

Articolul 1: Dispoziții introductive

1. Asigurarea DEFEND Gap este reglementată de Codul civil, de Legea privind asigurările și alte acte normative care reglementează asigurările private, de prezentele Condiții Generale de Asigurare (denumite în continuare „CGA”) și de Condițiile Speciale de Asigurare (denumite în continuare „CSA”) aplicabile pentru fiecare produs DEFEND Gap în parte.

Articolul 2: Definirea Termenilor

1. În sensul Asigurării DEFEND Gap, termenii de mai jos au următoarea semnificație:
 - 1.1. **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 I-Imdina, 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 supravegheată de Autoritatea de Servicii Financiare din Malta, cu sediul la Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta (denumit în continuare „Asigurător”).
 - 1.2. **Asigurătorul este reprezentat de DEFEND INSURANCE Sp. z o.o.** (societate cu răspundere limitată) cu sediul social în Katowice, Ligocka 103, 40-568 Katowice, Polonia, 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 și 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, România. 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.
 - 1.3. **Contractantul este persoana fizică sau juridică care a încheiat cu Asigurătorul Contractul de asigurare pentru asigurarea DEFEND Gap și care are obligația de a plăti prima de asigurare;**
 - 1.4. **Asiguratul este persoana fizică sau juridică al cărei risc de pierdere financiară este acoperit de asigurarea DEFEND Gap;**
 - 1.5. **Beneficiarul** (Persoana îndreptățită) este persoana care, în urma producerii Evenimentului asigurat, are dreptul la indemnizația de asigurare. Dacă nu s-a convenit altfel în Contractul de asigurare, cu excepția transferului valabil al dreptului de proprietate sau a unui contract de leasing pentru Vehicul, așa cum este menționat la articolul 6, alineatul 4.4. din prezentele CGA, Beneficiarul este Asiguratul.
 - 1.6. **Vehiculul este nou sau second-hand, inclusiv accesoriile sale integrale aprobate de producător, aprobat pentru utilizare pe drumuri, specificat în polița de asigurare, care îndeplinește toate condițiile specificate în CSA.**
 - 1.7. **Vehicul special înseamnă:**
 - 1.7.1. Vehicule electrice;
 - 1.7.2. Vehicule cu interior modificat de producător în scopuri recreative(autorolote, caravane);
 - 1.7.3. Vehicule care au fost acceptate de către Asigurător prin marcarea acestuia în Contractul de asigurare ca fiind “Vehicul special”;
 - 1.7.4. Vehicule menționate în articolul 4. CSA ca și “Vehicule speciale”;
 - 1.7.5. Vehicule importate care au fost fabricate inițial pentru piețe din afara Europei.
 - 1.8. **Contractul de asigurare este contractul încheiat între Asigurător și Contractant pentru asigurarea DEFEND Gap, care constă în formularul contractului de asigurare, prezentele CGA și CSA aplicabile produsului DEFEND Gap aferent, inclusiv condițiile suplimentare și actele adiționale, dacă acest lucru este convenit între Asigurător și Contractant. Contractul de asigurare prevalează asupra CGA și CSA.**
 - 1.9. **Polița de asigurare este documentul emis de Administrator, care atestă încheierea Contractului de asigurare.**
 - 1.10. **Riscurile de asigurare sunt cauzele posibile ale producerii Evenimentelor asigurate specificate în Contractul de asigurare.**
 - 1.11. **Perioada asigurată înseamnă perioada acoperirii asigurării, care începe la ora 00:00 la data începerii și se încheie la ora 24:00 la data încetării Contractului de asigurare;**
 - 1.12. **Perioada de asigurare este perioada de timp convenită în Contractul de asigurare, pentru care se plătește prima de asigurare.**
 - 1.13. **Asigurarea primară este asigurarea încheiată în baza contractului de asigurare împotriva avariilor (CASCO) care acoperă vehiculul împotriva riscurilor de avarie și poate să includă sau nu riscurile de calamități naturale, incendiu, furt etc. Asigurare primară sunt considerate și cazurile când despăgubirea în temeiul acesteia înlocuiește indemnizația de asigurare în temeiul asigurării obligatorii de răspundere civilă auto (denumită în continuare „asigurare obligatorie”) pentru daunele produse cu vehiculul persoanei vinovate de producerea daunei, dacă în baza condițiilor de asigurare valabile ale asigurării DEFEND Gap ar apărea dreptul la plata indemnizației de asigurare.**
 - 1.14. **Asigurătorul primar este asigurătorul cu care se încheie Contractul de asigurare primară.**
 - 1.15. **Lista de prețuri reprezintă modalitate de evaluare independentă a Vehiculelor stipulate în Contractul de asigurare, care este utilizată pentru a determina prețul Vehiculului la o dată stabilită.**
 - 1.16. **Daună totală înseamnă dauna produsă Vehiculului, în urma căreia a apărut dreptul la achitarea indemnizației de asigurare din Asigurarea primară și care este soluționată de către Asigurătorul primar ca „daună totală”, cu condiția ca:**

