

Informácia pre spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku

a

Formulár na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku

INFORMÁCIE PRE SPOTREBITEĽA PRED UDELENÍM SÚHLASU S POISTENÍM NA DIAĽKU

(ďalej len „Informácia“)

Pozorne si prečítajte nižšie uvedené informácie – udelením Súhlasu s poistením potvrdzujete aj oboznámenie sa s touto písomnou informáciou.

Nasledovnú informáciu poskytuje spoločnosť KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group na základe § 3 Zákona č. 311/2025 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon“) v súvislosti s udelením Súhlasu s poistením – Cestovné poistenie k balíku Premium (ďalej len „Súhlas s poistením“), ktorej predmetom je uzatváraný nasledovný produkt neživotného poistenia Cestovné poistenie k balíku Premium prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie – Elektronické služby Internetbanking Banky.

1. INFORMÁCIE O POSKYTOVATEĽOVI FINANČNEJ SLUŽBY:

KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group so sídlom Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava, IČO: 00 585 441, IČ DPH: SK 7020000746, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 79/B (ďalej len „poisťovňa“).

Kontakty: Infolinka Kooperativa poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, tel. č.: +421 2 5729 9999; (všeobecné informácie o produktoch a službách, dostupná v pracovných dňoch od 08.00 do 17.00 hod.);

Internetová stránka poisťovne: www.kooperativa.sk.

Adresa pre uplatnenie reklamácie, sťažnosti alebo iného podnetu: KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group so sídlom Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava.

Hlavný predmet podnikania: Výkon poisťovacej činnosti v oblasti životného a neživotného poistenia podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom, vykonávanie činnosti samostatného resp. viazaného finančného agenta v sektore, prijímania vkladov; poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov, poistenia alebo zaistenia a sektore starobného dôchodkového sporenia 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.orrs.sk.

2. VÝKON DOHĽADU NAD ČINNOSŤOU POISŤOVNE:

Národná banka Slovenska so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava. Webovým sídlom Národnej banky Slovenska je adresa: www.nbs.sk a kontaktné údaje pre verejnosť info@nbs.sk, telefonický kontakt ústredia: 02/5787 1111 dostupný v pracovných dňoch od 09.00 hod do 15.00 hod.

3. FINANČNÝ SPROSTREDKOVATEĽ:

Slovenská sporiteľňa, a. s., so sídlom Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, IČO: 00 151 653 zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 601/B, vykonáva činnosť samostatného finančného agenta zapísaného v registri NBS v sektore poistenia alebo zaistenia s registračným číslom 45618.

4. OPIS HLAVNÝCH VLASTNOSTÍ POSKYTOVANEJ FINANČNEJ SLUŽBY:

Predmetom finančnej služby je Cestovné poistenie k balíku Premium. Podrobnejšie informácie nájdete v príslušných poistných podmienkach, v Súhlase s poistením, v Rámcovej poistnej zmluve, ako aj v dokumente o dôležitých zmluvných podmienkach uzatvárajúcej poistnej zmluvy. Služba (poistenie) sa poskytuje formou poistného krytia poisťovňou, a to poskytnutím poistného plnenia v prípade vzniku náhodnej udalosti, ktorej krytie je dohodnuté v Rámcovej poistnej zmluve.

5. INFORMÁCIA O POISTENÍ:

Poistná zmluva sa uzatvára udelením Súhlasu s poistením, a to na dobu neurčitú. Poistným obdobím je 1 rok. Vznik poistenia je viazaný na udelenie Súhlasu s poistením za podmienok uvedených v Rámcovej poistnej zmluve a poistných podmienkach. Odplata za finančnú službu je uvedená v Rámcovej poistnej zmluve ako poplatok za poistenie. Vo vzťahu k poisteniu neexistujú dane a iné poplatky, ktoré nie sú uhrádzané prostredníctvom poisťovní, alebo nimi nie sú vybrané.

Platobné podmienky poistenia: poistné za poistenie je spotrebiteľ povinný uhrádzať ako poplatok za poistenie, ktorý bude súčasťou splátky za balík Premium.

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

Finančná služba sa vykonáva poskytovaním poistnej ochrany zo strany poisťovne v rozsahu dohodnutým v Rámcovej poistnej zmluve.

