

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 (ďalej len „Zákon“) v súvislosti s uzavretím poistnej zmluvy na diaľku, ktorej predmetom je uzatváraný nasledovný produkt neživotného poistenia Auto komplet prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie.

1. Informácie o poskytovateľovi finančnej služby: KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group so sídlom Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava, 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 KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group 0800 120 000, +421 2 57 299 333; Internet: www.koop.sk (ďalej len „internetová stránka poisťovateľa“). Internet: www.koop.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 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 poisťovateľa, vrátane konkretizácie jednotlivých poistných odvetví neživotného poistenia a životného poistenia sú uvedené na www.orsr.sk.

2. Výkon dohľadu nad činnosťou poisťovateľa: Národná banka Slovenska so sídlom Imricha Karvaša1, 813 25 Bratislava.

3. Finančný sprostredkovateľ: Na uzatvorenie tejto poistnej zmluvy poisťovateľ štandardne nevyužíva finančného sprostredkovateľa. V prípade, ak túto finančnú službu dojednáva sprostredkovateľ, informácie o jeho osobe sú uvedené v Zázname z rokovania.

4. Informácia o finančnej službe a spôsobe poskytnutia služby: predmetom finančnej služby je **Havarijné poistenie Auto komplet** produkt neživotného poistenia pre finančné zabezpečenie v prípade a za podmienok uvedených v poistnej zmluve a príslušných poistných podmienkach a zmluvných dojednaniach havárie, krádeže alebo živelnej udalosti poisteného motorového vozidla s možnosťou doplnkových poistení Basic alebo Optimum. Podrobnejšie informácie nájdete v poistnej zmluve špecifikovaných poistných podmienkach (všeobecných a osobitných), zmluvných dojednaniach 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 poistení: Poistná zmluva (poistenie) sa uzatvára na dobu neurčitú pričom maximálny vek poisteného motorového vozidla v čase uzatvorenia poistnej zmluvy môže byť 15 rokov počítaných odo dňa jeho prvej registrácie. Poistná zmluva je uzatvorená dňom úhrady prvého poistného t. j. pripísania sumy prvého poistného na účet poisťovateľa, ktoré

však musí byť uhradené najneskôr v lehote 7 kalendárnych dní odo dňa uvedeného v návrhu poistnej zmluvy ako začiatok poistenia v opačnom prípade platnosť návrhu poistnej zmluvy zaniká a poistná zmluva nevznikne. V lehote do začiatku poistenia je potrebné vykonať vstupnú obhliadku motorového vozidla a to spôsobom uvedeným v „Pokyne: Rozsah vstupnej obhliadky pre účely havarijného poistenia a návod na vykonanie fotodokumentácie zo vstupnej obhliadky“, ktorý je tiež neoddeliteľnou súčasťou Návrhu na uzavretie poistnej zmluvy. V opačnom prípade vzniká poisťovateľovi v prípade vzniku poistnej udalosti nárok na zmluvnú pokutu vo výške 25% z poistného plnenia.

Poistenie vzniká dňom a hodinou uvedenou v poistnej zmluve ako začiatok poistenia.

Minimálna doba platnosti poistnej zmluvy nie je stanovená. Odplata za finančnú službu je uvedená v poistnej zmluve ako poistné, ktoré je poisťník povinný platiť za jednotlivé poistné obdobia.

Vo vzťahu k poistnej zmluve neexistujú dane a iné poplatky, ktoré nie sú uhrádzané prostredníctvom poisťovateľa, alebo nie sú ním vyberané. Prostredníctvom poisťovateľa spotrebiteľ platí daň z poistenia v zmysle osobitného predpisu, ktorá je zahrnutá do celkovej výšky poistného uvedeného v poistnej zmluve. Vo vzťahu k poistnej zmluve poisťník platí poisťovateľovi odplatu vo výške v poistnej zmluve uvedeného poistného. Poistné dohodnuté v poistnej zmluve slúži na krytie poisteného rizika pričom poisťovateľ si vo vzťahu k tejto poistnej zmluve neúčtuje ďalšie poplatky ani výdavky.

Platobné podmienky poistnej zmluvy: poistné je poisťník povinný uhrádzať trvalým príkazom alebo poštovou poukážkou na účet poisťovateľa pričom ako variabilný symbol je poisťník povinný uviesť číslo poistnej zmluvy. Poistné je poisťník povinný platiť v splátkach, ktoré boli dohodnuté v poistnej zmluve (ročných, polročných alebo štvrtročných) pričom splátka poistného je splatná prvým dňom obdobia, za ktoré sa uhrádza.

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

Poistnú zmluvu je možné ukončiť spôsobmi bližšie upravenými v poistných podmienkach, ďalej podľa príslušných ustanovení zák.č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „Občiansky zákonník“) alebo v prípade, ak je poisťník spotrebiteľom, odstúpením spotrebiteľa od poistnej zmluvy podľa Zákona.

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

- a) Písomnou výpoveďou poisťníka ku koncu poistného obdobia podľa § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka,
- b) Písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán v zmysle § 800 ods. 2 Občianskeho zákonníka doručenu druhej zmluvnej strane do dvoch mesiacov odo dňa uzatvorenia poistnej zmluvy,
- c) V dôsledku nezaplatenia poistného za prvé alebo ďalšie poistné obdobie v zmysle § 801 ods. 1 a 2 Občianskeho zákonníka,
- d) Odstúpením poisťovateľa od poistnej zmluvy alebo odmietnutím poskytnutia poistného plnenia v zmysle § 802 Občianskeho zákonníka,
- e) Poistnú zmluvu dojednanú so spotrebiteľom a dobou trvania poistenia jeden mesiac a viac aj odstúpením od poistnej zmluvy na diaľku v zmysle Zákona.

Ostatné spôsoby zániku poistnej zmluvy sú uvedené v poistných podmienkach vzťahujúcich sa k poistnej zmluve a v Občianskom zákonníku. Poisťovateľ má v prípade zániku poistnej zmluvy právo na poistné za obdobie do zániku poistenia. Poisťovateľ vráti nespotrebované poistné, ktoré sa určí ako rozdiel zaplateného poistného a spotrebovaného poistného.

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. Odstúpenie od 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 poisťovateľa uvedenú v ods. 1 tejto Informácie. V prípade odstúpenia od poistnej zmluvy, bude poistné vrátené po odpočítaní poistného prislúchajúceho 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 poisťovateľ je oprávnený ju započítať voči pohľadávke poistníka na vrátenie poistného. V prípade, ak spotrebiteľ neuplatní svoje právo na odstúpenie od poistnej zmluvy v tomto odseku uvedenej lehote, toto právo zaniká a poistná zmluva trvá aj po uplynutí predmetnej 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 uzatvoreným poistením. 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 zrejmé, 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 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 vybavovanie 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 sporov 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,

Poisťovací 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:** Poistné udalosti je možné nahlásiť na ktorejkoľvek pobočke KOOPERATIVA poisťovne a.s. Informácie a formuláre na hlásenie poistnej udalosti sú dostupné aj na www.koop.sk.
- 9. Údaje uvedené v tomto dokumente sú platné od 01.04.2020 a sú platné počas celej doby trvania zmluvného vzťahu.**