**Hlášení pojistných událostí - postup při hlášení a likvidaci PU**

**Hlášení pojistných událostí bude prováděno klientem vedoucímu pojistiteli Generali České pojišťovně a.s. prostřednictvím pojistitelem zplnomocněného pojišťovacího agenta (dále i „správce“)**

**xxx**

**Správce bude hlášení pojistných událostí provádět dle níže uvedených informací.**

**Pojistný produkt – havarijní pojištění PS č. 4789000189**

Správce bude hlásit škodní události speciálnímu, pro tyto účely vytvořenému VIP týmu na klientském centru vedoucího pojistitele:

**Komunikační centrum vedoucího pojistitele - Generali České pojišťovny a.s.**

**Tel.: +420 241 114 114**

**WEB: www.generaliceska.cz/nahlasit-skodu**

Škody lze tedy hlásit telefonicky i prostřednictvím webového hlášení.

Současně je možné zajistit u správce externí Upload, takto je možné zasílat doklady přímo do spisu škodní události a jsou zpracovány v den odeslaní (do 30 min) – urychlení likvidace škodní události.

Komunikace probíhá prostřednictvím správce pojištění:

xxx

Zástupci pro jednání v záležitosti likvidaci:

xxx

Zástup v případě nepřítomnosti

xxx

**Pro registraci škodní události jsou potřebné tyto údaje:**

# -číslo pojistné smlouvy (HAV č. 4789000189)

* údaje o účastnících dopravní nehody
* registrační značky vozidel
* technické údaje z TP
* údaje z řidičského průkazu

Při telefonickém hlášení je nutné nahlásit jméno a příjmení, telefon a e-mailovou adresu na příslušnou kontaktní osobu České pošty s.p. pověřenou k jednání o konkrétní škodě.

* **Hlášení škodných událostí**

**Zasílání potvrzení o registraci** (sdělení čísla 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.

* **Likvidace škodných událostí**

Bezprostředně po přidělení na vyřizujícího likvidátora, bude klientovi prostřednictvím správce, tedy na **xxx** 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**

Podle charakteru škody dojde ze strany GČP k rozhodnutí o potřebě prohlídky poškozeného vozidla.

Podmínky její realizace jsou s klientem předem projednány. Prohlídku provádí mobilní technik (do 48 hodin). Na místě sepíše zápis a pořídí fotodokumentaci, popř. dohodne další postup nebo jiná opatření.

**Zasílání dokladů k již zaregistrované škodné události**

Následné odesílání dokladů k již zaregistrované škodní události (trestní oznámení, usnesení PČR, účet od opravy, faktura, vlastní fotodokumentace, podklady z účetní evidence, příp. inventury apod. bude realizováno prostřednictvím správce **externím uploadem** přímo k příslušné škodné události.

Požadované podklady nám mohou být **předány elektronicky v naskenované podobě prostřednictvím internetových stránek** www.generaliceska.cz/reseni-skody, **zde je možno i vkládat standardní dotazy k PU.**

Na základě toho dojde k bezproblémovému zpracování a přiřazení dokumentů k elektronickému spisu škodné události.

Likvidace pojistné 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 odesíláno klientovi prostřednictvím správce písemné „Oznámení o výplatě pojistné události“.

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

**Kontaktní osobou za pojistitele pro případ dotazů k likvidaci pojistných událostí z havarijního pojištění je**:

 xxx

**V ostatní případech je kontaktní osobou vždy vyřizující likvidátor:**

• xxx

* **Reporty škodných událostí**

Požadované reporty o škodách z havarijního pojištění budou klientovi zasílány 1 x měsíčně (vždy do 5. dne v měsíci) prostřednictvím správce na e-mail **xxx** takto:

ze smlouvy 4789000189

***„PoštaHAV\_xxxxxxxxxx\_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

* **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. se 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, emailem, či kurýrní službou na adresu sídla dané strany, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

**Termín prohlídky poškozeného vozidla pojistitelem od nahlášení škodní události:**

Poškození vozidla: pokud ve chvíli telefonického hlášení jste rozhodnuti, kde vozidlo bude opravováno, zajistí operátor prohlídku poškozeného vozidla v místě opravy do 48 hodin (popř. do 24 hod). Pracovník 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 čelního skla: můžete postupovat stejně jako při poškození vozidla, nebo využít doporučení operátora na autorizovaného opravce čelních skel. V tom případě Vás příslušný opravce do hodiny kontaktuje a dohodne přistavení vozidla k opravě.

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

Přiřazení likvidátora a další likvidace probíhá automaticky prostřednictvím klientského centra.

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

Následné odeslání dokladů k již zaregistrované škodní události bude realizováno prostřednictvím správce externím uploadem přímo k příslušné pojistné události

**Pokud se jedná o škodu na vozidle do 50 tis. bez DPH, je možné provést vlastní prohlídku za předpokladu dodržení podmínek uvedených v pojistné smlouvě.**

.

**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.

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

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

Pojistitel poskytne pojistné plnění v tuzemské nebo zahraniční měně do 2 dnů (48 hodin), jakmile skončila šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit.

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

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.

**Plnění pojišťovny**

Pro stanovení výše plnění z havarijního pojištění je rozhodné, je-li pojištěný v době pojistné události plátcem daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“).

V případě, že pojištěný není plátcem DPH, pojišťovna přizná náklad na opravu poškozené věci nebo náklad na znovupořízení zničené věci podle dokladů nebo rozpočtu včetně příslušných složek DPH. Stejným způsobem se bude postupovat i v případě, že pojištěný je plátce DPH a zároveň nemá právo provést odpočet DPH podle zákona č. 235/2004 Sb. v aktuálním znění o dani z přidané hodnoty (dále jen zákon o DPH).

V případě, že pojištěný je plátcem DPH, pojišťovna nehradí příslušné částky DPH. Není přitom rozhodné, zda výše plnění byla stanovena podle pojištěným předložených dokladů o opravě poškozené věci nebo znovupořízení věcí, nebo byla-li stanovena rozpočtem nákladů na opravu podle znaleckého posudku, odhadem ceny věcí či jinými standardními likvidačními postupy. Tento postup se uplatní také v případě, má-li pojištěný nárok na provedení odpočtu DPH v plné výši podle zákona o DPH.

Standardní režim uplatňování DPH:

Pojišťovna hradí alikvotní část odpočtu DPH, která vstupuje České poště, s.p. do nákladů (§76 zákona o DPH). Pro výpočet alikvotní části se použije koeficient, který je stanoven ve výši ročního vypořádacího koeficientu vypočteného z údajů předchozího kalendářního roku. Pojišťovna tak v případě kráceného nároku na odpočet DPH ze strany České pošty, s.p. uhradí alikvotní část DPH.

V dalších letech trvání pojistného vztahu sdělí Česká pošta, s.p. formou dopisu výši koeficientu Pojišťovně vždy nejpozději do 5. února. Uplatněním koeficientu a uhrazením alikvotní části DPH se považují nároky obou stran za vyřízené.

Česká pošta, s.p. je povinna sdělit pojišťovně způsob uplatňování DPH v případě, že bude odlišný od standardního režimu.

Maximální výše pojistného plnění je určena pojistnou částkou.

**Pojistné plnění pro vozidla určená pouze pro služební užívání a vozidla určena pro soukromé i služební užívání – dle bodu 5.2. pojistné smlouvy**

**Smluvní servisy Generali České pojišťovny a.s.** se nacházejí na internetové adrese: https://online.generaliceska.cz/vyhledavani-smluvnich-servisu

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