

Informácie pre spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku

Túto informáciu poskytuje KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. v zmysle § 4 zákona č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v súvislosti s uzatvorením poisťnej zmluvy na diaľku, predmetom ktorej je poistenie Domu a domácnosti.

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 0800 120 000, +421 2 57 299 333; 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 poistenia alebo zaistenia, prijímanie vkladov a poskytovanie úverov a spotrebiteľských úverov podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom, vykonávanie zaistovacej činnosti pre poisťný druh neživotného poistenia podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom. Podrobnejšie informácie o rozsahu predmetu činnosti poisťovateľa, vrátane konkretizácie jednotlivých poisťných odvetví neživotného poistenia a životného poistenia sú uvedené na 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 45618¹

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 poistenie domácnosti ako druh poistenia, ktoré sa dojednáva ako dobrovoľné poistenie občanov v prípade nečakaných udalostí na majetku. Podrobnejšie informácie nájdete v príslušných poisťných podmienkach a v písomnom vyhotovení poisťnej zmluvy ako aj v Informačnom dokumente o poisťnom produkte. Služba (poistenie) sa poskytuje formou poisťného krytia poskytnutého poisťovateľom a to poskytnutím poisťného plnenia v prípade, ak nastane v poisťnej zmluve uvedená náhodná udalosť.

5. Informácia o poisťnej zmluve: Poisťná zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Poisťným obdobím je 1 rok v zmysle poisťných podmienok. Vznik poisťnej zmluvy je viazaný na zaplatenie poisťného za podmienok uvedených v poisťnej zmluve. Odplata za finančnú službu je uvedená v poisťnej zmluve ako poisťné. Prostredníctvom poisťovateľa platí spotrebiteľ daň z poistenia v zmysle zákona č. 213/2018 Z.z. o dani z poistenia a to vo výške 8% pričom táto daň je zohľadnená v poisťnom uvedenom v poisťnej zmluve. Vo vzťahu k poisťnej zmluve neexistujú dane a iné poplatky, ktoré nie sú uhrádzané prostredníctvom poisťovateľa, alebo ním nie sú vybrané.

Platobné podmienky poisťnej zmluvy: poisťné za poisťnú zmluvu je spotrebiteľ povinný hradiť vždy za celé poisťné obdobie a je splatné prvým dňom poisťného obdobia, a to bezhotovostne prostredníctvom banky; bankové spojenie je dostupné na internetovej stránke <https://www.koop.sk/o-nas/cisla-uctov>.

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

Poisťnú zmluvu je možné ukončiť spôsobmi bližšie upravenými v poisťných podmienkach, podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka alebo odstúpením spotrebiteľa od poisťnej zmluvy podľa zákona č. 266/2005 Z.z.. Poisťná zmluva nemá určenú minimálnu platnosť a jej platnosť je ohraničená spôsobmi akými ju je možné ukončiť.

Poisťnú 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 poisťného obdobia, najneskôr však šesť týždňov pred koncom poisťného obdobia.
- Písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán do dvoch mesiacov po uzavretí poisťnej zmluvy, výpoveďná lehota je osemdeňná, jej uplynutím poistenie zanikne.
- Zánikom zmluvy o osobnom účte uzatvorenej medzi bankou a klientom –majiteľom osobného účtu, poistenie zaniká uplynutím 24. hodiny dňa, v ktorom došlo k zániku zmluvy.
- Písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán do 3 mesiacov po oznámení poisťnej 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 poisťnej zmluvy na diaľku v zmysle zákona č. 266/2005 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na

¹ Zdroj <https://regfap.nbs.sk/>

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 vzťahuk poisteniu neexistuje systém garančných fondov alebo náhrad.

6. Odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku: Lehota na odstúpenie poistníka od poistnej zmluvy podľa zákona č. 266/2005 Z.z. je 14 kalendárnych dní a začne plynúť odo dňa uzatvorenia poistnej zmluvy. Možnosť odstúpenia sa nevzťahuje na poistnú zmluvu uzatvorenú na dobu kratšiu ako jeden mesiac. 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 poistná zmluva zaniká od počiatku a poisťovateľ vráti poistníkovi bez zbytočného odkladu najneskôr do 30 kalendárnych dní celú sumu zaplateného poistného. Spotrebiteľ je povinný bez zbytočného odkladu po odoslaní oznámenia o odstúpení od zmluvy na diaľku vrátiť poisťovateľovi poskytnuté finančné prostriedky (poistné plnenie), ktoré od poisťovateľa prijal a na ktoré má nárok v súvislosti s poistnou zmluvou na diaľku, od ktorej spotrebiteľ odstúpil. 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 uplnutí 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 uzavretou poistnou zmluvou. Sťažnosť musí byť podaná v písomnej forme a riadne doručená poisťovateľovi na adresu sídla poisťovateľa alebo na ktoréhokoľvek 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: 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.koop.sk.