Všeobecné pojistné podmínky DEFEND Car Protect

Úvodní ustanovení

1. Toto soukromé 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. Pojištění se sjednává pro případ náhlého a nepředvídaného vzniku vnitřní mechanické nebo elektrické poruchy pojištěného motorového vozidla (dále jen „pojištěné vozidlo“), způsobené selháním součástky uvedené v příslušném Záručním programu, která má za následek náhlou nefunkčnost vozidla a pro obnovení funkčnosti vyžaduje opravu či výměnu (dále jen „pojistná událost“).
2. Pojistitelem je Fortegra Europe Insurance Company SE, se sídlem Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq l-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, jednající prostřednictvím svého odštěpného závodu Fortegra Europe Insurance Company SE, pobočka Česká republika, se sídlem V parku 2294/4, Praha 4, Chodov, 148 00, 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.
3. Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události nastalé na území České republiky, pokud není v Záručním programu stanoveno jinak.

Článek 2: Rozsah pojištění

1. Rozsah pojištění se řídí příslušným Záručním programem, který tvoří nedílnou součást pojistné smlouvy.
2. Záruční program zahrnuje:
   a. seznam součástek, jejichž selhání může vést ke vzniku nároku na pojistné plnění (dále jen „kryté součástky“), je-li některá ze seznamu krytých součástek výslovně vyloučena z pojištění článkem 4 těchto VPP, tato výluka se neuplatní;
   b. ostatní podmínky a výluky vztahující se ke konkrétním krytým součástkám nebo ke konkrétnímu Záručnímu programu;
   c. volitelná doplňková krytí, která mohou být přidána do pojistné smlouvy dle požadavku pojistníka;
   d. postup při uplatnění nároku na pojistné plnění při pojistné události, který se vztahuje k příslušnému Záručnímu programu (dále jen „postup při uplatnění nároku na pojistné plnění“).

Článek 3: Počátek, doba a zánik pojištění

1. Toto pojištění se sjednává na dobu určitou. Datum počátku a konce pojištění jsou uvedeny v pojistné smlouvě.
2. Závazek pojistitele poskytnout pojistné plnění vzniká okamžikem počátku pojistné doby a končí ve 24:00 hodin posledního dne pojistné doby.
3. Počátek pojištění:
   a. Při pojištění nového vozidla začíná pojistná doba v 00:00 hodin prvního dne následujícího po dni uplynutí záruční lhůty výrobce.
   b. Při pojištění ojetého vozidla začíná pojistná doba v 00:00 hodin prvního dne následujícího po uzavření pojistné smlouvy nebo v 00:00 hodin prvního dne následujícího po dni uplynutí záruční lhůty výrobce, podle toho, která skutečnost nastane později.
4. Zánik pojištění:
   a. Pojištění zanikne nejpozději ve 24:00 hodin dne konce pojištění uvedeného v pojistné smlouvě.
   b. Pojištění zanikne automaticky okamžikem dosažení maximálního počtu kilometrů uvedeného v pojistné smlouvě.
5. Pojištění může zaniknout i jinak, pokud tak stanoví občanský zákoník nebo příslušný Záruční program.
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. V případě, že dojde k totální škodě, odcizení nebo zničení pojištěného vozidla, pojištění zaniká dnem, kdy byla Pojistiteli oznámena skutečnost, že pojištěné vozidlo bylo vyřazeno z Registru motorových vozidel.
8. Pojistník v průběhu sjednání pojištění provede volbu způsobu podepsání pojistné smlouvy. V případě vlastnoručního podpisu pojistník obdrží pojistnou smlouvu a související dokumenty v papírové formě. V případě elektronického podpisu obdrží pojistník veškeré dokumenty na zvolený kontaktní e-mail.

