

## VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE PRÍPAD STRATY SCHOPNOSTI VIEŠŤ BEŽNÝ AUTOMOBIL – VODIČ PLUS

Pre dočasné poistenie pre prípad straty schopnosti viesť bežný automobil, dojednané spoločnosťou KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, platia príslušné ustanovenia zák. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), tieto všeobecné poistné podmienky (ďalej len „VPP“) a dojednania v poistnej zmluve.

### Článok 1

#### Základné pojmy

**Poisťovňa (poisťovateľ, poisťiteľ)** – KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, so sídlom Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava, IČO: 00 585 441, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 79/B.

**Poistník** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela poistnú zmluvu a je povinná platiť poistné.

**Poistený (poistenec)** – osoba, na ktorej život alebo zdravie sa poistenie vzťahuje.

**Návrh poistnej zmluvy** – vyplnené tlačivo poisťovne, v ktorom je podpisom poistníka vyjadrená jeho vôľa uzavrieť poistnú zmluvu za podmienok uvedených v návrhu.

**Poistná zmluva** – písomný dokument vyjadrujúci jednoznačný, nespochybniteľný, určitý a zhodný prejav vôle poistníka a poisťovne vstúpiť a zotrvať za dohodnutých podmienok v zmluvnom vzťahu ako jeho účastníci.

**Poistka** – písomné potvrdenie poisťovne vydané poistníkovi o uzavretí poistnej zmluvy.

**Poistné** – finančný záväzok poistníka uhrádzaný v prospech poisťovne za poskytovanú poistnú ochranu, dohodnutý v poistnej zmluve.

**Lehotné (bežné) poistné** – poistné, ktoré je poistník povinný platiť za dohodnuté poistné obdobie.

**Jednorazové poistné** – poistné zaplatené naraz za celú dobu poistenia.

**Poistná doba** – čas, na ktorý je dojednaná poistná zmluva. Jeho uplynutím poistenie zanikne.

**Poistné obdobie** – časový úsek poistnej doby dohodnutý v poistnej zmluve vymedzujúci obdobie, za ktoré je poistník povinný platiť bežné poistné.

**Poistná udalosť** – náhodná udalosť dojednaná v poistnej zmluve, s ktorou je spojená povinnosť poisťovne poskytnúť poistné plnenie.

**Poistná suma** – suma, ktorá tvorí základ pre poistné plnenie poisťovne v dôsledku poistnej udalosti.

**Poistné plnenie** – suma alebo dôchodok, ktoré je poisťovňa povinná poskytnúť v prípade poistnej udalosti za podmienok dojednaných v poistnej zmluve.

**Vznik ochorenia** – dátum úrazu alebo v prípade choroby dátum prvého diagnostikovania ochorenia lekárom.

**Oprávnená osoba** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá má právo, aby jej bolo vyplatené poistné plnenie za podmienok dojednaných v poistnej zmluve.

**Dynamizácia (indexácia)** – forma ochrany pred infláciou súvisiaca s navýšením poistnej sumy a poistného použitím poistno-matematických zásad odvíjajúca sa najmä od oficiálnej miery inflácie stanovenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky.

**Rizikové poistenie** – poistenie s bežným platením poistného počas celej poistnej doby, u ktorého sa poistné riziko v priebehu poistnej doby významne nemení a poistná udalosť môže alebo nemusí vzniknúť (napr. dočasné poistenie pre prípad smrti, poistenie invalidity, úrazové poistenie). Celé poistné sa v poistných rokoch spotrebuje na výplatu poistných plnení za vzniknuté poistné udalosti.

**Začiatok poistenia** – termín vzniku účinnosti poistenia (uzavretej poistnej zmluvy), uvedený v návrhu poistnej zmluvy.

**Technický dátum začiatku poistenia** – dátum určený poistno-matematickými výpočtami v súvislosti so zmenou alebo náhradou poistenia.

**Výročný deň začiatku poistenia** – deň a mesiac začiatku poistenia v jednotlivých kalendárnych rokoch. Ak má poistenie určený technický dátum začiatku poistenia iný, ako je začiatok poistenia, potom sa výročný deň začiatku poistenia určuje podľa technického dátumu začiatku poistenia.

**Technická zmena** – zmena poistenia, ktorá má vplyv na obsah zmluvy, napríklad zmena poistného rizika, zmena platenia poistného a poistného obdobia, zmena výšky poistného krytia, zmena výšky poistného.

**Zmena poistného rizika** – zníženie, resp. zvýšenie poistného rizika pre poisťovňu v dôsledku ktorého sa zmení aj výška poistného, napr. zmena povolania poisteného za rizikovejšie. O týchto zmenách je poistený povinný poisťovňu informovať.

**Vstupný vek** – rozdiel medzi kalendárnym rokom začiatku poistenia, resp. technického začiatku poistenia, a kalendárnym rokom narodenia poisteného.

**Ochranná lehota** – časovo vymedzené obdobie, počas ktorého v prípade vzniku náhodnej udalosti, ktorá je predmetom poistenia, nevznikne nárok na poistné plnenie.

**Úraz** – v zmysle týchto poisťných podmienok je telesné neúmyselné poškodenie alebo smrť, spôsobené neočakávaným a náhlym pôsobením vonkajších síl alebo vlastnej telesnej sily, resp. neočakávaným a neprerušným pôsobením vysokých alebo nízkych vonkajších teplôt, plynov, pár, žiarenia a jedov (s výnimkou mikrobiálnych jedov a imunotoxických látok).

**Choroba** alebo **ochorenie** – je stav organizmu vznikajúci pôsobením vonkajších alebo vnútorných faktorov narúšajúcich jeho správne fungovanie a rovnováhu.

**Zdravotná spôsobilosť** – telesná schopnosť a duševná schopnosť viesť bežný automobil. Zdravotná spôsobilosť sa posudzuje lekárskou prehliadkou. Minimálne požiadavky na zdravotnú spôsobilosť a podrobnosti o jej posudzovaní, vylúčení a podmienení ustanovuje všeobecne záväzný právny predpis, ktorý vydáva Ministerstvo vnútra po dohode s Ministerstvom zdravotníctva Slovenskej republiky.

**Nepriaznivý zdravotný stav** – telesná alebo duševná nespôsobilosť viesť bežný automobil, ktorá je posudzovaná a potvrdená odborným lekárom.

**Bežný automobil** – je dvojestopový dopravný prostriedok, ktorý na svoj pohon využíva silu niektorého z druhov motora, ktorý sa využíva na prepravu ľudí alebo materiálu po komunikáciách alebo v teréne a zároveň nie je upravený pre ľudí s telesným postihnutím.

