

## 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 poskytuje spoločnosť KOOOPERATIVA 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) v súvislosti s uzavretím poistnej zmluvy na diaľku, ktorej predmetom je uzavieraný nasledovný produkt neživotného poistenia Krátkodobé cestovné poistenie prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie.

### 1. INFORMÁCIE O POSKYTOVATEĽOVI FINANČNEJ SLUŽBY:

KOOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group so sídlom Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava, IČO: 00585441, IČ DPH: SK 7020000746, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 79/B (ďalej len „poisťovňa“). Infolinka KOOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group +421 257299999; Internet: www.kooperativa.sk (ďalej len „internetová stránka poisťovne“).

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 prijímanie vkladov, poskytovanie úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov a poistenia alebo zaistenia podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom, vykonávanie zaistovacej činnosti pre poistný druh neživotného poistenia podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom. Podrobnejšie informácie o rozsahu predmetu činnosti poisťovne, vrátane konkretizácie jednotlivých poistných odvetví neživotného poistenia a životného poistenia sú uvedené na www.or.sr.sk.

### 2. VÝKON DOHĽADU NAD ČINNOSŤOU POISŤOVNE:

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

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

Predmetom finančnej služby je Krátkodobé cestovné poistenie, za podmienok uvedených v poistnej zmluve, príslušných poistných podmienkach (všeobecných) a zmluvných dojednaniach, ako aj v Informačnom dokumente o poistnom produkte. Služba (poistenie) sa poskytuje formou poistného krytia poisťovňou, a to poskytnutím poistného plnenia v prípade vzniku náhodnej udalosti, ktorej krytie je dohodnuté v poistnej zmluve.

### 4. INFORMÁCIA O POISTENÍ:

Poistná zmluva (poistenie) sa uzaviera na dobu určitú. V prípade uzavretia poistnej zmluvy na diaľku (t. j. uzavretú prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie) sa prijatím návrhu na uzavretie poistnej zmluvy rozumie zaplatenie poistného vo výške uvedenej v návrhu poistnej zmluvy v lehote 15 kalendárnych dní odo dňa predloženia návrhu poistnej zmluvy poistníkovi prostriedkami diaľkovej komunikácie (zaplatením poistného sa rozumie pripísanie poistného vo výške uvedenej v poistnej zmluve na bankový účet poisťovne), v opačnom prípade uplynutím tejto lehoty platnosť návrhu poistnej zmluvy zaniká a poistenie nevznikne. V prípade uzavretia poistnej zmluvy na diaľku - zaplatením poistného, poistenie začína dňom uvedeným v poistnej zmluve, pokiaľ platba poistného bude pripísaná v plnej výške na účet poisťovne v lehote podľa prvej vety tohto odseku. Ak dátum začiatku poistenia uvedený v poistnej zmluve predchádza dátum uzavretia poistnej zmluvy (zaplatenia poistného), zmluvné strany sa dohodli, že práva a povinnosti zmluvných strán sa v období od začiatku poistenia do uzavretia poistnej zmluvy (zaplatenia poistného) riadia ustanoveniami poistnej zmluvy a v nej uvedených poistných podmienok (Predbežné poistné krytie). Pre vylúčenie

pochybností poisťovňa nie je povinná poskytnúť poistné plnenie za poistnú udalosť, o ktorej poistník alebo poistený v čase podania návrhu na uzavretie poistnej zmluvy vedel, mal alebo mohol vedieť, že už nastala a poisťovňa nemá právo na poistné za dobu do uzavretia poistnej zmluvy, ak v čase podania návrhu na uzavretie poistnej zmluvy vedela, mala alebo mohla vedieť, že poistná udalosť nemôže nastať.

Prostredníctvom poisťovne spotrebiteľ platí daň z poistenia podľa zákona č. 213/2018 Z. z. o dani z poistenia a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorá je zahrnutá do celkovej výšky poistného uvedeného v poistnej zmluve. Poistnú zmluvu je možné ukončiť spôsobmi bližšie uvedenými v poistných podmienkach vzťahujúcich sa k poistnej zmluve, ďalej podľa príslušných ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) alebo v prípade, ak je poistník spotrebiteľom, odstúpením spotrebiteľa od poistnej zmluvy podľa Zákona. Poistnú zmluvu je možné jednostranne alebo predčasne ukončiť (v súvislosti s takýmto ukončením nevzniká poisťovní právo na žiadnu zmluvnú pokutu) nasledovnými spôsobmi:

- a) písomnou výpoveďou poistníka ku koncu poistného obdobia podľa § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka,
- b) písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán v zmysle § 800 ods. 2 Občianskeho zákonníka doručenou druhej zmluvnej strane do dvoch mesiacov odo dňa uzatvorenia poistnej zmluvy,
- c) dôsledku nezaplatenia poistného za prvé alebo ďalšie poistné obdobie podľa § 801 ods. 1 a 2 Občianskeho zákonníka,
- d) odstúpením poisťovne od poistnej zmluvy alebo odmietnutím poskytnutia poistného plnenia podľa § 802 Občianskeho zákonníka,
- e) odstúpením od poistnej zmluvy uzatvorenej na diaľku podľa Zákona, ak poistnú zmluvu dojednal spotrebiteľ.

Poisťovňa má v prípade zániku poistnej zmluvy právo na poistné za obdobie do zániku poistenia. Poisťovňa vráti nespotrebované poistné, ktoré sa určí ako rozdiel zaplateného poistného a spotrebovaného poistného.

Poistenie sa riadi poistnou zmluvou, 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.

### 5. PLATOBNÉ PODMIENKY POISTNEJ ZMLUVY:

Poistné je poistník povinný uhrádzať na účet poisťovne, pričom ako variabilný symbol je povinný uviesť číslo poistnej zmluvy. Poisťovňa si neúčtuje žiadne dodatočné náklady spojené s použitím prostriedkov diaľkovej komunikácie.

### 6. Odstúpenie 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 poisťná 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 poisťovne v súvislosti s uzatvoreným poistením. Sťažnosť musí byť podaná v písomnej forme a riadne doručená poisťovní na adresu sídla poisťovne alebo na ktorékolvek obchodné miesto poisťovne. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná. Poisťovňa písomne poskytne sťažovateľovi informácie o postupe pri vybavovaní sťažnosti a potvrdí doručenie sťažnosti, ak o to sťažovateľ požiada. Sťažovateľ je povinný na požiadanie poisťovne doložiť bez zbytočného odkladu požadované doklady k podanej sťažnosti. Ak sťažnosť neobsahuje požadované náležitosti alebo sťažovateľ nedoloží doklady, poisťovňa je oprávnená 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.

Poisťovňa je povinná 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

poisťovňa prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti. Ak bola prechádzajúca sťažnosť vybavená správne, poisťovňa túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, poisťovňa opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.

Ak je poistníkom alebo poisteným spotrebiteľ, má podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo obrátiť sa na poisťovňu so žiadosťou o nápravu (sťažnosťou), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poisťovňa vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poisťovňa porušila jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, napr. Slovenská asociácia poisťovní, Poisťovací ombudsman, Bajkalská 19/B, 821 01 Bratislava, ak poisťovňa 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:**

Poistné udalosti je možné nahlásiť na ktorejkoľvek pobočke KOOPERATIVA poisťovne, a. s. Informácie a formuláre na hlásenie poistnej udalosti sú dostupné aj na [www.kooperativa.sk](http://www.kooperativa.sk).

Údaje uvedené v Informácii sú platné od 01. 04. 2026 a sú počas celej doby trvania zmluvného vzťahu.