



# **Prehľad rozsahu, podmienok a limitov plnenia asistenčnej služby PZP KLASIK 20**

(ďalej len „Prehľad“)

	Nehoda		Porucha	
	SR	Zahranície	SR	Zahranície
<b>OPRAVA/ODTIAHNUTIE/ÚSCHOVA/VYPROSTENIE</b>				
Oprava na mieste	100 €	100 €	100 €	100 €
Odtiahnutie	najbližší servis	najbližší servis	najbližší servis	najbližší servis
Úschova nepojazdného vozidla	5 dní	5 dní	5 dní	5 dní
Repatriácia		ORG		ORG
Vyprostenie	bežná technika	bežná technika	bežná technika	bežná technika
<b>OPRAVA/ODTIAHNUTIE/ÚSCHOVA</b>				
Ubytovanie (max. počet nocí) – posádka vozidla*	2 x 75 € osoba/noc	2 x 75 € osoba/noc	2 x 75 € osoba/noc	2 x 75 € osoba/noc
Náhradné vozidlo	3 dni/kat. B	3 dni/kat. B	3 dni/kat. B	3 dni/kat. B
Náhradná pre celú posádku vozidla*	500 €	500 €	500 €	500 €
<b>ŽIVELNÁ UDALOSŤ</b>				
Oprava na mieste	100 €	100 €		
Odtiahnutie	najbližší servis	najbližší servis		
Úschova nepojazdného vozidla	5 dní	5 dní		
Repatriácia	ORG	ORG		
Vyprostenie	bežná technika	bežná technika		
<b>KRÁDEŽ VOZIDLA</b>				
Ubytovanie (max. počet nocí) – posádka vozidla*	2 x 75 € osoba/noc	2 x 75 € osoba/noc	2 x 75 € osoba/noc	2 x 75 € osoba/noc
Náhradné vozidlo	3 dni	3 dni	3 dni	3 dni
Náhradná pre celú posádku vozidla*	500 €	500 €	500 €	500 €
<b>POŠKODENIE VOZIDLA ZVIERAŤOM</b>				
Oprava na mieste	ORG	ORG		
Odtiahnutie do najbližšieho servisu	ORG	ORG		
Úschova nepojazdného vozidla	ORG	ORG		
<b>STRATA/ZALOMENIE/UZAMKNUTIE KLÚČOV VO VOZIDLE</b>				
Úhrada zámok, nových kľúčov			NIE	NIE
Otvorenie vozidla/odtiahnutie			60 €/ najbližší servis	60 €/ najbližší servis
<b>DEFEKT</b>				
Cena náhradného materiálu (pneumatiky, disk...)			NIE	NIE
Oprava na mieste/odtiahnutie			100 €/ najbližší servis	100 €/ najbližší servis

	Nehoda		Porucha	
	SR	Zahraničie	SR	Zahraničie
<b>ZÁMENA PALIVA, NEDOSTATOK PALIVA</b>				
Dovoz paliva na miesto, vyprázdenie a prečerpanie paliva/odtiahnutie			60 €/ najbližší servis	60 €/ najbližší servis
Úhrada nového paliva			NIE	NIE
<b>VYBITÁ/POŠKODENÁ BATÉRIA</b>				
Oprava na mieste			ORG	ORG
Odtiahnutie do najbližšieho servisu			ORG	ORG
<b>ZAMRZNUTÉ PALIVO</b>				
Oprava na mieste			ORG	ORG
Odtiahnutie do najbližšieho servisu			ORG	ORG
<b>VANDALIZMUS</b>				
Oprava na mieste	100 €	100 €		
Odtiahnutie do najbližšieho servisu	najbližší servis	najbližší servis		
<b>REPATRIÁCIA VOZIDLA DO VLASTI</b>				
Cesta pre opravené vozidlo		150 €		150 €
Odtiahnutie vozidla do vlasti		600 €		600 €
<b>VRAK PO NEHODE</b>				
Formality s vyradením vozidla z evidencie			ORG	ORG
Úhrada zošrotovania		200 €		200 €
<b>NÁHRADNÉ DIELY</b>				
Nákup			ORG	ORG
Odoslanie náhradných dielov			ÁNO	ÁNO
<b>FINANČNÁ TIESEŇ POISTENÉHO</b>				
Poskytnutie zálohy na opravu			ORG	ORG
<b>VYSVETLIVKY</b>				
*posádka vozidla	maximálny počet osôb vo vozidle podľa údajov v osvedčení o evidencii vozidla			
ÁNO	túto službu zaistuje asistenčná služba			
NIE	asistenčná služba nezahŕňa túto službu			
ORG	služba je sprostredkovaná zo strany asistenčnej spoločnosti, poistený je povinný vykonať úhradu z vlastných prostriedkov			
XXX €	služba je vykonaná v réžii asistenčnej spoločnosti do celkového limitu XXX €			

