

Informacije ugovaratelju osiguranja

Ova obavijest ima za svrhu pružiti informacije ugovaratelju putnog osiguranja potrebne za lakše razumijevanje ugovora o putnom osiguranju.

Sukladno Zakonu o osiguranju i Zakonu o zaštiti potrošača, Generali osiguranje d.d. kao osiguratelj prije sklapanja ugovora o osiguranju obavještava ugovaratelja osiguranja o sljedećim podacima:

Osiguratelj

Osiguratelj je Generali osiguranje dioničko društvo, OIB: 10840749604, Ulica grada Vukovara 284, Zagreb, Republika Hrvatska. Upisan je u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS 080122389. Tvrtka društva glasi: GENERALI OSIGURANJE d.d. (dalje u tekstu: Osiguratelj). Osiguratelj je Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA), Klasa: UP/I-453-02/06-30/34, Ur. broj: 326-112-06-16 od 21. prosinca 2006. godine, te Rješenjem HANFA-e, Klasa: UP/I-453-02/07-30/57, Ur. broj: 326-112-07-7 od 20. prosinca 2007. godine, dobio dozvolu za obavljanje poslova sklapanja i ispunjavanja ugovora o životnim i neživotnim osiguranjima. Osiguratelj je dana 11. prosinca 2014. godine dobio Suglasnost Ministarstva zdravlja Republike Hrvatske, Klasa: UP/I-542-04/14-04/3349, Ur. broj: 534-10-1/4-14-6 za obavljanje poslova dopunskog, dodatnog i privatnog zdravstvenog osiguranja u okviru dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja.

Osnovna obilježja ugovora o osiguranju

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

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju može se sklopiti na određeno vrijeme. Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju utvrđuju ugovaratelj i Osiguratelj sklapanjem ugovora o osiguranju te se upisuje u policu osiguranja. Ugovor o osiguranju obvezuje na rok na koji je sklopljen.

Uvjeti osiguranja

Na ovaj ugovor primjenjuju se uvjeti osiguranja po kojima se sklapa ugovor o osiguranju i trenutno važeće odredbe Cjenika po kojima se sklapa ugovor o osiguranju. Uvjeti osiguranja i ugovor o osiguranju sastavljeni su na hrvatskom jeziku. Sva komunikacija u svezi s ovim ugovorom odvija se na hrvatskom jeziku.

Premija osiguranja i porezi

Premija osiguranja je iznos koji se plaća Osiguratelju na temelju sklopljenog ugovora o osiguranju. Premija se plaća u ugovorenim rokovima. Visina premije osiguranja utvrđuje se na temelju važećeg cjenika, a ovisi o visini osigurnine i osiguranim rizicima.

Visina ugovorene premije može biti izražena u kunama ili u eurima dok se plaćanje premije u slučaju ugovaranja u eurima vrši u kunskoj protivvrijednosti prema srednjem tečaju HNB-a na dan plaćanja. Ugovaratelj osiguranja je obavezan premiju osiguranja platiti uvećanu za pripadajući iznos poreza ili drugog sličnog davanja, ukoliko je to predviđeno zakonskim odredbama. Na premiju osiguranja korisnika kredita ne naplaćuje se porez prema važećim hrvatskim propisima.

Rok na koji ponuda obvezuje ponuditelja i opoziv ponude

Pisana ponuda podnesena Osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju obvezuje ponuditelja (klijenta), ako on nije odredio kraći rok 8 (osam) dana od dana kada je prispjela Osiguratelju, a ako je potreban liječnički pregled 30 (trideset) dana od dana kad je prispjela Osiguratelju. Ponuditelj (klijent) ima pravo na opoziv ponude, odnosno može odustati od sklapanja ugovora o osiguranju u prethodno navedenom roku i pri tom zatražiti povrat uplaćene akontacije premije. Ako osiguratelj u navedenom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje i o tome ne obavijesti ponuditelja te ako ponuditelj uplati premiju osiguranja ili njezin prvi obrok kako je predviđeno ponudom, smatrat će se da je ponuda prihvaćena i da je ugovor o osiguranju sklopljen.

Početak trajanja ugovora o osiguranju

Uz izričit pristanak ugovaratelja, ugovor o osiguranju koji je sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije, s rokom trajanja od mjesec dana ili dulje može započeti i prije isteka roka za jednostrani raskid odnosno i prije roka od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora o osiguranju.

Ukoliko ugovaratelj koji je dao pristanak za početak primjene ugovora o osiguranju u skladu s prethodno navedenom odredbom, jednostrano raskine ugovor o osiguranju, u tom slučaju dužan je Osiguratelju platiti premiju proporcionalno proteklom trajanju ugovora o osiguranju, ako do tada nije nastupio osigurani slučaj. Ugovaratelj osiguranja je u tom slučaju dužan Osiguratelju vratiti sve što je na temelju ugovora od njega primio.

Uvjeti za prestanak odnosno raskid ugovora o osiguranju

Kod ugovora o osiguranju sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije, s rokom trajanja od mjesec dana ili dulje ugovaratelj ima pravo jednostrano raskinuti ugovor o osiguranju u roku 14 (četnaest) dana od sklapanja ugovora, bez navođenja razloga. U tom slučaju ugovor se raskida pisanom obaviješću koju ugovaratelj dostavlja na adresu sjedišta Osiguratelja preporučenom pošiljkom. Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena Osiguratelju unutar roka za raskid. Ugovor je raskinut u trenutku kad Osiguratelj primi obavijest o raskidu. Ugovaratelj nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana.

Dostava police osiguranja

Polica osiguranja dostavlja se ugovaratelju osiguranja u elektronskom obliku kao prilog e-mailu. Ugovaratelj osiguranja je dužan prilikom popunjavanja svojih podataka upisati točnu e-mail adresu, u protivnom Osiguratelj ne preuzima odgovornost za pravilnu dostavu. Ako iz bilo kojeg razloga dođe do greške prilikom isporuke e-maila, ugovaratelj osiguranja će kontaktirati Osiguratelja na broj telefona 01/4600 400 ili e-mail adresu info.hr@generali.com te će policu i prilozi biti ponovno prosljeđeni.

Proces plaćanja

1. Autorizacija kartica vrši se putem T-Com Pay Way sustava. Putem Pay Way sustava moguće je autorizirati kartice American Express, MasterCard, Visa ili Diners. Nakon uspješne autorizacije i naplate sustav PayWay poslat će vam potvrdu na e-mail s točnim iznosom za koji je kartica terećena.
2. T-Com se brine o tajnosti i sigurnosti vaših podataka prilikom autorizacije kreditnih kartica. Sigurnost podataka na stranicama za plaćanje osiguranja je korištenjem Secure Socket Layer (SSL) sigurnosnog protokola sa 128 bitnom enkripcijom podataka.
3. Razmjena osjetljivih podataka (npr. brojevi kartica) između T-Com Pay Way sustava koji obavlja online plaćanje i autorizacijskih centara kartičnih kuća obavlja se korištenjem privatne mreže koja nema pristup na Internet i potpuno je zaštićena od neautoriziranog pristupa, korištenjem ISO 8583 protokola. T-Com u potpunosti onemogućava pristup podacima za koje sudionici u procesu kupovine nisu ovlašteni.

Način plaćanja

1. Premija osiguranja može se platiti online karticama American Express®, MasterCard®, Visa ili Diners.

Za plaćanje karticom, na sigurnoj stranici T-Com Pay Waya potrebno je odabrati vrstu kartice kojom se plaća (American Express, MasterCard, Visa ili Diners) i upisati tražene podatke. Kontrolni broj je troznamenkasti ili četveroznamenkasti broj otisnut na kartici, koji se ne pohranjuje na magnetskoj traci kartice niti se pojavljuje na računima i potvrđama trgovaca. Kontrolni broj služi kao dokaz da klijent fizički posjeduje karticu u trenutku online kupnje i smanjuje mogućnost zlouporabe. Položaj kontrolnog broja ovisi o kartici. Za izabranu karticu potrebno je unijeti odgovarajući kontrolni broj prema sljedećim uputama.

Na American Express karticama izdanim u Hrvatskoj koje počinju znamenkom 3775 postoji troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poleđini kartice (posljednja desna grupa od 3 znamenke) kojeg je potrebno upisati. Za ostale American Express kartice potrebno je upisati četveroznamenkasti broj otisnut na prednjoj strani kartice. Sve osobne podatke o korisniku kartice, potrebno je upisati koristeći samo slova engleske abecede. Ne koristiti hrvatske dijakritičke znakove (ć, č, đ, š, ž) ili znakove nekih drugih jezika (ß, ç, ä, è, ö i slično). Umjesto njih pisati c, dj, s, z ili druge odgovarajuće znakove.

Ime i prezime - potrebno je upisati točno kao na kartici (bez ć, č, đ, š, ž) koristeći slova engleske abecede.

Adresa, Mjesto, Poštanski broj, Država - upisuje se točno kako je napisana na računu koji korisnik prima od kartičara (bez ć, č, đ, š, ž) koristeći slova engleske abecede.

Rješavanja sporova mirnim putem

1. Ugovorne strane će sve sporove proizašle iz ovog ugovora rješavati mirnim putem.
2. Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik će o svim spornim stvarima, pitanjima, pritužbama, prigovorima i nesporazumima proizašlim iz odnosa s Osigurateljem, obavijestiti Osiguratelja bez odgađanja.
3. Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o osiguranju ili u svezi 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 pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj.

Informacija o postupku rješavanja pritužbi/prigovora

1. Ugovaratelj, osiguranik ili korisnik iz ugovora o osiguranju imaju pravo podnijeti pritužbu Osiguratelju, dok oštećeni u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu (ukoliko je ista ugovorena predmetnim ugovorom o osiguranju) imaju pravo podnijeti prigovor u izvansudskom postupku. Nadležno tijelo Osiguratelja za izvansudski postupak rješavanja pritužbi/prigovora je Komisija za pritužbe/prigovore.
2. Pritužbe/prigovori se podnose Komisiji za pritužbe/prigovore, Osiguratelja pisanim putem na:
 - adresu Osiguratelja: Generali osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 284, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska
 - elektroničkom poštom: info.hr@generali.com
 - telefaksom na: 01/ 4600 600.
3. Pritužba/prigovor može biti podnesena zbog:
 - postupanja Osiguratelja odnosno osobe koja za Osiguratelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju;
 - odluke Osiguratelja u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju;
 - postupanja Osiguratelja u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.
4. Rok za podnošenje pritužbe/prigovora protiv odluke ili postupanja Osiguratelja je 15 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.
5. 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;
 - razlog pritužbe/prigovora i zahtjeve podnositelja pritužbe/prigovora;
 - 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 kojemu 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.
6. Komisija za pritužbe/prigovore će u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu/prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe/prigovora, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar navedenog roka, obavijestiti će podnositelja pritužbe/prigovora o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak vjerojatno biti dovršen i kada će biti odgovoreno na pritužbu/prigovor.

Mjerodavno pravo

Na ugovor o osiguranju primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Mjerodavno pravo za ugovore o osiguranju s međunarodnim elementom

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, obavještavaju se ugovaratelji osiguranja fizičke osobe da ugovorne strane mogu izabrati kao mjerodavno jedno od slijedećih prava:

- kada se osiguranje odnosi na bilo koju vrstu rizika povezanih s putovanjem ili godišnjim odmorom u slučaju policia koje traju četiri mjeseca ili kraće, pravo države članica u kojoj je ugovaratelj sklopio ugovor o osiguranju,
- pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište odnosno uobičajeno boravište,
- za ugovore o osiguranju koji pokrivaju rizike ograničene na događaje u jednoj državi članici koja nije država članica u kojoj se nalazi rizik, pravo te države članice.

Na ugovor o osiguranju, u slučajevima kada ugovorne strane imaju pravo izbora, Osiguratelj kao mjerodavno predlaže pravo Republike Hrvatske.

Nadzor Osiguratelja

Za nadzor Osiguratelja nadležna je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. U slučaju da stranka nije zadovoljna rješenjem pritužbe ima se pravo obratiti spomenutoj agenciji, prilažući svom zahtjevu dokumentaciju koja se odnosi na pritužbu koju je rješavao Osiguratelj.

Klauzula o zaštiti osobnih podataka

Osiguratelj kao voditelj zbirke osobnih podataka, prikupljat će i obrađivati osobne podatke ugovaratelja osiguranja, osiguranika, korisnika osiguranja i dr. imatelja prava, (nadalje u tekstu: stranke), u svrhe sklapanja i ispunjenja ugovora o osiguranju. Osiguratelj može prikupljati, obrađivati i koristiti osobne podatke stranaka u svrhu istraživanja o zadovoljstvu pružene usluge stranci i u svrhe marketinga produkata članica Generali Grupe, sve dok se stranka tome ne usprotivi. Osiguratelj se obvezuje prikupljati, obrađivati i koristiti osobne podatke svojih stranaka sukladno odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka i drugih posebnih zakona. Osiguratelj prikuplja samo nužne podatke, obrađuje ih pošteno i zakonito te brine o njihovoj točnosti, potpunosti i ažurnosti. Svaka stranka Osiguratelja ima pravo na pristup svojim podacima putem pisanog zahtjeva Službeniku za zaštitu osobnih podataka Osiguratelja, pravo na ispravak, blokiranje, brisanje ili uništavanje netočnih podataka koje se na nju odnose, kao i pravo na podnošenje prigovora na obradu osobnih podataka Osiguratelju. Prikupljene podatke Osiguratelj može dostavljati članicama Generali Grupe, drugim osobama u trajnijem poslovnom odnosu s Osigurateljem te nadležnim tijelima u svrhe dubinske analize i izvješćivanja radi sprječavanja porezne prijevare i porezne utaje te radi ispunjenja drugih obveza i/ili zakonitih interesa Osiguratelja, uključujući i međunarodne obveze. Osobni podaci stranaka mogu biti izneseni iz Republike Hrvatske na način da u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka budu preneseni društvima unutar Generali grupe i/ili drugim osobama u trajnijem poslovnom odnosu s Osigurateljem i/ili nadležnim tijelima radi ispunjenja obveza i/ili zakonitih interesa Osiguratelja, u zemlje s osiguranom adekvatnom razinom zaštite osobnih podataka. Stranke su dužne određene osobne podatke dati kao obvezne (npr. ime i prezime, adresu, osobni identifikacijski broj (OIB), datum rođenja i sl.) sukladno zakonima koji uređuju redovite poslove Osiguratelja, dok pojedine podatke mogu dati dobrovoljno (npr. broj telefona, adresa elektroničke pošte i sl.). Ukoliko potencijalna stranka uskratiti davanje obveznih osobnih podataka, Osiguratelj neće biti u mogućnosti pružiti uslugu sklapanja i ispunjenja ugovora o osiguranju. Osobni podaci stranaka dostupni su samo djelatnicima Osiguratelja kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla i poslovnim partnerima u vezi obavljanja njihovog rada radi pružanja usluga Osiguratelju. Svi djelatnici i poslovni partneri Osiguratelja odgovorni su za poštivanje zaštite privatnog života i temeljnih sloboda u prikupljanju, obradi i korištenju osobnih podataka stranaka. Osiguratelj čuva sve dostupne podatke, informacije, činjenice i okolnosti za koje je saznao u svome poslovanju. Sukladno odredbi Zakona o osiguranju, obveza čuvanja osobnih i svih drugih povjerljivih podataka prestaje u sljedećim slučajevima:

1. ako stranka izričito pisanim putem pristane da se priopće pojedini povjerljivi podaci za određenu namjenu ili određenoj osobi;
2. ako su podaci potrebni Ministarstvu unutarnjih poslova ili nadležnom državnom odvjetništvu za potrebe obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
3. ako su podaci potrebni sudu ili javnom bilježniku za postupak koji vodi, a predočenje tih podataka zahtijeva pisanim putem;
4. u slučajevima određenima Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma;
5. ako su ti podaci potrebni Agenciji, nadležnom nadzornom tijelu, odnosno drugom nadzornom tijelu, uključujući EIOPA-u, ESMA-u, EBA-u, ESRB i Zajednički odbor, u svrhu nadzora koji provodi u okviru svojih nadležnosti;
6. ako su ti podaci potrebni poreznom tijelu u postupku koji ono provodi u okviru svojih nadležnosti;
7. u slučajevima određenima Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu.

Za sve dodatne informacije ugovaratelj osiguranja može se obratiti osiguratelju na broj telefona 01/4600 400 ili putem linka za kontakt elektroničkom poštom: www.generali.hr.