



Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění odpovědnosti



OBSAH

Pár slov úvodem	1
Co umíme pojistit	1
Vznik, trvání a zánik pojištění.....	1
Na co se pojištění nevztahuje	2
Jaké jsou vzájemné povinnosti.....	2
Jak máte platit.....	3
Jak budeme vyplácet.....	3
Důvod sjednání pojištění.....	3
Právní texty.....	4

1. Pár slov úvodem

Děkujeme vám, že jste projevili zájem sjednat si naše pojištění odpovědnosti. Budeme se ze všech sil snažit, abyste ocenili, že jste si vybrali zrovna nás.

Kdo jsme my?

Direct pojišťovna, a.s., IČO: 25073958, se sídlem Nové sady 996/25, Staré Brno, Brno, PSČ 602 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle B, vložka 3365, provozující pojišťovací činnost dle zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví (v textu se označujeme jako „my“ nebo „pojišťovna“).

Kdo jste vy?

Osoba, jejíž odpovědnost za újmu je pojišťována touto smlouvou (v textu tuto osobu označujeme jako „vy“, „pojištěná osoba“ nebo „pojištěný“).

Kdo je pojistník?

Občan České republiky (dál také jen „ČR“), Slovenské republiky nebo cizí státní příslušník s korespondenční adresou v ČR, uzavírající s námi smlouvu o pojištění odpovědnosti, jenž je v pojistné smlouvě uveden jako pojistník.

Co právé čtete?

Právé čtete všeobecné pojistné podmínky pro pojištění odpovědnosti, které označujeme zkratkou VPPO-03/2018 (dále jen „VPP“). Tyto VPP slouží k popisu pojištění odpovědnosti a jejich smyslem je vysvětlit vám, za jakých okolností máte nárok na *pojistné plnění*. Ve smlouvě či v doplňkových pojistných podmínkách mohou být podmínky pojištění upraveny odlišně, než jsou v těchto VPP. Ujednání obsažená v doplňkových pojistných podmínkách mají přednost před ustanoveními těchto VPP. Ujednání obsažená ve smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto VPP a doplňkových pojistných podmínek.

Pojištění se v ČR řídí zákony. Zákon, který upravuje pojištění, se jmenuje občanský zákoník a byl vydán pod číslem 89/2012 Sbírky zákonů České republiky.

Co znamená text kurzívou?

Pojmy označené *kurzívou* jsou odbornou terminologií vycházející ze zákonných norem. Protože jsme si vědomi toho, že ne vždy jsou srozumitelné, vysvětlujeme je ve Slovníku pojmů SPO-03/2018, jenž je jednou z příloh pojistné smlouvy. Definice pojmů ve Slovníku pojmů, v pojistné smlouvě i v pojistných podmínkách jsou nadřazené všem definicím z jakýchkoli jiných zdrojů.

2. Co umíme pojistit

V rámci pojištění odpovědnosti si můžete zvolit z několika druhů tohoto pojištění. Na jedné smlouvě můžete mít zahrnuto pojištění odpovědnosti ze života, z vlastnictví nemovitosti, za zvíře a případně k tomu příslušící připojištění. Informaci, jaké pojištění je sjednáno, najdete v pojistné smlouvě. Pro každé pojištění jsou v pojistné smlouvě ujednávána pojistná nebezpečí, před kterými poskytujeme pojistnou ochranu, limity *pojistného plnění* a roční cena za pojištění, takzvané pojistné. Toto pojištění je *škodové*.

3. Vznik, trvání a zánik pojištění

Zde vám popíšeme, jak lze uzavřít pojistnou smlouvu, od kdy a do kdy pojištění platí, za jakých okolností smlouva zaniká nebo ji lze ukončit a jakým způsobem nám lze oznamovat změny údajů nebo žádat o změny ve smlouvě. Dále popisujeme, jakými způsoby může pojištění zaniknout.

