

# <sup>+</sup> <sup>+</sup> *Pillow*



## Pojištění vozidla

---



HONDA GL 1800 GOLD WING

---



Smlouva 10251370

---

Máme radost, že jste si vybrali naše pojištění. Děkujeme!

Před sebou máte příručku, která Vaše pojištění popisuje od A do Z. A protože nikoho nebaví číst složité právní dokumenty, vše jsme napsali jednoduše a srozumitelně. A pokud přece jen něčemu nebudete rozumět, nebojte se nás zeptat. Vše rádi vysvětlíme a na každý dotaz odpovíme. Možná to bude poprvé ve Vašem životě, kdy svému pojištění budete opravdu rozumět.

<sup>+</sup>  
<sup>+</sup>  
Pro váš klidný spánek.

<sup>+</sup>

# Kávu nebo čaj?

Nejlepší rada před uzavřením pojištění je jednoduchá: nespěchejte. Dejte si třeba kávu nebo čaj a v klidu si přečtěte celou tuto příručku k Vašemu pojištění. Dokument jsme seřadili pro nedočkavé: hned na začátku je Pojistná smlouva, která na jedné straně obsahuje všechny důležité parametry Vašeho pojištění; následují Podmínky pojištění, které vysvětlují, v jakých situacích je Vaše vozidlo pojištěno a na konci najdete obecné věci platné pro každý náš produkt, nazvali jsme tuto část Klientská smlouva.

Správně byste měli postupovat opačně, začít obecným a skončit u Pojistné smlouvy s konkrétními hodnotami. Důležité ale je, že se se svým pojištěním ještě před uzavřením smlouvy dobře seznámíte. A také si vychutnáte kávu. Nebo čaj.

## Obsah

|                                                 |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pojistná smlouva (návrh)</b>                 | Všechny důležité hodnoty Vašeho pojištění jsme dali na jednu stránku. Ihned víte, jaké základní situace jsou a nejsou pojištěny, na kolik i za kolik.                                   | Jsou zde důležité parametry Vašeho pojištění: <ul style="list-style-type: none"> <li>• počátek a doba trvání pojištění,</li> <li>• způsob platby,</li> <li>• seznam rizik, která jsou pojištěna,</li> <li>• limity a pojistné částky,</li> <li>• částku, kterou za každé riziko platíte,</li> <li>• Vámi sdělené informace použité pro výpočet ceny.</li> </ul>                                                                                                                                                         |
| <b>Podmínky pojištění</b>                       | Každý náš produkt má jedny podmínky. Napsali jsme je jednoduše a srozumitelně, s minimem výluk a bez skrytých háčeků.                                                                   | Součástí podmínek je: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kdy a jak nám sdělujete hodnotu ujetých kilometrů,</li> <li>• jakým způsobem kontrolujeme stav vozu na začátku pojištění,</li> <li>• popis událostí, které jsou pojištěny,</li> <li>• situace, které nejsou pojištěny (tzv. výluky),</li> <li>• Vaše povinnosti a co se stane při jejich nedodržení,</li> <li>• území, kde pojištění platí a neplatí,</li> <li>• způsob určení výše pojistného plnění.</li> </ul>                                        |
| <b>Informační dokument o pojistném produktu</b> | Ne každé pojištění je tak přehledné jako to naše, a proto vznikl evropský standardizovaný dokument jehož cílem je usnadnit klientům orientaci v podmínkách pojištění.                   | Dokument má zákonem dané části, ikony i barvy, dozvíte se: <ul style="list-style-type: none"> <li>• co je předmětem pojištění,</li> <li>• na co se pojištění nevztahuje,</li> <li>• zda existují nějaká omezení v pojistném krytí,</li> <li>• na kterém území platí pojistné krytí,</li> <li>• jaké máte povinnosti,</li> <li>• kdy a jak provádět platby,</li> <li>• kdy pojistné krytí začíná a končí,</li> <li>• jak můžete pojištění vypovědět.</li> </ul>                                                          |
| <b>Klientská smlouva</b>                        | Obecná pravidla platí pro všechna naše pojištění stejně. Proto jsme je dali do jednoho dokumentu a nazvali ho Klientská smlouva. A přidali jsme i důležité informace o naší pojišťovně. | Najdete zde informace o nás i obecné vlastnosti pojištění: <ul style="list-style-type: none"> <li>• informace o klientském účtu, portálu a peněžence,</li> <li>• jak postupovat při hlášení pojistné události,</li> <li>• způsoby ukončení pojistné smlouvy a právo na odstoupení,</li> <li>• jakým právem se pojistná smlouva řídí,</li> <li>• sazebník poplatků, budete překvapeni, jak je krátký,</li> <li>• kam poslat pochvalu nebo stížnost,</li> <li>• kdo jsme a kde zveřejňujeme povinné informace.</li> </ul> |

# HONDA GL 1800 GOLD WING 1BU344

<sup>+</sup>  
Pillow

Návrh pojistné smlouvy číslo 10251370

Počátek pojištění 18. 9. 2022 17:33, sjednáno na dobu neurčitou

**Klient** Neu Agency s.r.o., IČO 02237296, adresa Vrázova 2759/29, 616 00 Brno  
Pověřená osoba Zdenek Neufinger, E-mail neufinger@seznam.cz, tel. +420 602 712 288

**Pojišťovna** Pillow pojišťovna, a.s., Líbalova 2348/1, 149 00 Praha 4, IČO 04257111

**Vlastník vozidla** Neu Agency s.r.o., shodný s klientem

**Provozovatel vozidla** Neu Agency s.r.o., shodný s klientem

**Pojištěné vozidlo** HONDA GL 1800 GOLD WING, RZ 1BU344, VIN JH2SC79B4LK200540, první registrace 27. 8. 2020, motor benzín / 1 833 ccm / 93 kW, hm. 587 kg, číslo technického průkazu UL322162

**Použití vozidla** běžný provoz (ne taxi, carsharing, půjčovna, rozvoz zboží...)



| Polštář                  | Pojistná částka, limit, varianta | Spoluúčast      | Opravný (místo opravy) | Roční cena |
|--------------------------|----------------------------------|-----------------|------------------------|------------|
| <b>Povinné ručení</b>    | Limit 150 miliónů Kč             | Bez spoluúčasti | -                      | 1 320 Kč   |
| <b>Nezaviněná nehoda</b> | -                                | -               | -                      | -          |
| <b>Asistence</b>         | Odtah 50 km                      | -               | -                      | 108 Kč     |
| <b>Právní asistence</b>  | -                                | -               | -                      | -          |
| <b>Zavazadla</b>         | -                                | -               | -                      | -          |
| <b>Úraz</b>              | -                                | -               | -                      | -          |

**Roční platba**

**1 428 Kč**

Způsob první platby: bankovním převodem  
Číslo účtu: 6868686868/0300  
Variabilní symbol: 100411745  
Splatnost první platby: 18. 9. 2022  
Splatnost další platby: až zase za rok  
Způsob další platby: bankovním převodem



Váš roční nájezd **4 500 - 5 500**

Cena pojištění odpovídá uvedenému rozsahu najetých kilometrů, cena za 1 kilometr mimo interval je 0,04 Kč. Tedy v případě menšího nájezdu Vám vrátíme za každý nenajetý kilometr, v případě většího nájezdu doplatíte 0,04 Kč za každý kilometr navíc. Za kilometry pod 1 000 km (minimum) peníze nevracíme, za kilometry nad 10 000 km (maximum) peníze nedoplácíte.

## Platnost návrhu

Tento návrh pojistné smlouvy platí ještě 7 dnů (do 25. 9. 2022) od navrhovaného počátku pojištění.

- ✓ Uhrazením první platby nejpozději v této lhůtě souhlasíte s tímto návrhem, vznikne pojistná smlouva a Vaše vozidlo bude pojištěno.
- ✗ Pokud v uvedené lhůtě první platbu nezaplatíte, pojistná smlouva nevznikne a Vaše vozidlo nebude pojištěno.

## Před zaplacením, věnujte prosím pozornost těmto důležitým bodům

- Podmínky.** Pro Vaše pojištění platí nejen Pojistná smlouva (tato stránka), ale také text Podmínek pojištění a Klientské smlouvy, které jsou součástí této pojistné smlouvy. Zaplacením prvního pojistného potvrzujete, že s tímto souhlasíte a že jste se s těmito dokumenty seznámil a souhlasíte s nimi.
- Správnost údajů.** Překontrolujte prosím všechny údaje v návrhu smlouvy, jsou důležité pro stanovení ceny a podmínek pojištění. Pokud byste nám uvedli nepravdivé informace, máme ze zákona právo od smlouvy odstoupit, snížit či dokonce odmítnout pojistné plnění.
- Osobní údaje.** Vámi poskytnuté osobní údaje jsou nezbytné pro účely uzavření a fungování pojistné smlouvy. S osobními údaji pracujeme obezřetně a dbáme na jejich dobré zabezpečení. Podrobné informace o zpracování osobních údajů naleznete na [www.mypillow.cz/soukromi](http://www.mypillow.cz/soukromi).
- Kilometry.** Vyzveme Vás e-mailem k dodání fotografie tachometru s počátečním stavem. Fotografii nám dodáte pomocí naší mobilní aplikace a během dvou minut máte vše hotovo. **Pozor:** pokud nám neoznámíte stav kilometrů, budeme muset počítat s ročním nájezdem ve výši 10 000 km.

V Praze 18. 9. 2022

Jakub Strnad, předseda představenstva

Martin Podávka, člen představenstva

# Podmínky pojištění

## Společná část

### A. Princip náhody a vzájemná důvěra

**Pojištění je o náhodě.** Zaplatíme nebo pomůžeme v případě škod vzniklých z nahodilých událostí v době trvání pojištění. Tedy událostí, u kterých nelze předpovědět, kdy či zda v době trvání pojištění nastanou. Pokud škodu úmyslně způsobí osoba, která má z úhrady škody prospěch, škodu nezaplatíme. U povinného ručení v takovém případě zaplatíme škodu poškozenému, ale po viníkovi ji budeme chtít zaplatit celou. Protože ničit záměrně majetek nebo zdraví se prostě nedělá.

**Pojištění je o důvěře.** Proto nám vždy sdělujte všechny údaje podle nejlepšího vědomí a svědomí. Pokud se dozvíme, že klient uvedl nepravdivé informace při sjednání či změně pojištění, neinformoval nás o změně důležitých údajů, nepravdivě nás informoval o příčinách či následcích škody nebo porušil jiné povinnosti dané touto smlouvou, pak dle míry závažnosti v souladu se zákonem snížíme nebo odmítneme vyplátit pojistné plnění.

### B. Co znamenají parametry pojištění uvedené v Pojistné smlouvě?

V reálném životě čelí Vaše vozidlo mnoha rizikům. Tato rizika jsou na sobě většinou nezávislá, a ne každý z nás je jim vystaven stejně. Proto je každé pojištění od nás stavebnicí, ze které si můžete postavit svoji vlastní ochranu. Tyto díly stavebnice nazýváme polštáře a každý z nich má svůj srozumitelný název (např. Dopravní nehoda, Povinné ručení, Sklo atd.) a chrání Vás před negativními finančními následky určité situace. Přesný popis pojistné ochrany je uveden v těchto Podmínkách pojištění. V Pojistné smlouvě najdete, které polštáře jste si ujednali (jste pro danou situaci pojištění) a které ne (nejste pro danou situaci pojištění). Nesjednané polštáře poznáte jednoduše: v Pojistné smlouvě mají ve sloupci Pojistná částka, limit, varianta uvedeno „-“. Zároveň jsou v Pojistné smlouvě uvedeny důležité parametry:

#### • Pojistná částka, limit, varianta

**Pojistná částka** (pro polštáře Dopravní nehoda, Střet se zvířetem, Přírodní událost, Krádež vozidla, Vandalismus, Nezaviněná nehoda, Skla) vyjadřuje hodnotu vozidla nebo jeho části v době uzavření pojistné smlouvy. Pokud je uvedeno „Obvyklá cena vozidla“, znamená to, že za určení pojistné částky jsme převzali odpovědnost a garantujeme Vám, že v každý okamžik bude Vaše vozidlo pojištěno na jeho obvyklou cenu v daném čase a místě. Pokud je uvedeno „Obvyklá cena, max. X Kč“, je pojistnou částkou hodnota X, kterou jste Vy určili na svou odpovědnost. Pokud je uvedena konkrétní hodnota do určitého data, jedná se o pořizovací cenu vozidla, kterou jste sami uvedli a je součástí pořizovacího dokladu, např. faktury. **Limit** (pro polštáře Povinné ručení, Zavazadla) vyjadřuje maximální částku, kterou vyplatíme v případě pojistné události. Limit jste si zvolili dle svých potřeb a na rozdíl od pojistné částky se ho nijak netýká podpojištění. Limit u polštáře Povinné ručení platí samostatně pro újmy na zdraví a pro škody na majetku. **Varianta** pojištění (pro polštáře Asistence, Právní asistence, Úraz) je vždy popsána v podmínkách daného polštáře.

Dejte pozor na nebezpečné podpojištění i zbytečné přepojištění.