- 1.16.1. Asiguratul sau Beneficiarul să nu respingă propunerea Asigurătorului primar de a repara Vehiculul; și
- 1.16.2. valoarea epavei dedusă din indemnizația de asigurare în temeiul Asigurării primare nu depășește 61% din prețul obișnuit al Vehiculului, calculat de Asigurătorul primar.
- 1.17. **Înstrăinare** înseamnă furtul Vehiculului în timpul valabilității asigurării DEFEND Gap, cu condiția ca poliția să încheie ancheta furtului fără a găsi Vehiculul.
- 1.18. **Prețul general** este valoarea exprimată în bani pe care o are Vehiculul la data evenimentului de daună. Prețul general se stabilește conform Listei de prețuri sau al Asigurătorului principal.
- 1.19. **Prețul de achiziție** este prețul corespunzător sumei plătite pentru Vehicul (după reduceri), așa cum este specificat pe bonul fiscal oficial (factură), în contractul de vânzare-cumpărare sau într-un contract similar, fără sumele indirecte legate de achiziționarea Vehiculului, cum ar fi servicii, taxe, prime de asigurare, garanții, accesorii neaprobate de producător etc. Dacă Asiguratul este plătitor de TVA și are dreptul să pretindă deducerea TVA, TVA-ul nu este inclus.
- 1.20. **Datorie rezultată** este soldul obligației financiare al Asiguratului dintr-un contract financiar (de leasing, credit sau vânzare în rate) încheiat în scopul achiziționării sau leasingului Vehiculului, aferentă valorii neachitate a Vehiculului la data încetării contractului financiar ca urmare a daunei totale a Vehiculului în cauză, excluzând orice restanțe, orice sume care depășesc Prețul de achiziție și orice dobândă financiară, inclusiv plățile stabilite inițial după încetarea contractului financiar.
- 1.21. **Valoarea de intrare** este suma de bani definită în CSA pentru produsul DEFEND Gap aferent, din care se deduce Valoarea rămasă pentru a determina cuantumul indemnizației de asigurare și care corespunde Prețului de achiziție al Vehiculului, Prețului general al acestuia, Datoriei rezultate sau altei valori convenite între Asigurător și Contractant în Contractul de asigurare.
- 1.22. **Valoarea rămasă** este suma de bani definită în CSA pentru produsul DEFEND Gap aferent, care este dedusă din Valoarea de intrare în scopul stabilirii indemnizației de asigurare și care este determinată în conformitate cu dispozițiile Contractului de asigurare la data producerii Evenimentului asigurat sau la o dată ulterioară, în conformitate cu Contractul de asigurare. Pentru Vehiculele speciale se aplică o valoare rămasă minimă, în conformitate cu articolul 13 din CGA.
- 1.23. **Leasingul financiar** este contractul privind închirierea, utilizarea și eventuala achiziție a Vehiculului, încheiat între Asigurat și instituția financiară care deține Vehiculul.
- 1.24. **Leasingul operațional** este contractul cu o durată minimă de 6 luni, privind închirierea, utilizarea și serviciile legate de închirierea și utilizarea Vehiculului, încheiat între Asigurat și instituția financiară, societatea de închiriere auto sau societatea de administrare a flotelor, care deține Vehiculul.
- 1.25. **Limita indemnizației de asigurare** este suma maximă totală a indemnizației de asigurare prevăzută în Contractul de asigurare.
- 1.26. **Semnătură electronică**, în sensul prezentelor condiții de asigurare, înseamnă semnătura efectuată prin introducerea unui cod SMS unic, trimis pe numărul de telefon mobil furnizat de Contractant la încheierea asigurării.
- 1.27. **Data începerii contractului de asigurare:**
 - 1.27.1. data semnării Contractului de asigurare de către contractant; sau
 - 1.27.2. plata de către contractantul poliței de asigurare a unei prime unice sau a primei rate a primei sau a primei prime regulate după primirea documentației poliței de asigurare de la Asigurător; sau
 - 1.27.3. în orice alt mod specificat în CSA sau în Contractul de asigurare

