

Článok 1. Úvodné ustanovenie

Toto súkromné poistenie (ďalej len "**Poistenie**") sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, vrátane občianskeho zákonníka, zákona o poisťovníctve a týmito poistnými podmienkami (ďalej len "**Poistné podmienky**"). Toto **Poistenie** sa uzatvára ako poistenie škodové.

Článok 2. Všeobecné ustanovenia

1. **Poistiteľ: Fortegra Europe Insurance Company SE**, so sídlom Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq l-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta. Fortegra Europe Insurance Company SE je na základe maltského zákona upravujúceho podnikanie v poisťovníctve z roku 1998 oprávnená vykonávať obchodnú činnosť a je regulovaná maltským úradom pre finančné služby (Malta Financial Services Authority) pod registračným číslom SE 17, (ďalej len "**Poistiteľ**") alebo "**My/Náš**").
2. **Správca: DEFEND INSURANCE s.r.o.**, IČO 36 816 175, so sídlom Pribinova 4, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 109265/B. Správca koná ako zástupca **Poistiteľa** pri plnení povinností **Poistiteľa** z tohto Poistenia (ďalej len "**Správca**"). To zahŕňa možnosť uzatvárať **Poistnú zmluvu** v **Našom** mene, spravovať **Poistenie**, vykonávať likvidáciu poistných udalostí, zmeny v **Poistení** a iné.

Článok 3. Podmienky pre prijatie do poistenia

1. **Poistenie** môže uzavrieť len osoba, ktorá je v **Zmluve o prenájme** uvedená ako **Hlavný vodič**.
2. **Hlavný vodič a Ďalší vodiči** musia mať v čase uzavretia **Poistnej zmluvy** vek od 21 do 84 rokov, musia byť držiteľmi platného vodičského preukazu a mať bydlisko v Slovenskej republike.
3. Dátum začiatku **Poistnej zmluvy** musí predchádzať dátumu začiatku **Cesty** uvedenému vo **Vašej Zmluve o prenájme** a doba trvania **Poistenia** uvedená v **Poistnej zmluve** nesmie byť kratšie ako je doba trvania **Vašej Zmluvy o prenájme**.
4. **Poistenie** nie je možné dojednať na **Prenajaté vozidlo** v hodnote vyššej ako **70.000 EUR** alebo vozidlo staršie ako 20 rokov.

Článok 4. Definície

1. Na účely tohto **Poistenia** majú nasledujúce pojmy nasledujúci význam:
 - a. „**Poistník**“ je osoba, ktorá s **Poistiteľom** uzavrela **Poistnú zmluvu** a od ktorej je **Poistiteľ** oprávnený vyberať poistné. Zároveň je vo **Zmluve o prenájme** uvedený ako **Hlavný vodič** a spĺňa podmienky pre prijatie do **Poistenia** uvedené v článku 3. **Poistných podmienok**. Ďalej môže byť táto osoba označovaná aj ako „**Vy/Váš**“.
 - b. „**Hlavný vodič**“ znamená **poistníka**, ktorý zároveň uzavrel **Zmluvu o prenájme**, v ktorej je uvedený ako **hlavný vodič**.
 - c. „**Poistený**“ je fyzická osoba, na ktorej riziko vzniku škody sa **Poistenie** vzťahuje počas trvania **Poistenia**. **Poisteným** je **Hlavný vodič** a **Ďalší vodiči** uvedení v **Zmluve o prenájme**.
 - d. „**Poistná udalosť**“ znamená náhodnú a neočakávanú udalosť spôsobenú **Poisteným nebezpečenstvom**, v dôsledku ktorej je **Poistený** povinný uhradiť **Spoluúčasť** za poškodenie **Prenajatého vozidla**, ku ktorému došlo počas **Poistnej doby**. Náhodnou a neočakávanou udalosťou nie je udalosť, ktorá vznikla v dôsledku úmyselného konania **Poistníka**, **Poisteného** alebo blízkej osoby.
 - e. „**Ďalší vodiči**“ sú osoby (maximálne päť) uvedené ako **Ďalší vodiči** v **Zmluve o prenájme**. **Ďalší vodiči** musia spĺňať podmienky pre prijatie do **Poistenia** uvedené v článku 3. **Poistných podmienok**.
 - f. „**Poistné podmienky**“ sú tieto **Poistné podmienky**, ktoré obsahujú dôležité informácie o **Poistení** a jeho výlukách.
 - g. „**Poistná zmluva**“ znamená zmluvu medzi **Nami** a **Vami**, ktorá okrem iného stanovuje rozsah, dobu a podmienky poistenia.
 - h. „**Autopožičovňa**“ je spoločnosť, ktorá musí mať úplnú licenciu od regulačného orgánu krajiny, v ktorej pôsobí, a ktorá za poplatok prenájíma automobily, ktoré prevádzkuje. Pod pojmom **Autopožičovňa** sa nerozumie žiadny druh

