

Informácie pre klienta - spotrebiteľa pred uzavretím poisťnej zmluvy na diaľku

1. Informácia o dodávateľovi finančnej služby

Nasledovnú informáciu poskytujú v zmysle § 4 zákona č.266/2005 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku, v súvislosti s finančnou službou cestovné poistenie:

- **Poisťovateľ:** Generali Poistovňa, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa, sídlo a korešpondenčná adresa: Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, IČO: 35 709 332, DIČ: 2021000487, IČ DPH: SK2021000487, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vložka č.: 1325/B.
- **Predmet podnikania:** Poisťovacia činnosť pre poisťné druhy životného a neživotného poistenia v rozsahu povolenia Národnej Banky Slovenska. Vo vzťahu k poskytovanej finančnej službe druhy neživotného poistenia : poistenie úrazu, poistenie choroby, poistenie dopravy tovaru, poistenie škôd na majetku spôsobených požiarom a prírodnými živlami, poistenie iných majetkových škôd, všeobecné poistenie zodpovednosti za škodu, poistenie rôznych finančných strát, poistenie pomoci osobám v núdzi počas cestovania alebo pobytu mimo miesta svojho trvalého pobytu.

2. Orgán dohľadu nad činnosťou poisťovateľa

Orgán dohľadu nad činnosťou Generali Poistovňa, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa:

Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava

Kontakt: Tel.: 02/5787 1111, 02/5865 1111, Fax: 02/5787 1100

IČO: 30844789, DIČ: 2020815654, IČ DPH: SK2020815654

3. Charakteristika poskytovanej finančnej služby

- **Krátkodobé cestovné poistenie** (v rámci poistenia možnosť zvoliť si niektorý z jednotlivých balíkov Komplexné cestovné poistenie PLUS, Komplexné cestovné poistenie Štandard, Cestovné poistenie PLUS, Poistenie liečebných nákladov PLUS, Poistenie storna PLUS, Poistenie storna Štandard, ACR, DCR, Welcome, Detské tábory). Podrobnejšie informácie nájdete vo Všeobecných poisťných podmienkach cestovného poistenia ECP VPP 2019, ktoré tvoria súčasť poisťnej zmluvy. Poistenie je krátkodobé, začiatok a koniec poistenia je stanovený v poisťnej zmluve. Minimálna platnosť poisťnej zmluvy sú 2 dni. Poisťná zmluva sa uzatvára zaplatením poisťného. Poisťné je jednorazové. V poisťnom ako sume na úhradu je zahrnutá 8% daň z poistenia. Poisťované riziká v závislosti od zvoleného balíka poistenia: liečebné náklady, storno, prerušenie cesty, zmeškanie dopravného prostriedku a oneskorený návrat do vlasti, batožina, pátranie a záchrana, úraz, zodpovednosť za škodu na veci a zdraví.
- **Ročné cestovné poistenie** (v rámci poistenia možnosť zvoliť si niektorý z jednotlivých balíkov Poistenie liečebných nákladov – ročné, Cestovné poistenie – ročné, Komplexné cestovné poistenie – ročné PLUS, Komplexné cestovné poistenie – ročné VIP) Podrobnejšie informácie nájdete vo Všeobecných poisťných podmienkach ročného cestovného poistenia ECP VPP-R 2019, ktoré tvoria súčasť poisťnej zmluvy. Poistenie je na dobu určitú 1 rok, pričom začiatok a koniec poistenia je stanovený v poisťnej zmluve. Poisťná zmluva sa uzatvára zaplatením poisťného. Poisťné je jednorazové. V poisťnom ako sume na úhradu je zahrnutá 8% daň z poistenia. Poisťované riziká v závislosti od zvoleného balíka poistenia: liečebné náklady, storno, prerušenie cesty, zmeškanie dopravného prostriedku a oneskorený návrat do vlasti, batožina, pátranie a záchrana, úraz, zodpovednosť za škodu na veci a zdraví, golfové poistenie.
- **Cestovné poistenie Študent/Aupair** (v rámci poistenia možnosť zvoliť si niektorý z jednotlivých balíkov Komfort, PLUS) Podrobnejšie informácie nájdete vo Všeobecných poisťných podmienkach cestovného poistenia ECP-VPP STUDENT/ AUPAIR 2019, ktoré tvoria súčasť poisťnej zmluvy. Poistenie je na dobu určitú v dĺžke 6 mesiacov alebo 1 rok, pričom začiatok a koniec poistenia je stanovený v poisťnej zmluve. Poisťné je jednorazové. V poisťnom ako sume na úhradu je zahrnutá 8% daň z poistenia. Poisťované riziká: liečebné náklady, batožina, úraz, zodpovednosť za škodu na veci a zdraví.
- **SOS na horách** (v rámci poistenia možnosť zvoliť si variant Základ alebo Extrém) Podrobnejšie informácie nájdete vo Všeobecných poisťných podmienkach cestovného poistenia ECP-VPP-H 2019, ktoré tvoria súčasť poisťnej zmluvy. Poistenie je na dobu určitú v dĺžke presne stanovený počet dní alebo

