

Informační dokument o pojistném produktu

Pillow pojišťovna, a. s., Česká republika

Produkt: Pojištění vozidel (platnost od 1. října 2024)

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, zavazadla 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,
- ✗ u povodně a záplavy v prvních 10 dnech od uzavření pojistné smlouvy nebo od přidání polštáře Přírodní událost do smlouvy.



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?

- ✓ Všechny polštáře platí na geografickém území Evropy a Turecka s výjimkou Ázerbájdžánu, Běloruska, Gruzie, Kazachstánu, Kosova, Moldavska a Ruska. Makaronézie (Kanárské ostrovy ...) do Evropy geograficky nepatří. Pojištění se nevztahuje na území, kde probíhá ozbrojený konflikt nebo kde území není pod plnou kontrolou vlády příslušného státu..



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 výročním smlouvou 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 povinně registrované vozidlo z jakéhokoli důvodu přestane být registrováno v registru vozidel a u vozidla bez povinné registrace pojištění zanikne, když přestane být provozuschopné. Pojištění také končí, pokud vozidlo zanikne (zničení, krádež) nebo dojde ke změně provozovatele vozidla. Pokud nebudete za pojištění platit, pošleme upomínku s lhůtou k zaplacení a jestliže ani do této lhůty nezaplatíte, pojištění skončí. Pojištění končí i na základě výpovědi dle občanského zákoníku a dnem oznámení zániku pojistného zájmu.



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 Líbalova 2348/1, 149 00 Praha 4 - Chodov. Máme přidělené IČO 042 57 111 a jsme zapsáni v obchodním rejstříku vedeném 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 a finanční situaci) najdete na našich stránkách www.pillow.cz. Telefon na nás je +420 77 POLSTAR (+420 777 657 827) a e-mail nám pošlete pomocí formuláře na www.pillow.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, společné 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 chcete být v kontaktu nebo využívat naše služby, a přitom nemáte žádné naše pojištění. V takovém případě si můžete zřídit Klientský účet v naší mobilní nebo webové aplikaci. Souhlas s Klientskou smlouvou vyjádříte 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 ujednáваме, že budeme komunikovat primárně e-mailem, prostřednictvím Klientského portálu nebo telefonicky. (Tip pro vyšší bezpečnost a jistotu: v Klientském portálu můžete zakázat zaslání příloh na e-mail a ponechat si jejich doručení právě jen v portálu.) Společně si také ujednáваме, 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 doručenu, 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.pillow.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 Váš 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 vyšší 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 vyplát 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 Vaší 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 vyplátit či zkrátí pojistné plnění, ušetří peníze a zvýší svůj zisk. Tento