

# Všeobecné poistné podmienky pre poistenie finančnej straty v dôsledku zneužitia platobnej karty pre právnické osoby VPPFSPKPO19

Na účely týchto Všeobecných poistných podmienok pre poistenie finančnej straty v dôsledku zneužitia platobnej karty (ďalej len „VPP“), sa poisťovateľom rozumie Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu, 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“). Poistenie pre poistenie finančnej straty v dôsledku zneužitia platobnej karty pre právnické osoby sa riadi Občianskym zákonníkom, týmito VPP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy a uzavretou poistnou zmluvou.

## Obsah

Rozsah poistenia .....	1	Výluky z poistenia .....	3
Výklad pojmov .....	1	Práva a povinnosti Poisťovateľa .....	3
Začiatok, zmeny a doba trvania poistenia .....	1	Povinnosti Poistníka .....	4
Zánik poistenia .....	2	Práva a povinnosti Poisteného .....	4
Poistné .....	2	Doručovanie písomností .....	4
Poistná suma, limity plnenia .....	3	Spôsob vybavovania sťažností .....	5
Územná platnosť poistenia .....	3	Príslušnosť súdu .....	5
Poistná udalosť .....	3	Medzinárodné sankcie .....	5
Poistné plnenie .....	3	Záverečné ustanovenia .....	6

### Článok I. Rozsah poistenia

- Poistenie sa vzťahuje na finančnú stratu, ktorá vznikne Poistenému v dôsledku zneužitia Platobnej karty, ktorá bola Poistenému vydaná k účtu vedenému Poistníkom v dobe, počas ktorej je poistenie zneužitia platobnej karty v zmysle poistnej zmluvy poskytované.
- V rámci poistenia finančnej straty v dôsledku zneužitia platobnej karty podľa týchto VPP Poisťovateľ poskytuje poistné krytie z nasledujúcich rizík:
  - poistenie zneužitia platobnej karty v prípade jej straty,
  - poistenie zneužitia platobnej karty v prípade jej odcudzenia.

### Článok II. Výklad pojmov

- Blokácia platobnej karty:** zmena statusu karty v autorizačnom softvéri Poistníka, v dôsledku ktorej sú zamietané autorizácie transakcií.
- Držiteľ platobnej karty:** fyzická osoba, na ktorú bola vydaná Platobná karta, ku ktorej sa poistenie vzťahuje a ktorá je uvedená v poistnej zmluve.
- Finančná strata:** finančná ujma, ktorú Poistený utrpí v dôsledku náhodnej udalosti bližšie určenej v poistnej zmluve a týchto VPP.
- Klient Poistníka:** (ďalej aj ako „klient“) právnická osoba, ktorá je majiteľom účtu vedenom u Poistníka ku ktorému je vydaná Platobná karta, na zneužitie ktorej sa vzťahuje poistenie v zmysle týchto VPP a uzatvorenej poistnej zmluvy.
- Neoprávnená transakcia:** transakcia uskutočnená bez vedomia alebo súhlasu Poisteného, pro-

stredníctvom odcudzenej alebo stratenej Platobnej karty.

- Platobná karta:** Poistníkom vydaný niektorý z elektronických platobných prostriedkov k účtu, resp. v prípade kreditnej karty ku kartovému účtu, ktorého majiteľom je Poistený. Tento platobný prostriedok je bližšie určený v poistnej zmluve.
- Poistený:** právnická osoba, na finančnú stratu ktorej sa vzťahuje poistenie podľa týchto VPP a poistnej zmluvy. Na účely tohto poistenia sa za Poisteného považuje Klient Poistníka.
- Poistník:** Všeobecná úverová banka, a. s., so sídlom Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava, IČO: 31 320 155, zapísaná v OR OS Bratislava I, Oddiel: Sa, vložka číslo: 341/B, ktorá s Poisťovateľom uzavrela poistnú zmluvu a je povinná platiť poistné.
- Poisťovateľ:** Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu.
- Poistné obdobie:** dohodnuté časové obdobie za ktoré sa platí bežné poistné.
- Poistné plnenie:** suma, ktorá je podľa uzatvorenej poistnej zmluvy a týchto poistných podmienok vyplatená Poistenému, ak nastane poistná udalosť.
- Škodová udalosť:** udalosť, ktorá by mohla zakladať nárok na poistné plnenie z dojednanej poistnej zmluvy.
- Zneužitie platobnej karty:** použitie odcudzenej alebo stratenej Platobnej karty neoprávnenou osobou, spočívajúce v uskutočnení neoprávnených transakcií Poisteného, následkom ktorých vznikla Poistenému finančná strata.

