

**FIREMNÍ ZÁSADY Č. COR296057**  
**POJIŠTĚNÍ OBČANSKÉ ODPOVĚDNOSTI**  
(KÓD PRODUKTU 140009023)

<b>Pojistitel</b>	: Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Company Group se sídlem ve Varšavě (02-675) na ulici Wołoska 22A, zapsaná v rejstříku podnikatelů vedeném Obvodním soudem pro hlavní město Varšavu ve Varšavě – Obchodní soud, XIIV Obchodní soud Obchodní oddělení Národního soudního rejstříku, pod číslem 0000033882, s daňovým identifikačním číslem (DIČ) 524-030-23-93, se základním kapitálem 123 630 876 PLN splaceným v plné výši, se statusem velkého podnikatele ve smyslu zákona o boji proti nadměrným prodlením v obchodních transakcích.
<b>Pojistník Insurer</b>	: FAMED Żywiec Sp. z o.o. ul. Fabryczna 1, 34-300 Żywiec DIČ: 5272685925 / REGON: 146369568
<b>Pojištěný/ Insured</b>	: FAMED Żywiec Sp. z o.o. ul. Fabryczna 1, 34-300 Żywiec DIČ: 5272685925 / REGON: 146369568  SOLUTIONS FAMED ŻYWIEC Sp. z o.o. Komanditní společnost ul. Fabryczna 1, 34-300 Żywiec DIČ: 5532514802 / REGON: 243506116

**Pojistná doba/  
Period of insurance** : od 05-07-2022 do 04-07-2023  
**from July 5<sup>th</sup> 2022 to July 4<sup>th</sup> 2023**

**Rozsah pojištění:**

Zákonná občanskoprávní odpovědnost pojištěného (v případě deliktu nebo protiprávního jednání) za osobní nebo věcnou škodu způsobenou z nedbalosti nebo hrubé nedbalosti třetím osobám v souvislosti s podnikáním pojištěného nebo jeho majetkem v rozsahu pojistné smlouvy.

**Zákonná občanskoprávní odpovědnost pojištěného (z titulu deliktu nebo nesprávného plnění povinnosti) za škodu na zdraví nebo na majetku způsobenou neúmyslně nebo z hrubé nedbalosti třetím osobám v souvislosti s činností provozovanou pojištěným nebo jeho majetkem, a to s ohledem na rizika krytá pojištěním.**

Pojistná ochrana zahrnuje až do výše pojistné částky občanskoprávní odpovědnost pojištěného za škody./.

**The insurance protection also covers, up to the amount of the guarantee sum or the guarantee sum sub-limit, the Insured's civil liability for damages**

- 1) způsobené zaměstnanci pojištěného při zahraničních pracovních cestách kdekoli na světě, bez ohledu na hmotné právo, podle kterého je nárok uplatněn, a na sídlo soudu nebo orgánu, který nárok projednává, s výjimkou nároků uplatněných u soudu nebo podle právních předpisů USA, Kanady, Austrálie, Mexika, Nového Zélandu a území pod jejich jurisdikcí/  
**caused by employees of the Insured during foreign business trips around the world, regardless of the substantive law on the basis of which it is being sought and the seat of the**

*court or body examining the claim, with the exception of claims brought before the court or under the law of the USA, Canada, Australia, Mexico, New Zealand and the territories under their jurisdiction;*

- 2) způsobenou pojištěným subdodavatelům v souvislosti s pojištěnou činností nebo majetkem, pokud subdodavatel není pojištěným podle pojistné smlouvy nebo škoda není způsobena na předmětu provedených prací nebo poskytnutých služeb nebo výrobku uvedeném na trh; / *caused to subcontractors by the Insured in connection with the insured business or property owned, unless the subcontractor is the Insured in the insurance contract or the damage was caused to the work performed / performed or services or product placed on the market;*  
v důsledku poruchy na vodovodním, kanalizačním, ústředním topení, klimatizačním, plynovém a elektrickém zařízení, jakož i škody způsobené zpětným průtokem kapaliny z potrubí v kanalizačních systémech / *arising as a result of failures of water supply, sewage, central heating, air conditioning, gas and electrical installations as well as damages resulting from the*

