

Všeobecné pojistné podmínky pro FLEXI rizikové životní pojištění – OSORZP 1 ze dne 1. dubna 2019



Pro život jaký je

FLEXI RIZIKOVÉ
ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ

Pojištění se řídí pojistnou smlouvou (dále jen „smlouva“), těmito všeobecnými pojistnými podmínkami a speciálními pojistnými podmínkami pro příslušné pojištění uvedenými ve smlouvě (dále jen „SPP“) a příslušnými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem (dále jen „zákon“).

Odchylné ujednání ve smlouvě má přednost před ustanovením jakýchkoliv pojistných podmínek. Odchylné ustanovení SPP má přednost před ustanovením těchto všeobecných pojistných podmínek.

Obsah

ČLÁNEK 1 – Základní pojmy	2
ČLÁNEK 2 – Pojistný zájem	3
ČLÁNEK 3 – Rozsah pojištění	3
ČLÁNEK 4 – Pojištění cizího pojistného nebezpečí	3
ČLÁNEK 5 – Uzavření smlouvy	4
ČLÁNEK 6 – Zjišťování zdravotního stavu a příjmu	4
ČLÁNEK 7 – Naše povinnosti	4
ČLÁNEK 8 – Vaše povinnosti, povinnosti pojištěného a jiné osoby, která uplatňuje právo na pojistné plnění	5
ČLÁNEK 9 – Důsledky porušení povinností	5
ČLÁNEK 10 – Pojistná doba a předběžné krytí	6
ČLÁNEK 11 – Pojistné a placení pojistného	6
ČLÁNEK 12 – Oprávněné osoby	7
ČLÁNEK 13 – Šetření pojistné události a výplata pojistného plnění	7
ČLÁNEK 14 – Změny v pojištění	8
ČLÁNEK 15 – Výluky z pojištění (na co se pojištění nevztahuje) a omezení plnění	9
ČLÁNEK 16 – Zánik pojištění	10
ČLÁNEK 17 – Zánik smlouvy	10
ČLÁNEK 18 – Zajištění dluhu	11
ČLÁNEK 19 – Forma jednání	11
ČLÁNEK 20 – Právní vztahy osob zúčastněných na smlouvě	11
ČLÁNEK 21 – Rozhodné právo a rozhodování sporů	12

ČLÁNEK 1

Základní pojmy

Pro účely sjednávání pojištění platí tento výklad pojmů (abecedně řazený):

a) Běžné pojistné	částka, kterou nám platíte za stanovené pojistné období
b) Čekací doba	doba uvedená ve smlouvě, která začíná dnem počátku pojištění nebo dnem účinnosti jeho změny; pokud dojde v jejím průběhu k události, která by jinak byla událostí pojistnou, nárok na pojistné plnění nevznikne
c) Den doručení nabídky	den, kdy nám nebo našemu zástupci nabídku doručíte
d) Nabídka	váš návrh na uzavření smlouvy, který nám předkládáte a ze kterého je zřejmý váš pojistný zájem
e) Obmyšlený	osoba, kterou určíte ve smlouvě, nebo osoba stanovená podle zákona, která má právo na pojistné plnění v případě smrti pojištěného
f) Oceňovací tabulky	tabulky, podle nichž stanovujeme výši pojistného plnění z pojištění úrazu
g) Oprávněná osoba	osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění
h) Počátek pojištění	den, od kterého nám i vám vznikají v souladu se smlouvou práva a povinnosti, tj. nám zejména povinnost poskytnout pojistné plnění v případě vzniku pojistné události a vám povinnost hradit pojistné
i) Pojistka	potvrzení o uzavření smlouvy, kterou vám po přijetí nabídky doručíme poštou
j) Pojistná částka	ve smlouvě uvedená částka, na základě které stanovujeme pojistné plnění v případě pojistné události, nebo důchod, který jsme povinni vyplatit jako pojistné plnění v případě pojistné události
k) Pojistná doba	doba uvedená ve smlouvě, na kterou jste sjednal pojištění
l) Pojistná událost	nahodilá událost, na kterou se vztahuje pojištění a která je blíže specifikována ve smlouvě
m) Pojistné období	časové období uvedené ve smlouvě, za které platíte pojistné; první pojistné období začíná dnem počátku pojištění
n) Pojistné nebezpečí	možná příčina vzniku pojistné události, zejména nemoc nebo úraz nebo jiná skutečnost související se zdravotním stavem pojištěného, k níž dojde během trvání pojištění a která je blíže specifikována ve smlouvě a příslušných SPP
o) Pojistník	vy jako fyzická nebo právnická osoba, se kterou jsme uzavřeli smlouvu (dále také „vy“)
p) Pojištěný	fyzická osoba, na jejíž život a zdraví nebo jinou hodnotu pojistného zájmu se pojištění vztahuje
q) Pojišťovna (pojistitel)	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, Pobřežní 665/21, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČO 47116617, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 1897 (dále také „my“)
r) Provozovatel zdravotnického zařízení	subjekt, který jsme pověřili k vyžadování zdravotnické dokumentace (lékařské zprávy, výpisu nebo kopie zdravotnické dokumentace), v případě potřeby i k provedení prohlídky či vyšetření pojištěného
s) Přehled poplatků a parametrů produktu	sazebník poplatků, ve kterém uvádíme veškeré typy poplatků a další důležité parametry pojištění (dále jen „PPPP“)
t) Smlouva uzavřená formou obchodu na dálku	smlouva uzavřená s výhradním použitím alespoň jednoho komunikačního prostředku na dálku (například telefon, internet) bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran
u) Výroční den	číselně shodný den a měsíc se dnem a měsícem počátku pojištění

- v) Změny smlouvy** změny údajů, které byly uvedeny ve smlouvě
Změny smlouvy rozdělujeme na:
změny technické – změny, které navrhuje a které mají vliv například na výši pojistného nebo rozsah pojištění,
změny netechnické – vaše sdělení a oznámení, která nemají vliv na výši pojistného ani na rozsah pojištění, například změna adresy, telefonu, e-mailu, obmyšlené osoby apod.

