

Informacije ugovaratelju osiguranja

Društva za osiguranje dužna su prije sklapanja ugovora o osiguranju ugovaratelju osiguranja predati određene, za njega relevantne informacije. Ove informacije ugovaratelju osiguranja zajedno sa svim pripadajućim uvjetima za proizvod koji se ugovara, Dokumentom s informacijama o proizvodu osiguranja (IPID) i ponudom osiguranja smatraju se sastavnim dijelom Ugovora o osiguranju.

Sva dokumentacija koju vam je Osiguratelj dužan predati prije sklapanja ugovora o osiguranju i koja se odnosi na konkretno vaš ugovorni odnos, navedena je na vašoj ponudi za osiguranje i polici osiguranja. Molimo vas da provjerite jeste li dobili sve od informacija navedenih u ponudi osiguranja te si uzmete dovoljno vremena da dokumente pažljivo pročitate i donesete informiranu odluku.

U nastavku ovog Dokumenta informiramo vas o sljedećem:

1. Informacije o društvu za osiguranje

Tvrtka osiguratelja glasi: Allianz Hrvatska dioničko društvo za osiguranje.

Sjedište tvrtke: Heinzelova 70, 10 000 Zagreb

Sudski registar trgovačkog suda u Zagrebu: MBS 080004103; OIB 23759810849

Dozvola za sklapanje i ispunjavanje ugovora o životnom i neživotnom osiguranju temeljem rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih poslova: Klasa UP/I-453-02/06-30/50, UR. broj 326-112-07-10.

Izvješće o solventnosti i financijskom stanju: objavljeno na www.allianz.hr

Adresa elektroničke pošte i web stranica: osiguranje@allianz.hr; www.allianz.hr

IBAN za uplatu premije: HR3323600001400131823

2. Nadzorno tijelo

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor društava za osiguranje je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Ulica Franje Račkoga 6, 10 000 Zagreb.

Pritužbu na rad osiguratelja možete podnijeti osiguratelju kao što je detaljnije opisano pod točkom 14. u nastavku ovih Informacija ili izravno nadzornom tijelu.

3. Uvjeti osiguranja

Na vaš ugovor o osiguranju primjenjuju se uvjeti osiguranja privatne imovine i vodič kroz usluge Moj Dom navedeni na ponudi osiguranja koja vam je predana prije sklapanja ugovora o osiguranju. Ponuda i uvjeti dostavljaju se kao sastavni dio predugovorne dokumentacije uz ove Informacije ugovaratelju osiguranja u smislu odredbi Zakona o osiguranju i Zakona o zaštiti potrošača.

Prije sklapanja ugovora o osiguranju, uz uvjete osiguranja i ponudu, Osiguratelj Vam je obavezan predati i sljedeće dokumente:

- Informacije o korištenju osobnih podataka
- Informacije ugovaratelju osiguranja
- Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja Moj Dom – IPID

Uvjeti osiguranja, Informacije i klauzule čine sastavni dio ugovora o osiguranju te su sastavljeni barem na hrvatskom jeziku.

4. Ponuda, važenje i opoziv ponude

Pisana ponuda za sklapanje ugovora o osiguranju učinjena Osiguratelju veže Vas kao ponuditelja, osim ako niste odredili kraći rok, za vrijeme od 8 (osam) dana otkad je Osiguratelj zaprimio ponudu, a u istom roku imate pravo na opoziv dane ponude.

Ako ponuda odstupa od uvjeta pod kojima se sklapa ovo osiguranje, Osiguratelj u roku od 8 dana ima pravo odbiti ponudu. U tom slučaju ćemo Vas obavijestiti o odbijanju ponude pisanim putem te Vam dostaviti novu, izmijenjenu ponudu, najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana primitka ponude.

Ako u razdoblju od podnošenja ponude do sklapanja ugovora o osiguranju dođe do povećanja rizika (npr. kod osiguranja odgovornosti izmjena osnovne djelatnosti, kod osiguranja imovine određene izmjene na predmetu osiguranja koje utječu na vrijednost predmeta ili njegovu namjenu i sl.), vi kao ugovaratelj osiguranja ili osiguranik obvezni ste odmah nakon saznanja pisanim putem obavijestiti Osiguratelja koji će napraviti novu procjenu rizika.

