

Pokyny ako postupovať pri poistnej udalosti (Kooperativa poisťovňa)

Vážený klient, stala sa Vám škodová udalosť? V tejto nepríjemnej situácii je tu pre Vás **24 hodín denne** Centrálny dispočing škod. Stačí len zatelefonovať a **nahlásiť vzniknutú škodu** na telefónnom čísle:

Ak telefonujete z územia SR: 0850 111 577

Ak telefonujete zo zahraničia: +421 2 572 81 670

Vyberte nižšie uvedený typ poistnej udalosti, ktorá vám vznikla a postupujte podľa uvedených pokynov a odporúčaní. Pre urýchlenie a zjednodušenie nahlásenia škodovej udalosti, nájdete pri odporúčaní aj tlačivá k jednotlivým škodovým udalostiam. Radi by sme Vás upozornili, že na stránke nie sú dostupné tlačivá k nahláseniu škodovej udalosti na motorovom vozidle (havarijné poistenie, povinné zmluvné poistenie). Tieto tlačivá dostanete iba od príslušného technika pri obhliadke škody na motorovom vozidle.

V prípade, ak dôjde k poškodeniu majetku alebo inej veci, je potrebné vykonať obhliadku poškodenej veci pracovníkom poisťovne. Vo vlastnom záujme nevykonávajte opravy na veci pred vykonaním obhliadky. Mohlo by to mať vplyv na výšku poskytnutého plnenia. V prípade nutnej opravy resp. vykonania opatrení s cieľom predísť zväščeniu rozsahu škôd odfotografujte poškodené hnutelné aj nehnuteľné veci a až potom pristúpte k realizácii opatrení a opráv.

Vami vytvorenú fotodokumentáciu priložte k podkladom a tlačivám, ktoré budú slúžiť pre likvidáciu škody.

POSTUP PRI DOPRAVNEJ NEHODE NA ÚZEMÍ SR

V prípade, že sa stanete účastníkom dopravnej nehody na území SR, odporúčame dodržať nasledovný postup:

- **Privolajte políciu ak:**
 - sa pri dopravnej nehode usmrtil alebo zranil osoba,
 - vecná škoda na niektorom zo zúčastnených vozidiel vrátane prepravovaných vecí alebo na inom majetku je zrejme prevyšujúca jedenaplnásobok väčšej škody podľa Trestného zákona (cca 4 000,00 EUR (120 504,00 Sk)),
 - bolo poškodené verejnoprospešné zariadenie, cestná komunikácia alebo uniknú nebezpečné veci,
 - účastníkom dopravnej nehody nie je zrejмый jej priebeh,
 - nedôjde k dohode medzi účastníkmi nehody,
 - je vodič zúčastneného vozidla pod vplyvom alkoholu alebo inej návykovej látky,

- majú orgány polície povinnosť prešetriť poistnú udalosť na poistenom MV, napr. krádež MV, lúpež MV.
- **Vypĺňte "Záznam o dopravnej nehode"** a dbajte o to, aby ho podpísal aj druhý účastník dopravnej nehody. Nezabudnite poznačiť podrobný náčrt vzniku dopravnej nehody a vyznačiť vinníka nehody v bode č.15 priloženého záznamu . V prípade, že nemáte k dispozícii uvedený formulár vymeňte si s druhou stranou nasledovné údaje: meno, priezvisko, bydlisko, typ motorového vozidla, evidenčné číslo, číslo poistnej zmluvy a názov poisťovne (tieto údaje nájdete na bielej karte vydanéj k povinnému zmluvnému poisteniu).
- **Telefonicky nahláste vznik škody na Centrálny dispečing škôd našej poisťovne: 0850 111 577**
V prípade, že došlo k dopravnej nehode **Vaším zavinením** a máte uzatvorené platné povinné zmluvné poistenie v poisťovni KOOPEARTIVA, odporučte **aj poškodenému** nahlásenie vzniknutej škody na Centrálny dispečing škôd, ktorý je klientom k dipozícii 24 hodín denne.
- V prípade ak ste zodpovedný za vznik škody **písomne nahláste škodovú udalosť do 15 dní** od jej vzniku na adresu poisťovne KOOOPERATIVA, a.s. Vienna Insurance Group.
- Príslušné tlačivo pre nahlásenie poistnej udalosti je k dispozícii:
 - na každom pracovisku poisťovne KOOOPERATIVY,
 - na www.koop.sk v časti Formuláre na stiahnutie alebo v dolnej časti tejto stránky
 - **na nahlásenie škodovej udalosti môžete použiť aj tlačivo Záznamu o dopravnej nehode v slovenskej verzii, doplnené o údaje na zadnej časti tejto verzie.**
- **Pre splnenie si Vašich zákonných povinností a urýchlenie likvidácie poistnej udalosti Vás žiadame o predloženie:**
 - Z oboch strán vyplneného a oboma účastníkmi podpísaného formulára Záznam o dopravnej nehode, resp. vyplneného vyššie spomenutého tlačiva Oznámenie škodovej udalosti poisteným,
 - kópie Osvedčenia o evidencii Vášho motorového vozidla spolu s kópiou preukazu o STK (v prípade vozidla staršieho ako 4 roky),
 - kópie vodičského preukazu vodiča v čase nehody.