- w) Životní pojištění** za životní pojištění považujeme ve smyslu zákona tato pojištění:
- Pojištění dožití se sjednaného konce pojištění
 - Základní pojištění smrti
 - Doplnkové pojištění smrti
 - Pojištění invalidity nebo dlouhodobé péče (úraz/nemoc, úraz)
 - Pojištění zproštění od placení pojistného z důvodu invalidity nebo dlouhodobé péče (úraz/nemoc)
 - Pojištění invalidity nebo dlouhodobé péče s výplatou doživotní renty (úraz/nemoc)

ČLÁNEK 2

Pojistný zájem

1. **Pojistným zájmem je oprávněná potřeba ochrany před následky pojistné události.** Vy jako pojistník můžete mít pojistný zájem **na vlastním životě a zdraví; dále máte pojistný zájem i na životě a zdraví jiné osoby**, osvědčíte-li zájem podmíněným vztahem této osobě, a to zejména:
 - a) jde-li o pojištění osoby, ke které máte vztah vyplývající z příbuzenství,
 - b) jde-li o pojištění osoby, k níž je váš vztah podmíněn prospěchem či výhodou z pokračování jejího života,
 - c) dal-li pojištěný souhlas k pojištění, který potvrdí svým podpisem smlouvy.
2. Pokud jste neměl jako zájemce o pojištění pojistný zájem a my jsme o tom při uzavření smlouvy věděli nebo museli vědět, je smlouva neplatná.
3. Pokud jste vědomě pojistil neexistující pojistný zájem a my jsme o tom nevěděli, ani nemohli vědět, je smlouva také neplatná; náleží nám však odměna odpovídající pojistnému až do doby, kdy jsme se o neplatnosti dozvěděli.

ČLÁNEK 3

Rozsah pojištění

1. **Rozsah všech sjednaných pojištění je uveden ve smlouvě.** Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které nastanou v době trvání pojištění nebo v době předběžného krytí (v rozsahu pro předběžné krytí), je-li sjednáno a zároveň jsou splněny všechny podmínky stanovené ve smlouvě.
2. Máme právo stanovit minimální rozsah pojištění, který musí být ve smlouvě sjednán.
3. Pro jednotlivá pojištění **máme právo stanovit nejnižší a nejvyšší možné pojistné částky**, případně další limity pojistného plnění.
4. Pojištění smrti sjednáváte jako povinné (dále jen „základní pojištění“). K základnímu pojištění můžete dále sjednat úrazové či jiné doplňkové pojištění (dále jen „doplňková a úrazová složka“), a to v rozsahu a za podmínek stanovených v příslušných SPP.
5. Pojištění sjednáváme jako obnosové. Základem pro určení výše pojistného a pro výpočet pojistného plnění je pojistná částka dohodnutá ve smlouvě.
6. **Územní platnost pojištění nijak neomezujeme.**

ČLÁNEK 4

Pojištění cizího pojistného nebezpečí

Pojištění cizího pojistného nebezpečí **se sjednává ve prospěch pojištěného**. Pouze je-li tak uvedeno ve smlouvě, je pojištění cizího pojistného nebezpečí sjednáno ve prospěch vás jako pojistníka. V tomto případě můžete uplatnit právo na pojistné plnění, pouze pokud prokážete, že jste seznámil pojištěného s obsahem smlouvy a že pojištěný souhlasí s tím, abychom vám poskytli pojistné plnění.

ČLÁNEK 5

Uzavření smlouvy

1. **Smlouvu uzavíráme na základě vaší nabídky, kterou musíme přijmout a smlouvu uzavřít ve lhůtě tří měsíců** ode dne doručení nabídky, jinak smlouva nevzniká. Nabídka je odvolatelná; odvolání nabídky musíte doručit nám nebo našemu zástupci nejpozději jeden den před datem uzavření smlouvy.
2. Smlouva je **uzavřena dnem, kdy vám poštou doručíme potvrzení o přijetí nabídky a pojistku** jako potvrzení o uzavření smlouvy.
3. Má se za to, že k doručení přijetí nabídky odeslané poštou došlo 10. kalendářní den po jejím odeslání.
4. **Pokud vaši nabídku nepřijmeme, smlouva nevzniká** – nevzniká nám závazek poskytnout pojistné plnění a vy nejste povinen zaplatit pojistné. **O této skutečnosti vás budeme informovat dopisem** o nepřijetí nabídky. V případě, že jste již pojistné uhradil, vrátíme vám ho do 30 dnů ode dne doručení rozhodnutí o nepřijetí nabídky.
5. Dojde-li ke ztrátě, poškození nebo zničení pojistky, vydáme vám na vaši žádost druhopis pojistky, to platí obdobně o vydání kopie smlouvy.

ČLÁNEK 6

Zjišťování zdravotního stavu a příjmu

1. **Pojištění spolu sjednáváme nebo měníme zejména na základě posouzení** odpovědí a dalších podkladů týkajících se **zdravotního stavu pojištěného**.
2. Za účelem uzavření smlouvy a pro vyřizování všech pojistných událostí, a to i na dobu po případném úmrtí pojištěného, **jsme oprávněni zjišťovat a přezkoumávat fyzický i psychický zdravotní stav pojištěného** u všech lékařů, zdravotnických zařízení a specializovaných, odborných zdravotnických zařízení poskytujících zdravotní péči, u kterých se dosud léčil, léčí nebo bude léčit. Zjišťování zdravotního stavu nebo příčiny smrti provádíme na základě zpráv a výpisů nebo kopií zdravotnické dokumentace vyžádaných provozovatelem zdravotnického zařízení, od ošetřujících lékařů a v případě potřeby i prohlídkou nebo vyšetřením provedeným námi určeným odborným zdravotnickým zařízením.
3. **V rámci šetření pojistných událostí máme právo si vyžádat podklady i od jiných institucí.** Svým souhlasem uvedeným v nabídce zprošťuje pojištěný od povinnosti zachovávat mlčenlivost lékaře, provozovatele zdravotnického zařízení, zdravotnické pracovníky, jiné odborné pracovníky a další osoby poskytující zdravotní služby, které o uvedené informace požádáme. Skutečnosti týkající se pojištění a skutečnosti, o kterých se dozvíme při zjišťování zdravotního stavu, smíme použít pouze za účelem činností spojených s uzavřením smlouvy, jeho správou a likvidací pojistných událostí, a to i pro samostatné likvidátory.
4. V případě potřeby máme právo ověřovat pobírání invalidního důchodu, případně ověřit, zda je pojištěný stále invalidní.
5. Pojištění **nesjednáme s osobami, které jsou** v okamžiku sjednávání pojištění **hospitalizovány nebo trvale upoutány na lůžku**, pokud se nedohodneme jinak.
6. **S vaším souhlasem můžeme nabídku přijmout s navýšením pojistného** za riziko a/nebo s vyloučením pojištění konkrétní části těla, diagnózy, tělesného orgánu, systému v rámci doplňkové a úrazové složky pojištění. Pokud s úpravou pojistného za riziko a/nebo s vyloučením pojištění konkrétní části těla, diagnózy, tělesného orgánu, systému v rámci doplňkové a úrazové složky pojištění nebudete souhlasit, nabídku nepřijmeme. Stanovené navýšení pojistného za riziko a/nebo vyluku ze zdravotních důvodů můžeme v průběhu doby trvání pojištění zrušit. Ke zrušení navýšení pojistného za riziko a/nebo vyluku ze zdravotních důvodů může dojít výhradně na základě vaší žádosti s podpisem pojištěného, ke které pojištěný přiloží zdravotní dokumentaci, z níž jednoznačně vyplývá zlepšení zdravotního stavu, kvůli kterému jsme navýšení pojistného za riziko a/nebo vyluku ze zdravotních důvodů původně nastavili.
7. **V rámci pojištění rozlišujeme osoby podle výše rizika** v závislosti na vykonávané **pracovní, sportovní nebo jiné zájmové činnosti**.

