

## **ECP-VPP-INS-2019**

### **Všeobecné poistné podmienky**

### **poistenia zájazdu a spojených služieb cestovného ruchu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie (ECP-VPP-INS-2019)**

#### **1. Všeobecná časť**

1.1. Pre poistenie zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie (ďalej len „poistenie“), ktoré dojednáva **Generali Poisťovňa, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa, 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 Po, vložka 1325/B. Spoločnosť patrí do skupiny Generali, ktorá je uvedená v talianskom zozname skupín poisťovní vedenom IVASS (ďalej len „poisťovateľ“)**, platia príslušné ustanovenia zákona č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení (ďalej len „zákon“), Občiansky zákonník, tieto Všeobecné poistné podmienky pre poistenie zájazdu a spojených služieb cestovného ruchu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie ECP-VPP-INS-2019 (ďalej len „VPP-INS“) a poistná zmluva.

#### **2. Výklad pojmov**

2.1. Na účely tohto poistenia platí nasledovný výklad pojmov

2.1.1. **cestovná kancelária** – obchodník, ktorý kombinuje služby cestovného ruchu na účely zostavenia zájazdu, predáva alebo ponúka na predaj zájazdu a uzatvára zmluvu o zájazde alebo sprostredkúva spojené služby cestovného ruchu

2.1.2. **poisťník** – cestovná kancelária, ktorá s poisťovateľom uzavrela poistnú zmluvu

2.1.3. **poistený** - cestovná kancelária, na ktorej záväzky sa poistenie vzťahuje v zmysle zákona; poistený je identický s poisťníkom

2.1.4. **cestujúci** – fyzická osoba, ktorá uzavrela s poisťníkom zmluvu o zájazde alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu

2.1.5. **oprávnená osoba** – cestujúci, ktorému v prípade vzniku poistnej udalosti vzniká právo na poistné plnenie

2.1.6. **úpadok** - situácia, kedy poisťník je platobne neschopný alebo predĺžený; ak dlžník podá návrh na povolenie reštrukturalizácie alebo návrh na vyhlásenie konkurzu, rozumie sa tým, že je v úpadku (zákon č. 7/2005 Z.z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov)

2.1.7. **platobná neschopnosť** – platobne neschopný je ten, kto má viac ako jedného veriteľa a nie je schopný plniť viac ako 30 dní po lehote splatnosti viac ako jeden peňažný záväzok; za jednu pohľadávku pri posudzovaní platobnej schopnosti dlžníka sa považujú všetky pohľadávky, ktoré počas 90 dní pred podaním návrhu na vyhlásenie konkurzu pôvodne patrili len jednému veriteľovi

2.1.8. **predĺženosť** – predĺžený je ten, kto je povinný viesť účtovníctvo podľa osobitného predpisu, má viac ako jedného veriteľa a hodnota jeho splatných záväzkov presahuje hodnotu jeho majetku

2.1.9. **zájazd** – kombinácia služieb v zmysle § 3 ods. 1 zákona

2.1.10. **spojené služby cestovného ruchu (ďalej len „SSCR“)**- kombinácia služieb v zmysle § 4 ods. 1 zákona

2.1.11. **predaj zájazdu alebo SSCR**- zájazd alebo SSCR, ktoré cestujúci objednal u poisťníka formou uzatvorenia zmluvy o zájazde alebo SSCR v čase trvania poistenia, za podmienky, že dôjde k úhrade ceny zájazdu, resp. SSCR alebo k úhrade zálohy za zájazd, resp. SSCR

2.1.12. **škodová udalosť** – skutočnosť, z ktorej vzniká škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie, ak sa šetrením preukáže, že škodová udalosť nastala v dôsledku úpadku poisťníka; ohlásenie škodovej udalosti sa považuje za termín ohlásenia poistnej udalosti

2.1.13. **poistná udalosť** – náhodilá skutočnosť, bližšie označená v poistnej zmluve, s ktorou sa spája povinnosť poisťovateľa plniť

2.1.14. **poistné riziko** – možná príčina vzniku poistnej udalosti špecifikované v odseku 3.2. týchto VPP-INS