ASISTENČNÁ SLUŽBA

V prípadoch, že po dopravnej nehode je Vaše motorové vozidlo nepojazdné, alebo v dôsledku mechanickej poruchy sa stalo nepojazdné, kontaktujte asistenčnú službu na telefónnom čísle:

z územia SR: 18 118

zo zahraničia : +421 2 6353 2236

Charakter a rozsah asistenčných služieb závisí od druhu dojednaného poistenia v poisťovni KOOOPERATIVA.

POSTUP PRI DOPRAVNEJ NEHODE V ZAHRANIČÍ

V prípade, že sa stanete účastníkom dopravnej nehody v zahraničí, odporúčame nasledovný postup:

- **Trvajte na privolaní polície ak:**

- pri dopravnej nehode došlo k zraneniu niektorého z účastníkov,
- vznikla väčšia škoda na majetku,
- prípadne, ak máte dojem, že niektorý z vodičov jazdil pod vplyvom alkoholu.

Po privolaní polície si poznačte adresu policajnej stanice a telefonický kontakt, meno príslušníka polície a jednaciu číslo policajného záznamu

- **Predložte Zelenú kartu vozidla**, kde sú uvedené údaje o vozidle, vlastníkovi, držiteľovi a poisťovateľovi zodpovednosti. Rovnako tieto dáta vyžadujte od ostatných účastníkov. **Zelenú kartu nikdy neodovzdávajte (ani polícii), dovoľte len zriadenie jej fotokópie!**

- **Vyplňte medzinárodný formulár "Záznam o dopravnej nehode".**

Poznačte si mená a adresy ostatných vodičov a svedkov. V zázname o nehode zaškrtnite príslušný popis nehody a pokiaľ je možné, zakreslite jej priebeh. Veľmi dôležité je zaznamenať rozsah poškodenia vozidiel. Dbajte na to, aby záznam bol riadne podpísaný i druhou stranou. **Záznam o dopravnej nehode nemožno dodatočne meniť a doplňovať.**


V prípade, že **nerozumiete** textu či **nesúhlasíte** s obsahom Záznamu o dopravnej nehode, policajnému protokolu alebo inej písomnosti, ktorá je Vám predložená na podpis, **zaznačte túto skutočnosť v slovenčine**. V slovenčine môžete rovnako zapísať Vašu verziu nehody alebo iné dôležité fakty.

Tlačivo „**Záznam o dopravnej nehode**“ si môžete stiahnuť v slovenčine a troch svetových jazykoch v dolnej časti tejto stránky. Tlačivo je k dispozícii aj na každom pracovisku poisťovne KOOPERATIVA

- Ak máte možnosť, odporúčame Vám, **odfot'ť si miesto nehody** a urobte **detaillné zábery poškodených častí** na zúčastnených motorových vozidlách, prípadne na inom poškodenom majetku.
- **V prípade, ak ste zodpovedný za vznik škody**, vyplňte formulár Oznámenie škodovej udalosti poisteným, priložte kópiu Záznamu o nehode a odovzdajte na najbližšej agentúre poisťovne KOOPERATIVA, alebo zašlite priamo na nižšie uvedenú adresu do 30 dní od dátumu vzniku dopravnej nehody. Nezapudnite popísať priebeh nehody a poznačiť, do akej miery zodpovedáte za nehodu. Nehodu treba oznámiť aj v prípade, ak sa domnievate, že nebola Vami zavinená.
- Písomne neuznávajte žiadne nároky, ani nepreplácajte náhradu škody bez predchádzajúcej konzultácie s pracovníkmi zahraničného oddelenia poisťovne KOOPERATIVA. V prípade, že dostanete súdnu zásielku alebo iné písomnosti, obratom nás informujte. Všetky písomné materiály zasielajte na adresu:

KOOPERATIVA poisťovňa, a.s.
Vienna Insurance Group
odd. likvidácie zahraničných škôd
Štefanovičova 4
816 23 Bratislava

tel. +421 2 57 299 362
fax: +421 2 57 299 214, 352
e-mail: greencard@koop.sk

- Ak došlo k dopravnej nehode Vaším zavinením **informujte ostatných účastníkov**, že s uplatnením nárokov zo vzniknutej škodovej udalosti, sa môžu obrátiť priamo na korešpondenčných partnerov poisťovne KOOOPERATIVA (likvidačné spoločnosti uvedené v priloženom zozname v krajinách svojho trvalého bydliska). V krajinách, kde KOOOPERATIVA nemá korešpondenčných partnerov, sa poškodení môžu obrátiť na miestnu národnú kanceláriu poisťovateľov, ktorej adresa sa nachádza na druhej strane Zelenej karty. Ďalšie informácie je možné získať na stránke Slovenskej kancelárie poisťovateľov www.skp.sk.
Poškodení sa môžu rovnako obrátiť so svojimi nárokmi prípadne informáciami na odd. likvidácie zahraničných škôd poisťovne KOOOPERATIVA, kde je zabezpečená komunikácia vo všetkých hlavných európskych jazykoch.
- **V prípade, ak vinníkom dopravnej nehody bol zahraničný účastník**, svoj nárok na náhradu škody si môžete uplatniť:
 - priamo v zahraničnej poisťovni škodcu alebo
 -  **prostredníctvom likvidačného zástupcu**

Nahlásiť poistnú udalosť môžete aj prostredníctvom Centrálného dispečingu škôd, kde si dohodnete obhliadku Vášho poškodeného vozidla nachádzajúceho sa na území SR:

Centrálny dispečing škôd

tel. zo SR: 0850 111 577

tel. zo zahraničia: +421 2 57 281 670

Pri obhliadke dostanete zložku spisu, ktorý obsahuje ďalší postup pri uplatňovaní Vášho nároku s vyznačením požadovaných dokladov od poisťovne. Uvedené doklady spolu s vyplneným tlačivom hlásenia (oznámenia), ktoré sú potrebné k likvidácii predmetnej škody, odovzdáte spolu so spisom na najbližšej pobočke v našej poisťovni, alebo ho zašlete poštou na adresu vybranej agentúry z predtlačeneho zoznamu na prednej strane spisu.

Váš nárok bude následne postúpený prostredníctvom Slovenskej kancelárie poisťovateľov na poverenú poisťovňu na Slovensku zastupujúcu zahraničnú poisťovňu škodcu.

ASISTENČNÁ SLUŽBA

V prípade, že máte dojednané povinné zmluvné poistenie v poisťovni KOOOPERATIVA a po dopravnej nehode je Vaše motorové vozidlo nepojazdné, alebo v dôsledku mechanickej poruchy sa stalo nepojazdné, kontaktujte asistenčnú službu na tel. čísle:

z územia SR: 18 118

zo zahraničia : +421 2 6353 2236

Charakter a rozsah asistenčných služieb závisí od druhu Vami dojednaného poistenia.

HAVÁRIA – postup pri uplatnení škody z Povinného zmluvného poistenia poškodeným

Škodu nahláste na Centrálny dispečing škôd na čísle 0850 111 577 (zo zahraničia: +421 2 57 281 670) .
Môžete volať 24 hodín denne, 7 dní v týždni za cenu miestneho hovoru z ktoréhokolvek miesta na Slovensku.

Dispečer na našom centrálnom dispečingu škôd na základe Vášho telefonického hlásenia zaregistruje škodu, oznámi Vám číslo škody a informuje Vás, že v priebehu 24 hodín budete kontaktovaný našim technikom, s ktorým si dohodnete presný termín, čas a miesto vykonania obhliadky.