Údaje uvedené v tejto tabuľke predstavujú horný limit pre asistenčné služby poskytované poisťovateľom prostredníctvom asistenčnej služby (ďalej aj „Assistance“), ktoré sú bližšie definované v tomto Prehľade.

1. **Nehoda vozidla** Ak dôjde na území SR alebo v zahraničí k nehode, ktorá sa stala na pozemnej komunikácii v priamej príčinnej súvislosti s prevádzkou vozidla v pohybe a následkom ktorej sa vozidlo stane nepojazdným alebo nespôsobilým na prevádzku na pozemných komunikáciách v zmysle príslušných platných právnych predpisov danej krajiny, Assistance podľa limitov tabuľky v tomto Prehľade:

- zorganizuje a uhradí opravu na mieste poistnej udalosti alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie do najbližšieho servisu (územie SR, ČR). V prípade zahraničia zorganizuje odtiahnutie do najbližšieho servisu alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie do miesta určeného poisteným, no maximálne do ekvivalentu nákladov za odtiahnutie do najbližšieho servisu,
- zorganizuje a uhradí vyprostenie poisteného vozidla jednou bežnou technikou určenou na odtiahnutie vozidla, ak bude na vyprostenie potrebných viac vozidiel, Assistance túto službu zorganizuje za úhradu,
- zorganizuje a uhradí úschovu nepojazdného alebo nespôsobilého vozidla v depe odťahovacej služby do doby otvorenia servisu alebo úschovu v servise, kde by sa malo vozidlo opravovať do doby, keď bude vozidlo zrepatriované.

Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance.

2. **Porucha vozidla** Ak dôjde na území SR alebo v zahraničí k mechanickej či elektronickej poruche vozidla, keď je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách v zmysle príslušných platných právnych predpisov danej krajiny, Assistance podľa limitov tabuľky v tomto Prehľade:

- zorganizuje a uhradí opravu na mieste poistnej udalosti alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie do najbližšieho servisu (územie SR, ČR). V prípade zahraničia zorganizuje odtiahnutie do najbližšieho servisu alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie do miesta určeného poisteným, no maximálne do ekvivalentu nákladov za odtiahnutie do najbližšieho servisu,
- zorganizuje a uhradí vyprostenie poisteného vozidla jednou bežnou technikou určenou na odtiahnutie vozidla, ak bude na vyprostenie potrebných viac vozidiel, Assistance túto službu zorganizuje za úhradu,
- zorganizuje a uhradí úschovu nepojazdného alebo nespôsobilého vozidla v depe odťahovacej služby do doby otvorenia servisu alebo úschovu v servise, kde by sa malo vozidlo opravovať do doby, keď bude vozidlo zrepatriované.

Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance.

3. **Mobilita (pokračovanie v ceste) v prípade nehody či poruchy vozidla** V prípade nehody či poruchy, ak je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách v zmysle príslušných platných právnych predpisov danej krajiny, zároveň vozidlo nie je opraviteľné do 8 hodín od nahlásenej poistnej udalosti, Assistance:

- zorganizuje a uhradí náhradné ubytovanie na nevyhnutne nutnú dobu, maximálne však po dobu uvedenú v tomto Prehľade, alebo
- zorganizuje a uhradí náhradnú dopravu využitím verejnej dopravy (autobus, vlak, lietadlo), ktorá poisteného dopraví do miesta trvalého bydliska na území SR, alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta, podľa limitov v tabuľke tohto Prehľadu, alebo
- zorganizuje a uhradí prenájom náhradného vozidla maximálne však na dobu uvedenú v tabuľke tohto Prehľadu, doba zapožičania nesmie prekročiť dobu opravy nepojazdného alebo nespôsobilého vozidla. Náklady spojené s prevádzkou zapožičaného

vozidla (napr. na pohonné hmoty, mýtné) a prípadnú vzniknutú škodu na tomto vozidle Assistance nehradí.

Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance.

4. **Živelná udalosť** Ak dôjde na území SR alebo v zahraničí k náhodnému a náhlemu pôsobeniu nasledujúcich prírodných fyzikálnych síl: požiaru, výbuchu, úderu blesku, nárazu alebo zrúteniu lietadla, jeho časti alebo jeho nákladu, záplave, povodni, víchrici (rýchlosť vetra vyššia ako 75 km/h), krupobitiu, zosuvu pôdy, zrúteniu skál alebo zemín, zosuvu alebo zrúteniu snehu a/alebo lavín, pádu stromov, stožiarov a iných predmetov, zemetraseniu dosahujúcemu aspoň 6. stupeň medzinárodnej stupnice (EMS-98),

Assistance podľa limitov tabuľky v tomto Prehľade:

- zorganizuje a uhradí opravu na mieste poistnej udalosti alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie do najbližšieho servisu (územie SR, ČR). V prípade zahraničia zorganizuje odtiahnutie do najbližšieho servisu alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie do miesta určeného poisteným, no maximálne do ekvivalentu nákladov za odtiahnutie do najbližšieho servisu,
- zorganizuje a uhradí vyprostenie poisteného vozidla jednou bežnou technikou určenou na odtiahnutie vozidla, ak bude na vyprostenie potrebných viac vozidiel, Assistance túto službu zorganizuje za úhradu,
- zorganizuje a uhradí úschovu nepojazdného alebo nespôsobilého vozidla v depe odťahovacej služby do doby otvorenia servisu alebo úschovu v servise, kde by sa malo vozidlo opravovať do doby, keď bude vozidlo zrepatriované.

Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance.

5. **Krádež vozidla** Ak dôjde k odcudzeniu vozidla a táto je riadne nahlásená policajným orgánom v danej krajine, Assistance:

- zorganizuje a uhradí náhradné ubytovanie na nevyhnutne nutnú dobu, maximálne však na dobu uvedenú v tabuľke tohto Prehľadu, alebo
- zorganizuje a uhradí náhradnú dopravu využitím verejnej dopravy (autobusom, vlakom, lietadlom), ktorá poisteného dopraví do miesta trvalého bydliska na území SR, alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta podľa limitov v tabuľke tohto Prehľadu, alebo
- zorganizuje a uhradí prenájom náhradného vozidla, maximálne však na dobu uvedenú v tabuľke tohto Prehľadu. Náklady spojené s prevádzkou zapožičaného vozidla (napr. na pohonné hmoty, mýtné) a prípadnú vzniknutú škodu na tomto vozidle Assistance nehradí.

Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance.

6. **Poškodenie vozidla zvieratom** Ak dôjde na území SR alebo v zahraničí k poškodeniu motorového priestoru zaparkovaného vozidla zvieratom, a to: káblov a káblových zväzkov, brzdovej sústavy, chladiacej sústavy alebo odhlučnenia, Assistance:

- zorganizuje opravu na mieste poistnej udalosti alebo
- zorganizuje odtiahnutie do najbližšieho servisu (územie SR, ČR). V prípade zahraničia zorganizuje odtiahnutie do najbližšieho autorizovaného servisu.

Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance. Poistený je povinný vykonať úhradu z vlastných prostriedkov.