Bez ohledu na druh pojištěné činnosti uvedený v pojistné smlouvě zahrnuje pojistné krytí:

**Regardless of the type of activity insured, as defined in the insurance contract, insurance coverage covers**

- 1) společenské aktivity / *social activities*
- 2) účast na veletrzích, výstavách a konferencích / *participation in fairs, exhibitions and conferences*
- 3) školení vlastních zaměstnanců pojištěným / *training of own employees by the Insured*
- 4) poskytování mimoškolních forem vzdělávání / *providing non-school forms of education*
- 5) poskytnutí první pomoci / *providing first aid*
- 6) marketingové a prodejní kampaně / *marketing and sales campaigns*

Pojistná ochrana zahrnuje do výše pojistné částky nebo sublimitu pojistné částky také občanskoprávní odpovědnost pojištěného za škody;./

**The insurance protection also covers, up to the amount of the guarantee sum or the guarantee sum sub-limit, the Insured's civil liability for damages**

- 1) v budovách a prostorách, které si pojištěný pronajal, najal nebo užívá na základě jiné obdobné smlouvy; / *in buildings and premises which are the subject of rent, lease or used by the Insured under another contract of a similar nature;*
- 2) způsobené výrobkem a poskytovanými službami; / *caused by the product and services rendered;*
- 3) způsobené pomalu jedoucimi vozidly; / způsobené pomalu jedoucimi vozidly  
Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group poskytne pojistné plnění, pokud škoda způsobená pomalu jedoucimi vozidly byla způsobena provozem těchto vozidel v souladu s jejich funkcí a účelem v rámci činnosti pojištěného přijaté do pojištění a nesouvisí s pohybem těchto vozidel po veřejných komunikacích. V situaci, kdy podle platných právních předpisů měla být škoda hrazena z povinného pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem motorového vozidla, společnost Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group si vyhrazuje právo regresu vůči rizikovému pojistiteli;./  
**Wiener TU S.A. The Vienna Insurance Group pays compensation in a situation where damage caused by low-speed vehicles arose as a result of the operation of these vehicles in accordance with their function and purpose in the scope of the Insured's business conducted for insurance and is not related to the movement of these vehicles on public roads. In a situation where, in the light of applicable regulations, the damage should be covered by**

**compulsory third party liability insurance of motor vehicle owners, Wiener TU S.A. The Vienna Insurance Group reserves the right to recourse to the insurer at risk.**

- 4) s výhradou ustanovení § 5 odst. 1 bod 38 VPP – vzniklé během nakládky nebo vykládky nebo v jejich důsledku;  
**subject to the provisions of § 5 para. 1 point 38 of the GTCI - created during or as a result of loading or unloading;**
- 5) způsobené přenosem infekčních nemocí, pokud pojištěný o nemoci věděl nebo při náležité péči vědět měl – s výhradou sublimitu 1 000 000,00 PLN pro nemoci s pandemickým rozsahem a doložky Pandemie. /  
**caused by the transmission of infectious diseases, unless the Insured knew about the disease or when due diligence should know.**

Pojistná ochrana nezahrnuje odpovědnost pojištěného za škodu:

**The insurance protection does not cover the Insured's liability for damages**

- 1) způsobené podzemními zařízeními nebo vybavením;/  
**caused in underground installations or devices;**
- 2) v důsledku používání pneumatických kladiv, hydraulických kladiv a sbíječek. /  
**resulting from the use of pneumatic and hydraulic hammers, pile drivers;**

**Pojištěná činnost  
Insured activity:**

: Projektování, výroba, montáž a servis záruční a pozáruční:

- 1) vybavení operačního sálu
  - elektrohydraulické operační stoly
  - mechanicko-hydraulické operační stoly
  - elektromechanické operační stoly
  - stoly určené pro zákroky
  - provozní a ošetrovací lampy
  - nábytek z nerezové oceli
- 2) vybavení pro nemocnice, sanatoria, pečovatelské domy a hospice
  - kočárky pro novorozence a kojence
  - dětské postele
  - základní lůžka
  - multifunkční postele
  - lůžka intenzivní péče
  - ostatní nábytek do učebny
- 3) vybavení léčebných místností
  - gynekologická křesla
  - křesla pro dialýzu a dárčovství krve
  - laryngologická nebo oftalmologická vyšetřovací křesla
  - lékařské lehátka
  - modulární vozíky
  - křesla
  - opěrky nohou.

Obchodování s výše uvedenými přístroji a dalšími zdravotnickými prostředky tohoto typu. Pronájem nemovitosti.

Služby v oblasti úpravy kovů a nanášení galvanického pokovování nebo lakování na kovy.

**Design, manufacture and installation of, as well as warranty and post-warranty support for, the following products:**

- 1) operating room equipment**
  - **electro-hydraulic operating tables**
  - **mechanical hydraulic operating tables**

- *electromechanical operating tables*
  - *treatment tables*
  - *operating and examination lights*
  - *stainless steel furniture*
  - 2) equipment for rooms in hospitals, sanatoriums, care homes and hospices**
  - *trolleys for newborns and infants*
  - *beds for children*
  - *basic beds*
  - *multifunctional beds*
  - *intensive care beds*
  - *other room furniture*
  - 3) treatment room equipment**
  - *gynaecological chairs*
  - *dialysis and blood donation chairs*
  - *chairs for ENT and ophthalmic practices*
  - *medical couches*
  - *modular trolleys*
  - *seats*
  - *footrests*
- Trade in the products listed above as well as in other similar medical devices.  
Rental of immovable property.  
Treatment of metal and application of galvanised or varnish coatings to metals.*

*Damage caused in connection with the design work carried out by the Insured is covered by the insurance provided that the work is carried out in connection with the services performed by the Insured and forms the basis of the services.*

Pojištěné produkty/  
*Insured products* : v souladu s pojištěnou činností/ ***Relating to the activities pursued.***

Pojistná částka/  
*Guarantee amount* : ***15 000 000,00 PLN na jednu i všechny události v období pojištění./ 15 000 000,00 PLN na jednu událost a na všechny události za újmu na zdraví a škody na majetku vzniklé během doby pojištění.***

Další doložky rozšiřující ochranu:/  
***Additional clauses extending the insurance cover:***

Doložka č./ Clause no.	Název doložky/ Clause title	Dílčí omezení odpovědnosti v rámcí pojistné částky pro jednu a všechny nehody během doby pojištění [PLN]/  Sub-limit [PLN]	Odpočitatelná částka [PLN]/ franchising reducer [PLN]
1	OC za škody vzniklé mimo na území Polské republiky/u <b><i>Civil liability for damage occurring outside the territory of the Republic of Poland</i></b>	až do výše pojistné částky/ <b><i>Up to the guarantee amount</i></b>	10% kompenzace nejméně 1 000,00 PLN za každou věcnou škodu/.