**Podpojištění** znamená, že stanovíte hodnotu vozidla nižší, než je jeho obvyklá cena. Budete platit méně, při nehodě od nás ale také méně i dostanete. Pojistné plnění bychom snížili ve stejném poměru, v jakém je výše pojistné částky k obvyklé ceně vozidla. Příklad: obvyklá cena vozidla v okamžiku nehody byla 200 tisíc korun, pojištěno bylo ovšem pouze jako by jeho hodnota byla 100 tisíc. Vozidlo bylo podpojištěno o 50 % a my v případě nehody pokryjeme pouze polovinu škody. **Přepojištění:** pokud byste zvolili hodnotu vyšší než obvyklou cenu vozidla, budete nám zbytečně platit více na pojistném, protože při škodě dostanete uhrazeno jen tolik, kolik odpovídá obvyklé ceně vozidla. Nejde pojistit staré auto na milion a vydělávat na bourání.

#### • Spoluúčast

Jedná se o částku, kterou se Vy podílíte na škodě. Hodnota „*Bez spoluúčasti*“ znamená, že zaplatíme celou výši škody až do sjednaných limitů či pojistné částky. Na počátku pojištění nebo při jeho změně může být v Pojistné smlouvě pro některé polštáře stanovena navýšená spoluúčast po určité období nebo do provedení a schválení fotoprohličky. Hodnota „*X % do fotoprohličky*“ znamená spoluúčast X % do doby, než Vám potvrdíme schválení Vámi zasláné fotodokumentace. Pokud nám zašlete fotografie a my jejich přijetí potvrdíme ještě před datem počátku pojištění, pak pro Vás X% spoluúčast od počátku pojištění neplatí. Hodnota „*X % do datum*“ znamená spoluúčast X % do uvedeného data.

Příklad se spoluúčastí: ve smlouvě jste si zvolili spoluúčast 5 tisíc Kč (90 % do fotoprohličky). Pokud jste nám zaslali fotky vozidla a my Vám je schválili – standardní situace – a následně jste bourali se škodou za 100 tisíc Kč, zaplatíte pouze 5 tisíc Kč (svou spoluúčast) a zbylých 95 tisíc Kč zaplatíme my. Pokud jste nám ale fotky neposlali nebo jsme ještě neschválili jejich přijetí, pak je Vaše spoluúčast 90 %. Zaplatili bychom pouze 10 tisíc a zbytek byste museli zaplatit Vy. Proto je tak důležité nám fotografie zasílat nejlépe ještě před počátkem pojištění!

#### • Opravny (místo opravy)

Pokud jste si zvolili *Pouze smluvní (opravny)*, získali jste zvýhodněnou cenu některých polštářů, a proto máte povinnost k odstranění následků pojistné události v České republice využít některou z našich smluvních oprav, jejich seznam naleznete na našich webových stránkách. V případě volby *Smluvní a autorizované (opravny)* máte možnost využít k opravě vozidla i autorizované opravy. Autorizovanou opravou je servis, jehož jméno (obchodní firma) je uvedeno v aktuálním seznamu oprav oficiálně vydaným výrobcem nebo dovozcem tovární značky pro daný typ vozidla.

Abyste předešli doplacení peněz na opravu z vlastního, vždy se s námi po pojistné události dohodněte, kde přesně bude oprava provedena. Pokud využijete jinou opravu, než odpovídá pojistné smlouvě, bude Vám proplacena částka maximálně ve výši nákladů na opravu ve smluvní opravě.

V případě škody v zahraničí, která vyžaduje opravu mimo území ČR, máte povinnost nám škodu oznámit a postupovat dle našeho rozhodnutí. Místo opravy určíme dle konkrétní situace a předpokládané výše škody. Pokud byste postupovali v rozporu s naším rozhodnutím, proplatíme škodu pouze ve výši odpovídající nákladům na opravu v České republice.

### C. Co znamená pojištěné vozidlo?

V případě polštářů kryjících škodu na pojištěném vozidle (Dopravní nehoda, Střet se zvířetem, Přírodní událost, Krádež vozidla, Vandalismus, Nezaviněná nehoda) může být pro přesné vyčíslení škody důležité, co ještě k pojištěnému vozidlu patří a co ne. Budeme se řídit následujícím vymezením: pojištěným vozidlem je tuzemské vozidlo uvedené v Pojistné smlouvě včetně výbavy standardně dodávané výrobcem vozidla. Navíc do pojištěného vozidla zahrnujeme také výbavu:

- stanovenou právními předpisy (lékárníčka, reflexní vesta, ...),
- pro pomoc v nouzi nebo zvyšující bezpečnost (dětská autosedačka, hasicí přístroj, sněhové řetězy),
- nainstalovanou přímo výrobcem, dovozcem nebo prodejcem při prvním prodeji vozidla pevně spojenou s vozidlem

Výbava dodatečně nainstalovaná do vozidla je součástí pojištěného vozidla, pouze pokud je pevně spojena s vozidlem, byla zachycena na **fotodokumentaci pořízené při sjednání pojištění** a její celková hodnota nepřevyšuje 100 000 Kč. Jedná se například o držáky reklamy, štítek TAXI, světelný maják, uzamykatelný střešní nosič, zavazadlový střešní box atd. Součástí pojištěného vozidla nejsou přenosné prvky jako např. přenosná navigace, telefony, odtímatelné audiosystémy atd.

Za škody na pojištěném vozidle nepovažujeme (a tedy je ani neuhradíme): škody na pohonných hmotách, pokles tržní ceny vozidla způsobený poškozením, jakékoliv následné újmy (např. ušlý výdělek, ušlý zisk, nemožnost používat vozidlo) či vedlejší výlohy (např. právní zastoupení).

### D. Co je a co není pojištěno?

V Pojistné smlouvě najdete, které polštáře jste si ujednali (jste na danou situaci pojištění) a které ne (a tedy na které situace nejste pojištění). Každý polštář má v těchto podmínkách pojištění svou kapitolu, která srozumitelně popisuje rozsah polštáře ve třech důležitých oblastech.

- „Jaké události jsou pojištěny?“ definuje pojistnou událost, tedy situaci, kdy z daného polštáře škodu hradíme.
- „Jaké události nejsou pojištěny?“ popisuje situace a události, kdy nárok na pojistné plnění nevzniká a škodu nehradíme.
- „Jaké jsou Vaše povinnosti?“ upozorňuje na Vaše povinnosti. Při jejich porušení máme právo dle míry závažnosti v souladu se zákonem snížit pojistné plnění nebo ho neposkytnout.

#### E. Na jakém území je pojištění platné?

- Polštář Povinné ručení platí na území Evropy a Turecka s výjimkou Ázerbájdžánu, Běloruska, Gruzie, Kazachstánu, Moldavska a Ruska.
- Ostatní polštáře platí na území Evropy a Turecka s výjimkou Ázerbájdžánu, Běloruska, Gruzie, Kazachstánu, Moldavska, Ukrajiny a Ruska.

#### F. Kdy zaplatíme opravu a kdy cenu vozidla?

Při škodě na pojištěném vozidle budeme postupovat následovně:

1. Určíme přiměřené náklady na opravu vozidla a stanovíme obvyklou cenu vozidla v době bezprostředně před škodou. Obvyklou cenou rozumíme cenu, která odpovídá přiměřeným nákladům na pořízení srovnatelného vozidla stejného druhu, kvality a opotřebení, a to na trhu v ČR.
2. **Částečná škoda:** pokud jsou náklady na opravu nižší než obvyklá cena, zaplatíme přiměřené náklady na opravu vozidla snížené o spoluúčast. Výplatu škody provedeme na základě faktury nebo tzv. rozpočtem (není možné pro polštář Skla). V případě faktury, kterou nám dodáte Vy nebo opravna, náhradu za škodu vyplátíme do výše běžných nákladů na opravu dle podmínek Vaší smlouvy (smluvní nebo i autorizované opravy). V případě rozpočtu sami spočítáme, kolik by oprava mohla stát v síti neautorizovaných oprav při využití dílů, které jsou kvalitativně srovnatelné s díly výrobce. Pokud využijete výplatu rozpočtem, je Vaší povinností nám zaslat fotografie opraveného vozidla. Bez nich máme právo v případě další škody snížit nebo neposkytnout pojistné plnění.
3. **Totální škoda:** při krádeži vozidla nebo pokud náklady na opravu vozidla jsou vyšší než obvyklá cena, není ekonomické vozidlo opravovat. Vlastníkovi vozidla vyplátíme peníze ve výši obvyklé ceny vozidla snížené o spoluúčast a hodnotu použitelných zbytků vozidla – ty zůstávají v jeho vlastnictví. Pokud došlo k události v době, kdy byla v Pojistné smlouvě dohodnuta pojistná částka ve výši pořizovací ceny vozidla, zaplatíme vlastníku peníze ve výši této pojistné částky, snížené o hodnotu použitelných zbytků vozidla a neponížené o spoluúčast.

Abychom mohli určit výši škody, musíte nám umožnit prohlídku vozidla po škodě před jeho opravou. Pokud nám znemožníte určit či ověřit výši škody, máme právo snížit pojistné plnění nebo jeho výplatu odmítnout.

#### G. Jak kontrolujeme stav vozidla při sjednání a změně pojištění?

V případě polštářů kryjících škodu na pojištěném vozidle (Dopravní nehoda, Střet se zvířetem, Přírodní událost, Krádež vozidla, Vandalismus) je Vaší povinností zaslat nám aktuální a průkazné fotografie pojištěného vozidla, (tzv. fotoprohlídka), které pořídíte a odešlete pomocí naší mobilní aplikace. Budeme tak vědět, v jakém stavu vozidlo je a v případě škody porovnáme stav před a po nehodě. Budete potřebovat telefon se systémem iOS nebo Android ve verzi, která není úplně prehistorická. K dodání fotografií Vás ve správný čas vyzveme.

Skutečnost, že jsme od Vás obdrželi vyhovující fotodokumentaci a Vy jste tak splnili svou povinnost, Vám potvrdíme obvykle do 1 pracovního dne, nejpozději do 3 pracovních dnů. Naším schválením fotografií také končí období s procentní spoluúčastí uvedenou v Pojistné smlouvě nebo v návrhu změny pojištění. Pokud by některá z fotografií byla nekvalitní či nedostatečně průkazná, neschválíme je a budeme Vás kontaktovat s požadavkem na pořízení nových fotografií. V případě naší potřeby je Vaší povinností umožnit nám provést prohlídku Vašeho vozidla na počátku nebo při změně pojištění. V takovém případě bychom Vás kontaktovali telefonicky a dohodli místo a čas prohlídky.

Pokud zasláné fotografie nebudou k danému datu pravdivě zobrazovat pojištěné vozidlo (upravené fotografie, fotografie jiného vozidla, ...), máme právo Vám uložit smluvní pokutu ve výši 25 000 Kč.

Prosíme, dodávejte nám fotografie co nejdříve. Dokud Vám nepotvrdíme obdržení vyhovující fotodokumentace, je Vaše vozidlo pojištěno s výrazně navýšenou spoluúčastí stanovenou v Pojistné smlouvě.

#### H. Jak se počítá cena dle kilometrů?

Cena pojištění u většiny vozidel (např. osobní automobily) závisí na počtu ujetých kilometrů, v takovém případě je v Pojistné smlouvě stanoven roční nájezd kilometrů. Pokud roční nájezd není stanoven, cena pojištění na počtu ujetých kilometrů nezávisí a v takovém případě můžete následující odstavce přeskočit, protože pro Vaše vozidlo (vozík, návěs, traktor, pracovní stroj ...) se nepoužijí.

Pro první rok trvání pojištění stanovíte počet ujetých kilometrů při sjednání pojištění, pro každé další roční období se použije skutečný počet kilometrů najetých v předcházejícím roce. Na základě stanoveného počtu kilometrů vypočítáme cenu pojištění. Abychom Vám i nám zjednodušili život, je cena platná pro interval ujetých kilometrů uvedený v Pojistné smlouvě. Zároveň Vám sdělíme cenu za 1 kilometr a Vy tak budete dopředu vědět, co se stane, když najedete kilometr

mimo stanovený interval. Na konci pojistného roku od nás dostanete vyúčtování. V případě ukončení pojištění v průběhu pojistného roku provedeme vyúčtování úměrně podle části pojistného roku, kdy bylo vozidlo pojištěno.

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trefa</b>       | Pokud skutečný počet ujetých kilometrů odpovídá stanovenému intervalu, žádné pojistné se nedoplácí ani nevrací.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Najeto méně</b> | Pokud pojištěné vozidlo najede méně, než byl stanovený interval, pojistili jste se na více kilometrů, než kolik jste najeli. Za každý nevyčerpaný kilometr Vám vznikne přeplatek na pojistném, který vypočítáme jako (počet kilometrů pod stanovený interval) x (cena za kilometr). Přeplatek pojistného Vám vrátíme do Vaší Peněženky a zohledníme ho v předepsaných platbách na další rok. Pokud v pojištění nebudete pokračovat, peníze si samozřejmě můžete převést na svůj bankovní účet.<br>Minimum: v Pojistné smlouvě je uvedena hodnota kilometrů, kterou považujeme za minimální roční nájezd a za tyto kilometry platíte vždy. |
| <b>Najeto více</b> | Pokud pojištěné vozidlo najede více, než byl stanovený interval, nezaplatili jste část najetých kilometrů. Nebojte, na rozsah pojištění to nemá žádný vliv, musíte nám ale kilometry navíc na konci roku doplatit. Doplatek spočítáme jako (počet kilometrů nad stanovený interval) x (cena za kilometr) a jeho výši Vám zašleme i s požadovaným termínem úhrady.<br>Maximum: v Pojistné smlouvě je uvedena maximální hodnota kilometrů, za kilometry ujeté nad tuto hranici již peníze nedoplácíte.                                                                                                                                      |

Příklad na kilometry: odhadli jste nájezd 17 000 km za rok, cena pojištění platí pro nájezdy od 16 500 km do 17 500 km. V Pojistné smlouvě byla stanovena cena za kilometr 0,25 Kč, minimum 5 000 km a maximum 25 000 km. Pokud by skutečný nájezd byl od 16,5 do 17,5 tisíce km, žádné peníze nevracíme ani nedoplácíte. Pokud by auto vůbec nejezdilo, vrátíme Vám částku za 11 500 km:  $(16\,500 - \text{minimum } 5\,000) \times 0,25 = 2\,875 \text{ Kč}$ . Naopak, pokud by vozidlo najelo vysokých 50 000 km, doplatí se kilometry pouze do hranice maxima, tedy za 7 500 km:  $(\text{maximum } 25\,000 - 17\,500) \times 0,25 = 1\,875 \text{ Kč}$ .