**Dôležitý záujem spoločnosti** – je taký záujem spoločnosti, ktorý predchádza vzniku škody na majetku fyzických alebo právnických osôb, ako aj na zdraví alebo živote fyzických osôb. Na ochranu dôležitého záujmu spoločnosti slúžia právne predpisy, pričom každý subjekt práva si pri svojom konaní musí počínať tak, aby v závislosti od konkrétnych okolností nebola inému subjektu práva spôsobená škoda. Ak si niekto daným spôsobom nepočína, koná protiprávne.

**Poisťné krytie** – rozsah dojednaných poisťných rizík a limity poisťných súm ako aj jeho obmedzenie výlukami alebo rozšírenie formou pripoistení a doložiek podľa konkrétnych požiadaviek klienta. Poisťné krytie presne definuje poisťná zmluva, zmluvné dojednania, vrátane príslušných poisťných podmienok, ktoré obmedzujú, vylučujú alebo iným spôsobom upravujú poisťné plnenie. Poisťovnía si vyhradzuje právo stanoviť pravidlá a limity pre poskytované poisťné krytie, ktoré sú zverejnené na stránke [www.koop.sk](http://www.koop.sk) a zároveň dostupné k nahliadnutiu na obchodných miestach spoločnosti, a ktoré sú platné počas celej doby poistenia, teda pri zmene poisťného krytia poisťovnía uplatňuje pravidlá platné v čase uzatvorenia poisťnej zmluvy.

## Článok 2

### Definícia poisťného krytia

(1) Pre potreby týchto VPP sa poisťným krytím rozumie:

- a) **Úplné ochrnutie** – plégia charakterizovaná úplnou a trvalou stratou funkčného ovládania dvoch alebo viacerých končatín bez ohľadu na etiológiu. Diagnóza musí byť potvrdená ako trvalá (bez možnosti akéhokoľvek zotavenia) príslušným odborným lekárom najskôr 3 mesiace po vzniku

poisťnej udalosti. Strata funkcie končatín klasifikovaná ako diplégia, hemiplégia, tetraplégia a kvadruplégia sú zahrnuté do poisťného krytia.

Súčasťou poisťného krytia nie je ochrnutie jednej končatiny (monoplégia), čiastočné ochrnutie, dočasné ochrnutie po prekonaní vírusového ochorenia alebo ochrnutie z psychických dôvodov.

- b) **Slepota** – úplná a trvalá strata zraku oboch očí so znížením zrakovej ostrosti oboch očí s optimálnou korekciou na 3/60 alebo menej. Diagnóza musí byť potvrdená príslušným odborným lekárom. Slepota nesmie byť možné korigovať lekárskeho zákrokom.

Slepotou v zmysle týchto VPP nie je postihnutie jedného oka slepotou.

- c) **Syndróm caudae equinae** – kompresia nervových koreňov v oblasti bedrovej chrbtice spôsobujúca stratu citlivosti a funkčnosti močového mechúra, hrubého čreva a oboch nôh. Postihnutie musí byť trvalé a podložené neurologickými lekárskeho správami. Diagnóza musí byť potvrdená niektorým z nasledujúcich vyšetrení: MRI, CT, PMG, EMG, ktoré je nevyhnuté k presnému určaniu závažnosti postihnutia. Ochranná lehota zistenia ochorenia je 1 rok s vylúčením pacientov, ktorí už mali v minulosti diagnostikované ochorenie platničiek, hernie, extrúzie diskov.

- d) **Kóma** – kontinuálny stav bezvedomia bez reakcie na vonkajšie podnety, alebo vnútorné potreby vyžadujúci použitie prístrojov na zaistenie podpory základných životných systémov, trvajúci minimálne 96 hodín a majúci za následok trvalé neurologické poškodenie, ktorého príznaky pretrvávajú 3 mesiace odo dňa upadnutia do kómy.

Za poisťnú udalosť sa nepovažuje kóma v dôsledku nadmerného požitia alkoholu, drog, alebo liekov.

- e) **Hluchota oboch uší** – úplná a trvalá strata sluchu oboch uší spôsobená chorobou alebo úrazom (vonkajšieho, stredného alebo vnútorného ucha). Diagnóza musí byť potvrdená príslušným odborným lekárom, a musí trvať aspoň 3 mesiace odo dňa, kedy bola špecializovaným lekárom stanovená diagnóza úplná hluchota. Úplnou hluchotou rozumieme neschopnosť vnímať zvuk a rozumieť reči aj s výkonnejším slúchadlom. Hluchotou rozumieme tiež trvalú a nezvratnú stratu sluchu v rozsahu, v ktorom strata je vyššia ako 95 decibelov cez všetky frekvencie za použitia čistého tónu audiogramu. Hluchota musí byť potvrdená komplexným vyšetrením: tónovou a slovnou audiometriou, objektívnou audiometriou, tympanometriou a vyšetrením reflexov stredoušných svalov. Hluchotu nesmie byť možné korigovať lekárskeho zákrokom.

- f) **Strata schopnosti sebaobsluhy** – trvalá strata nezávislej existencie potvrdená príslušným odborným lekárom, ktorá vedie k trvalej neschopnosti

vykonávať akékoľvek tri (3) z nasledujúcich činností bežného života:

- Obliekanie – schopnosť obliecť sa alebo vyzliecť sa bez pomoci
- Presun – schopnosť dostať sa do/z postele alebo stoličky bez pomoci
- Mobilita – schopnosť pohybovať sa z miestnosti do miestnosti bez fyzickej pomoci
- Kontinencia – schopnosť kontroly zvieráčov (hrubé črevo, močový mechúr) a udržania osobnej hygieny
- Kŕmenie – schopnosť najesť sa a napiť sa bez pomoci
- Kúpanie – schopnosť kúpať sa a sprchovať sa bez pomoci

g) **Strata končatín** – úplná a nenahraditeľná strata použitia dvoch alebo viacerých končatín v dôsledku úrazu. Zahŕňa stratu oboch rúk alebo oboch nôh alebo jednej ruky a jednej nohy, minimálne v zápästnom alebo členkovom kĺbe.

