

## Obchodní podmínky poskytování služeb pojišťovacího zprostředkovatele

(dále také jen „OP“)

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Společnost **HC Advisory Services s.r.o.**, IČO: 01487779, se sídlem Evropská 2690/17, Dejvice, 160 00 Praha 6, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 207322 (dále jen „**Zprostředkovatel**“) je společností zapsanou do registru pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí vedeného Českou národní bankou (dále jen „**Registr**“), a to jako pojišťovací makléř pod registračním číslem 235904PM a jako pojišťovací agent pod registračním číslem 235903PA, přičemž územním rozsahem činnosti je Česká republika. Zápis v Registru je možno ověřit na následující internetové adrese ČNB: [https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB09.DIRECT\\_FIND?p\\_lang=cz](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB09.DIRECT_FIND?p_lang=cz)
- 1.2. Zprostředkovatel v rámci své činnosti poskytuje služby, jejichž obsah je vymezen v čl. 3 a násl. těchto OP (dále jen „**Služby**“).
- 1.3. Klient je fyzickou osobou (spotřebitelem), která má zájem o využívání Služeb Zprostředkovatele, a která v souladu s čl. 2 OP a za podmínek uvedených v těchto OP uzavřela smlouvu o poskytování Služeb (dále jen „**Klient**“). Klientem není právnická osoba ani podnikající fyzická osoba, která by chtěla využít Služeb Zprostředkovatele v souvislosti se svým podnikáním.
- 1.4. Tyto OP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Zprostředkovatelem a Klientem při poskytování Služeb. Klient vyslovuje souhlas s těmito OP, s právy a povinnostmi v těchto OP uvedenými a zavazuje se je dodržovat.
- 1.5. Klient bere na vědomí, že tyto OP se vztahují primárně na vztah mezi Zprostředkovatelem a Klientem. Pokud se Klient v návaznosti na poskytnutí Služby a doporučení Zprostředkovatele rozhodne uzavřít pojistnou smlouvu s konkrétní pojišťovnou, bude se vztah Klienta a této pojišťovny řídit samostatnou pojistnou smlouvou, obchodními podmínkami a případně dalšími podmínkami a dokumenty této konkrétní pojišťovny, o kterých bude informován před uzavřením konkrétní pojistné smlouvy. Klient současně bere na vědomí, že Zprostředkovatel neodpovídá za služby (jejich kvalitu a řádné poskytování) poskytované pojišťovnami na základě pojistných smluv uzavřených mezi Klientem a pojišťovnou.
- 1.6. Tyto OP současně obsahují informace a poučení povinně poskytované Klientům (spotřebitelům) před uzavřením smlouvy prostřednictvím komunikace na dálku.

### 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY MEZI ZPROSTŘEDKOVATELEM A KLIENTEM

- 2.1. V případě, že má Klient zájem o poskytování Služeb, zaregistruje se na internetových stránkách Zprostředkovatele, a to vyplněním předepsaných údajů v přihlašovacím formuláři a požádá o vytvoření uživatelského účtu (dále jen „**Uživatelský účet**“). Nezbytnou podmínkou pro vytvoření Uživatelského účtu a následného uzavření smlouvy a poskytování Služeb je potvrzení souhlasu se zněním těchto OP a s jejich dodržováním. Bez zbytečného odkladu po vyplnění a odeslání údajů a po potvrzení souhlasu s OP ze strany Klienta, bude Zprostředkovatelem na poskytnutou emailovou adresu Klienta zasláno potvrzení o vyplnění přihlašovacích údajů se žádostí o ověření jejich správnosti pro potvrzení identifikace Klienta. Okamžikem potvrzení správnosti

údajů a svoji identifikace Klientem, dojde k vytvoření Uživatelského účtu a k uzavření smlouvy o poskytování Služeb (dále jen „**Smlouva**“), která se bude řídit těmito OP.