2.1.15. **poistná doba** – doba, na ktorú bolo poistenie dohodnuté

2.1.16. **poistné obdobie** – časové obdobie zhodné s poistnou dobou

2.1.17. **jednorazové poistné** – poistné stanovené na celú dobu, na ktorú bolo poistenie dohodnuté

2.1.18. **spoluúčasť**- peňažná suma, ktorou sa poisťník podieľa na poistnom plnení v prípade vzniku poistnej udalosti

2.1.19. **poistný certifikát** - doklad určený pre cestujúceho, ktorý musí obsahovať informácie o dojednanom poistení, najmä poistnú sumu a dátum konca platnosti poistnej zmluvy

2.1.20. **repatriácia** – návrat oprávnenej osoby na miesto odchodu alebo na iné miesto, na ktorom sa poisťník a oprávnená osoba dohodnú

### **3. Predmet poistenia, poistné riziko, územná platnosť**

3.1. Predmetom poistenia je suma zaplatená za zájazd alebo za SSCR.

3.2. Poistenie sa dojednáva pre prípad, kedy poistník z dôvodu svojho úpadku

3.2.1. nezabezpečí oprávnenej osobe repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu alebo služby cestovného ruchu, ktorú mal poistník poskytnúť ako súčasť SSCR,

3.2.2. nevráti oprávnenej osobe zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté poistníkom za službu cestovného ruchu, ktorá je súčasťou SSCR sprostredkovanej poistníkom a táto nebola poskytnutá,

3.2.3. nevráti oprávnenej osobe rozdiel medzi cenou zaplatenou poistníkovi a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu alebo čiastočne poskytnutej služby cestovného ruchu, ak bol zájazd alebo služba cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej poistníkom, poskytnutá len sčasti.

3.3. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastanú na území celého sveta.

### **4. Výluky z poistenia**

4.1. Poistenie sa nevzťahuje na kvalitu poskytovaných služieb, ktoré sa poistník zaviazal v zmluve o zájazde zabezpečiť oprávnenej osobe.

4.2. Poistením nie sú kryté nároky tých osôb, ktoré sú zamestnancami, štatutármi alebo osobami, ktoré sa zúčastňujú na podnikaní poistníka, alebo ich manželia/manželky, príbuzní v priamom rade, alebo osoba, ktorá s nimi žije v spoločnej domácnosti, ak v poistnej zmluve nie je dohodnuté inak.

4.3. Z poistenia sú vylúčené škody vzniknuté v súvislosti so zlyhaním techniky (napr. porucha médií pre elektronické spracovanie dát, príp. chyby v programovaní), vojnou, vojnovými udalosťami, terorizmom, vnútornými nepokojmi, štrajkami, zabavením vecí, prírodnými katastrofami alebo jadrovou energiou.

4.4. Z poistenia sú vylúčené škody, ktoré vzniknú platobnou neschopnosťou inej osoby, ako je poistník.

4.5. Z poistenia sú vylúčené akékoľvek následné škody (napr. pokuty, ušlý zisk, ktorý by mohol vzniknúť z dôvodu oneskoreného príchodu oprávnenej osoby do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky, a iné náklady s tým súvisiace).

### **5. Povinnosti poistníka**

5.1. Okrem povinností stanovených právnymi predpismi a poistnou zmluvou je poistník povinný najmä

5.1.1. predložiť poisťovateľovi alebo ním povereným osobám pred uzatvorením poistnej zmluvy a kedykoľvek v priebehu trvania poistenia všetky doklady, ktoré súvisia s poistením a týkajú sa jeho hospodárenia a finančnej situácie, najmä finančnú a majetkovú bilanciu hospodárenia za uplynulé obdobia formou vyplneného dotazníka, podnikateľský zámer a obchodný plán, prípadne predložiť ďalšie doklady podľa vyžiadania poisťovateľa a podať k nim vysvetlenie

5.1.2. predložiť poisťovateľovi alebo ním povereným osobám pred uzatvorením poistnej zmluvy pravdivé a úplné údaje o ponúkaných druhoch zájazdov a predpokladanom počte predaných zájazdov a počte cestujúcich, údaje o SSCR, ktoré bude sprostredkovať, a o tom, či bude ich súčasťou aj preprava, za ktorú je poistník zodpovedný, predpokladanom počte sprostredkovaných SSCR a počte cestujúcich, predpokladanej sume platieb prijatých od cestujúcich alebo v ich mene za zájazdy a služby cestovného ruchu tvoriace SSCR

