

## INFORMÁCIA PRE SPOTREBITEĽA PRED UZAVRETÍM ZMLUVY NA DIAĽKU

(ďalej len „Informácia“)

Pozorne si prečítajte nižšie uvedené informácie – zaplatením poistného uvedeného v príslušnej poistnej zmluve potvrdzujete aj oboznámenie sa s touto písomnou informáciou.

Nasledovnú informáciu poskytujú spoločnosť KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group na základe § 4 zákona č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 266/2005 Z. z.“) v súvislosti s uzavretím zmluvy na diaľku, predmetom ktorej je Cestovné poistenie k medzinárodným platobným kartám uzatvárané prostredníctvom Klientskeho centra Slovenskej sporiteľne, a.s.

### 1. INFORMÁCIE O POSKYTOVATEĽOVI FINANČNEJ SLUŽBY:

KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group so sídlom Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava 1, IČO: 00 585 441, IČ DPH: SK 7020000746, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 79/B (ďalej len „poisťovateľ“). Infolinka KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group +421 2 57 299 999; Internet: [www.kooperativa.sk](http://www.kooperativa.sk) (ďalej len „internetová stránka poisťovateľa“).

Predmet činnosti: Výkon poisťovacej činnosti v oblasti životného a neživotného poistenia podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom, vykonávanie činnosti samostatného finančného agenta v sektore poistenia alebo zaistenia, prijímanie vkladov a poskytovanie úverov a spotrebiteľských úverov podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom, vykonávanie zaisťovacej činnosti pre poistný druh neživotného poistenia podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom. Podrobnejšie informácie o rozsahu predmetu činnosti poisťovateľa, vrátane konkretizácie jednotlivých poistných odvetví neživotného poistenia a životného poistenia sú uvedené na [www.orrs.sk](http://www.orrs.sk).

### 2. INFORMÁCIE O SPROSTREDKOVATEĽOVI:

Slovenská sporiteľňa, a.s., so sídlom Tomášikova 48, Bratislava 832 37, IČO 00 151 653, číslo zápisu v registri finančných sprostredkovateľov 45618<sup>1</sup>.

### 3. VÝKON DOHĽADU NAD ČINNOSŤOU POISŤOVATEĽA:

Národná banka Slovenska so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

### 4. INFORMÁCIA O FINANČNEJ SLUŽBE A SPÔSOBE POSKYTNUTIA SLUŽBY:

Predmetom finančnej služby je cestovné poistenie ako druh poistenia, ktoré sa dojednáva ako dobrovoľné poistenie občanov v prípade nečakaných udalostí v zahraničí. Podrobnejšie informácie nájdete v príslušných Podmienkach poistenia a v písomnom vyhotovení poistnej zmluvy ako aj v Informačnom dokumente o poistnom produkte. Služba (poistenie) sa poskytuje formou poistného krytia poskytnutého poisťovateľom, a to poskytnutím poistného plnenia v prípade, ak nastane v poistnej zmluve uvedená náhodná udalosť.

### 5. INFORMÁCIA O POISTNEJ ZMLUVE:

Poistná zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Poistným obdobím je 1 rok v zmysle Podmienok poistenia. Vznik poistnej zmluvy je viazaný na zaplatenie poistného za podmienok uvedených v poistnej zmluve. Odplata za finančnú službu je uvedená v poistnej zmluve ako poistné. Platobné podmienky poistnej zmluvy: poistné za poistnú zmluvu je spotrebiteľ povinný hradíť vždy za celé poistné obdobie a je splatné prvým dňom poistného obdobia, a to bezhotovostne prostredníctvom banky; bankové spojenie je dostupné na internetovej stránke <https://www.kooperativa.sk>.

Poisťovateľ neúčtuje žiadne dodatočné náklady spotrebiteľa spojené s použitím prostriedkov diaľkovej komunikácie.

Poistnú zmluvu je možné ukončiť spôsobmi bližšie upravenými v Podmien-

kach poistenia, podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka alebo odstúpením spotrebiteľa od poistnej zmluvy podľa zákona č. 266/2005 Z. z.. Poistná zmluva nemá určenú minimálnu platnosť a jej platnosť je ohraničená spôsobmi akými ju je možné ukončiť.