2.2. Potvrzením správnosti údajů a potvrzením identifikace se Klient současně zavazuje a prohlašuje, že

- (a) poskytnuté osobní údaje se skutečně vztahují k jeho osobě nebo k osobám blízkým ve smyslu § 22 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „**občanský zákoník**“), za které Klient jedná s jejich výslovným souhlasem nebo na základě zákonného zmocnění, tj. zejména jako zákonný zástupce (dále jen „Osoba blízká“),
- (b) Uživatelský účet vytvořil a bude ho užívat pouze pro potřeby své nebo Osob blízkých,
- (c) pokud v průběhu trvání Smlouvy bude Zprostředkovateli poskytovat jakékoli další údaje a dokumenty, budou se tyto vztahovat pouze k jeho osobě nebo Osobám blízkým,
- (d) nevydává se za jakoukoli jinou osobu či jiným způsobem nenarušuje práva jakýchkoli třetích osob,
- (e) veškeré Klientem poskytnuté údaje jsou pravdivé, úplné a v době poskytnutí aktuální.

Klient bere na vědomí, že v případě nepravdivosti tohoto prohlášení a porušení této povinnosti se vystavuje riziku odpovědnosti a veškerým negativním právním důsledkům s tímto souvisejícím, včetně případných důsledků trestněprávních.

2.3. V souvislosti s vytvořením Uživatelského účtu a s uzavřením a plněním Smlouvy Klient poskytuje (bude poskytovat) Zprostředkovateli své osobní údaje, které je Zprostředkovatel oprávněn zpracovávat v souladu s právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů. Informace v této souvislosti povinně poskytované Klientům jako subjektům údajů lze nalézt **zde** a Klient potvrzuje, že se s těmito seznámil.

### 3. PŘEDMĚT SMLOUVY, VYMEZENÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

3.1. Předmětem Smlouvy je poskytování následujících Služeb ze strany Zprostředkovatele pro Klienta:

- (a) služba Uživatelského účtu (blíže viz čl. 4. těchto OP),
- (b) analýza stávajících pojistných smluv Klienta a doporučení pojistného produktu (blíže viz čl. 5. těchto OP),
- (c) zprostředkování uzavření nových pojistných smluv (blíže viz čl. 6. těchto OP),
- (d) správa pojistných smluv Klienta (blíže viz čl. 7. těchto OP),
- (e) spolupráce při likvidaci pojistných událostí (blíže viz čl. 8. těchto OP).

3.2. Řádné poskytování Služeb ze strany Zprostředkovatele je podmíněno splněním předpokladů a povinností vymezených v těchto OP a poskytováním řádné součinnosti ze strany Klienta.

3.3. Klient bere na vědomí, že podstatou a základní charakteristikou poskytování Služeb je jejich poskytování on-line. Z povahy takto poskytovaných Služeb vyplývá zejména způsob komunikace mezi Zprostředkovatelem a Klientem při plnění Smlouvy a poskytování Služeb (blíže viz čl. 11 těchto OP) a dále způsob plnění některých

zákonných povinností Zprostředkovatele vůči Klientovi, které budou probíhat rovněž prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.

- 3.4. Vzhledem k charakteru poskytování Služeb, tedy poskytování služeb on-line, je nezbytnou podmínkou, aby měl Klient zřízeno internetové připojení a nainstalován internetový prohlížeč. Při využívání Služeb bude Klient hradit pouze běžné sazby za službu internetového připojení svému poskytovateli této služby, tedy poskytování Služby nepodléhá žádné zvláštní zvýšené sazbě hrazené Zprostředkovateli. Klient je také povinen zajistit vhodnými prostředky, zejména prostřednictvím antivirového software a průběžných aktualizací operačního systému, dostatečnou úroveň zabezpečení proti zneužití Uživatelského účtu nebo jakýchkoli Klientem poskytnutých dat třetí osobou. Zprostředkovatel neodpovídá za újmu vzniklou Klientovi zneužitím Klientova Uživatelského účtu nebo Klientem poskytnutých dat v důsledku neoprávněného zásahu třetí osoby.
- 3.5. Klient souhlasí s tím, aby Zprostředkovatel byl oprávněn započít s poskytováním Služeb ihned po uzavření Smlouvy; právo Klienta na odstoupení od Smlouvy dle čl. 10.3 těchto OP tímto není jakkoli dotčeno.