### Článok III.

#### Začiatok, zmeny a doba trvania poistenia

- Poistenie vzniká odo dňa nasledujúceho po uzavretí poistnej zmluvy, ak nie je v poistnej zmluve

- dohodnuté, že vzniká v okamihu uzavretia poisťnej zmluvy alebo neskôr.
2. Poistenie sa uzaviera na dobu neurčitú, ak nie je v poisťnej zmluve dohodnuté inak.
  3. Zmeny v poisťnej zmluve možno vykonať len písomnou dohodou zmluvných strán, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak.
  4. Zmeny v poisťnej zmluve týkajúce sa zmeny bydliska, mena a/alebo priezviska Poistníka a/alebo klienta, je možné oznámiť Poisťovateľovi telefonicky a/alebo elektronickou formou; v takom prípade má Poisťovateľ právo vyžiadať si doplnenie tohto oznámenia písomnou formou a Poistník je povinný uvedenej žiadosti Poisťovateľa vyhovieť do 5 dní od jej doručenia. Pri porušení povinnosti v zmysle tohto bodu týchto VPP je Poisťovateľ oprávnený odoprieť vykonanie zmeny až do doručenia písomnej žiadosti Poistníka.

#### Článok IV. Zánik poistenia

1. Poistenie zaniká:
  - a) uplynutím doby, na ktorú bolo poistenie dojednané,
  - b) výpoveďou podľa ustanovení § 800 Občianskeho zákonníka. Ak došlo k zmene výšky poistného a poisťovateľ výšku poistného neoznámil poistníkovi, najneskôr desať týždňov pred uplynutím poistného obdobia, neuplatní sa lehota podľa prvej vety.,
  - c) odstúpením od poisťnej zmluvy v súlade s § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka,
  - d) nezaplatením poistného za prvé poistné obdobie do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti podľa § 801 (1) OZ;
  - e) nezaplatením poistného za ďalšie poistné obdobie do jedného mesiaca odo dňa doručenia výzvy poisťovateľa na jeho zaplatenie, ak nebolo poistné zaplatené pred dorúčením tejto výzvy podľa § 801 (2) Občianskeho zákonníka. Výzva poisťovateľa obsahuje upozornenie, že poistenie zanikne, ak nebude zaplatené. To isté platí, ak bola zaplatená len časť poistného. Poisťovateľ a poistník si dohodou stanovili výzvu podľa prvej vety doručiť v lehote do troch mesiacov odo dňa splatnosti poistného. Ak nebola výzva podľa predchádzajúcej vety doručená, poistenie zanikne, ak poistné nebolo zaplatené do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti.
  - f) ďalšími spôsobmi uvedenými v poisťnej zmluve, VPP alebo stanovenými zákonom.

#### Článok V. Poistné

1. Poistné sa stanoví v závislosti od predmetu a rozsahu poistenia, výšky poisťnej sumy, výšky spoluúčasti a ostatných podmienok poistenia a jeho výška je uvedená v poisťnej zmluve.
2. Poistné je podľa týchto VPP bežným poistným, ktoré sa platí za dohodnuté poistné obdobie.
3. Bežné poistné sa platí počas celej dohodnutej doby trvania poistenia (poisťnej doby).
4. Poistné obdobie, výška a splatnosť poistného sú dojednané v poisťnej zmluve.
5. V poisťnej zmluve je možné dojednať, že poistné bude platené v splátkach. Nezaplatením čo i len jednej splátky poistného sa dňom nasledujúcim po dni splatnosti nezaplatená splátka stáva splatným poistné za celé poistné obdobie.