7. **Strata, zalomenie kľúčov alebo uzamknutie kľúčov vo vozidle** V prípade, že dôjde k strate kľúčov, ich zalomeniu alebo ich uzamknutiu vo vozidle v SR alebo v zahraničí, bez možnosti vozidlo odomknúť, Assistance:
- zorganizuje a uhradí otvorenie dverí priamo na mieste, podľa nároku uvedeného v tabuľke tohto Prehľadu alebo
  - zorganizuje a uhradí odtiahnutie do najbližšieho servisu z miesta udalosti, podľa limitov uvedených v tabuľke tohto Prehľadu.
- Výmenu zámkov a prípadnú cenu materiálu a náhradných dielov uhradí poistený.
- Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance.
8. **Defekt pneumatiky** V prípade, že dôjde na území SR alebo v zahraničí k defektu pneumatiky, Assistance:
- zorganizuje a uhradí výmenu pneumatiky priamo na mieste, podľa nárokov uvedených v tabuľke tohto Prehľadu; Assistance nehradí náhradnú pneumatiku ani náhradné diely,
  - zorganizuje a uhradí odtiahnutie do najbližšieho servisu z miesta udalosti, podľa limitov uvedených v tabuľke tohto Prehľadu.
- Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance.
9. **Nedostatok paliva** V prípade, že dôjde na území SR alebo v zahraničí k vyčerpaniu paliva vo vozidle, Assistance zaistí dovoz paliva na miesto, kde sa vozidlo nachádza, podľa limitu uvedeného v tabuľke tohto Prehľadu. Assistance nehradí dovezené palivo.
10. **Zámena paliva** V prípade, že nedopatrením, omylom alebo nedorozumením dôjde pri čerpaní pohonných hmôt v priestoroch čerpacej stanice k zámene pohonných hmôt, Assistance:
- zorganizuje a uhradí príjazd asistenčného vozidla, ktoré vyprázdni palivovú nádrž, podľa limitov v tabuľke tohto Prehľadu, alebo
  - zorganizuje a uhradí odtiahnutie do najbližšieho servisu z miesta udalosti, podľa limitu v tabuľke tohto Prehľadu. Cenu paliva a potrebnú súvisiacu opravu uhradí poistený.
- Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance.
11. **Zamrznuté palivo** Ak dôjde na území SR alebo v zahraničí k situácii, keď je vozidlo nespôsobilé alebo nepojazdné v dôsledku zamrznutého paliva, Assistance:
- zorganizuje odtiahnutie do najbližšieho servisu z miesta udalosti.
- Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance. Poistený je povinný vykonať úhradu z vlastných prostriedkov.
12. **Vybitá alebo poškodená batéria** V prípade, že je vozidlo nepojazdné v SR alebo v zahraničí z dôvodu vybitej batérie alebo dôjde k jej poškodeniu, Assistance:
- zorganizuje dobitie batérie priamo na mieste alebo
  - zorganizuje odtiahnutie vozidla do najbližšieho servisu z miesta udalosti.
- Cenu materiálu a náhradných dielov uhradí poistený.
- Limity poskytovaných asistenčných služieb pri vybití batérie slúžiacej na pohon elektromotora pri elektromobiloch sú uvádzané v tabuľke v časti „Nedostatok paliva“.
- Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance. Poistený je povinný vykonať úhradu z vlastných prostriedkov.

13. **Vandalizmus** V prípade, že dôjde v SR alebo v zahraničí k poškodeniu vozidla tretou osobou a vozidlo je nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách v zmysle príslušných platných právnych predpisov danej krajiny, zároveň je udalosť riadne nahlásená policajným orgánom v danej krajine, Assistance:

- zorganizuje a uhradí opravu na mieste poistnej udalosti, podľa limitov uvedených v tabuľke tohto Prehľadu, alebo
- zorganizuje a uhradí odtiahnutie do najbližšieho zmluvného servisu (územie SR, ČR). V prípade zahraničia zorganizuje odtiahnutie do najbližšieho autorizovaného servisu. Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance.

14. **Repatriácia vozidla do SR** Ak je zrejmé, že vozidlo po nehode či po poruche v zahraničí nepôjde opraviť do 7 dní od nahlásenia udalosti, Assistance:

- zorganizuje a uhradí náhradnú dopravu na vyzdvihnutie opraveného vozidla pre jednu osobu oprávnenú viesť vozidlo, podľa limitov v tabuľke tohto Prehľadu, alebo
- zorganizuje a uhradí náklady na odtiahnutie vozidla zo zahraničia na miesto trvalého bydliska poisteného, prípadne do sídla firmy, podľa limitu v tabuľke tohto Prehľadu, alebo
- zorganizuje a uhradí náklady na odtiahnutie vozidla na miesto na území SR, podľa voľby poisteného, no maximálne do ekvivalentu ceny repatriácie vozidla na miesto trvalého bydliska poisteného, prípadne do sídla firmy.