Abychom byli schopni správně provést vyúčtování, je Vaší povinností zaslat nám fotografii počítadla kilometrů včetně hodnoty předepsaným způsobem (pomocí naší mobilní aplikace nebo k tomu určené webové stránky):

- nejpozději do 2 týdnů od počátku pojištění (vyzve Vás k tomu),
- vždy v období 2 týdnů před ročním výročním počátkem Vaší smlouvy (vyzve Vás k tomu),
- k datu ukončení pojištění (vyjma případů ukončení z důvodu krádeže vozidla nebo poškození vozidla tak, že se počítadlo stalo nefunkčním).

Pokud zasláný stav najetých kilometrů nebude k danému datu pravdivý (stočený tachometr, upravená fotografie, fotografie z jiného vozidla, ...), máme právo Vám uložit smluvní pokutu ve výši 25 000 Kč. Současně je Vaší povinností umožnit nám provést náhodnou prohlídku stavu počítadla kilometrů Vašeho vozidla jednou ročně.

Prosíme, zasílejte nám stav tachometru včas. Pokud porušíte některou z těchto povinností, máme právo Vám navýšit cenu pojištění na úroveň odpovídající nejvyššímu možnému nájezdu (maximum), a to i zpětně.

#### I. Řekněte nám o důležitých změnách

Cenu pojištění jsme počítali na základě informací od Vás. Pokud se změň údaje důležité pro stanovení ceny, je Vaší povinností nás o tom informovat a naší povinností je spočítat novou cenu na základě nových informací. Jedná se o následující vlastnosti:

- Vaše trvalá adresa,
- účel použití vozidla,
- provozovatel vozidla,
- existence garáže určené pro parkování vozidla.

Prosíme, informujte nás o těchto změnách co nejdříve. Pokud o změně nebudeme vědět, máme právo v případě pojistné události snížit pojistné plnění ve stejném poměru jako je původní cena vůči ceně se zohledněnou změnou.





## 1. Povinné ručení

Povinné ručení je pojištěním odpovědnosti z provozu tuzemského vozidla, řídí se zákonem č. 168/1999 Sb. Níže jsme vybrali některá důležitá ustanovení tohoto zákona a přeložili je do běžné řeči. Ale pozor: Vy i my se musíme řídit celým zákonem a každý ví, že neznalost zákona neomlouvá. Celý zákon jsme pro Vás umístili na naše webové stránky.

### Jaké události jsou pojištěny?

Za viníka dopravní nehody uhradíme škody do limitu ujednaného v Pojistné smlouvě, které způsobil pojištěným vozidlem jiným účastníkům dopravní nehody a za které je odpovědný, a to:

- škody na **zdraví** (tzv. újmy) nebo vzniklé usmrcením; limit pojistného plnění se vztahuje na každého zraněného nebo usmrceného,
- škody na **vozidlech, věcech** atd. vzniklé poškozením, zničením nebo ztrátou a jiné škody a náklady určené zákonem; limit pojistného plnění se vztahuje na všechny poškozené dohromady bez ohledu na jejich počet.

### Jaké události nejsou pojištěny?

Pojištění se nevztahuje například na škody, které viník způsobil sám sobě:

- na vlastním zdraví,
- na vozidle, jehož provozem byla nehoda způsobena,
- na věcech manžela/manželky a dalších osob žijících ve společné domácnosti s řidičem, který nehodu způsobil.

Svět není černobílý, a tak v některých situacích může za nehodu více řidičů.

V takovém případě se určí procento spoluviny poškozeného a o toto procento se mu sníží vyplacená částka.

V některých případech peníze poškozeným vyplatíme, ale budeme po viníkovi nehody požadovat jejich úhradu. Jedná se například o situace, kdy řidič:

- způsobil nehodu úmyslně,
- ztížil nebo znemožnil zjištění příčiny nehody,
- způsobil škodu vozidlem, které řídil neoprávněně,
- řídil pod vlivem alkoholu nebo drog, odmítl či znemožnil zkoušku na jejich přítomnost,
- se účastnil organizovaného motorového závodu nebo soutěže bez povinnosti dodržovat pravidla silničního provozu,
- řídil vozidlo, které nebylo svým technickým stavem způsobilé k provozu na pozemních komunikacích a zároveň tato skutečnost měla přímou souvislost se škodou.

### Jaké jsou Vaše povinnosti?

Pokud jste viník nehody, nahlaste nám škodu bez zbytečného odkladu a doložte všechny dokumenty, které si vyžádáme (záznam o nehodě, protokol od Policie atd.) a následně postupujte dle našich pokynů.



„Tak to by o povinném ručení stačilo. Chceme, aby Vám dnes zbyl čas na zábavnější čtení. Nebo na klidné snění.“



## 2. Dopravní nehoda

**Pillow**

Polštář Dopravní nehoda je pro situace, kdy řidič vlastní chybou poškodí pojištěné vozidlo. Například nabourá do lampy či stromu, ať již při jízdě nebo couvání. Nebo nedobrzdí a narazí do vozidla před sebou. Nebo sjede do rybníka. Ale také když špatně zabrzdí zaparkované vozidlo, to se v noci samo rozjede a narazí do domu. Podobných situací je nekonečně a pro všechny je určen polštář Dopravní nehoda.

### Jaké události jsou pojištěny?

Uhradíme vlastníkově škodu vzniklou na pojištěném vozidle následkem **střetu, nárazu, pádu vozidla nebo jeho vjetí do vody**, pokud k těmto událostem nedošlo během neoprávněného užívání vozidla či jeho krádeže.

Navíc uhradíme i neúmyslnou škodu způsobenou chemickým poškozením laku (např. při nástřiku kovového mostu dojde vlivem větru k poprášení automobilu). Uhradíme i škodu vzniklou pádem předmětu (např. truhlík s muškáty, uschlá větev), pokud k ní nedošlo následkem události pojištěné polštářem Přírodní událost.

### Jaké události nejsou pojištěny?

Nehradíme škody vzniklé výhradně na sklech vozidla nebo na pneumatikách a duších kol. Pokud však došlo i k jinému poškození vozidla, škodu uhradíme. Pro situace, kdy je poškozeno pouze sklo, je určen polštář Skla.

Nehradíme škody vzniklé střetem se zvířaty, přírodními událostmi, vandalismem a události vzniklé během krádeže či neoprávněného užívání vozidla. Tyto události můžete pojistit jinými polštáři.

Nehradíme škodu vzniklou:

#### • Úmyslně nebo při páchaní trestného činu

Konkrétně: při úmyslném jednání řidiče nebo posádky pojištěného vozidla; při použití vozidla k trestné činnosti.

#### • Pokud řidič nebo vozidlo nemělo být na silnici

Konkrétně: při řízení vozidla osobou pod vlivem alkoholu, omamné či psychotropní látky nebo pokud se tato osoba odmítla podrobit zkoušce na přítomnost těchto látek či její provedení znemožnila; při řízení vozidla osobou, která není v době řízení vozidla zdravotně nebo právně způsobilá k řízení vozidla (dle příslušných zákonů) či osobou, která nebyla jednoznačně identifikována; pro Vaši jistotu dodáváme, že samotný mikrospánek považujeme za nahodilou událost a není vyloučen; v době, kdy vozidlo nebylo svým technickým stavem způsobilé k provozu na pozemních komunikacích a zároveň tato skutečnost měla přímou souvislost se škodou.

#### • Při činnostech, které nejsou běžným provozem

Konkrétně: při soutěžích jakéhokoli druhu (včetně přípravných a tréninkových jízd), při účasti na testovacích, zkušebních, zážitkových jízdách, školách smyku; obecně při jízdách, při kterých není řidič povinen dodržovat pravidla provozu na pozemních komunikacích; při jízdě mimo komunikace určené k jízdě motorových vozidel (např. jízda korytem řeky); při činnosti vozidla jako pracovního stroje (např. při vyklápění, nakládání, ...); při použití vozidla jiným než výrobcem určeným způsobem; pro Vaši jistotu dodáváme, že vlečení a vyprošťování jiného vozu není z úhrady škody vyloučeno, pokud je výrobcem vozidla povoleno; při provádění závazku smluvním partnerem (např. autobazar, autoservis), pokud za škodu odpovídá ze zákona tento partner; pro Vaši jistotu dodáváme, že škody způsobené chybným provozem automyčky hradíme; v důsledku aktivní účasti na povstáních, násilných nepokojích, stávkách, teroristických akcích, válečných událostech; vjezdu do Policie (či jiným příslušným orgánem) zakázaných oblastí nebo vlivem působení jaderné energie.

#### • Při chybné obsluze a opotřebení

Konkrétně: při nesprávné obsluze (např. po nárazu pokračujete v jízdě, přestože svítí kontrolka oleje a zadřete motor); při nesprávně uloženém nákladu uvnitř vozidla; pro Vaši jistotu dodáváme, že škody způsobené přepravovanými věcmi mimo vozidlo (např. jízdní kolo na střešním nosiči) hradíme, a to i škody vzniklé během nakládání; škody v důsledku chybné konstrukce, výrobní či materiálové vady, funkčního namáhání, přirozeného opotřebení, únavy materiálu (např. prasklý převodový řemen zničí motor); při chybném provádění opravy nebo údržby (např. špatně zajištěné auto spadne z heveru při výměně kola).

### Jaké jsou Vaše povinnosti?

V případech daných zákonem máte povinnost oznámit dopravní nehodu Policii. Bez splnění této povinnosti vzniklou škodu neuhradíme.



### 3. Střet se zvířetem

#### Jaké události jsou pojištěny?

Uhradíme vlastníkově škodu vzniklou na jedoucím pojištěném vozidle následkem jeho střetu se zvířetem.

Uhradíme i škodu vzniklou na zaparkovaném pojištěném vozidle, pokud ho poškodí zvíře (např. kuna překouše dráty v prostotu motoru).

#### Jaké události nejsou pojištěny?

Nehradíme škody způsobené zvířetem přepravovaným ve vozidle, za takovou škodu nese odpovědnost vlastník zvířete. Nehradíme škody vzniklé výhradně na sklech vozidla nebo na pneumatikách vozidla. Pokud však došlo i k jinému poškození vozidla, škodu uhradíme. Pro situace, kdy je poškozeno pouze sklo, je určen polštář Skla.

#### Jaké jsou Vaše povinnosti?

Střet vozidla se zvířetem musíte neprodleně nahlásit Policii. Pokud Policie v zahraničí odmítne zdokumentovat střet se zvířetem, máte povinnost pořídit průkaznou fotodokumentaci pro účely našeho šetření této události, pokud to zdravotní stav řidiče nebo někoho z posádky umožňuje. Bez splnění této povinnosti vzniklou škodu neuhradíme.



### 5. Vandalismus

#### Jaké události jsou pojištěny?

Uhradíme vlastníkově škodu vzniklou na zaparkovaném pojištěném vozidle v případě, že:

- vozidlo úmyslně poškodí cizí osoba,
- část vozidla někdo ukradne či ho poškodí při pokusu o krádež.

#### Jaké události nejsou pojištěny?

Nehradíme škodu vzniklou na zaparkovaném vozidle, pokud je viditelně vzniklá provozem jiného vozidla (např. nesprávné couvání, otáčení atd.), nejde totiž o úmyslné jednání. Pro tyto situace je třeba mít polštář Dopravní nehoda. Nehradíme škody vzniklé výhradně na sklech vozidla nebo na pneumatikách a duších kol. Pokud však došlo i k jinému poškození vozidla, škodu uhradíme. Pro situace, kdy je poškozeno pouze sklo, je určen polštář Skla. Nehradíme škody vzniklé poté, co bylo vozidlo opuštěno neuzamčené či jinak nezabezpečené dle pokynů výrobce. Je-li pojištěno přípojně vozidlo, musí být uzamčeno přípojně zařízení.

#### Jaké jsou Vaše povinnosti?

Vandalismus i krádež musíte nahlásit Policii bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Bez splnění této povinnosti vzniklou škodu neuhradíme.



### 4. Přírodní událost

#### Jaké události jsou pojištěny?

Uhradíme vlastníkově škodu vzniklou na pojištěném vozidle při událostech způsobených:

- nahodilým pádem či sesuvem skal nebo zemin, zemětřesením,
- krupobitím, sesuvem sněhu, ledu, tíhou sněhu nebo námrazy,
- požárem, výbuchem, přímým úderem blesku,
- povodní, záplavou, vodou z vodovodních zařízení,
- vichřicí, pádem stožáru, sloupu, stromu.