5.1.3. uhradiť poisťovateľovi poistné a spoluúčasť vo výške, spôsobom a v lehote splatnosti stanovených v poistnej zmluve

5.1.4. bezodkladne písomne oznámiť poisťovateľovi každú zmenu skutočností, ktoré uviedol do dotazníka (napr. zmena sídla, zmena obchodného mena, meno svojho zástupcu povereného pre kontakt s poisťovateľom)

5.1.5. bezodkladne oznámiť poisťovateľovi každú zmenu týkajúcu sa poistného rizika, ktorá nastala po uzavretí poistnej zmluvy, najmä

- zhoršenie stavu majetku a platobnej schopnosti

- zmenu úverového zaťaženia, príp. vznik ručiteľského alebo iného zabezpečovacieho záväzku medzi poistníkom a treťou osobou

- zlúčenie, splynutie, rozdelenie alebo predaj podniku a prevod svojich akcií či obchodných podielov

- zmenu rozsahu ponuky zájazdov a SSCR, plánovaného objemu zájazdov a SSCR a pod.

5.1.6. bezodkladne písomne oznámiť poisťovateľovi nebezpečenstvo vzniku poistnej udalosti a podľa usmernenia poisťovateľa vykonávať účelné opatrenia k jej zabráneniu

5.1.7. oznámiť poisťovateľovi, že uzavrel poistenie proti rovnakému poistnému riziku s iným poisťovateľom, uviesť jeho obchodné meno, výšku poistnej sumy a rozsah poistenia

5.1.8. bezodkladne oznámiť poisťovateľovi vznik škodovej udalosti, vykonať opatrenia na zamedzenie zväčšenia rozsahu škody a postupovať v súlade s pokynmi poisťovateľa

- 5.1.9. podať pravdivé vysvetlenie o vzniku škodovej udalosti a rozsahu jej následkov, predložiť potrebné doklady, umožniť poisťovateľovi obstarat' kópie týchto dokladov, spolupracovať pri ďalšom šetrení, ktoré je nevyhnutné pre posúdenie, či sa jedná o poistnú udalosť a aké sú nároky oprávnených osôb na poskytnutie poistného plnenia
- 5.1.10. bezodkladne oznámiť orgánom činným v trestnom konaní dôvodné podozrenie, že došlo k trestnému činu v súvislosti s poistnou udalosťou
- 5.1.11. bezodkladne oznámiť poisťovateľovi, že v súvislosti s poistnou udalosťou bolo proti nemu alebo jeho zamestnancovi zahájené trestné stíhanie a informovať poisťovateľa o priebehu a výsledku tohto konania
- 5.1.12. zabezpečiť voči inému právo na náhradu škody či iné obdobné právo
- 5.1.13. informovať Slovenskú obchodnú inšpekciu o vzniku alebo zmene poistnej zmluvy a predložiť jej rovnopis alebo úradne osvedčenú kópiu poistnej zmluvy do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny
- 5.1.14. bezodkladne informovať Slovenskú obchodnú inšpekciu o zániku poistenia ak zanikne skôr ako uplynutím dohodnutej poistnej doby.
- 5.1.15. poučiť sprievodcu zájazdu počas cesty ako aj sprievodcu na mieste pobytu zájazdu o postupe konania v prípade skutočnosti, ktorá by mohla viesť k vzniku poistnej udalosti
- 5.1.16. zabezpečiť informovanie svojich zamestnancov o obsahu poistnej zmluvy o poistení zájazdu a SSCR pre prípad úpadku cestovnej kancelárie
- 5.1.17. po zániku poistenia v zmysle článku 10 týchto VPP-INS vrátiť poisťovateľovi do 30 dní všetky nepoužité, resp. stornované zúčtovateľné tlačivá, propagačný a pomocný materiál, ktorý mu bol vydaný
- 5.1.18. bezodkladne informovať poisťovateľa o skutočnosti, z ktorej vyplynula potreba zabezpečiť repatriáciu oprávnenej osoby v zmysle týchto VPP-INS a poskytovať pri zabezpečovaní repatriácie potrebnú súčinnosť
- 5.2. Poistník je povinný informovať cestujúceho o rozsahu a podmienkach poistenia (rozsah poistného plnenia, podmienky na uplatnenie práva na poistné plnenie) a o poisťovateľovi a odovzdať mu doklad o poistení v zmysle § 9 ods. 7 zákona.

