

## Všeobecné pojistné podmínky pro skupinové pojištění technických asistenčních služeb SHELL

### I. OBECNÁ USTANOVENÍ

#### Článek 1

##### Úvodní ustanovení

1. Práva a povinnosti z tohoto pojištění se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“) a Všeobecnými pojistnými podmínkami pro skupinové pojištění technických asistenčních služeb SHELL 201809\_VPTA\_SHELL\_CZ (dále jen „VPTA“) a případně smluvním ujednáním, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak. Dokumenty (dále jen VPTA a smluvní ujednání souhrnně „pojistné podmínky“) jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy. Obsahuje-li pojistná smlouva v případech, kdy to zákon připouští, ujednání odchylná od zákona nebo těchto VPTA, platí ujednání v ní uvedená.
2. Pojištění podle těchto pojistných podmínek může být sjednáno pouze tehdy, pokud je na něm pojistný zájem.
3. Pojistná smlouva a pojištění v ní sjednané se řídí právním řádem České republiky. Pro řešení sporů vzniklých v souvislosti s tímto pojištěním jsou příslušné soudy České republiky.
4. Pojistná smlouva musí být sjednána vždy písemně. Změny pojistné smlouvy musí být provedeny rovněž písemně a se souhlasem obou smluvních stran.
5. Tyto VPTA upravují skupinové pojištění technických asistenčních služeb pro členy programu SHELL ClubSmart.
6. Pojištění asistenčních služeb SHELL se sjednává jako pojištění škodové.
7. V pojistné smlouvě je možné odchylně se od jednotlivých ustanovení těchto VPTA. Jakákoliv odchylka od těchto VPTA dohodnutá v pojistné smlouvě je účinná nejdříve v okamžiku, kdy se smluvní strany na této změně písemně dohodly.
8. Tyto VPTA platí po celou dobu trvání pojištění sjednaného pojistnou smlouvou.
9. Tyto VPTA nabývají účinnosti dnem 1. 9. 2018.

#### Článek 2

##### Výklad pojmů

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

**Konto SHELL ClubSmart Online:** aktivní zákaznické konto členů věrnostního programu SHELL ClubSmart;

**Limit pojistného plnění:** horní hranice pojistného plnění pro jednu pojistnou událost pro jednotlivé pojištění pro celou dobu trvání pojištění sjednaná v pojistné smlouvě nebo v těchto VPTA;

**Nepojízdnost vozidla:** funkční nepojízdnost vozidla nebo jeho nezpůsobilost k provozu na silničních komunikacích podle příslušných právních předpisů;

**Oprávněná osoba:** osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění;

**Pojistitel: AWP P&C SA**, se sídlem 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francouzská republika, registrační číslo 519 490 080 O.R.Bobigny, zapsaná u obchodního soudu v Bobigny pod správním č. 2016B01853, podnikající v České republice prostřednictvím **AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby**, se sídlem Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7-Holešovice, IČ: 276 33 900, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 56112 (dále „pojistitel“ nebo „pojišťovna“);

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

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

**Pojistná událost:** nahodilá událost krytá pojištěním;

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

**Pojistník:** osoba, jež sjednala pojistnou smlouvu a je povinná platit pojistné, pro účely tohoto pojištění je ní **SHELL Czech Republic a.s.**, se sídlem Antala Staška 2027/77, 140 00 Praha 4-Krč, IČ: 158 90 554, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 690;

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

**Pojištěný:** držitel klubové karty SHELL ClubSmart, jež má zároveň aktivní Konto SHELL ClubSmart Online a jež přistoupil k pojištění postupem stanoveným těmito VPTA;

**Poskytovatel asistenčních služeb: AWP Solutions ČR a SR, s.r.o.** se sídlem Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7-Holešovice, IČ: 256 22 871, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 55651;

**Potřeba administrativní právní pomoci:** oprávněná potřeba administrativní právní pomoci se záležitostmi souvisejícími s vozidlem;

**Poškození pneumatik:** propíchnutí nebo roztržení pneumatiky;

**SHELL ClubSmart:** věrnostní program pojistníka, který nabízí svým zákazníkům;

**Vandalismus:** poškození nebo zničení pojištěné věci úmyslným jednáním třetích osob;

**Vozidlo:** osobní automobil s nejvyšší přípustnou hmotností nepřesahující 3,5 t, s počtem sedadel (včetně řidiče) menším než 10, právně způsobilý na provoz na pozemních komunikacích podle příslušných právních předpisů, vyjma karavanů a vozidel určených k bydlení;

**Záměna paliva:** natankování pohonných hmot jiného druhu než určeného výrobcem vozidla uvedeného v osvědčení o registraci vozidla;

#### Článek 3

##### Územní platnost

Pojištění se vztahuje na pojistné události vzniklé na území České republiky. Asistenční služby jsou poskytovány výlučně na území České republiky.