Nevymýšlíme si žádné vlastní definice přírodních událostí (vichřice, povodeň, ..), ale používáme ty stejné jako meteorologové a další odborníci.

#### Jaké události nejsou pojištěny?

Nehradíme škodu vzniklou vjetím vozidla do souvislé vrstvy vody a jejím následným vniknutím do motoru či interiéru vozidla. Podobně nehradíme náraz jedoucího vozidla do ležící překážky vzniklé přírodní událostí (např. včera spadlý strom). Pro krytí těchto škod slouží polštář Dopravní nehoda.

Nehradíme škody vzniklé výhradně na sklech vozidla nebo na pneumatikách a duších kol. Pokud však došlo i k jinému poškození vozidla, škodu uhradíme. Pro situace, kdy je poškozeno pouze sklo, je určen polštář Skla.

Nehradíme škodu vzniklou pádem větve, který nebyl způsoben vichřicí či jinou výše uvedenou přírodní událostí. V takovém případě Vám poradíme, jak postupovat při požadavku na úhradu škody od majitele stromu. Pokud chcete mít pojištění i tuto událost, sjednejte si polštář Dopravní nehoda, který zahrnuje i náraz spadlé větve na auto.

#### Jaké jsou Vaše povinnosti?

Nevjíždějte pojištěným vozidlem do oblastí, do kterých Policie (nebo jiný k tomu příslušný orgán) z důvodu povodní, záplav či jiných přírodních událostí zakázala vjezd. V případě porušení zákazu vzniklou škodu neuhradíme. V případě, že za škodu je odpovědný někdo třetí (např. majitel domu, z jehož střechy spadl na vozidlo sněhový převis), máte povinnost nám sdělit všechny informace a provést potřebné kroky k uplatnění našeho nároku na náhradu námi uhrazené škody.



### 6. Krádež vozidla

#### Jaké události jsou pojištěny?

Uhradíme vlastníkově škodu vzniklou na pojištěném vozidle v případě, že:

- vozidlo je celé ukradeno (včetně násilné loupeže),
- vozidlo je poškozeno v době, kdy je Policií evidováno jako ukradené,
- vozidlo je poškozeno v době, kdy bylo neoprávněně užíváno.

#### Jaké události nejsou pojištěny?

Nehradíme škodu vzniklou:

- pokud bylo vozidlo opuštěno neuzamčené či jinak nezabezpečené dle pokynů výrobce, u přípojně vozidla nehradíme škody, pokud nebylo uzamčeno přípojně zařízení,
- zmocnění se vozidla podvodem nebo zpronevěrou bez ohledu na to, zda pachatel takového jednání byl zjištěn,
- krádeží provedenou originálním klíčem nebo duplikátem, kterého se pachatel zmocnil bez překonání překážky (např. jste nechali klíče od vozidla ležet bez dozoru v restauraci na stole).

Použití vozidla osobou žijící s vlastníkem, provozovatelem či jiným uživatelem vozidla ve společné domácnosti nebo osobou na něj odkázanou výživou, nepovažujeme za neoprávněné užití či krádež a případnou škodu nehradíme. Například když nezbedný syn vezme tátovi bez svolení klíčky od auta a následně auto nabourá. Pokud chcete mít pojištění i tuto situaci, přidejte do své smlouvy polštář Dopravní nehoda.

#### Jaké jsou Vaše povinnosti?

Máte povinnost neopouštět vozidlo při jeho opuštění „velký“ technický průkaz, klíče a kódové karty k zabezpečení vozidla. Krádež či neoprávněné užití vozidla musíte nahlásit Policii bez zbytečného odkladu po jeho zjištění. Ve lhůtě do 5 pracovních dnů od zjištění krádeže nám musíte odevzdat originál technického průkazu a všechny sady klíčů od zámků dveří, případně od dalších uzamykacích a bezpečnostních prvků. Pokud by porušení některé z těchto povinností mělo podstatný vliv na vznik nebo rozsah škody, máme právo v souladu se zákonem snížit pojistné plnění nebo ho odmítnout.

Máte povinnost oznámit nám nalezení ukradeného vozidla. Pokud jsme již vyplatili peníze za jeho krádež, máme právo na vrácení vyplacených peněz (snížených o výši škody vzniklé na vozidle v době krádeže). Můžete se také rozhodnout si vyplacené pojistné plnění ponechat. V takovém případě, protože jste stále majitelem vozidla, máte povinnost poskytnout maximální součinnost pro jeho prodej. Výtěžek prodeje náleží nám a Vám zůstává již vyplacené pojistné plnění.



## 7. Nezaviněná nehoda

Když Vás někdo nabourá, máte nárok na zaplacení škody z povinného ručení viníka. Ne vždy je jednání s cizí pojišťovnou snadné, ne vždy je výplata peněz rychlá. Díky polštáři Nezaviněná nehoda dostanete peníze přímo od nás a my si vše s druhou pojišťovnou sami vyřídíme.

### Jaké události jsou pojištěny?

Uhradíme vlastníkově škodu vzniklou na pojištěném vozidle při dopravní nehodě, která byla způsobena jiným vozidlem, a to za podmínky, že řidič pojištěného vozidla je poškozeným a není spoluviníkem (nehodu ani částečně nezavinil) a viníkem dopravní nehody je osoba s vozidlem s povinností mít uzavřené povinné ručení (tj. vozidlo ze země, ve které platí systém zelených karet).

Uhradíme náklady na vyproštění, odtah a úschovu vozidla. Uhradíme náklady spojené se zapůjčením srovnatelného náhradního vozidla po dobu přiměřeného trvání opravy vozidla (nejdéle do doby, než Vám oznámíme, že škodu na vozidle považujeme za totální; navyšené o dobu na nákup jiného vozidla v délce maximálně 14 dnů).

### Jaké situace nejsou pojištěny?

Z pojištění nezaviněné nehody nehradíme události, u kterých není zřejmé, kdo je viníkem dopravní nehody.

Nehradíme škody jiné než na pojištěném vozidle, např. náhrady při ublížení na zdraví a při usmrcení. U takových škod musíte požadovat úhradu po pojišťovně viníka.

### Jaké jsou Vaše povinnosti?

Abychom Vám mohli uhradit škodu, musíte nám předložit:

- pravomocné rozhodnutí Policie ČR nebo jiného příslušného státního nebo správního orgánu o výsledku šetření nehody, z něhož bude jednoznačně vyplývat odpovědnost jiné osoby za škodu vzniklou na pojištěném vozidle nebo
- záznam o nehodě sepsaný účastníky na místě nehody, z něhož bude jednoznačně vyplývat odpovědnost jiné osoby za škodu vzniklou na pojištěném vozidle.

Námi zaplacené peníze za škodu nám musíte vrátit do jednoho měsíce od okamžiku, kdy vyjde najevo, že Vám právo na náhradu škody z povinného ručení viníka nevzniklo.



## 8. Skla

Pro pojištění skel máme samostatný polštář. Jedná se o jednu z nejčastějších škod, kterou může způsobit i malý kamínek odlétlý od jiného vozidla. V takovém případě se nemůžete spolehnout na plnění z povinného ručení tohoto vozidla, jednoznačné prokázání příčiny škody ve většině případů není možné. Finančně Vás ale zachrání polštář Skla.

### Jaké události jsou pojištěny?

Uhradíme vlastníkově vozidla nahodilou škodu vzniklou výhradně na výhledových sklech vozidla (včetně střešního okna či prosklené střešiny) v případě, že dojde k jejich náhlému poškození či zničení jakoukoliv nahodilou událostí. Do nákladů na výměnu skla započítáváme i části, které jsou dle výrobce povinné se sklem vyměnitelné (např. senzory) a náklady na kalibraci těchto zařízení.

### Jaké události nejsou pojištěny?

Nehradíme události, při kterých bylo poškozeno nejen sklo, ale i další části vozidla. Pro tyto situace jsou určeny jiné polštáře (*Dopravní nehoda, Přírodní událost atd.*)

Nehradíme škody na věcech spojených se sklem (např. dálniční známky, ochranné fólie) a dodatečné úpravy skel (např. tónováním, leptáním, pískováním).

### Jaké jsou Vaše povinnosti?

Pokud je v Pojistné smlouvě ujednána oprava výhradně ve smluvní opravě, máte povinnost provést opravu v námi určeném servisu. O způsobu opravy (scelení, výměna, ...) rozhodujeme my dle platných technologických a právních norem. Pokud neprovedete opravu ve smluvní opravě, máme právo Vám proplatit vzniklou škodu pouze do výše nákladů na scelení skla ve smluvní opravě.

Pokud je v Pojistné smlouvě ujednána oprava i v autorizované opravě, musí být škoda odstraněna za použití originálních dílů či dílů kvalitativně srovnatelných. Proplatíme přiměřené náklady na základě předložení faktury autorizované opravy. Pro účely tohoto polštáře se autorizovanou opravou rozumí fyzická nebo právnická osoba s oprávněním podnikat v tomto oboru.



## 9. Právní asistence

Občas se hodí rada od dobrého právníka. Dobrá rada může ušetřit mnoho peněz a hlavně starostí. Polštář máme v jediné variantě popsane níže.

### Jaké události jsou pojištěny?

V případě, že dojde v souvislosti s vozidlem k události, při které budete potřebovat právní pomoc v oblasti uvedené v tabulce, poskytneme Vám telefonickou nebo písemnou jednorázovou právní poradou ve formě základního stanoviska k možnostem řešení dané události.

Zavolat o právní poradou nám můžete 24 hodin denně 365 dní v roce, odpovíme Vám pak nejpozději do 2 pracovních dnů. Za rok Vám poradíme tolikrát, kolikrát budete potřebovat. Pozor, právní poradou není sepsání ani připomínkování smluv a jiných právních dokumentů či podání.

| Oblast                                                                             | Příklady dotazů                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dopravní nehoda (nároky na úhradu škody v souvislosti s vozidlem)                  | Jak mám postupovat, když viník od nehody ujel?<br>Co mám dělat, když viníkova pojišťovna nechce platit? |
| Jednání s celními orgány a dopravní policií                                        | Policie zadržela moje vozidlo pro podezření, že je kradené. Jak se mohu bránit?                         |
| Trestní a přestupkové řízení, pokuty (nepojištěné události jsou v dalším odstavci) | Odtáhli mi vozidlo kvůli čištění silnice, to ale nebylo nikde vyvěšeno. Co mám dělat?                   |
| Koupě, oprava a prodej vozidla (nároky ze smluv, jejichž předmětem je vozidlo)     | Mohu tuto závadu reklamovat? Myčka mi poničila vůz, co mám dělat?                                       |
| Zprostředkování kontaktu na advokáta                                               | -                                                                                                       |

### Jaké události nejsou pojištěny?

Nejsme povinni poskytnout právní asistenci, dojde-li k události:

#### • Úmyslné nebo při páčení trestného činu

Konkrétně: při úmyslném jednání řidiče nebo posádky pojištěného vozidla; při použití vozidla k trestné činnosti.

#### • Pokud řidič nebo vozidlo nemělo být na silnici

Konkrétně: při řízení vozidla osobou pod vlivem alkoholu, omamné či psychotropní látky nebo pokud se tato osoba odmítla podrobit zkoušce na přítomnost těchto látek či její provedení znemožnila; při řízení vozidla osobou, která není v době řízení vozidla zdravotně nebo právně způsobilá k řízení vozidla (dle příslušných zákonů) či osobou, která nebyla jednoznačně identifikována; pro Vaši jistotu dodáváme, že samotný mikrosnpánek považujeme za nahodilou událost a není vyloučen; v době, kdy vozidlo nebylo svým technickým stavem způsobilé k provozu na pozemních komunikacích a zároveň tato skutečnost měla přímou souvislost se škodou.

#### • Při činnostech, které nejsou běžným provozem

Konkrétně: při jízdách, při kterých není řidič povinen dodržovat pravidla provozu na pozemních komunikacích; při jízdě mimo komunikace určené k jízdě motorových vozidel (např. jízda korytem řeky); při činnosti vozidla jako pracovního stroje (např. při vyklápění, nakládání, ...); při použití vozidla jiným než výrobcem určeným způsobem; pro Vaši jistotu dodáváme, že vlečení a vyprošťování jiného vozu není vyloučeno, pokud je výrobcem vozidla povoleno; v důsledku aktivní účasti na povstáních, násilných nepokojích, stávkách, teroristických akcích, válečných událostech; vjezdu do zakázaných oblastí.