zdieľania vozidiel (napr. round-trip carsharing, free-floating carsharing, peer to peer carsharing atď.)

- i. „**Poistné nebezpečenstvá**“ sú možné príčiny vzniku **Poistných** udalostí. Na účely **Poistných podmienok** sa **Poistným nebezpečenstvom** rozumie krádež (vrátane pokusu o krádež), pôsobenie vonkajších vplyvov spôsobených požiarom, prírodnými nebezpečenstvami (napr. krupobitie, pád stromu), vandalizmom alebo nehodou, ktoré spôsobia vonkajšie škody, napríklad, ale nie výlučne, poškrabanie, odštiepenie alebo preliačinu na Vašom **Prenajatom vozidle**. Okrem toho medzi **Poistné nebezpečenstvá** patrí aj **Nesprávne tankovanie** alebo tiež **Stratené, odcudzené alebo poškodené kľúče**.
- j. „**Nesprávne tankovanie**“ znamená, že ste do **Prenajatého vozidla** natankovali nesprávny typ paliva.
- k. „**Spoluúčasť**“ znamená váš podiel na akejkoľvek škode na **Prenajatom vozidle** až do výšky uvedenej v **Zmluve o prenájme**, ktorý ste povinný uhradiť **Autopožičovní**, ak je **Prenajaté vozidlo** poškodené alebo odcudzené počas trvania **Zmluvy o prenájme**.
- l. „**Stratené, odcudzené alebo poškodené kľúče**“ znamenajú kľúče, diaľkové ovládače a karty používané na otváranie a zamykanie **Prenajatého vozidla**, ktoré boli stratené, odcudzené alebo neúmyselné poškodené pred vrátením **Prenajatého vozidla**.
- m. „**Zmluva o prenájme**“ znamená zmluvu podpísanú **Hlavným vodičom** a **Auto požičovňou** o **Prenájme Vozidla**, v ktorej je uvedená výška **Spoluúčasti**, ktorú je **Poistený** povinný zaplatiť.
- n. „**Prenajaté vozidlo**“ znamená akékoľvek bežné osobné vozidlo s maximálne 9 miestami na sedenie a hmotnosťou do 3,5 tony, ktoré prevádzkuje **Auto požičovňa** a ktoré je prenájaté na základe **Zmluvy o prenájme**, pokiaľ NIE je:
- staršie ako 20 rokov;
 - v hodnote vyššej ako **70.000 EUR** (alebo ekvivalent);
 - obytný prívies, prívies alebo karavan, úžitkové vozidlo alebo nákladné vozidlo, dvoj- alebo trojkolesové vozidlo alebo off-roadové vozidlo (primárne určené pre jazdu neprístupným terénom, na jazdu po neupravenom povrchu alebo mimo pozemnej komunikácie).
- Za overenie veku, hodnoty a typu **Prenajatého vozidla** zodpovedá **Hlavný vodič**. V prípade pochybností si overte tieto údaje priamo v **Autopožičovni**.
- o. „**Cesta**“ znamená obdobie platnosti jednej **Zmluvy o prenájme**.
- p. „**Poistná doba**“ je doba dohodnutá v **Poistnej zmluve**. Toto Poistenie je možné uzatvoriť ako:
- „**Jednorazové Poistenie**“ - **Poistenie** pre jednu **Cestu** dĺžka **Cesty** musí byť rovnaká alebo kratšia ako dĺžka **Poistnej doby** a nesmie presiahnuť 62 dní; alebo
 - „**Ročné poistenie**“ - **Poistenie** na pevne stanovené obdobie 12 mesiacov, pre opakované **Cesty**, pričom dĺžka každej jednej **Cesty** nesmie presiahnuť 62 dní. Poistenie sa vzťahuje na všetky **Cesty** uskutočnené počas **Poistnej doby**. Jednotlivé **Cesty** sa nemôžu prekrývať.
- q. „**Elektronický podpis**“ na účely **Poistných podmienok** znamená podpis vykonaný prostredníctvom zadania jedinečného SMS kódu prijatého na mobilný telefón **Poistníka** počas procesu uzatvárania **Poistnej zmluvy**.
- r. „**Limit poistného plnenia**“ znamená maximálnu výšku poistného plnenia vyplateného z jednej **Poistnej udalosti**. Výška limitu je uvedená v článku 6. **Poistných podmienok**.
- s. „**Súhrnný limit poistného plnenia**“ znamená maximálnu súhrnnú výšku všetkých poistných plnení, ktoré sa vyplácajú podľa **Poistnej zmluvy**. **Výška Súhrnného limitu poistného plnenia** je uvedená v článku 6. **Poistných podmienok**.
- t. „**Teroristický čin**“ je čin, ktorý zahŕňa okrem iného použitie sily a/alebo násillia alebo hrozbu použitia sily a/alebo násillia akejkoľvek osoby alebo skupiny (skupín), či už konajú samostatne, v mene alebo v spojení s akoukoľvek organizáciou (organizáciami) alebo vládou (vládami), a ktorý je spáchaný na politické, náboženské, ideologické alebo podobné účely alebo z podobných dôvodov vrátane zámeru ovplyvniť akúkoľvek vládu a/alebo vyvolať strach vo verejnosti alebo v ktorejkoľvek jej časti.
- u. „**My**“ alebo „**Náš**“ znamená **Fortegra Europe Insurance Company SE**.
- v. „**Vy/Váš**“ znamená osobu, ktorá uzavrela toto **Poistenie** a je uvedená ako **Poistník** v **Poistnej zmluve** a ktorá musí byť zároveň osobou uvedenou ako **Hlavný vodič** v **Zmluve o prenájme**.
- w. „**Administratívny poplatok**“ znamená poplatok, ktorý ste uhradili **Autopožičovni** za úkony spojené s administráciou škodovej udalosti v prípade uplatnenia nároku **Autopožičovne** na úhradu **Spoluúčasti**.

