**Ujednání k postupu při hlášení a likvidaci škodních událostí (dále jen „ŠU“)**

**Pojistný produkt: Pojištění odpovědnosti**

**Číslo pojistné smlouvy: 1690824714 a 16908256218**

 **Hlášení škodních událostí – odpovědnost (obecná a provozní odpovědnost) - číslo pojistné smlouvy 1690824714**

Pojistník bude škody vzniklé z pojištění odpovědnosti hlásit pojistiteli prostřednictvím pojistitelem zplnomocněného pojišťovacího agenta (dále jen „správce“) na emailovou adresu RegistraceVR@generaliceska.cz prostřednictvím přiloženého formuláře **OZNÁMENÍ ŠKODNÍ UDÁLOSTI**



Pro registraci škodní události je třeba uvádět vždy číslo pojistné smlouvy a kontaktní osobu**, která je pro případ jednání k příslušné škodní události pověřena a kontakt na ni (jméno a příjmení, telefon, email).**

**Zasílání potvrzení o registraci** (sdělení čísla pojistné události - dále jen „PU“, pod kterým je škodní událost registrována) bude probíhat **e-mailem** na xxx v požadované lhůtě **do 24 hodin.** Tato lhůta (dodržení 24 hodin) platí pro běžné pracovní dny. Pokud bude hlášení zasláno v pátek odpoledne, bude potvrzení odesláno po víkendu v pondělí následujícího týdne, resp. následující nejbližší pracovní den.

Komunikace probíhá prostřednictvím správce:

**xxx**

Zástupce pro jednání v otázkách škod:

xxx

 **Likvidace škodních událostí – odpovědnost (obecná a provozní odpovědnost)**

Bezprostředně po přidělení vyřizujícího likvidátora, bude pojistníkovi pojistitelem prostřednictvím správce, tedy naxxx,odesílána zpráva k příslušnému číslu pod jakým je škodní událost registrována s informací o:

* **specifikaci dokladů, které je třeba ke konkrétní události doložit**
* **kontakt na vyřizujícího likvidátora**
* **likvidátor rozhodne o zadání prohlídky poškozené věci**

Podle charakteru škody dojde ze strany Generali České pojišťovny a.s. k rozhodnutí o potřebě prohlídky na místě vzniku škody. Správce se následně spojí s příslušnou kontaktní osobou na straně pojistníka.

**Zasílání dokladů k již zaregistrované škodní události – odpovědnost (obecná a provozní odpovědnost)**

Následné odesílání dokladů k již zaregistrované škodní události (účet od opravy, faktura,smlouva o dílo, protokol Policie ČR, žádost o náhradu škody, objednávka prací, apod.) bude realizováno prostřednictvím správce **externím uploadem** přímo k příslušné škodné události.

Požadované podklady mohou být pojistiteli **předány elektronicky v naskenované podobě prostřednictvím internetových stránek** www.generaliceska.cz/klient .

Ve vzájemné komunikaci je vždy nezbytně nutné uvádět číslo škodní události, pod kterým je registrováno. Na základě toho dojde k bezproblémovému zpracování a přiřazení dokumentů k elektronickému spisu škodné události.

**Kontaktní osoby za vedoucího pojistitele pro případ dotazů k likvidaci pojistných událostí z pojištění odpovědnosti:**

**xxx**

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

Po shromáždění podkladů potřebných k likvidaci a ukončení šetření poukáže pojistitel náhradu škody na klientem uvedené bankovní spojení ve lhůtě 48 hodin.

Současně s výplatou pojistného plnění je odesílán klientovi a poškozenému prostřednictvím správce písemné vyrozumění o Výplatě pojistného plnění“.

V případě, že škodní událost je nelikvidní, odesílá likvidátor zamítací dopis pouze klientovi prostřednictvím správce s uvedením důvodů zamítnutí pojistného plnění k dalšímu projednání.

* **Reporty škodních událostí - odpovědnost (obecná a provozní odpovědnost)**

Požadované reporty o škodách z pojištění odpovědnosti „Obecná a provozní odpovědnost“ budou klientovi zasílány 1x měsíčně (vždy do 5. dne v měsíci) prostřednictvím správce na e-mail: xxx takto:

ze smlouvy **1690824714**

***„PoštaODP\_1690824714\_RRRR-MM-DD.xls“*** ve struktuře:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PS**  | **Případ**  | **St.**  | **Vznik**  | **Hlášeno**  | **Vyplaceno Učet**  | **Popis ŠU**  |

Legenda :

PS = číslo pojistné smlouvy

Případ = číslo pojistné události pod kterým bylo registrováno

St.= stav vyřízení PU: OT – Otevřená, UZ – Uzavřená, OO – Opětovně otevřená

* **Hlášení škodných událostí – ZÁSILKY- číslo pojistné smlouvy 1690826218**

Pojistník (přímo pověřené osoby na straně České pošty, s.p.) bude hlásit škody vzniklé **ztrátou či poškozením zásilek** v elektronické podobě formou souboru dat v Excelu na e-mailovou adresu administrativaVR\_zal <administrativaVR\_zal@generaliceska.cz> a to nejpozději **do 10. dne měsíce** následujícího po datu vzniku škody. Pro registraci škodní události je třeba uvádět vždy číslo pojistné smlouvy.

**Potvrzení o obdržení souboru k registraci** bude zasíláno ze schránky

<administrativaVR\_zal@generaliceska.cz> obratem po obdržení přímo na e-mail pověřených kontaktních osob na straně České pošty, s.p.: **xxx**

Po zaregistrování všech PU z příslušného období bude zaslán „zdrojový“ soubor zpět odesílateli, tedy dle výše uvedeného distribučního seznamu s doplněním souboru o:

* na každý řádek **číslo PU** pojistné události, pod kterým je registrováno na straně Generali České pojišťovny a.s.
* **uvedení částky** vypláceného plnění po odpočtu spoluúčasti

 **Likvidace škodních událostí - zásilky**

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

Pokud bude datový soubor hlášení škodné události zaslán výše uvedeným způsobem do 10. dne v měsíci, bude pojistné plnění poukázáno na požadované bankovní spojení do konce kalendářního měsíce, ve kterém bylo hlášení obdrženo. Výplata pojistného plnění bude probíhat formou „hromadného poukazu“ 1x měsíčně na pojistníkem dodané bankovní spojení.

Likvidace pojistných událostí bude probíhat formou refundace Českou poštou, s.p. vyplaceného odškodnění po odpočtu sjednané výše spoluúčasti a v souladu se smluvním ujednáním ohledně limitů. Generali Česká pojišťovna a.s. má právo na vyžádání přezkoumat podklady, které zakládaly právo na odškodnění České pošty, s.p.

**Kontaktní osobou pro případ dotazů k likvidaci pojistných událostí z pojištění odpovědnosti - zásilky:**

**xxx**

**Informace o vyúčtování realizovaných výplat pojistného** plnění za zásilky příslušného měsíce bude zasílána vždy souhrnným průvodním dopisem s rozpisem plateb na dodané bankovní spojení České pošty, s.p. a to do 5. dne následujícího měsíce po realizované výplatě plnění. Dopisy budou ve formátu pdf.
a zasílány e-mailem: xxx

 **Změny kontaktních údajů**

V případě změny některého z kontaktních údajů uvedených v tomto Ujednání k postupu při hlášení a likvidaci

ŠU, kterými se rozumí zejména správce, e-mailové adresy, kontaktní osoby, telefonní čísla, apod., se Pojistník - Česká pošta, s.p. a vedoucí pojistitel – Generali Česká pojišťovna a.s. zavazují, že o této změně kontaktního údaje, vzniklého na její straně, bude druhou stranu informovat písemným oznámením, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy k této změně dojde. Toto oznámení bude považováno za řádně dané či učiněné druhé straně, bude-li doručeno osobně, doporučenou poštou, e-mailem či kurýrní službou na adresu sídla dané strany, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.