

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 I-Imisda, 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. **Poistná zmluva** musí byť dojednaná a platná pred prevzatím **Prenajatého vozidla** uvedeného vo **Vašej Zmluve o prenájme** a doba trvania **Poistenia** uvedená v **Poistnej zmluve** nesmie byť kratšia 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 **Poistným 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 prenájma 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, poškriabanie, 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 alebo obytné vozidlo (karavan) 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, 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 **Autopožičovní** 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 **Správci**. 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. Prenájmy ak je **Prenajatým vozidlom** príves, 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 sebapoškodenia, 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 rozmery 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

- b. Slovenská asociácia poisťovní, útvar poisťovacieho ombudsmana.
Bajkalská 19B (severná veža, 4. Poschodie)
821 01 Bratislava
e-mail: ombudsman@poistovaciombudsman.sk
web: www.poistovaciombudsman.sk
- c. v prípade dojednania poistenia na diaľku riešenie sporov online v EÚ na adrese www.ec.europa.eu/odr

Článok 12. Právne a regulačné informácie

1. **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.
2. **Otázky a zmeny:** v prípade otázok, žiadostí o zrušenie alebo zmenu **Poistenia** kontaktujte **Správcu** 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.
3. **Uplatniteľné právo a právne postupy:** Toto **Poistenie** sa riadi slovenským právom a prípadný spor podlieha rozhodnutiu príslušného súdu Slovenskej republiky.
4. **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.
5. **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.
6. **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.
7. **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

1. 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).
2. Všetky informácie o rozsahu zhromažďovaných osobných údajov, účele zhromažďovania, spôsobe a subjektoch, ktoré údaje spracúvajú, dobe uchovávania 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

1. Tieto VPP nadobúdajú účinnosť dňom 19.06.2025.