5. Početak i istek osigurateljeve obveze

Početak i istek obveze Osiguratelja iz ugovora o osiguranju utvrđen je uvjetima osiguranja i naveden na ponudi i polici osiguranja. Osiguranje počinje istekom 24,00-og sata onoga dana koji je na polici osiguranja naveden kao dan početka osiguranja ako je do tog dana uplaćena premija i/ili premijski obrok, a ako nije osiguranje počinje istekom 24,00-og sata onoga dana kada je zaista plaćena premija osiguranja odnosno premijski obrok. Prethodno je primjenjivo samo ako ugovorom nije drugačije ugovoreno. Osiguranje prestaje u 24,00 sata onoga dana koji je u polici naveden kao dan prestanka osiguranja, ako nije drukčije ugovoreno. Ako je ugovor o osiguranju sklopljen samim plaćanjem premije ili obroka premija, osiguranje počinje istekom 24,00-og sata onoga dana kada je

plaćena premija ili prvi obrok premije ako nije drugačije ugovoreno.

Ako je ugovorena odgoda početka pokrića (karenca), obveza Osiguratelja počinje od prvog sljedećeg dana (u 00,00 sati) nakon isteka karence pod uvjetom da je plaćena premija odnosno premijski obrok te da se osigurani slučaj dogodio ili započeo nakon isteka ugovorene karence.

Ako je ugovorena karenca kod ugovora za osiguranje od prekida rada, onda pojam karence obuhvaća vremensko razdoblje u kojem osiguravatelj nije u obvezi isplatiti osigurninu. Karenca se u ovom slučaju računa od trenutka kada osiguranik počinje trpjeti financijski gubitak kao posljedicu prekida rada do trenutka isteka karence od kada se utvrđuje osigurnina.

Ako je ugovorena karenca, trajanje karence definirano je uvjetima i navedeno u ponudi i polici osiguranja.

6. Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Točno vrijeme trajanja Vašeg ugovora o osiguranju utvrđuje se prije sklapanja ugovora o osiguranju i navedeno je na dostavljenoj Vam ponudi osiguranja. Osiguranje počinje nakon isteka 24. sata onog dana koji je u ponudi, odnosno polici označen kao dan početka osiguranja ako je do toga dana plaćena premija, a inače nakon isteka 24. sata dana uplate premije.

Kod sklapanja novog osiguranja, za opasnost poplave, bujice, visoke vode, oluje, klizanja, slijeganja i odrona tla, ugovara se karenca u trajanju od 15 dana.

Ugovor o osiguranju može se sklopiti kao ugovor s određenim ili neodređenim rokom trajanja. Ugovor s određenim rokom trajanja ističe protekom ugovorom definirano vremenskog roka (npr. kratkoročni ili višegodišnji) ili nastupom osiguranog slučaja („do isteka“).

Kratkoročni su oni ugovori kojima je ugovoreno trajanje do godine dana.

Višegodišnji su oni ugovori koji traju 2 godine ili više.

Kod ugovora s neodređenim rokom trajanja (dugoročni ugovori) definiran je početak, ali nije definiran trenutak prestanka ugovora, već ugovor prestaje otkazom jedne od ugovornih strana („do otkaza“).

Ugovor se otkazuje u skladu s navedenim u točki 8. ovih Informacija.

7. Uvjeti za prestanak i raskid ugovora

Ugovor prestaje istekom roka na koji je sklopljen. Točno vrijeme prestanka vašeg ugovora navedeno je na dostavljenoj vam ponudi osiguranja i/ili polici. Osim protekom trajanja ugovora, ugovor može prestati i prije isteka roka na koji je ugovoren nastupom određenih drugih okolnosti (npr. uništenje predmeta osiguranja, promjena vlasništva na treću osobu i sl.) Uvjeti za raskid ugovora ovise o ugovorenoj duljini trajanja ugovora.

Kod ugovora s određenim rokom trajanja, ako je osiguranje sklopljeno na rok duži od pet godina, ugovor možete raskinuti nakon isteka tog roka, podnošenjem zahtjeva za otkaz ugovora uz otkazni rok od 6 mjeseci.

Kod Ugovora s neodređenim rokom trajanja, ugovor možete raskinuti s danom dospelosti premije slanjem pisane obavijesti Osiguratelju o namjeri otkazivanja ugovora najkasnije 3 mjeseca prije dana dospelosti godišnje premije. Ako ugovaratelj osiguranja raskine ugovor koji je sklopljen na rok duži od pet godina, dužan je platiti razliku premije obzirom na popust odobren za trajanje osiguranja.

Kod ugovora o osiguranju sklopljenog na daljinu, ugovaratelj može, ne navodeći razloge za to raskinuti ugovor u roku od 14 dana od sklapanja ugovora ako do tada nije na svoj izričiti zahtjev koristio prava iz sklopljenog ugovora ili ako je sklopio ugovor u trajanju kraćem od mjesec dana. Ako ugovaratelj osiguranja premiju koja je dospjela nakon sklapanja ugovora ne plati u roku, niti to učini koja druga zainteresirana osoba, ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od dana kad je ugovaratelju osiguranja uručeno osigurateljevo preporučeno pismo s obavješću o dospelosti premije, ali s tim da taj rok ne može isteći prije nego što protekne 30 (trideset) dana od dospelosti premije. U svakom slučaju ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu ako premija ne bude plaćena u roku od godinu dana od dana dospelosti.