			<b>10% compensation, not less than PLN 1.000 in every damage to property</b>
3	Odpovědnost za škodu způsobenou zaměstnancům pojištěného (odpovědnost zaměstnavatele)/. <b>Civil liability for damage caused to the employees of the Insured (employer's liability)</b>	<b>1 000 000,00</b> s výhradou sublimitu pro škody na majetku ve výši 200 000,00 EUR	V případě újmy na zdraví: žádná Pro hmotnou škodu: 500,00 PLN/ <b>personal injury: none property damage: PLN 500</b>
4	Odpovědnost za škodu vzniklou přímo nebo nepřímo v důsledku emisí, úniku, uvolnění nebo jiné formy úniku jakýchkoli nebezpečných látek do ovzduší, vody nebo půdy/. <b>Civil liability for damage caused indirectly or directly by emission, leak, evaporation or any other form of the release into the air, water or soil of any dangerous substances</b>	<b>1 000 000,00</b>	10% kompenzace nejméně 1 000,00 PLN za každou věcnou škodu/ <b>10% compensation, not less than PLN 1.000 in every damage to property</b>
5	odpovědnost za škodu způsobenou třetí osobě na movitých věcech, které má pojištěný v úschově, péči nebo pod kontrolou nebo které jsou předmětem ošetření, čištění, oprav, servisu, balení nebo jiných úkonů prováděných v rámci služeb pojištěného/ <b>Civil liability for damage to movable property which is in the charge of or under the supervision or control of the Insured or is the subject of processing, cleaning, repair, servicing or packing operations or other operations carried out as part of the services performed by the Insured</b>	<b>1 000 000,00</b>	10% kompenzace nejméně 1 000,00 PLN za každou věcnou škodu / <b>10% compensation, not less than PLN 1.000 in every damage to property</b>
6	Odpovědnost třetí strany za škody, které vedou k nárokům mezi pojištěnými na základě téže pojistné smlouvy (křížová odpovědnost). <b>Civil liability for damage giving rise to claims between the Insureds under the same insurance contract</b>	až do výše pojistné částky/ <b>Up to the guarantee amount</b>	Obecná/ <b>General</b>
7	Odpovědnost za škodu, která vznikla konečnému výrobci v důsledku vadných výrobků dodaných pojištěným /. <b>Civil liability for damage suffered by a final manufacturer as a result of defects in the products supplied by the Insured</b>	Celkový sublimit pro tř. 7,9: <b>500 000,00</b>	10% kompenzace nejméně 1 000,00 PLN za každou škodu/ <b>10% compensation, not less than PLN 1.000 in every damage to property</b>
9	Odpovědnost za škodu způsobenou třetím stranám v důsledku nutnosti odstranění, demontáže nebo vystavení vadných výrobků a montáže, upevnění nebo umístění výrobku bez vad/ Občanskoprávní odpovědnost za škodu způsobenou třetím osobám <b>parties in connection with the need to</b>		

	<i>remove, dismantle or uncover defective products and to install, fasten or place a product which is free from defects</i>		
12	Odpovědnost za škodu na majetku/ <b>Civil liability for pure financial loss</b>	<b>1 000 000,00</b>	10% kompenzace nejméně 1 000,00 PLN za každou čistou majetkovou škodu/ <b>10% compensation, not less than PLN 1.000 in every damage to property</b>
15	Odpovědnost za škodu způsobenou nájemníkům pojištěným/ <b>Liability for damages caused to the tenants by the Insured</b>	až do výše pojistné částky/ <b>Up to the guarantee amount</b>	Obecná/ <b>General</b>
17	Odpovědnost za škody způsobené subdodavateli jednajícími pro pojištěného a jeho jménem s právem na regres / <b>Liability for damages caused by subcontractors acting on behalf of and for the benefit of the Insured under the right of recourse</b>	až do výše pojistné částky/ <b>Up to the guarantee amount</b>	Obecná/ <b>General</b>
x	Doložka o zástupcích – ve znění podle § 3 odst. 7 bod 8 VPP/ <b>Representation clause - as set out in § 3(3)(1) of the General Conditions of Insurance (GCI)</b>	<b>500 000,00</b>	Obecná/ <b>General</b>
x	Ustanovení o smluvních pokutách – ve znění podle § 3 odst. 7 bod 9 VPP/ <b>Liquidated damages clause - as set out in § 3(3)(2) of the GCI</b>	<b>200 000,00</b>	Obecná/ <b>General</b>
x	Doložka o dočasném nařízení soudu o zajištění nároku na nápravu škody - jak je uvedeno v § 3 odst. 7 bod 10 VPP/ <b>Clause regarding interim court orders securing claims for damages</b> - <b>as set out in § 3(3)(3) of the GCI</b>	<b>200 000,00</b>	Obecná/ <b>General</b>
x	Škody způsobené přenosem požáru/ <b>damage caused by the setting of fire</b>	až do výše pojistné částky/ <b>Up to the guarantee amount</b>	Obecná/ <b>General</b>

