

## **Generali Česká pojišťovna a.s.**

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u MS v Praze spisová značka B 1464

Spálená 75/16, Nové Město, Praha 1, PSČ 110 00, Česká republika  
IČ 452 72 956

## **Postup při likvidaci pojistných událostí**

### **a) Popis procesu vyřizování pojistných událostí:**

V případě škodní události je potřeba kontaktovat linku klientského servisu: 241 114 114, kde je škoda komplexně zaregistrována a následně předána ke zpracování na příslušná místa.

#### **Jak postupovat v případě dopravní nehody?**

- Zapište si registrační značky zúčastněných vozidel, jména a adresy řidičů, případně jména a adresy svědků, údaje o pojištění zúčastněných vozidel
- Bude-li přivolána policie, policejní protokol podepište, pouze pokud s ním souhlasíte, v opačném případě do něj uveďte své vlastní vyjádření, v zahraničí česky

#### **Kdy musíte k nehodě volat policii?**

- Pokud dojde ke zranění, nebo usmrcení osoby nebo ke hmotné škodě převyšující 100.000,- Kč
- Pokud dojde ke škodě na majetku 3 osoby (ne účastníku nehody)
- Pokud se účastníci nedohodnou na míře zavinění

#### **Jak nahlásit škodu?**

- On-line prostřednictvím internetových stránek <http://www.generaliceska.cz>
- Písemně prostřednictvím formulářů, které jsou k dispozici na obchodních místech GČP - tiskopis vytiskněte a zašlete na adresu Generali Česká pojišťovna a.s.  
P.O.Box 305  
601 00 BRNO
- Telefonicky na lince klientského servisu České pojišťovny **241 114 114** v pracovní dny od 7 do 19hod  
Údaje potřebné ke kompletnímu nahlášení PU: údaje o pojistné smlouvě, ŘP, TP, údaje o místě, čase a průběhu nehody.

### **b) Termín prohlídky od nahlášení škodní události:**

Poškození vozidla: pokud ve chvíli telefonického hlášení jste rozhodnutí, kde vozidlo bude opravováno, zajistí operátor prohlídku poškozeného vozidla v místě opravy do 48 hodin. Operátor klientského centra Vám může rovněž doporučit autorizovaného opravce, případně Vám sdělí

adresu prohlídkového místa, kde je v pracovní dny stálá služba technika a prohlídka může být provedena okamžitě při příjezdu vozidla na toto místo.

Dále vám může GČP nabídnout provedení opravy v síti smluvních servisu GČP. Tato síť zahrnuje značkové servisy nebo servisy, které nabízejí komplexní služby při opravách vozidel. Zde je případná prohlídka poškozeného vozidla zajištěna dohodnutým způsobem mezi servisem a GČP, bez případných časových dopadů spojených s příjezdem technika pojišťovny.

V případě, kdy je vozidlo opraveno smluvním servisem, veškeré záležitosti, pokud jde o předání dokladů za opravu a uhrazení souvisejících nákladů s opravou poškození, zajistí mezi sebou GČP a.s. a smluvní servis a klient si odváží opravené vozidlo.

Poškození skla: můžete postupovat stejně jako při poškození vozidla, nebo využít doporučení operátora na autorizovaného opravce skel. V tom případě Vás příslušný opravce do hodiny kontaktuje a dohodne přistavení vozidla k opravě včetně bezplatné výměny.

Při telefonickém hlášení obdržíte ihned číslo pojistné události, které je vhodné použít při každém dalším kontaktování GČP ve věci pojistné události.

Přirazení likvidátora a další likvidace probíhá automaticky prostřednictvím klientského centra.

c) **Termín ukončení škodní události od doložení požadovaných dokladů:**

Likvidace pojistné události probíhá zásadně v souladu s příslušnými pojistnými podmínkami a smluvním ujednáním předmětné pojistné smlouvy.

Výši pojistného plnění odsouhlasí zástupce GČP a.s. s pojištěným a následně v souladu s příslušnými pojistnými podmínkami je vyplaceno pojistné plnění.

d) **Termín vyplacení pojistného plnění od ukončení likvidace:**

Po ukončení šetření pojistné události je následně v souladu s Všeobecnými pojistnými podmínkami vyplaceno pojistné plnění.

Odchylně od § 16 odst. 2 zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě) poskytne pojišťovna pojistné plnění v tuzemské nebo zahraniční měně do 2 dnů (48 hodin), jakmile skončila šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit. Ostatní termíny pro likvidaci pojistných události se řídí zákonem o pojistné smlouvě § 16.

e) **Poskytování záloh v souvislosti s likvidací pojistných události:**

Zálohy jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě) § 16 odst. 3), tj. nemůže-li pojistitel ukončit šetření události ve lhůtě do 3 měsíců po jejím oznámení, je povinen sdělit osobě, která má právo na pojistné plnění důvody, pro které nelze šetření ukončit a poskytnout jí na její žádost přiměřenou zálohu.

V případě, že je nutná odborná expertíza, najímá GČP a.s. externí odborníky v tuzemsku, případně v zahraničí.

**Jak ověřit průběh vyřizování škodní události?**

- Prostřednictvím internetových stránek <http://www.generaliceska.cz>
- Pracovníci České pojišťovny Vám zodpoví dotaz nejpozději následující pracovní den.
- Telefonicky na lince Generali České pojišťovny 241 114 114 v pracovní dny od 7 do 19 hod.

**Smluvní servisy Generali České pojišťovny, a.s.** se nacházejí na internetové adrese:

<https://www.generaliceska.cz/vyhledani-servisu>

U těchto stránek dochází k aktualizaci v průběhu roku (nelze předat vytištěné).