

## Informácie pre spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na dialku

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

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

V súvislosti so zasláním ponuky finančnej služby spočívajúcej v poskytnutí **Poistenia motorových vozidiel pre prípad havárie, krádeže a živeľnej udalosti W dobrom havarijné poistenie** Vám poskytujeme tieto informácie:

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

**Obchodné meno:** Wustenrot 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 prípoistení.

**Kontakt:** 0850 60 60 60 | [www.wustenrot.sk](http://www.wustenrot.sk), [info poisťovna@wustenrot.sk](mailto:info poisťovna@wustenrot.sk)

**Dohľad:** Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, [www.nbs.sk](http://www.nbs.sk)

### 2. Čo by ste mali vedieť o finančnej službe?

Finančná služba sa týka produktu **Poistenia motorových vozidiel pre prípad havárie, krádeže a živeľnej udalosti W dobrom havarijné poistenie**.

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

Ďalšie informácie o produkte **Poistenie motorových vozidiel pre prípad havárie, krádeže a živeľnej udalosti W dobrom havarijné poistenie**

nájdete v:

- ✓ Návrhu na uzavretie poistnej zmluvy
- ✓ Všeobecných poistných podmienkach pre poistenie motorových vozidiel pre prípad havárie, krádeže a živeľnej udalosti W dobrom havarijné poistenie
- ✓ Informačnom dokumente o poistnom produkte (IPID)
- ✓ Informačnom formulári k neživotnému poisteniu a životnému poisteniu bez odkupnej hodnoty

**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

Poistná zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s poistným obdobím ročným (jeden technický rok). Poistnú zmluvu je možné **ukončiť**:

- ✓ Spôsobmi bližšie upravenými v článku 12 Všeobecných poistných podmienok pre poistenie motorových vozidiel pre prípad havárie, krádeže a živeľnej udalosti W dobrom havarijné poistenie

- ✓ V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka
- ✓ Vaším odstúpením podľa § 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri FS na dialku

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

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-podatelňa na webovom sídle poisťovne: <https://online.wustenrot.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 poistenie motorových vozidiel pre prípad havárie, krádeže a živeľnej udalosti W dobrom havarijné poistenie a podľa ustanovení Občianskeho zákonníka.

### 5. Ako riešime sťažnosti?

Stážnosť môžete **podat**:

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

**Vybavenie:**

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

Stážnosť musí obsahovať Vaše meno a priezvisko, adresu, predmet stážnosti a čoho sa domáhate. Stážnosť, v ktorej neuviedete svoje meno, priezvisko a adresu (právnická osoba svoj názov a sídlo) sa vybaví prešetrovaním skutočností v nej uvedených. Vybavenie stážnosti Vám bude doručené listom alebo e-mailom, prípadne prostredníctvom klientskeho portálu. V prípade, ak sa zistila opodstatnenosť stážnosti, uvedú sa v oznámení o vybavení stážnosti 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>

✓ Poistovací ombudsman SLASPO; ktorý sa špecializuje iba na spory z poistných zmlúv, adresa: Slovenská asociácia poisťovní, Útvar poistovacieho 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.sospotrebitelev.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.