## **6. Povinnosti oprávnenej osoby**

- 6.1. Okrem povinností stanovených právnymi predpismi je oprávnená osoba povinná najmä
- 6.1.1. najneskôr do 6 mesiacov odo dňa vzniku škodovej udalosti písomne oznámiť túto skutočnosť poisťovateľovi; písomná forma sa nevyžaduje v prípade podľa odseku 3.2.1. týchto VPP-INS
- 6.1.2. poskytnúť poisťovateľovi potrebnú súčinnosť pri zisťovaní rozsahu a výšky svojich nárokov na poistné plnenie, najmä predložiť poisťovateľovi zmluvu o zájazde a / alebo SSCR a ďalšie doklady, ktoré sú rozhodujúce pre posúdenie vzniku práva oprávnenej osoby na poistné plnenie a jeho výšku, ako aj umožniť poisťovateľovi vykonať šetrenie, ktoré je s tým spojené
- 6.1.3. zabezpečiť voči inému právo na náhradu škody či iné obdobné právo
- 6.2. Ak oprávnená osoba poruší povinnosti uvedené v odseku 6.1. tohto článku, je poisťovateľ oprávnený znížiť poistné plnenie podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah povinnosti poisťovateľa plniť.

## **7. Povinnosti poisťovateľa**

- 7.1. Okrem povinností stanovených právnymi predpismi je poisťovateľ povinný najmä
- 7.1.1. odovzdať poistníkovi okrem písomného potvrdenia o uzavretí poistnej zmluvy (poistky) poistný certifikát
- 7.1.2. vrátiť poistníkovi na jeho účet nepoužitú sumu spoluúčasti podľa článku odseku 13.4. týchto VPP-INS
- 7.1.3. v prípade vzniku poistnej udalosti použiť prednostne na poskytnutie poistného plnenia poistníkom vinkulovanú sumu spoluúčasti
- 7.1.4. bezodkladne informovať Slovenskú obchodnú inšpekciu o zániku poistenia ak zanikne skôr ako uplynutím dohodnutej poistnej doby
- 7.1.5. bezodkladne informovať Slovenskú obchodnú inšpekciu o poskytnutí plnenia oprávneným osobám a o sume celkového poskytnutého plnenia
- 7.1.6. na základe oznámenia o škodovej udalosti bezodkladne začať so šetrením na overenie vzniku, príčin a rozsahu tejto udalosti
- 7.1.7. umožniť poistníkovi a oprávnenej osobe nahliadnuť do spisových materiálov týkajúcich sa jeho škodovej udalosti a umožniť mu obstarat' si kópiu alebo opis
- 7.1.8. oznámiť oprávnenej osobe výsledok šetrenia nutného k zisteniu výšky plnenia, na jej žiadosť ho s oprávnenou osobou prerokovať
- 7.1.9. poskytnúť poistné plnenia oprávneným osobám po splnení všetkých zákonných podmienok
- 7.2. Poisťovateľ je povinný plniť len do výšky poistnej sumy v zmysle §9 ods. 5 zákona.

## **8. Poistná zmluva**

- 8.1. Poistná zmluva musí mať písomnú formu a musí obsahovať najmä údaje o
- 8.1.1. zmluvných stranách
- 8.1.2. výške poistnej sumy

- 8.1.3. výške poistného, o aký druh poistného ide, spôsobe jeho platenia a lehoty jeho splatnosti
- 8.1.4. výške spoluúčasti, spôsobe jej platenia a lehoty jej splatnosti
- 8.1.5. poistnej dobe, poistnom období
- 8.1.6. spôsobe hlásenia škodovej udalosti

## **9. Vznik, zmeny a doba trvania poistenia**

- 9.1. Poistenie vzniká dňom uvedeným v zmluvných stranách podpísanej poistnej zmluve, pričom k podpisu poistnej zmluvy za poisťovateľa dôjde až po úhrade poistného a spoluúčasti.
- 9.2. V prípade, že poistenie sa dojedná s poisníkom, ktorému zatiaľ nebolo udelené živnostenské oprávnenie k prevádzkovaniu cestovnej kancelárie (novovo vznikajúca cestovná kancelária), poistenie vzniká dňom nadobudnutia účinnosti živnostenského oprávnenia.
- 9.3. Poistenie sa uzatvára na dobu určitú uvedenú v poistnej zmluve.
- 9.4. Poistenie sa vzťahuje na všetky zájazdy a SSCR predané počas platnosti poistnej zmluvy.