#### **Článek 4 Předmět pojištění**

Předmětem pojištění jsou technické asistenční služby poskytované oprávněné osobě.

#### **Článek 5 Vznik jednotlivého pojištění a doba pojištění**

1. Každý člen věrnostního programu SHELL ClubSmart, který vykonal alespoň 1 (jednu) transakci na jakékoli čerpací stanici v České republice vystupující pod obchodní značkou SHELL v kalendářním měsíci, ve kterém obdržel alespoň 1 (jeden) bod SHELL ClubSmart a zároveň má sjednané aktivní zákaznické konto SHELL ClubSmart Online, automaticky přistupuje do skupinového pojištění technických asistenčních služeb SHELL.
2. Doba pojištění začíná plynout pátým dnem kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém pojištěný přistoupil do skupinového pojištění dle předchozího bodu a končí pátým dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém začala plynout doba pojištění; doba pojištění tudíž tvoří období 1 (jednoho) kalendářního měsíce.
3. Člen věrnostního programu SHELL ClubSmart přistupuje do pojištění každý následující kalendářní měsíc, ve kterém učinil transakci dle bodu 1 tohoto článku, pokud má zároveň i nadále aktivní zákaznické konto SHELL ClubSmart Online.
4. Skupinové pojištění technických asistenčních služeb SHELL je k dispozici členům věrnostního programu SHELL ClubSmart v období od 1. 9. 2018 do 31. 1. 2019. S ohledem na toto mohou členové programu SHELL ClubSmart přistoupit k pojištění celkem 5-krát, pokud splňují veškeré podmínky stanovené pojistnou smlouvou a těmito podmínkami.

#### **Článek 6 Změna a zánik pojištění a jednotlivého pojištění**

1. Jakékoli změny v pojistné smlouvě se provádějí se souhlasem obou smluvních stran, není-li těmito VPTA stanoveno jinak.
2. Pojistná smlouva zaniká na základě právního jednání pojistitele nebo pojistníka v souladu s platnou právní úpravou:
  - a. dohodou pojistitele a pojistníka;
  - b. výpovědí s výpovědní dobou stanovenou v pojistné smlouvě;
  - c. odstoupením od pojistné smlouvy.
3. Jednotlivé pojištění zaniká v souladu s příslušnými ustanoveními zákona:
  - a. uplynutím pojistné doby;
  - b. dnem smrti pojištěného;
  - c. odmítnutím plnění ze strany pojistitele;
  - d. odmítnutím plnění ze strany oprávněné osoby;
  - e. dalšími způsoby uvedenými v jiném místě těchto VPTA, v pojistné smlouvě nebo stanovenými zákonem.

4. Jednotlivé pojištění dále zaniká uplynutím pojistné doby, a to ve 24:00 hodin posledního dne doby pojištění.
5. V případě zániku jednotlivého pojištění má pojistitel právo snížit výši nespotřebovaného pojistného o manipulační administrativní poplatek ve výši maximálně 1/12 (jedné dvanáctiny) pojistného měsíčně. Zbývající část nespotřebovaného pojistného je pojistitel oprávněn vrátit, pokud přesáhne částku 75 Kč.
6. Pojištění nebo jednotlivé pojištění zaniká v důsledku té ze skutečností, uvedených v tomto článku nebo v pojistné smlouvě, která nastane jako první.

## **II. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ**

#### **Článek 7 Rozsah pojištění a pojistná nebezpečí**

1. Toto pojištění se vztahuje na nepojízdnost vozidla řízeného pojištěným nebo technickou nezpůsobilost takového vozidla k provozu na pozemních komunikacích, pokud je způsobily následující pojistná nebezpečí:
  - a. záměna paliva,
  - b. nedostatek paliva,
  - c. vybitá baterie,
  - d. poškození pneumatik.
2. Pojištění se dále vztahuje na vznik oprávněné potřeby administrativní právní pomoci v záležitostech spojených s motorovými vozidly.

