

Informace pro klienta

Vážený kliente,

velmi nás těší Váš zájem o cestovní pojištění Generali.

V naší pojišťovně dbáme na to, aby naši klienti měli před uzavřením smlouvy dostatek srozumitelných informací, a mohli si tak pro sebe zvolit ideální řešení. Z tohoto důvodu jsme pro Vás připravili tyto Informace pro klienta, kde se dozvíte to nejdůležitější o pojišťovně Generali i našem produktu.

Před uzavřením pojištění se prosím pečlivě seznamte s pojistnými podmínkami a s důležitými informacemi, týkajícími se tohoto pojištění. K těmto informacím a podmínkám se prosím vracejte i v případě změny pojištění nebo nastane-li událost, se kterou by mohl být spojen vznik práva na pojistné plnění.

V případě jakéhokoliv dotazu jsou Vám k dispozici kolegové na lince clientského servisu.

Přejeme Vám mnoho spokojených dní pod křídly lva, budeme potěšeni, pokud se na nás obrátíte i v budoucnu.

Informace o pojistiteli

Generali Pojišťovna a.s., se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, Česká republika, IČO: 61859869, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2866 (dále též jen „pojistitel“) provozuje pojišťovací činnost, zajišťovací činnost a související činnosti ve smyslu uděleného povolení a zákona o pojišťovnictví.

Pojistitele je možné kontaktovat písemně na adrese Generali Pojišťovna a.s., Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, dále prostřednictvím clientského servisu na e-mailové adrese servis@generali.cz nebo telefonicky 844 188 188.

Volání na linku 844 188 188 je částečně zpoplatněno, a to dle aktuálního ceníku Vašeho telefonního operátora.

Další informace naleznete též na internetových stránkách www.generali.cz.

Zpráva o solventnosti a finanční situaci pojistitele je dostupná na internetových stránkách pojistitele: <http://www.generali.cz/vyrocnizpravy>.

Informace o asistenční centrále pojistitele

Další možností pro získání informací o rozsahu pojištění a nároků na pojistné plnění a současně pro potřebu asistenčního zásahu je asistenční centrála pojistitele.

Činnost asistenční centrály zajišťuje společnost Europ Assistance, s. r. o., se sídlem Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 87094 (dále též jen „asistenční centrála“). Asistenční centrálu je možné kontaktovat písemně na adrese Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, dále prostřednictvím e-mailové adresy operations@europ-assistance.cz nebo telefonicky +420 221 586 666.

Důležité upozornění

V případě uzavření pojistné smlouvy se pojištění neřídí jen pojistnou smlouvou, ale také pojistnými podmínkami, na které smlouva odkazuje. Věnujte prosím pozornost pojistným podmínkám, neboť právě pojistné podmínky vymezují, co je pojištěno, proti kterému nebezpečí, ve kterých případech pojistitel poskytne pojistné plnění a jakým způsobem se určuje výše plnění. Pojistné podmínky stanoví samozřejmě i případy, kdy pojistitel nemá povinnost pojistné plnění poskytnout (výluky z pojištění), nebo za kterých okolností může plnění snížit nebo odmítnout.

Doba trvání pojištění, pojistná doba

Ve všech případech pojištění vzniká nejdříve zaplacením pojistného pojistiteli. Je-li pojistné hrazeno prostřednictvím poskytovatele platebních služeb, je pojistné uhrazeno již okamžikem prokazatelného poukázání pojistného na účet pojistitele.

Podrobné informace ke vzniku a trvání pojištění, případně pojistné doby naleznete v článku 4 všeobecných pojistných podmínek pro cestovní pojištění a případné odchylky též ve zvláštních pojistných podmínkách pro jednotlivá pojištění:

- Počátek pojištění pro případ zrušení cesty nebo přerušení nastoupené cesty a pro případ neuskutečnění zájezdu je vymezen v příslušných zvláštních pojistných podmínkách.
- Je-li počátek pojištění shodný s datem sjednání pojistné smlouvy, vzniká pojištění okamžikem uzavření pojistné smlouvy.
- Pojistná smlouva se uzavírá před nastoupením na cestu, na niž se pojištění má vztahovat. Pojištění lze sjednat i během již nastoupené cesty, a to za předpokladu, že pojistník nebo pojištěný v době uzavření pojistné smlouvy nevěděl nebo nemohl vědět, že pojistná událost již nastala nebo nastane.
- Maximální délka na sebe navazujících pojistných smluv je 365 dní, stejně tak i maximální pojistná doba.