Článok 5. Začiatok, trvanie a zánik Poistenia

1. Toto **Poistenie** sa uzatvára na dobu určitú. Dátum začiatku a dátum ukončenia **Poistenia** sú uvedené v **Poistnej zmluve**.
2. Poistenie sa uzavrie:

- podpísaním **Poistnej zmluvy** formou **Elektronického podpisu** alebo
 - zaplatením jednorazového poistného. V tomto prípade sa za uzavretie **Poistnej zmluvy** považuje zaplatenie poistného. Ak poistné nebolo zaplatené v stanovenej lehote, **Poistenie** nikdy nevzniklo.
3. **Poistník** dostane všetky dokumenty na kontaktný e-mail uvedený v **Poistnej zmluve**.
 4. Povinnosť **Poistiteľa** poskytnúť poistné plnenie vzniká okamihom začiatku **Poistnej doby** a končí posledným dňom **Poistnej doby**.
 5. **Poistenie** zaniká v prípadoch stanovených občianskym zákonníkom, najmä jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - a. uplynutím **Poistnej doby** uvedenej v **Poistnej zmluve**;
 - b. na základe dohody medzi **Poistiteľom** a **Poistníkom**;
 - c. výpoveďou zo strany **Poistiteľa** alebo **Poistníka**;
 - d. odstúpením od **Poistnej zmluvy** do 14 dní odo dňa jej uzavretia, ak bola vytvorená na diaľku. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak je odstúpenie od zmluvy v tejto lehote doručené **Správcovi**. V tomto prípade máte nárok na vrátenie zaplateného poistného, pokiaľ neuplynul deň prevzatia **Prenajatého vozidla** podľa **Zmluvy o prenájme** alebo ste nevykonali **Cestu**. Od **Poistnej zmluvy** nie je možné odstúpiť, ak bola uzatvorená na dobu kratšiu ako jeden mesiac, okrem prípadov, keď sa zrušenie týka poistenia s odloženým dátumom začiatku, ktoré ešte nezačalo.
 6. V prípade zániku **Poistenia** počas **Poistnej doby**, v ktorej nastala **Poistná udalosť**, alebo ste uplatnili nárok na poistné plnenie, alebo máte v úmysle uplatniť nárok na poistné plnenie, je **Poistiteľ** oprávnený zadržať poistné do konca tejto **Poistnej doby** bez ohľadu na dôvod zániku **Poistenia**. V ostatných prípadoch bude poistné vrátené v pomernej výške.
V ostatných prípadoch zániku **Poistenia** v priebehu **Poistného obdobia**, je **Poistiteľ** oprávnený ponechať si časť poistného za dobu od začiatku **Poistenia** do ukončenia **Poistenia**, ktorá bude zodpovedať poistnému, ktoré by bolo účtované **Poistiteľom** pri dojednaní **Jednorazového poistenia** na túto dobu.