6. Ak je Poistník v omeškaní s platením poistného, je Poisťovateľ oprávnený účtovať úrok z omeškania za každý deň omeškania.
7. V súvislosti so zmenou podmienok rozhodujúcich pre stanovenie výšky poistného má poisťovateľ právo jednostranne upraviť výšku poistného na ďalšie poistné obdobie. Výšku poistného je poisťovateľ oprávnený upraviť:
  - a) ak dôjde k zmene právnych predpisov, ktorá má vplyv na výšku poistného plnenia, na náklady poisťovateľa alebo na daňové a odvodové povinnosti poisťovateľa (najmä zmena rozsahu alebo podmienok poistenia, zmena alebo zavedenie dane alebo osobitného odvodu, zásadná zmena regulácie poisťovacej činnosti),
  - b) ak dôjde k zmene v rozhodovacej praxi súdov, ktorá má vplyv na poistné plnenia (najmä zmena v prístupe posudzovania niektorých nárokov),
  - c) ak dôjde k zmene okolností nezávislých na poisťovateľovi, ktorá má vplyv na poistné plnenia (najmä zvýšenie cien opravárenských prác, zvýšenie cien náhradných dielov, zvýšenie cien služieb),
  - d) ak dôjde z iných vážnych objektívnych dôvodov k ohrozeniu splnenia záväzkov poisťovateľa z pohľadu poisťnej matematiky a poistno-matematických metód (najmä povinnosť poisťovateľa vytvárať dostatočné poistné).

Ak poisťovateľ jednostranne upraví výšku poistného na ďalšie poistné obdobie, oznámi písomne túto skutočnosť poistníkovi najneskôr v lehote desať týždňov pred splatnosťou poistného na ďalšie poistné obdobie, od ktorého sa má zmena vykonať. Pokiaľ poistník so zmenou výšky poistného nesúhlasí, musí podať písomnú výpoveď aspoň šesť týždňov pred uplynutím príslušného poistného obdobia. Ak poisťovateľ neoznámí úpravu výšky poistného najneskôr desať týždňov pred splatnosťou poistného na ďalšie poistné obdobie, od ktorého sa má zmena vykonať, poistník môže písomnú výpoveď podať až do konca príslušného poistného obdobia. Podaním písomnej výpovede podľa tohto odseku poistenie zanikne ku koncu príslušného poistného obdobia.

Pokiaľ nebola v lehotách podľa predchádzajúceho odseku tohto bodu písomná výpoveď poistníka doručená poisťovateľovi, poistenie nezaniká a poisťovateľ má právo na novú výšku poistného na ďalšie poistné obdobie. Ak poisťovateľ zníži poistné na ďalšie poistné obdobie a poistník zaplatí za ďalšie poistné obdobie poistné v pôvodnej výške, poisťovateľ vráti preplatok poistného poistníkovi.

8. Pri poisťných zmluvách uzavretých na dobu neurčitú si poisťovateľ vyhradzuje právo meniť jednostranne výšku poistného na ďalšie poistné obdobie. V takom prípade poisťovateľ písomne oznámi túto skutočnosť poistníkovi najneskôr v lehote desať týždňov pred splatnosťou poistného na ďalšie poistné obdobie, od ktorého sa má zmena vykonať a informuje ho o možnosti poistnú zmluvu bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať. Ak poistník so zmenou výšky poistného nesúhlasí, môže poistnú zmluvu do konca príslušného poistného obdobia vypovedať s okamžitou účinnosťou. Ak poisťovateľ zníži poistné na ďalšie poistné obdobie a poistník zaplatí za ďalšie poistné obdobie poistné v pôvodnej výške, poisťovateľ vráti preplatok poistného poistníkovi.
9. Ak je poistné platené prostredníctvom pošty alebo peňažného ústavu, považuje sa za okamih splnenia

platobnej povinnosti dátum pripísania poistného na účet Poistovateľa.

10. Poistovateľ má voči Poistníkovi právo na náhradu nákladov, ktoré mu vzniknú v súvislosti s doručovaním písomností týkajúcich sa zaplatenia dlžného poistného.

#### Článok VI.

##### Poistná suma, limity plnenia

1. Poistná suma je suma určená v poistnej zmluve ako najvyššia hranica poistného plnenia Poistovateľa v prípade poistnej udalosti.
2. Limity poistného plnenia sú upravené v poistnej zmluve.

#### Článok VII.

##### Územná platnosť poistenia

Pokiaľ nie je v osobitných poistných podmienkach alebo v poistnej zmluve dohodnuté inak, poistenie sa uzaviera s územným rozsahom Svet.

