledku loupeže a krádeže vloupáním;
- c) odcizení pojištěné věci, pokud nebyla přijata příslušná opatření k zabezpečení věci před odcizením;
- d) odcizení pojištěné věci nastalé v době, kdy byla věc předána pojištěným do péče nebo k užívání třetí osobě;
- e) odcizení pojištěné věci, pokud pojištěný zanechal pojištěnou věc volně na jakémkoli veřejně přístupném místě, kromě případu, kdy byla věc zabezpečena připoutáním minimálně lankovým zámkem k pevnému objektu na místě určeném k odložení věci anebo k objektu vytvořenému lidskou činností pevně spojenému se zemí, je pojištěný povinen toto doložit;
- f) ztrátu pojištěné věci v důsledku události způsobené vyšší mocí (neodvratitelné, nepředvídatelné a vnější události);
- g) odcizení pojištěné věci, k němuž došlo v důsledku vědomého nebo účelového jednání pojištěného.

## Článek 10 Limit pojistného plnění

1. Horní hranicí pojistného plnění v případě pojištění asistenčních služeb vztahujících se k jízdnímu kolu na jednu pojistnou událost je:
  - a) 2 000,-Kč pro pojistné plnění formou zorganizování a úhrady odvozu a opravy na místě,
  - b) 2000,-Kč pro pojistné plnění formou proplacení nákladů za vypůjčení náhradního jízdního kola za dobu zapůjčení v trvání maximálně čtyř kalendářních dnů.
2. Horní hranicí pojistného plnění v případě pojištění asistenčních služeb vztahujících se k elektrokolu na jednu pojistnou událost je:
  - a) 2 000,-Kč pro pojistné plnění formou zorganizování a úhrady odvozu a opravy na místě,
  - b) 4 000,-Kč pro pojistné plnění formou proplacení nákladů za vypůjčení náhradního elektrokola za dobu zapůjčení v trvání maximálně čtyř kalendářních dnů.
3. Horní hranicí pojistného plnění v případě připojištění vybité elektrobaterie na jednu pojistnou událost je:
  - a) 2 000,-Kč pro pojistné plnění formou zorganizování a úhrady odvozu.
4. Oprávněná osoba má nárok na poskytnutí pojistného plnění maximálně za tři pojistné události po dobu platnosti pojištění.

## Článek 11 Pojistné

1. Pojistné je cena za pojištění. Pojistné se stanovuje podle rozsahu pojištění a jeho výše je uvedena v pojistné smlouvě.
2. U pojištění sjednaného na dobu určitou je pojistné splatné najednou za celou dobu pojištění (jednorázové pojistné). Jednorázové pojistné je splatné v den počátku pojištění.

3. Pojistitel má právo na pojistné za dobu do zániku pojištění.
4. Pokud pojištění zaniklo v důsledku pojistné události podle těchto VPP, náleží pojistiteli pojistné do konce doby pojištění.

## Článek 12 Pojistná událost

1. Pojistnou událostí z pojištění asistenčních služeb jízdních kol a elektrokol je nepojízdnost pojištěné věci v důsledku poruchy anebo nehody anebo odcizení pojištěné věci v případě pojištěné cesty.
2. Pojistnou událostí z připojištění vybité elektrobaterie je nepojízdnost pojištěné věci v důsledku vybití baterie na pojištěné cestě.