Článek 4: Výluky z pojištění

1. Pojištění se nevztahuje na:
   a. jakékoliv náklady vzniklé v souvislosti s opravou poruchy provedenou před schválením nebo bez schválení Pojistitelem.
   b. poruchy, pokud byla vada (vady) zjevná již během záruční lhůty výrobce nebo před uzavřením pojistné smlouvy, bez ohledu na to, kdy k této poruše došlo.
   c. poruchy, které byly podle posudku autorizovaného opravce způsobeny nedbalou údržbou, nevhodným užíváním pojištěného vozidla nebo jeho úpravou pro účely jiné, než k jakým bylo vyrobeno a určeno výrobcem.
   d. poruchy vzniklé v důsledku nesprávných nebo nedostatečných oprav či úprav pojištěného vozidla.

e. poruchy vzniklé selháním součástek, které byly výrobcem staženy z trhu, obzvláště pokud tak učinil v důsledku jejich výrobních či montážních vad.
f. nástavby, doplňky nebo jiná zařízení, která nebyla dodána výrobcem, včetně škod vzniklých v důsledku selhání těchto zařízení.
g. poruchy vzniklé v důsledku použití nesprávného nebo kontaminovaného paliva, včetně nákladů spojených s čištěním palivových nádrží, potrubí, filtrů a čerpadel.
h. poruchy způsobené vědomým jednáním pojištěného nebo jiných pověřených uživatelů nebo jiné osoby jednající po dohodě s kteroukoliv z těchto osob.
i. poruchy, kdy je zjištěno, že došlo k manipulaci s tachometrem, k jeho odpojení nebo jiné úpravě.
j. jakékoliv škody na nekrytých součástkách vzniklé v důsledku selhání krytých součástek a škody na krytých součástkách způsobené selháním nekrytých součástek.
k. ztráty a náklady spojené s jakoukoliv poruchou, které nejsou výslovně uvedeny v těchto VPP nebo příslušném Záručním programu, například ztrátu možnosti užívat vozidlo, sankce za prodlení či zadržení nebo ztráty v souvislosti se zárukou plnění nebo zárukou efektivnosti.
l. poruchy, za něž je možné nárokovat plnění na základě jakéhokoli jiného pojištění, záruky nebo záruky výrobce.
m. poruchy způsobené trvalým vlivem provozu, včetně ztráty nebo nedostatku maziv nebo chladicí kapaliny.
n. náklady související s položkami nebo jinými součástkami, které podléhají běžné údržbě či pravidelné opravě nebo výměně, mezi něž patří mimo jiné vzduchové filtry; pomocné řemeny; baterie; kapota; odjištění/spouštění a závěsy zavazadlového prostoru a poklopu palivové nádrže; třecí materiál mechanických brzd (včetně předních/zadních brzdových destiček, předních/zadních brzdových čelistí nebo jakýchkoliv zařízení mechanického/třecího brzdění instalovaných interně nebo externě); brzdné potrubí; obložení spojky a centrální lamela spojky; zapalovací svíčky; dieselové žhavicí spirály/svíčky; elektrické svorkovnice, zásuvky a pojistky; všechny hadice, spony hadice, trubky a spoje; uložení/montáž motoru/závěsů/skříně převodovky/nápravy/poháněcího mechanismu; výfukový systém; palivové filtry; lanka ruční brzdy; HT vedení; žárovky včetně xenonových jednotek a samonastavitelných jednotek; olejové filtry a těsnění, trubky a hadice pro posilovač řízení a rozvody paliv; pylové/pachové filtry, tlumiče a regulátory nárazů; zátky olejové vany; lanka/kabely posuvné střechy; pneumatiky a lišty stěračů, a dále náklady na odstranění netěsností a úniků oleje, vzduchu, vody a pohonných hmot.
o. náklady související s anténami; karoserií; těsněními čelního skla/oken/dveří; elektrickým vedením a elektroinstalačních trubkami pro svazky kabelů; upínacími a upevňovacími díly; maticemi/šrouby/čepy/sponami a pružinami (jiné než pružiny závěsu); skly; interiérovým/exteriérovým lemováním/olištováním; lakem; karoserií; pomocným rámem a příčníky; jednotlivými nebo skupinovými žárovkami; koly.
p. náklady související s Infotainmentem – zábavním a informační systémem vozidla. Infotainment systém ve vozidle je systém poskytující informace a zábavu řidiči a cestujícím prostřednictvím audio/video rozhraní a ovládacích prvků (hlasové povely, dálkové ovladače), audio/video a dalšího elektronického vybavení umístěného ve vozidle, jako jsou obrazovky a displeje (včetně dotykových obrazovek a head-up displeje); rádia/kazetové/CD/DVD přehrávače a měniče, videopřehrávače/rekordéry; LCD obrazovky; ovládací panely médií (tlačítkové panely a dotykové panely); dálkové ovladače; mikrofony; reproduktory; přídavné zesilovače; připojovacích zásuvky; napájení 12V; CD/DVD přehrávače se sluchátky a dálkovým ovládáním; měniče s dálkovým ovládáním; satelitní navigační systémy a disky/médií.
q. poruchy přímo či nepřímo způsobené nebo vzniklé v důsledku války, invaze, činu cizího nepřítele, válečné akce (ať byla vyhlášena válka či nikoliv), občanské války, vzpoury, revoluce, povstání nebo vojenské či uchvácené moci, výtržnosti, občanských nepokojů, stávky, výluky, zabavení nebo zadržení celními nebo jinými úřady či orgány, úmyslného poškození nebo vandalismu.
r. poruchy přímo či nepřímo způsobené:
   i. ionizujícím zářením nebo radioaktivní kontaminací z jaderného paliva nebo jaderným odpadem ze spalování jaderného paliva;
   ii. radioaktivní toxickou výbušninou nebo jinou nebezpečnou vlastností jakéhokoli výbušného jaderného agregátu nebo jeho nukleární součástky.

2. Pojištění se dále nevztahuje na škody vzniklé v důsledku:
   a. dopravní nehody nebo poškození způsobené odtažením pojištěného vozidla;
   b. přepravy pojištěného vozidla nebo jiné okolnosti, při níž nebylo vozidlo v držení pojištěného;
   c. jakýchkoli vad, které byly zjevné v okamžiku, kdy pojištěný vozidlo převzal;
   d. přehřátí, zamrznutí nebo použití nesprávného paliva / kapalin;
   e. koroze nebo postupného snižování výkonu úměrné stáří a počtu ujetých kilometrů pojištěného vozidla, včetně:
      i. postupné ztráty komprese motoru, vyžadující opravu ventilů nebo pístních kroužků;
      ii. postupného nárůstu spotřeby oleje pro běžný provoz;
   f. zatížení pojištěného vozidla nad hodnotu povolenou výrobcem;
   g. použití pojištěného vozidla pro jakoukoliv z následujících činností:
      i. krátkodobý pronájem (půjčovna vozidel);
      ii. taxislužba nebo přeprava cestujících za úplatu;
      iii. výstavy nebo propagační účely;
      iv. autoškola nebo výuka řidičů;
      v. vozidla s právem přednosti v jízdě (policejní, záchranná a jiná pohotovostní vozidla).
   h. použití pojištěného vozidla 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.
3. Záruční program může stanovit další příčiny poruchy, na něž se pojištění nevztahuje.

Článek 5: Pojistné

1. Není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak, je pojistné jednorázové a platí se za celou pojistnou dobu. Výše pojistného je uvedena v pojistné smlouvě.

2. Není-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 nebo v souladu s článkem 3, odstavec 6 a 7 těchto VPP, bude nespotřebované pojistné snížené o vyplacené pojistné plnění vráceno pojistníkovi; jestliže pojištění zanikne po uplynutí dvou měsíců ode dne počátku pojištění, bude odečtena částka ve výši minimálně 25% z původního pojistného. 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 6: 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 Záručním programu.
2. Byla-li krytá součástka poškozena, má pojištěný nárok na pojistné plnění ve výši nákladů na opravu této součástky.
3. Byla-li krytá součástka zničena, má pojištěný nárok na pojistné plnění ve výši ceny repasovaného náhradního dílu popřípadě dílu nového (po odpočtu případné zbytkové ceny zničené součástky), pokud repasovaný není k dispozici.
4. Pojistitel rovněž poskytne plnění odpovídající obvyklým nákladům práce při opravě vozidla, a to bez jakýchkoli příplatků (např. práce přesčas, použití neobvyklých technologií, rychlejší provedení oprav apod.).
5. Maximální náklady na součástky a práci, které pojistitel nahradí, jsou:
   a. náklady na práci stanovené na základě časových norem a technologických postupů běžně používaných v České republice (bez zahrnutí diagnostiky); a
   b. hodinová sazba práce dohodnutá mezi pojistitelem a prodejcem, od něhož pojištěný koupil pojištěné vozidlo, pokud je oprava prováděna u prodejce, v opačném případě průměrná hodinová sazba stanovená pojistitelem pro daný region České republiky, kde je oprava prováděna; a
   c. standardní maloobchodní ceny součástek v době opravy.
6. Pojistitel poskytne plnění za oprávněné nároky do výše limitů pojistného plnění uvedených v pojistné smlouvě. Jakékoli náklady přesahující limit pojistného plnění stanovený v pojistné smlouvě ponese pojištěný.
7. Částka pojistného plnění k výplatě pojištěnému nezahrnuje DPH, může-li pojištěný nárokovat její zpětnou náhradu.
8. Pojistitel neposkytne plnění, jestliže:
   a. pojištěný nemůže prokázat, že vozidlo bylo od uzavření pojištění pravidelně servisováno podle doporučení výrobce. Maximální povolená odchylka od hodnot doporučených výrobcem je 800 km nebo 4 týdny.
   b. pojištěný při ohlašování pojistné události předloží nepravdivé nebo neúplné informace.
9. Pokud pojistitel zjistí až po nahlášení škody, že porucha byla způsobena okolnostmi, které nemohly být známy v době uzavírání pojištění z důvodu nepravdivých nebo neúplných odpovědí pojištěného, které měly pro pojištění zásadní význam (pojistitel by při znalosti takové skutečnosti pojistnou smlouvu neuzavřel nebo pokud 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.
10. Pojistitel je oprávněn nechat posoudit pojištěné vozidlo a/nebo poruchu odborníkem a/nebo zvolit opravce.
11. V případě sporu o povinnost pojistitele plnit z pojistné události bude určen soudní znalec, aby vypracoval odborný posudek. Bude-li se podle odborného posudku jednat o pojistnou událost, ponese náklady na vypracování odborného posudku pojistitel. Nebude-li se podle odborného posudku jednat o pojistnou událost, ponese náklady na vypracování odborného posudku pojištěný.
12. Pojištěný je povinen jednat tak, aby pojistitel mohl vůči třetím osobám uplatnit nárok na náhradu škody vzniklé v souvislosti s pojistnou událostí.
13. Pojistitel je povinen zahájit šetření pojistné události na základě žádosti pojistníka, pojištěného, resp. jakékoliv osoby, která má na pojistném plnění právní zájem.
14. Šetření je ukončeno písemným sdělením jeho výsledků osobě, která uplatnila právo na pojistné plnění.