**Doložka o sankcích / Sanction clause:**

Ustanovení § 5 odst. 2 VPP má následující znění:

Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group neposkytne pojistné krytí ani nevyplatí pojistné plnění v rozsahu, v jakém by ochrana nebo výplata dávek společnost Wiener TU S.A. ohrozila. Vienna Insurance Group za následky spojené s nedodržením rezolucí OSN nebo sankčních předpisů, obchodních embarg nebo hospodářských sankcí.

/

§ 5 sec. 2 of the GTC shall read as follows:

Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group does not provide protection and will not pay benefits to the extent that the protection or payment of the benefit would jeopardize Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group for the consequences of non-compliance with UN resolutions or sanctions regulations, trade embargoes or economic

sanctions based on the law of the European Union or the United States of America or the law of other countries and regulations issued by international organizations, if applicable to the subject of the contract.

**Doložka o pandemii / Pandemic clause:**

1. V souladu s ostatními ustanoveními pojistných podmínek, které se tímto článkem nemění, si Wiener TU S.A. v případech, kdy je kryto riziko přenosu infekčních onemocnění, vyhrazuje právo zavést na žádost pojistníka dodatečný sublimit pro škody způsobené pandemií Covid-19 nebo jinými pandemiemi oficiálně vyhlášenými Světovou zdravotnickou organizací (WHO).
2. Pokud jde o riziko pandemie, pojistná ochrana se nevztahuje na škody způsobené úmyslně nebo v důsledku hrubé nedbalosti pojištěného a osob, za které odpovídá.
3. Nedodržení hygienického režimu pojištěným nebo osobami, za které pojištěný odpovídá nebo které pověřil určitými činnostmi svým jménem a na svůj účet, se považuje za hrubou nedbalost. Hygienickým režimem se rozumí soubor zákazů a příkazů stanovených příslušnými orgány veřejné správy prostřednictvím právních předpisů.
4. Rozšíření krytí o doložku o zastoupení se na tuto doložku nevztahuje.

/

1. Without prejudice to other provisions of the GTC, unchanged by this clause, in the case of insurance coverage, at the request of the Policyholder, of the risk transmission of infectious diseases, Wiener TU S.A. reserves the right to introduce an additional sublimit for losses caused by the Covid19 pandemic or other pandemics officially announced by the World Health Organization (WHO).
2. With regard to the pandemic risk, the insurance cover does not cover losses caused intentionally or resulting from gross negligence of the Insured and persons, for which he is responsible.
3. Failure to comply with the sanitary regime by the Insured or persons for whom he is responsible or commissioned to perform certain activities in his name and on his behalf will be treated as gross negligence. Sanitary regime is understood as a set of prohibitions and orders laid down by the competent public authorities in the way of legal regulations.
4. The extension of insurance cover by the representatives clause does not apply with regard to this clause.
5. This clause was approved by the Resolution of the Management Board of Wiener TU S.A. No. 100/20 of 7 December 2020 and enters into force on the day of its adoption.