Za poistnú udalosť sa nepovažuje strata jedného alebo viacerých prstov.

h) **Strata manuálnej zručnosti spôsobená ochoreniami ruky** – celková a nezvratná strata schopnosti používať ruky a prsty s presnosťou na vykonávanie každodenných činností ako je zdvihnutie alebo manipulácia s malými predmetmi, používanie škály nástrojov na manuálnu činnosť alebo komunikácia prostredníctvom písania (rukou alebo strojom). Postihnutie musí byť trvalé a verifikované odborným neurologickým vyšetrením EMG. Napr. ochorenie karpálneho tunela, sy kubitálneho kanála, sy Guyonovho kanála, pronátorový sy/ úžinové sy horných končatín – postihnutia nervov/ ďalšie neurologické postihnutia – lokálne dystónie – grafospazmus, TOS – sy hornej hrudnej apretúry, ortopedické a reumatologické príčiny, De Quervainov syndróm, osteoartróza prstov rúk, reumatoidná a iné zápalové a automunitné artritídy, tendovaginitídy a iné postihnutia šliach napr. fibromatóza palmárnej aponeurózy [Dupuytrenova kontraktúra], úrazové postihnutia šliach nervov, kostí a kĺbov ruky s následkami. Stratu manuálnej zručnosti nesmie byť možné korigovať lekárskeho zákrokom.

i) **Cievna mozgová príhoda** – cerebrálna príhoda, ktorej následkom je patologický neurologický nálež trvajúci viac ako 24 hodín, zahŕňajúci:

- infarkt mozgového tkaniva,
- krvácanie z vnútrolebečných ciev - hemorágiu
- trombóza venózných splavov.

Príznaky postihnutia pretrvávajú 3 mesiace odo dňa diagnostikovania. Trvalá povaha neurologického poškodenia musí byť potvrdená neurologickým vyšetrením.

Poistenie sa nevzťahuje na kompletne reverzibilnú

mozgovú ischémiu a tranzitórne ischemické ataky, sekundárne krvácanie do už existujúcej mozgovej lézie, asymptomatická (bezpríznaková) náhla cievna mozgová príhoda zistená zobrazovacou metódou, cievne ochorenia postihujúce oko alebo zrakový nerv.

j) **Alzheimerova choroba** – progresívne degeneratívne ochorenie mozgu postihujúce pamäť, správanie, kognitívne (poznávacie) funkcie. Ochorenie musí byť diagnostikované odborným lekárom (psychiatrom, neurológom) po najmenej 3 mesačnom pretrvávajú neurologických príznakov, musí byť podložené patologickými klinickými nálezmi, zobrazovacími metódami (napr. CT, MRI, PET mozgu). Poistený zároveň nie je schopný vykonávať najmenej 3 bežné činnosti ako je napr. umývanie, obliekanie, samostatné stravovanie, používanie toalety za účelom osobnej hygieny, presun (z postele na stoličku alebo invalidný vozík a späť), užívanie liekov.

k) **Veľká mozgová trauma** – úrazové poranenie hlavy, ktoré vedie k trvalému neurologickému poškodeniu, ktoré je posúdené najskôr 6 týždňov od úrazu. Táto diagnóza musí byť potvrdená príslušným odborným lekárom (neurológom) a podložená jednoznačnými nálezmi zobrazovacích metód (napr. MRI, CT). Úraz musí byť spôsobený výhradne a priamo, násilne, vonkajšími a viditeľnými prostriedkami a nezávisle na všetkých ostatných príčinách.

Vylúčené sú akékoľvek mozgové poranenia vzniknuté poranením miechy alebo poranením hlavy v dôsledku akýchkoľvek iných príčin. Vylúčené je tiež akékoľvek poranenie hlavy v dôsledku konzumácie alkoholu alebo užívania drog.

l) **Operácia mozgu** – akútne podrobenie sa operácii mozgu v dôsledku úrazového poranenia v celkovej anestézii, počas ktorej je vykonaná kraniotómia. Neinvazívna operácia je vylúčená z poistného krytia (Keyhole operácia).

m) **Popálenie** – úrazové popálenie III. stupňa s rozsahom 30 % a viac. Diagnóza musí byť potvrdená odborným lekárom z oblasti chirurgie alebo liečby popálení.

n) **Chirurgická reparácia depresívnej zlomeniny lebky** – podrobenie sa operácii na nápravu tlaku v lebke ako výsledok úrazovej traumatickej fraktúry lebečnej klenby.

Za zlomeniny tvárových kostí, združené zlomeniny, či zlomeniny čeľuste a sánky nevzniká nárok na poistné plnenie.

o) **Intenzívna starostlivosť** – akékoľvek úrazové poranenie vyžadujúce nepretržitú ventiláciu pomocou tracheálnej trubice po dobu 10 po sebe idúcich dní (24 hodín denne), v autorizovanej jednotke intenzívnej starostlivosti v nemocnici.

Vyššie uvedená definícia sa nevzťahuje na zdravotné problémy vzniknuté následkom konzumácie alkoholu alebo užívania drog alebo iných samo indikovaných prostriedkov.

p) **Vegetatívny stav/apalický syndróm** – klinický stav bezvedomia v dôsledku traumatického poranenia mozgu bez kortikálnej funkcie, bez reakcie na vonkajšie podnety, alebo interné potreby. Funkcie mozgového kmeňa trvalo pretrvávajú, s použitím systémov podpory života po dobu najmenej 30 dní. V prípade, ak tento stav netrvá minimálne 30 dní, nárok na poistné plnenie nevzniká. Trvalý neurologický deficit musí byť potvrdený neurológom.

Vegetatívny stav vyplývajúci z komplikácií akéhokoľvek ochorenia alebo v dôsledku liečby akejkoľvek choroby je vylúčený z poistného krytia. Za poistnú udalosť sa nepovažujú apalické syndrómy spôsobené intoxikáciou alkoholom a konzumáciou drog.

(2) Strata vodičského oprávnenia sa v zmysle týchto VPP rozumie strata oprávnenia viesť bežný automobil z dôvodu nepriaznivého zdravotného stavu (telesného alebo duševného), ak bol potvrdený lekárom a príslušným Dopravným inšpektorátom Policajného zboru. Za poistnú udalosť sa nepovažuje strata vodičského oprávnenia z dôvodu nepriaznivého zdravotného stavu, ktorý vznikol v súvislosti s nadmerným požívaním alkoholu, drog, liekov alebo iných omamných, toxických alebo psychotropných látok.

### Článok 3

#### Uzavretie poistnej zmluvy

(1) Návrh poistnej zmluvy musí mať písomnú formu. Poistná zmluva je uzatvorená, ak je návrh poistnej zmluvy prijatý (podpísaný) poistníkom do 1 mesiaca odo dňa, kedy mu bol predložený zástupcom poisťovne alebo ak je v tejto lehote prijatý uhradením poistného vo výške uvedenej v návrhu poistnej zmluvy; uhradením poistného sa rozumie pripísanie platby poistného na účet poisťovne.