#### **4. VYMEZENÍ A PODMÍNKY SLUŽBY UŽIVATELSKÉHO ÚČTU**

- 4.1. Vytvořením Uživatelského účtu poskytuje Zprostředkovatel Klientovi Službu Uživatelského účtu spočívající v poskytnutí prostoru pro nahrání a uložení znění pojistných smluv (pojistek) Klienta v elektronické formě, pro usnadnění správy, lepšího přehledu a snadnější dostupnosti znění těchto pojistných smluv (pojistek) pro Klienta (digitalizovaný archiv pojistných smluv Klienta).
- 4.2. Uživatelský účet současně slouží jako prostředek komunikace mezi Klientem a Zprostředkovatelem a prostředek, kterým dochází k plnění dalších Služeb ze strany Zprostředkovatele.
- 4.3. Službu Uživatelského účtu je Klient oprávněn využívat po zadání přihlašovacích údajů k Uživatelskému účtu, které jsou tvořeny unikátní kombinací přihlašovacího jména Klienta a hesla zvoleného Klientem. Klient není oprávněn poskytovat třetím osobám své přihlašovací údaje k Uživatelskému účtu ani jakkoli jinak umožnit užívání Uživatelského účtu a dalších Služeb třetím osobám.
- 4.4. O případné plánované údržbě a s tím související dočasné nedostupnosti Uživatelského účtu se Zprostředkovatel zavazuje Klienta předem informovat prostřednictvím informace uveřejněné v prostředí Uživatelského účtu a informace zaslané emailovou zprávou, a to s dostatečným předstihem před plánovanou dočasnou nedostupností Uživatelského účtu. Zprostředkovatel je současně oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit funkčnost Uživatelského účtu či svých internetových stránek z důvodu neplánované údržby či opravy či z jiného důvodu na straně Zprostředkovatele, a to i bez předchozího oznámení Klientovi; Zprostředkovatel není odpovědný za jakoukoli případnou újmu způsobenou Klientovi z důvodu dočasné nefunkčnosti a nedostupnosti Uživatelského účtu či internetových stránek Zprostředkovatele.
- 4.5. Klient bere na vědomí, že Zprostředkovatel má přístup k Uživatelskému účtu a k jeho obsahu. Zprostředkovatel je oprávněn v průběhu trvání Smlouvy prostředí Uživatelského účtu a jeho obsah měnit, upravovat, doplňovat či jakkoli do tohoto zasahovat; obdobné platí i pro internetové stránky Zprostředkovatele.

- 4.6. S výjimkou užívání Uživatelského účtu na uživatelské úrovni popsané v těchto OP není Klient oprávněn jakkoli jinak zasahovat do prostředí Uživatelského účtu a souvisejících systémů, technologie či aplikací, tyto měnit, přizpůsobovat, upravovat či jakýmkoli jiným způsobem do nich zasahovat.
- 5. VYMEZENÍ A PODMÍNKY SLUŽBY „ANALÝZA STÁVAJÍCÍCH POJISTNÝCH SMLUV KLIENTA A DOPORUČENÍ POJISTNÉHO PRODUKTU“**
- 5.1. Touto Službou se Zprostředkovatel zavazuje, že za dále uvedených podmínek provede analýzu a ohodnocení stávajících pojistných smluv Klienta týkajících se individuálního pojištění vozidel, pojištění občanů, tj. především pojištění majetku, a odpovědnosti, úrazového pojištění, cestovního pojištění a v níže vymezeném rozsahu i životního pojištění(dále jen „**Rozsah služeb**“).
- 5.2. Podmínkou pro poskytnutí Služby „*analýza stávajících pojistných smluv Klienta*“ je, že Zprostředkovatel bude mít k dispozici znění pojistných smluv (pojistek) Klienta, a tyto budou nahrány a uloženy v prostředí Uživatelského účtu Klienta. Klient je oprávněn znění svých pojistných smluv (pojistek) nahrát prostřednictvím svého Uživatelského účtu, a to v elektronické podobě. Následně Zprostředkovatel provede jejich digitalizaci a znění pojistných smluv zpřístupní Klientovi v Uživatelském účtu. Za obsah nahraných dokumentů zejména ve smyslu jejich úplnosti a především za jejich aktuálnost odpovídá výlučně Klient. Zprostředkovatel nemá možnost, jak ověřit, a proto neověřuje, zda jsou Klientem nahrané pojistné smlouvy (pojistky) kompletní a aktuální. Pro analýzu používá Zprostředkovatel pouze ty pojistné smlouvy (pojistky), které nahraje Klient na Uživatelský účet, nepostupuje-li Klient podle čl. 5.3. níže. Nahraje-li Klient na Uživatelský účet pojistné smlouvy (pojistky), které Zprostředkovatel nevyužije k analýze ať už z důvodu jejich nepotřebnosti, nebo z důvodu, že nespádají do Rozsahu služeb, pojistné smlouvy (pojistky) zůstanou na Uživatelském účtu Klienta nahrány.
- 5.3. V případě, že Klient nemá k dispozici znění svých pojistných smluv (či z jakéhokoli jiného důvodu nechce či nemůže své pojistné smlouvy do Uživatelského účtu přímo nahrávat a ukládat), je oprávněn zmocnit Zprostředkovatele k tomu, aby si Zprostředkovatel (jako zmocněnec Klienta) vyžádal u pojišťoven, které Klient označí, znění veškerých pojistných smluv (pojistek), které má Klient aktuálně s danou pojišťovnou uzavřeny. V takovém případě je Klient povinen udělit Zprostředkovateli plnou moc pro tyto účely; znění plné moci, způsob udělení plné moci a informace související jsou uvedeny přímo v prostředí Uživatelského účtu Klienta. Za účelem zabránění neoprávněnému zneužití této Služby ze strany třetích osob, musí Zprostředkovatel ověřit, že plnou moc Zprostředkovateli skutečně uděluje osoba (Klient), jejíž osobní údaje budou v plné moci vyplněny. Vzhledem k charakteru poskytování Služeb on-line bude totožnost Klienta ověřena prostřednictvím Klientem zaslané kopie (scanu) jeho občanského průkazu. Klient bere na vědomí, že poskytnutí kopie (scanu) občanského průkazu je zcela dobrovolné. V prostředí Uživatelského účtu bude Klient vyzván k udělení výslovného souhlasu se zpracováním kopie (scanu) občanského průkazu a osobních údajů v tomto průkazu uvedených. Pokud Klient tento souhlas neudělí a kopii (scan) svého občanského průkazu Zprostředkovateli neposkytne či tento souhlas následně odvolá, nebude možné postupovat podle tohoto čl. 5.3. OP; možnost postupu dle čl. 5.2. tímto však není dotčena. V případě, že Klientem zadané osobní údaje nebudou odpovídat údajům uvedeným na kopii (scanu) občanského průkazu, plná moc nebude platně udělena a postup Zprostředkovatele podle tohoto čl. 5.3. OP je tím vyloučen. Klient dále bere na vědomí, že získání znění