na 1 rok, pričom začiatok a koniec poistenia je stanovený v poistnej zmluve. Poistné je jednorazové. V poistnom ako sume na úhradu je zahrnutá 8% daň z poistenia.

Úhrada poistného je možná platobnou kartou alebo prevodom/vkladom na účet: **SK35 0200 0000 0000 4813 4112** / BIC **"SUBASKBX"**. Variabilným symbolom je číslo poistnej zmluvy / objednávky.

Pre poskytovanie tejto finančnej služby platí právny poriadok Slovenskej republiky a prípadné spory podliehajú rozhodnutiam príslušných súdov SR. Komunikačným jazykom vo vzájomnom styku je slovenský jazyk.

4. 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 a akej veci sa týka. Poisťovateľ sa bude zaoberať každou sťažnosťou, ktorá spĺňa horeuvedené náležitosti. Poistený a/alebo poistník je povinný na požiadanie poisťovateľa doložiť bez zbytočného odkladu požadované doklady k podanej sťažnosti. Ak sťažnosť neobsahuje požadované náležitosti alebo poistený nedoloží doklady, poisťovateľ je oprávnený vyzvať a upozorniť poistníka a/alebo poisteného, že v prípade, ak v stanovenej lehote nedoplní prípadne neopraví požadované náležitosti a doklady, nebude možné vybavovanie sťažnosti ukončiť a sťažnosť bude odložená.

5. 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 (Poisťovací ombudsman)). Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu má spotrebiteľ možnosť v prípade vzniku sporu podať aj prostredníctvom online platformy: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. 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 poistnej zmluvy uzatvorenej na diaľku bez zaplata zmluvnej pokuty a bez uvedenia dôvodu. Lehota na odstúpenie od poistnej zmluvy je 14 kalendárnych dní a začne plynúť odo dňa uzatvorenia poistnej 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 poistná zmluva zanikne uplynutím dňa, v ktorý bolo odstúpenie od poistnej zmluvy doručené poisťovateľovi. V prípade účinného odstúpenia od zmluvy Vám bude vrátené nespotrebované poistné, a to spôsobom uvedeným v oznámení o odstúpení od zmluvy. Nespotrebované poistné sa v prípade takéhoto zániku určí ako rozdiel zaplateného poistného a spotrebovaného poistného.

Právo na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku bez zaplata zmluvnej pokuty a bez uvedenia dôvodu sa nevzťahuje na:

- a) poistnú zmluvu o poistení cestujúcich a poistení batožiny alebo na iné poistné zmluvy uzavreté na dobu kratšiu ako jeden mesiac,
- b) 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 v zmysle ustanovení príslušných všeobecných poistných podmienok, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť poistnej zmluvy a v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov.

6. Poistné udalosti

Poistné udalosti je možné nahlásiť **písomne** na adresu:

**Generali Poistovňa, a. s., odštepny závod, Európska cestovná poisťovňa,
Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava**

Formuláre pre hlásenie poistných udalostí sú k dispozícii na www.europska.sk.