## **10. Zánik poistenia**

- 10.1. Okrem dôvodov pre zánik poistenia stanovených právnym predpisom a/alebo dohodnutých v poistnej zmluve, poistenie ďalej zaniká.
  - 10.1.1. uplynutím doby, na ktorú bolo poistenie dojednané nie však skôr ako boli ukončené všetky zájazdy a SSCR, na ktoré sa poistenie podľa týchto VPP-INS vzťahuje
  - 10.1.2. písomnou dohodou poisťovateľa a poisníka
  - 10.1.3. zánikom živnostenského oprávnenia poisníka k prevádzkovaniu cestovnej kancelárie
  - 10.1.4. písomnou výpoveďou poisťovateľa alebo poisníka do 2 mesiacov po uzavretí poistnej zmluvy; výpovedná lehota je osemdňová a začína plynúť dňom nasledujúcim po doručení výpovede druhej zmluvnej strane; uplynutím osemdňovej výpovednej lehoty poistenie zaniká
  - 10.1.5. písomnou výpoveďou poistnej zmluvy zo strany poisťovateľa v zmysle §13 bod 8 zákona, ak poisník vedome porušil povinnosť odpovedať pravdivo a úplne na všetky otázky poisťovateľa týkajúce sa dojednávaneho poistenia, v prípadoch, kedy by poisťovateľ pri pravdivých a úplných odpovediach poistnú zmluvu neuzavrel alebo zmenu poistnej zmluvy neakceptoval
  - 10.1.6. v prípade, že nastala poistná udalosť a dôvod ďalšieho poistenia tým odpadol.
  - 10.1.7. nevykonaním nápravy (určením dostatočnej výšky poistnej sumy) v lehote určenej poisníkoví Slovenskou obchodnou inšpekciou podľa § 12 ods. 7 zákona

## **11. Poistné plnenie**

- 11.1. V prípade, že poisník v dôsledku svojho úpadku neposkytne oprávnenej osobe repatriáciu, poskytne poisťovateľ oprávnenej osobe na základe oznámenia poistné plnenie zabezpečením dopravy vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do doby odchodu.
- 11.2. Ak si oprávnená osoba zabezpečí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do doby odchodu na vlastné náklady, poisťovateľ na základe jej žiadosti bezodkladne uhradí oprávnenej osobe tieto náklady iba do výšky, akú by musel vynaložiť, ak by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečoval na základe oznámenia o škodovej udalosti sám.
- 11.3. Poistné plnenie podľa odseku 11.1. tohto článku poskytne poisťovateľ bezodkladne po overení pravdivosti oznámenia škodovej udalosti.
- 11.4. Podmienka písomného oznámenia škodovej udalosti vrátane predloženia uzavretej zmluvy o zájazde a/ alebo SSCR, príp. ďalších dokladov, platí pre poskytnutie plnenia v prípadoch podľa odseku 3.2.2. a 3.2.3. týchto VPP-INS. V takom prípade poskytne poisťovateľ poistné plnenie vo výške zodpovedajúcej zaplatenej zálohe alebo cene zaplatenej za zájazd, prípadne vo výške rozdielu medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou šťastí poskytnutého zájazdu alebo čiastočne poskytnutej služby cestovného ruchu, avšak po započítaní toho, čo poisník oprávnenej osobe vrátil sám, a so zohľadnením čerpania služieb oprávnenu osobou v rámci poistného plnenia podľa odseku 11.1. tohto článku. Poistné plnenie je splatné do 15 dní odo dňa, kedy poisťovateľ skončil šetrenie potrebné na zistenie rozsahu povinnosti plniť.
- 11.5. Ak súčet nárokov všetkých oprávnených osôb, ktoré poisťovateľovi oznámili poistnú udalosť najneskôr do 6 mesiacov od vzniku poistnej udalosti, prevýši poistnú sumu, plnenie poisťovateľa sa za každé z nich zníži v pomere dojednanej poistnej sumy k súčtom ich uplatnených nárokov na poistné plnenie. V prípade, že tieto nároky poistnú sumu neprevýšia, poskytne poisťovateľ poistné plnenie aj tým oprávneným osobám, ktoré písomne oznámili poistnú udalosť až po uplynutí stanovenej 6 mesačnej lehoty, maximálne však do výšky zostatku poistnej sumy.
- 11.6. Ak sa nedohodlo v poistnej zmluve inak, poisťovateľ poskytne poistné plnenie v slovenskej mene. K prepočítaniu nákladov v zmysle odseku 11.2. tohto článku, ktoré oprávnenej osobe vznikli v zahraničnej mene, sa použije výmenný kurz vyhlásený Národnou bankou Slovenska v deň vzniku týchto nákladov.

## 12. Poistná suma

12.1. Poistná suma je hornou hranicou poistného plnenia.

12.2. Poistník je povinný dojednať poistenie na dostatočnú poistnú sumu vo výške minimálne 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a SSCR. Ak plánované tržby majú byť nižšie ako v predchádzajúcom roku, poistník je povinný dojednať poistenie na poistnú sumu vo výške minimálne 30 % tržieb z predaja zájazdov a sprostredkovania a predaja SSCR v predchádzajúcom roku.

## 13. Spoluúčasť

13.1. Spoluúčasť je peňažná suma, ktorou sa poistník v prípade vzniku poistnej udalosti podieľa na poistnom plnení. Minimálna výška tejto sumy je stanovená v poistnej zmluve.

13.2. Poistník je povinný v lehote stanovenej v poistnej zmluve poukázať na účet poisťovateľa sumu spoluúčasti, pokiaľ v poistnej zmluve nie je dohodnuté inak.

13.3. V prípade vzniku poistnej udalosti použije poisťovateľ na výplatu poistného plnenia najskôr sumu spoluúčasti a najneskôr do 30 dní od posledného čerpania spoluúčasti predloží poistníkovi písomné zúčtovanie týkajúce sa uvedenej skutočnosti a zároveň poukáže na účet poistníka zostatok sumy spoluúčasti, ak po vysporiadaní všetkých nárokov oprávnených osôb v zmysle článku 11 týchto VPP-INS suma spoluúčasti nebude úplne vyčerpaná. Ak bola v poistnej zmluve dojednaná aj sezónna spoluúčasť, použije poisťovateľ na výplatu poistného plnenia najskôr sumu sezónnej spoluúčasti v prípade, že poistná udalosť vznikne v období, pre ktoré je sezónna spoluúčasť dojednaná.

13.4. Ak poistenie zanikne, poisťovateľ vráti na účet poistníka nepoužitú sumu spoluúčasti najneskôr do 30 dní po zániku poistenia, ak sa poisťovateľ s poistníkom nedohodnú v poistnej zmluve inak, alebo pokiaľ nepríde k uzatvoreniu novej poistnej zmluvy medzi poisťovateľom a poistníkom a pokiaľ sa poisťovateľ s poistníkom nedohodnú v tejto súvislosti inak.

13.5. Ak sa v poistnej zmluve dohodne iný spôsob spoluúčasti, použijú sa ustanovenia tohto článku primeraným spôsobom.

## 14. Poistné

14.1. Poistné je suma uvedená v poistnej zmluve, ktorú je poistník povinný zaplatiť za poskytovanú poistnú ochranu. Jeho výška závisí od ohodnotenia poistného rizika, výšky poistnej sumy a od výšky spoluúčasti.

14.2. Poistné sa dojednáva ako jednorazové poistné a platí sa naraz za celú poistnú dobu.

14.3. Spôsob a lehota splatnosti poistného sú stanovené v poistnej zmluve.

14.4. V poistnej zmluve je možné dohodnúť, že v nej stanovené poistné je zálohovým poistným. V tomto prípade je poistník povinný predložiť poisťovateľovi najneskôr do 2 mesiacov po uplynutí poistnej doby, resp. poistného obdobia všetky doklady a údaje o skutočne dosiahnutých tržbách z predaja zájazdov a SSCR za posledný ukončený kalendárny rok. Poisťovateľ do 30 dní po obdržaní týchto údajov zúčtuje zálohové poistné. Poistné však nesmie byť nižšie ako poistné stanovené poistnou zmluvou.

14.5. Ak je poistník v omeškaní s platením poistného, vzniká poisťovateľovi právo odrátať čiastku zodpovedajúcu dlžnému poistnému vrátane úrokov z nevyčerpanej čiastky na spoluúčasť.

14.6. Ak zanikne poistenie pred uplynutím dojednanej doby poistenia, poisťovateľ má nárok na poistné za dobu do zániku poistenia. Ak poistné bolo uhradené už vopred na celú poistnú dobu, poisťovateľ zvyšnú časť poistného vráti poistníkovi okrem prípadu, ak dôvodom zániku poistenia bol vznik poistnej udalosti.

## 15. Prechod práv na poisťovateľa

15.1. Poisťovateľ má právo na náhradu súm, ktoré vyplatil v prípade vzniku poistnej udalosti, ak sa šetrením zistí, že poistník

15.1.1. spôsobil úpadok úmyselným konaním

15.1.2. porušil povinnosti stanovené zákonom a toto porušenie bolo v príčinnej súvislosti so vznikom poistnej udalosti

15.1.3. porušil povinnosti stanovené v článku 5 týchto VPP-INS, a to do takej výšky, do akej malo toto porušenie vplyv na rozsah poistného plnenia, prípadne o koľko boli práva poisťovateľa skrátené voči tretím osobám

15.1.4. vedome poskytol nepravdivé alebo neúplné údaje pri dojednávaní poistenia

15.2. Ak dôjde ku škodovej udalosti uvedenej v odseku 11.1. týchto VPP-INS a dodatočne sa šetrením zistí, že sa nejednalo o poistnú udalosť, poistník je povinný uhradiť poisťovateľovi všetky náklady, ktoré poisťovateľ za neho uhradil.

15.3. Nároky oprávnenej osoby voči poistníkovi, vzniknuté v dôsledku nedodržania podmienok zmluvy o zájazde a SSCR v rozsahu odseku 3.2. týchto VPP-INS, prechádzajú na poisťovateľa, a to až do výšky plnenia, ktoré poisťovateľ poskytol.

15.4. Poisťovateľ má nárok voči oprávnenej osobe na vrátenie poistného plnenia v prípade, že oprávnená osoba uviedla poisťovateľa úmyselne do omylu o podstatných okolnostiach týkajúcich sa jej práva na poistné plnenie.

Rovnaké právo má poisťovateľ voči oprávnenej osobe v prípade, že porušenie povinnosti uvedenej v odseku 6.1.3. týchto VPP-INS sa preukáže až po poskytnutí poistného plnenia.

## **16. Spôsob vybavovania sťažností**

16.1. Sťažnosťou sa rozumie námietka zo strany oprávnenej osoby, poisteného a/alebo poistníka na výkon poisťovacej činnosti poisťovateľa v súvislosti s uzavretou poistnou 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.

16.2. 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.

16.3. Poisťovateľ písomne poskytne sťažovateľovi informácie o postupe pri vybavovaní sťažností a potvrdí doručenie sťažnosti, ak o to sťažovateľ požiada.

16.4. 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 vyzvať 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.

16.5. 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.

16.6. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

16.7. 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.

16.8. V prípade nespokojnosti sťažovateľa s vybavením jeho sťažnosti má sťažovateľ (oprávnená osoba) možnosť podať návrh na alternatívne riešenie sporu aj Slovenskej asociácii poisťovní, ktorá na tento účel zriadila inštitút Poisťovacieho ombudsmana, alebo má sťažovateľ možnosť obrátiť sa na Národnú banku Slovenska a/alebo na príslušný súd.

## **17. Doručovanie písomností**

17.1. Písomnosti určené poisťovateľovi sa považujú za doručené okamihom doručenia na adresu sídla poisťovateľa. Poisťovateľ nezodpovedá za doručenie ani za prípadné škody, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s doručovaním písomností prostredníctvom zástupcu poisťovateľa pre obchodnú činnosť.

17.2. Účastník poistenia (ďalej len „adresát“) je povinný si pri uzatvorení poistnej zmluvy určiť adresu na doručovanie písomností na území Slovenskej republiky, na ktorú mu bude poisťovateľ doručovať písomností týkajúce sa poistenia. Adresát 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.

17.3. Písomnosti poisťovateľa určené pre adresáta sa doručujú na poslednú známu adresu adresáta. Povinnosť poisťovateľa 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 doručenú dňom jej vrátenia poisťovateľovi, aj keď sa adresát o jej uložení nezodvedel. V prípade, keď bola písomnosť vrátená poisťovateľovi ako nedoručiteľná z dôvodu zmeny adresy adresáta alebo z dôvodu, že adresát je neznámy, považuje sa za doručenú dňom jej vrátenia poisťovateľovi. Povinnosť poisťovateľa doručiť písomnosť sa splní aj vtedy, ak doručenie písomností bolo zmarené konaním adresáta pričom účinky doručenia nastanú dňom, kedy adresát prijatie písomností zmarí (napr. odmietne ich prijať).

17.4. Písomnosti poisťovateľa určené adresátovi sa doručujú spravidla poštou alebo iným subjektom oprávneným doručovať zásielky, môžu však byť doručené aj priamo poisťovateľom. Ustanovenie bodu 5 a 6 tohto článku VPP-INS tým nie je dotknuté.

17.5. Poisťovateľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, sms, klientsku zónu) pre vzájomnú komunikáciu s poistníkom, poisteným a osobou oprávnenou k prevzatíu poistného plnenia v súvislosti s uzatvorením a správou poistenia, riešením poistných 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-INS alebo poistná zmluva. Povinnosť zaslania písomností elektronicke je splnená jej odoslaním na e-mailovú adresu poistníka, poisteného alebo osoby oprávnenej k prevzatíu poistného plnenia. Osobitné podmienky zasielania písomností podľa bodu 6 tohto článku VPP-INS tým nie sú dotknuté.

17.6. Ak to technické možnosti poisťovateľa umožňujú, poisťovateľ je oprávnený všetky písomnosti, na ktorých prevzatie nie je potrebný podpis poistníka na listine; alebo ak ich písomnú a/alebo listinnú formu nevyžaduje zákon, tieto VPP-INS alebo poistná zmluva; alebo ktorých povaha to umožňuje, zasielať elektronicky prostredníctvom e-mailu a/alebo do elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy. Poistník je povinný hlásiť každú zmenu e-mailovej adresy uvedenej v poistnej zmluve bez zbytočného odkladu, pričom táto zmena je účinná dňom doručenia oznámenia poisťovateľovi. Povinnosť zaslania písomností poistníkovi elektronicky je splnená jej odoslaním na e-mailovú adresu poistníka uvedenú v poistnej zmluve alebo na e-mailovú adresu, ktorú poistník oznámi podľa predchádzajúcej vety. Poistník je povinný zabezpečiť funkčnosť e-mailovej adresy. Poistník môže kedykoľvek poisťovateľa požiadať o zrušenie doručovania písomností elektronicky, a to telefonicky na telefónnom čísle poisťovateľa alebo písomne, listom doručeným na adresu poisťovateľa, pričom jeho účinnosť nastane prijatím telefonického oznámenia alebo doručením písomnej žiadosti poisťovateľovi.

## 18. Záverečné ustanovenia

18.1. V poistnej zmluve sa možno od ustanovení týchto VPP-INS odchýliť len v nich určených prípadoch, a to iba vtedy, pokiaľ takáto odchýlka nie je v rozpore so zákonom a nevznikne tým krátenie nárokov oprávnených osôb.

18.2. Poistná zmluva a právne vzťahy z nej vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky spory vyplývajúce z poistnej zmluvy uzavretej podľa týchto VPP-INS sa budú riešiť na príslušnom súde Slovenskej republiky.

18.3 Tieto VPP-INS nadobúdajú účinnosť dňom 01.01.2019.

---

### Generali Poisťovňa, a. s., odštepny závod

#### Európska cestovná poisťovňa

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, spoločnosť patrí do skupiny Generali,  
ktorá je uvedená v talianskom zozname skupín poisťovní vedenom IVASS.

Infolinka: +421 2 544 177 04  
E-mail: [info@europska.sk](mailto:info@europska.sk)  
Web: [www.europska.sk](http://www.europska.sk)