pojistných smluv (pojistek) je podmíněno poskytnutím součinnosti ze strany jednotlivých pojišťoven a z tohoto důvodu Zprostředkovatel nemůže garantovat, že se znění pojistných smluv Klienta tímto způsobem skutečně podaří získat; Zprostředkovatel tudíž není jakýmkoli způsobem odpovědný za to, že se znění pojistných smluv tímto způsobem získat nepodaří. Pokud Zprostředkovatel tímto způsobem získá znění pojistných smluv Klienta, nahraje a uloží tyto bez zbytečného odkladu na Uživatelský účet Klienta.

- 5.4. Zprostředkovatel se zavazuje, že bez zbytečného odkladu po nahrání a uložení pojistné smlouvy Klienta na Uživatelský účet, provede analýzu a ohodnocení této stávající pojistné smlouvy Klienta a o výsledku této analýzy bude Klienta informovat. Ohodnocení bude provedeno přidělením čísla (tzv. DOK index) ke konkrétní pojistné smlouvě, přičemž čím vyšší číslo bude pojistné smlouvě (pojistce) přiděleno, tím lepší podmínky pojištění nabízí.
- 5.5. Společně s analýzou stávající pojistné smlouvy Klienta a v návaznosti na požadavky a potřeby Klienta Zprostředkovatel současně provede analýzu nabídky pojišťoven a dostatečného počtu pojistných produktů nabízených na trhu. Klient bere na vědomí, že konkrétní nabídka na zprostředkování uzavření nové pojistné smlouvy (čl. 6.) se může týkat pojistných produktů pouze těch pojišťoven, se kterými Zprostředkovatel spolupracuje a jejichž seznam je uveden zde, a dále je Klient srozuměn s tím, že nabídka na uzavření nové pojistné smlouvy se nebude týkat životního pojištění. Požadavky a potřeby Klienta bude Klient sdělovat Zprostředkovateli prostřednictvím základního dotazníku na Uživatelském účtu, tak bude-li to pro provedení analýzy potřebné, prostřednictvím doplňujícího dotazníku umožňujícího Klientovi odpovědi formou výběru z několika variant.
- 5.6. Výsledkem analýz může být doporučení Zprostředkovatele na uzavření pojistné smlouvy týkající se jednotlivých pojistných produktů. Zprostředkovatel spolu s tímto doporučením uvede i důvody, na kterých svá doporučení zakládá.
- 5.7. Analýza pojistných produktů spolupracujících pojišťoven a jejich následné doporučení vychází z informací, které Zprostředkovatel obdržel od spolupracujících pojišťoven. Zprostředkovatel z tohoto důvodu neodpovídá za správnost ani obsah takto poskytnutých informací; v případě, že se informace ukáží jako nepravdivé, Zprostředkovatel neodpovídá za případný chybný výsledek analýzy pojistných produktů a jejich následné doporučení, pokud tyto vycházely z těchto nepravdivých informací.
- 5.8. V souvislosti s touto Službou poskytuje Zprostředkovatel Klientovi dále tyto informace:
  - (a) Zprostředkovatel prohlašuje, že nemá žádný přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech a kapitálu žádné pojišťovny, se kterou Zprostředkovatel spolupracuje a se kterou má/může být uzavřena pojistná smlouva (sjednáno pojištění) na základě doporučení Zprostředkovatele.
  - (b) Zprostředkovatel prohlašuje, že žádná pojišťovna, se kterou Zprostředkovatel spolupracuje a se kterou má/může být uzavřena pojistná smlouva (sjednáno pojištění) na základě doporučení Zprostředkovatele, ani žádná osoba ji ovládající, nemá žádný přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech a kapitálu Zprostředkovatele.
  - (c) Zprostředkovatel nemá smluvní povinnost vykonávat zprostředkování daného pojištění výhradně pro jednu pojišťovnu nebo více určitých pojišťoven.