#### Článok VIII.

##### Poistná udalosť

1. Poistnou udalosťou sa rozumie finančná strata Poisteného, ku ktorej dôjde počas trvania poistenia v dôsledku niektorej z nasledujúcich skutočností:
  - a) zneužitím Platobnej karty ku ktorej došlo v dôsledku jej straty,
  - b) zneužitím Platobnej karty ku ktorej došlo v dôsledku jej odcudzenia.
2. Poistnou udalosťou však nie je udalosť, ktorá bola spôsobená úmyselným konaním Klienta alebo inej osoby na podnet Klienta.

#### Článok IX.

##### Poistné plnenie

1. V prípade vzniku poistnej udalosti, Poistovateľ poskytne poistné plnenie Poistenému v zmysle a v rozsahu podľa uzatvorenej poistnej zmluvy a týchto VPP.
2. V prípade poistnej udalosti podľa Článku VIII týchto VPP, vzniká Poistenému nárok na poistné plnenie, a to vo výške súčtu neoprávnených transakcií, vykonaných prostredníctvom odcudzenej alebo stratenej Platobnej karty, ku ktorým dôjde počas 24 hodín pred momentom nahlásenia blokácie odcudzenej alebo stratenej platobnej karty. V prípade, ak nie je možné určiť presný čas (hodina a minúta) neoprávnenej transakcie, poistné plnenie zodpovedá súčtu neoprávnených transakcií, ku ktorým dôjde v deň nahlásenia blokácie odcudzenej alebo stratenej platobnej karty v zmysle príslušných Obchodných podmienok Poistníka. Poistovateľ je povinný poskytnúť poistné plnenie podľa tohto článku VPP maximálne do výšky poistnej sumy resp. limitov poistného plnenia upravených v poistnej zmluve
3. Poistné plnenie patriace Poistenému je splatné do 15 dní po skončení šetrenia potrebného na zistenie výšky poistného plnenia.
4. Za každý poistný rok, ktorým sa rozumie časový interval medzi dvoma bezprostredne po sebe idúcimi výročnými dňami začiatku konkrétneho poistenia, môže vzniknúť nárok na poistné plnenie z konkrétneho poistenia viažuceho sa ku konkrétnej platobnej karte maximálne za jednu poistnú udalosť.
5. V prípade, že k vzniku poistnej udalosti dôjde v dôsledku užitia omamných látok alebo liekov v dáv-

kach nezodpovedajúcich lekárskeho predpisu alebo užitím alkoholu zo strany Poisteného, či sústavným alkoholizmom Poisteného alebo Držiteľa karty, je Poistovateľ oprávnený poistné plnenie z poistnej zmluvy primerane znížiť podľa toho, aký vplyv mali tieto skutočnosti na vznik poistnej udalosti a rozsah povinnosti Poistovateľa plniť.

6. Ak sa Poistovateľ dozvie až po poistnej udalosti, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede nemohol zistiť pri dojednávani poistenia, a ktorá bola pre vznik poistenia podstatná, je oprávnený dohodnuté poistné plnenie odmietnuť. Odmietnutím poistného plnenia poistenie zanikne.
7. Poistovateľ podľa § 799 (3) OZ nie je oprávnený počas trvania poistnej zmluvy plnenie z poistnej zmluvy znížiť z dôvodu, že poistné nebolo riadne a včas zaplatené.

