wüstenrot

W DOBROM AJ V ZLOM

Informácie pre spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku

podľa § 3 zákona č. 311/2025 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „**zákon o ochrane spotrebiteľa pri FS na diaľku**").

Zmluvou uzatvorenou na diaľku sa rozumie zmluva uzatváraná prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, najmä telefonicky a elektronicky, bez osobného stretnutia.

V súvislosti so zaslaním ponuky finančnej služby spočívajúcej v poskytnutí **Krátkodobého cestovného poistenia W dobrom došli** Vám poskytujeme tieto informácie:

1. Kto vám službu poskytuje? (informácie o obchodníkovi)

Obchodné meno: Wüstenrot poisťovňa, a.s. (ďalej aj „**poisťovňa**")
Sídlo a poštová adresa na doručovanie písomností: Digital Park I, Einsteinova 21, 851 01 Bratislava, SR
Identifikácia: IČO: 31 383 408 (zapísaná v OR Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vl. č. 757/B)

Hlavný predmet činnosti: Poisťovacia činnosť v oblasti životného poistenia a neživotného poistenia vrátane pripoistení.
Kontakt: 0850 60 60 60 | www.wuestenrot.sk, infopoistovna@wuestenrot.sk
Dohľad: Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, www.nbs.sk

2. Čo by ste mali vedieť o finančnej službe?

Finančná služba sa týka produktu **Krátkodobé cestovné poistenie W dobrom došli.**

Pri uzatváraní finančnej služby na diaľku sa používajú automatizované procesy na vyhodnotenie údajov, ktoré uviediete, pričom tieto procesy môžu ovplyvniť výšku poistného, rozsah ponuky alebo možnosť uzatvoriť zmluvu na diaľku.

Ďalšie informácie o produkte **Krátkodobé cestovné poistenie W dobrom došli** nájdete v:

- ✓ Návrhu na uzavretie poistnej zmluvy
- ✓ Všeobecných poistných podmienkach pre Krátkodobé cestovné poistenie W dobrom došli
- ✓ Informačnom dokumente o poistnom produkte (IPID)
- ✓ Informačnom formulári k neživotnému poisteniu a životnému poisteniu bez odkupnej hodnoty
- ✓ Oceňovacích tabuľkách pre poistenie trvalých následkov úrazu dosahujúcich najmenej 40 % (pre balíky M a L) v prípade, ak ste si zvolili Balík M alebo L

Všetky tieto dokumenty Vám boli poskytnuté ešte pred uzatvorením poistnej zmluvy tak, aby ste mali dostatok času sa s nimi oboznámiť.

3. Trvanie a zánik poistnej zmluvy

Zmluva sa uzatvára na **dobu určitú** a končí sa dňom uvedeným v poistnej zmluve ako koniec poistenia.

Poistnú zmluvu je možné **ukončiť:**

- ✓ Spôsobmi bližšie upravenými v článku 6 Všeobecných poistných podmienok pre krátkodobé cestovné poistenie W dobrom došli
- ✓ V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka
- ✓ Vašim odstúpením podľa § 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri FS na diaľku, v prípade ak máte právo na odstúpenie od poistnej zmluvy podľa bodu 4 tohto dokumentu.

4. Vaše právo na odstúpenie od poistnej zmluvy (tzv. „safety net")

Ak je poistná zmluva uzavretá na dobu kratšiu ako jeden mesiac, právo na odstúpenie od poistnej zmluvy podľa § 5 zákona č. 311/2025 Z. z. Vám nevzniká.

V ostatných prípadoch máte právo odstúpiť od poistnej zmluvy do 14 kalendárnych dní od jej uzavretia bez uvedenia dôvodu a bez sankcií.

Spôsob: Písomne

- ✓ Poštou na adresu sídla poisťovne
- ✓ Elektronicky cez **funkciu na odstúpenie od zmluvy**, prostredníctvom portálu W-podateľňa na webovom sídle poisťovne: https://online.wuestenrot.sk/w-podatelna/#/uvod/odstupenie-14-dni

Lehota: Oznámenie o odstúpení je potrebné odoslať najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie. Odstúpením od poistnej zmluvy sa poistná zmluva ruší ku dňu doručenia Vášho písomného oznámenia o odstúpení poisťovni. Poisťovňa má nárok len na poistné za čas, kedy poistenie reálne trvalo.

Po uplynutí lehoty na odstúpenie bude možné ukončiť poistnú zmluvu už len spôsobmi uvedenými v poistnej zmluve, Všeobecných poistných podmienkach pre Krátkodobé cestovné poistenie W dobrom došli a podľa ustanovení Občianskeho zákonníka.

5. Ako riešime sťažnosti?

Sťažnosť môžete **podať:**

- ✓ Osobne na niektorom z obchodných zastúpení poisťovne počas celej prevádzkovej doby
- ✓ Písomne poštou na adresu sídla poisťovne
- ✓ Písomne, elektronicky, prostredníctvom portálu W-podateľňa na webovom sídle poisťovne: https://online.wuestenrot.sk/w-podatelna/#/uvod

Vybavenie:

Sťažnosť vybavíme písomne, výsledok vybavenia sťažnosti Vám poisťovňa zašle písomne **najneskôr do 30 dní od jej doručenia do poisťovne.**

Sťažnosť musí obsahovať Vaše meno a priezvisko, adresu, predmet sťažnosti a čoho sa domáhate. Sťažnosť, v ktorej neuvediete svoje meno, priezvisko a adresu (právnická osoba svoj názov a sídlo) sa vybaví prešetrením skutočností v nej uvedených. Vybavenie sťažnosti Vám bude doručené listom alebo e-mailom, prípadne prostredníctvom klientskeho portálu. V prípade, ak sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedú sa v oznámení o vybavení sťažnosti aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.

6. Alternatívne riešenie sporov

V prípade nespokojnosti sťažovateľa s vybavením jeho sťažnosti má sťažovateľ, ktorý je spotrebiteľom, a zároveň voči poisťovni vystupuje ako poistník alebo poistený, možnosť riešiť vec mimosúdne v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Môžete sa obrátiť sa na vecne príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov uvedený v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR na webovom sídle ministerstva: https://www.mhsr.sk:

- ✓ Poisťovací ombudsman SLASPO, ktorý sa špecializuje iba na spory z poistných zmlúv, adresa: Slovenská asociácia poisťovní, Útvar poisťovacieho ombudsmana, Bajkalská 19B (severná veža, 4. poschodie), 821 01 Bratislava, https://www.poistovaciombudsman.sk/
- ✓ 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.sospotrebitelov.sk/
- ✓ Združenie na ochranu práv občana – AVES rieši všetky druhy spotrebiteľských sporov, adresa: Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava, P.O.BOX 29, https://www.zdruzenieaves.sk

7. Ostatné informácie

Právo: Poistná zmluva a zmluvný vzťah sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
Súdy: V sporoch o právach a povinnostiach vyplývajúcich z poistnej zmluvy bude rozhodovať vecne a miestne príslušný súd v Slovenskej republike.

Komunikačný jazyk: Komunikačným jazykom vo vzájomnom styku je **slovenčina**.