(2) V prípade uzatvorenia poistnej zmluvy prostriedkami diaľkovej komunikácie aj pre účely uzatvárania poistnej zmluvy, poisťovňa môže predložiť poistníkovi návrh na uzavretie poistnej zmluvy prostredníctvom takto dohodnutého prostriedku elektronickej komunikácie. Poistníkovi je v takom prípade prostredníctvom prostriedku elektronickej komunikácie doručená spolu s návrhom poistnej zmluvy aj súvisiaca zmluvná dokumentácia (najmä predzmluvné informácie a poistné podmienky). Poistník vyjadří svoj súhlas s návrhom poistnej zmluvy a poistnú zmluvu uzavrie zaplatením poistného vo výške a podľa podmienok uvedených v návrhu poistnej zmluvy. Na prijatie návrhu na uzavretie poistnej zmluvy je potrebné zaplatiť poistné uvedené v návrhu poistnej zmluvy najneskôr do

siedmych dní odo dňa predloženia návrhu poistnej zmluvy prostriedkami diaľkovej komunikácie. V prípade, že poistné nebude zaplatené v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete, návrh poistnej zmluvy zaniká a poistná zmluva nebude uzavretá a poistné bude vrátené.

(3) Súčasťou poistnej zmluvy sú tieto VPP, lekárske správy, dodatky, osvedčenia a prípadne iné dokumenty. Poistná zmluva obsahuje aj písomné otázky poisťovne vzťahujúce sa na dojednané poistenie o zdravotnom stave poistníka i poisteného, ako aj ďalšie otázky potrebné na uzavretie poistnej zmluvy. Vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede môžu mať za následok odstúpenie od poistnej zmluvy alebo odmietnutie poistného plnenia alebo zníženie poistného plnenia, ak na základe vedome nepravdivej alebo neúplnej odpovede bolo určené nižšie poistné.

(4) Poisťovňa odstúpi od poistnej zmluvy, ak by pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok za dojednaných podmienok poistnú zmluvu neuzavrela. Pri odstúpení od zmluvy vráti poisťovňa poistníkovi zaplatené poistné znížené o náklady, ktoré jej uzavretím poistenia vznikli, a poistník, resp. poistený, je povinný vrátiť poisťovni to, čo z poistenia plnila. Náklady podľa predchádzajúcej vety sa vypočítajú ako súčet nákladov na obstaranie poistnej zmluvy, t.j. súčet materiálnych a administratívnych nákladov, pričom ich výška a spôsob výpočtu bude poistníkovi oznámená v písomnom odstúpení od poistnej zmluvy.

(5) Ak sa poisťovňa dozvie až po poistnej udalosti, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede nemohla zistiť pri dojednávani poistenia, a ktorá bola pre uzavretie zmluvy podstatná, je oprávnená plnenie z poistnej zmluvy odmietnuť. Pri odmietnutí poistného plnenia z poistenia za bežné poistné, poistenie zanikne bez náhrady.

(6) Pri uzavretí poistnej zmluvy alebo zvyšovaní poistného krytia má poisťovňa v prípade zvýšeného rizika (napr. rizikové povolanie, riziková mimopracovná činnosť, ochorenie), ktoré je predmetom poistenia, právo navrhnúť poistníkovi formou dodatku primerané zvýšenie poistného, prípadne úpravu podmienok poistenia alebo poistnú zmluvu vypovedať alebo návrh na zvýšenie poistného krytia odmietnuť. Odchyľne od ustanovení prvej vety je poisťovňa z dôvodov uvedených v predchádzajúcej vete oprávnená jednostranne zvýšiť poistné, ak toto zvýšenie nepresiahne 10 % z výšky poistného uvedeného v poistnej zmluve pričom je poisťovňa povinná toto zvýšenie odôvodniť. Poisťovňa je oprávnená jednostranne znížiť poistné uvedené v poistnej zmluve v prípade, ak zistí, že jeho výška bola vypočítaná nesprávne. Ak poistník v prípade jednostranného zvýšenia poistného podľa druhej vety tohto odseku nesúhlasí s výškou upraveného poistného, môže poistnú zmluvu vypovedať odchyľne od ustanovenia § 800 ods. 1 Občianskeho zákonníka do

jedného mesiaca od doručenia oznámenia poisťovne o zvýšení poistného. Poistenie zanikne dňom, kedy bola poisťovni preukázateľne doručená písomná výpoveď zo strany poistníka.

- (7) Ak dôjde v čase medzi uzatvorením poistnej zmluvy a začiatkom poistenia k zvýšeniu rizika (zvýšením rizika sa rozumie zvýšenie miery pravdepodobnosti vzniku poistnej udalosti a to najmä z dôvodu zmeny povolania, mimopracovnej činnosti, diagnostikovanie ochorenia a pod.), ktoré je predmetom poistenia, je povinnosťou poistníka túto skutočnosť poisťovni ihneď oznámiť. V takom prípade má poisťovňa právo navrhnúť poistníkovi formou dodatku primerané zvýšenie poistného, prípadne upraviť podmienky poistenia alebo poistnú zmluvu vypovedať alebo návrh na zvýšenie poistného krytia odmietnuť.
- (8) Ak zomrie fyzická osoba alebo zanikne právnická osoba, ktorá dojednala poistenie inej osoby, vstupuje táto osoba do postavenia namiesto toho, kto s poisťovňou poistnú zmluvu uzavrel.

#### Článok 4

##### Vznik, zánik a zmena poistenia

- (1) Poistenie začína o nulte hodine prvého dňa po uzavretí poistnej zmluvy, ak nebolo účastníkmi dohodnuté, že vznikne už uzavretím zmluvy alebo neskôr alebo pokiaľ nie je v týchto VPP a poistnej zmluve uvedené inak.
- (2) Poistenie zaniká:
- a) podľa ustanovení § 800 až § 802a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka,
  - b) uplynutím poistnej doby,
  - c) úmrtím poisteného,
  - d) diagnostikovaním poistenému aspoň jednej z chorôb uvedených v článku 2 týchto VPP,
  - e) stratou vodičského oprávnenia zo zdravotných dôvodov, v zmysle týchto VPP,
  - f) dohodou medzi poistníkom a poisťovňou,
  - g) nezaplatením poistného za ďalšie poistné obdobie v lehote podľa § 801 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak poistenie nemôže pokračovať bez platenia poistného podľa čl. 8,
  - h) iným spôsobom určeným v poistnej zmluve, týchto VPP a platných právnych predpisoch.
- (3) Technické zmeny v poistení pre prípad straty schopnosti viesť bežný automobil je možné vykonať iba v termíne splatnosti poistného.
- (4) Zmena poistenia musí mať písomnú formu, ak tieto VPP, poistná zmluva alebo platné právne predpisy neurčujú inak.
- (5) Ak sa účastníci dohodnú na zmene už dojednaného poistenia, je poisťovňa povinná plniť zo zmeneného poistenia až z poistných udalostí, ktoré nastanú po účinnosti tejto dohody.
- (6) Pri zmene alebo náhrade poistenia, na základe žiadosti poistníka, ktorou sa zvýši výška poistného krytia, je poisťovňa povinná plniť zvýšené poistné krytie až po

uplynutí ochranných lehôt, ak sú dojednané. Do ich uplynutia poisťovňa plní podľa pôvodného dojednania.