## 10. Asistence

### Jaké události jsou pojištěny?

V případě, že je pojištěné vozidlo následkem nehody, vandalismu, přírodní události, střetu či poškození zvířetem nebo poruchy (neplatí pro variantu *Odtah 50 km při nehodě*) nepojízdné nebo nezpůsobilé k jízdě dle požadavků zákonů nebo dojde

k jeho krádeži, pak Vám (řidiči vozidla a posádce v okamžiku uvedené události) zajistíme pomoc v rozsahu sjednané varianty. Asistenci můžete využít tolikrát, kolikrát budete potřebovat.

| Varianty                                                                                                                | Odtah 50 km při nehodě | Odtah 50 km   | Odtah v ČR neomezeně | Odtah i ze zahraničí |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|----------------------|----------------------|
| Nárok na služby i při poruše                                                                                            | Ne                     | Ano           | Ano                  | Ano                  |
| <b>Pro nepojízdné vozidlo</b>                                                                                           |                        |               |                      |                      |
| Oprava na místě - maximální doba       | Zorganizujeme          | 1 hodina      | 1 hodina             | 1 hodina             |
| Vyproštění a naložení                  | Bez limitu             | Bez limitu    | Bez limitu           | Bez limitu           |
| Odtah vozidla v rámci ČR               | 50 km                  | 50 km         | Bez limitu           | Bez limitu           |
| Odtah vozidla v zahraničí              | 50 km                  | 50 km         | Nejbližší servis     | Nejbližší servis     |
| Doprava vozidla ze zahraničí           | Zorganizujeme          | Zorganizujeme | Zorganizujeme        | Bez limitu           |
| Doprava řidiče do servisu v ČR         | Zorganizujeme          | Zorganizujeme | Bez limitu           | Bez limitu           |
| Doprava řidiče do servisu v zahraničí  | Zorganizujeme          | Zorganizujeme | Zorganizujeme        | Bez limitu           |
| Úschova                                | 10 dnů                 | 10 dnů        | 10 dnů               | 10 dnů               |
| Likvidace vraku v zahraničí            | Zorganizujeme          | Zorganizujeme | Zorganizujeme        | Bez limitu           |
| Přeložení a strážení v zahraničí       | Zorganizujeme          | Zorganizujeme | Zorganizujeme        | 20 000 Kč            |
| <b>Pro posádku</b>                                                                                                      |                        |               |                      |                      |
| Náhradní doprava                       | Zorganizujeme          | Zorganizujeme | Bez limitu           | Bez limitu           |
| Ubytování posádky                      | 1 noc                  | 1 noc         | 2 noci               | 3 noci               |
| <b>Náhradní vůz</b>                                                                                                     |                        |               |                      |                      |
| porucha vozu stáří nad 10 let          | Zorganizujeme          | Zorganizujeme | Zorganizujeme        | Zorganizujeme        |
| v ostatních situacích                  | Zorganizujeme          | Zorganizujeme | 3 dny                | 7 dnů                |
| při krádeži vozidla navíc              | +10 dnů                | +10 dnů       | +10 dnů              | +10 dnů              |

- ČR = pro účely opravy a odtahu také oblast do 50 km jízdy za hranicemi ČR
- Stáří vozidla = počítá se od okamžiku první registrace vozidla
- Porucha = nepojízdnost vozidla způsobená jakoukoliv nahodilou mechanickou, elektrickou, elektronickou závadou (včetně chybné obsluhy, vybité baterie, defektu pneu, zlomení klíče, atd.)
- Služba uvedená v řádku s touto ikonou je poskytována:

-  pro osobní/nákladní/obytné automobily do 3,5 tuny, motocykly, tříkolky, čtyřkolky, obytné automobily nad 3,5t.
-  vozidla nad 3,5 tuny
-  vozíky, přívěsy, návěsy, pracovní stroje

### Jak přesně pomůžeme?

- **Oprava na místě:** pokud je možné vozidlo opravit na místě do časového limitu uvedeného v tabulce, uhradíme náklady na dopravu vozidla asistence a práci mechanika. Cenu použitých materiálů, náhradních dílů a provozních kapalin nehradíme. O proveditelnosti opravy na místě rozhodujeme my. Příklady situací pro opravu: defekt pneu, vybití baterie, problém s klíči atd.
- **Vyproštění a naložení:** vyproštění vozidla, navrácení převrženého vozidla do standardní polohy na silnici a naložení na odtahové vozidlo.
- **Odtah:** pokud nelze vozidlo opravit na místě, uhradíme jeho odtahování do limitu uvedeného v tabulce. Pokud je limit v kilometrech, počítáme do něj pouze kilometry, kdy je nepojízdné vozidlo odtahováno, příjezd odtahového vozidla na místo události se do limitu kilometrů nezapočítává.
- **Doprava vozidla ze zahraničí:** pokud je vozidlo opravitelné, ale oprava vozidla by trvala déle než 48 hodin, máte nárok na odtah nepojízdného vozidla do Vámi zvoleného místa v České republice. Pokud by náklady na odtah překročily hodnotu vozidla, nevzniká na odtah nárok, ale nabízíme službu likvidace vraku.
- **Doprava do servisu:** zorganizujeme či uhradíme náklady na dopravu řidiče do servisu pro opravené vozidlo, o vhodném způsobu dopravy rozhodujeme my.
- **Úschova:** jestliže nelze vozidlo předat do opravy, zajistíme a uhradíme odtah na zabezpečené místo k jeho přechodnému uložení a uhradíme náklady na jeho uschování do nejbližšího dne, kdy lze vozidlo předat do opravy (maximálně počet dnů uvedený v tabulce). Při úschově v zahraničí z důvodu budoucí likvidace vraku nebo dopravy vozidla ze zahraničí je počet dnů dvojnásobný.
- **Likvidace vraku v zahraničí:** pokud cena opravy nebo dopravy ze zahraničí převyší hodnotu vozidla, zorganizujeme či uhradíme náklady na jeho sešrotování v zahraničí a náklady související.
- **Přeložení a strážení v zahraničí:** uhradíme náklady na ostrahu a přeložení nákladu na náhradní vůz až do limitu v tabulce (hodnota je včetně DPH).

V případě, že se pojištěné vozidlo nepodaří opravit týž den nebo v případě jeho krádeže, můžete pro pokračování v jízdě využít jednu z následujících tří služeb:

- **Náhradní doprava:** zorganizujeme a uhradíme dopravu posádky do cíle cesty či do místa bydliště hromadnou dopravou. O druhu dopravního prostředku rozhodujeme my. Nárok se nevztahuje na osoby přepravované za úplat.
- **Ubytování posádky:** zorganizujeme a uhradíme ubytování posádky v místním hotelu kategorie \*\*\* po dobu opravy nebo v případě krádeže, maximálně počet nocí uvedených v tabulce. Nárok se nevztahuje na osoby přepravované za úplat. V případě využití lepšího ubytování hradíme max. 1 500 Kč/osobu/noc.
- **Náhradní vozidlo (NV):** zorganizujeme nebo i uhradíme (do počtu dnů v tabulce) přistavení a pronájem osobního NV stejné nebo nižší kategorie, než je pojištěné vozidlo, nejvýše segmentu C. Nárok na NV vzniká v případě totální škody nebo po dobu opravy vozidla trvající déle než 5 hodin dle servisních norem. V případě krádeže máte právo využít zapůjčení NV v období 30 dnů od této události. Pokud jste nevyužili NV hned po pojistné události polštáře Asistence pro pokračování v jízdě, můžete tak učinit i později během opravy vozidla za

podmínky, že danou událost máte pojištěnu příslušným polštářem (Dopravní nehoda, Vandalismus, Přírodní nebezpečí, Střet se zvířetem, Krádež vozidla). Uhradíme Vám skutečně vynaložené náklady na zapůjčení NV po dobu opravy, max. počet dnů v tabulce. Maximální plnění za 1 den NV je omezeno dle segmentu automobilu: A 600 Kč (např. Citigo), B 800 Kč (např. Fabia), C 1000 Kč (např. Octavia). Náklady spojené s provozem NV (např. pohonné hmoty) a případnou vzniklou škodu na NV nehradíme. Pokud půjčovna vyžaduje zálohu na NV, je její složení (resp. blokáce na platební kartě) na Vás. Půjčené NV vraťte v servisu, kde si vyzvedáváte své opravené auto. Pokud NV odstavíte jinde, uhradíme jeho vyzvednutí pouze do takové výše nákladů, jako byste NV odstavili v servisu, kde se opravovalo Vaše auto. V zahraničí si NV vyzvednete v půjčovně a vrátíte na místě stanoveném půjčovnou.

### Jaké události nejsou pojištěny?

Neposkytneme asistenční služby, dojde-li k události:

- **Úmyslné nebo při páchání trestného činu**  
Konkrétně: při úmyslném jednání řidiče nebo posádky pojištěného vozidla; při použití vozidla k trestné činnosti.
- **Pokud řidič nebo vozidlo nemělo být na silnici**  
Konkrétně: při řízení vozidla osobou pod vlivem alkoholu, omamné či psychotropní látky nebo pokud se tato osoba odmítla podrobit zkoušce na přítomnost těchto látek či její provedení znemožnila; při řízení vozidla osobou, která není v době řízení vozidla zdravotně nebo právně způsobilá k řízení vozidla (dle příslušných zákonů) či osobou, která nebyla jednoznačně identifikována; pro Vaši jistotu dodáváme, že samotný mikrosnánek považujeme za nahodilou událost a není vyloučen; v době, kdy vozidlo nebylo svým technickým stavem způsobilé k provozu na pozemních komunikacích a zároveň tato skutečnost měla přímou souvislost se škodou.
- **Při činnostech, které nejsou běžným provozem**  
Konkrétně: při jízdách, při kterých není řidič povinen dodržovat pravidla provozu na pozemních komunikacích; při jízdě mimo komunikace určené k jízdě motorových vozidel (např. jízda korytem řeky); při činnosti vozidla jako pracovního stroje (např. při vyklápění, nakládání, ...); při použití vozidla jiným než výrobcem určeným způsobem; pro Vaši jistotu dodáváme, že vlečení a vyprošťování jiného vozu není vyloučeno, pokud je výrobcem vozidla povoleno; v důsledku aktivní účasti na povstáních, násilných nepokojích, stávkách, teroristických akcích, válečných událostech; vjezdu do zakázaných oblastí.

### Jaké jsou Vaše povinnosti?

Pro využití asistenčních služeb musíte kontaktovat naši asistenční službu a spolupracovat s ní. Služby, které budou organizovány jinak než přes naši asistenční centrálu, Vám nebudou uhraneny. Nepřijímejte nabídky tzv. lovců nehod, předražené služby budete muset uhradit ze svého. V případě policie nařízeného odtahu po nehodě nebo poruše budou náklady proplaceny do výše limitů ujednané varianty, pokud se nejedná o nepojištěnou událost.



## 11. Úraz

Když nehodu odnesou jen plechy, je to v pohodě. V případě škod na zdraví jsou spolujezdci pojištěni povinným ručením. Pouze řidič není pojištěn a pro tyto situace je zde varianta Úraz řidiče, která doplňuje obecnější pojištění pro případ úrazu. Varianta Smrt obou rodičů finančně chrání Vaše děti před tou nejhorší událostí.

| Situace                            | Varianta „Smrt obou rodičů“ zahrnuje | Varianta „Úraz řidiče“ zahrnuje |
|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Smrt obou rodičů</b>            | měsíční částka 10 000 Kč             | měsíční částka 10 000 Kč        |
| <b>Smrt řidiče</b>                 | -                                    | jednorázová částka 500 000 Kč   |
| <b>Invalidita řidiče</b>           | -                                    | jednorázová částka 500 000 Kč   |
| <b>Pracovní neschopnost řidiče</b> | -                                    | denní částka 500 Kč             |

### Co přesně znamenají jednotlivé situace?

- Smrt obou rodičů:** pokud při dopravní nehodě vozidla dojde následkem úrazu ke smrti obou rodičů dětí mladších 25 let, začneme každému z nich každý měsíc vyplácet 10 000 Kč až do měsíce (včetně), ve kterém oslaví 25. narozeniny. Částku začneme vyplácet také pokud při dopravní nehodě: zemře rodič dítěte, pokud má dítě pouze jednoho rodiče; zemře rodič, který má dítě ve výlučné péči a současně zemře osoba, která žije s tímto rodičem ve společné domácnosti a o toto dítě pečuje nebo zemřou osoby, které mají dítě svěřeno do své péče.
- Smrt řidiče:** pokud následkem úrazu při dopravní nehodě pojištěného vozidla zemře jeho řidič nejpozději do 1 roku od okamžiku úrazu, vyplatíme určeným osobám (pokud nebyly určeny, pak dle zákona) částku uvedenou v tabulce. Částku nevyplatíme, pokud jsme ji již vyplatili v souvislosti s invaliditou řidiče.
- Invalidita řidiče:** pokud následkem úrazu při dopravní nehodě pojištěného vozidla dojde k poklesu schopnosti výdělečné činnosti řidiče nejméně o 50 % (tzv. invalidita 2. a 3. stupně) nejpozději do 3 let od okamžiku úrazu, vyplatíme řidiči částku uvedenou v tabulce. Datem poklesu schopnosti výdělečné činnosti je datum nabytí právní moci posudku vystaveného příslušnou správou sociálního zabezpečení.
- Pracovní neschopnost řidiče:** pokud následkem úrazu při dopravní nehodě pojištěného vozidla dojde k bezprostřední pracovní neschopnosti řidiče delší než 28 dnů, pak za každý den pracovní neschopnosti nad 28 dnů vyplatíme částku uvedenou v tabulce. Maximální doba, za kterou vyplácíme částku, je 2 roky. Částku vyplatíme jednorázově po konci pracovní neschopnosti nebo zálohově na základě vzájemné dohody.

### Jaké události jsou pojištěny?

Pokud při provozování pojištěného vozidla dojde ke smrti obou rodičů nebo k úrazu řidiče, vyplatíme dle sjednané varianty pojištění dohodnutou částku.

### Jaké události nejsou pojištěny?

Nevyplatíme pojistné plnění, dojde-li k události:

- Úmyslné nebo při páčení trestného činu**  
Konkrétně: v případě sebevraždy nebo pokusu o sebevraždu; při použití vozidla k trestné činnosti.
- Pokud řidič nebo vozidlo nemělo být na silnici**  
Konkrétně: při řízení vozidla osobou pod vlivem alkoholu, omamné či psychotropní látky nebo pokud se tato osoba odmítla podrobit zkoušce na přítomnost těchto látek či její provedení znemožnila; při řízení vozidla osobou, která není v době řízení vozidla zdravotně nebo právně způsobilá k řízení vozidla (dle příslušných zákonů) či osobou, která nebyla jednoznačně identifikována; pro Vaši jistotu dodáváme, že samotný mikrosnípek považujeme za nahodilou událost a není vyloučen; v době, kdy vozidlo nebylo svým technickým stavem způsobilé k provozu na pozemních komunikacích a zároveň tato skutečnost měla přímou souvislost se škodou.
- Při činnostech, které nejsou běžným provozem**  
Konkrétně: při soutěžích jakéhokoli druhu (včetně přípravných a tréninkových jízd), při účasti na testovacích, zkušebních, zážitkových jízdách, školách smyku; obecně při jízdách, při kterých není řidič povinen dodržovat pravidla provozu na pozemních komunikacích; při jízdě mimo komunikace určené k jízdě motorových vozidel (např. jízda korytem řeky); v důsledku aktivní účasti na povstáních, násilných nepokojích, stávkách, teroristických akcích, válečných událostech.

### Jaké jsou povinnosti Vaše/pozůstalých?

Abychom mohli vyplatit pojistné plnění, budeme potřebovat pravomocné rozhodnutí Policie ČR nebo jiného příslušného státního nebo správního orgánu o výsledku šetření nehody.



## 12. Zavazadla

### Jaké události jsou pojištěny?

Uhradíme vlastníkovi/vlastníkům škodu (až do limitu ujednaného v Pojistné smlouvě) vzniklou na zavazadlech, dětských sedačkách a věcech osobní potřeby přepravovaných v pojištěném vozidle nebo ve střešním boxu na pojištěném vozidle, vzniklou poškozením či zničením při nahodilých událostech způsobených

- dopravní nehodou, střetem se zvířetem, poškozením zvířetem,
- přírodní událostí (ty samé jako u polštáře Přírodní událost),
- krádeží, loupeží, vandalismem.

Pojištění se také vztahuje na sportovní výbavu (kola, lyže, ...) přepravovanou na nosiči, který je připevněn ke střeše, zadním dveřím či tažnému zařízení s uzamykacím mechanismem. Zavazadlem není část či výbava pojištěného vozidla. Jestliže bylo zavazadlo poškozeno, a je tedy možné jej opravit, uhradíme přiměřené a účelné náklady na jeho opravu, nejvýše však do výše časové ceny (tj. ceny v době vzniku škody). V případě zničení zavazadla nebo jeho krádeže uhradíme časovou cenu zavazadla.

### Jaké události nejsou pojištěny?

V případě krádeže uhradíme škodu pouze v případě, kdy zloděj musel násilně překonat překážku (například uzamčení). Proto nehradíme škodu vzniklou krádeží z neuzamčeného vozidla či neuzamčeného střešního boxu. Nehradíme škodu vzniklou krádeží sportovní výbavy, která nebyla uzamčena k nosiči nebo nebyl uzamčen k vozidlu samotný nosič. Abychom zamezili případným nedorozuměním: proříznutí plachty nožem nepovažujeme za násilné překonání překážky.

V případě krádeže nehradíme škody na elektronice, optice a věcech sloužících k výkonu povolání nebo podnikání (mobily, počítače, tablety, foťáky, ...) a sportovní výbavě, pokud jste je zanechali opuštěné v autě, ve střešním boxu či na nosičích přes noc mimo hlídání parkoviště. Chraňte svůj majetek a nenechávejte žádné cenné věci v autě přes noc, ostatní věci schovávejte do zavazadlového prostoru. Výrazně tak snížíte riziko krádeže věcí a poškození Vašeho vozidla.

Nehradíme škodu vzniklou:

- na dokladech a cennostech (např. průkazy identity, letenky, peníze, šperky),
- na věcech umělecké a historické hodnoty,
- na zásobách a věcech určených k následnému prodeji, pro Vaši jistotu dodáváme, že nástroje a nářadí určené k výkonu Vašeho povolání nebo podnikání jsou pojištěny,
- na nehmotném majetku (např. záznamy na zvukových a datových nosičích),
- na zbraních, jejich součástech a střelivu,
- na živých zvířatech,
- následkem nesprávného uložení nebo upevnění (např. když za jízdy spadne jízdní kolo z nosiče),
- následkem dopravní nehody při použití vozidla k trestné činnosti, při úmyslném jednání řidiče nebo posádky a při řízení vozidla osobou pod vlivem alkoholu, omamné či psychotropní látky nebo pokud se tato osoba odmítla podrobit zkoušce na přítomnost těchto látek či její provedení znemožnila.

### Jaké jsou Vaše povinnosti?

Vandalismus, krádež a střet vozidla se zvířetem musíte nahlásit Policii bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Bez splnění této povinnosti vzniklou škodu nehradíme.

**Informační dokument o pojistném produktu**  
**Pillow pojišťovna, a. s., Česká republika**  
**Produkt: Pojištění vozidel (platnost od října 2020)**

Tento dokument je pouze stručným přehledem základních vlastností pojištění. Úplné informace o produktu najdete v podmínkách pojištění a v pojistné smlouvě, kde máte uveden i konkrétní rozsah pojištění, tedy co je a co není pojištěno, s jakým limitem nebo v jaké variantě.

## O jaký druh pojištění se jedná?

Tímto produktem lze k vozidlu sjednat povinné ručení, havarijní pojištění, pojištění úrazu řidiče, zavazadel a asistence.



### Co je předmětem pojištění?

V rámci jedné pojistné smlouvy se můžete pojistit na různé situace. Jednotlivé části pojištění nazýváme polštáře a je jen na vás, které si sjednáte a které ne. Pokud nějaký polštář do pojištění nezahrnete, ušetříte, ale nebudete na danou událost pojištěni. Nabízíme tyto polštáře:

- ✓ Povinné ručení (když někomu způsobíte škodu)
- ✓ Dopravní nehoda
- ✓ Střet se zvířetem
- ✓ Přírodní událost
- ✓ Krádež vozidla
- ✓ Vandalismus
- ✓ Nezaviněná nehoda
- ✓ Skla
- ✓ Zavazadla
- ✓ Úraz
- ✓ Asistence
- ✓ Právní asistence

Tyto polštáře  
platí škodu  
vzniklou na  
vozidle

Název polštáře napovídá, pro jakou situaci byl vytvořen. Přesný a závazný popis pojištěné události najdete v podmínkách pojištění.



### Na co se pojištění nevztahuje?

Každý polštář má v podmínkách popsány události, na které se nevztahuje v části „Jaké události nejsou pojištěny“. Tyto vyloučené události jsou pro různé polštáře různé, všechny jsou uvedeny v podmínkách pojištění, zde uvádíme pouze některé. Například nehradíme škody vzniklé:

- ✗ při trestné činnosti nebo způsobené úmyslně,
- ✗ v důsledku požití alkoholu, drogy atd.,
- ✗ v souvislosti s technickou nezpůsobilostí vozidla,
- ✗ při soutěžích, testovacích a zážitkových jízdách,
- ✗ nesprávně uloženým nákladem uvnitř vozidla,
- ✗ při nesprávné obsluze, při opravě či údržbě,
- ✗ při krádeži (z) neuzamčeného vozidla.



### Existují nějaká omezení v pojistném krytí?

První omezení je ve stanovení maximálního limitu pojistného plnění.

- ! Povinné ručení: limit uvedený ve smlouvě
- ! Polštáře pro škodu na vašem autě: plnění je omezeno obvyklou cenou vozidla (pokud není pojištěna pořizovací cena vozidla)
- ! Zavazadla: limit uvedený ve smlouvě
- ! Úraz: dle zvolené varianty, pojistné částky pro danou variantu jsou uvedeny v podmínkách pojištění.
- ! Asistence: dle zvolené varianty. Limity pro jednotlivé služby (např. odtah) jsou uvedeny v podmínkách pojištění

Druhé omezení spočívá ve spoluúčasti, její výše pro jednotlivé polštáře je uvedena ve smlouvě.

- ! Polštáře pro škodu na pojištěném vozidle: navýšená spoluúčast do doby provedení a potvrzení fotoprohlídky, následně pevná spoluúčast po celou dobu (pokud není stanovena pro daný polštář jako nulová)
- ! Skla: spoluúčast první měsíce pojištění



### Kde se na mne vztahuje pojistné krytí?

- ✓ Polštář Povinné ručení platí na území Evropy s výjimkou Ázerbájdžánu, Běloruska, Gruzie, Kazachstánu, Moldavska a Ruska.
- ✓ Ostatní polštáře platí na území Evropy s výjimkou Ázerbájdžánu, Běloruska, Gruzie, Kazachstánu, Moldavska, Ukrajiny a Ruska.



### Jaké mám povinnosti?

Každý polštář má své vlastní povinnosti, mezi hlavní patří:

Při sjednávání pojištění

- Uvádět vždy pravdivé a úplné informace
- Sdělít nám požadovanou formou stav tachometru
- Dle rozsahu pojištění provést fotoprohlídku vozidla

Během trvání pojištění

- Před výročím smlouvy nám sdělit stav tachometru
- Při změně pojištění provést fotoprohlídku vozidla, pokud dojde k navýšení pojistné ochrany
- Informovat nás o změně údajů důležitých pro cenu

Při škodě

- Nahlásit škodu policii, pokud to vyžaduje zákon, vždy v případě krádeže, vandalismu a střetu se zvířetem
- Odevzdat klíče a technický průkaz vozidla po jeho krádeži
- O škodě nás neprodleně informovat, pravdivě popsat všechny okolnosti vzniku a její rozsah
- Poskytnout nám všechny potřebné dokumenty pro šetření nehody a výpočet výše škody
- Umožnit prohlídku vozidla před jeho opravou
- Dohodnout se s námi na způsobu a místě opravy zejména v případě ujednané opravy ve smluvní opravě



### Kdy a jak provádět platby?

Platby za pojištění hradíte bezhotovostně (bankovní převod, inkaso) po celou dobu trvání pojištění ve vami zvolených lhůtách (ročně, měsíčně, ...). Důležité je první pojistné. Jeho zaplacením ve správné výši a lhůtě dojde k uzavření smlouvy. Pokud nezaplatíte včas, pojištění nevznikne a nebudete pojištěni.



### Kdy pojistné krytí začíná a končí?

Pojištění se sjednává na dobu neurčitou, začíná okamžikem uvedeným ve smlouvě jako počátek pojištění.

Pojištění končí, pokud vozidlo prodáte (změna majitele) nebo auto zanikne (zničení, krádež, vyřazení z registru). Pokud nebudete za pojištění platit, pošleme upomínku se lhůtou k zaplacení a jestliže ani do této lhůty nezaplatíte, pojištění skončí.



### Jak mohu pojištění vypovědět?

Všechny způsoby ukončení naleznete v občanském zákoníku, důležité jsou uvedeny i v Klientské smlouvě, tři nejčastější jsou:

- Ke konci pojistného období
- Do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy
- Do 3 měsíců ode dne oznámení pojistné události

# Klientská smlouva

Dovolte, abychom se představili. Jsme Pillow pojišťovna a.s. (v textu se označujeme jako „my“) a naše adresa je Libalova 2348/1, 149 00 Praha 4 - Chodov. Máme přidělené IČO 042 57 111 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, sp. zn. B 20807. Co je důležité – provozujeme pojišťovací činnost v souladu se zákonem č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. Všechny povinně zveřejňované informace (např. zprávu o solventnosti atd.) najdete na našich stránkách [www.mypillow.cz](http://www.mypillow.cz). Telefon na nás je +420 734 510 530 a e-mail nám pošlete pomocí [www.mypillow.cz/email](mailto:www.mypillow.cz/email).

Vy jste náš klient a v textu Vás označujeme jako „Vy“. Klientem je každý, kdo s námi uzavřel tuto Klientskou smlouvu. Pokud ještě nejste naším klientem, jsou dva způsoby, jak se jím můžete stát:

- **Sjednáte si naše pojištění** (právníci říkají uzavřete s námi pojistnou smlouvu) Vaše pojištění se řídí nejen Pojistnou smlouvou a Podmínkami pojištění, ale i touto Klientskou smlouvou. Proč? Některé části podmínek pojištění jsou obecné a platí jak pro pojištění vozidla, tak i domácnosti nebo třeba úrazu. A protože je zbytečné psát to samé několikrát na různá místa, společně části podmínek pojištění jsme dali na jedno místo do Klientské smlouvy. Pokud si uzavřete nové pojištění, i pro něj budou platit všechny obecné části popsané v Klientské smlouvě. A pokud ukončíte některou z pojistných smluv, nemá to vliv na Klientskou smlouvu. Datum počátku Klientské smlouvy je shodné s datem počátku Vaší první Pojistné smlouvy. Souhlas s Klientskou smlouvou vyjadřujete společně s Pojistnou smlouvou – tedy zaplacením první platby.
- **Zřídíte si Klientský účet bez pojištění** Existují situace, kdy s námi potřebujete být v kontaktu nebo využívat naše služby, a přitom nemáte žádné naše pojištění. Například máte zájem o naše pojištění, ale návrh smlouvy jste ještě nezaplátili nebo jste uživatelem námi pojištěného vozidla a chcete mít asistenční služby v mobilu. V těchto případech si můžete zřídit Klientský účet v naší mobilní nebo webové aplikaci. Souhlas s Klientskou smlouvou vyjadříte v průběhu vytváření Klientského účtu a datum počátku Klientské smlouvy bude shodné s okamžikem, kdy Vám v aplikaci na konci vytváření Klientského účtu potvrdíme jeho vznik. Dokud s námi neuzavřete pojistnou smlouvu, některé články Klientské smlouvy (4. až 9.) pro Vás samozřejmě platit nebudou.

