

## **INFORMÁCIE PRE SPOTREBITEL'A PRED UZAVRETÍM ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU**

v zmysle § 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“)

### **ČLÁNOK 1. INFORMÁCIE O OBCHODNÍKOVÍ**

*Obchodník - Poisťovňa z iného členského štátu:*

Colonnade Insurance S.A. so sídlom Rue Jean Piret 1, L-2350 Luxemburg, Luxembursko, zapísaná v Obchodnom registri Luxemburg pod číslom B 61605, konajúca prostredníctvom

Colonnade Insurance S.A., pobočka poisťovne z iného členského štátu, so sídlom Moldavská cesta 8 B, 042 80 Košice Slovenská republika, IČO: 50 013 602, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel Po, vložka č.: 591/V

*Predmet podnikania:* poisťovacia činnosť v odvetviach neživotného poistenia a zaistovacia činnosť. Podrobnejšie informácie o predmete podnikania obchodníka, vrátane konkretizácie jednotlivých poistných odvetví neživotného poistenia, sú uvedené vo výpise z Obchodného registra Mestského súdu Košice, ktorý je dostupný na stránke [www.orsr.sk](http://www.orsr.sk).

*Kontaktné údaje:* tel.: +421 55 68 26 222, e-mail: [info@colonnade.sk](mailto:info@colonnade.sk), webové sídlo: [www.colonnade.sk](http://www.colonnade.sk)

### **ČLÁNOK 2. INFORMÁCIE O SPROSTREDKOVATEĽOVI**

Finančnú službu – poistenie obchodník predáva sám alebo cez externé distribučné siete (najmä prostredníctvom samostatných finančných agentov, finančných sprostredkovateľov z iného členského štátu, podriadených finančných agentov v zmluvnom vzťahu so samostatným finančným agentom).

V prípade predaja cez externú distribučnú sieť nájdete informácie o konkrétnom distribútorovi/finančnom sprostredkovateľovi v návrhu poistnej zmluvy.

### **ČLÁNOK 3. INFORMÁCIE O ORGÁNOCH DOHLÁDU**

Commissariat aux Assurances, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxemburg, Luxembursko  
webové sídlo: [www.caa.lu](http://www.caa.lu), tel.: (+352) 22 69 11 – 1, e-mail: [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu)

Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25, Bratislava, Slovenská republika  
webové sídlo: [nbs.sk](http://nbs.sk), tel.: 02/5787 1111, e-mail: [info@nbs.sk](mailto:info@nbs.sk), podanie.nbs.sk

### **ČLÁNOK 4. INFORMÁCIE O FINANČNEJ SLUŽBE**

Obchodník ponúka a poskytuje finančnú službu – poistenie. Na základe uzavretej poistnej zmluvy sa poisťovňa zaväzuje poskytnúť v dojednanom rozsahu plnenie, ak nastane v zmluve bližšie označená náhodná udalosť a spotrebiteľ je povinný platiť poistné.

Podrobné informácie o poistení sú uvedené v návrhu poistnej zmluvy, všeobecných poistných podmienkach, osobitných poistných podmienkach, doplnkových poistných podmienkach a informačnom dokumente o poistnom produkte.

Spotrebiteľ je v prípade uzavretia poistnej zmluvy povinný platiť obchodníkovi poistné, ktorého výška je uvedená v poistnej zmluve. Poistné platí spotrebiteľ za dohodnuté poistné obdobie (bežné poistné), alebo naraz za celú dobu poistenia (jednorazové poistné). V prípade dojednania bežného poistného predstavuje celkovú sumu odplaty za finančnú službu bežné poistné za všetky poistné obdobia. V prípade dojednania jednorazového poistného predstavuje celkovú sumu odplaty za finančnú službu jednorazové poistné.

V prípade, že poistné za prvé poistné obdobie alebo jednorazové poistné nebolo zaplatené do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti, poistenie zanikne. V prípade, že poistné za ďalšie poistné obdobie

nebolo zaplatené do jedného mesiaca odo dňa doručenia výzvy poisťovne na jeho zaplatenie, ak nebolo poistné zaplatené pred doručením tejto výzvy, poistenie zanikne. Výzva poisťovne musí obsahovať upozornenie, že poistenie zanikne, ak nebude zaplatené. Poistenie zanikne aj ak bola zaplatená len časť poistného. Poisťovňa je povinná doručiť výzvu do jedného mesiaca odo dňa splatnosti poistného. Ak nebola výzva podľa predchádzajúcej vety doručená, poistenie zanikne, ak poistné nebolo zaplatené do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti.

V prípade oneskorenia alebo neuhradenia poistného vzniká poisťovní nárok na úroky z omeškania podľa pravidiel občianskeho práva. Sadzba zákonných úrokov z omeškania je pre občianskoprávne vzťahy vo výške základnej úrokovej sadzby ECB zvýšenej o 5 percentuálnych bodov.

Vo vzťahu k poistnej zmluve neexistujú dane a iné poplatky, ktoré nie sú uhrádzané prostredníctvom poisťovne, alebo ňou nie sú vyberané. Poisťovňa neprenáša na spotrebiteľa žiadne dodatočné náklady spojené s použitím prostriedkov diaľkovej komunikácie.

Podrobné údaje o konkrétnom poistnom produkte sú uvedené vo všeobecných poistných podmienkach, osobitných poistných podmienkach, doplnkových poistných podmienkach a informačnom dokumente o poistnom produkte. Podrobné údaje o uzatváranom poistení sú uvedené v návrhu poistnej zmluvy. Údaje v tomto dokumente sú platné od 19.06.2026 do uzavretia poistnej zmluvy alebo do vydania aktualizovanej verzie.

Poistná zmluva sa považuje za uzavretú dňom zaplatenia poistného vo výške uvedenej v návrhu poistnej zmluvy. V poistnej zmluve sú uvedené aj platobné podmienky a platobné údaje obchodníka. Poistné platí spotrebiteľ za dohodnuté poistné obdobie (bežné poistné), alebo naraz za celú dobu poistenia (jednorazové poistné). Obchodník a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť aj na platení poistného v splátkach. Výška a termíny jednotlivých splátok sú uvedené v poistnej zmluve.

Právo na plnenie vznikne, ak nastane skutočnosť, s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovne plniť (poistná udalosť). Plnenie je splatné do pätnástich dní, len čo poisťovňa skončila vyšetrenie potrebné na zistenie rozsahu povinnosti poisťovne plniť. Vyšetrenie sa musí vykonať bez zbytočného odkladu; ak sa nemôže skončiť do jedného mesiaca po tom, keď sa poisťovňa o poistnej udalosti dozvedela, je poisťovňa povinná poskytnúť spotrebiteľovi na požiadanie primeraný preddavok.

## **ČLÁNOK 5. INFORMÁCIE O ZÁNIKU POISTENIA**

*Informácie o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku:*

Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku bez sankcie a bez uvedenia dôvodu v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy uzavretej na diaľku, alebo od doručenia informácií podľa § 3 Zákona a poistných podmienok spotrebiteľovi, ak k doručeniu došlo v akýkoľvek deň po dni uzavretia zmluvy. Ak obchodník neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 Zákona a poistné podmienky, spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 12 mesiacov od uplynutia lehoty 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy uzavretej na diaľku; to neplatí, ak spotrebiteľ nebol informovaný o práve na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku podľa § 3 ods. 1 písm. q) Zákona.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku sa považuje za dodržanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku bolo odoslané obchodníkovi najneskôr v posledný deň tejto lehoty v listinnej podobe alebo poskytnuté v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu, ktoré je k dispozícii a je dostupné obchodníkovi.

Právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku sa nevzťahuje na poistnú zmluvu o poistení cestujúcich a poistení batožiny alebo na iné poistné zmluvy uzavreté na dobu kratšiu ako jeden mesiac, zmluvu uzavretú na diaľku, ak sa finančná služba poskytla na výslovnú žiadosť spotrebiteľa predtým, ako spotrebiteľ uplatnil svoje právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku.

Spotrebiteľ nie je viazaný zmluvou o doplnkovej službe súvisiacou so zmluvou uzavretou na diaľku, ktorá je poskytovaná na základe dohody medzi obchodníkom a treťou stranou a takáto zmluva o doplnkovej službe sa zrušuje bez poplatkov, ak spotrebiteľ uplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku.

Poistná zmluva uzavretá na diaľku vzniká okamihom dohodnutým medzi obchodníkom a spotrebiteľom uvedeným v poistnej zmluve uzavretej na diaľku alebo v poistných podmienkach, alebo ak takýto okamih nie je medzi obchodníkom a spotrebiteľom dohodnutý, okamihom, od ktorého vznikajú práva a povinnosti vyplývajúce z poistnej zmluvy uzavretej na diaľku.

Na právo na odstúpenie od zmluvy sa použijú osobitné predpisy, ak upravujú právo na odstúpenie od zmluvy.

Ak spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku podľa § 5 Zákona, je povinný zaplatiť obchodníkovi odplatu iba za finančnú službu skutočne poskytnutú obchodníkom v súlade so zmluvou uzavretou na diaľku.

Uvedená suma odplaty nesmie presiahnuť sumu úmernú rozsahu poskytnutej finančnej služby v porovnaní s celkovým rozsahom služieb podľa zmluvy uzavretej na diaľku a nesmie mať charakter sankcie.

Obchodník nesmie požadovať od spotrebiteľa zaplataenie uvedenej odplaty, ak nemôže preukázať, že spotrebiteľ bol o sume odplaty, ktorú má zaplatiť riadne informovaný podľa § 3 ods. 1 písm. q) Zákona alebo obchodník začal s plnením zmluvy uzavretej na diaľku pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku podľa § 5 Zákona bez predchádzajúcej žiadosti spotrebiteľa.

Obchodník je povinný bez zbytočného odkladu po doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku vrátiť spotrebiteľovi poskytnuté finančné prostriedky, ktoré od neho prijal v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, okrem uvedenej sumy odplaty. Ak nie je obchodník schopný splniť povinnosť bez zbytočného odkladu, je povinný ju splniť najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku obchodníkovi.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adrese: Colonnade Insurance S.A., pobočka poisťovne z iného členského štátu, Moldavská cesta 8 B, 042 80 Košice, Slovenská republika, tel.: +421 55 6826 222 , e-mail: info@colonnade.sk. Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sme Vám odovzdali alebo zaslali, jeho použitie však nie je povinné.

Právo na odstúpenie od zmluvy môžete uplatniť aj online na adrese [www.colonnade.sk/odstupenie-od-zmluvy](http://www.colonnade.sk/odstupenie-od-zmluvy). Ak využijete túto možnosť, potvrdenie o doručení odstúpenia od zmluvy vrátane jeho obsahu, dátumu a času jeho odoslania Vám bezodkladne poskytneme na trvanlivom médiu (e-mailom).

V prípade účinného odstúpenia od zmluvy bude spotrebiteľovi vrátené nespotrebované poistné. Nespotrebované poistné sa v prípade takéhoto zániku určí ako rozdiel zaplateného poistného a spotrebovaného poistného.

*Informácie o možnosti predčasného skončenia zmluvy alebo jednostranného skončenia zmluvy uzavretej na diaľku:*

Poistná zmluva môže bez zmluvných sankcií predčasne zaniknúť aj:

- a) Výpoveďou zmluvnej strany ku koncu poistného obdobia. Písomná výpoveď musí byť doručená druhej zmluvnej strane, najneskôr šesť týždňov pred koncom poistného obdobia a k zániku poistenia dôjde uplynutím posledného dňa poistného obdobia.
- b) Výpoveďou zmluvnej strany do dvoch mesiacov od uzavretia poistnej zmluvy ak tak bolo dohodnuté v poistných podmienkach. Poistenie zanikne uplynutím ôsmich dní po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
- c) Výpoveďou spotrebiteľa s okamžitou účinnosťou v prípade, ak obchodník z vážneho dôvodu zmení výšku poistného a spotrebiteľ s touto zmenou nebude súhlasiť. Poistenie zanikne dňom, v ktorom bola výpoveď doručená obchodníkovi.
- d) Dohodou zmluvných strán.
- e) Smrťou spotrebiteľa, ak nie je v poistných podmienkach uvedené inak.
- f) Zmenou vlastníka poistenej veci.
- g) Odstúpením obchodníka od poistnej zmluvy z dôvodu, že spotrebiteľ vedome porušil svoje povinnosti pri uzavieraní poistnej zmluvy, ak by obchodník pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok zo strany spotrebiteľa poistnú zmluvu neuzavrel. Odstúpiť môže obchodník do troch mesiacov, odkedy zistil, že spotrebiteľ alebo poistený na písomné otázky pri uzavieraní poistnej zmluvy neodpovedali pravdivo a úplne.
- h) Odmietnutím poistného plnenia poisťovňou, ak sa až po poistnej udalosti poisťovňa dozvie, že spotrebiteľ alebo poistený pri uzavieraní poistnej zmluvy vedome neposkytli pravdivé a úplné odpovede na písomné otázky, pričom príčinou poistnej udalosti bola skutočnosť, ktorú poisťovňa pri uzavieraní poistenia nemohla z dôvodov nepravdivých či neúplných odpovedí zistiť a táto skutočnosť bola pre uzavretie poistnej zmluvy podstatná. Poistenie zanikne dňom doručenia nášho oznámenia o odmietnutí poistného plnenia.
- i) Nezaplatením poistného, ak poistné spotrebiteľ nezaplatí v plnej výške do jedného mesiaca od doručenia výzvy na zaplatenie poistného v prípade, že mu výzva poisťovne bola doručená do jedného mesiaca odo dňa splatnosti poistného.
- j) Nezaplatením poistného, ak poistné spotrebiteľ nezaplatí v plnej výške do troch mesiacov od dátumu splatnosti poistného v prípade, že mu výzva poisťovne na zaplatenie nebola doručená do jedného mesiaca od dátumu splatnosti.