#### Článok 5

##### Poistné, platenie poistného a úprava poistného

- (1) Poistné sa určuje podľa sadzieb stanovených poisťovňou. Výška poistného je uvedená v poistnej zmluve.
- (2) Poistné sa platí bežne za poistné obdobia dohodnuté v poistnej zmluve.
- (3) Poistné za prvé poistné obdobie je poistník povinný uhradiť pri uzavretí poistnej zmluvy, najneskôr však v deň, ktorý je uvedený v zmluve ako začiatok poistenia. Poistné za ďalšie poistné obdobia sú splatné vždy prvý deň príslušného poistného obdobia.
- (4) Poistné sa považuje za uhradené v deň jeho pripísania na účet poisťovne.
- (5) Poisťovňa je oprávnená jednostranne zmeniť výšku poistného v prípade, ak dôjde ku zmene platných právnych predpisov alebo prijatiu nových právnych predpisov, ktorými dôjde k zavedeniu daní alebo iných poplatkov vzťahujúcich sa na dojednanú poistnú zmluvu alebo ktoré budú mať preukázateľný vplyv na schopnosť poisťovne plniť požiadavky na solventnosť v zmysle osobitého právneho predpisu<sup>1</sup>.
- (6) Poisťovňa je oprávnená jednostranne zmeniť výšku poistného na ďalšie poistné obdobie, ak dôjde k zmene parametrov pre kalkuláciu sadzieb poistného na základe poistno-matematických zásad, napríklad nepriaznivému vývoju objemu vyplatených poistných plnení vo vzťahu k objemu poistného, v dôsledku legislatívnych zmien a pod. Poisťovňa je povinná poistníkovi písomne oznámiť zmenu poistného najneskôr 10 týždňov pred uplynutím poistného obdobia. Pokiaľ poistník so zmenou poistného nesúhlasí, má právo zmluvu vypovedať ku koncu poistného obdobia podaním výpovede, najneskôr 6 týždňov pred uplynutím poistného obdobia podľa čl. 4 ods. 3 písm. a), pokiaľ nie je dohodnuté inak. Ak došlo ku zmene výšky poistného a poisťovňa výšku poistného neoznámila poistníkovi najneskôr desať týždňov pred uplynutím poistného obdobia, neuplatní sa lehota šiestich týždňov podľa predchádzajúcej vety. V opačnom prípade dôjde k zmene výšky poistného od nasledujúceho poistného obdobia podľa nového predpisu poistného zaslaného poisťovňou poistníkovi. Ustanovenie tohto odseku neplatí pre prípady zmluvne dohodnutej zmeny výšky poistného na základe dynamizácie.

#### Článok 6

##### Dynamizácia

- (1) V poistnej zmluve nie je možné dojednať dynamizáciu poistenia.

<sup>1</sup> zákon č. 39/2015 Z.z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

## Článok 7

### Podiel na prebytkoch poistného (zisk z poistenia)

- (1) Nárok na podiel na zisku z poistenia nevzniká.

## Článok 8

### Dôsledky neplatenia poistného

- (1) Ak je poistník v omeškaní s platením poistného, môže si poisťovňa voči nemu uplatniť úrok z omeškania vo výške stanovenej platnými právnymi predpismi za každý začatý deň omeškania..
- (2) Ak nebolo poistné za prvé poistné obdobie zaplatené v plnej výške v lehote stanovenej Občianskym zákonníkom, zanikne poistenie uplynutím tejto lehoty.
- (3) Ak nebolo poistné za ďalšie poistné obdobie zaplatené v plnej výške v lehote stanovenej Občianskym zákonníkom, uplynutím tejto lehoty rizikové poistenie s bežne plateným poistným zaniká bez náhrady.
- (4) Poisťovňa má právo na poistné do zániku poistenia.
- (5) V prípade vzniku záväzku poistníka voči poisťovni, si poisťovňa vyhradzuje právo svoju pohľadávku voči poistníkovi jednostranne započítať voči nároku na poistné plnenie..
- (6) Poisťovňa má právo účtovať poistníkovi v prípade omeškania s úhradou splatného poistného poplatkov za zaslanie pripomienky/upomienky na úhradu poistného, výzvy na zaplatenie poistného podľa § 801 ods. 2 Občianskeho zákonníka alebo výzvy, a to vo výške zverejnenej na internetovej stránke [www.koop.sk](http://www.koop.sk). Poisťovňa si vyhradzuje právo na zmenu výšky jednotlivých poplatkov..
- (7) Pre poistníka, ktorý je v omeškaní s úhradou splatného poistného je aktuálne platná výška poplatku v čase odoslania pripomienky/upomienky na úhradu dlžného poistného alebo výzvy na zaplatenie.

## Článok 9

### Odkupná hodnota

- (1) Rizikové poistenie pre prípad straty schopnosti viesť bežný automobil nie je rezervotvorným poistením. Nárok na odkupnú hodnotu poistenia nevzniká.

## Článok 10

### Poistná udalosť

- (1) Poistnou udalosťou sa rozumie:
  - a) stanovená diagnóza niektorej z chorôb uvedených v článku 2 týchto VPP, ktorá bola prvýkrát zistená a diagnosticky potvrdená odborným lekárom zdravotníckeho zariadenia počas trvania poistenia alebo
  - b) strata vodičského oprávnenia z dôvodu nepriaznivého zdravotného stavu (telesného alebo duševného), ak bol tento nepriaznivý zdravotný stav potvrdený lekárom a príslušným Dopravným inšpektorátom Policajného zboru. Zdravotný stav, ktorý viedol k odobratiu vodičského oprávnenia bol

prvýkrát zistený a diagnosticky potvrdený odborným lekárom počas trvania poistenia.

- (2) Za dátum vzniku poistnej udalosti sa považuje:
  - a) deň, v ktorom bola poistenému odborným lekárom stanovená diagnóza niektorej z chorôb uvedených v článku 2 týchto VPP alebo
  - b) deň, v ktorom bolo poistenému odobraté vodičské oprávnenie na vedenie bežného automobilu.
- (3) Ak k poistnej udalosti dôjde mimo územia Slovenskej republiky, je poisťovňa povinná plniť len v prípade jej potvrdenia odborným lekárom alebo zdravotníckym zariadením s miestom pôsobnosti v Slovenskej republike.

