

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 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 uzavretím poistnej zmluvy na diaľku, ktorej predmetom je uzatváraný produkt Dlhodobé cestovné poistenie k osobným účtom klientov Slovenskej sporiteľne, a.s.

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.orsr.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 Dlhodobé cestovné poistenie k osobným účtom klientov spoločnosti Slovenská sporiteľňa, a.s. Podrobnejšie informácie nájdete v príslušných poistných podmienkach, v poistnej zmluve, ako aj v dokumente o dôležitých zmluvných podmienkach uzatváranie poistnej zmluvy. Služba (poistenie) sa poskytuje formou poistného krytia poskytnutého poisťovňou 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. Poistným obdobím

je 1 rok. Poistenie je platné a účinné dňom uzavretia poistnej zmluvy medzi poisťovňou a poistníkom. Poistník vyjadří svoj súhlas s návrhom poistnej zmluvy zaplatením poistného vo výške uvedeného v návrhu poistnej zmluvy. Zaplatením poistného sa rozumie pripísanie poistného vo výške uvedenej v návrhu poistnej zmluvy na bankový účet Poisťovne. Cestovné poistenie (s výnimkou pripoistenia Storna zájazdu) vzniká v okamihu určenom dátumom a časom (stredoeurópskym), ktorý je uvedený v poistnej zmluve ako Začiatok poistenia. Lehota na prijatie návrhu poistníkom formou zaplatenia poistného vo výške uvedenej v návrhu poistnej zmluvy končí uplynutím 3 hodín od vyhotovenia návrhu poistnej zmluvy. Začiatok poistenia nastane dátumom a časom uvedeným v návrhu poistnej zmluvy. Ak nebude poistné vo výške uvedenej v poistnej zmluve pripísané na bankový účet poisťovne v tejto lehote, platnosť predloženého návrhu poistnej zmluvy zanikne a poistná zmluva nevznikne. Prípadné neskoršie zaplatenie poistného nemá vplyv na vznik poistenia a nepovažuje sa za akceptáciu návrhu poistnej zmluvy a poistenie nevznikne.

Celková suma odplaty za finančnú službu: poistné je poistník povinný uhrádzať trvalým príkazom alebo poštovou poukážkou na účet poisťovateľa pričom ako variabilný symbol je poistník povinný uviesť

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 poistník 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 a spôsob vykonania finančnej služby:

Poistné je poistník povinný uhrádzať prevodom na účet poisťovne, pričom ako variabilný symbol je poistník povinný uviesť číslo poistnej zmluvy. Poistné je poistník povinný platiť ročných splátkach, pričom poistné je splatné prvým dňom poistného obdobia. Platba prvého poistného musí byť vykonaná z účtu v banke vykonávajúcej činnosť na zemi Slovenskej republiky alebo v inom členskom štáte EÚ patriaceho poistníkovi, ktorý poistník uviedol pri uzatváraní poistnej zmluvy.

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 poistnej zmluve.

Možnosti predčasného ukončenia zmluvy: Poistnú zmluvu je možné predčasne **ukončiť** spôsobmi bližšie upravenými v poistných podmienkach, ďalej podľa príslušných ustanovení Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „Občiansky zákonník“) alebo v prípade, ak je poistník spotrebiteľom a poistná zmluva bola uzatvorená na obdobie dlhšie ako jeden mesiac, 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 sankciu) nasledovnými spôsobmi:

- a) písomnou výpoveďou poistníka ku koncu poistného obdobia podľa § 800 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) v dôsledku nezaplatenia poistného za prvé alebo ďalšie poistné obdobie v zmysle § 801 ods. 1 a 2 Občianskeho zákonníka,

- d) odstúpením poisťovne od poistnej zmluvy alebo odmietnutím poskytnutia poistného plnenia v zmysle § 802 Občianskeho zákonníka,
- e) dovŕšením 75. roku veku poisteného, pričom sa ale považuje za poisteného do ukončenia poistného obdobia, v ktorom 75. rok veku dovŕši,
- f) zánikom Zmluvy o osobnom účte uzavretej medzi bankou a klientom ku koncu poistného obdobia, v ktorom došlo k zániku Zmluvy o osobnom účte,
- g) odstúpením spotrebiteľa od poistnej zmluvy uzavretej na diaľku podľa bodu 6. Informácie.

Ostatné spôsoby zániku poistnej zmluvy sú uvedené v poistných podmienkach vzťahujúcich sa k poistnej zmluve a v Občianskom zákonníku. 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.

Rozhodné právo a zmluvné podmienky: Poistenie sa riadi poistnou zmluvou, príslušnými poistnými podmienkami, rozsahom nárokov a dojednani 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 a zároveň jazykom, v ktorom budú poisťníkovi oznamované zmluvné podmienky a informácie, je slovenský jazyk. Vo vzťahu k poisteniu neexistuje systém garančných fondov alebo náhrad.