3.1 Uzavření smlouvy

- Na základě žádosti o sjednání pojištění pojistníkovi poskytneme informace stanovené zákonem a předložíme mu nabídku smlouvy. Nabídka smlouvy může být předložena i prostředky komunikace na dálku (například po telefonu nebo přes internet).
- Pokud s nabídkou pojistník souhlasí, požádáme ho o zaplacení první platby pojistného ve výši a termínu podle nabídky.
- Předem vylučujeme přijetí nabídky jiným způsobem než zaplacením pojistného. Znamená to, že samotný podpis smlouvy nepovažujeme za akceptování nabídky pojišťovny.**
- Smlouva je uzavřena okamžikem zaplacení první platby pojistného ve výši a termínu podle nabídky. Okamžikem zaplacení je připsání ujednané první platby pojistného na náš účet nebo na účet určeného inkasního zprostředkovatele pojištění či zaplacení v hotovosti na naší pobočce. Pojištění vzniká dnem a hodinou uvedenou ve smlouvě jako počátek pojištění. Není-li ujednáno jinak, tak počátek pojištění nelze sjednat dříve než v den podání nabídky pojišťovnou.
- Pro vznik pojištění je nutné, aby první pojistné bylo uhrazeno v plné výši či s maximální odchylkou do výše 5 procent. Zaplacení s odchylkou bude mít vliv na ujednanou výši pojistného a rozdíl mezi sjednaným pojistným a skutečně zaplaceným pojistným pojistníkovi doučtujeme jako nedoplatek v následující splátce pojistného nebo v následujícím *pojistném období*.
- Jakékoliv jednostranné úpravy či dodatky nabídky pojištění z vaší nebo pojistníkovi strany nejsou přípustné. Jakékoliv ruční přepisování návrhu smlouvy či doplňování dodatků k návrhu smlouvy považujeme za odmítnutí nabídky.**
- O uzavření smlouvy informujeme zasláním *pojistky*.

3.2 Trvání a změna smlouvy

- Pojištění se sjednává na dobu určitou, či neurčitou. V případě doby určité je v pojistné smlouvě uveden sjednaný konec pojištění. V případě doby neurčité není konec pojištění pevně stanoven.
- Pojištění se nepřerušuje.
- Změny v pojistné smlouvě lze provést dohodou mezi pojistníkem a námi. V případě, že mají změny vliv na pojistné, musí být dohoda písemná. Pokud změny na pojistné vliv nemají (např. změny kontaktních údajů), mohou nám být oznámeny telefonicky nebo elektronicky. Pojišťovna může požadovat pro snazší komunikaci vyplnění uveřejněného nebo poskytnutého formuláře.
- Nabídku pojišťovny na změnu smlouvy lze potvrdit zaplacením pojistného stejně jako při uzavírání smlouvy. Pojišťovna také může písemně akceptovat podepsanou písemnou žádost o změnu smlouvy obdrženou od pojistníka a obráceně. Okamžik účinnosti změny smlouvy je uveden v jejím dodatku.
- Doporučujeme oznamovat změny nebo žádat o změnu smlouvy vyplněním a odesláním online formuláře na našich webových stránkách. Dále je možné formulář vytisknout, podepsat a zaslat poštou či naskenovaný e-mailem.

3.3 Zánik pojištění

K zániku pojištění dochází v případech stanovených občanským zákoníkem, a to zejména jedním z následujících způsobů:

- a) **Uplynutím doby**, na kterou bylo pojištění sjednáno.
- b) **Výpovědí ke konci pojistného období**, kdy výpověď musí být doručena nejpozději šest týdnů před koncem *pojistného období* a poté k zániku pojištění dojde uplynutím posledního dne *pojistného období*.
- c) **Z důvodu neplacení pojistného**, kdy k zániku pojištění dojde dnem následujícím po marném uplynutí lhůty k zaplacení stanovené v upomínce, která bude pojistníkovi doručena na korespondenční adresu, kterou nám uvedl. Tato lhůta nesmí být kratší než jeden měsíc a upomínka bude obsahovat upozornění na zánik pojištění v případě nezaplacení dlužného pojistného. Stanovenou lhůtu lze před jejím uplynutím dohodou prodloužit.
- d) **Ukončení dohodou** obou smluvních stran, kdy k zániku pojištění dojde k datu ujednanému v rámci dohody. K tomuto kroku přistupujeme například z důvodu přestěhování pojištěných.
- e) **Výpovědí do tří měsíců od nahlášení pojistné události** z tohoto pojištění, kdy k zániku pojištění dojde uplynutím měsíční výpovědní doby, která běží od data doručení výpovědi.
- f) **Výpovědí do dvou měsíců od sjednání pojistné smlouvy**, kdy bude smlouva ukončena uplynutím výpovědní doby osmi dní po doručení výpovědi.
- g) **Odstoupením od smlouvy**, pokud pojistník nebo my při sjednání pojistné smlouvy uvedeme klamavé informace. Odstoupit od smlouvy může ale pouze ten, kdo nepravdivou informaci obdržel. Pokud odstoupí pojistník, do jednoho měsíce od zaslání žádosti o odstoupení mu vrátíme zaplacené pojistné snížené o vyplacené *pojistné plnění*. Jestliže odstoupíme my, do jednoho měsíce nám pojistník uhradí případná vyplacená *pojistná plnění* snížená o zaplacené pojistné.
- h) **Odstoupením od smlouvy** do 14 dní od data sjednání v případě sjednání pojištění mimo obchodní prostory či v případě sjednání formou obchodu na dálku (například po telefonu nebo online sjednáním), a to s účinkem zrušení smlouvy od počátku. Pokud bylo pojištění na vaši žádost sjednáno s počátkem dříve než 14 dní po uzavření smlouvy, má pojišťovna právo na poměrnou část pojistného do okamžiku odstoupení od smlouvy.
- i) **Jestliže poskytneme klamavý údaj**, má pojistník právo od smlouvy odstoupit do 3 měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo dozvědět měl a mohl. Formulář pro odstoupení od smlouvy najdete na našich webových stránkách. Lhůta pro odstoupení je zachována, pokud je odstoupení odesláno v této lhůtě 3 měsíců. Pokud právo na odstoupení od smlouvy není uplatněno, jsou smluvní strany smlouvou vázány.
- j) **Dnem zániku pojistného zájmu**, což je oprávněný důvod ke sjednání pojištění. Více o zániku pojištění z tohoto důvodu popisujeme v čl. 8.3. těchto pojistných podmínek.

3.4 Smlouvu je vždy nutno ukončit písemně jedním ze tří následujících způsobů:

- a) vyplněním a odesláním online formuláře, který je umístěn na našich webových stránkách www.direct.cz;
- b) elektronicky odesláním e-mailu na info@direct.cz;
- c) dopisem, který bude obsahovat datum, ke kterému má být pojištění ukončeno, odesláným na adresu Direct pojišťovna, a.s., Nové sady 996/25, 602 00 Brno, Česká republika.

3.5 Dojde-li k úmrtí pojistníka odlišného od pojištěné osoby, tak na místo pojistníka může ke dni následujícím po úmrtí pojistníka nastoupit pojištěná osoba. Pojištěná osoba nastoupí na místo pojistníka, vysloví-li s tímto souhlas. Za vyslovení souhlasu se kromě písemného sdělení pojištěné osoby považuje také zaplacení pojistného po smrti pojistníka nebo přijetí *pojistného plnění z pojistné události*, jejíž příčina nastala po smrti pojistníka. Pokud pojišťovna do jednoho roku od smrti pojistníka neobdrží souhlas podle předcházející věty, má se za to, že pojištění bylo ukončeno ke dni úmrtí pojistníka.