- 5.9. Analýzu pojistných potřeb Klienta a případné doporučení k uzavření pojistné smlouvy týkající se konkrétního pojistného produktu může Zprostředkovatel provést i pro Klienta, který doposud žádné pojistné smlouvy uzavřené neměl, ale vytvoří svůj Uživatelský účet a vyplní dotazník, jak je popsáno výše v čl. 4. a 5. těchto OP.
- 6. VYMEZENÍ A PODMÍNKY SLUŽBY „ZPROSTŘEDKOVÁNÍ UZAVŘENÍ NOVÝCH POJISTNÝCH SMLUV“**
- 6.1. V případě, že na základě doporučení Zprostředkovatele v rámci poskytované Služby „*analýza stávajících pojistných smluv Klienta*“ se Klient rozhodne uzavřít pojistnou smlouvu na doporučený pojistný produkt s danou pojišťovnou, označí takový vybraný pojistný produkt v rámci svého Uživatelského účtu. Označením vybraného pojistného produktu Klient zároveň potvrzuje, že na svém Uživatelském účtu se před výběrem konkrétního pojistného produktu seznámil s předsmlovním informací poskytovanou Zprostředkovatelem dle § 21 odst. 8 zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „**zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích**“). Klient je srozuměn s tím, že není jeho povinností vybrat žádný z nabízených pojistných produktů a že uzavření nové pojistné smlouvy je výlučně na jeho rozhodnutí.
- 6.2. Po výběru konkrétního pojistného produktu ze strany Klienta odešle Zprostředkovatel, popř. přímo příslušná pojišťovna z podnětu Zprostředkovatele, na emailovou adresu Klienta návrh pojistné smlouvy konkrétní pojišťovny, spolu se souvisejícími obchodními podmínkami a případně dalšími podmínkami a dokumenty vztahujícími se k danému pojistnému produktu (čl. 6.5 OP tímto není dotčen). Součástí emailové zprávy a zaslaných dokumentů budou současně i povinně poskytované předsmlovním informace zejména ve smyslu § 1841 a násl. občanského zákoníku, a § 21a a násl. zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích. Pokud bude daná pojišťovna v této souvislosti jednat prostřednictvím zástupce nebo zprostředkovatele, kterým může být i Zprostředkovatel, bude o tom Klient rovněž informován.
- 6.3. Pokud se Klient na základě poskytnutých smluvních dokumentů a informací dle čl. 6.2 OP rozhodne danou pojistnou smlouvu uzavřít, uhradí pojistné příslušné pojišťovně dle připojených pokynů. Uhrazením pojistného dojde k uzavření dané pojistné smlouvy mezi Klientem a konkrétní pojišťovnou ve znění zaslaných smluvních dokumentů, se kterými Klient tímto způsobem vyjádří svůj souhlas. Zprostředkovatel není oprávněn inkasovat od Klientů pojistné; hrazení pojistného Zprostředkovatel nikterak nezprostředkovává ani jiným způsobem nezajišťuje.
- 6.4. Návrh nových pojistných smluv nahraje Zprostředkovatel na Uživatelský účet Klienta. Uzavře-li Klient smlouvu s pojišťovnou dle čl. 6.3. těchto OP, bude Zprostředkovatel poskytovat Službu „*správa pojistných smluv Klienta*“ ve smyslu čl. 7 těchto OP i ve vztahu k těmto nově uzavřeným pojistným smlouvám.
- 6.5. Klient bere na vědomí, že uzavření doporučené pojistné smlouvy je podmíněno poskytnutím součinnosti (resp. souhlasem) ze strany konkrétní pojišťovny a z tohoto důvodu Zprostředkovatel nemůže garantovat, že daná pojišťovna s Klientem pojistnou smlouvu na doporučený pojistný produkt za daných podmínek skutečně uzavře; Zprostředkovatel tudíž není jakýmkoli způsobem odpovědný za to, že daná pojišťovna neuzavře s Klientem pojistnou smlouvu na doporučený pojistný produkt. V takovém případě bude Zprostředkovatel (namísto zaslání smluvních dokumentů a informací dle čl. 6.2 OP) Klienta informovat emailovou zprávou o tom, že uzavření pojistné smlouvy

