

**PODMIENKY POUŽÍVANIA WEBOVEJ APLIKÁCIE „EKOOPERATIVA“ A MOBILNEJ APLIKÁCIE „KOOPERATIVA“  
(ĎALEJ SPOLOČNE AJ AKO „APLIKÁCIA“) SPOLOČNOSTI KOOPERATIVA POISŤOVŇA, A.S. VIENNA INSURANCE GROUP  
PLATNÉ OD 13.6.2022**

**I.**

Podmienky používania Aplikácie spoločnosti KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group (ďalej len „Podmienky“) obsahujú základné pravidlá pre využívanie Aplikácie prostredníctvom webového prehliadača, ako aj prostredníctvom aplikácie v mobilných telefónoch s operačným systémom Android a iOS.

**II.**

**VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV**

**Poisťovňa:** KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava IČO: 00 585 441 Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 79/B

**Používateľ:** Fyzická osoba v postavení poistník alebo poistený na základe poistnej zmluvy s Poisťovňou uzatvorenej podľa osobitného predpisu, ktorá používa Aplikáciu. Právnická osoba v postavení poistník alebo poistený na základe poistnej zmluvy s Poisťovňou uzatvorenej podľa osobitného predpisu, zastúpená fyzickou osobou v postavení konateľa alebo splnomocnenej osoby, ktorá používa Aplikáciu.

**Poistná zmluva:** Zmluva medzi Poisťovňou a Používateľom uzatvorená podľa osobitného predpisu.

**Aplikácia:** Elektronická Aplikácia „eKooperativa“, prístupná cez internetovú sieť na webovej stránke Poisťovne <https://ekooperativa.koop.sk> alebo mobilná aplikácia „Kooperativa“ prístupná cez obchod s aplikáciami [Google Play](#) pre mobilné telefóny s operačným systémom Android a cez obchod s aplikáciami App Store pre mobilné telefóny s operačným systémom iOS, ktorej účelom je zjednodušenie komunikácie medzi Poisťovňou a Používateľom pri vybavovaní nárokov Používateľa vyplývajúcich z poistnej zmluvy alebo poistnej udalosti, propagácie poistných produktov Poisťovne, stručný a efektívny prístup Používateľa k informáciám týkajúcich sa jeho poistných zmlúv, a to formou používateľského účtu Používateľa.

**Používateľský účet:** Prístupový portál v prostredí Aplikácie, do ktorého má Používateľ vytvorený jedinečný prístup k informáciám týkajúcich sa jeho poistných zmlúv alebo poistných udalostí.

**III.  
BEZPEČNOSŤ**

1. Poisťovňa zabezpečí a zodpovedá za technickú bezpečnosť údajov Používateľa, ktoré sú obsiahnuté v Aplikácii, podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

2. Používateľ berie na vedomie, že v Aplikácii sa môžu nachádzať citlivé informácie a osobné údaje týkajúce sa Používateľa a zaväzuje sa pri používaní Aplikácie vyvinúť maximálne možné úsilie, ktoré je možné z jeho strany očakávať, za účelom ich ochrany.

3. Zobrazovanie a prenos všetkých údajov v Aplikácii prebieha cez zabezpečený komunikačný kanál.

4. Zabezpečený prístup v prípade používania Aplikácie v prostredí webového prehliadača potvrdzuje ikona zámku pri adresnom riadku webového prehliadača. Kliknutím na zámok získate podrobnejšie informácie o zabezpečení osobných údajov.

**IV.**

**REGISTRÁCIA DO APLIKÁCIE A AKTIVÁCIA POUŽÍVATEĽSKÉHO ÚČTU  
PRE POUŽÍVATEĽOV FYZICKÉ OSOBY**

1. Pri prvom vstupe do Aplikácie Používateľ vyplní za účelom registrácie nasledovné údaje:

- rodné číslo,
- číslo poistnej zmluvy,
- email a
- telefónne číslo.