### **ČLÁNOK 3. INFORMÁCIE O POISTNEJ ZMLUVE UZAVRETEJ NA DIAĽKU**

Poistenie sa poskytuje na základe uzavretej poistnej zmluvy, a to na dobu dohodnutú a uvedenú v poistnej zmluve. Minimálna doba platnosti poistnej zmluvy nie je stanovená.

Obchodník sa pri ponuke finančných služieb spotrebiteľovi riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Poistná zmluva uzavretá na diaľku sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. V prípadných sporoch o právach a povinnostiach vyplývajúcich z poistnej zmluvy bude rozhodovať vecne a miestne príslušný súd v Slovenskej republike. Slovenčina je jazykom, v ktorom sa obchodník so súhlasom spotrebiteľa zaväzuje komunikovať počas trvania poistnej zmluvy uzavretej na diaľku a oznamovať informácie a poistné podmienky.

### **ČLÁNOK 4. SPÔSOB A POSTUP VYBAVOVANIA REKLAMÁCIÍ A SŤAŽNOSTÍ A POSTUP A MOŽNOSTI PRÍSTUPU K MIMOSÚDNEHO RIEŠENIU SPOROV**

Reklamáciu, sťažnosť alebo podnet je možné podať osobne v prevádzkach obchodníka: v Košiciach na Moldavskej ceste 8 B a v Bratislave v Digital parku II na Einsteinovej 23, a to v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00. Taktiež je reklamáciu, sťažnosť alebo podnet možné podať poštou na adrese: Colonnade Insurance S.A, pobočka poisťovne z iného členského štátu, Moldavská cesta 8 B, 042 80 Košice alebo

e-mailom na: [staznosti@colonnade.sk](mailto:staznosti@colonnade.sk). Sťažnosť je možné podať aj telefonicky prostredníctvom nášho Klientskeho servisu tel.: +421 55 68 26 222, ktorý je dostupný v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00.

Pri sťažnosti je vhodné uviesť:

- meno, priezvisko a adresu fyzickej osoby, resp. obchodné meno (názov) a adresu právnickej osoby sťažovateľa, pričom pre urýchlenie komunikácie a prešetrovania sťažnosti sa odporúča uviesť aj ďalšie kontaktné údaje: e-mailovú adresu a telefónne číslo,
- predmet sťažnosti – akej veci sa týka (vhodné je uviesť číslo poisťnej zmluvy, resp. číslo poisťnej udalosti, ak je predmetom sťažnosti šetrenie poisťnej udalosti),
- čo sťažovateľ sťažnosťou sleduje a čoho sa domáha, resp. na aké nedostatky poisťovne poukazuje,
- prílohy, ktoré pomôžu lepšie porozumieť sťažnosti a urýchliť jej prešetrovanie.

Reklamácia, sťažnosť alebo podnet bude vybavený bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 30 dní od ich doručenia. V prípade, ak to vzhľadom na okolnosti prípadu nebude možné, bude spotrebiteľ informovaný o dôvodoch predĺženia lehoty na vybavenie podania s uvedením predpokladaného termínu vybavenia jeho podania.

V prípade nespokojnosti s vybavením sťažnosti poisťovňou je možné využiť alternatívne spôsoby riešenia sporov, ktoré vyplývajú zo zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov je aj Útvar poisťovacieho ombudsmana Slovenskej asociácie poisťovní (SLASPO). Poisťovací ombudsman rieši spotrebiteľské spory z poisťných zmlúv medzi poisťovňami (členmi Slovenskej asociácie poisťovní) a ich spotrebiteľmi v sporoch vyplývajúcich zo spotrebiteľských poisťných zmlúv alebo so spotrebiteľskými poisťnými zmluvami súvisiacimi. Viac informácií o tomto spôsobe alternatívneho riešenia sporov nájdete na [www.poisťovaciombudsman.sk](http://www.poisťovaciombudsman.sk) a [www.slaspo.sk/poisťovaci-ombudsman](http://www.slaspo.sk/poisťovaci-ombudsman).

V prípade nespokojnosti s vybavením sťažnosti je možné sa obrátiť aj na orgány dohľadu nad činnosťou obchodníka, ktorými sú: Commissariat aux Assurances a Národná banka Slovenska.