Articolul 3: Eveniment asigurat și Daună produsă

1. **Eveniment asigurat** înseamnă un eveniment întâmplător și neașteptat cauzat de Riscul de asigurare.
 - 1.1. Un eveniment întâmplător și neașteptat nu este cel care a apărut în urma acțiunilor intenționate ale Contractantului, Asiguratului, Beneficiarului, persoanelor apropiate sau ale altor persoane la inițiativa acestora.
2. **Daună produsă** înseamnă pierderea financiară a Asiguratului în urma producerii Evenimentului asigurat, care are loc în Perioada asigurată și care dă dreptul la revendicarea despăgubirii din asigurarea DEFEND Gap.
3. **Data producerii** Daunei va fi considerată întotdeauna data producerii Evenimentului asigurat.

Articolul 4: Dispoziții generale

1. Prin încheierea Contractului de Asigurare, Asigurătorul se obligă ca, în cazul producerii Daunei, dacă sunt îndeplinite toate condițiile din Contractul de asigurare, CGA, CSA și reglementările legale aferente, să achite Indemnizația de asigurare în cuantumul specificat în Contractul de asigurare, iar Contractantul se obligă să plătească Asigurătorului prima de asigurare în cuantumul și în condițiile stabilite în Contractul de asigurare.

Articolul 5: Riscurile acoperite de asigurare

1. Asigurarea DEFEND Gap acoperă pierderile financiare survenite Asiguratului în legătură cu Dauna produsă, cu condiția ca producerea Evenimentului asigurat să aibă loc în Perioada asigurată.
2. Acoperirea asigurării este definită în CSA pentru produsul DEFEND Gap aferent.
3. Dacă în Contractul de asigurare nu este altfel convenit, asigurarea DEFEND Gap se aplică tuturor Evenimentelor asigurate produse pe teritoriul Europei, cu excepția Rusiei.

Articolul 6: Începerea, modificarea și încetarea Asigurării

1. Asigurarea DEFEND Gap se încheie pe o perioadă determinată, menționată în Contractul de asigurare.
2. Asigurarea DEFEND Gap intră în vigoare la Data de începere a Contractului de asigurare.