na vybraný pojistný produkt není možné, aniž by byl Zprostředkovatel povinen neuzavření pojistné smlouvy jakkoli zdůvodňovat.

## **7. VYMEZENÍ A PODMÍNKY SLUŽBY „SPRÁVA POJISTNÝCH SMLUV KLIENTA“**

- 7.1. Zprostředkovatel se zavazuje, že ve vztahu ke všem pojistným smlouvám (pojistkám) Klienta spadajícím do Rozsahu služeb, které budou nahrány a uloženy v prostředí Uživatelského účtu Klienta, bude vykonávat jejich správu, která bude spočívat v monitorování trvání těchto pojistných smluv. Zprostředkovatel se zavazuje, že bude Klienta informovat o blížícím se konci platnosti/účinnosti těchto pojistných smluv či jejich výrocích, se kterými je spojena možnost jejich vypovězení či změny. Spolu s tímto oznámením může Zprostředkovatel Klientovi doporučit uzavření nové pojistné smlouvy či učinění změny podmínek ve stávající pojistné smlouvě; ustanovení čl. 5 a 6 těchto OP se v tomto případě aplikuje obdobně. Klient bere na vědomí, že doporučení uzavření nové pojistné smlouvy či změn podmínek ve stávající pojistné smlouvě neposkytne Zprostředkovatel ve vztahu k pojistným smlouvám týkajícím se životního pojištění.

## **8. VYMEZENÍ A PODMÍNKY SLUŽBY „SPOLUPRÁCE PŘI LIKVIDACI POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ“**

- 8.1. V případě pojistné události je Klient oprávněn kontaktovat Zprostředkovatele emailem nebo telefonicky dle čl. 11 těchto OP a požádat o konzultaci postupu při hlášení a likvidaci pojistné události. Zprostředkovatel se však nezavazuje k zajištění hlášení pojistné události za Klienta, ani k obstarání likvidace pojistné události.

## **9. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN; INFORMACE POSKYTOVANÉ KLIENTOVI**

- 9.1. Veškeré Služby jsou pro Klienta poskytovány bezplatně. Zprostředkovatel je za svoji činnost odměňován jednotlivými pojišťovnami, se kterými při své činnosti spolupracuje. Klient je oprávněn požádat Zprostředkovatele o sdělení způsobu jeho odměňování.
- 9.2. Zprostředkovatel se při plnění Smlouvy a poskytování Služeb řídí těmito OP a příslušnými platnými a účinnými právními předpisy. Pro Zprostředkovatele nejsou závazné žádné další kodexy chování, nezaváže-li se k jejich dodržování smlouvou mezi Zprostředkovatelem a pojišťovnou.