Článok 6. Rozsah poistenia a Limity poistného plnenia

1. **Poistenie** sa vzťahuje len na jednu aktívnu **Zmluvu o prenájme** v ktoromkoľvek čase počas **Poistnej doby**.
2. **Poistenie** sa na **Vás** vzťahuje len vtedy, keď používate **Prenajaté vozidlo** na území uvedenom vo **Vašej Poistnej zmluve**. Ide o jednu z nasledujúcich geografických oblastí:
 - Európa: zahŕňa všetky krajiny európskeho kontinentu a Maroko, Tunisko a Turecko, ale s výnimkou všetkých **Ciest** na Ukrajinu, do Ruska a Bieloruska alebo cez ne.
 - Celosvetovo: zahŕňa všetky krajiny kdekoľvek na svete, ale s výnimkou akýchkoľvek **Ciest** do Afganistanu, Bieloruska, na Kubu, do Konga, Iránu, Iraku, Pobrežia Slonoviny, Libérie, Severnej Kórey, Mjanmarska, Ruska, Sudánu, Južného Sudánu, Sýrie, Ukrajiny, Venezuely, Zimbabwe alebo cez ne.
3. **Poistenie** sa vzťahuje na **Poistné udalosti**, v dôsledku ktorých ste povinný zaplatiť **Autopožičovni**:
 - poškodenie **Prenajatého vozidla** vrátane poškodenia okien, čelného skla, pneumatík a kolies, svetlometov, podvozku alebo strechy;
 - finančnú stratu možnosti používania **Prenajatého vozidla** v dôsledku poškodenia alebo krádeže;
 - Náklady na odťah **Prenajatého vozidla** v súvislosti s jeho poškodením.

Poistné plnenie sa vypláca do výšky **Limitu poistného plnenia**, ktorý je pre **Jednorazové poistenie** pre jednu cestu **7.000 EUR**. V prípade **Ročného poistenia** je možné **Limit poistného plnenia** uplatniť opakovane, pričom **Súhrnný Limit poistného plnenia** je **7.000 EUR**.
4. **Poistenie** sa ďalej vzťahuje na **Poistné udalosti**, v ktorých dôsledku ste **Autopožičovni** povinný uhradiť:
 - **Nesprávne tankovanie** - poistenie kryje náklady vynaložené na vyčistenie motora a palivového systému a prípadné náklady na odtiahnutie **Prenajatého vozidla** súvisiace s touto udalosťou.
 - **Stratené, odcudzené alebo poškodené kľúče** - poistenie kryje náklady vynaložené na výmenu stratených alebo odcudzených kľúčov vrátane výmeny zámkov a poplatkov za zámočnícke práce.
Limit poistného plnenia pre **Nesprávne tankovanie** a **Stratené, odcudzené alebo poškodené kľúče**, činí maximálne **500 EUR** na jednu **Poistnú udalosť**. **Súhrnný Limit poistného plnenia** pre tieto poistné nebezpečenstvá je maximálne **2.000 EUR**.
5. V prípade **Poistnej udalosti** je možné uplatniť si aj náklady na **Administratívny poplatok** v maximálnej výške **50 EUR** na jednu poistnú udalosť. Poistné plnenie za **Administratívny poplatok** sa započítava do **Súhrnného limitu poistného plnenia** podľa **Poistného nebezpečenstva**.