Tieto služby je možné využiť len v prípade, ak poistený ešte nevyužil žiadnu službu v časti „Mobilita (pokračovanie v ceste) v prípade nehody či poruchy vozidla“.

Rozhodnutie o druhu asistenčného zásahu je výhradne v právomoci Assistance.

15. **Likvidácia vozidla v zahraničí** Ak v zahraničí dôjde k nehode alebo k poruche a odhadovaná cena za opravu by bola vyššia než trhovú cenu vozidla v SR, Assistance zorganizuje a uhradí zošrotovanie vozidla podľa limitov v tabuľke tohto Prehľadu.

Navyše zaistí informácie potrebné na to, aby si poistený mohol vozidlo odhlásiť v SR.

16. **Dodanie náhradných dielov** Ak by v zahraničí po nehode či po poruche nebola možná oprava vozidla z dôvodu, že nie je možné na danom mieste obstaráť nevyhnutné náhradné diely, Assistance zaistí zorganizovanie nákupu týchto náhradných dielov a potom zorganizuje ich doručenie do daného servisu. Ak to nebude možné, zaistí doručenie na medzinárodné letisko najbližšie k tomuto servisu. Náhradné diely hradí vždy poistený.

17. **Finančná tieseň, doručenie hotovosti** V prípade nehody alebo poruchy v zahraničí zorganizuje Assistance dovoz finančných prostriedkov na určené miesto, kde dôjde k ich odovzdaniu. Táto služba bude zaistená len v prípade, že poistený vopred zloží potrebnú sumu na účet Assistance. Ak bude potrebné finančné prostriedky doviezť na miesto, dopravu za ich dovoz uhradí poistený.

## Informácie pre klienta - spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku

### 1. Informácia o dodávateľovi finančnej služby

Nasledovnú informáciu poskytuje v zmysle § 4 zákona č.266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku:

**Poisťovateľ:** Generali Poistovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu, používateľ ochrannej známky Genertel, IČO: 54 228 573, so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka č.: 8774/B, organizačná zložka podniku zahraničnej osoby, prostredníctvom ktorej v Slovenskej republike podniká Generali Česká pojišťovna a.s., IČO: 452 72 956, so sídlom Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 1464, člen Skupiny Generali, zapísanej v talianskom registri poisťovacích skupín, vedenom IVASS, pod č. 026 (ďalej len „poisťovateľ“).

**Predmet podnikania:** Poisťovacia činnosť pre poisťné druhy neživotného a životného poistenia

### 2. Orgán dohľadu nad činnosťou poisťovateľa

Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava

### 3. Charakteristika poskytovanej finančnej služby

Charakteristika poisťnej zmluvy je uvedená na samostatnom tlačive informácia o podmienkach uzavretia poisťnej zmluvy, ktoré Vám zasielame v súlade so Zákonom o poisťovníctve v platnom a účinnom znení. Poistenie sa môže dojednať na dobu neurčitú alebo na dobu určitú, tak ako to bude dojednané v obsahu poisťnej zmluvy a bude vyplývať z poisťných podmienok; začiatok poistenia je stanovený v návrhu na uzavretie poisťnej zmluvy. Výška poisťného je uvedená v návrhu na uzavretie poisťnej zmluvy. Poisťné môže byť platené ročne alebo v mesačných, polročných alebo štvrtročných splátkach, tak ako to bude dojednané v obsahu poisťnej zmluvy. Úhrada poisťného môže byť vykonaná bankovým prevodom alebo poštovým peňažným poukazom U na účet hlavného poisťovateľa č. 0048134112/0200, IBAN SK35 0200 0000 0000 4813 4112, BIC/SWIFT kód SUBASKBX, variabilný symbol je vždy číslo poisťnej zmluvy.

4. Všetky spory akéhokoľvek druhu, ktoré môžu vzniknúť na základe poisťnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou medzi poisťovateľom a poisť-

níkom, poisťným alebo inými oprávnenými osobami, spadajú do právomoci súdov SR a budú rozhodované podľa právneho poriadku SR. Komunikácia v súvislosti s poistením bude prebiehať v slovenskom jazyku.

### 5. Odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku

Podľa zákona č. 266/2005 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku ste oprávnený odstúpiť od poisťnej zmluvy uzatvorenej na diaľku bez zaplatenia zmluvnej pokuty a bez uvedenia dôvodu. Lehota na odstúpenie od poisťnej zmluvy je 14 kalendárnych dní a začne plynúť odo dňa uzatvorenia poisťnej zmluvy na diaľku a/alebo po doručení týchto písomných informácií pre klienta - spotrebiteľa. Oznámenie o odstúpení je potrebné odoslať najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty v písomnej podobe na adresu sídla poisťovateľa uvedenú v ods.1 tejto informácie. V prípade oprávneného odstúpenia poisťná zmluva zanikne uplynutím dňa, v ktorý bolo odstúpenie od poisťnej zmluvy doručené poisťovateľovi od počiatku. V prípade účinného odstúpenia od zmluvy Vám bude vrátené nespotrebované poisťné, a to spôsobom uvedeným v oznámení o odstúpení od zmluvy. Nespotrebované poisťné sa v prípade takéhoto zániku určí ako rozdiel zaplateného poisťného a spotrebovaného poisťného. Právo na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku bez zaplatenia zmluvnej pokuty a bez uvedenia dôvodu sa nevzťahuje na:

- poisťnú zmluvu o poistení cestujúcich a poistení batožiny alebo na iné poisťné zmluvy uzavreté na dobu kratšiu ako jeden mesiac,
- zmluvu na diaľku, ak sa finančná služba splnila na výslovnú žiadosť spotrebiteľa predtým, ako spotrebiteľ uplatnil svoje právo na odstúpenie od zmluvy na diaľku.

Zmluvný vzťah je možné ukončiť tiež v zmysle ustanovení príslušných všeobecných poisťných podmienok, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť poisťnej zmluvy a v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.

6. **Vybavovanie sťažností** Sťažnosť môže byť podaná písomne (na adresu sídla poisťovateľa alebo na ktorékoľvek obchodné miesto poisťovateľa), ústne, prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie (e-mail), prostredníctvom webovej stránky poisťovateľa alebo telefonicky. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a v prípade podávania



ťažnosti písomnou formou musí byť sťažovateľom podpísaná. Poisťovateľ je povinný sťažnosť prešetriť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia. Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, je možné lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti.

7. **Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov** Za podmienok zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom a účinnom znení má spotrebiteľ (poistník, poistený) možnosť riešiť prípadný spor s poisťovňou vyplývajúci z poistnej zmluvy alebo súvisiaci s poistnou zmluvou (ak bola poistná zmluva dojednaná prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo na základe objednávky spotrebiteľa online) v systéme alternatívneho riešenia sporov prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (orgánom alternatívneho riešenia sporov alebo oprávnenou právnickou osobou zapísanou v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky). Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu má spotrebiteľ možnosť v prípade vzniku sporu podať aj prostredníctvom online platformy: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
8. **Poistné udalosti** Poistnú udalosť je možné nahlásiť
- telefonicky na Klientske centrum – telefónne číslo 0850 555 555 (volania zo SR), +421 2 32 784 201 (volania zo zahraničia), alebo
  - vyplnením online formulára na webovej stránke [www.genertel.sk](http://www.genertel.sk), alebo
  - písomne prostredníctvom e-mailu [skoda@genertel.sk](mailto:skoda@genertel.sk), alebo
  - poštou na adresu poisťovne: Generali Poistovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu, používateľ ochrannej známky Genertel, Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava
9. Všetky informácie uvedené v tomto dokumente majú len informačný charakter, pokiaľ ide o práva a záväzky poisťovateľa a poistníka/ poisteného, tie sa riadia výlučne ustanoveniami poistnej zmluvy, všeobecných a osobitných poistných podmienok a doložiek, ktoré sú uvedené v poistnej zmluve, a s ktorými bol poistník oboznáme-

ný pred uzavretím poistnej zmluvy. Z informácií uvedených v tomto formulári sú pre poistníka/ poisteného určené výlučne informácie, ktoré sú zároveň uvedené v poistnej zmluve a zmluvnej dokumentácii vybraného poistného produktu.