# 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 odporúčaniach 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 hnuteľné aj nehnuteľné veci a až potom pristúpte k realizácii opatrní 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 usmrtí alebo zraní osoba,
  - vecná škoda na niektorom zo zúčastnených vozidiel vrátane prepravovaných vecí alebo na inom majetku je zrejme prevyšujúca jedenapolnásobok 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 zrejmý 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.

- **Vyplňte "Záznam o dopravnej nehode"** a dbajte o to, aby ho podpísal aj druhý účastník dopravnej nehody. Nezabudnite poznačiť podrobný nákres 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 vydanej k povinnému zmluvnému poisteniu ).
- **Telefonicky nahláste vznik škody na Centrálny dispečing škôd našej poisťovne:** 0850 111 577
  V prípade, že došlo k dopravnej nehode **Vašim 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 KOOPERATIVA, a.s. Vienna Insurance Group.
- Príslušné tlačivo pre nahlásenie poistnej udalosti je k dispozícii:
  - na každom pracovisku poisťovne KOOPERATIVY,
  - 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 KOOPERATIVA.**

## 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 jednacie 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, **odfoťte si miesto nehody** a urobte **detailné 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. Nezabudnite 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 Vašim zavinením **informujte ostatných účastníkov**, že s uplatnením nárokov zo vzniknutej škodovej udalosti, sa môžu obrátiť priamo na korešpondenčných partnerov poisťovne KOOPERATIVA (likvidačné spoločnosti uvedené v priloženom zozname v krajinách svojho trvalého bydliska). V krajinách, kde KOOPERATIVA 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 KOOPERATIVA, 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 Centrálneho 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 predtlačeného 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 KOOPERATIVA 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 Havarijného poistenia

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 ktoréhokoľvek 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
- ŠPZ/EVČ poškodeného vozidla
- dátum a miesto vzniku škody
- popis vzniku poškodenia
- presné údaje o 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, 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).
- 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 – 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 ktoréhokoľvek 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 zhraničí 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 usmrtí alebo zraní osoba,

- vecná škoda na niektorom zo zúčastnených vozidiel vrátane prepravovaných vecí alebo na inom majetku je zrejme prevyšujúca jedenapolnásobok 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 zrejmý 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 Havarijného 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 v prípade riešenia cez Vaše havarijné poistenie ponúkame hneď dva spôsoby riešenia:

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

Zoznam 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

## 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 informácii 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

## KRÁDEŽ MV – postup pri riešení a uplatnení škody pri krádeži motorového vozidla

V súvislosti s krádežou motorového vozidla je potrebné postupovať nasledovne:

- Krádež motorového vozidla **bezodkladne nahláste polícii**, kde Vám vyhotovia protokol o nahlásení, resp. oznámení
- Dôsledne **vyplňte príslušné tlačivá**, ktoré sú dostupné na pobočkách našej spoločnosti alebo si ich môžete stiahnuť na našej stránke v časti Formuláre na stiahnutie
- Bezodkladne **doručte do našej poisťovne** vyplnené tlačivá, technický preukaz, protokol z polície, nadobúdacie faktúry od vozidla, servisný zošit, všetky kľúče od motorového vozidla, ovládače a kľúče od zabezpečovacích zariadení
- Po doručení vyššie uvedených dokladov, Vás prosíme, aby ste postupovali podľa ďalších pokynov pracovníkov poisťovne
- K likvidácii poistnej udalosti bude potrebné **Uznesenie o ukončení, resp. prerušení šetrenia z polície** a následné vyznačenie blokácie, prípadne vyradenia MV do technického preukazu.