

# 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 Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu, používateľ ochrannej známky Európska cestovná poisťovňa, 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.
- **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 Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu, používateľ ochrannej známky 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, ktoré tvoria súčasť poisťnej zmluvy.  
Poistenie je krátkodobé, začiatok a koniec poistenia je stanovený v poisťnej zmluve. Minimálna platnosť poisťnej zmluvy sú 2 dni. 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, ktoré tvoria súčasť poisťnej zmluvy.  
Poistenie je na dobu určitú 1 rok, pričom začiatok a koniec poistenia je uvedený v poisťnej zmluve. 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.
- **Ročné cestovné poistenie KAMIONISTA** (v rámci poistenia možnosť zvoliť si niektorý z jednotlivých balíkov KAMIONISTA Základ, KAMIONISTA Profi) Podrobnejšie informácie nájdete vo Všeobecných poisťných podmienkach, ktoré tvoria súčasť poisťnej zmluvy.  
Poistenie je na dobu určitú 1 rok, pričom začiatok a koniec poistenia je uvedený v poisťnej zmluve. Poisťované riziká v závislosti od zvoleného balíka poistenia: liečebné náklady, batožina, pátranie a záchrana, úraz, zodpovednosť za škodu na veci a zdraví.
- **Cestovné poistenie Študent/Aupair** (v rámci poistenia možnosť zvoliť si niektorý z jednotlivých balíkov Komfort, PLUS) Podrobnejšie informácie nájdete vo Všeobecných poisťných podmienkach, 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. Poisťované riziká v závislosti od zvoleného balíka poistenia: 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, 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 poisťnej zmluve..

Poisťná zmluva sa uzatvára zaplatením poisťného. Poisťné je jednorazové. V poisťnom ako sume na úhradu je zahrnutá 8% daň z poistenia.

Úhrada poisťného je možná platobnou kartou alebo prevodom/vkladom na účet: **SK35 0200 0000 0000 4813 4112** / BIC „**SUBASKBX**“. Variabilným symbolom je číslo poisťnej 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 poisťník 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 poisťníka 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 (poisťník, poistený) možnosť riešiť prípadný spor s poisťovňou vyplývajúci z poisťnej zmluvy alebo súvisiaci s poisťnou zmluvou (ak bola poisťná 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 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. 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 v zmysle ustanovení príslušných všeobecných poisťných podmienok, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť poisťnej zmluvy a v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov.

#### **7. Poisťné udalosti**

Poisťné udalosti je možné nahlásiť:

- Online – prostredníctvom webového formulára na stránke [www.europska.sk](http://www.europska.sk);
  - Poštou na adresu: Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu, Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava
- Formuláre pre hlásenie poisťných udalostí sú k dispozícii na [www.europska.sk](http://www.europska.sk).