3.6 Dojde-li k úmrtí pojistníka, který je zároveň pojištěnou osobou, automaticky na jeho místo nastupuje právní nástupce (dědic). Oznámí-li nám však písemně ve lhůtě jednoho roku od smrti pojistníka, že na pojištění nemá zájem, zaniká pojištění dnem smrti pojistníka. K oznámení je dědic vždy povinen připojit doklad o úmrtí pojistníka.

3.7 V případě ukončení smlouvy nám náleží poměrné pojistné až do doby ukončení smlouvy.

4. Na co se pojištění nevztahuje

Zde vám popíšeme, v jakých situacích obecně nemá *oprávněná osoba* nárok na výplatu *pojistného plnění*. Nejedná se o všechny případy, jelikož pojištění odpovědnosti má své specifické výluky, které jsou popsány v článku nazvaném „Co hradit nebudeme“, který je uveden v doplňkových pojistných podmínkách pro dané pojištění.

4.1 V rámci pojištění majetku nebudeme hradit vedlejší výlohy (expresní příplatky jakéhokoliv druhu, náklady právního zastoupení a podobné).

4.2 Pojištění se nevztahuje na události, v jejichž souvislostech nám uvedete vy, *oprávněná nebo poškozená osoba* při jejich hlášení vědomě nepravdivě hrubě zkreslené údaje týkající se okolností vzniku nebo rozsahu těchto událostí či nám pravdivé údaje zamlčíte.

4.3 Z pojištění dále nevzniká právo na úhradu škod způsobených úmyslně vámi, poškozeným či *oprávněnou osobou* nebo na váš či jejich podnět.

5. Jaké jsou vzájemné povinnosti

Níže uvádíme výčet povinností, které má pojistník při sjednání a v průběhu trvání smlouvy či při vzniku škody. Pokud tyto povinnosti nesplní nebo poruší, máme právo *pojistné plnění* přiměřeně snížit či přímo odmítnout jeho výplatu. Dále uvádíme naše povinnosti vůči vám a pojistníkovi.

5.1 Při sjednání pojištění pojistník:

- a) Uvede pravdivě a úplně veškeré informace potřebné ke sjednání pojištění.
- b) Seznámí se se smlouvou a dalšími dokumenty, které mu předložíme.
- c) Uhradí pojistné v plné výši do data splatnosti uvedeného v návrhu smlouvy.

5.2 V průběhu pojištění:

- a) Bude pojistník řádně platit pojistné.
- b) Vy i pojistník se budete chovat tak, abyste minimalizovali riziko, že škoda vznikne nebo že ji způsobíte.
- c) Nás bez zbytečného odkladu pojistník informuje o změnách, které nastaly ve skutečnostech, které sdělil při sjednání smlouvy, a dále o všech změnách v jeho identifikačních údajích, jako je změna příjmení, telefonního čísla apod.
- d) Nás bez zbytečného odkladu pojistník informuje, pokud pojištěné stavby či věci pojistil jiným pojištěním, a uvede číslo smlouvy a společnost, u které se pojistil.
- e) Musí pojištěné osoby neprodleně odstranit každou závadu, která by mohla mít vliv na vznik škody.

5.3 Při vzniku škody musíte vy, pojistník, *oprávněné osoby* či *poškozený*:

- a) Učinit nutná opatření k tomu, aby se škoda dále nezvětšovala.
- b) Nasvědčují-li okolnosti spáchání trestného činu nebo přestupku, tak neprodleně kontaktovat Policii ČR.
- c) Bez zbytečného odkladu nám oznámit vznik škody, nejdéle však do 30 dní od jejího zjištění, a pravdivě nám popsat rozsah škody, okolnosti jejího vzniku a další námi požadované informace.
- d) Provést fotodokumentaci následků škody.

- e) Následky škody odstranit až po našem souhlasu, což neplatí, pokud je to nutné z bezpečnostních, hygienických, ekologických či jiných závažných důvodů.
- f) Zaslat nám všechny námi požadované dokumenty včetně překladů do češtiny těch dokumentů, jež jsou v cizím jazyce.

5.4 My máme povinnost:

- a) Pravdivě a úplně zodpovědět všechny dotazy, které nám písemně zašlete.
- b) Ihned po skončení šetření informovat o jeho výsledku. Pokud nebudeme schopni do tří měsíců od hlášení škody sdělit výsledek šetření, musíme vám sdělit důvody, proč jsme šetření ještě neukončili.
- c) V případě uznaného nároku do 15 dní od ukončení šetření zaslat *pojistné plnění* v českých korunách.
- d) Pokud bude výsledkem šetření *pojistné události* snížení nebo odmítnutí výplaty *pojistného plnění*, oznámit vám důvody.

6. Jak máte platit

V tomto článku popisujeme pravidla placení pojistného, což je cena, kterou platí pojistník za sjednané pojištění. Uvádíme, jakým okamžikem jej považujeme za uhrazené, na co se pojistné používá a za jakých okolností můžeme pojistné navýšit.

6.1 Platba pojistného

Máme nárok na pojistné po dobu trvání pojištění. Pojistné se platí ročně, nebo častěji, podle toho, jakou jste si zvolili frekvenci placení při sjednání smlouvy nebo při její změně. Tato doba se nazývá *pojistným obdobím* a pojistné za *pojistné období* se nazývá běžným pojistným.

6.2 Splatnost pojistného

Pojistné pro dané *pojistné období* je vždy splatné k počátku tohoto období. Za okamžik uhrazení pojištění považujeme jeho připsání na náš účet při platbě převodem nebo přijetí potvrzení z platební brány při online platbě kartou či jeho zaplacením v hotovosti na naší pobočce. Splatnost pojistného je uvedena v pojistné smlouvě.

6.3 Použití uhrazeného pojistného

Uhrazené pojistné je nejdříve použito na aktuálně splatné pojistné, dále na dlužné pojistné v pořadí podle jejich splatnosti od nejstarších po nejnovější, poté na poplatky v pořadí podle jejich splatnosti od nejstarších po nejnovější, pak na náklady spojené s vymáháním dlužného pojistného, a nakonec na úrok z prodlení.

6.4 Změna pojistného

V případě, že je požádáno o změnu v rozsahu pojištění, zejména změnu pojistné částky nebo limitů, změnu v rozsahu pojistných nebezpečí nebo přidání či zrušení dílčího pojištění, máme právo na úpravu pojistného podle sazeb platných v době provedení vámi požadované změny.

Pojistník má právo do 30 dní od navýšení pojistného požadovanou změnu odmítnout a pojištění zůstane v původní podobě za původní pojistné.

6.5 Jednostranné navýšení pojistného

Máme právo na jednostranné navýšení běžného pojistného v těchto konkrétních případech:

- a) dojde-li ke změně právních předpisů nebo k rozhodovací praxi soudů, která má vliv na stanovení výše *pojistného plnění* nebo našich nákladů (např. změna náhrady újmy či povinného rozsahu pojištění, daní a povinných odvodů),
- b) není-li pojistné dostatečné k zajištění trvalé splnitelnosti našich závazků dle zákona o pojišťovnictví, nebo
- c) došlo-li v předchozím *pojistném období* k *pojistné události*. V takovém případě jsme povinni pojistníka o navýšení pojistného informovat nejpozději dva měsíce před počátkem období, pro které se má výše pojistného změnit. Pokud nám oznámí do jednoho měsíce, že se změnou pojistného nesouhlasí, pojištění zanikne uplynutím *pojistného období*, které předchází *pojistnému období*, ve kterém se má výše pojistného změnit.

7. Jak budeme vyplácet

V tomto článku vás informujeme o tom, jak a komu budeme vyplácet plnění z nahlášených *pojistných událostí*, a také o tom, že můžeme za určitých okolností plnění snížit nebo zcela zamítnout.

7.1 Jak platíme

Pojistná plnění hradíme vždy v penězích v českých korunách. Plnění zasláme převodem na účet definovaný *oprávněnou osobou*.

7.2 Komu platíme

Pojistné plnění vyplatíme *oprávněné osobě*, což je termín pro osobu, která má nárok na *pojistné plnění* z pojištění odpovědnosti. *Pojistné plnění* také můžeme vyplatit třetí osobě, kterou *oprávněná osoba* k tomuto přijetí *pojistného plnění* zplnomocní zasláním plné moci, jež bude obsahovat také úředně ověřený podpis, pokud si jej vyžádáme. *Oprávněnou osobou* může být *poškozený* nebo i vy či jiný pojištěný, prokážete-li, že jste *poškozenému* škodu už nahradili.

7.3 Kolik plníme

Výši plnění stanovujeme na základě rozsahu vzniklé škody nebo újmy, v závislosti na sjednaných limitech *pojistného plnění*, dále v závislosti na hodnotě a stáří poškozených nebo zničených věcí v případě škody na majetku. Výši plnění můžeme snížit, pokud budou porušeny povinnosti definované v článku 5.1 až 5.3 těchto pojistných podmínek, nebo plnění vůbec neposkytnout v případech, na které se dle těchto pojistných podmínek a příslušných doplňkových pojistných podmínek toto pojištění nevztahuje a v dalších konkrétních případech uvedených v doplňkových pojistných podmínkách.

7.4 Odpočet DPH

Má-li *oprávněná osoba* při uvedení poškozených věcí do původního stavu v souvislosti se škodou nárok na odpočet DPH, poskytneme *pojistné plnění* vyčíslené bez DPH.

7.5 Co dále můžeme odečíst

Od *pojistného plnění* můžeme odečíst dlužné částky pojistného a jiné splatné pohledávky z pojištění.

7.6 Zachraňovací náklady

Jedná se o nezbytné, účelně vynaložené náklady, které jste vy, *poškozený* nebo jiná osoba museli vynaložit na:

- a) odvrácení bezprostředně hrozící škody;
- b) zmírnění následků již vzniklé škody;
- c) odklizení následků vzniklé škody z hygienických, ekologických nebo bezpečnostních důvodů.

Takové náklady uhradíme do výše 30 % z horní hranice plnění ujednané v pojistné smlouvě týkající se vynaložených nákladů v případě záchrany života nebo zdraví osob. V ostatních případech do výše 10 % z horní hranice plnění ujednané v pojistné smlouvě týkající se vynaložených nákladů.

Výše vyplacených zachraňovacích nákladů se nezapočítává do výše *pojistného plnění*.

8. Důvod sjednání pojištění

Pojištění nelze sjednat bezdůvodně. To znamená, že pojištění se vždy sjednává z důvodu ochrany vlastního či cizího majetku nebo zdraví. Tuto skutečnost nazýváme *pojistný zájem* a je podmínkou platnosti pojištění. Jinými slovy, pokud nemáte *pojistný zájem* čili důvod sjednat pojištění, je pojištění neplatné.

8.1 Pojištění vlastního zájmu

Jedná se o situaci, kdy je pojistník zároveň pojištěným.

8.2 Pojištění ve prospěch třetí osoby

Pojištění lze sjednat i pro někoho jiného. V takovém případě je pojistník odlišný od pojištěného. Aby bylo pojištění pro tento případ po celou dobu trvání pojistné smlouvy platné, má pojistník povinnost seznámit pojištěného s existencí pojištění, jeho rozsahem a dát mu k dispozici pojistné podmínky. Pojištěný musí se smlouvou projevit souhlas, může jej však dát i dodatečně uplatněním práva na *pojistné plnění*.

8.3 Neexistence pojistného zájmu

V případě zániku *pojistného zájmu* je nám pojistník povinen tuto informaci písemně sdělit s uvedením veškerých důvodů a dokumentů, ze kterých bude zánik *pojistného zájmu* vyplývat. Jestliže vědomě pojistí neexistující *pojistný zájem*, je smlouva neplatná. Pojišťovně však náleží odměna odpovídající pojistnému až do doby, kdy se o neplatnosti dozvěděla. Zanikne-li *pojistný zájem* za trvání pojištění, zanikne i pojištění. Máme právo na pojistné až do doby, kdy jsme se o zániku *pojistného zájmu* dozvěděli.

9. Právní texty

V závěru této části pojistných podmínek máme zákonnou povinnost uvést některé další informace. Snažíme se je podat co nejjednodušeji. Vysvětlíme vám:

- a) jakým způsobem spolu budeme komunikovat;
- b) jakým způsobem vám budeme doručovat písemnosti.

9.1 Jak spolu budeme komunikovat?

Využijeme možností dnešní doby, a proto spolu budeme komunikovat především e-mailem nebo telefonicky.

- a) Písemnou formu musí mít:
 - pojistná smlouva, kterou zašleme e-mailem nebo poštou;
 - pojistné podmínky, které zašleme e-mailem nebo poštou;
 - výroční dopisy a informace o splatnosti pojistného, které zašleme e-mailem nebo poštou;
 - případná podepsaná výpověď pojistné smlouvy, kterou zašleme poštou;
 - případná podepsaná výpověď pojistné smlouvy, kterou nám pojistník zašle e-mailem naskenovanou nebo poštou;
 - dohoda o změně pojistné smlouvy, pokud má změna vliv na výši pojistného, kterou zašleme e-mailem nebo poštou;
 - doklady požadované v písemné formě k šetření nahlášené škody, které nám zašlete buď poštou, případně se dohodneme na jejich zaslání e-mailem.
- b) Nepísemnou formu může mít:
 - žádost o změnu pojistné smlouvy;
 - veškerá jiná komunikace, než je uvedena v bodu a) tohoto článku, především hlášení škody, informace podávané při jejím šetření a poskytnutá asistence.

Za nepísemné formy považujeme telefonickou žádost prostřednictvím naší linky +420 221 221 221, kontaktování

prostřednictvím Skype (najdete nás pod uživatelem skype_14456) a vyplnění formuláře na naší webové stránce www.direct.cz.

c) Se svou stížností se na nás můžete obrátit:

- telefonicky zavoláním na číslo +420 221 221 221,
- dopisem zaslaným na adresu Direct pojišťovna, a.s. Nové sady 996/25, 602 00 Brno, Česká republika,
- zasláním e-mailem na info@direct.cz.

V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem, který je pojistníkem v pojistné smlouvě, ke vzniku spotřebitelského sporu z této pojistné smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

- Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.
- Pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je rovněž možné využít platformu pro mimosoudní řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí na adrese ec.europa.eu/consumers/odr/.

K vaší stížnosti se vyjádříme do 30 dní od doby, kdy ji obdržíme. Dále se můžete obrátit na Českou národní banku přes webový formulář, který naleznete na www.cnb.cz.

d) Právní jednání týkající se pojištění nevyvolává právní následky plynoucí ze zvyklostí v oblasti pojišťovnictví.

e) Zaznamenáváme údaje o právních jednáních činěných v písemné i nepísemné formě.

9.2 Doručování písemností

Písemnosti doručujeme pojistníkovi, pojištěnému nebo *oprávněné osobě* na poslední známou korespondenční adresu uvedenou v pojistné smlouvě či na adresu jimi oznámenou. Pokud se písemnost na tuto adresu nepodaří z důvodu na straně adresáta doručit, má se zato, že písemnost byla doručena pátý den po jejím odeslání, a jde-li o doručování na adresu v jiném státu než v ČR, pak patnáctý den po odeslání. Právní jednání, oznámení a žádosti jsou účinné vůči druhé smluvní straně, jakmile jí byly doručeny.

Tyto všeobecné pojistné podmínky jsou platné od 1. 3. 2018.