Základní charakteristika pojištění

Cestovní pojištění poskytované pojišťovnou Generali nabízí široké spektrum pojistné ochrany proti nahodilým událostem pro Vás a Vaše nejbližší. Pojištění sjednaná do zahraničí obsahují zdravotní, majetková a odpovědnostní rizika. V případě pojištění na území České republiky pojištění poskytuje pojistnou ochranu pro majetková a odpovědnostní rizika.

Je důležité, abyste si dobře stanovili rozsah pojistné ochrany a výši pojistných částek, neboť toto pojištění Vás bude ochraňovat v průběhu Vašich cest.

Následující informace se vztahují k cestovnímu pojištění sjednanému podle všeobecných a zvláštních pojistných podmínek pro cestovní pojištění VPP a ZPP CEP 2014/01.

Pojištění léčebných výloh v zahraničí a pro případ repatriace

Rozsah pojištění

Hrazeny jsou náklady na ošetření vzniklé v důsledku úrazu nebo náhlého onemocnění, tzn. lékařské ošetření, pobyt v nemocnici, léky předepsané lékařem, přeprava do nemocničního zařízení. Dále je hrazena repatriace pojištěného (v případě, že pacient nebude moci ze zdravotních důvodů odcestovat do ČR původně plánovaným prostředkem) a repatriace tělesných ostatků do ČR (v případě úmrtí pojištěné osoby).



Akutní zubní ošetření – připojištění akutního zubního ošetření je automaticky součástí každého produktu obsahujícího léčebné výlohy včetně repatriace.

Rozsah pojištění

Uhrada nezbytných nákladů na akutní zubní ošetření v důsledku úrazu nebo první pomoci.

Výluky

- Pojištění se nevztahuje na události nastalé v souvislosti s provozováním sportu provozovaného pojištěným na profesionální či vrcholové úrovni po dobu účasti na soutěžích a přípravy na ně, dále pak na horolezectví nad 5 000 m n. m., skialpinismus, lyžování mimo vyznačené trasy a další sporty s obdobným rizikem a dále pak na plavbu na volném moři mimo oblast pobřežních vod.
- Pojištění se dále nevztahuje na vyšetření – včetně laboratorního a ultrazvukového – ke zjištění těhotenství, interrupce, jakékoliv komplikace po dvacátém čtvrtém týdnu těhotenství včetně porodu, vyšetření a léčbu neplodnosti, umělé oplodnění, kontrolní či preventivní prohlídky v době těhotenství; na antikoncepci; jakýkoliv druh ošetření zubů a služeb s ním spojených (výjimkou je ošetření v důsledku úrazu nebo první pomoci); dále na rehabilitace, fyzikální léčbu, lázeňskou léčbu nebo nadstandardní péči.
- Pojištění se dále nevztahuje na případy, kdy náklady léčby vznikly v důsledku léčebné péče související s ošetřením úrazu nebo onemocněním, které existovalo před počátkem pojištění; a to i léčby či operace chronického onemocnění, pokud toto onemocnění vyžadovalo během předcházejících 12 měsíců hospitalizaci, bylo na postupu či vyžadovalo podstatné změny v léčbě nebo užívání léků (bylo recidivující anebo onemocnění, které bylo zjevné nebo zjištěné ještě před počátkem pojištění nebo jeho následky, včetně úmrtí).

Pojištění pro případ přivolání opatrovníka

Rozsah pojištění

Přivolání opatrovníka pro osobu, která zůstane v zahraničí ze závažného důvodu bez osoby blízké. Hrazeny jsou náklady na cestu, stravu a pobyt přivolaného opatrovníka a v případě předčasného nebo pozdějšího návratu ze zahraničí také náklady na cestu i pro pojištěnou osobu.

Úrazové připojištění

Rozsah pojištění

Úrazové připojištění obsahuje:

- **trvalé následky úrazu** s lineárním plněním od 0,001% stupně invalidity; trvalé následky se posuzují ihned, pokud lze ihned určit rozsah stupně invalidity (např. amputace); v ostatních případech se určuje po uplynutí 1 roku od pojistné události; Generali vyplácí procentuální část z pojistné částky dle stupně invalidity;
- **smrt následkem úrazu** – výplata sjednané pojistné částky.

Pojištění osobních věcí a zavazadel

Rozsah pojištění

Připojištění osobních věcí a zavazadel se vztahuje na věci, které si pojištěný vzal s sebou do zahraničí k osobní potřebě nebo které si v zahraničí pořídil. Pojištění se vztahuje na poškození či zničení věci přírodní katastrofou, vodou z vodovodního zařízení nebo na krádež věci vloupáním a loupežným přepadením dle zvláštních pojistných podmínek.

Osobní věci a zavazadla – zpoždění, poškození a ztráta při přepravě

Rozsah pojištění

Vztahuje se na nedoručená nebo zpožděná řádně zaregistrovaná zavazadla přepravovaná leteckým dopravcem do cílového místa v zahraničí. A dále na jejich poškození, zničení a ztrátu. Připojištění je nedílnou součástí pojištění osobních věcí a zavazadel.

Výluky

Pojištění se nevztahuje na motorová vozidla, přívěsy a návěsy, motocykly, motokola, jízdní kola a obdobná zařízení s vlastním pojezdovým pohonem, lodě, plavidla apod., včetně jejich příslušenství, pohonné látky a náhradní díly do automobilů; věci sloužící k výkonu povolání nebo výdělečné činnosti a dále na věci v době, kdy byly předány na potvrzení do úschovy.

Pojištění odpovědnosti za škodu

Rozsah pojištění

Vztahuje se na škodu v běžném občanském životě a provozování turistické či sportovní činnosti. Připojištění obsahuje odpovědnost za škodu na zdraví jiné osoby, odpovědnost za škodu na majetku jiné osoby a odpovědnost za škodu za ušlý zisk jiné osoby. Pojistná ochrana se nevztahuje na škodu vzniklou pojištěnému nebo osobám blízkým pojištěnému, stejně tak na věci vypůjčené.

Výluky

Pojištění se nevztahuje na činnosti vyplývající z pracovněprávních a služebních vztahů včetně povinnosti nahradit škodu při pracovních úrazech a nemocích z povolání, včetně regresních nároků z toho vyplývajících, a dále způsobenou v souvislosti s výkonem podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti.

Pojištění nadstandardních asistenčních a právních služeb

Rozsah pojištění

Připojištění zakládá nárok na nadstandardní asistenční a právní služby pro případy kauce, pro vyloučení či zrušení vazby, finanční půjčky nebo na obstarání náhradních cestovních dokladů.

Pojištění pro případ neuskutečnění zájezdu

Rozsah pojištění

Připojištění pro případ neuskutečnění zájezdu z důvodu úpadku cestovní kanceláře. Pojištění je nutné sjednat před nebo současně se zaplacením poslední splátky, respektive plným zaplacením zájezdu.

Pojištění pro případ zrušení cesty

Rozsah pojištění

Zrušení cesty (zájezdu, letenky či jízdenky) ze strany klienta. Připojištění se vztahuje na události definované ve zvláštních pojistných podmínkách (např. vážné akutní onemocnění pojištěného, smrt manžela, manželky, dětí apod.). Pojištění je nutné sjednat před nebo současně se zaplacením poslední splátky, resp. plným zaplacením cesty. Pojištění končí nastoupením cesty.

Pojištění pro případ přerušení nastoupené cesty

Rozsah pojištění

Přípojištění předčasného ukončení cesty (náklady na náhradní dopravu zpět, kompenzace nevyužitých nákladů – ubytování v hotelu apod.). Pojištění se vztahuje na události definované ve zvláštních pojistných podmínkách (např. vážné akutní onemocnění pojištěného nebo osoby blízké, úmrtí osoby blízké, živelná pohroma v místě trvalého bydliště apod.). Předčasný návrat musí být předem konzultován a odsouhlasen asistenční službou.

Pracovní cesty

Rozsah pojištění

Rozšiřuje pojištění pro cestu a pobyt za účelem plnění pracovních úkolů zaměstnance a podnikatele za účelem výdělků. Představuje jedno ze základních přípojištění pro cesty do zahraničí s účelem stáže a au-pair bez ohledu na skutečnost, zda je tato činnost pojištěného finančně odměněna.

Sportovní činnost

Rozsah pojištění

Rozšiřuje rizika krytá léčebnými výlohami o zimní sporty (např. lyžování, snowboarding), vodní sporty (např. plachtění, rekreační potápění, rafting) a ostatní sporty (např. vysokohorská turistika, cyklokros, jízda na koni, bungee jumping, bojové sporty).

Důležité upozornění

Bude-li v průběhu cesty provozována sportovní činnost, doporučujeme si ověřit, že nespadá do některé z oblastí rizikových sportů (zimních, vodních anebo ostatních), které jsou specifikované ve shora uvedeném článku pojistných podmínek a pro které je nutné sjednat pojištění sportovní činnosti. V případě nesjednání tohoto doplňkového pojištění, může Vaše sportovní činnost spadat do oblastí sportovních výluk z pojištění.

Přípojištění vyššího krytí pro léčebné výlohy a repatriaci

Rozsah pojištění

Navyšuje maximální pojistnou částku pro léčebné výlohy v zahraničí.

Pro lepší orientaci v pojistných podmínkách si Generali Pojišťovna a.s., dovoluje upozornit na následující údaje:

• **specifický význam u následujících pojmů v článku 2 všeobecných pojistných podmínek:**

a) **osoby majetkově propojené jsou:**

- společníci pojištěného a jejich blízké osoby;
- právnické osoby, ve kterých jsou pojištěný nebo osoby jemu blízké společníky, členy, statutárními orgány nebo členy statutárních nebo jiných orgánů;
- právnické osoby, v nichž mají pojištěný nebo osoby jemu blízké podíl; v tom případě jsou majetkově propojenou osobou v tom v rozsahu, který odpovídá výši jejich procentuálního podílu;

b) **osoby blízké** jsou příbuzní v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo registrovaný partner; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně počítavala jako újmu vlastní; má se zato, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí;

c) **pracovní cesta** je vnímána jako cesta a pobyt za účelem plnění pracovních úkolů zaměstnancem i osobou samostatně výdělečně činnou, cesta a pobyt za účelem výdělků, stáže jakéhokoliv typu a pobyty au-pair;

d) **turistická cesta** je vnímána jako rekreační turistika, rekreační cesta, rekreační pobyt a studijní pobyt;

e) **úrazem** je pro účel cestovního pojištění neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávisle na vůli pojištěného nebo neočekávané a nepřerušené působení vysokých nebo nízkých zevních teplot, plynů, par, záření, elektrického proudu a jedů (s výjimkou jedů mikrobiálních a látek imunotoxických), kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví nebo smrt, a dále se za úraz též považují:

- (i) utonutí a tonutí;
- (ii) tělesná poškození způsobená popálením, bleskem, elektrickým proudem, plyny nebo parami, požitím jedovatých nebo leptavých látek s výjimkou případů, kdy se účinky dostavily postupně;
- (iii) vymknutí končetin, stejně jako natržení nebo odtržení části končetin a svalů na páteři, šlach, vaziva a pouzder kloubů v důsledku náhlé odchylky od běžného pohybu;

přičemž úrazem nejsou: nemoci včetně infekčních nemocí; srdeční infarkt, mozková mrtvice, amocce sítnice, duševní choroby a poruchy, a to i když se dostavily jako následky úrazu; nádory zhoubné i nezhoubné; kýly všech lokalizací; zhoršení nemoci následkem úrazu; aseptické záněty tělových váčků, šlachových pochev a svalových úponů (bursitidy, epikondylitidy, impingement syndrom); poškození degenerativně změněných orgánů malým nepřímým násilím (např. meniskus); porušení Achillovy šlachy s výjimkou přetětí z vnějšku; náhlé ploténkové páteřní syndromy, poškození meziobratlových plotének; krvácení do vnitřních orgánů a do mozku nebo poranění břicha či podbřišku, pokud vzniklo v důsledku zdravotní predispozice pojištěného; duševní chorobné stavy po úrazu, jako např. neurózy nebo psychoneurózy;

• **úprava maximální výše zachraňovacích nákladů, kterou naleznete v článku 12 všeobecných pojistných podmínek:**

a) zachraňovací náklady ve smyslu zákona hradí pojistitel do maximální výše 10 000 Kč.

• **úprava územního rozsahu pojištění, kterou naleznete v článku 17 všeobecných pojistných podmínek:**

a) kdy oblast Evropy je rozšířena o státy, které geograficky nespádají do regionu Evropa; těmito státy jsou: Alžírsko, Arménie, Ázerbájdžán, Egypt, Gruzie, Izrael, Libanon, Libye, Maroko, Sýrie, Tunisko.

• **úprava repatriace pro cizího státního příslušníka, kterou naleznete v článku 3 zvláštních pojistných podmínek pro pojištění léčebných výloh v zahraničí a pro případ repatriace:**

a) náklady na repatriaci pojištěného cizího státního příslušníka jsou hrazeny pouze do místa trvalého nebo přechodného bydliště v České republice, nikoliv na území jiného státu; obdobně je ustanoveno pro repatriaci tělesných pozůstatků pojištěného cizího státního příslušníka.

Pojistné

Pojistné se sjednává jednorázově, není-li v pojistné smlouvě ujednáno jinak, a platí se v české měně. Pojistné je splatné dnem uzavření pojistné smlouvy, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak.

Výše základního pojistného, koeficienty jednotlivých slev, výše pojistného za jednotlivé pojištěné osoby a výsledná výše pojistného jsou uvedeny v pojistné smlouvě.

Všechny aktuální slevy a přírázky jsou uvedeny v pomůcce/sazebníku cestovního pojištění, který je k dispozici v sídle pojistitele nebo ve všech jeho obchodních místech.

I přesto si dovoluujeme upozornit na přírážku pro osoby starší 70 let a více, která činí 200 % ze základní sazby pojistného u produktů a tarifů označených v přehledu sazeb na straně 3–5 výše uvedené pomůcky/sazebníku cestovního pojištění.

Poplatky

Podrobnější informace o poplatcích naleznete ve všeobecných pojistných podmínkách, článku 9.

Nad rámec pojistného je pojistitel oprávněn požadovat poplatek za úkony a služby související s pojištěním. Aktuální znění Sazebníku administrativních poplatků je dostupné v sídle pojistitele, jeho obchodních místech a na www.generali.cz. Aktuální výše poplatků jsou uvedeny v pomůcce/sazebníku cestovního pojištění.

Daňové předpisy

Právním předpisem upravujícím Vaše daňové povinnosti v souvislosti s cestovním pojištěním je zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, v platném znění. Tento předpis upravuje, která plnění z pojištění majetku a odpovědnosti za škodu jsou od daně osvobozena, a která plnění dani podléhají. V současné době není pojistník povinen prostřednictvím pojistitele hradit v přímé souvislosti s uzavřením pojistné smlouvy jiné daně.

Důsledky porušení povinností

Pokud pojistník, pojištěný nebo jiná osoba, která má v případě pojistné události právo na pojistné plnění, poruší své povinnosti, může pojistitel podle konkrétních okolností snížit či odmítnout pojistné plnění, požadovat vrácení pojistného plnění nebo požadovat úhradu za již poskytnuté pojistné plnění. Porušení povinností může vést dokonce k zániku pojištění.

Způsoby zániku pojištění

Pojištění zaniká z důvodů uvedených v právních předpisech, pojistné smlouvě nebo dle článku 6 všeobecných pojistných podmínek. Nejčastější důvody zániku pak jsou:

- uplynutím pojistné doby;
- výpověď pojistníka nebo pojistitele;
- dohodou smluvních stran;
- odstoupením od smlouvy v případě, že došlo k porušení smlouvy podstatným způsobem; pojištění zanikne dnem doručení odstoupení druhé straně; za podstatné porušení smlouvy se považuje zejména porušení povinností, u nichž to bylo výslovně stanoveno v příslušných pojistných podmínkách nebo dohodnuto v pojistné smlouvě; za podstatné porušení smlouvy se považuje nesplnění pokynů pojistitele, které byly účastníku pojištění při sjednávání nebo během trvání pojištění uloženy.

Doplňková pojištění sjednaná k základnímu pojištění zanikají nejpozději se zánikem základního pojištění.

Podmínky pro odstoupení od pojistné smlouvy

Obecná úprava:

Pojistník může od smlouvy odstoupit, pokud pojistitel porušil povinnost pravdivě a úplně odpovědět na písemné dotazy zájemce při jednání o uzavření smlouvy nebo pojistníka při jednání o změně smlouvy. Pojistník může od smlouvy odstoupit také tehdy, pokud si pojistitel při uzavírání smlouvy musel být vědom nesrovnalostí mezi nabízeným pojištěním a zájemcovými požadavky, a přesto na ně neupozornil.

Pojistitel může odstoupit od smlouvy, pokud pojistník nebo pojištěný úmyslně nebo z nedbalosti porušil povinnost pravdivě a úplně odpovědět na písemné dotazy pojistitele na skutečnosti, které mají význam pro pojistitele při rozhodování, jak ohodnotí pojistné riziko, zda je pojistí a za jakých podmínek. Pojistitel může odstoupit tehdy, pokud by při pravdivém a úplném zodpovězení dotazů smlouvu neuzavřel.

Právo odstoupit od smlouvy z výše uvedených důvodů zaniká, nevyužije-li je dotčená strana do dvou měsíců ode dne, kdy zjistila nebo musela zjistit porušení povinnosti druhou smluvní stranou.

Odstoupí-li pojistník od smlouvy, nahradí mu pojistitel do jednoho měsíce ode dne, kdy se odstoupení stane účinným, zaplacené pojistné snížené o to, co již z pojištění plnil. Odstoupí-li od smlouvy pojistitel, má právo započíst si i náklady spojené se vznikem a správou pojištění. Odstoupí-li pojistitel od smlouvy a získal-li již pojistník, pojištěný nebo jiná osoba pojistné plnění, nahradí pojistitel v téže lhůtě to, co ze zaplaceného pojistného plnění přesahuje zaplacené pojistné.

V případě, že pojistník neuplatní své právo na odstoupení, pojistná smlouva zůstává účinnou a obě smluvní strany jsou povinny plnit své smluvně převzaté závazky.

Odstoupení od pojistné smlouvy je nutné učinit písemně, a to na adresu Generali Pojišťovna a.s., Bělehradská 132, Praha 2, PSČ 120 84. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy naleznete na internetových stránkách a na obchodních místech pojistitele.

Odstoupení od pojistné smlouvy, která byla uzavřena mimo obchodní prostory:

Pojistník, který je spotřebitelem, může ve lhůtě 14 dnů odstoupit od smlouvy, která byla uzavřena mimo obchodní prostory pojistitele.

Odstoupení od pojistné smlouvy, která byla uzavřena formou obchodu na dálku:

O smlouvu uzavřenou formou obchodu na dálku se jedná v případě, kdy byl k uzavření smlouvy použit výhradně komunikační prostředek, který umožnil smlouvu uzavřít bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran.

Pojistník může odstoupit od takto uzavřené smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření nebo ode dne, kdy mu byly sděleny pojistné podmínky, pokud ke sdělení došlo na jeho žádost po uzavření smlouvy. **Pojistník však nemůže od smlouvy odstoupit v případě, že smlouva byla sjednána na dobu kratší než 1 měsíc.**

Pojistník, který je spotřebitelem, může odstoupit od takto uzavřené smlouvy v případě, že mu pojistitel poskytl klamavý údaj.

V takovém případě má právo odstoupit od smlouvy do třech měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo dozvědět měl a mohl.

V případě odstoupení od smlouvy uzavřené formou obchodu na dálku vrátí pojistitel pojistníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy se odstoupení stane účinným, zaplacené pojistné, od kterého odečte to, co již případně z pojištění plnil. Pokud bylo pojistné plnění vyplaceno ve výši přesahující zaplacené pojistné, má pojistitel právo na vrácení části pojistného plnění, která přesahuje zaplacené pojistné.

Informace o platném právu a řešení stížnosti

Pojistná smlouva se řídí právním řádem České republiky, pojistné podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce a pojistitel s klienty komunikuje a podává jim informace v českém jazyce, pokud se v konkrétním případě na žádost klienta nedohodnou jinak. V případě nespokojenosti se s případnou stížností můžete obrátit na pojistitele také elektronicky, a to na e-mailovou adresu servis@generali.cz. V případě, že nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, s vyřízením nesouhlasíte nebo jste neobdrželi reakci na svoji stížnost, můžete se obrátit na kancelář ombudsmana společnosti Generali Pojišťovna a.s. Se stížností se můžete obrátit také na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad pojišťovnictvím. Další informace o způsobu vyřizování stížností také získáte na internetových stránkách www.generali.cz. V případě sporu z pojistné smlouvy jsou k jeho rozhodnutí příslušné obecné soudy.

Informace pro případ uzavření smlouvy formou obchodu na dálku

Zájemce o uzavření pojistné smlouvy formou obchodu na dálku může na vyžádání obdržet od pojistitele další informace o pojištění. Při uzavírání smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku nevznikají pojistníkovi dodatečné náklady, které by se lišily od základní sazby poskytovatele těchto služeb.

