



# Predzmluvné informácie o cestovnom poistení

V tejto časti nájdete právnymi predpismi požadované predzmluvné informácie o nás ako poisťovateľovi a všeobecné informácie o poistení a jeho vzniku a zániku. Presný rozsah poistenia a jeho vlastnosti sú upravené v poistnej zmluve a poistných podmienkach.

Tieto predzmluvné informácie sú určené Vám ako záujemcovi o poistenie alebo poistníkovi, ak s nami uzatvoríte poistnú zmluvu. Oslovenie Vy, Vás, Vám atď. je však určené aj pre ďalších účastníkov poistenia, napr. pre poistené alebo oprávnené osoby, ak sú tieto osoby odlišné od Vás. V poistných podmienkach môžeme výslovne určiť, že sa práva alebo povinnosti týkajú konkrétneho účastníka poistenia, a potom na túto skutočnosť upozorníme.

## Informácie o nás

V poistnom vzťahu založenom poistnou zmluvou vystupujeme ako poisťovateľ. Sme poisťovňou INTER PARTNER ASSISTANCE, S. A., naším sídlom je 7 Boulevard du Régent, 1000, Brusel, Belgicko. Poisťovňa je zapísaná v obchodnom registri vedenom Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračným číslom 0415591055.

Naším hlavným predmetom podnikania v Slovenskej republike je výkon poisťovacej a zaistovacej činnosti. Tieto činnosti vykonávame na základe slobody poskytovania služieb.

Pri poskytovaní poisťovacích a asistenčných služieb spolupracujeme s **AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o.**, IČO: 256 95 215, so sídlom: Hvězdova 1689/2a, 140 00 Praha 4, Česká republika. AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o. je aj finančným sprostredkovateľom z iného členského štátu a je rovnako ako my členom finančnej skupiny AXA.

## Kontaktné údaje

Písomnú korešpondenciu môžete zasielať na adresu: AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o, Gate Nová Karolina, 28. října 3348/65, 702 00 Ostrava, Česká republika.

Telefónne číslo: **+421 220 664 229**

Adresa elektronickej pošty: **info@axa-assistance.cz**

Webová stránka: **www.axa-assistance.sk**

ID dátovej schránky: **425p26r**

## Akými zákonmi sa poistná zmluva riadi a k čomu nás a Vás zaväzuje?

Poistnou zmluvou uzatvárate cestovné poistenie, ktoré Vám poskytne ochranu pred negatívnymi následkami situácií, ktoré sa Vám môžu na cestách do zahraničia prihodiť. Cestovné poistenie zahŕňa krytie rôznych poistných nebezpečenstiev, ktoré sú rozdelené na jednotlivé poistenia a ktorých rozsah je uvedený v poistných podmienkach. Niektoré poistenia sú automatickou súčasťou variantu poistenia, ktoré uzatvárate. K vybranému variantu si ďalej môžete voliteľne uzavrieť prípoistenie.

Počas trvania poistenia Vám poskytujeme poistnú ochranu, čo znamená, že ak sa Vám prihodí poistná udalosť podľa poistných podmienok, je našou povinnosťou Vám poskytnúť poistné plnenie vo výške podľa dohodnutého limitu poistného plnenia alebo poistnej sumy. Poistnú ochranu vám poskytujeme počas trvania poistenia, čo znamená, že ak nastane poistná udalosť podľa poistných podmienok, sme povinní poskytnúť vám poistné plnenie vo výške dohodnutého limitu poistného plnenia alebo poistnej sumy. Spôsob výplaty poistného plnenia je uvedený v poistných podmienkach.

Vašou povinnosťou je platiť poistné, ktorého výška a frekvencia platenia sú stanovené v návrhu poistnej zmluvy. Poistné podmienky stanovujú účastníkom poistenia ďalšie povinnosti, ktoré je nevyhnutné dodržiavať a ktorých porušenie môže mať napríklad vplyv na výplatu poistného plnenia.

Poistné podmienky sú nevyhnutnou súčasťou poistnej zmluvy.

Poistná zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

O poistení s Vami budeme komunikovať v slovenskom jazyku.

## Ako môžete poistnú zmluvu uzavrieť?

Poistnú zmluvu môžete Vy ako záujemca o poistenie uzavrieť sami prostredníctvom internetu, t. j. prostredníctvom našich webových stránok alebo webových stránok nášho obchodného zástupcu. Poistná zmluva je uzatvorená zaplatením poistného.

Poistnú zmluvu môžete uzavrieť aj prostredníctvom finančného sprostredkovateľa. Finančný sprostredkovateľ je naším obchodným zástupcom, ktorý je splnomocnený na to, aby nás pri uzatváraní poisťných zmlúv zastupoval. Niektorí finanční sprostredkovatelia môžu byť nami splnomocnení aj na inkasovanie poisťného.

### Ako môžete poistenie predčasne ukončiť?

Poistenie môžete Vy ako poistník aj my jednostranne ukončiť výpoveďou alebo odstúpením. Na ukončení poistenia sa môžeme tiež spoločne dohodnúť. Podrobný popis jednotlivých prípadov ukončenia nájdete v poisťných podmienkach.

### Ako a kedy môžete od poisťnej zmluvy odstúpiť?

**Ak chcete od poisťnej zmluvy odstúpiť, môžete využiť formulár na ukončenie poisťnej zmluvy, ktorý je dostupný na našich webových stránkach v sekcii Centrum pomoci. Oznámenie o odstúpení pošlite na našu adresu uvedenú v kontaktných údajoch alebo prostredníctvom elektronickej pošty na adresu [taxace@axa-assistance.cz](mailto:taxace@axa-assistance.cz). V prípade, že si neuplatníte právo na odstúpenie od poisťnej zmluvy, je poisťná zmluva platná a účinná a zaväzuje obe zmluvné strany k plneniu.** V prípade, že od poisťnej zmluvy odstúpite, sa poisťná zmluva od začiatku ruší.

#### I. Poisťné zmluvy uzatvorené formou obchodu na diaľku (napr. cez internet) alebo mimo obchodných priestorov (napr. prostredníctvom nášho obchodného zástupcu)

Ak sme poisťnú zmluvu uzavreli na diaľku alebo prostredníctvom nášho obchodného zástupcu, môžete Vy ako poistník:

- odstúpiť od poisťnej zmluvy bez udania dôvodu v lehote do **14 dní od jej uzavretia** alebo odo dňa, keď Vám boli oznámené poisťné podmienky (ak k oznámeniu došlo až po uzavretí zmluvy),
- odstúpiť od poisťnej zmluvy v prípade, že **sme Vám poskytli zavádzajúci údaj. Odstúpiť môžete do 3 mesiacov odo dňa**, keď ste sa o poskytnutí zavádzajúceho údajia dozvedeli alebo ste sa o ňom dozvedieť mali a mohli.

Upozorňujeme však, že **odstúpiť nemôžete v prípade, že bolo poistenie uzatvorené na obdobie kratšie ako 1 mesiac.**

Ak od zmluvy podľa ustanovení uvedených vyššie odstúpite, vrátime Vám bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa, keď odstúpenie nadobudne účinnosť, zaplatené poisťné, pričom máme právo si odčítať to, čo sme už z poistenia plnili. **A ďalej máme nárok na poisťné za obdobie trvania poistenia.**

Ak však bolo poisťné plnenie vyplatené vo výške presahujúcej výšku zaplateného poisťného, vrátime nám Vy ako poistník, prípade poistený alebo iná oprávnená osoba sumu zaplateného poisťného plnenia, ktorá presahuje zaplatené poisťné.

#### II. Všeobecná úprava odstúpenia

Odstúpiť od poisťnej zmluvy môžete Vy ako poistník, aj vtedy, pokiaľ sme vzhľadom na okolnosti porušili povinnosť upozorniť Vás pri uzatváraní poisťnej zmluvy na nezrovnalosti medzi ponúkaným poistením a Vašimi požiadavkami, pokiaľ sme si ich museli byť vedomí. **Odstúpiť v tomto prípade môžete v lehote 2 mesiacov odo dňa, keď ste zistili alebo museli zistiť porušenie našej povinnosti informovať pravdivo.** Vrátime Vám zaplatené poisťné znížené o to, čo sme už prípadne z poistenia plnili.

**My môžeme od poisťnej zmluvy odstúpiť**, keď Vy ako poistník alebo poistený pri jej uzatváraní neodpoviete pravdivo a úplne na naše otázky a pokiaľ by sme pri prijatí úplných a pravdivých informácií zmluvu neuzavreli. Odstúpiť môžeme v lehote 2 mesiacov odo dňa, keď sme zistili alebo museli zistiť porušenie povinnosti informovať pravdivo. Vrátime Vám poisťné znížené o to, čo sme už plnili, pričom máme právo si započítať náklady spojené so vznikom a správou poistenia. Ak ste Vy, poistený alebo iná osoba získali poisťné plnenie, nahradíte nám v tej istej lehote to, čo zo zaplateného poisťného plnenia presahuje zaplatené poisťné.

### Ako postupovať v prípade škodovej udalosti?

Ak nastane škodová udalosť, je nutné nám ju bezodkladne oznámiť, poskytnúť nám pravdivé vysvetlenie o jej vzniku a rozsahu následkov, predložiť nám všetky potrebné doklady a postupovať spôsobom uvedeným v poisťných podmienkach.

- Ak ste v **priamom ohrození života, volajte miestnu záchrannú službu** a s nami sa skontaktujte vtedy, až Vám to okolnosti dovoľia.
- S našou asistenčnou službou sa skontaktujte na tel. **+421 220 664 229**, ak riešite naliehavú situáciu, ako napr.
  - potrebujete navštíviť lekára, pri hospitalizácii alebo ak je potrebný lekársky prevoz,
  - v prípade úmrtia rodinného príslušníka alebo spolucestujúceho,
  - prišlo Vašou vinou k poškodeniu cudzieho majetku alebo zdravia,
  - riešite škodovú udalosť v USA (viac informácií na <https://www.axa-assistance.cz/usa/>).
- Komunikovať s nami v súvislosti s udalosťami z cestovného poistenia môžete tiež:
  - e-mailom na adresu [info.travel@axa-assistance.cz](mailto:info.travel@axa-assistance.cz) v prípade záležitostí týkajúcich sa zdravotnej a cestovnej asistencie alebo
  - e-mailom na adresu [info.tech@axa-assistance.cz](mailto:info.tech@axa-assistance.cz) v prípade potreby poskytnutia autoasistencie.

Ďalšie možnosti komunikácie nájdete na digitálnej kartičke, ktorú si môžete stiahnuť do telefónu. Prostredníctvom nej môžete využiť online čít alebo službu eTravel (chatbot) na vyhľadanie vhodného zdravotného zariadenia alebo získať inštrukcie na postup pri škodách týkajúcich sa meškania letu, batožiny, zodpovednosti a pod.

4. Škodovú udalosť, ktorú ste už zaplatili, môžete nahlásiť a môžete požiadať o spätné preplatenie:
- online prostredníctvom **webového portálu Saxana** <https://saxana.axa-assistance.sk/Travel> alebo
  - e-mailom na [claims.travel@axa-assistance.cz](mailto:claims.travel@axa-assistance.cz).
5. Čo by ste mali ďalej vedieť:
- Ak máte **zdravotné ťažkosti alebo úraz**, postupujte podľa pokynov zdravotníckeho personálu. V rámci Európskej únie predložte svoju kartičku zdravotného poistenia. Ak bude od Vás personál vyžadovať cestovný doklad, nechajte ho opísať si údaje alebo vyhotoviť fotokópiu, doklad im nedávajte. Ak od Vás budú požadovať úhradu ošetrovania v hotovosti, vyžiadajte si účtenky za všetky platby. Zabezpečte si kompletnú dokumentáciu z ošetrovania, predovšetkým lekárske správy.
  - Ak riešite škodu vyplývajúcu z **poistenia zodpovednosti za škodu**, urobte fotodokumentáciu, opíšte, čo sa stalo, a zabezpečte si kontakty na prípadných svedkov udalosti (meno, priezvisko, telefónne číslo, prípadne e-mail). Nepodpisujte dokumenty, ktorým nerozumiete. Ak ste nútení podpísať dokument, napíšte naň po anglicky, prípadne aspoň po slovensky, že jeho obsahu nerozumiete a že s jeho podpisom nesúhlasíte. Toto vyhlásenie podpíšte a uveďte aj dátum podpisu. Ak sa prípadom zaoberá polícia, vyžiadajte si protokol. Obdobne postupujte v prípade, že niekto spôsobí ujmu Vám. Zistite si informácie o prípadnom vinníkovi, ak viete, že za vznik škody zodpovedá iná osoba.
  - Ak Vám vznikne **škoda na batožine** alebo ste o ňu prišli, krádež okamžite nahláste polícii. Zároveň si od prevádzkovateľa vyžiadajte potvrdenie o náhrade škody v prípade, že došlo ku krádeži v hotelovej izbe alebo napr. z vozidla na stráženom parkovisku. Od polície si vyžiadajte protokol, kde musí byť uvedený zoznam odcudzených vecí, popis miesta, z ktorého boli odcudzené, približný čas a spôsob odcudzenia.

### Ako postupovať, ak nie ste s našimi službami spokojní?

Svoju sťažnosť môžete adresovať:

- nám, písomne alebo telefonicky na vyššie uvedených kontaktných údajoch. Sťažnosť spravidla vybavíme do 30 dní odo dňa jej podania.
- Národné banke Slovenska so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika. Svoju sťažnosť môžete zaslať aj elektronickou poštou na adresu [info@nbs.sk](mailto:info@nbs.sk),
- Financial Services and Markets Authority (FSMA), Rue du Congrès 12-14, 1000, Brusel, Belgicko. Informácie o tom, ako podať sťažnosť na poisťovňu, nájdete na webovej stránke: [www.fsma.be](http://www.fsma.be),
- k riešenie prostredníctvom platformy na riešenie sporov online ([www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)) zriadenej nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ak bolo poistenie uzatvorené online, t. j. prostredníctvom webovej stránky poisťovateľa.

V prípade nespokojnosti s vybavením sťažnosti je možné využiť alternatívne riešenie sporov na základe zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov a zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov.

Úplný zoznam subjektov ADR je k dispozícii na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).

Na súdne riešenie sporov sú príslušné súdy Slovenskej republiky.

### Existujú iné náklady nad rámec poistného a ako je to s daňami?

Nad rámec poistného Vám ako poistníkovi môžu byť účtované náklady spojené so vznikom a správou poistenia, ak príde k predčasnému zániku poistnej zmluvy.

V súčasnosti poistné nepodlieha dani z pridanej hodnoty. Poistné plnenie nepodlieha dani z príjmu.

### Kto dohliada na našu činnosť?

Na naše aktivity dozerá:

- Financial Services and Markets Authority (FSMA), Rue du Congrès 12-14, 1000, Brusel, Belgie,
- Národní banka Slovenska (NBS), Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika

### Charakter odmeňovania našich pracovníkov

Naši zamestnanci sú odmeňovaní mzdou podľa pracovnej zmluvy. Sprostredkovateľ poistenia, ktorý sa podieľa na sprostredkovaní poistenia, je odmeňovaný províziou. Províziu vyplácame my. Mzdy a provízie predstavujú naše správne náklady, ktoré sú zahrnuté v kalkulácii poistného.

### Odkaz na správu o solventnosti a finančnej situácii

Správu o solventnosti našej finančnej skupiny AXA nájdete na webovej stránke: <https://www.axa.com/en/investor/earnings-presentation>.

### Údaj o existencii garančného fondu

Žiadny garančný fond neexistuje.