ČLÁNEK 7

Naše povinnosti

My jsme zejména povinni:

- a) **zahájit bez zbytečného odkladu šetření** nutné ke zjištění existence a rozsahu naší povinnosti plnit poté, co je nám oznámena pojistná událost,
- b) **sdělit výsledky šetření** osobě, která uplatnila nárok na pojistné plnění,
- c) **zodpovědět vám pravdivě** a úplně vaše písemné **dotazy** týkající se sjednávaného pojištění,

- d) **zachovávat mlčenlivost** ohledně jakýchkoliv informací týkajících se pojištěného a jeho zdravotního stavu a tyto informace využívat pouze pro účely uvedené ve smlouvě,
- e) zjišťovat, zpracovávat a vyhodnocovat údaje o daňovém rezidentství majitelů účtů a následně prostřednictvím správce daně předávat oznamované údaje o těchto účtech a jejich majitelích příslušným finančním úřadům v zahraničí, a to za účelem splnění naší oznamovací povinnosti uložené nám zákonem č. 164/2013 Sb., o mezinárodní spolupráci při správě daní,
- f) **sdělit vám** na základě písemné žádosti **zásady pro stanovení výše pojistného**,
- g) plnit při změně rozsahu pojištění až z pojistných událostí, které nastanou od účinnosti změny,
- h) vrátit vám bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne odstoupení od smlouvy, zaplacené pojistné; to platí i pro smlouvu uzavřenou za použití prostředků komunikace na dálku,
- i) vrátit vám bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 30 dnů od doručení odvolání nabídky nám nebo našemu zástupci, zaplacené pojistné,
- j) uveřejnit na našich webových stránkách zprávu o solventnosti a finanční situaci (SFCR).

ČLÁNEK 8

Vaše povinnosti, povinnosti pojištěného a jiné osoby, která uplatňuje právo na pojistné plnění

Vy, pojištěný, popřípadě i jiná osoba, jste zejména povinni:

- a) **zodpovědět pravdivě a úplně naše písemné dotazy** a poskytnout pravdivá prohlášení týkající se pojištění,
- b) **oznámít nám bez zbytečného odkladu změny** údajů, na které jste byli tázáni nebo které jste nám prohlásili, například i podstatnou změnu ve vašem příjmu, a dále jakoukoliv změnu nebo zánik pojistného nebezpečí, pojistného rizika, zejména veškeré změny výdělečné, sportovní nebo jiné zájmové činnosti pojištěného, dále zánik pojistného zájmu,
- c) vrátit do 30 dnů částku vyplaceného pojistného plnění přesahující výši zaplaceného pojistného v případě zániku pojištění odstoupením od smlouvy. To platí i pro smlouvy uzavřené za použití prostředku komunikace na dálku,
- d) **předložit nám originály dokumentů nebo jejich ověřené kopie, které si vyžádáme** za účelem sjednání, změny pojištění nebo šetření pojistné události, a to v českém jazyce, popřípadě musíte na vaše náklady zajistit jejich úřední překlad,
- e) poskytnout nám veškerou potřebnou součinnost za účelem ověření, zda je pojištěný stále invalidní,
- f) **učinit veškerá přiměřená opatření k tomu, aby nedošlo k pojistné události, případně aby se nezvětšoval rozsah** následků pojistné události,
- g) **oznámít nám vznik pojistné události bez zbytečného odkladu**, podat vysvětlení o jejím vzniku a rozsahu jejích následků a dále postupovat v souladu s našimi pokyny,
- h) **předat nám veškeré další informace** a jakékoliv dokumenty **nezbytné k šetření pojistné události** a při šetření pojistné události s námi spolupracovat,
- i) **vyhledat v případě úrazu nebo nemoci bez zbytečného odkladu lékařské ošetření**, dodržovat léčebný režim stanovený lékařem, tj. zejména respektovat pokyny lékaře při léčbě, vyloučit veškerá jednání, která brání uzdravení, a poskytovat nám součinnost při kontrole průběhu léčebného procesu,
- j) řídit se našimi pokyny a postupovat způsobem dohodnutým ve smlouvě (například podrobit se lékařské prohlídce na vyzvání),
- k) uhradit náklady za lékařskou prohlídku při sjednání/změně pojištění, a to ve výši přesahující částku stanovenou v PPPP,
- l) doložit nám záznam o dopravní nehodě od policie nebo jiného příslušného státního orgánu, který je pověřen šetřením dopravních nehod.