2. Pri prvom vstupe do Aplikácie je zo strany Používateľa potrebné potvrdenie akceptácie Podmienok.

3. Poisťovňa ako prevádzkovateľ v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a naň nadväzujúcich právnych predpisov, najmä zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov spracúva osobné údaje Používateľa v rozsahu podľa odseku 1 bez jeho súhlasu, a to za účelom zabezpečenia poskytovania funkcionalít Aplikácie Používateľovi. Používateľ prehlasuje, že sa oboznámil s informáciami o spracúvaní jeho osobných údajov, vrátane informácií o jeho právach. Zároveň berie na vedomie, že informácie o spracúvaní osobných údajov je možné nájsť aj na webovej stránke [www.kooperativa.sk/ochrana-osobnych-udajov](http://www.kooperativa.sk/ochrana-osobnych-udajov).

4. V prípade zhody údajov zadaných podľa odseku 1 s údajmi v informačnom systéme Poisťovne, Poisťovňa overí ich správnosť zaslaním samostatného verifikačného kódu na zadaný e-mail za účelom jeho overenia a samostatného verifikačného kódu formou SMS na zadané telefónne číslo za účelom jeho overenia. Po overení oboch údajov vytvorí Poisťovňa Používateľovi jeho Používateľský účet. Používateľ zadá vlastné heslo v rozsahu minimálne 8 znakov, ktoré obsahuje malé písmená, minimálne jedno veľké písmeno, minimálne jedno číslo a minimálne jeden špeciálny znak (?, !, ,, &, a pod.), ktoré bude používať pri ďalších prihláseniach do Aplikácie.

5. V prípade, ak nedôjde k zhode údajov podľa odseku 1., Poisťovňa upozorní Používateľa na vzniknutý nedostatok s odporúčaním opätovného prekontrolovania a zadania údajov, prípadne kontaktovania call centra Poisťovne.

6. Používateľ zodpovedá za presnosť a správnosť údajov poskytnutých pri registrácii a aktivácii.

7. Používateľ ďalej zodpovedá za:

- stratu prihlasovacích údajov Používateľskému účtu alebo ich odcudzenia alebo zneužitia neoprávnenou osobou a
- bezodkladne nahlásenie straty, odcudzenia alebo neoprávneného použitia prihlasovacích údajov Používateľa Poisťovni prostredníctvom [www.kooperativa.sk/vybvavit-online](http://www.kooperativa.sk/vybvavit-online) zaslaným z emailu Používateľa, zadaného pri registrácii do Aplikácie.

8. V prípade ohlásenej straty, odcudzenia alebo neoprávneného použitia prihlasovacích údajov Používateľa, Poisťovňa zablokuje Používateľský účet. Používateľ bude o tejto skutočnosti informovaný prostredníctvom emailu a SMS správy. Používateľ je oprávnený v takomto prípade vykonať registráciu do Aplikácie a aktiváciu Používateľského účtu opakovane. Ustanovenia článku IV ods. 1, 2, 4 a 5 Podmienok sa použijú primerane.

## V.

### REGISTRÁCIA DO APLIKÁCIE A AKTIVÁCIA POUŽÍVATEĽSKÉHO ÚČTU PRE POUŽÍVATEĽOV PRÁVNICKÉ OSOBY

1. Registráciu právnickej osoby pre účely zriadenia prístupu do Aplikácie je možné vykonať výhradne osobne na ktorejkoľvek pobočke Poisťovne.

2. Za právnickú osobu môže konať výlučne fyzická osoba v postavení štatutárneho zástupcu alebo osoba splnomocnená právnickou osobou na základe písomného plnomocenstva podpísaného štatutárnym zástupcom právnickej osoby s úradne osvedčeným podpisom.

3. Za účelom registrácie prístupu do Aplikácie osoba zastupujúca právnickú osobu predloží Poisťovni:

- plnomocenstvo s overeným podpisom štatutárneho zástupcu právnickej osoby (okrem prípadov, ak registráciu vykonáva štatutárny zástupca oprávnený konať za právnickú osobu),
- aktuálny výpis z Obchodného / Živnostenského registra použiteľný na právne úkony,
- vyplnenú žiadosť o zriadenie prístupu do Aplikácie,
- služobnú e-mailovú adresu a služobné telefónne číslo na zasielanie prihlasovacích údajov a
- kópia občianskeho preukazu alebo pasu osoby oprávnenej konať za právnickú osobu.

4. Po overení totožnosti na základe dokladov podľa ods. 3, zamestnanec Poisťovne zašle na zadaný e-mail link na aktivačnú stránku, kde Používateľ dokončí registráciu do Aplikácie.

5. Poisťovňa ako prevádzkovateľ v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a naň nadväzujúcich právnych predpisov, najmä zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov spracúva osobné údaje zástupcu Používateľa v rozsahu podľa výpisu z obchodného registra alebo v rozsahu údajov uvedených v plnomocenstve bez jeho súhlasu, a to za účelom zabezpečenia poskytovania funkcionality Aplikácie Používateľovi. Zástupca Používateľa prehlasuje, že sa oboznámil s informáciami o spracúvaní jeho osobných údajov, vrátane informácií o jeho právach. Zároveň berie na vedomie, že informácie o spracúvaní osobných údajov je možné nájsť aj na webovej stránke [www.kooperativa.sk/ochrana-osobnych-udajov](http://www.kooperativa.sk/ochrana-osobnych-udajov).

## VI.

### OSOBITNÉ USTANOVENIA K MOBILNEJ APLIKÁCIÍ „KOOPERATIVA“

1. Pre účely zabezpečenia riadnej funkcionality aplikácie „Kooperativa“, je zo strany Používateľa potrebné udelenie niektorých povolení pre aplikáciu „Kooperativa“ v mobilnom zariadení. Povolenia uvedené v ods. 2, 3 a 5 tohto článku je možné udeliť v mobilnom zariadení aplikácii „Kooperativa“ jednorazovo alebo len pri používaní aplikácie „Kooperativa“. Neudelenie uvedených povolení má vplyv na funkcionality aplikácie „Kooperativa“.

2. Pre účely nahrávania fotografií prostredníctvom aplikácie „Kooperativa“ je potrebné v mobilnom zariadení udeliť aplikácii „Kooperativa“ súhlas s prístupom ku galérii mobilného zariadenia. Udelením tohto prístupu nie je Poisťovni ani aplikácii „Kooperativa“ udelený neobmedzený prístup k fotografiám uložených v galérii mobilného zariadenia, ale umožňuje Používateľovi

pri používaní aplikácie „Kooperativa“ v konkrétnom kroku nahráť Používateľom vybrané fotografie do aplikácie „Kooperativa“ a tieto následne odoslať Poisťovni.

3. Alternatívne k ods. 2 tohto článku je pre účely nahrávania fotografií prostredníctvom aplikácie „Kooperativa“ možné v mobilnom zariadení udeliť aplikácii „Kooperativa“ súhlas s prístupom ku kamere mobilného zariadenia. Udelením tohto prístupu nie je Poisťovni ani aplikácii „Kooperativa“ udelený neobmedzený prístup ku kamere ani fotografiám uložených v galérii mobilného zariadenia, ale umožňuje Používateľovi pri používaní aplikácie „Kooperativa“ v konkrétnom kroku nahráť Používateľom vyhotovené fotografie do aplikácie „Kooperativa“ a tieto následne odoslať Poisťovni.

4. Pri spracúvaní fotografií osobných dokladov Používateľa v konkrétnom kroku používania aplikácie „Kooperativa“ využíva Poisťovňa formu umelej inteligencie, ktorej úlohou je zistenie, či bola v danom kroku aplikácie „Kooperativa“ nahraná fotografia správneho osobného dokladu Používateľa. V prípade, ak táto umelá inteligencia vyhodnotí, že nahraná fotografia neobsahuje požadovaný osobný doklad Používateľa, aplikácia „Kooperativa“ vyzve Používateľa na nahranie fotografie správneho osobného dokladu. Iné spracúvanie osobných údajov prostredníctvom umelej inteligencie aplikácia „Kooperativa“ nepoužíva.

5. Pre účely určenia polohy prostredníctvom aplikácie „Kooperativa“ je potrebné v mobilnom zariadení udeliť aplikácii „Kooperativa“ súhlas s prístupom k polohe mobilného zariadenia. Udelením tohto prístupu nie je Poisťovni ani aplikácii „Kooperativa“ udelený neobmedzený prístup k polohe mobilného zariadenia, ale umožňuje Používateľovi pri používaní aplikácie „Kooperativa“ v konkrétnom kroku nahráť polohu do aplikácie „Kooperativa“ a túto následne odoslať Poisťovni.

6. Pre účely spracúvania osobných údajov Používateľa alebo zástupcu Používateľa ako dotknutej osoby formou určenia polohy mobilného zariadenia podľa ods. 5 tohto článku Používateľ alebo zástupca Používateľa ako dotknutá osoba udeľuje Poisťovni súhlas so spracúvaním osobných údajov v rozsahu podľa Prílohy č. 2, a to formou udelenia súhlasu prístupu aplikácie „Kooperativa“ k polohe mobilného zariadenia priamo v nastaveniach mobilného zariadenia. V prípade neudelenia súhlasu so spracúvaním osobných údajov formou zisťovania polohy mobilného zariadenia, má Používateľ možnosť v aplikácii „Kooperativa“ polohu mobilného zariadenia nahradiť písaným textom.

7. Pre účely nahrávania zvukového záznamu prostredníctvom aplikácie „Kooperativa“ je potrebné v mobilnom zariadení udeliť aplikácii „Kooperativa“ súhlas s prístupom k mikrofónu mobilného zariadenia. Udelením tohto prístupu nie je Poisťovni ani aplikácii „Kooperativa“ udelený neobmedzený prístup k mikrofónu mobilného zariadenia, ale umožňuje Používateľovi pri používaní aplikácie „Kooperativa“ v konkrétnom kroku nahráť Používateľom vytvorený zvukový záznam do aplikácie „Kooperativa“ a tento následne odoslať Poisťovni.

8. Pre účely spracúvania osobných údajov Používateľa alebo zástupcu Používateľa ako dotknutej osoby formou zvukového záznamu podľa ods. 7 tohto článku Používateľ alebo zástupca Používateľa ako dotknutá osoba udeľuje Poisťovni súhlas so spracúvaním osobných údajov v rozsahu podľa Prílohy č. 1, a to formou udelenia súhlasu prístupu aplikácie „Kooperativa“ k mikrofónu mobilného zariadenia priamo v nastaveniach mobilného zariadenia. V prípade neudelenia súhlasu so spracúvaním osobných údajov formou zvukového záznamu, má Používateľ možnosť v aplikácii „Kooperativa“ takúto nahrávku nahradiť písaným textom.

9. Pre účely overenia skutočnosti, že osoba registrujúca sa pre používanie aplikácie „Kooperativa“ nie je robot, Poisťovňa využíva nástroj spoločnosti Google s názvom Recaptcha. Podmienky spoločnosti Google vzťahujúce sa na používanie uvedeného nástroja sú uvedené v samot-

nom nástroji a zo strany Používateľa je možné sa s nimi oboznámiť pred jeho použitím a aj na: <https://policies.google.com/privacy?hl=sk-SK> a <https://policies.google.com/terms?hl=sk-SK>.

## VII. ZABEZPEČENIE PREVÁDZKY

1. Fungovanie a prevádzku Aplikácie technicky zabezpečuje Poistovnía.
2. Prevádzka Aplikácie je zabezpečená nepretržite, s výnimkou jej nevyhnutnej údržby, nasadzovania nových verzií a odstraňovania chýb, prípadne nepredvídateľných technických porúch na zariadeniach a komunikačných linkách.
3. Poistovnía nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Používateľovi v dôsledku nedostupnosti Aplikácie spôsobenej technickou poruchou.
4. V prípade nedostupnosti Aplikácie môže Používateľ kontaktovať Poistovníu prostredníctvom web-stránky alebo telefonicky.
  - a) tel.: [02 5729 9999](tel:0257299999) – v rámci SR
  - b) tel.: [+421 2 5729 9999](tel:+421257299999) – zo zahraničia

## VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 13. 06. 2022.
2. V prípade, ak Používateľ nebude mať ďalej záujem o poskytovanie služby Aplikácie, má možnosť vyjadriť svoje rozhodnutie v časti Profil, a to odznačením Akceptácie podmienok používania Aplikácie, následne po odznačení prístup k Používateľskému účtu zaniká.
3. Podmienky môžu podliehať z vážneho objektívneho dôvodu jednostranným úpravám a zmenám vykonaným Poistovníou, o ktorých sa Poistovnía zaväzuje aspoň 5 dní vopred informovať Používateľa prostredníctvom emailu. Pokiaľ Používateľ so zmenou Podmienok nesúhlasí, je oprávnený súhlas s Podmienkami s okamžitou účinnosťou bezplatne odvolať. V prípade odvolania súhlasu sa postupuje podľa ods. 2 tohto článku. Poistovnía sa postupom podľa prvej vety zaväzuje informovať Používateľa aj o jeho práve súhlas s Podmienkami s okamžitou platnosťou bezplatne odvolať.
4. Prípadná zmena Podmienok nadobúda účinnosť dňom uvedeným v tejto zmene.

## SÚHLAS SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

Dotknutá osoba nastavením príslušných povolení v mobilnom zariadení udeľuje obchodnej spoločnosti KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, so sídlom Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava, IČO: 00 585 441, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 79/B (ďalej aj „**Poisťovňa**“) **súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov:**

**v rozsahu zvukového záznamu za účelom poskytnutia opisu škodovej udalosti, vyhotoveného prostredníctvom aplikácie „Kooperativa“ pri nahlasovaní škodovej udalosti.**

Dotknutá osoba berie na vedomie, že tento súhlas nie je povinná udeliť a v prípade jeho neudelenia môže využiť možnosť poskytnúť Poisťovni opis škodovej udalosti písomne prostredníctvom aplikácie „Kooperativa“.

Dotknutá osoba berie na vedomie, že tento súhlas so spracúvaním osobných údajov môže kedykoľvek odvolať, a to odobratím súhlasu prístupu aplikácie

„Kooperativa“ k mikrofónu mobilného zariadenia v nastaveniach mobilného zariadenia. Odvolanie súhlasu pritom nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov vychádzajúcich so súhlasu pred jeho odvolaním.

Dotknutá osoba prehlasuje, že jej boli poskytnuté informácie o spracúvaní jej osobných údajov podľa čl. 13 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej aj „Nariadenie“), ktoré sú zároveň zverejnené na webovej stránke [www.kooperativa.sk/ochrana-osobnych-udajov](http://www.kooperativa.sk/ochrana-osobnych-udajov).

Dotknutá osoba zároveň prehlasuje, že ňou poskytnuté osobné údaje boli poskytnuté slobodne.

## SÚHLAS SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

Dotknutá osoba nastavením príslušných povolení v mobilnom zariadení udeľuje obchodnej spoločnosti KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, so sídlom Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava, IČO: 00 585 441, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 79/B (ďalej aj „**Poisťovňa**“) **súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov:**

**v rozsahu GPS polohy mobilného zariadenia pri používaní aplikácie „Kooperativa“ na účely identifikácie presného miesta škodovej udalosti, ktorú dotknutá osoba hlási Poistovní prostredníctvom aplikácie „Kooperativa“.**

Dotknutá osoba berie na vedomie, že tento súhlas nie je povinná udeliť a v prípade jeho neudelenia môže využiť možnosť poskytnúť Poistovní informáciu o mieste škodovej udalosti vypísaním adresy v aplikácii „Kooperativa“.

Dotknutá osoba berie na vedomie, že tento súhlas so spracúvaním osobných údajov môže kedykoľvek odvolať, a to odobratím súhlasu prístupu aplikácie

„Kooperativa“ k GPS polohe mobilného zariadenia v nastaveniach mobilného zariadenia. Odvolanie súhlasu pritom nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov vychádzajúcich so súhlasu pred jeho odvolaním.

Dotknutá osoba prehlasuje, že jej boli poskytnuté informácie o spracúvaní jej osobných údajov podľa čl. 13 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej aj „Nariadenie“), ktoré sú zároveň zverejnené na webovej stránke [www.kooperativa.sk/ochrana-osobnych-udajov](http://www.kooperativa.sk/ochrana-osobnych-udajov).

Dotknutá osoba zároveň prehlasuje, že ňou poskytnuté osobné údaje boli poskytnuté slobodne.