

Informacije ugovaratelju osiguranja/osiguraniku prije sklapanja ugovora o osiguranju na daljinu

Ova informacija ima za svrhu pružiti informacije ugovaratelju osiguranja/osiguraniku potrebne za lakše razumijevanje ugovora o osiguranju. Sukladno čl. 380. Zakona o osiguranju („Narodne novine“, br. 30/15.) i čl. 81. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14., br. 110/15.) CROATIA osiguranje d.d. (dalje u tekstu: Osiguratelj), kao društvo za osiguranje, prije sklapanja ugovora o osiguranju, obavještava ugovaratelja osiguranja/osiguranika o sljedećim informacijama i podacima:

1. Tvrтка i sjedište društva za osiguranje

Društvo za osiguranje kojem upućujete ponudu za sklapanje ugovora o osiguranju je CROATIA osiguranje d.d., OIB: 26187994862, Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska. Osiguratelj je upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS 080051022. Tvrтка društva glasi CROATIA osiguranje d.d.. Osiguratelj je Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA), Klasa: UP/I-453-02/07-30/09, Ur. broj: 326-112-07-7 od 6. prosinca 2007. godine, dobio dozvolu za obavljanje djelatnosti sklapanja i ispunjavanja ugovora o životnom i neživotnom osiguranju.

2. Uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju

Uvjeti pod kojima se sklapa ugovor o osiguranju navedeni su u priloženoj Ponudi / Informativnom izračunu, a primjenjuju se uvjeti za onu vrstu osiguranja po kojima se sklapa ugovor o osiguranju. Uvjeti i ugovor o osiguranju sastavljeni su na hrvatskom jeziku i sva komunikacija za vrijeme trajanja ugovora, uz pristanak ugovaratelja, odvija se na hrvatskom jeziku.

Ugovorom o osiguranju Osiguratelj se obvezuje ugovaratelju osiguranja da će osiguraniku ili korisniku osiguranja isplatiti osigurani iznos ako nastane osigurani slučaj, a ugovaratelj osiguranja se obvezuje osiguratelju platiti premiju osiguranja.

3. Rok u kojem ponuda obvezuje ponuditelja, pravo na opoziv ponude za sklapanje ugovora za osiguranje i pravo na odustanak od sklopljenog ugovora

Pisana ponuda obvezuje ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 (osam) dana, odnosno 30 (trideset) dana kada je potreban liječnički pregled, od dana dostave ponude drugoj ugovornoj strani. Ponuda se može opozvati od strane ponuditelja u istom gore navedenom roku, 8 (osam) dana, odnosno 30 (trideset) dana kada je potreban liječnički pregled, od dana dostave ponude drugoj ugovornoj strani.

Stranke ugovora o osiguranju imaju pravo odustanka od sklopljenog ugovora o osiguranju u skladu s uvjetima pod kojima se sklapa ugovor o osiguranju a koji su navedeni u Ponudi / Informativnom izračunu osiguranja i odredbama Zakona o obveznim odnosima.

4. Uvjeti za prestanak i raskid ugovora

Ako drugačije nije ugovoreno, ugovor o osiguranju proizvodi svoje učinke istekom dana koji je njime označen kao dan početka trajanja osiguranja, pa sve do svršetka posljednjeg dana roka za koji je osiguranje ugovoreno.

Ugovaratelj osiguranja ima pravo na jednostrani raskid ugovora koji je sklopljen sredstvima daljinske komunikacije i to u roku od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora o osiguranju, osim ako se radi o ugovoru o osiguranju putnika i prtljage ili nekoj drugoj kratkoročnoj polici osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana.

Ukoliko je ugovor o osiguranju sklopljen s rokom trajanja od mjesec dana ili dulje, ugovaratelj osiguranja ima pravo jednostrano raskinuti ugovor o osiguranju u roku od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora o osiguranju, bez navođenja razloga, pod uvjetom da osiguranje nije započelo. Ukoliko je osiguranje, na izričit zahtjev ugovaratelja započelo prije isteka roka za jednostrani raskid, odnosno prije isteka roka od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora u osiguranju, ugovaratelj osiguranja je u tom slučaju dužan Osiguratelju platiti premiju proporcionalno proteklom trajanju ugovora o osiguranju, pod uvjetom da do tada nije nastupio osigurani slučaj.

Obavijest o raskidu dostavlja se u pisanom obliku na adresu sjedišta Osiguratelja, Zagreb, Vatroslava Jagića 33., prije isteka roka za raskid ugovora o osiguranju.

5. Trajanje ugovora o osiguranju

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u priloženoj Ponudi / Informativnom izračunu osiguranja.

Ako se drugačije ne ugovori ili ako u uvjetima za pojedinu vrstu osiguranja nije drugačije određeno, obveza Osiguratelja iz ugovora o osiguranju počinje nakon isteka 24-og sata dana koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao početak osiguranja, ako je do toga dana plaćena premija, a ako je premija plaćena nakon dana koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao početak osiguranja, obveza Osiguratelja počinje nakon isteka 24-og sata dana kada je uplaćena premija.

Osiguratelj može započeti s ispunjenjem ugovora o osiguranju koji je sklopljen sredstvima daljinske komunikacije, s rokom trajanja od mjesec dana ili dulje, uz izričitu suglasnost ugovaratelja, i prije isteka roka za jednostrani raskid, odnosno prije isteka roka od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora u osiguranju.

6. Visina premije osiguranja, način plaćanja premije osiguranja, visina doprinosa, pristojbi, poreza i drugih troškova i naknada i ukupan iznos plaćanja

Visina premije osiguranja utvrđuje se na temelju važećih Cjenika Osiguratelja, a ovisi o osiguranim rizicima i visini osiguranih iznosa. Ukupan iznos plaćanja naveden je u priloženoj Ponudi osiguranja. PDV se ne obračunava sukladno čl. 40. st. 1. toč. a) Zakona o PDV-u. Premija se plaća putem interneta platnim karticama.

7. Informacije o postupku rješavanja pritužbi / prigovora

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena od strane osiguranika, ugovaratelja osiguranja ili korisnika iz ugovora o osiguranju koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju.

Prigovor je izjava nezadovoljstva upućena od strane oštećenika u postupku rješavanja oštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu.

Ugovaratelj osiguranja/osiguranik i korisnik osiguranja i drugi imatelj određenih prava i obveza (dalje u tekstu: podnositelji pritužbe / prigovora) temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju imaju pravo podnijeti Osiguratelju pritužbu / prigovor na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju, i to zbog postupanja Osiguratelja i zbog postupanja osobe koja za Osiguratelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju. Pritužba / prigovor se može podnijeti: u prostorijama Osiguratelja popunjavanjem letka „Vaši prijedlozi, pritužbe, pohvale ili pitanja“ ili usmeno na zapisnik; putem pošte na adresu: CROATIA osiguranje d.d., Kontakt centar, Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb; putem elektroničke pošte na e-mail adresu: pritužbe@crosig.hr; pozivom na telefonski broj 0800 1884; telefakom na broj 01 63 32 020; putem internet stranice www.crosig.hr/kontakt/Prijedlozi-primjedbe-i-pohvale.

Pritužba / prigovor se može podnijeti u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je podnositelj pritužbe / prigovora primio odluku na koju podnosi pritužbu / prigovor, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe / prigovora. Pritužba / prigovor treba sadržavati:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe / prigovora koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe / prigovora koji je pravna osoba;
- razloge pritužbe / prigovora i zahtjeve podnositelja pritužbe / prigovora, te dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe / prigovora kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba / prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza;
- datum podnošenja pritužbe / prigovora i potpis podnositelja pritužbe / prigovora odnosno osobe koja ga zastupa;
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba / prigovor podnesen po punomoćniku.

Osiguratelj će dostaviti odgovor na pritužbu / prigovor podnositelju pritužbe / prigovora u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je pritužba / prigovor zaprimljena kod Osiguratelja, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar navedenog roka, Osiguratelj će obavijestiti podnositelja pritužbe / prigovora o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak biti dovršen i kada će biti odgovoreno na pritužbu / prigovor. Ako Osiguratelj u cijelosti ili djelomično ne udovolji zahtjevu podnositelja pritužbe / prigovora, nezadovoljan podnositelj pritužbe / prigovora može: podnijeti pritužbu / prigovor Pravobranitelju osiguranja zbog kršenja Kodeksa osigurateljne i reosigurateljne etike i/ili pokrenuti postupak za mirno rješavanje spora (primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje). Prijedlog za mirenje dostavlja se u pisanom obliku. Ako spor nije riješen na koji od predviđenih načina, za rješavanje spora nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Ako ugovaratelj osiguranja/osiguranik ili druga zainteresirana osoba smatra da Osiguratelj ili osoba koja za Osiguratelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju ne postupaju u skladu sa svojim obvezama, mogu o tome podnijeti predstavku HANFA-i.

8. Zaštita osobnih podataka

Osiguratelj se obavezuje čuvati privatnost ugovaratelja osiguranja/osiguranika, korisnika osiguranja i drugih imatelja prava (dalje u tekstu:

stranke). Osiguratelj prikuplja samo nužne i osnovne podatke o strankama u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora o osiguranju. Osiguratelj može skupljati i obrađivati osobne podatke stranaka u svrhu istraživanja zadovoljstava stranaka sa pruženim uslugama i u svrhe marketinga proizvoda grupe Croatia osiguranja i povezanih društava. Osiguratelj se obvezuje sukladno zakonskim propisima pružiti zaštitu osobnih podataka stranaka koje će prosljeđivati grupi Croatia osiguranja i povezanim društvima ili nadležnim ovlaštenim državnim tijelima kojima je temeljem zakonskih propisa Osiguratelj u obvezi dostaviti osobne podatke stranaka. Svi djelatnici Osiguratelja i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Stranka ima pravo u svakom trenutku odustati od dane privole i zatražiti prestanak daljnje obrade njegovih osobnih podataka u svrhe za koju je privola dana.

9. Izjava o sigurnosti online plaćanja

Pri plaćanju na web trgovini Osiguratelja koristite CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvrat platnih kartica putem interneta.

- CorvusPay osigurava potpunu tajnost Vaših kartičnih podataka već od trenutka kada ih upišete u CorvusPay platni formular. Platni podaci prosljeđuju se šifrirano od Vašeg web preglednika do banke koja je izdala Vašu karticu. Naša trgovina nikada ne dolazi u kontakt s cjelovitim podacima o Vašoj platnoj kartici. Također, podaci su nedostupni čak i djelatnicima CorvusPay sustava. Izolirana jezgra samostalno prenosi i upravlja osjetljivim podacima, čuvajući ih pri tom potpuno sigurnima.
- Formular za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu. CorvusPay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost on-line plaćanja propisane od strane vodećih kartičnih brandova, odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS Level 1 – najviši sigurnosni standard industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama izvršenim u 3-D Secure program Vaša banka uz valjanost same kartice dodatno potvrđuje i Vaš identitet pomoću tokena ili lozinke.
- Corvus Info sve prikupljene informacije smatra bankovnom tajnom i tretira ih u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe za koje su namijenjene. Vaši osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za on-line plaćanje.
- Sigurnosne kontrole i operativne procedure primijenjene na našu infrastrukturu osiguravaju trenutnu pouzdanost CorvusPay sustava. Uz to održavanjem stroge kontrole pristupa, redovitim praćenjem sigurnosti i dubinskim provjerama za sprječavanje ranjivosti mreže te planskim provođenjem odredbi o informacijskoj sigurnosti trajno održavaju i unaprjeđuju stupanj sigurnosti sustava zaštitom Vaših kartičnih podataka.

10. Nadzorno tijelo

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor društava za osiguranje je HANFA, Miramarska 24b, 10000 Zagreb.

11. Mjerodavno pravo

Za uređenje odnosa prije i u svezi sklapanja ugovora o osiguranju primjenjuju se pozitivni propisi Republike Hrvatske. Odredbe o određivanju mjerodavnog prava i nadležnog suda navedene su u priloženim uvjetima koji su sastavni dio ove informacije.

U slučajevima kada je ugovaratelj osiguranja fizička osoba, a stranke nemaju pravo izbora mjerodavnog prava, primjenjivat će se pozitivni propisi Republike Hrvatske.

U slučajevima kada je ugovaratelj osiguranja fizička osoba, a stranke imaju mogućnost izbora mjerodavnog prava, izbor se navodi izrijekom Osiguratelja ili jasno proizlazi iz odredaba ugovora o osiguranju ili samih okolnosti slučaja. Osiguratelj u tim slučajevima predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

Kad se neživotno osiguranje nudi u skladu s pravom nastana ili slobodom pružanja usluga, ugovaratelja osiguranja se, prije nego što preuzme bilo kakvu obvezu, u svim dokumentima koji mu se izdaju, obavješćuje o državi članici u kojoj se nalazi sjedište ili, prema potrebi, podružnica preko koje će ugovor o osiguranju biti sklopljen, s tim da se navedeno ne primjenjuje na velike rizike. Osiguratelj je u ovom slučaju dužan navesti i ime i adresu predstavnika Osiguratelja iz članka 67. Zakona o osiguranju („Narodne novine“, br. 30/15.).

U primjeni od 01.07.2017. godine.