ČLÁNEK 9

Důsledky porušení povinností

1. **Nezodpovíte-li vy nebo pojištěný úmyslně nebo z nedbalosti pravdivě a úplně naše písemné dotazy** týkající se sjednávaného pojištění, **můžeme od smlouvy odstoupit**, pokud bychom po pravdivém a úplném zodpovězení dotazů tuto smlouvu neuzavřeli.
2. **Právo odstoupit od smlouvy máte i vy** jako pojistník, **jestliže jsme vám nepravdivě nebo neúplně zodpověděli** vaše písemné **dotazy** týkající se sjednávaného pojištění, nebo pokud jsme vás neupozornili na nesrovnalosti mezi vašimi požadavky a sjednávaným pojištěním.
3. **Neoznámíte-li nám vy nebo pojištěný zvýšení pojistného rizika**, můžeme vypovědět pojištění do dvou měsíců ode dne, kdy jsme se o něm dozvěděli, a to bez výpovědní doby. Dnem, kdy vám výpověď doručíme, pojištění zaniká. V takovém případě nám náleží pojistné do konce pojistného období, v němž pojištění zaniklo; jednorázové pojistné nám náleží celé.

4. **Pojistné plnění můžeme snížit** v poměru pojistného, které jsme obdrželi, k pojistnému, které jsme měli obdržet, v případě:
 - a) že v důsledku porušení povinnosti vaší nebo pojištěného při sjednávání či změně pojištění jsme stanovili nižší pojistné.
 - b) porušení povinnosti vaší nebo pojištěného oznámit nám zvýšení pojistného rizika.
5. Pokud uplatňujete vy, pojištěný nebo jiná osoba právo na pojistné plnění a porušíte svoje povinnosti, které mají podstatný vliv na vznik pojistné události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejich následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění, máme právo snížit pojistné plnění až na polovinu podle míry porušení povinností.
6. Porušíte-li vy nebo pojištěný povinnost zodpovědět pravdivě a úplně naše písemné dotazy a příčinou pojistné události byla skutečnost, o které se dozvíme až po vzniku pojistné události a kterou jsme v důsledku zaviněného porušení uvedených povinností nemohli zjistit, můžeme pojistné plnění odmítnout, pokud bychom při znalosti této skutečnosti při uzavírání smlouvy tuto smlouvu neuzavřeli nebo pokud bychom ji uzavřeli za jiných podmínek.
7. Porušíte-li vy, pojištěný nebo jiná osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, své povinnosti, a tím dojde ke zvýšení nákladů na šetření pojistné události, máme právo na jejich přiměřenou náhradu. Tuto náhradu můžeme odečíst od pojistného plnění, a to až do celkové výše tohoto plnění.
8. Pokud uplatňujete vy, pojištěný nebo jiná osoba právo na pojistné plnění, a nám v důsledku porušení povinností v souvislosti s uplatněním práva na pojistné plnění vznikne újma nebo vynaložíme-li náklady, které bychom jinak nevynaložili, máme právo na jejich náhradu.
9. Pokud s námi **nebude pojištěný spolupracovat při šetření pojistné události, máme právo toto šetření ukončit** bez výplaty pojistného plnění.
10. Pokud nám při dopravní nehodě pojištěný nedoloží záznam o nehodě od policie nebo jiného příslušného státního orgánu, který je pověřen šetřením dopravních nehod, nemůžeme z pojištění, u kterých vzniká dle ustanovení příslušných SPP při dopravní nehodě nárok na pojistné plnění ve výši dvojnásobku pojistné částky platné k datu vzniku úrazu (max. 1 mil. Kč navíc), toto plnění poskytnout.

ČLÁNEK 10

Pojistná doba a předběžné krytí

1. Pojištění **sjednáváme na přesně stanovenou dobu** se sjednaným koncem pojištění.
2. Pojištění vzniká v 00.00 hodin dne počátku pojištění a zaniká ve 24.00 hodin posledního dne pojistné doby nebo dřívějšího dne v případě předčasného ukončení smlouvy.
3. **Pojištění se může vztahovat i na dobu před uzavřením smlouvy** nebo na dobu přede dnem počátku pojištění (předběžné krytí), je-li tak sjednáno ve smlouvě. Předběžné krytí sjednáváme pouze pro případ úrazu, a to i v případě, že příslušná doplňková či úrazová složka se jinak sjednává i pro jiná pojistná nebezpečí. Výjimkou je základní a doplňkové pojištění smrti, kdy předběžné krytí platí jak pro případ úrazu, tak pro případ nemoci. **Predběžné krytí vzniká třetím dnem ode dne podpisu nabídky** a zaniká ve 24.00 hodin dne bezprostředně předcházejícího dni počátku pojištění, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Rozsah pojištění pro předběžné krytí uvádíme v aktuálním PPPP. Pojistné plnění nejsme povinni poskytnout, pokud jste před podpisem nabídky věděl nebo vědět měl a mohl, že pojistná událost již nastala, a my nemáme právo na pojistné, pokud jsme v době nabídky věděli nebo měli a mohli vědět, že pojistná událost nastat nemůže.

ČLÁNEK 11

Pojistné a placení pojistného

1. **Pojistné platíte za dohodnutá pojistná období** (běžné pojistné).
2. **Pojistné jste nám povinen platit ve výši a splatnosti, která je uvedena ve smlouvě**; případný přeplatek pojistného vám po dohodě s vámi vrátíme.
3. V případě prodlení s úhradou pojistného nám vzniká právo na úrok z prodlení v zákonné výši a pojištění můžeme ukončit pro neplacení pojistného.
4. **Na pojistné máme právo za dobu trvání pojištění.** Nastane-li pojistná událost, v jejímž důsledku pojištění zaniklo, náleží nám pojistné do konce pojistného období, v němž pojistná událost nastala.
5. Výši pojistného jsme stanovili pojistně-matematickými metodami v závislosti na věku pojištěného, jeho zdravotním stavu, výdělečné, zájmové a sportovní činnosti a dále na výši pojistných částek, délce pojistné doby a dalších relevantních parametrech.
6. Pokud jsme se ve smlouvě nedohodli jinak, je pojistné za první pojistné období splatné dnem počátku pojištění. Pojistné za další pojistná období **má splatnost prvním dnem příslušného pojistného období.**
7. Pojistné je **splatné v české měně**, pokud jsme se ve smlouvě nedohodli jinak.