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

- 6.1. Poisťník, ktorý je zároveň spotrebiteľom, má v zmysle Zákona právo na odstúpenie od poistnej zmluvy uzavretej na dobu dlhšiu ako jeden mesiac bez akejkoľvek sankcie a uvedenia dôvodu, a to v lehote:
 - a) 14 kalendárnych dní od dňa uzatvorenia poistnej zmluvy alebo
 - b) 14 kalendárnych dní od dňa doručenia všetkých predzmluvných informácií zakotvených v § 3 Zákona a zmluvných podmienok poisťníkovi pokiaľ k ich doručeniu došlo v akýkoľvek deň po uzatvorení poistnej zmluvy alebo
 - c) v lehote 12 mesiacov a 14 kalendárnych dní od dňa uzatvorenia poistnej zmluvy za predpokladu, že poisťníkovi 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 poistnej zmluvy podľa bodu 6.1 Informácie sa považuje za dodržanú, ak poisťník odošle do poisťovne oznámenie o odstúpení od poistnej zmluvy najneskôr v posledný deň tejto lehoty, a to
 - a) listom na adresu sídla poisťovne: KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Viena Insurance Group, Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava alebo
 - b) osobitnou funkciou na odstúpenie od poistnej zmluvy, ktorá je formou elektronického formulára dostupná na webovom sídle poisťovne: <https://kooperativa.sk/odstupenie> alebo
 - c) inou vhodnou formou, ktorá je k dispozícii súbežne poisťníkovi aj poisťovni.
- 6.3. Pri uplatnení práva na odstúpenie od poistnej zmluvy podľa bodu 6.2 b) Informácie je potrebné v rámci elektronického formulára vyplniť správne všetky údaje vrátane čísla poistnej zmluvy.
- 6.4. V prípade ak poisťník uplatní právo na odstúpenie od poistnej zmluvy a v poistnej zmluve prejavil svoj predchádzajúci súhlas/žiadost so začatím plnenia poistnej zmluvy zo strany poisťovne, poisťovňa mu najneskôr do 30 kalendárnych dní od dňa doručenia oznámenia o odstúpení od poistnej zmluvy vráti zaplatené poistné krátené o poistné za obdobie od vzniku poistenia do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od poistnej zmluvy. Poistné, o ktoré poisťovňa podľa predchádzajúcej vety krátil zaplatené poistné zodpovedá odplata za finančnú službu poskytnutú poisťovníou v súlade s poistnou zmluvou.
- 6.5. Poistné podľa bodu 6.4 Informácie je primerané rozsahu poskytnutej finančnej služby (doba trvania poistného vzťahu), nemá charakter sankcie a poisťovňa je oprávnená ho započítať voči pohľadávke poisťníka na vrátenie poistného.
- 6.6. Ak poisťník neuplatní právo na odstúpenie od poistnej zmluvy v lehote podľa bodu 6.1 Informácie, toto právo zaniká a poistná zmluva trvá aj po

uplynutí predmetnej lehoty na odstúpenie.

- 6.7. Ak spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od poistnej zmluvy, nie je viazaný ani zmluvou o doplnkovej službe, ktorá súvisí s touto poistnou zmluvou a je poskytovaná poisťníkovi na základe dohody medzi poisťovníou a tretou osobou. Takáto zmluva o doplnkovej službe sa zrušuje bez poplatkov momentom doručenia oznámenia o odstúpení od poistnej zmluvy.

7. POUČENIE O DÔSLEDKOCH PRI ONESKORENEJ PLATBE ALEBO NEUHRADENEJ PLATBE

- 7.1. Ak poisťník neuhradí prvé poistné alebo prvú splátku poistného v lehote 3 hodín od vyhotovenia návrhu poistnej zmluvy, platnosť návrhu poistnej zmluvy zaniká, poistná zmluva nevznikne a zaplatené poistné bude vrátené poisťníkovi.
- 7.2. Ďalšie dôsledky:
 - a) neuhradenia poistného v prvom poistnom období a v ďalšom poistnom období môže mať za následok zánik poistenia,
 - b) oneskorenej platby poistného ako aj
 - c) podmienky vrátenia poistného poisťníkovi.
 upravujú príslušné Všeobecné poistné podmienky (VPP DCP OU SLSP), ktoré tvoria súčasť 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 poisťovníou (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 dokedy 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 doručení sťažnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia. Pokiaľ nie je možné doručení 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 doručitou 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) Poisťovací ombudsman SLASPO; ktorý sa špecializuje iba na spory z poisťných zmlúv, adresa: Slovenská asociácia poisťovní, Útvar poisťovacieho ombudsmana, Bajkalská 19 B (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.sosspotrebiteľov.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. poistník možnosť obrátiť sa na Národnú banku Slovenska alebo na príslušný súd.

9. AUTOMATICKÉ ROZHODOVANIE A PROFILOVANIE:

Výška poistného nie je určená na základe automatizovaného rozhodovania ani 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 poistnej zmluve sa neúčtujú žiadne ďalšie dane ani poplatky, ktoré by neboli uhrádzané prostredníctvom poisťovne alebo ktoré by poisťovňa nevyberala.

11. 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.

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.