3. Asigurarea DEFEND Gap poate fi modificată numai printr-un act adițional în scris, semnat de ambele părți contractante.
4. Asigurarea DEFEND Gap încetează la data terminării asigurării specificate în Contractul de asigurare sau:
 - 4.1. în cazul rezilierii Contractului de asigurare în conformitate cu Codul civil, la expirarea termenului de preaviz de 20 de zile calendaristice, sau într-un alt mod de încetare a Contractului de asigurare conform Codului civil;
 - 4.2. în cazul denunțării unilaterale a Contractului de asigurare, comunicate în termen de 14 zile calendaristice de la încheierea prin mijloace la distanță a acestuia de către Administrator sau Contractant;
 - 4.3. în cazul Contractului de asigurare cu primă regulată, în cazul neplății primei de asigurare, Contractul de asigurare încetează în ziua următoare expirării perioadei specificate de Asigurător în somația trimisă la adresa Contractantului. În cazul în care asigurarea DEFEND DEFEND Gap ar fi trebuit să înceapă, în conformitate cu prevederile art. 6, alin. 2.1 din prezentele CGA, prin plata primei unice de asigurare sau a primei rate a primei de asigurare sau a primei prime regulate, este valabil că, dacă această primă de asigurare nu a fost plătită în perioada stabilită, asigurarea nu a început niciodată;
 - 4.4. la data notificării Asigurătorului a schimbării proprietarului Vehiculului sau la data la care are loc schimbarea locatarului de leasing al Vehiculului; acest lucru nu este valabil dacă:
 - 4.4.1. noul proprietar este un membru de familie al Contractantului care are același domiciliu stabil;
 - 4.4.2. schimbarea dreptului de proprietate are loc între o persoană juridică și o persoană fizică - antreprenor care deține entitatea juridică și invers;
 - 4.4.3. schimbarea dreptului de proprietate are loc ca urmare a transferului legal al succesiunii în urma decesului Asiguratului;
 - 4.4.4. schimbarea dreptului de proprietate are loc în cadrul procedurii de divorț;
 - 4.4.5. schimbarea dreptului de proprietate de la societatea de leasing la Asigurat are loc prin terminarea contractului de leasing financiar dacă prima a fost plătită pe toată perioada de asigurare;
 - 4.4.6. schimbarea dreptului de proprietate a fost aprobată de către Administrator după aprecierea circumstanțelor pe baza cererii scrise a Asiguratului.
 - 4.5. din alte motive menționate în Condițiile Speciale de Asigurare care reglementează produsul DEFEND Gap aferent.
5. Contractantul care a încheiat Contractul de asigurare la distanță, are dreptul de a denunța unilateral Contractul de asigurare în termen de 14 zile calendaristice din ziua încheierii contractului la distanță sau din ziua în care Contractantul primește termenii și condițiile contractuale și informațiile contractuale. Contractantul va notifica Asigurătorul înainte de expirarea termenului, prin orice mijloc care poate fi probat. În termen de 30 de zile calendaristice de la primirea notificării, Asigurătorul va rambursa toate sumele primite conform contractului.
6. În toate celelalte cazuri de încetare a asigurării cu excepția denunțării unilaterale în temeiul art. 6 alin. 4.2 și alin. 5 de mai sus, prima se restituie după deducerea primei de asigurare datorate pentru perioada de la începerea asigurării până la încetarea acesteia. Conform tezei anterioare, prima este proporțională cu serviciul financiar prestat (durata asigurării), nu are caracterul unei penalități și Asigurătorul are dreptul să o compenseze cu dreptul Contractantului la rambursarea primei. Prin încheierea Contractului, Asiguratul confirmă că este conștient de obligația plății primelor pentru perioada de asigurare curentă și este de acord cu începutul asigurării în momentul rezilierii Contractului.
7. La încheierea asigurării, Contractantul va alege metoda de semnare a Contractului de asigurare. În cazul semnăturii olografe, Contractantul va primi Contractul de asigurare și documentele aferente pe suport hârtie. În cazul semnăturii electronice, Contractantul va primi toate documentele la adresa de e-mail indicată.

Articolul 7: Prima de asigurare

1. Prima de asigurare este determinată în conformitate cu tariful valabil al Asigurătorului la momentul încheierii Contractului și este menționată în Contractul de asigurare.
2. Prima de asigurare poate fi stabilită ca o primă unică pentru întreaga perioadă de asigurare sau, dacă se convine astfel în Contractul de asigurare, ca primă de asigurare regulată.
 - 2.1. Dacă se convine astfel în Contractul de asigurare, prima unică de asigurare poate fi plătită în rate.
 - 2.2. Contractantul reține că, în cazul neplății ratei sau a primei regulate, Asigurătorul are dreptul de a solicita plata întregii prime de asigurare.
3. Prima de asigurare este achitată în ziua în care suma este creditată în contul DEFEND sau al unei persoane desemnate de către DEFEND.
4. Dacă nu este convenit altfel cu DEFEND, prima se achită în moneda națională.
5. În cazul în care este convenită o primă regulată, Asigurătorul are dreptul să modifice cuantumul acesteia pentru următoarea perioadă de asigurare din motivul modificării condițiilor pentru determinarea cuantumului acesteia, pe baza unei notificări transmise cu cel puțin două luni înainte de data scadenței. În cazul în care Contractantul nu este de acord cu modificarea primei, acesta este obligat să informeze DEFEND în termen de o lună de la data la care a luat cunoștință de intenția Asigurătorului de a modifica cuantumul primei. Într-un astfel de caz, Contractul de asigurare încetează la sfârșitul perioadei de asigurare pentru care a fost plătită prima. În cazul în care în notificarea privind modificarea cuantumului primei, DEFEND nu atenționează Contractantul despre această consecință, asigurarea va continua, iar cuantumul primei nu se va modifica fără acordul Contractantului. În cazul în care Contractantul nu informează Asigurătorul despre dezacordul său în termenul menționat mai sus, Contractul de asigurare nu va înceta, iar Asigurătorul este îndreptățit să perceapă prima nou determinată.
6. În cazul rezilierii anticipate a Contractului de asigurare, Contractantul poate avea dreptul la rambursarea totală sau parțială a primei plătite.
7. În cazul în care Contractul de asigurare este reziliat altfel, în cazul revendicării rambursării primei de asigurare, cuantumul primei returnate este determinat proporțional (pro-rata) cu prima de asigurare pentru restul Perioadei de asigurare.
8. Condițiile suplimentare aplicabile produsului DEFEND Gap aferent pot atrage după sine alte condiții aplicabile primei și rambursării acesteia.

Articolul 8: Obligațiile Contractantului, Asiguratului și Beneficiarului

1. Contractantul, Asiguratul și Beneficiarul trebuie să respecte toate reglementările legale privind prevenirea daunelor și reducerea extinderii acestora, în special:
 - 1.1. să acționeze în așa fel încât să prevină producerea Evenimentului asigurat, în special să prevină încălcarea acelor obligații care vizează prevenirea, preîntâmpinarea sau atenuarea consecințelor Evenimentului asigurat produs;
 - 1.2. în cazul riscului de producere a daunei, să ia măsurile corespunzătoare gradului de risc.
2. Pe lângă obligațiile prevăzute în reglementările legale general obligatorii, Asiguratul și/sau Beneficiarul, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în Contractul de asigurare, au următoarele obligații:
 - 2.1. să anunțe Asigurătorul că a fost încheiat un alt Contract de asigurare pentru același risc de asigurare și cu ce societate de asigurări, inclusiv sumele asigurate (limitele indemnizațiilor de asigurare);
 - 2.2. în cazul producerii Evenimentului asigurat, să ia toate măsurile necesare pentru atenuarea consecințelor acestuia și pentru a preveni extinderea daunei; dacă pentru această situație sunt emise instrucțiuni de către Asigurătorul primar sau de către DEFEND, să procedeze în conformitate cu aceste instrucțiuni;
 - 2.3. în cazul producerii Evenimentului asigurat, să anunțe imediat organele locale de poliție și să furnizeze informații adevărate și complete privind cauza și împrejurările evenimentului;
 - 2.4. să anunțe neîntârziat producerea Evenimentului asigurat Asigurătorului;
 - 2.5. să furnizeze DEFEND informații adevărate privind cauza și amploarea Evenimentului asigurat produs, să calculeze despăgubirea care urmează a fi revendicată, să furnizeze documentația necesară pentru stabilirea circumstanțelor decisive pentru determinarea dreptului la despăgubire, a cuantumului indemnizației de asigurare și să permită DEFEND efectuarea de copii și a investigației necesare pentru determinarea dreptului la despăgubire și a cauzei și amplitudinii Evenimentului asigurat produs;
 - 2.6. în cazul deschiderii unei proceduri penale în legătură cu Evenimentul asigurat produs, să informeze imediat Asigurătorul în privința derulării și rezultatului acesteia;
 - 2.7. să informeze DEFEND în cazul găsirii Vehiculului înstrăinat;
 - 2.8. să împuternicească Asigurătorul, DEFEND, expertul desemnat de acesta sau reprezentantul legal al acestuia să negocieze cu Asigurătorul primar sau cu orice persoană terță în legătură cu Dauna Totală care face obiectul despăgubirii din Asigurarea Primară și să îi împuternicească pentru consultarea documentelor altor asigurători în contextul investigării Evenimentului asigurat produs și achitării Indemnizației de asigurare;
 - 2.9. să anunțe DEFEND despre noul proprietar în cel mult 14 zile de la data schimbării sau de la data la care a luat cunoștință de schimbarea proprietarului;
 - 2.10. să anunțe Asigurătorul cu privire la creșterea sau reducerea riscului de asigurare.

Articolul 9: Drepturile și obligațiile Asigurătorului

1. Pe lângă obligațiile prevăzute în reglementările legale general obligatorii și în Contractul de asigurare, Asigurătorul este obligat:
 - 1.1. să efectueze toate investigațiile necesare în legătură cu soluționarea dosarului de daună;
 - 1.2. la cererea Contractantului, Asiguratului sau Beneficiarului, să returneze documentele originale furnizate în cadrul investigării Evenimentului asigurat produs, dacă nu există un motiv legal pentru reținerea acestora de către Asigurător.
2. Asigurătorul are dreptul să verifice veridicitatea și dacă datele pentru identificarea Contractantului, Asiguratului sau Beneficiarului sunt complete, precum și veridicitatea datelor privind Asiguratul.
3. În baza informațiilor comunicate, conform articolului 8 alin. 2.10. din CGA, Asigurătorul este îndreptățit să modifice cuantumul primei de asigurare.

Articolul 10: Indemnizația de asigurare

1. În cazul producerii Evenimentului asigurat, Beneficiarul are dreptul la Indemnizația de asigurare în condițiile specificate în prezentele CGA, în CSA care reglementează produsul DEFEND Gap aferent și în Contractul de asigurare.
2. Indemnizația de asigurare se achită în 15 zile de la încheierea investigației de către Asigurător a Evenimentului asigurat produs.
3. Modalitatea de calcul a indemnizației de asigurare și condițiile pentru achitarea acesteia sunt reglementate și în CSA aplicabile pentru produsul DEFEND Gap aferent.
4. În cazul vreunui litigiu privind cuantumul indemnizației de asigurare plătitibile, care rezultă dintr-un dezacord privind calcularea de către DEFEND a Valorii de intrare sau a Valorii rămase, Asigurătorul este îndreptățit să solicite opinia unui expert, pentru evaluarea individuală. Dacă din evaluarea individuală rezultă un calcul care mărește cuantumul Indemnizației de asigurare, costurile investigației vor fi suportate de către Asigurător, în caz contrar vor fi deduse din Indemnizația de asigurare.
5. În cazul Daunei Totale pentru care indemnizația de asigurare a fost redusă de către Asigurătorul primar pe motiv că Asiguratul sau Beneficiarul au încălcat regulile de circulație rutieră în mod intenționat sau din culpă, Asigurătorul are dreptul să reducă indemnizația de asigurare din această asigurare în aceeași proporție ca și Asigurătorul primar.
6. În cazul Daunei Totale pentru care DEFEND nu a putut să efectueze propria investigație a valorii daunei din cauza anunțării întârziate a producerii Evenimentului asigurat sau din cauza manipulării epavei Vehiculului, Asigurătorul are dreptul să reducă indemnizația de asigurare cu maxim 50%. În cazul manipulării epavei Vehiculului fără notificarea prealabilă și acordul DEFEND, Asigurătorul poate refuza acordarea indemnizației de asigurare.
7. În cazul înstrăinării Vehiculului, când Asiguratul sau Beneficiarul nu a putut furniza cheile sau documentele Vehiculului Asigurătorului primar (sau DEFEND, dacă acestea nu au fost predate Asigurătorului primar), Asigurătorul are dreptul să reducă indemnizația de asigurare cu maxim 50%.

8. Asigurătorul este obligat să înceapă investigarea Evenimentului asigurat produs imediat după anunțarea acestuia de către Contractant, Asigurat sau oricare altă persoană care are un interes legal la indemnizația de asigurare. Investigația se finalizează printr-o notificare scrisă a rezultatului acesteia transmisă persoanei care a revendicat despăgubirea.

Articolul 11: Excluderi din asigurare

1. Dacă în Contractul de asigurare nu este convenit altfel, Asigurătorul nu este obligat să acorde Indemnizația de asigurare în legătură cu:
 - 1.1. orice parte a revendicării care a fost sau poate fi acoperită de o altă asigurare sau de o parte terță, inclusiv compensarea TVA;
 - 1.2. despăgubiri pentru imposibilitatea utilizării, pierderea venitului sau alte daune neprevăzute expres în Contractul de asigurare;
 - 1.3. Înstrăinarea Vehiculului de către o persoană care a avut acces la cheile Vehiculului sau prin însușirea pe nedrept a Vehiculului de către o persoană căreia Asiguratul, Beneficiarul sau Contractantul i-a încredințat Vehiculul;
 - 1.4. Înstrăinarea Vehiculului în situația în care Asiguratul sau Beneficiarul nu o anunță organului de poliție competent imediat după descoperirea înstrăinării;
 - 1.5. Evenimentul asigurat produs când nu a apărut dreptul la despăgubire din Asigurarea primară sau care nu a fost despăgubit din Asigurarea primară;
 - 1.6. Evenimentul asigurat produs în cadrul unui accident, când șoferul vehiculului a fost sub influența alcoolului sau a altor substanțe psihotrope (inclusiv medicamente prescrise care ar putea afecta capacitatea de a conduce vehiculul), cu excepția cazurilor produse după Înstrăinarea Vehiculului, înainte de returnarea Vehiculului proprietarului; refuzul șoferului de a se supune testării prezenței acestor substanțe din respirație sau sânge se consideră drept motiv pentru refuzarea indemnizației de asigurare);
 - 1.7. Evenimentul asigurat produs în cadrul unui accident, când șoferul vehiculului nu avea permis de conducere, sau al cărui permis de conducere a fost suspendat, cu excepția cazurilor produse după Înstrăinarea Vehiculului, înainte de returnarea Vehiculului proprietarului;
 - 1.8. Evenimentul asigurat produs total sau parțial în urma utilizării intenționate a Vehiculului la săvârșirea unei infracțiuni de către Asigurat sau Beneficiar sau o persoană terță căreia Asiguratul sau Beneficiarul i-au încredințat Vehiculul;
 - 1.9. orice revendicare în cazul în care pe parcursul investigației s-a constatat că Vehiculul nu era asigurabil dintr-un motiv menționat în CSA pentru produsul DEFEND Gap aferent;
 - 1.10. orice revendicare în cazul în care pe parcursul investigației s-a constatat din cartea de service sau din documentația tehnică că data înregistrării sau numărul de kilometri a fost incorect menționate de către Asigurat la încheierea Contractului de asigurare;
 - 1.11. echipamente sau accesorii care nu erau instalate pe Vehicul la data începerii prezentei asigurări, sau sunt accesorii neaprobate de producător, sau nu sunt menționate în Lista de prețuri;
 - 1.12. Evenimentul asigurat produs ca urmare a contaminării radioactive cu radiații ionizante sau a contaminării cu combustibil nuclear sau deșeuri nucleare rezultate din arderea combustibilului nuclear;
 - 1.13. dauna produsă ca urmare a unor evenimente de război, insurecție, rebeliune sau alte acțiuni violente în masă, greve, acțiuni teroriste (acțiuni cu motivație politică, socială, ideologică sau religioasă) sau acțiuni ale guvernului sau ale autorităților sale;
 - 1.14. utilizarea Vehiculului asigurat la evenimente, care au ca rezultat atingerea vitezelor maxime, depășirea obstacolelor sau 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.
2. Cu excepția cazului în care se prevede altfel în Contractul de asigurare și cu excepția excluderilor specificate în CGA, asigurarea nu se aplică vehiculelor care nu sunt aprobate pentru operare în România. Asigurătorul poate decide, de asemenea, să nu accepte pentru asigurare anumite mărci și modele de vehicule, precum și vehicule care nu îndeplinesc criteriile de eligibilitate (vârsta vehiculului, kilometrajul, prețul și utilizarea vehiculului etc.).

Articolul 12: Date cu caracter personal

1. Datele cu caracter personal ale Contractantului/Asiguratului sunt colectate de către DEFEND și Asigurător în calitate de operatori de date cu caracter personal 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. Informații complete privind tipul datelor 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 vizate sunt cuprinse în documentul Informații și comunicări furnizate persoanei vizate în conformitate cu Regulamentul privind protecția datelor cu caracter personal, care este furnizat Contractantului la încheierea Contractului de asigurare și este disponibil și pe adresa 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.

Articolul 13: Valoarea de intrare a Vehiculelor speciale

1. În cazul Vehiculelor Speciale, indemnizația de asigurare va fi calculat în conformitate cu prevederile CSA, însă valoarea rezultată astfel nu va fi mai mică decât valorile minime indicate în tabelul următor:

Valoarea minimă a sumei rezultate pe luna de asigurare (exprimată ca procent din suma asigurată)									
Lună	Valoarea rezultată	Lună	Valoarea rezultată	Lună	Valoarea rezultată	Lună	Valoarea rezultată	Lună	Valoarea rezultată
1	94,24 %	13	82,86 %	25	72,63 %	37	65,22 %	49	56,78 %
2	93,16 %	14	81,91 %	26	71,80 %	38	64,47 %	50	56,12 %
3	92,09 %	15	80,97 %	27	70,97 %	39	63,73 %	51	55,48 %
4	91,03 %	16	80,04 %	28	70,16 %	40	63,00 %	52	54,84 %
5	89,99 %	17	79,12 %	29	69,35 %	41	62,27 %	53	54,21 %
6	88,96 %	18	78,21 %	30	68,55 %	42	61,56 %	54	53,59 %
7	87,93 %	19	77,31 %	31	67,77 %	43	60,85 %	55	52,97 %
8	86,92 %	20	76,43 %	32	66,99 %	44	60,15 %	56	52,36 %
9	85,93 %	21	75,55 %	33	66,22 %	45	59,46 %	57	51,76 %
10	84,94 %	22	74,68 %	34	65,46 %	46	58,78 %	58	51,17 %
11	83,96 %	23	73,82 %	35	64,71 %	47	58,10 %	59	50,58 %
12	83,00 %	24	72,97 %	36	63,96 %	48	57,43 %	60	50,00 %

după expirarea celei de-a 60-a luni, se va aplica o reducere de 0,5 % pentru fiecare lună suplimentară începută

Articolul 14: Întrebări și reclamații

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:
- DEFEND INSURANCE Sp. z o.o.
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
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 din 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, societatea 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 nemulțumiți 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
Sectorul 5, București
Cod poștal 050092
Telefon: 0800 825 627
E-mail: office@asfromania.ro
Website: 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, sau în scris la Office of the Arbiter for Financial Services, 1st Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530, Malta, sau telefonic la +356.21.249.245. Mai multe informații pot fi găsite pe 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, în 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/.

Articolul 15: Dispoziții 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. Prezentă 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 CGA.
8. Prezentele CGA intră în vigoare la data de 01.07.2026.