8. Pojistné **považujeme za zaplacené dnem, kdy bylo pod správným variabilním a specifickým symbolem připsáno** na náš bankovní účet.
Neplatte pojistné před doručení pojistky, pokud pojistné v této době zaplatíte, nepovažujeme tento krok za uzavření pojistné smlouvy.
Nejsme zodpovědní za škodu vzniklou uvedením chybného čísla účtu a/nebo variabilního či specifického symbolu, kterou jste zavinil.
9. **Máme právo odečíst od pojistného plnění jakékoliv splatné pohledávky** pojistného nebo jiné pohledávky z pojištění, a to i v případě, že plníme osobě odlišné od vás. Jsme oprávněni odečíst proti plnění z pojištění svoji pohledávku vůči jiné osobě, která má právo na plnění z pojištění, a to i pokud pohledávka za touto osobou vznikla z jiného pojištění nebo smlouvy.
10. **Jsme oprávněni odečíst od pojistného plnění případné nedoplatky pojistného** ze všech vašich smluv vedených u naší pojišťovny. Případné přeplatky pojistného a výplaty, které nejsou pojistným plněním, nejsme povinni do částky stanovené v platném PPPP vyplatit.
11. Zaplacené pojistné použijeme na úhradu vašich závazků v pořadí, v jakém po sobě vznikly.
12. Povinnost zaplatit náklady související s platbami pojistného ze zahraničí se řídí příslušným právním předpisem.
13. **Nemůžete-li v odůvodněných případech zaplatit pojistné** ve stanoveném termínu dohodnutém ve smlouvě **a požádáte-li nás písemně** před uplynutím této lhůty o její prodloužení, **můžeme vám** na základě písemné dohody **prodloužit jeho splatnost až o tři měsíce**.
14. Zvolíte-li způsob placení pojistného inkasem z účtu nebo formou SIPO a my jsme nebyli schopni vyinkasovat pojistné za tři po sobě jdoucí pojistná období, můžeme tento způsob placení běžného pojistného zrušit; tím není jakkoliv dotčena vaše povinnost platit řádně a včas sjednané pojistné.
15. **Máme právo** vám jednostranně **změnit sjednanou výši pojistného** na další pojistné období, **dojde-li ke změně** právních předpisů či rozhodovací praxe soudů, popřípadě ke změně lékařské praxe či vědy, a **tato změna má vliv na stanovení výše pojistného** či pojistného plnění.
Novou výši pojistného vám sdělíme nejpozději dva měsíce přede dnem splatnosti pojistného za pojistné období, ve kterém se má výše pojistného změnit. **Pokud nebudete s takovou změnou souhlasit, musíte nám svůj nesouhlas oznámit** nejpozději do jednoho měsíce ode dne, kdy jste se o navrhované změně výše pojistného od nás dozvěděl. **V takovém případě zanikne smlouva** uplynutím pojistného období, na které mělo být pojistné v původní výši naposledy zaplacené.

ČLÁNEK 12

Oprávněné osoby

1. **Oprávněnou osobou je pojištěný** – pro všechny typy pojistných plnění z doplňkové a úrazové složky pojištění, vyjma smrti. V případě smrti pojištěného před výplatou pojistného plnění z doplňkové a úrazové složky pojištění nabývají práva na pojistné plnění jeho dědici, pokud toto právo dostatečně prokážou.
2. **Oprávněnou osobou je obmyšlený pro případ smrti pojištěného** – fyzická nebo právnická osoba, v případě fyzické osoby určená příjmením, jménem, datem narození nebo rodným číslem, v případě právnické osoby určená obchodní firmou a IČ. Pokud není obmyšlený určen nebo nenabyl práva na pojistné plnění, nabývají tohoto práva osoby uvedené v zákoně.
3. V případě pojištění cizího pojistného nebezpečí právo na pojistné plnění můžete uplatnit i vy jako pojistník, a to pouze tehdy, jestliže prokážete, že jste pojištěného seznámil s obsahem smlouvy, týkající se pojištění jeho pojistného nebezpečí, a jestliže prokážete, že máte k přijetí pojistného plnění souhlas pojištěného, popřípadě zákonného zástupce takové osoby, nejste-li zákonným zástupcem vy sám.
4. Vznikne-li právo na pojistné plnění několika osobám a nejsou-li jejich podíly určeny, má každá z nich právo na stejný díl.
5. Až do vzniku pojistné události **můžete obmyšleného měnit**. Změna obmyšleného je účinná dnem doručení vašeho sdělení nám nebo našemu zástupci.
6. V případě, že jste osobou odlišnou od pojištěného, můžete určit nebo změnit osobu obmyšleného, případně sjednat nebo změnit podmínky zajištění závazku jen s písemným souhlasem pojištěného.

ČLÁNEK 13

Šetření pojistné události a výplata pojistného plnění

1. **Šetření pojistné události zahajujeme bez zbytečného odkladu po obdržení hlášení** pojistné události na našem příslušném formuláři. K tomuto formuláři musí být přiloženy veškeré dokumenty související s pojistnou událostí, které potřebujeme pro její šetření.
2. Do doby šetření nezapočítáváme dobu, po kterou probíhá trestní řízení proti pojištěnému nebo oprávněné osobě ve věci, která bezprostředně souvisí s pojistnou událostí. Šetření pojistné události nemůžeme ukončit,

nesplní-li pojištěný či oprávněná osoba své povinnosti související s šetřením, a to včetně poskytnutí potřebných informací, dokumentů či jiné součinnosti. Po tuto dobu nejsme v prodlení s poskytnutím pojistného plnění ani zálohy na pojistné plnění.