Pre účely spracovania hlásenia škody a objednávky obhliadky poskytnite nášmu dispečerovi nasledujúce údaje:

- číslo zmluvy vinníka
- ŠPZ/EVČ vinníka (škodcu), EČV poškodeného motorového vozidla
- dátum a miesto vzniku škody
- popis vzniku poškodenia
- presné údaje o poškodenom vozidle /ak je staršie motorové vozidlo tak údaje z veľkého technického preukazu a ak je nové motorové vozidlo tak stačí údaje z malého technického preukazu./ - EČV, VIN kód /číslo karosérie/, továrenská značka MV, typ, farba, rok výroby,
- rozsah poškodenia (konkrétne časti, ktoré sú poškodené), údaje o pojazdnosti MV.
- Pokiaľ je MV nepojazdné presnú adresu uloženia MV (miesto kde sa môže vykonať obhliadka, táto informácia je dôležitá pre nášho technika
- EČV vinníka, dispečer kontroluje údaje o MV s údajmi o MV zo zmluvy škodcu.
- RČ alebo IČO majiteľa poškodeného MV, meno, priezvisko a adresa majiteľa poškodeného MV.
- telefonický kontakt, kontaktná osoba

Pri obhliadke dostanete **zložku spisu, ktorý obsahuje ďalší postup** pri uplatňovaní Vášho nároku s vyznačením požadovaných dokladov od poisťovne. Uvedené doklady spolu s vyplneným tlačivom oznámenia (nájdete vo vnútri spisu) , ktoré sú potrebné k likvidácii predmetnej škody, odovzdajte **osobne** spolu so spisom na najbližšej pobočke našej poisťovne, alebo ho zašlite **doporučenou poštou** na adresu vyznačenú na prednej strane spisu.

HAVÁRIA - hlásenie škody z Povinného zmluvného poistenia poisteným

Pokiaľ ste spôsobili škodu na území Slovenskej republiky, ste povinný oznámiť túto skutočnosť našej poisťovni do 15 dní od vzniku (ak v zahraničí do 30 dní) na príslušnom tlačive Oznámenie škodovej udalosti poisteným, resp. Záznam o nehode vyplnený z oboch strán a súčasne predložiť príslušné doklady:

- kópie Osvedčenia o evidencii Vášho motorového vozidla spolu s kópiou preukazu o STK (v prípade vozidla staršieho ako 4 roky),
- kópie vodičského preukazu vodiča v čase nehody

Povinnosti účastníka dopravnej nehody

Účastník dopravnej nehody je povinný ohlásiť dopravnú nehodu policajtovi v nasledujúcich prípadoch:

- pri dopravnej nehode, pri ktorej sa usmrť alebo zraní osoba,
- vecná škoda na niektorom zo zúčastnených vozidiel vrátane prepravovaných vecí alebo na inom majetku je zrejme prevyšujúca jedenaplnásobok väčšej škody podľa Trestného zákona (cca 4 000,00 EUR/120 504,00 SKK),
- bolo poškodené verejnoprospešné zariadenie, cestná komunikácia alebo uniknú nebezpečné veci,
- účastníkom dopravnej nehody nie je zřejmý jej priebeh,
- nedôjde k dohode medzi účastníkmi nehody,
- je vodič zúčastneného vozidla pod vplyvom alkoholu alebo inej návykovej látky,
- majú orgány polície povinnosť prešetriť poistnú udalosť na poistenom MV, napr. krádež MV, lúpež MV




ČELNÉ SKLO – postup pri uplatnení škody z Povinného zmluvného poistenia

Vozidlo s poškodeným čelným sklom sa podľa právnych predpisov Slovenskej republiky považuje za technicky nespôsobilé na cestnú premávku a musí byť ihneď vyradené z premávky kým sa závady odstránia.

Preto Vám v prípade poškodeného čelného skla , ktoré Vám spôsobil náš poistený v prípade riešenia cez jeho Povinné zmluvné poistenie ponúkame hneď dva spôsoby riešenia:

- Môžete postupovať štandardne ako pri bežnej havárii. Viac informácií nájdete v časti HAVÁRIA - hlásenie škody uplatňovanej z Povinného zmluvného poistenia
- Môžete priamo navštíviť partnerskú opravovňu, kde okrem samotnej opravy naši partneri zrealizujú aj nahlásenie škody a zabezpečia obhliadku poškodeného vozidla

Zoznamy partnerských opravovní:

-  **Europ Autosklo** (20 kB)
-  **H&D Autosklo** (22 kB)
-  **Hornet** (20 kB)

Výhody systému pre Vás:

- zjednodušené uplatňovanie škody,
- úspora času
- okamžitá možnosť opravy

Ako môžete ušetriť pri poškodení čelného skla? Opravou čelného skla.

Pri oprave čelného skla:

- likvidujeme bez odpočítania spoluúčasti
- škoda nemá vplyv na bonus
- bezplatná služba pre našich klientov pri oprave
- oprava čelného skla predstavuje najmenší zásah do vozidla