## **10. TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOST JEJÍHO UKONČENÍ**

- 10.1. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou.
- 10.2. Smlouvu jsou obě smluvní strany oprávněny písemně vypovědět bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí dva měsíce a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 10.3. Klient je oprávněn odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu a bez jakékoli sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy je Klient povinen o svém odstoupení od Smlouvy informovat Zprostředkovatele formou jednostranného právního jednání (například e-mailem na emailové adrese uvedené v těchto OP). Klient je oprávněn použít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, který tvoří přílohu č. 1 těchto OP, není to však jeho povinností. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od Smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.
- 10.4. Zprostředkovatel je oprávněn s okamžitou účinností odstoupit od Smlouvy v případě, kdy se prohlášení Klienta uvedené v čl. 2.2 těchto OP ukáže jako nepravdivé, resp. v případě porušení povinnosti Klienta uvedené v čl. 2.2 těchto OP.

- 10.5. Obě smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy ze zákonem stanovených důvodů, zejména z důvodu porušení Smlouvy podstatným způsobem ve smyslu § 2002 občanského zákoníku.
- 10.6. V případě, že dojde k ukončení Smlouvy z jakéhokoli důvodu, bude po uplynutí příslušné lhůty (i) ukončeno poskytování veškerých Služeb ze strany Zprostředkovatele na základě Smlouvy, a (ii) deaktivován Uživatelský účet Klienta.

## **11. ZPŮSOB KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI**

- 11.1. Vzhledem k charakteru poskytování Služeb, tedy poskytování služeb on-line, bude komunikace mezi smluvními stranami primárně probíhat prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, a to
- (a) prostřednictvím Uživatelského účtu Klienta;
  - (b) prostřednictvím emailových zpráv zasílaných na emailové adresy smluvních stran, přičemž
    - (i) Zprostředkovatel bude Klienta kontaktovat na emailové adrese poskytnuté při zřizování Uživatelského účtu či emailové adrese oznámené kdykoli v průběhu trvání Smlouvy, a
    - (ii) Klient může Zprostředkovatele kontaktovat na emailové adrese info@mujdok.cz;
  - (c) případně telefonicky, přičemž
    - (i) Zprostředkovatel bude Klienta kontaktovat telefonicky, pokud Klient při zřizování Uživatelského účtu či kdykoli v průběhu trvání Smlouvy poskytl své tel. číslo,
    - (ii) Klient může Zprostředkovatele kontaktovat na tel. čísle 224 174 900; uskutečnění tel. hovoru se Zprostředkovatelem podléhá pouze základním sazbám, které bude Klient hradit svému poskytovateli tel. služeb.
- 11.2. Pokud tyto OP stanovují právo či povinnost kterékoli smluvní strany učinit vůči druhé smluvní straně jakékoli oznámení, upozornění, potvrzení, doručení či jakékoli jiné sdělení (dále jen „**Sdělení**“), budou tyto práva či povinnosti plněny primárně prostřednictvím Uživatelského účtu a/nebo prostřednictvím emailových zpráv. Sdělení učiněné prostřednictvím emailové zprávy se považuje za doručené nejpozději v 10:00 hodin následujícího pracovního dne po dni odeslání. Sdělení učiněné vůči druhé smluvní straně pouze telefonicky nebude považováno za učiněné v souladu s těmito OP, pokud nedojde k jeho následnému potvrzení jednou z forem komunikace uvedených v první větě tohoto článku OP.
- 11.3. Zprostředkovatel je oprávněn nahrávat telefonní hovory mezi Klientem a Zprostředkovatelem a tyto nahrávky uchovávat a dále používat, a to pro účely plnění Služeb (plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy) a plnění zákonné povinnosti spočívající zejména v povinnosti zaznamenávat požadavky a potřeby Klienta ve smyslu příslušných ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích. O tom, zda je tel. hovor skutečně nahráván, bude případně Klient informován na jeho počátku.
- 11.4. Vzhledem k tomu, že primárním komunikačním prostředkem mezi smluvními stranami při plnění Smlouvy a poskytování Služeb bude emailová komunikace, zavazuje se Klient bez zbytečného odkladu Zprostředkovateli oznámit změnu své emailové adresy a ostatních kontaktních a identifikačních údajů. V případě porušení této povinnosti



neodpovídá Zprostředkovatel za to, že ve vztahu ke Klientovi nebylo možno učinit Sdělení či řádně plnit povinnosti ze Smlouvy či poskytovat Služby. Sdělení odeslaná na emailovou adresu Klienta se považují za učiněná v souladu s těmito OP i tehdy, pokud byla odeslaná na původní (již neaktuální) emailovou adresu Klienta z důvodu, že Klient nesplnil svoji povinnost oznámit změnu své emailové adresy Zprostředkovateli.