#### **Článek 8 Čerpání asistenčních služeb**

1. Asistenční služby pojistitel poskytuje výhradně prostřednictvím poskytovatele asistenčních služeb (viz výklad pojmů).
2. Oprávněná osoba oznámí poskytovateli asistenčních služeb vznik škodní události ze skupinového pojištění technických asistenčních služeb bez zbytečného odkladu telefonicky na telefonním čísle +420 283 002 930, které je dostupné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, včetně víkendů a svátků.
3. Oprávněná osoba poskytne poskytovateli asistenčních služeb potřebnou součinnost, zejména sdělí své jméno a příjmení, kontaktní telefonní číslo, číslo členské karty Shell ClubSmart, tovární značku, model a registrační značku vozidla, místo a důvod nepojízdnosti vozidla, případně další skutečnosti potřebné pro určení nejvhodnějšího postupu při poskytnutí asistenčních služeb.
4. Oprávněná osoba na místě asistenčního zásahu při poskytnutí asistenční služby potvrdí na vystaveném dokladu rozsah poskytnuté služby.
5. O účelnosti, možnosti, způsobu, přiměřenosti a rozsahu asistenčních služeb rozhoduje pojistitel prostřednictvím poskytovatele asistenčních služeb. Oprávněná osoba je povinna dbát jeho pokynů.

#### **Článek 9 Vyluky z pojištění**

Pojištění se nevztahuje na:

1. škody, jejichž příčina nebo příznaky vznikly před uzavřením pojistné smlouvy a pojistník nebo

- pojištěný o tom věděl nebo mohl vědět, nebo za škody, jejichž vznik bylo možno důvodně předpokládat nebo o nichž bylo známo či jisto, že nastanou, již před či při uzavírání pojistné smlouvy;
2. škody, které jsou důsledkem nebo vznikly v souvislosti s protiprávním jednáním pojištěného;
  3. škody vzniklé na vozidle, které v době vzniku škodní události nesplňovaly podmínky technické způsobilosti k provozu na pozemních komunikacích nebo u kterého v době vzniku škodní události nebyla splněna povinnost pravidelné technické prohlídky;
  4. škody, způsobené přímým nebo nepřímým působením jaderné energie, ionizujícím zářením nebo kontaminací radioaktivitou;
  5. škody, které jsou důsledkem nebo vznikly v souvislosti s průsakem vody, se znečištěním nebo zamořením životního prostředí;
  6. škody způsobené živelnou událostí;
  7. škody vzniklé běžným opotřebením pojištěného vozidla;
  8. škody způsobené nesprávnou či nedostatečnou údržbou vozidla, přetěžováním vozidla nebo užíváním vozidla v rozporu s pokyny výrobce (např. použitím výrobcem neschválených doplňků);
  9. náklady na běžnou údržbu, nastavení nebo úpravu pojištěné věci včetně nákladů na opravu pojištěné věci, pokud k jejímu poškození došlo v souvislosti s těmito činnostmi;
  10. nepojízdnost v důsledku vad na věci, které jsou výrobní povahy a jako takové jsou odstraňovány v rámci hromadných akcí výrobce;
  11. škody způsobené jakýmkoliv úmyslným poškozením pojištěné věci anebo způsobené hrubou nedbalostí;
  12. škody způsobené přímo nebo nepřímo povstáním, vnitřními nepokoji nebo stávkou, teroristickým činem, válečnými událostmi, zásahem úřední nebo státní moci, vyšší moci, sabotáží, represivními zásahy státních orgánů;
  13. náklady za náhradní díly;
  14. náklady za palivo a mýtné;
  15. jakékoli náklady související s účastí na závodech motorových vozidel, s účastí na zájmových setkáních a sjezdech majitelů automobilů, náklady související s testovacími a rychlostními jízdami nebo zkouškách odolnosti;
  16. náklady související s provozem vozidla za úplaty nebo za odměnu, např. taxi nebo kurýrní služby;
  17. zvukové, obrazové, datové a jiné záznamy, náklady na obnovu anebo přenos dat uložených ve vozidle;
  18. estetický nedostatek (např. poškrabání, zářez, prasklina), který snižuje ani neomezuje funkčnost vozidla;
  19. škody vzniklé v souvislosti nebo důsledku užívání alkoholických, omamných a psychotropních látek.

#### **Článek 10**

##### **Limit pojistného plnění**

1. Horní hranicí pojistného plnění pro každé jednotlivé pojištění na jednu pojistnou událost je:

- a. 3900,- Kč v případě vzniku pojistné události způsobené záměnou paliva a nedostatkem paliva;
  - b. 5200,- Kč v případě vzniku pojistné události způsobené vybitou baterii a poškozením pneumatik;
  - c. skutečná výše účelně vynaložených nákladů na služby dodavatele služeb, a to ve výši stanovené dle příslušných právních předpisů (obvyklé a přiměřené výlohy právního zástupce, znalce apod.).
2. Oprávněná osoba má právo na poskytnutí pojistného plnění:
    - a. opakovaně v případě vzniku pojistné události způsobené nedostatkem paliva, záměnou paliva a poškozením pneumatik;
    - b. jedenkrát po dobu platnosti pojištění v případě vzniku pojistné události způsobené vybitou baterii a potřebou právní pomoci.

#### **Článek 11**

##### **Pojistné**

1. Pojistné je cena za jednotlivé pojištění. Jeho výše je uvedena v sazebníku, který tvoří přílohu pojistné smlouvy.
2. U jednotlivého pojištění sjednaného na dobu určitou je pojistné splatné najednou za celou dobu jednotlivého pojištění (jednorázové pojistné).
3. Pojistitel má právo na pojistné za dobu do konce doby pojištění.

#### **Článek 12**

##### **Pojistná událost**

1. Pojistnou událostí ze skupinového pojištění technických asistenčních služeb SHELL je nepojízdnost vozidla řízeného pojištěným v důsledku pojistných nebezpečí dle článku 7, bodu 1, a dále vznik potřeby právní pomoci dle článku 7, bodu 2.
2. Dojde-li ke vzniku škodné události, s níž má být spojeno poskytnutí pojistného plnění, pojištěný anebo oprávněná osoba tuto škodnou událost nahlašuje pojistiteli na non-stop na telefonní linku +420 283 002 930.

#### **Článek 13**

##### **Pojistné plnění**

1. Vzniká-li pojistiteli povinnost plnit, je pojistitel povinen poskytnout pojistné plnění podle těchto VPTA oprávněné osobě, není-li v pojistné smlouvě nebo v těchto VPTA ujednáno jinak.
2. Pojistné plnění za jednu a všechny pojistné události pro jednotlivé pojištění se poskytuje maximálně do výše limitu pojistného plnění uvedeného v čl. 10 těchto VPTA za celou dobu trvání jednotlivého pojištění.
3. V případě vzniku pojistné události z důvodu záměny paliva má oprávněná osoba právo na následující:
  - a. příjezd a odjezd silniční služby včetně 45 minut práce mechanika za účelem výměny nesprávně načerpaného paliva, pokud to poloha vozidla právně a věcně umožňuje. Nejsou hrazeny náklady na zakoupení a dopravu náhradních dílů, na provozní kapaliny a pohonné hmoty;

- b. přepravu vozidla do nejbližší opravny za účelem výměny nesprávně načerpaného paliva, pokud je výměna nesprávně načerpaného paliva právně a věcně nepřipustná, včetně 45 minut práce mechanika, který provádí přepravu. Nejsou hrazeny náklady na zakoupení a dopravu náhradních dílů, na provozní kapaliny a pohonné hmoty a na práci mechanika v opravně.
4. V případě vzniku pojistné události z důvodu nedostatku paliva má oprávněná osoba právo na následující:
- dovoz paliva v objemu dostačujícím na dojezd k nejbližší otevřené čerpací stanici silniční službou na místo, kde došlo k nepojízdnosti vozidla. Nejsou hrazeny náklady na palivo převyšující objem dostačující na dojezd k nejbližší čerpací stanici.
  - přepravu vozidla na nejbližší otevřenou čerpací stanici.
5. V případě vzniku pojistné události z důvodu vybité baterie má oprávněná osoba právo na následující:
- příjezd a odjezd silniční služby včetně 45 minut práce mechanika za účelem nastartování vozidla. Nejsou hrazeny náklady na zakoupení nebo dovoz nové baterie;
  - pokud není vozidlo možné zprovoznit na místě, kde došlo k jeho nepojízdnosti, přepravu vozidla do nejbližší opravny. Nejsou hrazeny náklady na zakoupení baterie nebo práci mechanika v opravně.
6. V případě vzniku pojistné události z důvodu potřeby administrativní právní pomoci má oprávněná osoba právo na následující:
- poskytnutí informací podaných telefonicky nebo emailem ohledně:
    - žádosti o náhradu škody vzniklé v důsledku dopravní nehody způsobené trestným činem;
    - nároků vyplývajících ze zákonné záruky nebo se zárukou nového automobilu;
    - postupu při přihlášení vozidla do evidence státních orgánů;
    - ekologické likvidace vozidla a jaká klíčová smluvní ujednání je třeba brát v úvahu;
    - právo a povinnosti smluvních stran v souvislosti s likvidací a pořízením vozidla;
    - kroků, které je třeba podniknout v případě vandalizmu, krádeže vozidla, pokusu o krádež vozidla nebo krádeže jednotlivých částí vozidla.
  - k informacím dle předchozího bodu poskytnutí základní právní pomoci, tedy takové, která nevyžaduje jakoukoliv analýzu nebo vypracování jakýchkoli dokumentů;
  - na žádost oprávněné osoby poskytnutí následujících dokumentů v elektronické formě:
    - znění předpisů právního řádu České republiky vztahujících se k užívání vozidel;
    - vzory k běžně zaužívaným smluvním vztahům: smlouva o koupi vozidla, smlouva o pronájmu vozidla, smlouva o půjčení vozidla, smlouva o darování vozidla, stížnost dle zákonné záruky nebo reklamace, výzva k úhradě, zpráva o trestní činnosti.
- d. Právní pomoc je poskytována výlučně v rámci právního řádu České republiky.
- e. Povinnost pojistitele nezahrnuje právní zastoupení v jakékoli podobě.
- f. Pojistitel se zavazuje poskytnout informace dle bodu 6. do konce pracovního dne následujícím po dni, kdy oprávněná osoba využila právo na poskytnutí informací dle téhož bodu.
7. V případě vzniku pojistné události z důvodu poškození pneumatik má oprávněná osoba právo na následující:
- příjezd a odjezd silniční služby včetně 45 minut práce mechanika za účelem výměny kol s poškozenou pneumatikou za rezervní kola uložené ve vozidle;
  - přepravu vozidla do nejbližší opravny včetně 45 minut práce mechanika, který provádí přepravu, pokud výměna kola na místě, kde se vozidlo stalo nepojízdným, není možná. Nejsou hrazeny náklady na práci mechanika v opravně, jakož i náklady za náhradní díly, kola, pneumatiky nebo disky.

#### Článek 14

##### Snížení a zamítnutí pojistného plnění

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

#### Článek 15

##### Povinnosti pojistníka a pojištěného

- Pojistník a pojištěný, či oprávněná osoba mají, kromě jiného, povinnost:

- a) dodržovat povinnosti stanovené zákonem a ostatními obecně závaznými právními předpisy;
- b) pravdivě a úplně zodpovědět všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednáváného pojištění anebo pojistné události;
- c) nahlásit škodní událost na telefonní linku poskytovatele;
- d) oznámit pojistiteli skutečnost, že pojištěný pojistil pojištěnou věc i u jiného pojistitele, anebo že uzavřel obdobné pojištění i u jiného pojistitele;
- e) oznámit pojistiteli písemně jakoukoliv změnu údajů včetně adresy, kontaktních údajů a osobních údajů, které byly podkladem během uzavírání pojistné smlouvy, a to nejpozději do 7 dní od této změny;
- f) bezodkladně oznámit pojistiteli vznik škodní události, podat pojistiteli pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků takové události, o právech třetích osob a o jakémkoliv vícenásobném pojištění; současně předložit pojistiteli potřebné doklady ke zjištění okolností rozhodných pro posouzení nároku na plnění a jeho výše, které si pojistitel vyžádá, a umožnit pojistiteli pořízení kopií těchto dokladů, a postupovat způsobem ujednaným v pojistné smlouvě;
- g) dbát na to, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující k odvrácení nebo zmenšení nebezpečí vzniku škody, které jsou mu uloženy právními předpisy nebo předpisy vydanými na jejich základě, anebo povinnosti, které převzal uzavřením pojistné smlouvy; pojištěný nesmí též strpět porušování těchto předpisů a povinností ze strany třetích osob; pojištěný je dále povinen zajistit udržování pojištěných věcí v dobrém technickém stavu a používat je pouze k účelu stanovenému výrobcem;
- h) poskytovat pojistiteli součinnost při šetření škodní události;
- i) pokud nastala škodní událost, učinit nutná opatření ke zmírnění jejích následků a podle možnosti si k tomu vyžádat pokyny pojistitele a postupovat v souladu s nimi;
- j) na žádost pojistitele zajistit na vlastní náklady úřední překlad dokladů nezbytných k šetření škodní resp. pojistné události, v případě, že uvedené doklady nejsou v českém a slovenském jazyce;
- c) zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se pojištění a o skutečnostech, které se dozvěděl při uzavření pojistné smlouvy, její správě anebo likvidaci pojistné události; to neplatí, dá-li pojistník anebo pojištěný písemný souhlas k poskytnutí informací, anebo pokud poskytnutí informace ukládá nebo povoluje zákon;

2. Pojistitel má právo ověřovat si pravdivost a úplnost údajů potřebných pro výpočet pojistného a pojistného plnění a používat zjištěné údaje k účelům správy pojištění a likvidace pojistných událostí.

### III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

#### Článek 17

##### Právní úkony a doručování

1. Podmínky pojištění upravené v pojistné smlouvě a těchto VPTA platné pro pojistníka platí přiměřeně i pro pojištěného, případně oprávněnou osobu. Povinností pojistníka, pokud jím není pojištěný, je seznámit pojištěného, či toho, kdo se považuje za oprávněnou osobu, s těmito VPTA a pojistnou smlouvou.
2. Pro právní úkony, týkající se pojištění, je potřebná písemná forma, není-li v těchto VPTA ujednáno jinak.
3. Písemnosti určené pojistiteli se považují za doručené dnem potvrzení převzetí písemnosti pojistitelem anebo oprávněným zástupcem pojistitele, není-li ujednáno jinak.
4. Písemnosti pojistitele určené účastníkům pojištění („dále jen adresát“) se doručují:
  - a) prostřednictvím držitele poštovní licence („dále jen doručovatel“), a to obyčejnou nebo doporučenou zásilkou na adresu uvedenou v pojistné smlouvě nebo na poslední známou adresu adresáta,
  - b) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou odesílatele („pověřená osoba“),
  - c) elektronicky, pokud se tak pojistitel s adresátem dohodnou.
5. V případě, že adresát není zastižen, doručovatel uloží písemnost pojistitele v místě příslušné pošty. Pokud je doručováno pověřenou osobou, upozorní tato osoba písemně adresáta (upozornění vloží do schránky, nebo je předá důvěryhodné osobě, která adresáta zná), kde a do kdy si může písemnost vyzvednout. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do 15 dnů od jejího uložení, poslední den této lhůty se považuje za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Uvedené neplatí, pokud se adresát nedozvěděl o uložení zásilky, protože se nezdržoval na své adrese ze závažných důvodů, a nemohl tak sdělit pojistiteli změnu adresy (např. náhlá hospitalizace, úraz, nemoc).
6. Odepře-li adresát přijetí doručované písemnosti, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy bylo její převzetí adresátem odepřeno.
7. Pro doručování jakýchkoli písemností s využitím držitele poštovní licence platí, že se považují za doručené třetím dnem ode dne odeslání poštovní zásilky na kontaktní adresu pojistníka, pojištěného nebo pojišťovny, nebude-li prokázáno jiné datum doručení.

#### Článek 16

##### Povinnosti a práva pojistitele

1. Pojistitel je povinen:
  - a) dodržovat povinnosti vyplývající pro něho ze zákona, ostatních obecně závazných předpisů a těchto VPTA;
  - b) sdělit osobě, která uplatnila právo na pojistné plnění, výsledky šetření pojistné události a pokud o to požádá, sdělit jí písemně zdůvodnění výše pojistného plnění, popřípadě důvod jeho zamítnutí;

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

### Článek 18

#### Informace o ochraně a zpracování osobních údajů

1. Pojistník se v návaznosti na uzavření pojistné smlouvy zavazuje poskytnout pojistiteli osobní údaje nezbytné pro zajištění plnění pojistné smlouvy. Pojistník je povinen bez zbytečného odkladu informovat pojistitele o všech změnách výše uvedených údajů. Pojistník uzavřením pojistné smlouvy potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů pojistitelem, které jsou mu také k dispozici na webových stránkách pojistitele.
2. Pojistník se také uzavřením pojistné smlouvy zavazuje poskytnout informace o zpracování osobních údajů pojistitelem všem třetím osobám, jejichž osobní údaje pojistník poskytl pojistiteli (např. pojištěným, obmyšleným osobám či oprávněným osobám).

### Článek 19

#### Způsob vyřizování stížností

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