## Článek 13 Pojistné plnění

1. Vznikla-li pojistiteli povinnost plnit, je pojistitel povinen poskytnout pojistné plnění podle těchto VPP pojištěnému, není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak.
2. Právo na pojistné plnění může oprávněná osoba uplatnit:
  - a) v případě nároku na zorganizování a úhradu odvozu anebo opravy na místě pouze na území České republiky a na území okolních států maximálně do 50km od státní hranice,
  - b) v případě nároku na proplacení nákladů za vypůjčení náhradního kola na geografickém území Evropy.
3. Pojistitel vyplácí pojistné plnění pouze v české měně. Pro výpočet hodnoty pojistného plnění z cizí měny se použije devizový kurz ČNB platný pro den, ve kterém nastala pojistná událost.
4. Pojistné plnění za jednu a všechny pojistné události se poskytuje maximálně do výše limitu pojistného plnění uvedeného v čl. 10 těchto VPP za celou dobu trvání pojištění.
5. Oprávněná osoba má v případě pojistné události nepojízdnosti věci z pojištění asistenčních služeb jízdních kol a elektrokol nárok na:
  - a) zorganizování a úhradu odvozu. Zorganizováním a úhradou odvozu se rozumí příjezd a odjezd asistenční služby, odvoz věci a posádky věci do nejbližší opravy schopné věc opravit, nebo odvoz věci do jiného místa, které si oprávněná osoba určí do vzdálenosti do 50 km od místa události do této nejbližší opravy, nebo do jiného místa, které si oprávněná osoba určí;
  - b) proplacení nákladů za vypůjčení náhradního jízdního kola pokud je věcí jízdní kolo a pokud je věcí elektrokolo za vypůjčení náhradního elektrokola.
    - 6.1. Oprávněná osoba má v případě pojistné události nepojízdnosti věci způsobené drobným defektem z pojištění asistenčních služeb jízdních kol a elektrokol dle své volby nárok na:
      - a) opravu na místě. Opravu na místě se rozumí provizorní oprava pojištěné věci v trvání maximálně 30 minut umožňující nouzový dojezd do nejbližší opravy a zahrnuje příjezd a odjezd asistenční služby jízdních kol a elektrokol, pokus o nalezení a zalepení defektu, náhradní lepení; nebo
      - b) zorganizování a úhradu odvozu dle Článku 13.5.
        - a) těchto VPP a na proplacení nákladů za vypůjčení náhradního jízdního kola pokud je věcí jízdní kolo a pokud je věcí elektrokolo za vypůjčení náhradního elektrokola.
    - 6.2. Pokud je poskytnutí opravy na místě neúspěšné, má oprávněná osoba nárok na:

- a) zorganizování a úhradu odvozu dle Článku 13.5. a) těchto VPP;
  - b) proplacení nákladů za vypůjčení náhradního jízdního kola pokud je věcí jízdní kolo a pokud je věcí elektrokolo za vypůjčení náhradního elektrokola.
7. V případě pojistné události odcizení věci má oprávněná osoba z pojištění asistenčních služeb jízdních kol a elektrokol nárok na zorganizování a úhradu odvozu dle Článku 13.5. a) těchto VPP a na proplacení nákladů spojených s vypůjčením náhradního jízdního kola pokud je věcí jízdní kolo a pokud je věcí elektrokolo s vypůjčením náhradního elektrokola.
  8. V případě pojistné události z připojištění vybité elektrobaterie má oprávněná osoba nárok na zorganizování a úhradu odvozu dle Článku 13.5. a) těchto VPP.
  9. V případě, že pojistiteli vzniknou při šetření škodní události náklady způsobené jednáním pojištěného (např. marné dopravné), jdou tyto náklady k tíži pojištěného.
  10. Nároky z pojištění se promlčí v tříleté promlčecí lhůtě. Promlčecí lhůta začíná plynout rok po vzniku pojistné události.
  11. Dále platí, že pojistitel není povinen zajistit odvoz poškozené věci do autorizovaného servisu.

#### Článek 14 Snížení a zamítnutí pojistného plnění

1. Porušil-li pojištěný povinnosti stanovené zákonem, ostatními obecně závaznými právními předpisy anebo povinnosti uvedené ve VPP, zejména v čl. 15, a toto porušení mělo podstatný vliv na vznik pojistné události anebo na zvětšení rozsahu jejích následků, pojistitel má právo plnění z pojistné události snížit podle toho, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah jeho povinnosti plnit.
2. Pojistitel má právo plnění z pojistné události přiměřeně snížit, pokud na základě vědomě nepravdivých nebo neúplných údajů, které pojistník anebo pojištěný uvedl při sjednávání pojištění, stanovil nižší pojistné.
3. Pojistitel má právo odmítnout plnění z pojistné smlouvy, pokud se až po vzniku pojistné události dozví, že její příčinou je skutečnost, kterou pro vědomě nepravdivé anebo neúplné odpovědi pojistníka anebo pojištěného nemohl zjistit při sjednávání pojištění a která byla pro uzavření pojistné smlouvy podstatná.
4. Pojistitel má právo odmítnout plnění z pojistné události, pokud pojištěný úmyslně uvede pojistitele v omyl o podstatných okolnostech týkajících se vzniku nároku na pojistné plnění anebo výše nároku. Tímto odmítnutím pojištění nezaniká.
5. Pokud pojištěný způsobí pojistiteli zvýšení nákladů šetření pojistné události tím, že v důsledku jeho jednání je nutné rozhodující skutečnosti zjišťovat opakovaně, pojistitel má právo snížit plnění z pojistné události o výši takto vzniklých nákladů pokud tyto náklady nebyly pojištěným uhrazeny dle článku 13.9. těchto VPP.

#### Článek 15 Povinnosti pojistníka a pojištěného

1. Pojistník a pojištěný či oprávněná osoba mají, kromě jiného, povinnost:
  - a) dodržovat povinnosti stanovené zákonem a ostatními obecně závaznými právními předpisy;
  - b) pravdivě a úplně zodpovědět všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednáváného pojištění anebo pojistné události;

- c) oznámit pojistiteli skutečnost, že pojištěný uzavřel obdobné pojištění i u jiného pojistitele;
  - d) oznámit pojistiteli písemně jakoukoliv změnu údajů včetně adresy, kontaktních údajů a osobních údajů, které byly podkladem během uzavírání pojistné smlouvy, a to nejpozději do 7 dní od této změny;
  - e) bezodkladně oznámit pojistiteli vznik škodní události, nejpozději do 7 dní od vzniku škodní události, podat pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků takové události, o právech třetích osob a o jakémkoliv vícenásobném pojištění, předložit pojistiteli potřebné doklady ke zjištění okolností rozhodných pro posouzení nároku na plnění a jeho výše, které si pojistitel vyžádá, a umožnit pojistiteli pořízení kopií těchto dokladů, a postupovat způsobem ujednaným v pojistné smlouvě;
  - f) dbát na to, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující k odvrácení nebo zmenšení nebezpečí vzniku škody, které jsou mu uloženy právními předpisy nebo předpisy vydanými na jejich základě, anebo povinnosti, které převzal uzavřením pojistné smlouvy; pojištěný nesmí též strpět porušování těchto předpisů a povinností ze strany třetích osob; pojištěný je dále povinen zajistit udržování pojištěných věcí v dobrém technickém stavu a používat je pouze k účelu stanovenému výrobcem;
  - g) poskytovat pojistiteli součinnost při šetření škodní události;
  - h) uchovávat hodnověrné doklady o vlastnictví, resp. nabytí věci a na požádání je předložit pojistiteli, pokud si je vyžádá za účelem vyřízení pojistné události;
  - i) pokud nastala škodní událost, učinit nutná opatření ke zmírnění jejích následků a podle možnosti si k tomu vyžádat pokyny pojistitele a postupovat v souladu s nimi;
  - j) řídit se pokyny pojistitele anebo pojistitelem určené osoby při likvidaci pojistné události;
  - k) na žádost pojistitele zajistit na vlastní náklady úřední překlad dokladů nezbytných k šetření škodní resp. pojistné události v případě, že uvedené doklady nejsou v českém a slovenském jazyce;
  - l) doložit pojistiteli doklad o zapůjčení náhradního jízdního kola / elektrokola (v němž bude uvedený termín propůjčení, celková cena a typ vypůjčeného kola);
  - m) doložit pojistiteli doklad o poruše jízdního kola / elektrokola, např. z cyklo servisu apod. (s uvedeným termínem, po který bylo kolo opravováno v servisu);
  - n) poskytnout pojistiteli na jeho žádost číslo sjednané pojistné smlouvy;
  - o) pokud vznikl nárok na zorganizování a úhradu odvozu kontaktovat pojistitele za účelem jeho zorganizování;
  - p) povinností pojistníka, pokud jím není pojištěný, je seznámit pojištěného, či toho, kdo se považuje za oprávněnou osobu, s těmito VPP a pojistnou smlouvou.
2. V případě pojistné události odcizení pojištěné věci je pojištěný povinen:
    - a) oznámit bez zbytečného odkladu příslušným orgánům policie odcizení pojištěné věci, nejpozději do 24 hodin po zjištění odcizení pojištěné věci;



- b) při uplatnění nároku na proplacení nákladů za vypůjčení náhradního kola doložit pojistiteli vzniklou skutečností policejním protokolem;
- c) doložit důkaz o násilném vniknutí do uzavřeného prostoru, anebo doložit důkaz o použití klíče určeného k jeho řádnému otevření, kterého se pachatel zmocnil krádeží vloupáním nebo loupeží, anebo důkaz o násilném překonání zabezpečení věci dle Článku 2 Krádež vloupáním bod 2. těchto VPP.

### Článek 16 Povinnosti a práva pojistitele

1. Pojistitel je povinen:
  - a) dodržovat povinnosti vyplývající pro něho ze zákona, ostatních obecně závazných předpisů a těchto VPP;
  - b) projednat s pojištěným výsledky šetření pojistné události, pokud o to pojištěný písemně požádá;
  - c) zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se pojištění a o skutečnostech, které se dozvěděl při uzavření pojistné smlouvy, její správě anebo likvidaci pojistné události; to neplatí, dá-li pojištník anebo pojištěný písemný souhlas k poskytnutí informací, anebo pokud poskytnutí informace ukládá nebo povoluje zákon;
  - d) poskytnout pojistné plnění, pokud vzniklo právo na pojistné plnění, do 15 dní po skončení šetření pojistné události potřebného ke zjištění rozsahu povinnosti pojistitele plnit.
2. Pojistitel má právo ověřovat si pravdivost a úplnost údajů potřebných pro výpočet pojistného a pojistného plnění a používat zjištěné údaje k účelům správy pojištění a likvidace pojistných událostí.

### III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

#### Článek 17 Právní úkony a doručování

1. Podmínky pojištění upravené v pojistné smlouvě a těchto VPP platné pro pojistníka platí přiměřeně i pro pojištěného, případně oprávněnou osobu. Povinností pojistníka, pokud jím není pojištěný, je seznámit pojištěného, či toho, kdo se považuje za oprávněnou osobu, s těmito VPP a pojistnou smlouvou.
2. Pro právní úkony, týkající se pojištění, je potřebná písemná forma, není-li v těchto VPP ujednáno jinak.
3. Písemnosti určené pojistiteli se považují za doručené dnem potvrzení převzetí písemnosti pojistitelem anebo oprávněným zástupcem pojistitele, není-li ujednáno jinak.
4. Písemnosti pojistitele určené účastníkům pojištění („dále jen adresát“) se doručují:
  - a) prostřednictvím držitele poštovní licence („dále jen doručovatel“), a to obyčejnou nebo doporučenou zásilkou na adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na poslední známou adresu adresáta,
  - b) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou odesílatele („pověřená osoba“),
  - c) elektronicky, pokud se tak pojistitel s adresátem dohodnou.
5. V případě, že adresát není zastížen, doručovatel uloží písemnost pojistitele v místě příslušné pošty. Pokud je doručováno pověřenou osobou, upozorní tato osoba písemně adresáta (upozornění vloží do schránky, nebo je předá důvěryhodné osobě, která adresáta zná), kde a do kdy si může písemnost vyzvednout. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do 15 dnů od

jejího uložení, poslední den této lhůty se považuje za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Uvedené neplatí, pokud se adresát nedozvěděl o uložení zásilky, protože se nezdržoval na své adrese ze závažných důvodů, a nemohl tak sdělit pojistiteli změnu adresy (např. náhlá hospitalizace, úraz, nemoc).

6. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy bylo její převzetí adresátem odepřeno.
7. Pro doručování jakýchkoli písemností s využitím držitele poštovní licence platí, že se považují za doručené třetím dnem ode dne odeslání doporučené poštovní zásilky na kontaktní adresu pojistníka, pojištěného nebo pojišťovny, nebude-li prokázáno jiné datum doručení.
8. Pro osobní doručování platí, že v momentu převzetí zásilky adresátem se tato považuje za doručenu. Adresát je povinen toto převzetí a datum převzetí písemně potvrdit na kopii doručované písemnosti nebo na jejím druhopise.
9. Doručování jakýchkoli písemností je možné i kurýrní službou, která umožňuje ověření doručení. Písemnosti odeslané tímto způsobem se považují za doručené okamžikem jejich převzetí adresátem.
10. Pojistitel je oprávněn využít alternativních komunikačních prostředků (telefon, e-mail, SMS) k vzájemné komunikaci s pojištníkem, pojištěným anebo jimi zplnomocněnou osobou v souvislosti se správou pojištění, likvidací pojistných událostí a nabídkou produktů a služeb pojistitele. Tyto prostředky slouží k urychlení vzájemné komunikace, nenahrazují však písemnou formu úkonů v případech, kdy písemnou formu vyžadují obecně závazné právní předpisy nebo pojistná smlouva. Písemnost doručovaná na elektronickou adresu je doručena dnem, kdy byla doručena do e-mailové schránky adresáta, v pochybnostech se má za to, že je doručena dnem jejího odeslání odesílatelem. Písemnost doručovaná formou SMS je doručena okamžikem, kdy byla doručena na telefonní číslo adresáta, v pochybnostech se má za to, že byla doručena dne m jejího odeslání odesílatelem. Komunikace směřuje na poslední známé kontaktní údaje (telefonní číslo, e-mailová adresa), které adresát prokazatelně oznámil odesílateli.
11. Pojištník ani pojištěný, popř. oprávněná osoba nemá právo postoupit jakýkoliv nárok anebo právo vyplývající z pojistné smlouvy, kterou bylo sjednáno pojištění podle těchto VPP, na třetí osobu anebo třetí osoby.

#### Článek 18 Informace o ochraně a zpracování osobních údajů

1. Pojistitel zjišťuje a zpracovává za účelem uzavření pojistné smlouvy a plnění práv a povinností z ní vyplývajících osobní údaje pojistníka, pojištěného, popř. oprávněné osoby. Osobní údaje (tj. jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, které jsou předmětem smlouvy o pojištění) pojistitel zpracovává pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností, ke kterým je pojistitel v souladu s právním řádem České republiky oprávněn, po dobu správy sjednaného pojištění a po dobu plnění všech závazků ze sjednaných smluvních vztahů. Poskytnuté osobní údaje mohou být pojistitelem jako správcem předávány zprostředkovatelům pro účely plnění všech závazků ze sjednaných smluvních vztahů po dobu správy sjednaného pojištění a po dobu plnění všech

závazků ze sjednaných smluvních vztahů. Pojistník uzavřením pojistné smlouvy stvrzuje, že je poučen o tom, že poskytnutí osobních údajů pojistiteli je nezbytné pro uzavření pojistné smlouvy a pro plnění práv a povinností z ní vyplývajících. Pojistitel je oprávněn tyto osobní údaje pro účely dle tohoto bodu VPP zpracovávat i bez souhlasu pojistníka.