Článek 7: Výklad pojmů

1. Pro účely pojištění DEFEND Car Protect mají níže uvedené pojmy následující význam:
   a. **Pojistníkem** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s pojistitelem pojistnou smlouvu na pojištění DEFEND Car Protect a je povinná platit pojistné.
   b. **Pojištěným** je fyzická nebo právnická osoba, na jejíž riziko vzniku poruchy se toto pojištění vztahuje.
   c. **Oprávněnou osobou** je osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. Není-li v pojistné smlouvě uvedeno jinak, vyjma platného převodu práv a povinností, je oprávněnou osobou pojištěný.
   d. **Pojistnou smlouvou** je smlouva uzavřená mezi pojistitelem a pojistníkem, která se řídí těmito VPP a příslušným Záručním programem, včetně všech návrhů, přihlášek, rámcové smlouvy a/nebo doplňkových podmínek nebo dodatků k ní připojených, je-li to dohodnuto mezi pojistitelem a pojistníkem.
   e. **Pojistkou** je dokument vydaný Pojistitelem jako potvrzení o uzavření pojistné smlouvy.
   f. **Vozidlem** je motorové vozidlo, včetně jeho neoddělitelného příslušenství, specifikované v pojistné smlouvě, které splňuje všechny podmínky uvedené v příslušném Záručním programu.
   g. **Pojistná nebezpečí** jsou možné příčiny vzniku pojistných událostí specifikované v pojistné smlouvě.
   h. **Pojistná doba** je doba, po kterou je poskytováno pojistné krytí. Začíná v 00:00 hodin dne počátku pojištění a končí ve 24:00 hodin dne konce pojištění dle pojistné smlouvy.
   i. **Pojistné období** je časové období dohodnuté v pojistné smlouvě, za které se platí pojistné.
   j. **Limit pojistného plnění** je maximální souhrnná výše pojistných plnění splatných na základě pojistné smlouvy na pojištění DEFEND Car Protect.

k. **Pojistnou událostí** se rozumí nahodilá a neočekávaná událost, způsobená pojistným nebezpečím, která má za následek nefunkčnost vozidla vyžadující opravu nebo výměnu součástky kryté pojištěním, k jejímuž vzniku dojde v Pojistné době a s níž je spojeno právo požadovat pojistné plnění. Nahodilá a neočekávaná událost není taková, která vznikla v důsledku úmyslného jednání pojistníka, pojištěného, oprávněné osoby, osob blízkých nebo jiných osob na podnět těchto osob.

l. **Kvalifikovaný opravce** je fyzická nebo právnická osoba oprávněná k opravám motorových vozidel, která má vhodné nástroje a diagnostická zařízení, potřebná k provedení opravy pojištěného vozidla v souladu s metodami popsanými jeho výrobcem, a která je (pro vyloučení pochybností) schválena Pojistitelem. Vymezení Kvalifikovaného opravce může být dále upřesněno v příslušném Záručním programu.

m. **Elektronickým podpisem** se pro účely těchto pojistných podmínek rozumí podpis prostřednictvím zadání jedinečného SMS kódu zaslaného na kontaktní mobilní telefon sdělený pojistníkem při sjednání pojištění.

Článek 8: 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 https://www.fortegra.cz/data.

Článek 9: 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 na adresu:
   Fortegra Europe Insurance Company SE
   pobočka Česká republika
   V parku 2294/4, Praha 4, Chodov, 148 00
   Tel.: +420 226 251 251
   E-mail: info@fortegra.cz
2. Pojistitel písemně obratem potvrdí přijetí stížnosti.
3. Pojistitel písemně sdělí své rozhodnutí o stížnosti ve lhůtě 30-ti 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 30-ti 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
   Senovážná 3
   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; 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. Další informace najdete online na adrese www.financialarbiter.org.mt
8. Česká národní banka a Arbiter for Financial Services (Malta) před přijetím stížnosti budou očekávat, že pojištěný dodržel výše uvedený postup.
9. Použití tohoto postupu nemá vliv na zákonná práva pojištěného.

Článek 10: 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
      Web: https://www.coi.cz/informace-o-adr/html

b. Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.
   Elišky Krásnohorské 135/7
   110 00 Praha 1
   Email: kancelar@ombudsmancap.cz
   Web: https://www.ombudsmancap.cz/

3. Tyto VPP nabývají účinnosti dnem 27.5.2024.