Poistnú zmluvu je možné jednostranne ukončiť (v súvislosti s takýmto ukončením nevzniká poisťovateľovi právo na žiadnu zmluvnú pokutu):

- Písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán ku koncu poistného obdobia, najneskôr však šesť týždňov pred koncom poistného obdobia.
- Písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán do dvoch mesiacov po uzavretí poistnej zmluvy, výpoveďná lehota je osemdenná, jej uplynutím poistenie zanikne.
- Zánikom zmluvy uzatvorenej medzi bankou a klientom – držiteľom karty, na základe ktorej bola klientovi vydaná platobná karta, poistenie zaniká uplynutím 24. hodiny dňa, v ktorom došlo k zániku zmluvy s bankou.
- Písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán do 3 mesiacov po oznámení poistnej udalosti. Poistenie zaniká uplynutím 30 dní od doručenia výpovede druhému účastníkovi.
- Poistenie dojednané so spotrebiteľom a dobou poistenia jeden mesiac a viac aj odstúpením od poistnej zmluvy na diaľku v zmysle zákona č. 266/2005 Z. z..

Poistenie sa riadi poistnou zmluvou, príslušnými poistnými podmienkami a právnym poriadkom Slovenskej republiky. V sporoch o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zmluvy bude rozhodovať vecne a miestne príslušný súd v Slovenskej republike. Komunikačným jazykom vo vzájomnom styku je slovenčina. Vo vzťahu k poisteniu neexistuje systém garančných fondov alebo náhrad.

### 6. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU

Poistník, ktorý je zároveň spotrebiteľom, je oprávnený v zmysle Zákona od poistnej zmluvy odstúpiť. Lehota na odstúpenie od poistnej zmluvy podľa Zákona je 14 kalendárnych dní a začne plynúť odo dňa uzatvorenia poistnej zmluvy. Oznámenie o odstúpení od poistnej zmluvy je potrebné odoslať najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty v písomnej podobe na adresu sídla poisťovne uvedenú v ods. 1 tejto Informácie. V prípade odstúpenia od poistnej zmluvy, bude poistné vrátené po odpočítaní poistného príslúchajúceho na obdobie od vzniku poistenia do jeho zániku. Poistné podľa predchádzajúcej vety je primerané rozsahu poskytnutej finančnej služby (dobe trvania poistného vzťahu), nemá charakter sankcie a poisťovňa je oprávnená ju započítať voči pohľadávke poistníka na vrátenie poistného. V prípade, ak spotrebiteľ neuplatní svoje právo na odstúpenie od poistnej zmluvy v lehote uvedenej tomto odseku, toto právo zaniká a poistná zmluva trvá aj po uplynutí lehoty na odstúpenie.

### 7. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ:

Sťažnosťou sa rozumie písomná námietka zo strany poisteného a/alebo poistníka na výkon poisťovacej činnosti poisťovateľa v súvislosti s uzavretou poistnou zmluvou. Sťažnosť musí byť podaná v písomnej forme a riadne doručená poisťovateľovi na adresu sídla poisťovateľa alebo na ktorékoľvek obchodné miesto poisťovateľa. Zo sťažnosti musí byť zjavné, kto ju podáva, akej veci sa týka, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná.

Poisťovateľ písomne poskytne sťažovateľovi informácie o postupe pri vybavovaní sťažností a potvrdí doručenie sťažnosti, ak o to sťažovateľ požiada. Sťažovateľ je povinný na požiadanie poisťovateľa doložiť bez zbytočného odkladu

<sup>1</sup> Zdroj <https://regfap.nbs.sk/>

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 vybavenie sťažnosti ukončiť a sťažnosť bude odložená.

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, najviac o 30 dní, o čom bude sťažovateľ neodkladne upovedomený. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti.

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Pri opakovanej sťažnosti poisťovateľ prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti. Ak bola prechádzajúca sťažnosť vybavená správne, poisťovateľ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, poisťovateľ opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví. Ak je poistníkom alebo poisteným spotrebiteľ, má podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských spo-

rov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo obrátiť sa na poisťovateľa so žiadosťou o nápravu (sťažnosťou), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poisťovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poisťovateľ porušil jeho práva.

Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, napr. Slovenská asociácia poisťovní, Poistovací ombudsman, Bajkalská 19/B, 821 01 Bratislava, ak poisťovateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. V prípade nespokojnosti sťažovateľa s vybavením jeho sťažnosti má sťažovateľ možnosť obrátiť sa na Národnú banku Slovenska alebo na príslušný súd.

#### **8. POISTNÉ UDALOSTI:**

Poistnú udalosť je možné hlásiť na t. č.: 0850 200 200, +421 2 572 999 83, prípadne elektronickou poštou (e-mailom). Informácie a formuláre na hlásenie poistnej udalosti sú dostupné aj na [www.kooperativa.sk](http://www.kooperativa.sk).

Údaje uvedené v tomto dokumente sú platné od 18. 06. 2022 počas celej doby trvania zmluvného vzťahu.