#### Článok X.

##### Výluky z poistenia

1. Poistenie sa nevzťahuje na zneužitie platobnej karty, ku ktorému dôjde:
  - a) v čase pred prevzatím platobnej karty, ku ktorej bolo poistenie uzatvorené, zo strany Poisteného,
  - b) v čase po zablokovaní platobnej karty, ku ktorej bolo poistenie uzatvorené, Poistníkom.
2. Poistenie sa ďalej nevzťahuje na zneužitie platobnej karty, ku ktorej dôjde v súvislosti alebo ako dôsledok:
  - a) úmyselného alebo podvodného konania Poisteného alebo inej osoby konajúcej z podnetu Poisteného,
  - b) transakcií vykonaných odcudzenou alebo stratenu platobnou kartou, ku ktorým dôjde v období viac ako 24 hodín pred momentom nahlásenia blokácie odcudzenej alebo stratenej platobnej karty, pokiaľ nie je ďalej uvedené inak,
  - c) akýchkoľvek transakcií vykonaných bez toho, aby došlo k strate alebo odcudzeniu platobnej karty.
3. V prípade, ak nie je možné určiť presný čas (hodina a minúta) neoprávnenej transakcie podľa bodu 2 písm. b) tohto článku VPP, poistenie sa vzťahuje iba na tie neoprávnené transakcie, ku ktorým dôjde v deň nahlásenia blokácie odcudzenej alebo stratenej platobnej karty.
4. Poistovateľ na základe svojho rozhodnutia, prihliadnuc na povahu poistnej udalosti, môže poskytnúť poistné plnenie, prípadne znížené poistné plnenie i v prípadoch, na ktoré sa vzťahujú výluky z poistného plnenia podľa týchto VPP.

#### Článok XI.

##### Práva a povinnosti Poistovateľa

1. V prípade vzniku škodovej udalosti je Poistovateľ povinný po doručení písomného oznámenia vzniku škodovej udalosti bez zbytočného odkladu začať šetrenie nutné k zisteniu, či ide o poistnú udalosť a v prípade poistnej udalosti bez meškania realizovať kroky nevyhnutné k zisteniu rozsahu svojej povinnosti poskytnúť poistné plnenie.
2. Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je Poistovateľ oprávnený najmä:
  - a) žiadať náhradu nákladov alebo náhradu škody, pokiaľ v dôsledku porušenia niektorej z povinností Poisteným Poistovateľ zbytočne vynaloží náklady alebo mu vznikne škoda,

- b) udeľovať Poistenému pokyny k odvráteniu poistnej udalosti alebo k zmenšeniu rozsahu jej následkov,
  - c) požadovať úhradu zvýšených nákladov, pokiaľ bolo nutné opakovať šetrenie na zistenie rozsahu poistnej udalosti preto, že Poistený porušil alebo nesplnil povinnosť uloženú mu týmito VPP a poistnou zmluvou alebo platnými všeobecne záväznými predpismi.
3. Poisťovateľ je oprávnený znížiť poistné plnenie, ak je fyzická osoba, ktorej Poistený zveril používanie platobnej karty na základe zmluvného vzťahu medzi Poisteným a touto osobou, právoplatne odsúdená v dôsledku toho, že v súvislosti so vznikom škody alebo počas šetrenia škody a zisťovania jej rozsahu sa dopustila podvodu alebo pokusu o podvod alebo iného majetkového trestného činu, ktorý súvisí s poistnou udalosťou.
  4. Poisťovateľ je povinný uhradiť poistné plnenie len takým subjektom, na ktoré nebolo uvalené embargo alebo iná forma ekonomických sankcií obmedzujúcich plnenie Poisťovateľa týmto subjektom. Toto ustanovenie je nadradené všetkým ostatným ustanoveniam poistnej zmluvy,
  5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto poistnej zmluvy nemôžu byť postúpené bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poisťovateľa.
  6. Všetky úkony potrebné pre vykonanie šetrenia nevyhnutého na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie a na zistenie rozsahu a výšky poistného plnenia je Poisťovateľ povinný a zároveň oprávnený vykonávať priamo s Poisteným, resp. s osobou oprávnenou konať v mene Poisteného.
  7. Poisťovateľ si vyhradzuje právo požadovať od Poisteného všetky doklady, ktoré považuje za potrebné, sám preskúmavať skutočnosti, ktoré považuje za nutné na zistenie svojej povinnosti plniť.
  8. Ak má Poistený proti inému právo na náhradu škody spôsobenej poistnou udalosťou, prechádza jeho právo na Poisťovateľa, a to do výšky plnenia, ktoré mu Poisťovateľ poskytol.

## Článok XII.

### Povinnosti Poistníka

1. Poistník je povinný platiť Poisťovateľovi poistné podľa Článku V. týchto poistných podmienok.
2. Poistník je povinný poskytovať Poisťovateľovi informácie, ktoré súvisia s poistením, a to v rozsahu stanovenom v poistnej zmluve.

## Článok XIII.

### Práva a povinnosti Poisteného

1. Poistený je povinný:
  - a) bez zbytočného odkladu oznámiť Poisťovateľovi vznik každej škodovej udalosti, ktorá by mohla zakladať povinnosť Poisťovateľa poskytnúť poistné plnenie. Oznámenie škodovej udalosti musí mať písomnú formu a musí byť uvedené na príslušnom tlačive,
  - b) poskytnúť Poisťovateľovi všetky údaje, potvrdenia a dôkazy potrebné pre vykonanie šetrenia nevyhnutého na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie a na zistenie rozsahu a výšky poistného plnenia. Poisťovateľ sa nepodieľa na nákladoch k získaniu týchto povinných údajov,
  - c) poskytnúť Poisťovateľovi súčinnosť v prípade, že Poisťovateľ uplatní oprávnenie zisťovať a preskúmavať skutočnosti dôležité pre po-

- súdenie vzniku poistnej udalosti a stanovenie výšky poistného plnenia,
  - d) bez zbytočného odkladu, v zmysle platných obchodných podmienok Poistníka pre vydanie platobnej karty, nahlásiť stratu alebo odcudzenie platobnej karty príslušným inštitúciám, polícii či orgánom činným v trestnom konaní a Poistníkovi, ktorý vykoná zablokovanie platobnej karty vo svojom autorizačnom systéme,
  - e) bez zbytočného odkladu oznámiť Poisťovateľovi každé zvýšenie rizika, o ktorom Poistený vie a ktoré nastalo po uzavretí poistnej zmluvy, hlavne všetky podstatné zmeny v skutočnostiach, na ktoré dostal písomné otázky pri dojednaní poistenia,
  - f) poskytnúť poisťovateľovi súčinnosť a splniť všetky povinnosti, aby mal poisťovateľ možnosť zabezpečiť voči inému právo na náhradu škody spôsobenej poistnou udalosťou.
2. Poistený je ďalej povinný:
    - a) dbať, aby škodová udalosť nenastala,
    - b) plniť povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva, ktoré sú mu ustanovené právnymi predpismi, alebo ktoré boli v poistnej zmluve dohodnuté,
    - c) nesmie trpieť porušovaním týchto povinností zo strany tretích osôb (u poistenej právnickej osoby sa za tretie osoby považujú tiež všetky fyzické a právnické osoby pre poisteného činné),
    - d) ďalej je povinný riadne sa starať o platobnú kartu,
    - e) ak nastala škodová udalosť, urobiť také opatrenia, aby sa rozsah vzniknutej škody nezväčšoval.
  3. Všetky oznámenia o škodovej udalosti musia obsahovať:
    - a) meno a priezvisko, údaje platobnej karty ku ktorej sa poistenie viaže,
    - b) doklad o nahlásení straty alebo odcudzenia polícii či orgánom činným v trestnom konaní,
    - c) doklady preukazujúce počet a dobu vykonaných neoprávnených transakcií vystavených Poistníkom,
    - d) ďalšie doklady, ktoré si Poisťovateľ vyžiada v súvislosti s likvidáciou škodovej udalosti.
  4. V prípade pochybností je povinnosťou Poisteného alebo osoby konajúcej v mene Poisteného preukázať, že k poistnej udalosti došlo v ním deklarovaným spôsobom a deklarovanom rozsahu.
  5. Ak malo porušenie povinností Poistníka alebo Poisteného, uvedených v týchto VPP alebo poistnej zmluve, podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie jej rozsahu alebo na možnosť presného stanovenia výšky poistného plnenia Poisťovateľom, je Poisťovateľ oprávnený plnenie zo zmluvy znížiť podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.

## Článok XIV.

### Doručovanie písomností

1. Písomnosti poisťovateľa určené pre poistníka a/alebo poisteného a/alebo oprávnenú osobu sa doručujú na poslednú známu adresu poistníka a/alebo poisteného a/alebo oprávnenej osoby na území Slovenskej republiky. Poistník a poistený je povinný písomne oznámiť poisťovateľovi zmenu svojej adresy alebo sídla bez zbytočného odkladu. Zmena adresy na doručovanie je účinná dňom doručenia oznámenia o zmene poisťovateľovi.

2. Písomnosti určené poisťovateľovi sa doručujú výlučne na adresu sídla poisťovateľa. Poisťovateľ nezodpovedá za právne následky a/alebo škody v súvislosti s doručovaním písomností na inú adresu ako adresu sídla poisťovateľa.
  3. Povinnosť doručiť písomnosť je splnená okamihom prevzatia zo strany adresáta. Ak sa písomnosť pre nezastihnutie adresáta uloží na pošte a adresát si ju v príslušnej lehote nevyzdvihne, považuje sa písomnosť za doručенú dňom jej vrátenia odosielaťovi, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel. V prípade, keď bola písomnosť vrátená odosielaťovi ako nedoručiteľná z dôvodu zmeny adresy adresáta alebo z dôvodu, že adresát je neznámy, považuje sa za doručенú dňom jej vrátenia odosielaťovi. Povinnosť odosielaťoľa doručiť písomnosť sa splní aj vtedy, ak doručenie písomnosti bolo zmarené konaním adresáta, pričom účinky doručenia nastanú dňom, kedy adresát prijatie písomností zmarí (napr. odmietne ich prijať).
  4. Písomnosti poisťovateľa určené adresátovi sa doručujú spravidla poštou alebo iným subjektom oprávneným doručovať zásielky, môžu však byť doručенé aj priamo poisťovateľom. Ustanovenie ods. 5 a 6 tohto článku tým nie je dotknuté.
  5. Poisťovateľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, sms, klientskú zónu) pre vzájomnú komunikáciu s poisťníkom, poisteným a oprávnenou osobou v súvislosti s uzatvorením a správou poistenia, riešením poisťných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťovateľa a spolupracujúcich obchodných partnerov. Tieto prostriedky slúžia k urýchleniu vzájomnej komunikácie, avšak nenahradzujú písomnú a/alebo listinnú formu úkonov v prípadoch, kedy písomnú a/alebo listinnú formu vyžaduje zákon, tieto VPP alebo poisťná zmluva. Povinnosť zaslania písomnosti elektronicky je splnená jej odoslaním na e-mailovú adresu poisťníka, poisťného alebo oprávnenej osoby. Osobitné podmienky zasielania písomností podľa ods. 6 tohto článku tým nie sú dotknuté.
  6. Poisťovateľ je oprávnený všetky písomnosti, na ktorých prevzatie nie je potrebný podpis poisťníka na listine; alebo ak ich listinnú formu nevyžaduje zákon, tieto VPP alebo poisťná zmluva; alebo ktorých povaha to umožňuje, zasielať elektronicky prostredníctvom e-mailu a/alebo do elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy. Poisťník je povinný hlásiť každú zmenu e-mailovej adresy uvedenej v poisťnej zmluve bez zbytočného odkladu, pričom táto zmena je účinná dňom doručenia oznámenia poisťovateľovi. Povinnosť zaslania písomnosti poisťníkovi elektronicky je splnená jej odoslaním na e-mailovú adresu poisťníka uvedenú v poisťnej zmluve alebo na e-mailovú adresu, ktorú poisťník oznámi podľa predchádzajúcej vety. Poisťovateľ nezodpovedá za nefunkčnosť e-mailovej adresy poisťníka. Poisťník môže kedykoľvek poisťovateľa požiadať o zrušenie doručovania písomností elektronicky, a to telefonicky na telefónnom čísle poisťovateľa alebo písomne, listom doručeným na adresu sídla poisťovateľa, pričom jeho účinnosť nastane prijatím telefonického oznámenia alebo doručením písomnej žiadosti poisťovateľovi.
- Článok XV.  
**Spôsob vybavovania sťažnosti**
1. Sťažnosťou sa rozumie námietka zo strany Poisteného a/alebo Poisťníka na výkon poisťovacej činnosti Poisťovateľa v súvislosti s uzavretou poisťnou zmluvou. 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.
  2. 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.
  3. Poisťovateľ písomne poskytne sťažovateľovi informácie o postupe pri vybavovaní sťažnosti a potvrdí doručenie sťažnosti, ak o to sťažovateľ požiada.
  4. Sťažovateľ je povinný na požiadanie Poisťovateľa doložiť bez zbytočného odkladu požadované doklady k podanej sťažnosti. Ak sťažnosť neobsahuje požadované náležitosti alebo sťažovateľ nedoloží doklady, Poisťovateľ je oprávnený vyžadovať a upozorniť sťažovateľa, že v prípade, ak v stanovenej lehote nedoplní prípadne neopraví požadované náležitosti a doklady, nebude možné vybavovanie sťažnosti ukončiť a sťažnosť bude odložená.
  5. Poisťovateľ je povinný sťažnosť prešetriť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 pracovných 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.
  6. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
  7. Pri opakovanej sťažnosti Poisťovateľ prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, Poisťovateľ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, Poisťovateľ opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
  8. V prípade nespokojnosti sťažovateľa s vybavením jeho sťažnosti má sťažovateľ možnosť obrátiť sa na Národnú banku Slovenska a/alebo na príslušný súd a/alebo poisťovacieho ombudsmana v rámci alternatívneho riešenia sporov.