## Článok 11

### Poistné plnenie

- (1) Ak poistený stratí schopnosť viesť bežný automobil z dôvodu diagnostikovania jednej z chorôb uvedených v článku 2 týchto VPP, poisťovňa vyplatí dojednanú poistnú sumu pre prípad straty schopnosti viesť bežný automobil.
- (2) Ak je poistenému odobraté vodičské oprávnenie zo zdravotného dôvodu, ktorý nie je uvedený v článku 2 týchto VPP, poisťovňa vyplatí v priebehu nasledujúcich 4 rokov 1/4 dojednanej poistnej sumy pre prípad straty schopnosti viesť bežný automobil. Nárok na ďalšiu štvrtinu vzniká len za podmienky, že vodičské oprávnenie je naďalej odobraté zo zdravotných dôvodov. Splnenie podmienky je potrebné zdokladovať predložením potvrdenia o trvaní odobratia vodičského oprávnenia od odborného lekára a príslušného orgánu policajného zboru. V prípade zlepšenia zdravotného stavu poisteného a vrátenia vodičského oprávnenia príslušného orgánu policajného zboru nárok na výplatu zostatku nevyplatenej dojednanej poistnej sumy nevzniká a dojednané poistenie zaniká.
- (3) Ochranná lehota začína v deň uzavretia poistnej zmluvy a trvá do nulte hodiny dňa, ktorý nasleduje po dátume zaplatenia prvého poistného poistníkom. Poisťovňa nie je povinná plniť počas ochranných lehôt, ak príčiny vzniku stanovenej diagnózy, definovanej v článku 2 alebo zdravotné príčiny vedúce k odobratiu vodičského oprávnenia spadajú do tohto obdobia.
- (4) Nárok na poistné plnenie vzniká len za prvú poistnú udalosť. Ak k rovnakému dátumu vzniklo viacero poistných udalostí, poisťovňa vyplatí poistné plnenie iba za jednu z nich. Výplatom poistného plnenia poistenie zaniká.
- (5) Ak zomrie poistený pred výplatom poistného plnenia na niektorú z chorôb uvedených v článku 2 týchto VPP, poisťovňa vyplatí poistné plnenie jeho dedičom. V prípade, ak je dedičom osoba maloletá, vyplatí poisťovňa poistné plnenie k rukám zákonného zástupcu, ktorý by s ním mal nakladať v prospech maloletého v zmysle zákona č. 36/2005 Z. z. o rodine a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

V zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka splnením povinnosti poisťovateľa vyplatiť poisťné plnenie k rukám zákonného zástupcu prechádza zodpovednosť za škodu na zákonného zástupcu maloletého.

- (6) Výplata poisťného plnenia sa uskutoční v súlade s platnými právnymi predpismi upravujúcimi daň z príjmu.

## Článok 12

### Obmedzenia plnenia poisťovne

- (1) Ak bolo na základe vedome nepravdivej alebo neúplnej odpovede, alebo v dôsledku nesprávne uvedených údajov v poisťnej zmluve stanovené nižšie poisťné, je poisťovňa oprávnená v prípade poisťnej udalosti poisťné plnenie primerane znížiť.
- (2) Poisťovňa je oprávnená znížiť plnenie, ak poisťník alebo poisťený poruší povinnosti uvedené v príslušných ustanoveniach Občianskeho zákonníka a v poisťných podmienkach.

## Článok 13

### Výluky

- (1) Ak nie je v poisťnej zmluve osobitne dojednané, poisťná zmluva sa okrem dôvodov uvedených v týchto VPP nevzťahuje ani na poisťné udalosti, ktoré vznikli:
- v priamej alebo nepriamej súvislosti s účasťou poisťeného na vojnových udalostiach (pokiaľ Slovenská republika nie je účastníkom vojenského konfliktu), vzburách, povstaní, štrajkoch, nepokojoch, bitkách (iba dobrovoľná účasť), občianskej vojne a vnútroštátnych nepokojoch alebo teroristickej akcii s výnimkou obetí popísaných udalostí a akcií,
  - v priamej alebo nepriamej súvislosti s účasťou poisťeného na potlačovaní vzbury, povstania, nepokojov alebo teroristickej akcie, pokiaľ k tejto účasti nedôjde pri plnení pracovnej či služobnej povinnosti na území Slovenskej republiky s výnimkou obetí popísaných udalostí a akcií,
  - následkom úrazu poisťeného pri letoch, na ktoré použité lietadlo alebo pilot nemali úradné povolenie alebo ktoré boli uskutočnené proti úradnému predpisu, bez vedomia či proti vôli držiteľa lietadla,
  - následkom úrazu poisťeného pri účasti poisťeného na súťažiach a závodoch so vzdušnými, vodnými a cestnými dopravnými prostriedkami alebo pri prípravných jazdách, letoch a plavbách k nim (tréning),
  - pri činnostiach poisťeného spojených s vykonávaním extrémnych športov (napr. bungee jumping, rafting, akrobatické lyžovanie, skoky na lyžiach, jazda na boboch, skeleton, a pod.), bojových športov (napr. karate, judo, kickbox, thaibox, a pod.), motoristických športov (napr. autokros, motokros a pod.) a pri činnostiach poisťeného súvisiacich s horolezectvom, potápaním, kaskadérstvom, akrobaciou, zoskokmi a letmi s padákom, jaskyniarstvom, testovaním

vozidiel, plavidiel a lietadiel, prácou na vrtných plošinách.