## **12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, REKLAMACE SLUŽEB, PODÁNÍ STÍŽNOSTI, ŘEŠENÍ SPORŮ A DALŠÍ MOŽNOSTI OBRANY KLIENTA**

- 12.1. Zprostředkovatel odpovídá za škodu způsobenou výkonem činnosti pojišťovacího zprostředkovatele ve smyslu zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, a pro tyto případy je ze zákona povinně pojištěn. Odpovědnost za škodu se současně řídí i dalšími obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.
- 12.2. V případě nespokojenosti Klienta s postupem či jednáním Zprostředkovatele, v případě nespokojenosti s poskytováním Služeb, v případě nefunkčnosti Uživatelského účtu nebo v případě chyb Uživatelského účtu či v jakýchkoli dalších případech se Klient může se svou stížností či žádostí o nápravu obrátit přímo na Zprostředkovatele, a to jedním ze způsobů komunikace uvedených v čl. 11 těchto OP.
- 12.3. S případnou stížností na Zprostředkovatele se lze rovněž obrátit na dohledový orgán, kterým je Česká národní banka.
- 12.4. Případnou žalobu na Zprostředkovatele lze podat u věcně a místně příslušného soudu.
- 12.5. Klient má v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, právo na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, přičemž subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce. Bližší informace o způsobu a podmínkách mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je možno nalézt na <https://www.coi.cz/>
- 12.6. V případě smluv uzavřených s Klientem (spotřebitelem) on-line má Klient dále v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013, právo na tzv. alternativní řešení sporu týkajícího se smluvního závazku uzavřeného on-line, a to prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line provozované Evropskou komisí a dostupné na internetové adrese [https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=C\\_S](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=C_S)

## **13. ROZHODNÉ PRÁVO**

- 13.1. Smlouva (včetně těchto OP) a poskytování Služeb se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Výkon činnosti Zprostředkovatele se dále řídí mimo jiné zákonem o pojišťovacích zprostředkovatelích.

## **14. PLATNOST A ÚČINNOST OP, MOŽNOST JEJICH ZMĚNY**

- 14.1. Tyto OP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. srpna 2018.
- 14.2. Vzhledem k očekávané dlouhodobosti smluvního vztahu mezi Zprostředkovatelem a Klientem (vyplývající zejména ze Služby „*správa pojistných smluv Klienta*“) je Zprostředkovatel oprávněn jednostranně změnit a doplňovat obsah těchto OP.
- 14.3. Změna či doplnění OP bude Klientovi oznámena prostřednictvím emailové zprávy vždy alespoň 14 dnů před plánovaným dnem nabytí účinnosti dané změny OP. Klient má možnost odmítnout změnu OP; v takovém případě je Klient oprávněn Smlouvu

vypovědět ve lhůtě uvedené v první větě tohoto článku OP. V případě, že Klient z tohoto důvodu Smlouvu vypoví, Smlouva zaniká dnem předcházejícím dni nabytí účinnosti změny OP (čl. 10.6. těchto OP se zde použije obdobně). V případě, že v dané lhůtě Klient Smlouvu nevypoví, projevuje tím svůj souhlas s příslušnou změnou OP a zavazuje se OP v tomto změněném znění dodržovat.

## **Příloha č. 1 OP**

### **Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy**

*(V souladu s čl. 10.3 OP a za podmínek tam uvedených máte právo odstoupit od Smlouvy.  
V případě, že tak chcete učinit, vyplňte tento formulář a zašlete jej Zprostředkovateli)*

#### **Oznámení o odstoupení od smlouvy**

Adresát: **HC Advisory Services s.r.o.**, IČO: 01487779, se sídlem Evropská 2690/17,  
Dejvice, 160 00 Praha 6

Oznamuji, že tímto odstupuji od Smlouvy o poskytování služeb pojišťovacího zprostředkovatele.

Datum uzavření smlouvy:

Jméno a příjmení Klienta (spotřebitele):

Adresa Klienta (spotřebitele):

Podpis Klienta (spotřebitele): *(pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)*

Datum: