

## 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:

**Poistovateľ:** Generali poistovňa, a. s. odštepny závod Genertel, so sídlom: Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 709 332, DIČ 2021000487, IČ DPH: SK2021000487, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 1325/B. Spoločnosť patrí do skupiny Generali, ktorá je uvedená v talianskom zozname skupín poisťovní vedenom IVASS (ďalej len „poistovateľ“).

**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 poisťníkom, 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 ktorékolvek 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 sťažnosti 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, a. s., odštepny závod 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 oboznámený 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.