**Územní působnost/  
Territorial scope**

- : Polská republika  
Doložka č. 1 Rozšíření územní působnosti mimo Polskou republiku s výjimkou USA, Kanady, Mexika, Austrálie, Nového Zélandu a území pod jejich jurisdikcí.  
**Whole world, including Mexico, except for damage caused in the territory of the USA, Canada, Australia, New Zealand or territories under their jurisdiction, as set out in clause 1.**

**Obecná odpočitatelná položka  
(pokud není v doložce uvedeno  
jinak) General reduction franchise  
(unless the clause provides  
otherwise**

- : 1 000,00 PLN za každou škodu na materiálu/  
**PLN 1,000.00 for each case of damage to property**

**Záloha/  
Premium**

- : 27 600,00 PLN

**Forma platby zálohy**

- : **Pojistné je splatné v 6 splátkách podle splátkového kalendáře:**  
První splátka ve výši 4 600,00 PLN do 15. 7. 2022  
II splátka ve výši 4 600,00 PLN do 15.09.2022  
III splátka ve výši 4 600,00 PLN do 15.11.2022  
IV splátka ve výši 4 600,00 PLN do 15. 1. 2023  
V splátka ve výši 4 600,00 PLN do 15.3.2023  
VI splátka ve výši 4 600,00 PLN do 15.5.2023  
**Na účet: Bank Pekao S.A.: 27 1240 6960 4539 0315 1829 6057**

**Podmínky pojistné smlouvy:**

Všeobecné obchodní podmínky a podmínky pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem podniku a majetku schválené usnesením správní rady společnosti Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group č. 40/19 ze dne 11. června 2019, které vstupují v platnost dne 15. července 2019 a doložky uvedené v rozsahu pojištění.

Pandemická doložka, schválená usnesením správní rady Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group č. 100/20 ze dne. 07.12.2020

**Produktový list pro pojištění odpovědnosti. Pandemická doložka**

**100/20 ze dne 7.12.2020**

Pojistné krytí nezahrnuje a Wiener TU S.A. **Společnost VIG neodpovídá za škody vzniklé v důsledku jakéhokoli stavu přímo či nepřímo způsobeného virem Human T-Cell Lymphotropic typu III (HTLV III) nebo s ním souvisejícího.**

**General Terms and Conditions for Civil Liability Insurance regarding business activity and possession of property approved by the Resolution of the Management Board of Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group No. 40/19 of June 11, 2019 and shall enter into force on July 15, 2019. and insurance-related clauses.**

**Product liability insurance product card.**

*Pojistník prohlašuje, že osobám uzavírajícím pojistnou smlouvu byly poskytnuty (a osobám uzavírajícím pojistnou smlouvu po uzavření pojistné smlouvy budou poskytnuty) informace o tom, která ustanovení všeobecných pojistných podmínek stanoví předpoklady pro výplatu pojistného plnění a jiných plnění, jakož i omezení a vyluky z odpovědnosti Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group opravňující k odmítnutí výplaty pojistného plnění a jiných plnění nebo k jejich snížení, tj. informace uvedené v článku 17 zákona o pojišťovací a zajišťovací činnosti. Výše uvedené informace byly poskytnuty (a budou poskytnuty osobám, které přistoupí k pojistné smlouvě po jejím uzavření) ve formě dohodnuté s dotyčnou osobou./*

***I declare that the persons entering into insurance contract have been provided (and persons entering into the insurance contract following its entry into force will be provided) with information containing extracts from the General Conditions of Insurance that specify prerequisites for the payment of compensation and other benefits as well as the limitations and exclusions of the liability of WIENER TU S.A. VIG on the basis of which it may refuse to pay compensation and other benefits or reduce them, i.e. information referred to in Article 17 of the Insurance and Reinsurance Activity Act. The aforementioned information has been provided (and will be provided to persons entering into the insurance contract following its conclusion) in a form agreed with the party concerned.***

Poškození je třeba nahlásit na horkou linku společnosti Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group +48 22 469 69 69, faxem +48 22 539 31 15

nebo e-mailem [szkody.korporacyjne@wiener.pl](mailto:szkody.korporacyjne@wiener.pl) <mailto:szkody.korporacyjne@wiener.pl>