- v súvislosti s konaním poisťeného, pre ktoré bol právoplatne uznaný súdom za vinného z trestného činu,
  - v súvislosti s konaním poisťeného, ktorým inému spôsobil ťažkú ujmu na zdraví alebo smrť,
  - v súvislosti s konaním poisťeného, ktorým závažným spôsobom porušil dôležitý záujem spoločnosti,
  - v súvislosti s konaním poisťeného, ktorým konal protiprávne,
  - v súvislosti s konaním poisťeného, ktorým inú osobu nabádal k trestnému činu.
- (2) Poisťná zmluva sa tiež nevzťahuje na poisťné udalosti, ktoré priamo alebo nepriamo vznikli v súvislosti s:
- zneužitím liekov alebo ich nesprávnym užívaním bez lekárskeho odporúčenia,
  - v dôsledku choroby AIDS alebo infekcie HIV,
  - následkom jadrového žiarenia, jadrovej reakcie alebo rádioaktívnej kontaminácie,
  - pri samovražde, pokuse o ňu alebo pri úmyselnom sebapoškodení,
  - užívaním alebo vplyvom alkoholu, drog alebo omamných či toxických látok.
- (3) Poisťenie sa nevzťahuje na poisťnú udalosť, ktorá nastane v dôsledku liečby alebo zákrokov, ktoré neboli ordinované kvalifikovaným lekárom s platnou licenciou v danom obore, alebo liečba sa uskutočnila v zariadení bez platnej licencie a liečby alebo zákrokov, ktoré majú experimentálnu povahu.
- (4) Poisťná zmluva sa nevzťahuje na tie ochorenia a zdravotné problémy (vrátane všetkých príznakov) ani na následky úrazu, o ktorých poisťený vedel a pre ktoré bol pred začiatkom poisťenia vyšetrený, ošetrovaný alebo mu bolo v súvislosti s predmetnými zdravotnými problémami v čase pred začiatkom poisťenia poskytnuté lekárske poradenstvo. Poisťenie sa nevzťahuje ani na tie zdravotné problémy a následky úrazov, ktoré priamo súvisia so zdravotným problémom (vrátane všetkých príznakov), ktorými poisťený trpel pred začiatkom poisťenia.
- (5) Poisťná zmluva sa nevzťahuje na tie choroby, ktoré nie sú definované v článku 2, ak to nie je v poisťnej zmluve osobitne dojednané.
- (6) Osoba, ktorej smrťou poisťeného má vzniknúť právo na poisťné plnenie poisťovne, toto právo nenadobudne, ak spôsobilá poisťnému smrť úmyselným trestným činom, pre ktorý bola uznaná súdom za vinnú. V čase, keď sa proti osobe, ktorej má vzniknúť právo na poisťné plnenie, vedie vyšetrovanie alebo iné konanie pre takýto trestný čin, nie je poisťovňa povinná plniť.

## Článok 14

### Oprávnené osoby

- (1) Oprávnenou osobou pre výplatu plnenia v poisťení pre dočasné poisťenie pre prípad straty schopnosti viesť bežný automobil za bežne platené poisťné je poisťený.

## Článok 15

### Práva a povinnosti poisťovne, poisteného, poisníka

- (1) Poisťovňa je na základe osobitného súhlasu poisteného oprávnená v súvislosti s uzavretím poistenia, zvýšením poistného krytia (napr. pri zmene povolania, mimopracovnej činnosti, činnosti vo voľnom čase (športová činnosť), ochorenia) a poistnými udalosťami zisťovať a overovať zdravotný stav poisteného, a to na základe správ vyžiadaných od zdravotníckych zariadení, v ktorých sa poistený liečil, ako aj prehliadkou lekárom, ktorého mu sama určí. Poisťovateľ je tiež oprávnený skúmať aj iné skutočnosti, podstatné pre uzavretie poistnej zmluvy.
- (2) Poisťovňa má právo vyžiadať si doklady potrebné pre likvidáciu poistnej udalosti, archivovať ich a preverovať podklady rozhodujúce pre stanovenie rozsahu poistného plnenia.
- (3) Po oznámení poistnej udalosti je poisťovňa povinná vykonať vyšetrovanie, nevyhnutné na zistenie rozsahu povinnosti poisťovne plniť, bez zbytočného odkladu a vyplatiť poistné plnenie, ak vznikol nárok, v lehote stanovenej Občianskym zákonníkom.
- (4) Poistený a poisník, ak je odlišný od poistenej osoby, je povinný pravdivo zodpovedať na otázky poisťovne týkajúce sa vzniku poistenia alebo zvýšenia poistného krytia, ako aj na otázky v súvislosti so vznikom poistnej udalosti pre zistenie rozsahu poistného plnenia.
- (5) Poisník a poistený, ak je odlišný od poisníka, je povinný počas trvania poistenia oznámiť poisťovni všetky zmeny týkajúce sa poistnej zmluvy (napr. zmenu adresy, sídla, mena a pod.).
- (6) Ak poistený a poisník nie je tá istá osoba, za pravdivé a úplné zodpovedanie otázok, a to aj zo strany poisteného je zodpovedný poisník.
- (7) Ak dôjde počas trvania poistenia u poisteného ku zmene rizika vzniku poistnej udalosti (napr. pri zmene povolania, mimopracovnej činnosti, činnosti vo voľnom čase (športová činnosť), je povinnosťou poisníka alebo poisteného, túto skutočnosť poisťovni ihneď oznámiť. V prípade, ak mala zmena uvedená v prvej vete vplyv na obsah poistenia z pohľadu poistno-matematických zásad (napr. zvýšenie rizika vzniku poistnej udalosti v dôsledku takejto zmeny a z toho vyplývajúci vplyv na výšku poistného), má právo poisťovňa vykonať jednostrannú úpravu poistného, prípadne upraviť podmienky poistenia alebo návrh na úpravu poistného krytia odmietnuť.
- (8) Povinnosťou poisteného je bez zbytočného odkladu vyhľadať po úraze a pri chorobe lekárske ošetrovanie a liečiť sa podľa pokynov lekára.
- (9) Poistený alebo ten, komu vzniklo právo na poistné plnenie, je povinný poisťovni písomne oznámiť, že k poistnej udalosti došlo a na žiadosť poisťovne predložiť všetky ďalšie doklady potrebné pre stanovenie rozsahu poistného plnenia. Poistený je povinný, na žiadosť poisťovne a jej náklady, podrobiť sa vyšetreniu lekárom, ktorého sama určí a oznámiť poisťovni všetky zmeny, ktoré majú vplyv na výplatu poistného plnenia. Kým nie sú tieto povinnosti splnené, poisťovňa nevyplatí poistné plnenie. Poisťovňa je oprávnená uplatniť si voči poistenému zmluvnú pokutu vo výške 50 % poistného plnenia v prípade, ak poistený poruší svoju povinnosť uvedenú v tomto odseku.
- (10) Poistený alebo ten, komu vzniklo právo na plnenie je povinný preukázať, že došlo k poistnej udalosti. Túto skutočnosť preukáže predložením fotokópie originálu tlačiva o odobratí vodičského oprávnenia zo zdravotných dôvodov, vydaného príslušným orgánom, resp. kópie lekárskeho správ preukazujúcich diagnostikovanie choroby predložením vyplneného, poisťovňou požadovaného príslušného tlačiva.
- (11) Poisťovňa sa zaväzuje, že všetky získané informácie použije výlučne len pre potreby poistného vzťahu.
- (12) Poisťovňa v súvislosti s poistnou udalosťou nie je povinná hradiť náklady spojené so zaobstarávaním zdravotnej dokumentácie od lekára, či zdravotníckeho zariadenia sídliaceho mimo Slovenskej republiky, ani náklady spojené s dopravou na lekársku prehliadku do Slovenskej republiky.
- (13) Ak poistený žiada kontrolné vyšetrenie posudkovým lekárom poisťovne, nakoľko nebol spokojný s ohodnotením poistnej udalosti, je povinný znášať náklady na toto vyšetrenie. Kontrolná lekárska prehliadka bude uskutočnená až po uhradení týchto nákladov (v zmysle platného cenníka úhrad za lekárske služby, ktorý je k nahliadnutiu na webovej stránke spoločnosti [www.koop.sk](http://www.koop.sk)) poisteným.
- (14) Lekár, ktorý je zároveň aj poisteným si nemôže sám vypísať a ani potvrdiť tlačivo pre poisťovňu. Poistený, ak je lekár, je povinný preukázať vznik poistnej udalosti potvrdením o liečbe od iného lekára, ktorý zároveň vyplní tlačivo pre poisťovňu.
- (15) Ak k poistnej udalosti dôjde mimo územia Slovenskej republiky, je poistený alebo oprávnená osoba na výplatu poistného plnenia povinná predložiť poisťovni úradne overený preklad alebo lekárske správy potrebné na stanovenie rozsahu poistného plnenia potvrdené odborným lekárom na území Slovenskej republiky. Náklady spojené s predložením požadovaných podkladov znáša poistený, resp. oprávnená osoba na výplatu poisteného plnenia.
- (16) Poistený je povinný zachovávať povinnosti, ktoré boli zmluvne dohodnuté alebo sú príslušnými zákonmi alebo poistnými podmienkami ustanovené. Zároveň je povinný počínať si tak, aby predchádzal vzniku poistnej udalosti.
- (17) Ak malo vedomé porušenie povinností vyplývajúcich zo zmluvného dojednanja, zákonných ustanovení alebo týchto poistných podmienok vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu následkov poistnej udalosti, je poisťovňa oprávnená poistné plnenie znížiť