Možnosti predčasného ukončenia zmluvy: poistenie je možné predčasne ukončiť spôsobmi bližšie uvedenými v Súhlase s poistením, v Rámcovej poistnej zmluve, poistných podmienkach, ďalej podľa príslušných ustanovení Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „Občiansky zákonník“) alebo v prípade, ak je poistený spotrebiteľom, odstúpením od poistenia podľa Zákona. Poistenie je možné jednostranne alebo predčasne ukončiť (v súvislosti s takýmto ukončením nevzniká poisťovní právo na žiadnu zmluvnú sankciu) nasledovnými spôsobmi:

- v prípade úmrtia Poisteného posledným dňom mesiaca, v ktorom došlo k úmrtiu Poisteného,
- zánikom Zmluvy o poskytovaní balíka Premium; v takom prípade Cestovné poistenie zaniká uplynutím 24.00 hodiny dňa, v ktorom došlo k zániku Zmluvy o poskytovaní balíka Premium.
- dňom dovŕšenia 75. roku veku Poisteného, a to ku koncu posledného dňa (do nulte hodiny) mesiaca, v ktorom došlo k dovŕšeniu 75. roku veku Poisteného,
- výpoveďou podľa ustanovení § 800 ods. 1 Občianskeho zákonníka;
- výpoveďou podľa ustanovení § 800 ods. 2 Občianskeho zákonníka;
- odstúpením od Cestovného poistenia v súlade s § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka;
- odmietnutím plnenia v súlade s § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka;
- písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán do jedného mesiaca po poistnom plnení alebo jeho zamietnutí, výpovedná lehota je osem kalendárnych dní a jej uplynutím poistenie zanikne, pričom poisťovňa má právo na pomernú časť poistného zodpovedajúcu dĺžke trvania poistenia,
- odstúpením spotrebiteľa poistenia uzavretého na diaľku podľa bodu 6. Informácie.

Ostatné spôsoby zániku poistenia sú uvedené v Súhlase s poistením, v Rámcovej poistnej zmluve, poistných podmienkach vzťahujúcich sa k Rámcovej poistnej zmluve a v Občianskom zákonníku. Poisťovňa má v prípade zániku poistenia právo na poistné za obdobie do zániku poistenia. Poisťovňa vráti nespotrebované poistné poisťovníkovi (Banke), ktoré sa určí ako rozdiel zaplateného poistného a spotrebovaného poistného. Banka Vám príslušnú časť poplatku vráti v súlade s podmienkami dohodnutými medzi Vami a Bankou.

Rozhodné právo a zmluvné podmienky: Poistenie sa riadi Rámcovou 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 repub-

like. Komunikačným jazykom vo vzájomnom styku a zároveň jazykom, v ktorom budú poistenému oznamované zmluvné podmienky a informácie, je slovenský jazyk. Vo vzťahu k poisteniu neexistuje systém garančných fondov alebo náhrad.

6. ODSÚPENIE OD POISTENIA A POSTUP UPLATNENIA PRÁVA NA ODSÚPENIE OD POISTENIA PODĽA ZÁKONA:

- 6.1 V prípade udelenia Súhlasu s poistením prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie má poistený ktorý je zároveň spotrebiteľom, má v zmysle Zákona právo na odstúpenie od poistnej zmluvy uzavretej na obdobie dlhšie ako jeden mesiac bez akejkoľvek sankcie a uvedenia dôvodu, a to v lehote:
- a) 14 kalendárnych dní od udelenia Súhlasu s poistením alebo
 - b) 14 kalendárnych dní od dňa doručenia všetkých predzmluvných informácií zakotvených v § 3 Zákona a zmluvných podmienok poistenému pokiaľ k ich doručeniu došlo v akýkoľvek deň po uzatvorení poistnej zmluvy alebo
 - c) v lehote 12 mesiacov a 14 kalendárnych dní od udelenia Súhlasu s poistením za predpokladu, že poistenému neboli doručené všetky predzmluvné informácie zakotvené v § 3 Zákona avšak bol poučený o svojom práve na odstúpenie od poistnej zmluvy.
- 6.2 Lehota na odstúpenie od poistenia podľa bodu 6.1 Informácie sa považuje za dodržanú, ak poistený odošle poisťovni oznámenie o odstúpení od poistenia najneskôr v posledný deň tejto lehoty, a to:
- a) listom na adresu sídla poisťovne: KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava alebo
 - b) osobitnou funkciou na odstúpenie od poistenia, ktorá je formou elektronického formulára dostupná na webovom sídle poisťovne: <http://kooperativa.sk/odstupenie>; ak poistenie vzniklo prostredníctvom online rozhrania Slovenskej sporiteľne, a.s., môže poistený uplatniť právo na odstúpenie aj použitím osobitnej funkcie na odstúpenie v internet bankingu Banky, pričom je potrebné v rámci elektronického formulára vyplniť správne všetky údaje vrátane čísla poistenia alebo
 - c) inou vhodnou formou, ktorá je k dispozícii súbežne poistenému a poisťovni.
- 6.3 Pri uplatnení práva na odstúpenie od poistenia podľa bodu 6.2 b) Informácie je potrebné v rámci elektronického formulára vyplniť správne všetky požadované údaje.
- 6.4 Ak poistený neuplatní právo na odstúpenie od poistenia v lehote podľa bodu 6.1 Informácie, toto právo zaniká a poistenie trvá aj po uplynutí predmetnej lehoty na odstúpenie.

7. POUČENIE O DÔSLEDKOCH PRI ONESKORENEJ PLATBE ALEBO NEUHRADENEJ PLATBE:

- 7.1 Ak sa poistený dostane do omeškania so splátkou poplatku za poistenie (poistné) viac ako 90 dní, poistenie zanikne.
- 7.2 Ďalšie dôsledky
Neuhrazenie poistného a podmienky vrátenia poistného upravujú príslušné Všeobecné poistné podmienky pre cestovné poistenie k balíku Premium, ktoré tvoria súčasť rámcovej poistnej zmluvy.

8. PRIJÍMANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ:

- 8.1 Sťažnosťou sa rozumie ústne alebo písomné podanie, ktorým sa sťažovateľ:
- a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov z dôvodu ich porušenia alebo ohrozenia konaním alebo nekonaním poisťovne alebo z dôvodu konania fyzických alebo právnických osôb spolupracujúcich na základe uzatvorenej zmluvy s poisťovňou (ďalej len „spolupracujúce osoby“),
 - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky v činnosti poisťovne alebo spolupracujúcich osôb,
 - c) ide o také ústne alebo písomné podanie, ktoré síce nemá formálne označenie „sťažnosť“ ale z jeho obsahu vyplýva, že ide o sťažnosť na konanie alebo opomenutie konania poisťovne alebo s

ňou spolupracujúcich osôb voči sťažovateľovi alebo jeho blízkym osobám, alebo ktorým sa upozorňuje na nedostatky v činnosti poisťovne alebo v činnosti so spolupracujúcimi osobami.

- 8.2 Sťažovateľ môže podať sťažnosť poisťovni poštou na adresu sídla poisťovne, elektronicky prostredníctvom emailu alebo na to určeného elektronického formulára umiestneného webovej stránke poisťovne, prípadne prostredníctvom ktoréhokoľvek obchodného miesta poisťovne. Sťažovateľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom infolinky poisťovne dostupnej tel. č.: +421 2 5729 9999 v pracovných dňoch od 08.00 do 17.00 hod.
- 8.3 Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, ak sťažnosť podáva fyzická osoba. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej obchodné meno a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za právnickú osobu. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Zároveň musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Z obsahu doručenej sťažnosti musí byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.
- 8.4 Pokiaľ je sťažnosť podávaná prostredníctvom zástupcu, jej súčasťou musí byť písomné splnomocnenie sťažovateľa, ktorým udelil plnú moc tretej osobe na jeho zastupovanie pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.
- 8.5 Pokiaľ sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa bodu 8.3 Informácie, poisťovňa vyzve písomne alebo emailom sťažovateľa na doplnenie jeho sťažnosti, s uvedením lehoty dokiaľ tak má urobiť a s poučením, že v opačnom prípade bude jeho sťažnosť vyhodnotená ako neopodstatnená. Lehota nesmie byť kratšia ako 14 kalendárnych dní.
- 8.6 Anonymná sťažnosť sa vybavuje, len ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že konaním alebo opomenutím konania poisťovne prípadne spolupracujúcich osôb mohol byť porušený právny poriadok alebo interné predpisy poisťovne. V opačnom prípade sa anonymná sťažnosť založí bez ďalšieho preverovania ako neopodstatnená.
- 8.7 Sťažnosť môže byť vyhodnotená ako opodstatnená, čiastočne opodstatnená alebo neopodstatnená.
- 8.8 Poisťovňa je povinná vybaviť doručенú sťažnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia. Pokiaľ nie je možné doručенú sťažnosť vybaviť v stanovenej lehote, poisťovňa informuje o uvedenej skutočnosti sťažovateľa s uvedením dôvodu predĺženia a predpokladaným termínom vybavenia sťažnosti, ktorý nesmie byť dlhší ako 60 kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti poisťovni.
- 8.9 Stanovisko poisťovne obsahujúce vybavenie sťažnosti sa sťažovateľovi zasiela písomne, ako doporučená listová zásielka s doručenkou, pokiaľ poisťovňa disponuje adresou trvalého pobytu alebo sídla sťažovateľa alebo inou adresou, o ktorej má poisťovňa preukázateľnú vedomosť, že na danej adrese sťažovateľa preberá listové zásielky a tieto nie je možné zaslať na adresu trvalého pobytu alebo sídla sťažovateľa.
- 8.10 V prípade, že sťažovateľ súhlasí a zároveň je to vhodné, je možné sťažovateľovi doručiť stanovisko poisťovni k sťažnosti na jeho emailovú adresu.
- 8.11 Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku vykonaného šetrenia a v prípade opodstatnenej alebo čiastočne opodstatnenej sťažnosti, ak sa prijali opatrenia na odstránenie vzniknutých nedostatkov a príčin ich vzniku.
- 8.12 Na opakovanú sťažnosť, ktorá je obsahovo identická s prvotne doručенou sťažnosťou poisťovňa odpovedá s odkazom na svoju prvotnú odpoveď pokiaľ v opakovanej sťažnosti neboli namietané iné skutočnosti, ako v prvotnej sťažnosti.
- 8.13 Ak je sťažovateľom alebo poisteným spotrebiteľ, má podľa Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov právo obrátiť sa na poisťovňu so žiadosťou o nápravu (sťažnosťou). Pokiaľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým poisťovňa vybavila jeho sťažnosť, reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poisťovňa porušila jeho práva má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, a to napríklad:

- a) Poist'ovací ombudsman SLASPO; ktorý sa špecializuje iba na spory z poisťných zmlúv, adresa: Slovenská asociácia poisťovní, Útvar poisťovacieho ombudsmana, Bajkalská 19B (severná veža, 4. poschodie), 821 01 Bratislava, <https://www.poisťovaciombudsman.sk/>,
 - b) Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad; rieši všetky druhy spotrebiteľských sporov, adresa: Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad, <https://www.sospotrebiteľov.sk/>,
 - c) Združenie na ochranu práv občana – AVES; rieši všetky druhy spotrebiteľských sporov, adresa: Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava, P.O.BOX 29, <https://www.zdruzenieaves.sk/>,
 - d) ďalšie subjekty sú uvedené webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.
- 8.14 V prípade nespokojnosti s vybavením sťažnosti má sťažovateľ resp. poistený možnosť obrátiť sa na Národnú banku Slovenska alebo na príslušný súd.

9. AUTOMATICKÉ ROZHODOVANIE A PROFILOVANIE:

Výška poisťného nie je určená na základe automatizovaného rozhodovania a profilovania. Poisťovňa môže využívať v procese poskytovania služieb niektoré formy automatizovaného individuálneho rozhodovania a profilovania. Podrobnejšie informácie o vykonávaní automatizovaného individuálneho rozhodovania a profilovania sú uvedené na <https://www.kooperativa.sk/ochrana-osobnych-udajov>.

10. DANE A POPLATKY:

Poisťovňa upozorňuje, že vo vzťahu k poisťnej zmluve sa neúčtujú žiadne ďalšie dane ani poplatky, ktoré by neboli uhrádzané prostredníctvom poisťovne alebo ktoré by poisťovňa nevyberala.

11. POISŤNÉ UDALOSTI:

Poisťné udalosti je možné nahlásiť na ktorejkoľvek pobočke KOOPERATIVA poisťovne a.s. Informácie a formuláre na hlásenie poisťnej udalosti sú dostupné aj na www.kooperativa.sk.

12. PLATNOSŤ ÚDAJOV:

12.1 Údaje uvedené v rámci Informácie sú platné od 19.06.2026.

12.2 Výnimku z bodu 12.1 Informácie tvoria údaje týkajúce sa subjektov špecifikovaných v bodoch 8.13 a 8.14 Informácie. Tieto údaje sú platné k 19.06.2026 a poisťovňa predpokladá, že zostanú aktuálne aj počas celej doby trvania zmluvného vzťahu. Počas trvania zmluvného vzťahu však môžu nastať okolnosti, ktoré poisťovňa nemôže ovplyvniť a ktoré môžu mať vplyv na ich aktuálnosť (napr. zmena sídla Poisťovacieho ombudsmana). Platnosť týchto údajov je možné si overiť priamo v poisťovni.

FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU

POISŤOVŇA	
KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava IČO: 00 585 441 Spoločnosť je členom skupiny pre DPH. DIČ: 2020527300 Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, IČ DPH: SK7020000746 odd: Sa, vložka 79/B	
POISTNÍK/DORUČITEĽ (služi na identifikáciu)	
Meno, priezvisko, titul	
Rodné číslo	Číslo OP/pasu
Adresa trvalého bydliska/sídlo - ulica, č. domu	
PSČ	
Miesto - dodacia pošta	
Číslo návrhu poisťnej zmluvy	
☐ odstúpenie do 14 dní od uzatvorenia poisťnej zmluvy na diaľku - platí len pre fyzické osoby-spotrebiteľov (zák. č. 311/2025 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov)	
NESPOTREBOVANÉ POISTNÉ	
Nespotrebované poistné bude vrátené rovnakým spôsobom ako bolo uhradené.	

Spoločnosť KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group Vás informuje, že osobné údaje dotknutých osôb spracúva v súlade s Nariadením 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 len „Nariadenie“) a príslušnými slovenskými právnymi predpismi. Zároveň Vás informuje, že informácie o spracúvaní osobných údajov je možné nájsť aj na webovej stránke spoločnosti KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group www.kooperativa.sk

V	Dňa	Podpis poistníka
---	-----	------------------