Článok XVI.  
**Príslušnosť súdu**

Pre poisťnú zmluvu uzavretú podľa týchto VPP platí právo Slovenskej republiky. Všetky spory vyplývajúce z poisťnej zmluvy uzavretej podľa týchto VPP sa budú riešiť na príslušnom súde Slovenskej republiky.

Článok XVII.  
**Medzinárodné sankcie**

Poisťovateľ nie je povinný poskytnúť poisťné krytie, poisťné plnenie a nezodpovedá za náhradu akejkoľvek škody alebo poskytnutie akéhokoľvek benefitu, ak by sa poisťovateľ v dôsledku poskytnutia takéhoto poisťného krytia, poisťného plnenia, platby vyplývajúcej z nároku na náhradu škody alebo benefitu dostal do rozporu so sankciami, zákazmi alebo obmedzeniami uvalenými v zmysle rezolúcií OSN, obchodných či

ekonomických sankcií alebo právnych aktov Slovenskej republiky, Európskej únie alebo Spojených štátov amerických (USA).

Zoznam krajín, v ktorých poisťovateľ z dôvodu existencie medzinárodných sankcií neposkytuje poistné krytie je uložený na [www.generalis.sk](http://www.generalis.sk); na tejto webstránke sa nachádzajú aj odkazy na zoznamy medzinárodne sankcionovaných osôb. Poisťovateľ neposkytuje poistné plnenie ani akýkoľvek benefit a nezodpovedá za náhradu akejkoľvek škody v prípade existencie akejkoľvek súvislosti s krajinami uvedenými na zozname podľa predchádzajúcej vety.

#### Článok XVIII.

#### **Záverečné ustanovenia**

1. Ustanovenia týchto VPP týkajúce sa Poisteného sa použijú aj na Poistníka (pokiaľ je Poistník osobou odlišnou od Poisteného) a/alebo na inú oprávnenú osobu. Konaním alebo opomenutím Poisteného alebo Poistníka pre účely týchto VPP sa rozumie konanie alebo opomenutie fyzických a/alebo právnických osôb pre Poisteného alebo Poistníka činných na základe pracovnoprávneho alebo iného zmluvného vzťahu.
2. Všetky oznámenia a vyhlásenia sú záväzné iba v písomnej forme, pokiaľ nie je v týchto VPP uvedené inak.
3. Zmeny v poistnej zmluve a/alebo v doložkách poistnej zmluvy, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy možno vykonať písomnou dohodou zmluvných strán, pokiaľ nie je v týchto VPP uvedené inak.
4. Od ustanovení týchto VPP je možné sa odchýliť v poistnej zmluve a/alebo v doložkách poistnej zmluvy.
5. Ak sa niektoré ustanovenie týchto VPP stane neplatným, tak ostatné ustanovenia poistnej zmluvy ako aj týchto VPP, ktoré nie sú touto neplatnosťou dotknuté, zostávajú v platnosti.
6. Ak sa zmení alebo nahradí ustanovenie právneho predpisu, na ktorý sa tieto VPP odkazujú, nie je tým platnosť príslušného ustanovenia týchto VPP dotknutá a v prípade pochybností sa má za to, že ide o odkaz na nové ustanovenie právneho predpisu, ktorým bolo zmenené alebo nahradené pôvodné ustanovenie právneho predpisu.
7. Tieto VPP sú neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy.
8. Tieto VPP nadobúdajú účinnosť dňa 01. 01. 2022.