podľa toho, aký vplyv malo porušenie na rozsah povinnosti poisťovne plniť.

## Článok 16

### Oznámenia, prehlásenia, žiadosti

- (1) Všetky oznámenia, prehlásenia a žiadosti obidvoch zmluvných strán je potrebné vykonávať písomne.
- (2) Ak je účinnosť prehlásenia závislá na dodržaní určitej lehoty, musí byť druhej zmluvnej strane doručená najneskôr v posledný deň tejto lehoty.
- (3) Sprostredkovateľ poistenia môže prijímať oznámenia a prehlásenia poistníka. Tieto sa považujú za doručené až dňom ich doručenia do sídla poisťovne .

## Článok 17

### Doručovanie písomností

- (1) Písomnosti sa poistenému, poistníkovi, poškodenému i oprávneným osobám doručujú na poslednú známu adresu bydliska (sídla).
- (2) Zmluvné strany sú povinné si oznámiť akúkoľvek zmenu adresy na doručovanie písomností.
- (3) Doručované písomnosti sa považujú za doručené, ak ich adresát prijal, odmietol prijať alebo dňom, ktorým ich pošta označila za nedoručené uplynutím odbernej lehoty alebo dňom, keď sa písomnosť vrátila odosielajúcej strane ako nedoručiteľná a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvie.

## Článok 18

### Spôsob vybavovania sťažností

- (1) Sťažnosť je ústne alebo písomné podanie, ktorým sa poistený/poistník domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov z dôvodu ich porušenia alebo ohrozenia konaním alebo nekonaním poisťovne, upozorňuje na konkrétne nedostatky v súvislosti s uzavretou poistnou zmlouvou.
- (2) Sťažnosť musí byť riadne doručená poisťovní:
  - a) na adresu sídla poisťovne,
  - b) na ktorékoľvek obchodné miesto poisťovne,
  - c) emailom alebo faxom.
- (3) Sťažnosť môže byť podaná aj ústne na ktoromkoľvek obchodnom mieste poisťovne. Poisťovňa o prijatí ústne podanej sťažnosti spíše záznam, ktorý sťažovateľ potvrdí svojím podpisom.
- (4) Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
- (5) Poisťovňa potvrdí doručenie sťažnosti, ak o to sťažovateľ požiada.
- (6) 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.

- (7) Poisťovňa je povinná sťažnosť prešetriť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia. V prípade sťažností náročnejších na prešetrenie, je možné lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a boli prijaté opatrenia na odstránenie vzniknutých nedostatkov a príčin ich vzniku.
- (8) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- (9) Pri opakovanej sťažnosti poisťovateľ prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, poisťovateľ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, poisťovateľ opakovanú sťažnosť prešetriť a vybaviť.
- (10) V prípade nespokojnosti sťažovateľa s vybavením jeho sťažnosti má sťažovateľ možnosť obrátiť sa na Národnú banku Slovenska a/alebo na príslušný súd.
- (11) 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 19B, 821 01 Bratislava, ak poisťovateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

## Článok 19

### Záverečné ustanovenia

- (1) Všetky platby realizované v súvislosti s poistením či už poistníkom, poisteným, alebo poisťovňou budú vyplatené v mene platnej na území Slovenskej republiky, ak v poistnej zmluve nebolo dohodnuté inak.
- (2) Na poistné zmluvy pre životné poistenie uzatvorené podľa týchto VPP sa vzťahujú právne predpisy platné a účinné na území Slovenskej republiky.
- (3) Spory z poistnej zmluvy pre životné poistenie, na ktorú sa vzťahujú tieto VPP, budú prejednané vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej republiky.
- (4) Poisťovňa spracúva osobné údaje poistníka/poisteného 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) a ako aj naň nadväzujúcimi právnymi predpismi, najmä zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Poistovňa poskytuje poistníkovi/poistenému pri podpise zmluvy informáciu o spracúvaní jeho osobných údajov podľa všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov, vrátane informácií o jeho právach. Informácie o spracúvaní osobných údajov je možné nájsť aj na webovej stránke poisťovne.

- (5)** Bez ohľadu na akékoľvek iné podmienky stanovenými poistnou zmluvou a poistnými podmienkami sa nepovažuje za jej porušenie a poisťovňa nie je povinná poskytnúť akékoľvek plnenie z poistnej zmluvy v prípade, ak by tým porušila sankcie vydané príslušnými vnútroštátnymi alebo medzinárodnými orgánmi.
- (6)** Tieto Všeobecné poistné podmienky boli schválené na zasadnutí predstavenstva poisťovne a nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.01.2019 a spolu s dojednaniami v poistnej zmluve sú neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy.