

## **Informacija ugovaratelju osiguranja/ osiguraniku prije sklapanja ugovora o osiguranju**

Ova Informacija ima za svrhu pružiti informacije ugovaratelju osiguranja/osiguraniku potrebne za lakše razumijevanje ugovora o osiguranju. 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. Tvrtka, sjedište i adresa društva za osiguranje**

Osiguratelj je CROATIA osiguranje d.d. (dalje u tekstu: osiguratelj) sa sjedištem na adresi Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska. Osiguratelj je upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS 080051022. Tvrtka 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.

Kad poslove distribucije osiguranja za ugovor o osiguranju na koji se odnosi ova Informacija obavlja neposredno zaposlenik osiguratelja, zaposlenik ne daje savjete o proizvodu, a za obavljene poslove distribucije osiguranja ostvaruje primitke (plaću) temeljem sklopljenog ugovora o radu.

### **2. Uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju**

Uvjeti osiguranja i ugovor o osiguranju sastavljeni su na hrvatskom jeziku. Sva se komunikacija za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, uz pristanak ugovaratelja osiguranja kao potrošača, odvija na hrvatskom jeziku.

Uvjeti osiguranja po kojima se sklapa pojedini ugovor o osiguranju navedeni su na ponudi, informativnom izračunu odnosno informativnom izvještaju ili polici osiguranja, a kada se ugovor o osiguranju sklapa na daljinu uvjeti osiguranja stavljaju se na raspolaganje ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora putem internetske stranice osiguratelja, elektroničke pošte ili nekog drugog trajnog medija koji nije papir.

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 i pravo na opoziv ponude za sklapanje ugovora za osiguranje**

Pisana ponuda obvezuje ugovaratelja osiguranja (ponuditelja), ako nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 (osam) dana, odnosno 30 (trideset) dana kada je potreban liječnički pregled računajući od dana dostave ponude drugoj ugovornoj strani.

Pisana ponuda se može opozvati od strane ugovaratelja osiguranja (ponuditelja) u istom roku.

### **4. Uvjeti za prestanak, raskid i odustanak od ugovora o osiguranju**

Ugovor o osiguranju može prestati na sve načine koji su u primjenjujućim uvjetima osiguranja opisani pod naslovom članka **Prestanak ugovora o osiguranju**.

Ako je ugovaratelj osiguranja u svojstvu potrošača sklopio ugovor o osiguranju na daljinu može ga jednostrano raskinuti u roku od 14 (četnaest) dana:

- od dana sklapanja ugovora, ako je predugovornu informaciju, primjenjujuće uvjete osiguranja i ugovorne odredbe, zaprimio prije sklapanja ugovora o osiguranju,
- od dana zaprimanja predugovorne informacije, primjenjujućih uvjeta i ugovornih odredbi, ako je iste zaprimio nakon sklapanja ugovora o osiguranju.

Ugovaratelj nema pravo na jednostrani raskid ugovora o osiguranju sklopljenog na daljinu ako je ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev ugovaratelja osiguranja prije isteka roka od 14 (četnaest) dana za jednostrani raskid, ako je sklopljen u trajanju kraćem od mjesec dana i ako se radi o osiguranju putnika i prtljage.

Obavijest o jednostranom raskidu dostavlja se osiguratelju u pisanom obliku na adresu sjedišta osiguratelja, Zagreb, Vatroslava Jagića 33 ili na e-mail adresu: info@crosig.hr prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora o osiguranju.

Ugovaratelj osiguranja nema pravo odustanka od sklopljenog ugovora o osiguranju.

### **5. Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju**

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je na ponudi, informativnom izračunu odnosno informativnom izvještaju ili polici osiguranja, a kada se ugovor o osiguranju sklapa na daljinu ugovaratelj osiguranja se o vremenu trajanja svog ugovora o osiguranju informira putem internetske stranice osiguratelja, elektroničke pošte ili korištenjem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije.

Kada će ugovor o osiguranju početi proizvoditi pravni učinak navedeno je u primjenjujućim uvjetima osiguranja pod naslovom **Početak i prestanak osigurateljnog pokrća**.

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

Visina premije osiguranja, iznos osiguranja za osnovno i dopunsko pokrće te trajanje i način plaćanja premije osiguranja, navedeni su na ponudi, informativnom izračunu odnosno informativnom izvještaju ili polici osiguranja, a kad se ugovor o osiguranju sklapa na daljinu ugovaratelju osiguranja se ove informacije stavljaju na raspolaganje prije sklapanja ugovora putem internetske stranice osiguratelja, elektroničke pošte ili nekog drugog trajnog medija koji nije papir.

Na istim dokumentima ugovaratelj osiguranja se obavještava i o visini doprinosa, pristojbi, poreza i drugih troškova i naknada, ako se isti zaračunavaju uz premiju osiguranja.

Kada se ugovara dopunsko zdravstveno osiguranje visina premije navodi se u Klauzuli za dopunsko zdravstveno osiguranje.

### **7. Informacije o postupku rješavanja pritužbi i sporova**

Svaka fizička i pravna osoba te predstavnik grupe potrošača koji odabiru i imaju namjeru izravno ili neizravno sklopiti ili su već sklopili ugovor o osiguranju, te svaka osoba koja ima prava i obveze temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju, imaju pravo na podnošenje pritužbi na rad distributera u osiguranju i na pružanje usluga odnosno izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju, i to zbog postupanja osiguratelja i zbog postupanja osobe koja za osiguratelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju.

Pritužba se može podnijeti: u prostorijama osiguratelja popunjavanjem obrazaca za pritužbe; putem pošte na adresu: CROATIA osiguranje d.d., PP 56, 10002 Zagreb; putem elektroničke pošte na e-mail adresu: pritužbe@crosig.hr; pozivom na telefonski broj: 072 00 1884; telefaksom na broj: 01 633 2020.

Pritužba treba sadržavati:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba;
- razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe te dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe 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 podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza;
- datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa;
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Korisnička podrška nadležna je za upravljanje procesom rješavanja pritužbi.

Osiguratelj će dostaviti odgovor na pritužbu podnositelju pritužbe u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je pritužba zaprimljena kod osiguratelja, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar navedenog roka, osiguratelj će obavijestiti podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak biti dovršen i kada će biti odgovoreno na pritužbu. Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelj pritužbe ima pravo na podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osigurateljnoj i reosigurateljnoj etici, pokretanje postupka za mirno rješavanje spora, te ima pravo i na podnošenje tužbe nadležnom sudu.

Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa osiguranja ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pri jednoj od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Hrvatskoj gospodarskoj komori ili Hrvatskoj udruzi poslodavaca.

Prijedlog za mirenje dostavlja se u pisanom obliku.

Ako ugovaratelj osiguranja/osiguranik ili druga zainteresirana osoba smatra da osiguratelj ili osoba koja obavlja poslove zastupanja osiguratelja ne postupa u skladu sa svojim obvezama, mogu o tome podnijeti predstavku HANFA-i.

#### **8. Nadzorno tijelo**

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor društava za osiguranje je HANFA, Ulica Franje Račkog 6, 10000 Zagreb.

#### **9. Mjerodavno pravo**

Ako se drugačije ne ugovori, za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

Kada strane imaju pravo izbora, osiguratelj predlaže da se kao mjerodavno pravo za ugovor o osiguranju izabere pravo Republike Hrvatske.

U ugovorima o osiguranju kod kojih postoji međunarodni element, ugovorne strane su ovlaštene izabrati mjerodavno pravo sukladno primjenjujućim uvjetima osiguranja, navedenim u člancima pod naslovom **Mjerodavno pravo i nadležnost u slučaju sudskog spora.**

U primjeni o8.12.2020.