2. Pojistník uzavřením pojistné smlouvy dále stvrzuje, že byl informován o svých právech a o povinnostech pojistitele při zpracování osobních údajů, zejména o právu přístupu k osobním údajům, o právu na opravu osobních údajů a dalších právech dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOU“) a zavazuje se bez zbytečného odkladu nahlásit jakoukoliv změnu zpracovávaných osobních údajů.
3. Osobní údaje pojistitel zpracovává a uchovává po dobu nezbytně nutnou k zajištění všech práv a povinností plynoucích ze závazkového vztahu, tj. vždy minimálně po dobu trvání příslušného vztahu, a dále po dobu, po kterou je správce povinen údaje uchovávat podle obecně závazných právních předpisů nebo na kterou mu pojistník ke zpracování udělil souhlas. V případě udělení souhlasu pro marketingové účely po dobu neurčitou, v ostatních případech vyplývá doba zpracování z účelu zpracování anebo je dána právními předpisy. Osobní údaje nebudou zpřístupněny jiným osobám, než uvedeným v seznamu příjemců osobních údajů na webové stránce pojistitele. Zpracování osobních údajů se provádí automatizovaně i manuálně.
4. Pojistník může pojistiteli udělit souhlas se zpracováním jeho osobních údajů pojistitelem v rozsahu tj. jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, telefonní číslo, emailová adresa, doručovací adresa a další osobní údaje, které jsou předmětem smlouvy o pojištění (vyjma citlivých údajů) pro marketingové účely a pro účely nabídky produktů pojistitele, dceřiných a sesterských společností pojistitele a jiných poskytovatelů finančních služeb, s nimiž pojistitel spolupracuje, a s užitím adresy elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky, a s předáváním těchto osobních údajů třetím subjektům pro marketingové účely a to na dobu neurčitou. Udělení souhlasu je dobrovolné a není podmínkou uzavření smlouvy a je možné ho kdykoliv odvolat, a to písemným oznámením doručeným pojistiteli.
5. Právo na opravu osobních údajů
  - a. Každý, jehož osobní údaje pojistitel zpracovává, může požadovat informaci o zpracovávání svých osobních údajů. Za poskytnutí informace má pojistitel právo požadovat přiměřenou úhradu.
  - b. V případě, že pojistník a/nebo pojištěný, případně oprávněná osoba zjistí nebo se domnívá, že se zpracování osobních údajů provádí v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, může:
    - požádat správce nebo i zpracovatele o vysvětlení,
    - požadovat, aby pojistitel odstranil takto vzniklý stav, zejména může požadovat blokaci, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.
 O vyřízení jeho žádosti jej pojistitel bez odkladu informuje.
6. Pojistník a/nebo pojištěný, případně oprávněná osoba má též právo kdykoliv se obrátit se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů.
7. V případě využití telefonu jako alternativního

komunikačního prostředku souhlasíte s tím, že pojišťovna bude nahrávat příchozí i odchozí hovory a pořizovat z nich zvukové záznamy, které bude používat pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem o pojišťovnictví, uchovávat po dobu trvání této smlouvy a dobu nezbytně nutnou k plnění závazků pojišťovny vyplývajících z této smlouvy; po uplynutí této doby bude možné záznam využít pouze za účelem ochrany práv pojišťovny jako správce vašich osobních údajů v něm obsažených; záznam může být využit zejména jako důkazní prostředek v soudním, správním či jiném řízení, jehož jsou pojišťovna, nebo vy účastníkem. Dále souhlasíte s tím, že vaše osobní údaje, které jste sdělil/a pojišťovně a které jsou obsaženy ve zvukovém záznamu hovoru, budou drženy po dobu a za účelem uchování záznamu.

#### Článek 19 Způsob vyřizování stížností

1. Komunikačním jazykem je čeština a slovenština.
2. V případě dotazů nebo stížností se může pojištěný obrátit na pojistitele prostřednictvím:  
**AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby**, Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika.
3. Pojistitel přijímá stížnosti proti svému postupu podané písemně na adresu pojistitele, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
4. Ze stížnosti musí být zřejmé datum jejího podání, kdo ji podává, čeho se týká (předmět stížnosti) a čeho se stěžovatel domáhá. Pokud je stěžovatelem fyzická osoba, stížnost musí obsahovat jméno, příjmení a adresu bydliště fyzické osoby.
5. Pojistitel je povinen prošetřit stížnost a informovat stěžovatele o způsobu vyřízení jeho požadavků či důvodech jejich zamítnutí do 30 dnů ode dne jejího doručení. Pokud si vyřízení stížnosti vyžaduje delší období, lze lhůtu podle předchozí věty prodloužit, o čemž bude stěžovatel bezodkladně zpraven.
6. Spory mezi spotřebitelem (Vámi) a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem (prodejcem) z pojistné smlouvy neživotního pojištění lze také řešit mimosoudní cestou prostřednictvím České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Spotřebitelé mohou u pojištění sjednaných on-line využít pro řešení spotřebitelských sporů on-line platformu na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.