3. **Šetření končí, jakmile sdělíme konečné výsledky šetření** osobě, která uplatnila právo na pojistné plnění; když ale zjistíme, že tato osoba není oprávněnou osobou, končíme šetření jen ve vztahu k této osobě.
4. Pojistné plnění poskytneme, pokud osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, prokáže, že jsme povinni plnit ve zjištěném rozsahu podle výsledku našeho následného šetření.
5. **Pojištěný či jiná oprávněná osoba nesou náklady, jež v souvislosti s šetřením pojistné události vynaložili.** Zejména náklady spojené s vyhotovením znaleckého posudku nebo náklady na právní zastoupení, které pojištěný nebo jiná oprávněná osoba vynaložili v souvislosti s mimosoudním projednáváním nároku na pojistné plnění, pokud se nedohodneme jinak.
6. Dojde-li k pojistné události, poskytneme oprávněné osobě jednorázové nebo opakované zálohové pojistné plnění, a to v rozsahu a za podmínek stanovených smlouvou. **Pojistné plnění stanovujeme podle rozsahu pojištění platného ke dni vzniku pojistné události.**
7. **Opakovanou zálohu na pojistné plnění vyplácíme** oprávněné osobě **v dohodnutých obdobích.** Doba vyplácení a výše záloh se řídí podle zásad stanovených ve smlouvě.
8. Na základě písemné žádosti můžeme u pojištění trvalých následků úrazu poskytnout pojištěnému zálohu na pojistné plnění. Výši zálohy stanovíme na základě dosavadních výsledků šetření při zohlednění prokázaného rozsahu tělesného poškození.
9. **Zálohu neposkytneme, existuje-li rozumný důvod ji odepřít.** Zejména nebude-li zřejmé, že právo na pojistné plnění vznikne, nebo není-li jisté, zda ten, kdo právo na pojistné plnění uplatňuje, je oprávněnou osobou, nebo obdržíme-li při šetření pojistné události vědomě nepravdivé či hrubě zkreslené údaje nebo nám budou podstatné údaje týkající se takové události zamlčeny.
10. **Pojistné plnění uhradíme do 15 dnů ode dne ukončení šetření** a za uhrazení považujeme den odepsání příslušné částky z našeho účtu.
11. V souladu se zákonem můžeme pojistné plnění poskytnout též zástupci oprávněné osoby, a to na základě plné moci s úředně ověřeným podpisem.
12. **Pojistné plnění je splatné v české měně,** pokud nám z právních předpisů nebo mezinárodních dohod, kterými je Česká republika vázána, nevyplývá povinnost plnit v jiné měně nebo pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Pro přepočítání na cizí měnu používáme kurz vyhlášený Českou národní bankou ke dni výplaty pojistného plnění; neneseme související kurzové riziko. Povinnost zaplatit náklady související s platbami do zahraničí se řídí příslušným právním předpisem.
13. Jestliže oprávněná osoba **požaduje výplatu pojistného plnění na účet nebo poštovní poukázkou na adresu, musí být na formuláři hlášení pojistné události provedena identifikace** nebo ověření identifikačních údajů příjemce plnění.
14. **Právo na plnění ze životních pojištění se promlčí nejpozději za 10 let; promlčecí lhůta počíná běžet za jeden rok od vzniku pojistné události.**
Právo na plnění **ze všech ostatních pojištění se promlčí nejpozději za tři roky; promlčecí lhůta počíná běžet za jeden rok od vzniku pojistné události.**
15. Pokud oprávněná osoba nesouhlasí s výsledkem šetření pojistné události, může nás požádat o její přešetření; v žádosti musí uvést veškeré informace (včetně čísla šetřené pojistné události) a důvody, proč přešetření požaduje, včetně příslušné dokumentace.
16. Při výplatě pojistného plnění postupujeme v souladu s právními předpisy upravujícími daň z příjmů.

ČLÁNEK 14

Změny v pojištění

1. Kdykoliv v **průběhu trvání pojištění nám můžete navrhnout jeho změnu.** K vašemu návrhu se musíme vyjádřit nejpozději do tří měsíců ode dne doručení, máme právo zkoumat zdravotní stav pojištěného a **nejsme povinni váš návrh přijmout.**
2. Technickou **změnu provedeme na váš návrh, a to uzavřením dodatku** ke smlouvě v případě, že vaši žádost přijmeme. **Okamžik platnosti a účinnosti změny pojištění uvádíme v dodatku.**
3. Pokud je **s požadovanou změnou spojena změna výše pojistného, souhlasíte s jeho úpravou** odpovídající této změně.

4. V případě změny v rozsahu pojištění plníme za změněných podmínek až z pojistných událostí, které nastanou ode dne účinnosti změny a vztahují-li se na jednotlivá pojištění dotčená změnou čekací doby, pak až po uplynutí takové čekací doby. Současně nejsme povinni poskytnout pojistné plnění za změněných podmínek, pokud jste před podpisem návrhu na změnu pojištění věděl nebo mohl vědět, že pojistná událost již nastala.
5. **Netechnickou změnu nám pouze oznámíte a my vám její provedení potvrdíme.**

ČLÁNEK 15

Výluky z pojištění (na co se pojištění nevztahuje) a omezení plnění

Typy výluk:

- **Obecné výluky z pojištění a omezení plnění**, která platí pro základní pojištění a doplňkovou a úrazovou složku
- **Výluky z doplňkové a úrazové složky pojištění**
- **Výluky uvedené u jednotlivých pojištění v SPP**

Obecné výluky z pojištění a omezení plnění

1. **Pojištění se nevztahuje na jakékoliv události, ke kterým došlo přede dnem počátku pojištění, s výjimkou pojistných událostí, ke kterým došlo v době trvání předběžného krytí**, je-li sjednáno ve smlouvě. Rozsah pojištění pro předběžné krytí uvádíme v aktuálním PPPP.
2. **Pojištění se dále nevztahuje na následky onemocnění, následky úrazů a opakovaná chronická onemocnění, které nastaly, byly diagnostikovány nebo jakkoliv léčeny přede dnem počátku pojištění nebo před uplynutím čekací doby** (například onemocnění a úrazy kloubů, páteře atd.), s výjimkou pojištění smrti, která nastane po dvou letech od počátku pojištění.
V **uvedených případech** vám **vyplatíme plnění pouze při současném splnění** následujících podmínek:
 - a) **příznaky** onemocnění nebo následky úrazu **se za uplynulých sedm** let před vznikem příslušné pojistné události **neprojevily** způsobem, který by bylo nutné zaznamenat do zdravotní dokumentace, nebo způsobem, který by vyžadoval léčbu,
 - b) **v uplynulých sedmi letech** před vznikem pojistné události **nedošlo k porušení lékařem stanoveného léčebného režimu**,
 - c) **k pojistné události** související s tímto onemocněním nebo s těmito následky úrazu **došlo nejdříve po šesti měsících ode dne počátku pojištění**.
3. **Pojistné plnění máme právo nevyplatit, pokud:**
 - a) k úrazu pojištěného došlo v souvislosti s činem, pro který byl uznán vinným **úmyslným trestným činem** nebo kterým si **úmyslně ublížil** na zdraví,
 - b) oprávněná osoba podala při uplatňování práva na pojistné plnění vědomě **nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje** týkající se rozsahu pojistné události nebo zamlčela podstatné údaje týkající se této pojistné události,
 - c) osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, **způsobila pojistnou událost úmyslně** sama nebo z jejího podnětu osoba třetí nebo se na spáchání takového činu podílela.
4. **Ke snížení pojistného plnění až na polovinu můžeme přistoupit**, pokud k pojistné události došlo:
 - a) v souvislosti s činem, pro který byl **pojištěný soudem uznán** vinným trestným činem,
 - b) následkem **požití alkoholu nebo aplikace návykových** (omamných či toxických) **látek** nebo přípravků obsahujících návykové látky pojištěným; měl-li však takový úraz za následek smrt pojištěného, můžeme snížit pojistné plnění jen tehdy, došlo-li k úrazu v souvislosti s činem pojištěného, kterým způsobil těžkou újmu na zdraví nebo smrt jiné osobě; toto právo nemáme, obsahoval-li alkohol nebo návykovou látku lék, který pojištěný užil způsobem předepsaným lékařem, a pokud pojištěný nebyl lékařem nebo výrobcem léku upozorněn, že v době působení léku nelze vykonávat činnost, v jejímž důsledku došlo k pojistné události,
 - c) v přímé souvislosti s jednáním obmyšlené osoby z nedbalosti nebo po požití alkoholu nebo aplikací návykových látek nebo přípravků obsahujících návykové látky.

Výluky z doplňkové a úrazové složky pojištění

1. **Pojistné plnění z doplňkové a úrazové složky nevyplatíme v případě:**
 - a) **sebevraždy** (neplatí pro doplňkové pojištění smrti po dvou letech od počátku pojištění), pokusu o ni, úmyslného sebepoškození,
 - b) události nastalé **přímo nebo nepřímo vlivem jaderného záření** způsobeného výbuchem, závadou jaderného zařízení či přístrojů nebo nedbalostí odpovědných právnických či fyzických osob při dopravě,

skladování nebo manipulaci s radioaktivními materiály. Dále nebudeme plnit za události vzniklé v důsledku opakovaného a déletrvajícího působení jaderného záření při práci v uranových dolech nebo jaderných elektrárnách,

- c) **aktivní účasti pojištěného na vnitrostátních nepokojích či veřejných násilnostech** (povstání, vojenská povstání, vzpoury, revoluce, uchvácení moci, stanné právo nebo stav obležení, dále občanské nepokoje, tj. regionální protizákonná skupinová násilná vystoupení občanů vedoucí ke vzniku škod na životě a zdraví jiných občanů a škod na majetku), tj. násilných činů poškozujících lidský život, majetek či infrastrukturu s úmyslem ovlivnit vládu nebo zastrašovat veřejnost nebo její část; **dále pokud bude pojištěný iniciátorem teroristických událostí jakéhokoliv druhu** (násilná jednání, poškozující lidský život, majetek či infrastrukturu, motivovaná politicky, rasově, sociálně, ideologicky nebo nábožensky s úmyslem ovlivnit vládu nebo zastrašovat veřejnost nebo její část),
 - d) **událostí, způsobených přímo či nepřímo válečnými událostmi**, vojenskými nebo bojovými akcemi jakéhokoliv druhu (válkou, invazí, nepřátelskými nebo válečnými operacemi, občanskou válkou apod.).
2. **Pojistné plnění za úraz nevyplatíme v případě:**
- a) vzniku a zhoršení kýl, hernií všeho druhu, nádorů všeho druhu a původu, bércových vředů, diabetických gangrén, vzniku a zhoršení aseptických zánětů pochev šlachových, úponů svalových, tíhových váčků, epikondylitid, za natažení svalů a šlach, ploténkových páteřních syndromů a jiných chronických páteřních syndromů, patologických zlomenin, cévní mozkové příhody a amoce sítnice,
 - b) vyražení, poškození nebo ztráty dočasných (mléčných), umělých nebo nevitálních zubů,
 - c) poškození vzniklých v důsledku působení imunotoxických látek včetně alergických reakcí
 - d) diagnostických a preventivních zákroků a dále léčebných zákroků, které nebyly provedeny za účelem léčení úrazu a jeho následků,
 - e) úrazu, k němuž dojde při provozování profesionálního hokeje či profesionálního fotbalu, včetně tréninkových aktivit.

ČLÁNEK 16

Zánik pojištění

1. **Pojištění zaniká zejména dnem:**
 - a) konce pojištění,
 - b) smrti pojištěného nebo jeho prohlášením za mrtvého.
2. **Jednotlivá pojištění, s výjimkou životních pojištění, můžeme vypovědět a zanikají:**
 - a) **ke konci pojistného období** – výpověď vám musíme doručit nejméně šest týdnů před posledním dnem příslušného pojistného období,
 - b) **do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události** s měsíční výpovědní dobou ode dne doručení výpovědi.

Zavazujeme se, že ani jedním ze způsobů uvedených v tomto bodě nevypravíme pojištění vážných nemocí a úrazů.
3. **Pokud pojištěnému zanikne základní pojištění, zanikají mu i všechna pojištění doplňková a úrazové složky.** Pro vyloučení pochybností však uvádíme, že zánik jakéhokoliv pojištění doplňkové a úrazové složky nezakládá zánik základního pojištění ani ostatních pojištění doplňkové a úrazové složky.

ČLÁNEK 17

Zánik smlouvy

1. **Smlouva zaniká zejména dnem:**
 - a) uplynutí sjednané pojistné doby,
 - b) zániku pojistného zájmu či pojistného nebezpečí,
 - c) doručení odstoupení bez udání důvodu **do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy**,
 - d) smrti posledního dospělého pojištěného nebo jeho prohlášením za mrtvého,
 - e) marného uplynutí lhůty, kterou jsme stanovili **v upomínce** o zaplacení dlužného pojistného nebo jeho části.
2. Smlouva může zaniknout i vzájemnou dohodou, a to ke dni uvedenému v této dohodě.
3. V případě vaší smrti před počátkem pojištění smlouvu před tímto počátkem ukončíme a v případě, že jste uhradil pojistné, stane se součástí dědického řízení.
4. **Vy nebo my můžeme smlouvu vypovědět do dvou měsíců ode dne jejího uzavření s osmidenní výpovědní dobou**, která začíná běžet následující den ode dne doručení výpovědi druhé straně.

5. **Vy můžete smlouvu vypovědět:**
 - a) **ke konci pojistného období** - výpověď nám musíte doručit nejméně šest týdnů před posledním dnem příslušného pojistného období. Není-li tato doba dodržena pro nejbližší pojistné období, zaniká smlouva posledního dne pojistného období, ke kterému bude dodržena,
 - b) **do tří měsíců ode dne oznámení vzniku pojistné události** s měsíční výpovědní dobou ode dne doručení výpovědi.
6. Při předčasném ukončení smlouvy kdykoliv v průběhu trvání pojištění i při zániku smlouvy uplynutím sjednané pojistné doby zaniká pojištění bez výplaty pojistného plnění. Případný přeplatek pojistného vám vrátíme do 30 dnů od data provedení ukončení smlouvy.
7. **V souvislosti se způsoby ukončení smlouvy** uvedenými v těchto podmínkách **ste povinen zaplatit poplatek** v příslušné výši uvedené v aktuálním PPPP.

ČLÁNEK 18

Zajištění dluhu

Pojistné **plnění můžete použít k zajištění závazku** formou vinkulace nebo zřízením zástavního práva (dále jen „zajištění dluhu“). Zajištění dluhu **provedeme na vaši žádost**, v případě pojištění cizího pojistného nebezpečí se souhlasem pojištěného. Účinnost zajištění dluhu nebo jeho zrušení nastává dnem, kdy jsme potvrdili podmínky zajištění dluhu, na kterých jste se dohodl se třetí osobou, v jejíž prospěch má být pojistné plnění zajištěno nebo zrušeno.

ČLÁNEK 19

Forma jednání

1. **Smlouvu spolu uzavíráme v písemné formě** (v listinné podobě nebo elektronicky).
2. Dále jsme povinni písemnou formu používat pro právní jednání, oznámení a žádosti, které mají vliv na trvání a zánik pojištění, změny pojistného a změny v rozsahu pojištění, pokud si neujednáme, že písemné formy není zapotřebí.
3. **Právní jednání, pro které je nutná písemná forma**, je platné v následujících případech, je-li:
 - a) vlastnoručně podepsáno jednajícím osobou nebo
 - b) podepsáno prostřednictvím kvalifikovaného certifikátu nebo
 - c) učiněno prostřednictvím datové schránky nebo
 - d) opatřeno zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštního zákona nebo
 - e) učiněno prostřednictvím naší internetové aplikace se zabezpečeným přístupem nebo
 - f) učiněno prostřednictvím internetového bankovníctví České spořitelny.
4. Právní **jednání, oznámení a žádosti neuvedené v odst. 2** tohoto článku **mohou být učiněny písemně, telefonicky, e-mailem, prostřednictvím naší internetové aplikace, internetového bankovníctví České spořitelny nebo prostřednictvím datové schránky** (pokud doručování do datové schránky umožňujeme). To platí zejména pro oznámení změny příjmení, kontaktní adresy a dalších kontaktních údajů, uvedených ve smlouvě, a taktéž pro vaši žádost o změnu způsobu placení běžného pojistného (vyjma placení pojistného na základě souhlasu s inkasem z účtu). Vyžádáme-li si to, musíte právní jednání, oznámení a žádosti dle tohoto odstavce učiněné jinak než v písemné formě dodatečně doplnit písemnou formou.
5. **V záležitostech pojistného vztahu**, zejména v souvislosti se správou pojištění a řešením pojistných událostí, **jsme oprávněni kontaktovat vás i ostatní účastníky pojištění také elektronickými nebo jinými technickými prostředky** (například telefonicky, SMS, e-mailem, datovou schránkou apod.), nedohodneme-li se jinak. Při volbě formy komunikace přihlížíme k povinnostem stanovým příslušnými právními předpisy a k charakteru sdělovaných informací.
6. Právní jednání, oznámení a žádosti jsou vůči druhé smluvní straně účinné, jakmile jí byly doručeny.

ČLÁNEK 20

Právní vztahy osob zúčastněných na smlouvě

1. **Dispoziční práva vyplývající ze smlouvy náleží vám jako pojistníkovi.** Pojištěný, pokud je osobou odlišnou od vás, je však spolu s vámi odpovědný za pravdivé zodpovězení otázek týkajících se jeho zdravotního stavu.
2. Všechna ustanovení platná pro vás se vztahují i na případné právní nástupce.

3. Dnem vaší smrti nebo dnem vašeho zániku bez právního nástupce vstupuje do pojištění na vaše místo první pojištěný. Jste-li zároveň prvním pojištěným, nastupuje na vaše místo druhý pojištěný. O této změně nového pojistníka písemně informujeme. Na nového pojistníka přecházejí všechna vaše práva a povinnosti (včetně závazků). Pokud nám nový pojistník písemně oznámí do 30 dnů ode dne vaší smrti nebo ode dne vašeho zániku, že na trvání pojištění nemá zájem, zaniká pojištění dnem vaší smrti nebo dnem vašeho zániku. Účinky prodlení vůči pojištěnému nenastanou dříve než uplynutím patnácti dnů ode dne, kdy se pojištěný o svém vstupu do pojištění dozvěděl.
4. **Při právních jednáních s námi se můžete nechat na základě plné moci zastoupit.** Plná moc musí být písemná a váš podpis musí být úředně ověřen.

ČLÁNEK 21

Rozhodné právo a rozhodování sporů

1. **Smlouva a právní vztahy z ní vyplývající či s ní související se řídí českým právem.**
2. **Spory** vyplývající ze smlouvy či s ní související **budou předloženy k rozhodnutí příslušnému soudu** v České republice.
3. **K rozhodování sporu** spadajícího jinak do pravomoci českých soudů jsou příslušné též:
 - a) **Česká národní banka** (www.cnb.cz),
 - b) **Finanční arbitr** (www.finarbitr.cz) při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,
 - c) **Česká obchodní inspekce** (www.coi.cz), pokud není dána působnost Finančního arbitra.

Pokud jste uzavřel smlouvu za použití prostředku komunikace na dálku, můžete k případnému mimosoudnímu řešení sporu **využít platformu** pro řešení sporů on-line dostupnou na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.