Poučení o ochraně osobních údajů

Dovolujeme si Vás informovat o tom, jak chráníme Vaše osobní údaje. Ochrana soukromí a osobních údajů našich klientů patří mezi naše priority, Vaše osobní údaje považujeme striktně za důvěrné a zachováváme o nich mlčenlivost. Kládeme důraz na bezpečnost při zpracování osobních údajů, výběr smluvních partnerů a striktní dodržování pravidel. Zpracovávat Vaše osobní údaje bude správce – Generali Pojišťovna a.s. a její smluvní zpracovatelé splňující podmínky zákona o ochraně osobních údajů, a to v rozsahu, v jakém jste nám je poskytli, zejména pro účely pojišťovací činnosti a činností dále vymezených zákonem o pojišťovnictví, v platném znění (zejména v souvislosti se správou pojištění a řešením škodních událostí), a to po dobu nezbytně nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích ze závazkového vztahu a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů. Pro tyto účely můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje v souladu se zákonem i bez Vašeho souhlasu, neboť se jedná o zpracování nezbytné pro dodržení právních povinností, které nám ukládá zákon. Poskytnutí osobních údajů Pojistiteli je samozřejmě vždy dobrovolné, avšak v rozsahu stanoveném právními předpisy jsou osobní údaje nezbytné pro uzavření smlouvy a pro výkon práv a povinností z pojistné smlouvy vyplývajících. Generali Pojišťovna a.s. a její smluvní zpracovatelé splňující zákonné podmínky zpracovávají rovněž osobní údaje za účelem jednání o uzavření smlouvy, a pokud s tím subjekt údajů nevysloví písemný nesouhlas, pak zpracovávají v zákonem daném rozsahu osobní údaje za účelem nabízení obchodu nebo služeb a pro marketingové účely. Poskytnuté osobní údaje mohou být za splnění zákonných předpokladů předávány subjektům mezinárodního koncernu Generali a jeho zajišťovacím partnerům pro účely a po dobu, jež jsou uvedeny výše. Ke zpracování bude docházet automatizovaným způsobem i manuálně.

Generali Pojišťovna a.s., jako správce a její zpracovatelé jsou povinni:

- přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití; tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů;
- shromažďovat údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu;
- nesdružovat osobní údaje, které byly získány k různým účelům;
- při zpracování dbát na ochranu soukromého života subjektu údajů;
- zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů, a to včetně speciálních opatření pro účely automatizovaného zpracování;
- poskytnout na žádost subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů, a to za úhradu věcných nákladů s tím spojených;
- zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje.

Každý klient se při uzavření smlouvy zavazuje, že nahlásí jakoukoliv změnu svých osobních údajů, jen tak lze zajistit, že budeme pracovat vždy s aktuálními osobními údaji.

Všechny osoby, které přijdou do styku s osobními údaji (včetně zaměstnanců správce nebo zpracovatele), jsou povinny dodržovat povinnost mlčenlivosti jak o osobních údajích samotných, tak i o bezpečnostních opatřeních k jejich ochraně; tato povinnost trvá neomezeně i po skončení zaměstnání nebo příslušného vztahu.

V případě, kdy správce nebo zpracovatel provádí zpracování osobních údajů v rozporu se zákonem nebo v rozporu s ochranou soukromého a osobního života klienta, může klient žádat správce nebo zpracovatele o vysvětlení, příp. požadovat odstranění závadného stavu a v případě nevyhovění této žádosti má možnost obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Užitečné rady klientům

Postup hlášení škodních událostí

Hlášení škodní události probíhá prostřednictvím asistenční centrály pojistitele dle následujících kroků:

- kontaktování asistenční centrály na jednom z kontaktních údajů;
- nahlášení čísla pojistné smlouvy pojištěné osoby;
- uvedení jména a příjmení pojištěné osoby;
- kontrola/nahlášení zdravotní pojišťovny pojištěného (v případě medicínské asistence);
- specifikace důvodu kontaktování asistenční služby;
- uvedení čísla pro zpětné zavolání.

Náklady na hovor s asistenční centrálou hradí vždy volající.

Pojištěná/oprávněná osoba vyplní formulář **Oznámení škodné události**, přiloží požadované doklady a zašle pojistiteli. Formuláře jsou k dispozici v pobočkách a na webových stránkách pojistitele.