**Reklamacje je třeba hlásit prostřednictvím infolinky WIENER TU SA na čísle +48 22 469 69 69, faxem na čísle +48 22 539 31 15 nebo e-mailem na adresu [szkody.korporacyjne@wiener.pl](mailto:szkody.korporacyjne@wiener.pl) <mailto:szkody.korporacyjne@wiener.pl>**

Tímto potvrzují převzetí pojistné smlouvy spolu se Všeobecnými pojistnými podmínkami, Doložkou o pandemii a Produktovou kartou a potvrzují, že jsem se seznámil/a s jejich obsahem, který tvoří nedílnou součást pojistné smlouvy.

***I hereby acknowledge that I have received and read the policy and the General Conditions of Insurance which form an integral part of the insurance contract.***

Tato politika je vypracována ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou stranu.

***This policy has been prepared in two identical copies, one for each party***

Polské znění textu má přednost a je závazné./ **The polish version is prevailing.**



Katowice, dne 30.06.2022r

 Paweł  
Tomala  
Elektronicky  
podepsal Paweł  
Tomala  
Datum: 2022.07.19

Pro pojistníka

**On behalf of the Policyholder**

 Dokument podepsal  
TOMASZ  
NIEDŹWIECKI  
Datum: 2022.07.19  
09:38:02 CEST  
VIENNA INSURANCE GROUP

Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group.

**On behalf of WIENER TU S.A.VIG**

**Informace o postupu při podávání a vyřizování reklamací u společnosti WIENER TU S.A. Vienna Insurance Group**

1. Reklamacie na služby poskytované společností WIENER TU S.A.VIG lze podat písemně (na oddělení WIENER TU S.A.VIG), elektronicky (formulář na [www.gothaer.pl](http://www.gothaer.pl)) nebo ústně (osobně do protokolu nebo telefonicky).
2. Stížnosti se zabýváme okamžitě, nejpozději však do 30 dnů od jejího obdržení. Pokud z důvodu zvláštní složitosti případu není možné odpovědět ve výše uvedené lhůtě, prodlužuje se lhůta na nejvýše 60 dnů ode dne obdržení stížnosti. Žadatele o reklamaci informujeme o důvodu zpoždění, o okolnostech, které je třeba zjistit pro vyřešení záležitosti, a o předpokládané lhůtě pro vyřízení stížnosti a poskytnutí odpovědi.
3. O vyřízení vaší reklamacie vás budeme informovat v papírové podobě nebo na jiném trvalém nosiči, ale na vaši reklamaci odpovíme e-mailem, pouze pokud o to požádáte.
4. Spor může řešit Rozhodčí soud při finančním ombudsmanovi (internetová adresa: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) nebo Rozhodčí soud při Komisi pro finanční dohled (internetová adresa: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)) postupem uvedeným v jednacím řádu těchto soudů./<http://www.knf.gov.pl/>

**Information on the procedure for submitting and examining complaints at WIENER TU S.A. Vienna Insurance Group**

1. Complaints about services provided by WIENER TU S.A.VIG can be submitted in writing (at the unit WIENER TU S.A.VIG.), Electronically (form at [www.gothaer.pl](http://www.gothaer.pl)) or orally (in person for the record or by phone).
2. We consider the complaint immediately, no later than within 30 days of its receipt. If, due to the particular complexity of the case, it is not possible to answer the abovementioned the deadline is extended to not more than 60 days from the date of receipt of the complaint. We inform the claimant about the reason for the delay, the circumstances that must be determined for the consideration of the case, and the expected date of consideration of the complaint and response.
3. We inform about the way of considering the complaint in paper form or by means of another durable information carrier, and we respond to the complaint by e-mail only at the request of the client.
4. The dispute may be resolved by the Arbitration Court at the Financial Ombudsman (website address: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) or the Arbitration Court at the Financial Supervision Authority (website address: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)) in the manner indicated in the regulations these courts.