



## Základní informace o pojišťovacím zprostředkovateli a poskytovaných službách

### Samostatný zprostředkovatel

<b>Název</b>	Europ Assistance s.r.o.	<b>E-mail</b>	pojisteni@europ-assistance.cz
<b>IČ</b>	252 878 51	<b>Telefon</b>	+420 221 586 658
<b>Sídlo</b>	Na Pankráci 1724/129 140 00 Praha 4	<b>Internetové stránky</b>	www.europ-assistance.cz

### Identifikace, registrace, kontakty

Jsme společnost Europ Assistance s.r.o., IČ 252 878 510, zapsaná do obchodního rejstříku Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 87094, která zprostředkovává pojištění na základě oprávnění uděleného Českou národní bankou jako samostatný zprostředkovatel. Svou činnost vykonáváme prostřednictvím uzavírání pojistných produktů přes internet v rámci webových stránek [www.auto-care.cz](http://www.auto-care.cz), [www.moto-care.cz](http://www.moto-care.cz), [www.travel-care.cz](http://www.travel-care.cz), [www.medi-care.cz](http://www.medi-care.cz) a telefonicky na lince +420 221 586 658.

Zápis Europ Assistance s.r.o. v registru České národní banky si můžete ověřit na webových stránkách [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), a to v sekci Dohled a regulace > Seznamy a evidence > Seznamy regulovaných a registrovaných subjektů, viz následující odkaz: [https://apl.cnb.cz/apljersdad/JERRS.WEB07.INTRO\\_PAGE?p\\_lang=cz](https://apl.cnb.cz/apljersdad/JERRS.WEB07.INTRO_PAGE?p_lang=cz).

### Portfolio poskytovatelů a jejich produktů

Prostřednictvím Europ Assistance s.r.o. můžete uzavřít produkt cestovního pojištění a vybrané produkty pojištění asistenčních služeb pro řidiče aut, motocyklů, či pojištění zdravotních asistenčních služeb.

Pojištění zprostředkováváme pro koncernovou pojišťovnu Europ Assistance S.A. se sídlem 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francie, registrovanou v Register of Commerce and Companies of Nanterre pod číslem 451 366 405,

konkrétně prostřednictvím její organizační složky

**Europ Assistance S.A. Irish Branch**, se sídlem Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Irsko, vedené v Registru firem Irské vlády pod ref. číslem 907 089.

### Podíly na hlasovacích právech

Jako samostatný zprostředkovatel nemáme přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech nebo základním kapitálu pojišťovny Europ Assistance S.A., pro kterou pojištění zprostředkováváme.

Europ Assistance S.A.S. jako ovládající osoba pojišťovny Europ Assistance S.A. však disponuje přímým podílem na základním kapitálu a hlasovacích právech naší společnosti ve výši 75 %.

### Naše služby

Při zprostředkování neživotního pojištění Vám, na základě Vámi sdělených informací, doporučíme z námi zprostředkovaných druhů pojištění jeden či kombinaci více pojištění, která vyhovují Vaším požadavkům, cílům a potřebám, abyste si z nich mohl vybrat.

Výběr konkrétního pojištění je činěn vždy výhradně z Vašeho rozhodnutí bez předchozího poskytnutí individualizované rady z naší strany.

## Způsob odměňování a výše odměny

Při zprostředkování pojištění vystupujeme výlučně jako pojišťovací agent, tedy jednáme jménem a na účet spolupracující pojišťovny, která nám za tuto činnost poskytuje předem dohodnutou odměnu ve formě provize. Nad rámec předepsaného pojistného nejsme oprávněni od Vás přijímat či požadovat jakoukoli další odměnu či jiné výhody. Bližší informace o odměňování Vám sdělíme na Vaši žádost.

## Informace o pojištění a pojišťovně

Zprostředkované pojištění je poskytováno v souladu s pojistnou smlouvou a pojistnými podmínkami příslušné pojišťovny. V těchto dokumentech je pak také uvedena i podrobná charakteristika Vámi vybraného produktu a veškeré povinné předmluvní informace. Tyto dokumenty, včetně Informačního dokumentu o pojistném produktu (tzv. IPID) Vám jsou k dispozici při on-line sjednání na příslušných webových stránkách a v případě telefonického sjednání pojištění Vám budou poskytnuty před uzavřením / podpisem samotné smlouvy, případně budete-li s tím souhlasit, Vám budou zaslány prostřednictvím e-mailu. Pokud byste potřebovali jakékoliv dodatečné informace, můžete se s pomocí výše uvedených kontaktních údajů na nás kdykoliv obrátit.

## Ochrana osobních údajů

Abychom Vám mohli poskytovat naše služby, musíme od Vás mimo jiné získávat Vaše osobní údaje. Jedná se zejména o Vaše identifikační a kontaktní údaje a další informace o Vás, které jsou nezbytné pro účely poskytnutí pojištění. Ujišťujeme Vás, že Vaše osobní údaje adekvátně chráníme a dodržujeme povinnost mlčenlivosti.

Jaké osobní údaje shromažďujeme, jak s těmito osobními údaji nakládáme, po jak dlouhou dobu je zpracováváme, jaká máte v této souvislosti práva a další důležité informace naleznete v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů, který je dostupný na [www.europ-assistance.cz](http://www.europ-assistance.cz), konkrétně na tomto odkazu: [www.europ-assistance.cz/cz/ochrana-osobnich-udaju](http://www.europ-assistance.cz/cz/ochrana-osobnich-udaju).

## Stížnosti a řešení sporů

Své stížnosti, reklamace a obdobné podněty nám můžete zaslat e-mailem na adresu [podnety@europ-assistance.cz](mailto:podnety@europ-assistance.cz) nebo poštou na adresu sídla Europ Assistance s.r.o. Budeme se jimi zabývat a řešit je v souladu s reklamačním řádem, který naleznete na následujícím odkazu: [https://www.europ-assistance.cz/sites/default/files/common/ea\\_stiznosti\\_reklamace.pdf](https://www.europ-assistance.cz/sites/default/files/common/ea_stiznosti_reklamace.pdf).

V případě, že nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, nesouhlasíte s jejím vyřízením nebo jste neobdrželi reakci na svoji stížnost, můžete se obrátit na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu v pojištnictví.

V případě, že dojde mezi zprostředkovatelem a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může pojištěný podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je v případě neživotního pojištění Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), případně Finanční arbitř ČR ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) u pojistných produktů životního pojištění.

K řešení sporů slouží také příslušné obecné soudy, na které se můžete v případě potřeby obrátit.