Pro úplnost dodáváme: pokud jste s Klientskou smlouvou souhlasili již dříve (např. při sjednání prvního pojištění a nyní sjednáváte další pojistnou smlouvu), pak datum počátku Klientské smlouvy je shodné s datem počátku Vaší první Pojistné smlouvy. Klientskou smlouvu s námi uzavíráte jen jednu.

## 1. Doručování dokumentů

Při uzavření pojistné smlouvy jste nám sdělili svoji platnou e-mailovou adresu, na kterou jsme Vám zaslali veškeré údaje. Bez Vašeho aktivního použití těchto údajů by pojištění nikdy nevzniklo. Na základě uvedeného výslovně potvrzujete, že máte pravidelný přístup k internetu, internet aktivně používáte a pravidelně kontrolujete svoji příchozí poštu v e-mailové schránce.

Společně si ujednáváme, že budeme komunikovat primárně e-mailem, prostřednictvím Klientského portálu nebo telefonicky. (Tip pro vyšší bezpečnost a jistotu: v Klientském portálu můžete zakázat zasílání příloh na e-mail a ponechat si jejich doručení právě jen v portálu.) Společně si také ujednáváme, že oznámení zasláná do Vaší e-mailové schránky jsou doručena okamžikem, kdy je odešleme, bez ohledu na to, zda se s jejich obsahem seznámíte, tj. že si předmětný e-mail zobrazíte. Toto naše společné ujednání platí pro všechnu naši komunikaci, tedy i pro upomínku z důvodu neuhrazení pojistného. I tu Vám zašleme jak na Váš e-mail, tak i do Klientského portálu a budeme ji podle uvedeného pravidla společně považovat za doručenou, na poštu pro doporučený dopis Vás zbytečně posílat nebudeme. Pokud dlužné pojistné ve lhůtě uvedené v upomínce neuhradíte, pojistná smlouva bude po uplynutí tohoto termínu ze zákona ukončena.

Naprosto stejná pravidla o doručování e-mailem platí samozřejmě i pro nás. Dokumenty nám tak můžete posílat e-mailem (naleznete ho na [www.mypillow.cz/email](mailto:www.mypillow.cz/email)), případně na e-mailovou adresu, kterou Vám sdělíme, nebo na adresu našeho sídla.

## 2. Klientský účet

K využití našich digitálních služeb, budete potřebovat Klientský účet (dále jen „Účet“). Účet slouží jako Vaše elektronická identita, pomocí které budete vstupovat např. do Klientského portálu a prokazovat se tak při naší vzájemné komunikaci.

Pokud s námi uzavřete pojistnou smlouvu, a ještě Účet nemáte, vytvoříme Vám ho automaticky. Při prvním přihlášení do Klientského portálu si nastavíte své přihlašovací jméno a heslo. Pokud si vytváříte Účet bez pojistné smlouvy, zvolíte si přihlašovací jméno a heslo při jeho založení. Aby byla zaručena bezpečnost Vašeho Účtu, heslo nikomu neprozrazujte! Dodržujte rozumná bezpečnostní opatření zabraňující tomu, aby Váš Účet někdo Vaším jménem zneužil.

Pokud jste společností (tzv. právnickou osobou), musíte při uzavírání první pojistné smlouvy jmenovat pověřenou osobu. Pověřená osoba je konkrétní fyzická osoba, která bude jednat jménem Vaší společnosti a zastupovat společnost v otázkách správy všech Vašich pojistných smluv. V rámci Účtu právnické osoby budeme evidovat kontaktní údaje pověřené osoby (e-mail, telefon) a právní jednání provedená pověřenou osobou jsou pro Vás závazná.

## 3. Klientský portál

Pro snadnou správu Vašich pojistných smluv jsme vytvořili Klientský portál (dále jen „Portál“) v podobě mobilní aplikace. Přihlásíte se do něj pomocí svého Účtu, případně ještě jednodušeji pomocí PINu nebo dle možností Vašeho telefonu otiskem prstu nebo obrazem tváře. Osobní údaje (otisk prstu, obraz tváře) nijak nepracováváme, přebíráme autorizaci provedenou Vaším zařízením. Je dobré vědět, že pro správné fungování Portálu byste měli mít aktuální verzi softwaru, zvýšíte tak i bezpečnost.

Portál slouží jako Vaše elektronická poštovní schránka pro data, dokumenty a naši vzájemnou komunikaci; je přesně tím, co zákon nazývá trvalý nosič dat. Provozovatelem portálu jsme my. Přes portál můžete nahlížet na své pojistné smlouvy a provádět některé změny smluv nebo osobních údajů (právníci tomu říkají „právně jednat“).

Pro potvrzení Vašich právních jednání učiněných v Portálu budeme požadovat jejich jednoznačné potvrzení dodatečným úkonem (tzv. autorizací), podle typu operace to může být zadání kódu ze zasláné SMS, vložení PINu atd. Takto potvrzená právní jednání jsou jednání Vámi podepsaná a učiněná písemnou formou. Díky tomu šetříme Vás i náš čas, nemusíte nám nic nosit nebo posílat na papíře podepsané, jak tomu bylo kdysi před vynálezem internetu. Právní jednání a oznámení, která učiníte Vy prostřednictvím Portálu, jsou nám doručena okamžikem, kdy se Vám zobrazí zpráva oznamující úspěšné dokončení úkonu. A opačně: právní jednání a oznámení, která prostřednictvím Portálu učiníme my, jsou Vám doručena předáním do Vašeho datového prostoru v Portálu, a to bez ohledu na to, zda se s jejich obsahem seznámíte. Můžete být bez obav, všechny důležité informace zasíláme také na Váš e-mail.

Je dobré vědět, že Portál může být dočasně nedostupný nebo mohou být dočasně omezeny některé jeho funkce, například z potřeby pravidelné údržby. Neneseme odpovědnost za škody, které by Vám nedostupnost či omezení způsobilo. Vždy se ale budeme snažit, aby k těmto situacím nedocházelo.

## 4. Klientská peněženka

Maximálně jsme Vám zjednodušili placení Vašich pojištění – vytvořili jsme Klientskou peněženku (dále jen „Peněženka“). Nemusíte si pamatovat různé variabilní nebo speciální symboly pro každou z Vašich smluv, u nás máte jeden variabilní symbol pro všechny smlouvy. Všechny Vaše platby dorazí do Peněženky a z ní jsou hrazeny jednotlivé pojistné smlouvy přesně v okamžiku, kdy je to potřeba. Na aktuální stav své Peněženky se můžete podívat ve svém Portálu, vždy tak máte úplný přehled o svých platbách za pojištění.

Vše funguje intuitivně. Jakmile budou potřeba peníze na zaplacení některého z Vašich pojištění, automaticky je z Peněženky odečteme a přesuneme na danou pojistnou smlouvu. Pokud by bylo potřeba zaplatit více smluv, vždy se z Peněženky uhradí nejdříve ty s dřívější splatností. Když v Peněžence není na konkrétní platbu dost peněz, stáhne se z Peněženky, co je k dispozici a dáme Vám vědět, kolik musíte do Peněženky ještě poslat. Kdyby chyběly peníze na více smluv se stejným datem splatnosti, rozdělí se dostupné peníze mezi tyto smlouvy poměrně vůči výši požadovaných plateb. Důležité pro Vás je, že platba za dané pojištění je uhrazena až v okamžiku, kdy je připsána na pojistnou smlouvu v celé své výši.

Z Peněženky se platí nejen již běžící smlouvy, ale i smlouvy, které čekají na zaplacení první platby. V takovém případě má nová smlouva přednost. Jakmile od Vás do Peněženky dorazí platba přesně v požadované výši a stanoveném termínu dle návrhu nové pojistné smlouvy, je okamžitě připsána na novou smlouvu, i kdyby některé z existujících smluv byly nezaplacené.

Do Peněženky Vám pošleme i případné přeplatky z předčasně ukončených smluv (například když prodáte auto a ukončíte smlouvu povinného ručení) nebo když na výročí Vaší pojistné smlouvy vyúčtujeme najeté kilometry a zjistíme, že Vám máme vrátit peníze za neprojeté kilometry. Přeplatky si můžete nechat vyplatit na Váš bankovní účet. Pokud vznikne na některé pojistné smlouvě nedoplatek, uhradíme ho dle výše uvedených pravidel opět z Peněženky dle data splatnosti tohoto nedoplatku. Pokud byste chtěli nějakou Vaši platbu prioritně přiřadit na konkrétní smlouvu, máte na to právo a stačí nás o tom před zasláním platby informovat a my vše zařídíme.

## 5. Omezení nákladů a podíl na zisku

U tradičních pojišťoven dochází k možnému střetu zájmů: pokud pojišťovna odmítne vyplatit či zkrátí pojistné plnění, ušetří peníze a zvýší svůj zisk. Tento



systém může způsobit nedůvěru mezi pojišťovnu a jejími klienty. Proto jsme se rozhodli zabudovat do základů naší pojišťovny principy, které snižují tento střet zájmů a v případě zdravého hospodaření vytváří podíl na zisku pro naše klienty.

Zavazujeme se, že provozní náklady pro výpočet zisku budou omezeny procentem z přijatých plateb od klientů. Konkrétně pro pojištění motorových vozidel, majetku a odpovědnosti nejvýše 40 % a pro cestovní pojištění a pojištění pro případ úrazu a nemoci nejvýše 60 %. Zavazujeme se, že na konci kalendářního roku spočítáme zisk z pojištění a rozdělíme ho v poměru 50:50 mezi Vás a nás. Zisk vypočteme následovně, přičemž všechny hodnoty vždy časově souvisí s daným kalendářním rokem a zahrnují smlouvy řídící se Klientskou smlouvou, u kterých nebyl vyloučen podíl na zisku.

| Zisk | = | Přijaté platby                               | - | Škody                                                                                                           | - | Náklady                                                         |
|------|---|----------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------|
|      |   | Platby klientů zaplacené na pojistné smlouvy |   | Náklady na pojistná plnění včetně zohlednění změny rezerv, zachraňovacích nákladů, zajištění a povinných odvodů |   | Provozní náklady pojišťovny (40 % nebo 60 % z přijatých plateb) |

50 % zisku rozdělíme mezi klienty poměrně dle výše plateb vztahujících se k danému kalendářnímu roku. Z rozdělení podílu na zisku jsou vyloučeni ti klienti, kterým v daném roce bylo vyplaceno plnění za vyřízenou škodu (netýká se takových pojistných událostí, kdy vyplacené pojistné plnění úspěšně vymůžeme od viníka události). Zisk vypočteme a připsáme do Peněženky nejpozději do konce 1. čtvrtletí následujícího kalendářního roku. Připsáním částky do Vaší Peněženky považujeme náš závazek za splněný.

Pro co nejvyšší spravedlnost provedeme výpočet a rozdělení zisku pro každý z nabízených produktů zvlášť. Pokud jste tak měli např. škodu v cestovním pojištění, nemáte nárok na podíl na zisku z tohoto produktu, ale např. nárok na podíl na zisku z pojištění Vašeho vozidla neztrácíte.

Pokud by některý rok naši klienti měli hodně velkou smůlu, a tedy hodně škod a místo zisku by vyšla ztráta, nemusíte se ničeho bát. Ztrátu pokryjeme z našich kapitálových rezerv a nijak se Vás jako našeho klienta nedotkne. Podíl na zisku bude v takovém roce nulový. Jednoduše tedy platí, že se s Vámi dělíme o zisk, ale případné ztráty vždy platí pouze naši majitelé (akcionáři).

## 6. Uzavření pojistné smlouvy

Pokud Vás zaujme naše pojištění, vytvoříme dle Vašich požadavků a potřeb návrh pojistné smlouvy a zašleme Vám ho v elektronické podobě. Tento návrh přijmete tím, že na náš bankovní účet zaplatíte první platbu ve výši a termínu uvedeném v návrhu pojistné smlouvy. Za zaplacení první platby (a tedy Vaše přijetí návrhu pojistné smlouvy) považujeme také Váš úkon v Portálu, kterým rozhodnete o uhrazení první platby z existujících volných prostředků evidovaných ve Vaší Peněženke. Počátkem pojištění je datum a čas ujednáný v Pojistné smlouvě.

V případě pojištění úrazu a nemoci je třeba zaplatit první platbu z účtu, který Vám jako plátcí pojištění (tzv. pojistníkovi) patří. Na základě takové platby jsme schopni ověřit Vaši totožnost. Pokud by tímto způsobem nebylo možné Vaši totožnost ověřit, máme právo požádat Vás o ověření totožnosti jiným způsobem a Vaší povinností je poskytnout maximální součinnost pro ověření.

## 7. Ukončení pojistné smlouvy

Pojistná smlouva může být ukončena společnou dohodou, vypovědí anebo odstoupením. Při vypovědi platí pojištění až do okamžiku zániku se všemi našimi i Vašimi povinnostmi. Odstoupení je uvedení do stavu, jako kdyby nikdy vůbec nevzniklo a je možné jen při závažných pochybeních. Při odstoupení vrátíme veškeré zaplacené pojistné, snížené o případná vyplacená pojistná plnění. Pokud bylo vyplaceno více, než klient zaplatil na pojistném, musel by zase on dorovnat částku nám. A pro úplnost dodáváme: existují i další možnosti ukončení dané občanským zákoníkem.

Vy můžete pojištění vypovědět

- do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy (s osmidenní výpovědní dobou),
- k datu splatnosti další platby pojistného, výpověď doručte alespoň 2 týdny předem,
- do 3 měsíců od nahlášení pojistné události (s měsíční výpovědní dobou).

My můžeme pojištění vypovědět

- do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy (s osmidenní výpovědní dobou),
- ke konci pojistného období, musíme Vám doručit výpověď alespoň 2 týdny předem,
- do 3 měsíců od nahlášení pojistné události (s měsíční výpovědní dobou).

Vy můžete od pojištění odstoupit

- do 14 dnů od jejího uzavření (bez udání důvodu), to neplatí pro cestovní pojištění sjednané na dobu kratší než jeden měsíc,

- kdykoliv, pokud bychom porušili zákonem dané povinnosti (např. úplně a pravdivě odpovědět na Vaše dotazy), odstoupit můžete do dvou měsíců ode dne, kdy jste zjistili porušení těchto povinností.

My můžeme od pojištění odstoupit

- kdykoliv, pokud zjistíme, že jste úmyslně nebo z nedbalosti porušili povinnost úplně a pravdivě odpovědět na naše dotazy při sjednávání nebo změně pojištění, odstoupit můžeme do 2 měsíců ode dne, kdy jsme zjistili porušení těchto povinností.

V případě pojištění vozidel jsou možné důvody ukončení dané také zákonem o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. Častý důvod je prodej vozidla nebo jeho vyřazení z registru vozidel. V takovém případě máme právo od Vás požadovat hodnověrné prokázání dané skutečnosti, např. předložení technického průkazu s vyznačenou změnou vlastníka nebo výpisu z evidence vozidel.

V případě pojištění úrazu a nemoci by naše výpověď ke konci pojistného období nebo po nahlášení pojistné události nemusela být vždy férová. Proto se v podmínkách pojištění tohoto práva pro konkrétní pojištěné vzdáváme.

## 8. Změny pojistné smlouvy, přerušení pojištění, platby

Parametry pojistné smlouvy můžete v průběhu pojištění měnit, a to na základě naší vzájemné dohody. Návrh na změnu pojistné smlouvy můžete předložit Vy nebo my. Změnu můžete navrhnout telefonicky nebo písemně (např. e-mailem). Pokud si u telefonické nebo písemné změny nebudeme jisti Vaší identitou (nebude jasné, kdo nám volá nebo píše), požádáme Vás o dodatečné ověření Vaší totožnosti. Chráníme tak Vaše smlouvy a osobní údaje před zneužitím.

S námi uzavřené pojistné smlouvy nelze přerušit. Pokud bude potřeba, najdeme jiné řešení. Například když dočasně vyřadíte vozidlo z registru, můžete pojištění bezplatně ukončit.

Platby za pojištění hradíte pravidelně v dohodnutých lhůtách, zákon tento způsob nazývá běžné pojistné. Pojistné období je shodné s obdobím, za které platíte platby. U pojištění vozidel a majetku máme právo na navýšení plateb za pojištění na další rok trvání pojištění. Platby nezvyšujeme rádi a pokud by to nebylo potřeba, nedělali bychom to. Vždy k tomu existuje jasný důvod.

- Když na škodách vyplácíme klientům více peněz. Výši plateb stanovujeme tak, aby v budoucích letech peníze od všech klientů pokryly všechny škody. Vyšší škody znamenají vyšší platby a pouze tak můžeme splnit vše, co jsme Vám a ostatním klientům slíbili. Odborníci to nazývají dostatečné pojistné k zajištění trvalé splnitelnosti našich závazků dle zákona o pojištnictví.
- Když v předchozím roce došlo na Vaší smlouvě k pojistné události.
- Když se změnil právní předpis nebo rozhodovací praxe soudů, které mají vliv na stanovení výše pojistného plnění nebo našich nákladů. Například se může jednat o navýšení daní nebo povinných odvodů.

Pokud z uvedených důvodů navýšíme platby, dáme Vám o tom vědět nejpozději dva měsíce před výročí Vašeho pojištění a tedy okamžikem, od kterého se má platba změnit. Pokud s navýšením nebudete souhlasit, dejte nám vědět nejpozději 2 týdny před výročí a pojištění k výročí skončí.

## 9. Změna vlastníka, úmrtí plátce pojištění či vlastníka

U pojištění vozidel a majetku může dojít ke změně vlastníka pojištěného majetku a také k úmrtí plátce pojištění (tzv. pojistníka). V těchto případech budeme postupovat následovně.

### • Změna vlastníka, plátce zůstává

Jako plátce pojištění jste povinen nás o změně bez zbytečného odkladu informovat (nejpozději do 30 dnů) a máte právo buď smlouvu ukončit k datu oznámení změny vlastníka nebo smlouvu zachovat. V takovém případě bude smlouva pokračovat dle podmínek odpovídajícím novému vlastníkovi. Pokud vlastník zemřel a vy budete chtít pojištění zachovat, oznamte nám nového vlastníka bez zbytečného odkladu po nabytí právní moci usnesení o dědictví (nejpozději do 30 dnů).

### • Úmrtí plátce, vlastník zůstává

Pojištění úmrtím plátce automaticky nezaniká. Vlastník pojištěného majetku nám může do 30 dnů ode dne úmrtí oznámit, že o pojištění nemá zájem a v takovém případě je pojištění ukončeno k datu úmrtí plátce. Pokud tak vlastník neučiní, pojištění zaniká k nejbližšímu ročnímu výročí pojistné smlouvy následujícímu po úmrtí plátce. Na žádost vlastníka vytvoříme návrh nové pojistné smlouvy s novým plátcem, který bude časově navazovat na ukončené pojištění.

### • Úmrtí plátce a vlastníka v jedné osobě

Pojištění úmrtím plátce a vlastníka automaticky nezaniká. Práva a povinnosti spojené s pojištěním přecházejí na dědice do doby nabytí právní moci usnesení o dědictví. Pojištění zaniká k nejbližšímu ročnímu výročí pojistné smlouvy následujícímu po nabytí právní moci usnesení o dědictví. Na žádost nového



vlastníka vytvoříme návrh nové pojistné smlouvy s novým plátcem a vlastníkem, který bude časově navazovat na ukončené pojištění.

#### 10. Hlášení pojistné události

Pokud dojde k události, za kterou bychom měli vyplatit pojistné plnění, oznamte nám ji bez zbytečného odkladu. Událost můžete nahlásit:

- telefonicky (číslo naleznete v naší aplikaci nebo na webu),
- pomocí e-mailu uvedeného na [www.mypillow.cz/kontakt](http://www.mypillow.cz/kontakt).

Dle typu pojistné události Vám sdělíme, jaké dodatečné dokumenty od Vás budeme požadovat. V naprosté většině případů proběhne šetření a výplata do týdne od dodání všech požadovaných podkladů či provedení prohlídky. Podle zákona nesmí šetření ani ve složitých případech přesáhnout tři měsíce od nahlášení pojistné události a vyplacení plnění 15 dní od ukončení šetření.

#### 11. Sazebník poplatků

Všechny naše náklady jsou započítány v ceně, kterou platíte za pojištění. Neexistují žádné poplatky hrazené nad rámec Vašich plateb. Pokud hledáte pojišťovnu se sazebníkem poplatků, omlouváme se, ale my to nejsme.

#### 12. Právo, kterým se řídíme

Pojištění podle Pojistné smlouvy, kterou jsme společně uzavřeli, je soukromým pojištěním. Řídí se právním řádem České republiky a případné spory budeme řešit u příslušných soudů České republiky.

Pojistná smlouva se řídí nejen Podmínkami pojištění a Klientskou smlouvou, ale také zákony. Těmi nejdůležitějšími je Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.

Pokud by nastala situace, že stejná věc je popsána v různých dokumentech jinak, pak mají přednost ujednání v následujícím pořadí: Pojistná smlouva, Podmínky pojištění, Klientská smlouva, zákony. To samozřejmě neplatí pro taková ustanovení právních předpisů, od kterých se nelze odchýlit. Ty mají přednost i před Pojistnou smlouvou.

#### 13. Řešení sporů

Děláme maximum pro spokojenost všech našich klientů. I proto budeme rádi, pokud nám dáte vědět, když se něco nepovede nebo když s něčím nejste spokojeni. To můžete udělat pomocí webových stránek [www.mypillow.cz/email](http://www.mypillow.cz/email) nebo telefonicky. Každou Vaši stížnost pečlivě prověříme a odpovíme Vám co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů, a to obvykle prostřednictvím e-mailu. Pokud by se jednalo o obsahově složitou stížnost, řekneme Vám, kolik času na ni budeme potřebovat.

Stížnost je také možné podat k České národní bance se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která na nás dohlíží ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)). Orgánem příslušným pro mimosoudní řešení sporů v oblasti neživotního pojištění je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) nebo Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. ([www.ombudsmanacp.cz](http://www.ombudsmanacp.cz)). Spory lze řešit i soudní cestou prostřednictvím obecných soudů České republiky. V případě sjednání smluv on-line lze pro řešení případných sporů využít on-line platformu zřízenou Evropskou komisí, stížnost lze podat elektronicky na [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

#### 14. Změny Klientské smlouvy

Protože Vám chceme poskytovat nové služby, ty současně vylepšovat a také musíme reagovat na změny zákonů, souhlasíte s tím, že můžeme měnit Klientskou smlouvu. Pro Vaši jistotu uvádíme, že samotnou Pojistnou smlouvou a Podmínky pojištění nemáme právo jednostranně měnit. O chystané změně Vám dáme vědět e-mailem nejpozději 2 měsíce před datem, kdy má změna nastat. Zároveň Vám poskytneme novou Klientskou smlouvu s vyznačením podstatných změn oproti předchozí verzi. Nová Klientská smlouva pro Vás začne platit od data účinnosti změny.

Změny Klientské smlouvy provedené ve Váš prospěch, které jsou čistě informačního charakteru a změny, které jsou vyvolány uvedením nové služby nebo produktu a které nijak nezhoršují Vaše postavení, máme možnost provést okamžitě. V takovém případě Vás budeme informovat nejpozději v den účinnosti takovýchto změn.

Změnu Klientské smlouvy máte právo odmítnout. Pokud to neuděláte nejpozději v poslední pracovní den před její účinností, souhlasíte s tím, že je Vámi přijatá. Pokud nám dáte vědět, že se změnou nesouhlasíte, ukončíme Vám k nejbližšímu možnému termínu Klientskou smlouvu (pokud nemáte žádnou pojistnou smlouvu, pak ihned; pokud máte platné pojistné smlouvy, pak k nejbližšímu možnému datu ukončení poslední z nich).

#### 15. Ukončení Klientské smlouvy

Pokud již nechcete či nemůžete být naším klientem, máte samozřejmě právo vypovědět Klientskou smlouvu.

- Pokud nemáte žádnou platnou pojistnou smlouvu, účinnost výpovědi (datum ukončení) bude k okamžiku doručení výpovědi. Ukončením Klientské smlouvy dojde ke zrušení Vašeho Účtu. To ale neznamená, že z našich systémů odstraníme i všechna data týkající se případných ukončených pojistných smluv. Ty jsme povinni archivovat po zákonem stanovenou dobu.
- Pokud máte platnou pojistnou smlouvu, nemůžeme Klientskou smlouvu ukončit ihned, protože její součástí jsou i obecné podmínky pojištění. Účinnost výpovědi bude ke konci platnosti Vaší poslední pojistné smlouvy.

I my máme možnost vypovědět Klientskou smlouvu.

- Pokud nemáte žádnou platnou pojistnou smlouvu (tj. žádnou neplatíte) déle než 3 roky. O výpovědi Vás budeme informovat nejméně jeden měsíc před datem ukončení klientské smlouvy.

#### 16. Informace o zpracování osobních údajů

Vámi poskytnuté osobní údaje jsou nezbytné pro účely uzavření a fungování Klientské a pojistné smlouvy. S osobními údaji pracujeme obezřetně a dbáme na jejich dobré zabezpečení. Podrobné informace o zpracování osobních údajů a Vašich souvisejících právech naleznete na [www.mypillow.cz/soukromi](http://www.mypillow.cz/soukromi). V případě jakýchkoli dotazů se můžete obrátit na našeho pověřence pro zpracování osobních údajů na e-mailové adrese [soukromi@mypillow.cz](mailto:soukromi@mypillow.cz). V případě, že Vaši žádost, stížnost či jiný podnět ke zpracování osobních údajů nevyřídíme k Vaší spokojenosti, můžete se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

„Je to tak.  
Více stránek  
naše podmínky  
už nemají.“