6. Poistné plnenie sa vypláca v EUR. Ak bola platba podľa **Zmluvy o prenájme** vykonaná v inej mene, výška poistného plnenia v EUR sa prepočíta na základe výmenného kurzu Národnej banky Slovenska platného v čase uzatvorenia **Poistnej zmluvy**.

Článok 7. Na čo sa Poistenie nevzťahuje

1. **Poistenie** sa nevzťahuje na:

- a. Akékoľvek náklady alebo poplatky, ktoré priamo nesúvisia s vonkajším poškodením **Prenajatého vozidla**, hlavne na akékoľvek náklady spôsobené mechanickou alebo elektrickou poruchou **Prenajatého vozidla** alebo akéhokoľvek diely, ktoré je potrebné vymeniť z dôvodu opotrebovania.
- b. Ak je **Prenajaté vozidlo** obytný automobil, príves alebo karavan, úžitkové vozidlo alebo nákladné vozidlo, dvoj- alebo trojkolesové vozidlo alebo off-roadové vozidlo (primárne určené pre jazdu neprístupným terénom, na jazdu po neupravenom povrchu alebo mimo pozemnej komunikácie), vozidlo s viac ako 9 miestami na sedenie alebo nad 3,5 tony alebo je staršie ako 20 rokov alebo má v čase uzavretia **Zmluvy o prenájme** hodnotu vyššiu ako 70.000 EUR (alebo ekvivalent v miestnej mene).
- c. Akýkoľvek prenájom súkromného vozidla alebo vozidla, ktoré nie je prevádzkované **Autopožičovňou**.
- d. Akékoľvek použitie zdieľaných áut (tzv. carsharing). Jedná sa napr. o round-trip carsharing, free-floating carsharing, peer-to-peer carsharing a podobne.
- e. **Hlavného vodiča** alebo **Ďalšieho vodiča**, ak nespĺňajú podmienky pre prijatie do **Poistenia** uvedené v článku 3. **Poistných podmienok**;
- f. Škodovú udalosť, ak je **Zmluva o prenájme** uzatvorená na obdobie:
 - a. dlhšie ako je **Poistná doba**; alebo
 - b. viac ako 62 dní nepretržite v rámci **Jednorazového poistenia**; alebo
 - c. viac ako 62 dní nepretržitého trvania v prípade **Ročného poistenia**.
- g. Škoda vzniknutá v dôsledku úmyselného seba-poškodenia, pod vplyvom alkoholu alebo drog (okrem liekov užívaných v súlade s liečbou predpísanou a nariadenou registrovaným lekárom, nie však na liečbu drogovej závislosti);
- h. Škoda vzniknutá v dôsledku vystavenia zbytočnému nebezpečenstvu s výnimkou pokusu o záchranu ľudského života;
- i. Škody na majetku alebo výdavky, ktoré sú **Poistené** u iného poistiteľa a v rámci poistného plnenia došlo k celej náhrade škody.
- j. Škodu vzniknutú v dôsledku prevádzky **Prenajatého vozidla** v rozpore s podmienkami **Zmluvy o prenájme** vrátane prepravy pašovaného tovaru alebo nelegálneho obchodu.
- k. Akékoľvek poplatky za transakcie kreditnou kartou v cudzej mene.
- l. Prípady ak náklady prevezme, vzdá sa ich alebo ich zaplatí **Auto požičovňa** alebo jej poistiteľ alebo poistiteľ tretej strany zúčastneného vozidla.
- m. Poškodenie automobilov alebo iných vozidiel, ktoré nie sú **Prenajatými vozidlami**;
- n. Poškodenie spôsobené opotrebovaním, postupným znehodnotením, hmyzom alebo škodcami.
- o. Škody spôsobené poškodením interiéru alebo príslušenstva **Prenajatého vozidla** (napr. strešný box, navigačný systém, detská autosedačka atď.).
- p. Poškodenie **Prenajatého vozidla**, ktoré riadili osoby, ktoré nie sú uvedené v **Zmluve o prenájme** ako **Hlavný vodič** alebo **Ďalší vodiči**.
- q. Prípady ak škodu prepláca poisťovňa zamestnávateľa **Poisteného vodiča**.
- r. Prípady ak škoda vznikla v dôsledku jazdy mimo cesty, na nespevnenej ceste alebo na ceste, ktorá nie je označená ako verejná komunikácia.
- s. Akékoľvek nepriame náklady, ktoré **Vám** môžu vzniknúť v dôsledku poškodenia **Prenajatého vozidla**, ako sú náklady na dopravu alebo náklady na prenájom náhradného vozidla;
- t. Škodu ktorá vznikla v prípade ak ste boli výslovne upozornení na riziko možného poškodenia **Prenajatého vozidla**, napríklad ste boli upozornení na vysokú hladinu vody alebo prítomnosť zvierat, ktoré môžu spôsobiť škodu, a pod.
- u. Akýkoľvek nárok alebo poskytnutie poistného krytia alebo poistného plnenia podľa **Poistných podmienok** v prípade, že poskytnutie takéhoto krytia, vyplatenie takéhoto nároku alebo poskytnutie takéhoto plnenia vystavilo akýmkoľvek sankciám, zákazom alebo obmedzeniam.
- v. Škodovú udalosť vzniknutú z dôvodov:
 - a. vojna, invázia, činy cudzích nepriateľov, nepriateľské akcie alebo vojnové operácie (bez ohľadu na to, či bola vojna vyhlásená alebo nie), občianska vojna, povstanie, revolúcia, vzbura, občianske nepokoje, ktoré nadobúdajú

- rozmary povstania alebo sa rovnajú povstaniu, vojenská alebo uzurpovaná moc;
- b. akýkoľvek **Teroristický čin**;
 - c. akýkoľvek vojnový alebo **Teroristický čin**, ktorý zahŕňa použitie alebo hrozbu použitia akejkoľvek jadrovej zbrane alebo zariadenia alebo chemickej alebo biologickej látky;
 - d. ionizujúceho žiarenia alebo kontaminácie rádioaktivitou z akéhokoľvek jadrového paliva alebo z akéhokoľvek jadrového odpadu zo spaľovania jadrového paliva.

Článok 8. Poistné

1. Ak nie je v **Poistnej zmluve** dohodnuté inak, poistné je jednorazové a platí sa za celú **Poistnú dobu**. Výška poistného je dohodnutá v **Poistnej zmluve**.
2. Ak nie je v **Poistnej zmluve** dohodnuté inak, poistné je splatné pri uzavretí **Poistnej zmluvy**.
3. V prípade, že **Poistenie** zanikne počas **Poistnej doby**, poistné bude **Poistníkovi** vrátené v súlade s článkom 5. odst. 6. **Poistných podmienok**.

Článok 9. Postup pri uplatnení nároku na poistné plnenie

V prípade uplatnení nároku na poistné plnenie musí **Poistený** postupovať nasledovne:

Krok 1 – Vrátenie prenajatého vozidla

Ak bolo **Poisteným nebezpečenstvom** poškodené **Prenajaté vozidlo** počas trvania **Zmluvy o prenájme** je potrebné:

- Vyhotoviť fotodokumentáciu poškodenia **Prenajatého vozidla**;
- Overiť, či ste zodpovedný za úhradu škody podľa **Zmluvy o prenájme**.
- Vyžiadať si záznam o udalosti a faktúru za škodu alebo podobný doklad potvrdzujúci, že ste škodu uhradili (odporúčame zaplatiť kreditnou kartou, nie v hotovosti).

Krok 2 – Nahlásenie škodovej udalosti

Všetky nároky musia byť oznámené **Správcovi**, ktorého údaje sú uvedené nižšie. Mali by ste tak urobiť do 31 dní od skončenia **Zmluvy o prenájme**, na základe ktorej vznikla škoda.

Ak chcete nahlásiť poistnú udalosť, použite webový formulár na adrese: www.defend-online.sk/xs alebo **Správcu** kontaktujte na adrese:

DEFEND INSURANCE s.r.o.

Likvidácia poistných udalostí

Pribinova 4

811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto

tel: +421 2 222 11 702

e-mail: likvidace@defendinsurance.eu

Pri hlásení uveďte číslo **Poistnej zmluvy**.

Krok 3 - Poskytnutie dokumentácie

Budeme potrebovať kópie týchto dokumentov:

- **Zmluva o prenájme**
- Potvrdenie o zaplatení nájomného za **Prenajaté vozidlo** (pokiaľ nie je súčasťou **Zmluvy o prenájme**)
- Policajná správa, ak si udalosť zo zákona vyžadovala účasť polície
- Fotografie poškodenia **Prenajatého vozidla** (a fotografie vozidla pred incidentom, ak sú k dispozícii)
- Záznam o udalosti z **Autopožičovne**
- Doklady potvrdzujúce výšku škody, ktorej úhradu **Autopožičovňa** požaduje
- Výpis z účtu preukazujúci úhradu požadovanej škody

- Bankové spojenie, kde má byť poistné plnenie vyplatené

V prípade potreby **Vás** môžeme požiadať o predloženie ďalších dokumentov (napríklad kópie pasu, vodičského preukazu atď.).

Krok 4 – Výplata poistného plnenia

Poistiteľ vyplatí poistné plnenie priamou platbou na **Váš** bankový účet v EUR. Poistné plnenie bude vyplatené do 15 dní od ukončenia šetrenia **Poistnej udalosti**.

Nedodržanie tohto postupu môže mať za následok zamietnutie alebo krátenie poistného plnenia.

Článok 10. Všeobecné povinnosti

1. Ste povinný poskytnúť **Správcovi** všetky relevantné a pravdivé informácie a pomoc, o ktorú vás požiada.
2. Žiadna osoba nie je oprávnená v **Našom** mene priznať zodpovednosť alebo poskytnúť akékoľvek vyhlásenia alebo iné záväzky, ktoré by **Nás** zaväzovali, bez **Nášho** písomného súhlasu.

Článok 11. Sťažnosti a riešenie sporov

Vynakladáme maximálne úsilie, aby sme **Vám** poskytli služby na vysokej úrovni. Občas však môžu vzniknúť spory alebo nedorozumenia. Pre takéto prípady sme stanovili možnosti riešenia takýchto prípadov. Akékoľvek sťažnosti alebo žiadosti o informácie týkajúce sa tohto poistenia by mali byť adresované **Správcovi** ústne, e-mailom alebo poštou na kontakty uvedené nižšie.

DEFEND INSURANCE s.r.o.

Pribinova 4

811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto

Tel: +421 2 222 11 702

e-mail: info@defendinsurance.sk

1. Postup vybavovania sťažností:

- Prijatie sťažnosti bude písomne potvrdené najneskôr do 5 pracovných dní.
- Naše rozhodnutie o sťažnosti písomne oznámime do 30 dní od jej prijatia.
- Ak sťažnosť v tejto lehote nevyriešime, písomne to oznámime sťažovateľovi s uvedením dôvodov a budeme sa snažiť sťažnosť vyriešiť do ďalších 30 dní od tohto momentu.

2. **Ďalšie možnosti:** Ak nie ste spokojný s odpoveďou na sťažnosť alebo ak nie je Vaša sťažnosť vyriešená vo vyššie uvedených lehotách, máte možnosť postúpiť sťažnosť Národnej banke Slovenska. Kontaktné údaje sú nasledovné:

Národná banka Slovenska

Odbor ochrany finančných spotrebiteľov

Imricha Karvaša 1

813 25 Bratislava

Slovenská republika

tel:+421 2 578 71 111

e-mail: info@nbs.sk alebo spotrebiteľ@nbs.sk

web: www.nbs.sk

Národná banka Slovenska očakáva, že dodržíte vyššie uvedený postup pred tým, ako prípad akceptuje. Použitie tohto reklamačného postupu nemá vplyv na zákonné práva **Poisteného**.

3. **Riešenie sporov:** V prípade spotrebiteľského sporu z **Poistnej zmluvy**, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je:

a. Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát - Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Bajkalská 21/A

827 99 Bratislava

e-mail: ars@soi.sk

- b. Slovenská asociácia poisťovní, útvary poisťovacieho ombudsmana.

- c. v prípade dojednaní poistenia na diaľku riešenie sporov online v EÚ na adrese www.ec.europa.eu/odr

Článok 12. Právne a regulačné informácie

- Poistné a reklamácie - Vaše práva:** **Správca** pri vybavovaní **Vašich** platieb poistného, ktoré **Nám** prináležia, a pri vybavovaní akýchkoľvek **Vašich** nárokov vystupuje ako **Náš** oprávnený zástupca. To znamená, že keď zaplatíte poistné **Správcovi**, považuje sa to za prijaté **Nami**, a že akákoľvek oprávnená **Poistná udalosť**, ktorú uplatníte u **Správcu**, sa považuje za vybavenú až po prijatí platby na **Váš** účet.
- Otázky a zmeny:** v prípade otázok, žiadostí o zrušenie alebo zmenu **Poistenia** kontaktujte **Správca** na adrese DEFEND INSURANCE s.r.o., Pribinova 4, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, tel.: +421 2 222 11 702, e-mail: info@defendinsurance.sk.
- Uplatniteľné právo a právne postupy:** Toto **Poistenie** sa riadi slovenským právom a prípadný spor podlieha rozhodnutiu príslušného súdu Slovenskej republiky.
- Jazyk a komunikácia:** Všetky dokumenty o **Poistení** a komunikácia s **Vami** bude prebiehať v slovenskom jazyku. Za písomnú formu považujeme list zaslaný poštou, e-mailom.
- Právo na náhradu škody:** v súvislosti s akýmkoľvek plnením poskytnutým podľa poistnej zmluvy má **Poistiteľ** právo na náhradu škody alebo iné práva voči tretej osobe.
- Predchádzanie podvodom:** informácie poskytnuté **Poistiteľovi Vami** alebo kýmkoľvek, kto koná vo **Vašom** mene, ktoré sú podvodné alebo majú za cieľ uviesť **Nás** do omylu, môžu mať za následok zánik **Vášho** nároku na akékoľvek poistné plnenie z **Poistenia**, zánik **Vášho** **Poistenia** a **My** môžeme vymáhať akékoľvek náklady alebo výdavky, ktoré **Nám** vzniknú.
- Doručovanie:** Týmto súhlasíme s tým, že všetky výzvy, oznámenia alebo procesné úkony, ktoré **Nám** majú byť doručené za účelom začatia akéhokoľvek súdneho konania voči **Nám** v súvislosti s týmto **Poistením**, budú riadne doručené, ak budú adresované **Nám** a doručené **Správcovi**, ktorý je v tomto prípade oprávnený prijať doručenie v **Našom** mene. Udelením vyššie uvedeného splnomocnenia sa nevzdávame **Nášho** práva na akékoľvek osobitné odklady alebo lehoty, na ktoré môžeme mať nárok pri doručovaní akýchkoľvek takýchto predvolaní, oznámení alebo súdnych konaní z dôvodu **Nášho** sídla na Malte.

Článok 13. Osobné údaje

- Osobné údaje poistníka/poisteného zhromažďuje poistiteľ, ktorý vystupuje ako prevádzkovateľ osobných údajov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
- Všetky informácie o rozsahu zhromažďovaných osobných údajov, účele zhromažďovania, spôsobe a subjektoch, ktoré údaje spracúvajú, dobe uchovávaní údajov a právach fyzických osôb v súvislosti s týmito údajmi sú uvedené v Informáciách a oznámeniach poskytovaných dotknutej osobe v súlade s Nariadením o ochrane osobných údajov, ktoré sú poistníkovi poskytnuté pri uzatvorení poistnej zmluvy a ktoré sú dostupné aj na www.defendinsurance.sk.

Článok 14. Záverečné ustanovenia

- Tieto VPP nadobúdajú účinnosť dňom 12.9.2024.