8. Iznos osiguranja

Iznos osiguranja ovisi o vrsti i vrijednosti osiguranog predmeta. Ukupan iznos osiguranja za osnovno i ugovorena dopunska pokrića naveden je na priloženoj ponudi osiguranja.

Osigurateljeva obveza po pojedinom riziku i/ili predmetu osiguranja može biti ograničena do određenog iznosa, a u tom slučaju limit osigurateljeve obveze je naveden u uvjetima i/ili ponudi osiguranja.

9. Visina premije osiguranja, način plaćanja te visina doprinosa i poreza

Visina ukupne premije navedena je na ponudi osiguranja, a dogovara se prije sklapanja ugovora u skladu s uvjetima i cjenikom. Visina premije po ugovorenim dodatnim pokrićima također je navedena na ponudi osiguranja. Premija osiguranja dopijeva i naplaćuje se na način i u rokovima kako je to definirano na ponudi osiguranja.

Moguća sredstva plaćanja (gotovina, kartice, trajni nalog ili virman) ovise o odabranom prodajnom mjestu.

Na premiju neživotnih osiguranja, ne plaćaju se porezi i doprinosi kao ni drugi dodatni troškovi ili naknade.

10. Mjerodavno pravo

Mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

11. Mjerodavno pravo kod ugovora s međunarodnim elementom

Ako vi, kao ugovaratelj osiguranja fizička osoba imate redovno boravište izvan Republike Hrvatske na ugovor o osiguranju primjenjuje se pravo koje su ugovorne strane suglasno izabrale, a definirano je na ponudi osiguranja. Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, sukladno Uredbi (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati kao mjerodavno pravo:

- pravo bilo koje države gdje se nalazi rizik u vrijeme sklapanja ugovora;
- pravo države u kojoj imate uobičajeno boravište;
- pravo bilo koje države u kojoj se nalazi rizik ili pravo države u kojoj imate uobičajeno boravište, ako se ugovorom o osiguranju osigurava više rizika koji se nalaze u različitim državama i ako se rizici odnose, odnosno ugovor o osiguranju sklapa radi osiguranja rizika koji proizlaze iz komercijalnih ili industrijskih aktivnosti koje obavljate, odnosno iz aktivnosti koje obavljate u svojstvu slobodnog zanimanja.

Osiguratelj predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo države koja propisuje obvezu sklapanja ugovora o osiguranju, odnosno pravo Republike Hrvatske.

12. Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja - IPID

Dostupan je ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju, a sadrži bitne informacije o proizvodu osiguranja kako bi ugovaratelj mogao donijeti odluku o sklapanju ugovora o osiguranju

13. Međunarodne mjere ograničenja - sankcije

Osiguratelj nije u obvezi pružiti pokriće, isplatiti štetu ili bilo kakvu drugu naknadu temeljem ugovora o osiguranju ako bi takvo pokriće, isplata štete ili bilo kakve druge naknade temeljem ugovora o osiguranju izložilo Osiguratelja bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima temeljem važećih rezolucija Ujedinjenih naroda, ekonomskih ili trgovinskih sankcija, zakona ili regulative Europske unije, Ujedinjenog Kraljevstva, Sjedinjenih Američkih Država ili Republike Hrvatske.

14. Dostava dokumentacije i obavijesti

Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa Allianz prikuplja kontakt podatke vas kao ugovaratelja osiguranja (poštansku adresu, e-mail adresu i GSM broj) u svrhu kontaktiranja za potrebe dostave dokumentacije vezane uz sklopljeni ugovor ili korištenju uslugu i/ili radi dostave drugih obavijesti o događajima i činjenicama koje su značajne za ugovorene proizvode i/ili korištene usluge kao i događajima i činjenicama koje mogu utjecati na njihova prava i/ili obveze iz tih ugovorenih proizvoda.

Obvezni ste dati točne kontakt podatke i bez odgode obavijestiti Allianz o svakoj promjeni danih podataka te odgovarate za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave obavijesti o promjeni tih podataka i/ili u slučaju davanja netočnih podataka.

Allianz će vam slati dokumentaciju, obavijesti i informacije vezane uz pojedinačne ugovore i/ili druge usluge koje koristite (npr. obradu štete) putem sljedećih kanala:

- elektroničkom poštom
- pisanim putem na adresu prebivališta
- pisanim putem na adresu koju ste dali Allianz kao adresu za dostavu obavijesti
- putem GSM broja
- putem internet stranice www.allianz.hr

Predugovornu i ugovornu dokumentaciju, Allianz dostavlja na papiru, osim ako ste izabrali dostavu na trajnom mediju putem e-maila ili dostavu putem internetske stranice Allianz. Ostale obavijesti vezane uz sklopljeni ugovor o osiguranju za koje zakonom nije definiran oblik, rokovi i način dostave, Allianz dostavlja korištenjem kanala kojeg smatra najprimjerenijim obzirom na svrhu dokumentacije/obavijesti, a u skladu sa svojim legitimnim interesom, u kojem slučaju uvijek možete izjaviti prigovor na način opisan u točki 4. Informacija o obradi osobnih podataka.

U slučaju da nas niste obavijestili o promjeni svojih kontakt podataka, obavijest će se smatrati uredno otpremljenom ako je upućena na posljednji evidentirani kontakt podatak.

15. Informacije o pritužbama i rješavanju sporova

Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja nastojati rješavati mirnim putem.

1. Vi, kao ugovaratelj osiguranja, osiguranik te korisnik osiguranja obvezni ste o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa osiguranja bez odgađanja obavijestiti osiguratelja.

2. Obavijest iz prethodne točke ove Klauzule dužni ste dostaviti u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.

3. Vi, kao ugovaratelj osiguranja, osiguranik, ili korisnik iz ugovora o osiguranju možete pritužbu protiv odluke ili postupanja osiguratelja, osiguratelju izjaviti usmeno na zapisnik (uz uvjet obostrane prisutnosti podnositelja i primatelja pritužbe) ili podnijeti pisanim putem:

- poštom na adresu: Allianz Hrvatska d.d., Služba za kontakte s klijentima, Heinzelova 70, Zagreb
- elektroničkom poštom slanjem e-maila na sljedeću e-mail adresu: osiguranje@allianz.hr
- putem web obrasca koji se nalazi na www.allianz.hr
- osobno na prodajnom mjestu osiguratelja

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,
- 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 pritužbe 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.

Rok za podnošenje pritužbe protiv odluke ili postupanja Društva iznosi 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe. Pritužbe rješava Služba za kontakte s klijentima u suradnji s nadležnom organizacijskom jedinicom. Osiguratelj je dužan odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana od primitka pritužbe, a na pritužbe pristigle pisanim putem, šalje se pismeni odgovor klijentu. Ako je pritužba podnesena elektroničkom poštom ili podnositelj pritužbe to traži, odgovor na pritužbu može se poslati elektroničkom poštom.

1. Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelju pritužbe treba objasniti položaj Društva u pogledu pritužbe, a podnositelj pritužbe ima pravo na:
 - podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osiguravateljskoj i reosiguravateljskoj etici,
 - pokretanje postupka za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskom gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje,
 - podnošenje tužbe nadležnom sudu.
2. 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 (Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatska gospodarska komora ili Hrvatska udruga poslodavaca).
3. Osim navedenog, u slučaju spora koji proizlazi iz ugovora o osiguranju sklopljenog online, moguće je podnošenje pritužbe s ciljem rješavanja nastalog spora putem Platforma za online rješavanje potrošačkih sporova (Platforma za ORS). Link za pristup platformi nalazi se na www.allianz.hr
4. U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovora se mjesna nadležnost suda u Zagrebu.

16. Informacije za ugovore sklopljene na daljinu

Ugovorom sklopljenim na daljinu smatra se ugovor sklopljen s ugovarateljem osiguranja isključivo putem jednog ili više sredstava daljinske komunikacije (npr. telefonom, e-mailom ili sl.), a bez fizičke prisutnosti na jednom mjestu s Centrom za mirenje ili njegovim predstavnikom.

Detaljne informacije o Osiguratelju, načinu rješavanja sporova, mjerodavnom pravu i sudu nadležnom za rješavanje sporova navedene su u ovim Informacijama ugovaratelju osiguranja, dok dodatne informacije o proizvodu osiguranja koji je predmet ugovora na daljinu i uvjetima pod kojima se sklapa ugovor o osiguranju možete naći u pripadajućim Uvjetima osiguranja, informacijama o proizvodu osiguranja, Informativnom izračunu te ponudi osiguranja, a informacije o posredniku (ako je prodaju vršio posrednik u osiguranju) u informacijama o posredniku. Svi navedeni dokumentni dostavljaju se zajedno s ovim Informacijama.

U slučajevima ugovora o osiguranju sklopljenima na daljinu, ugovaratelj može, ne navodeći razloge za to raskinuti ugovor u roku od 14 dana od sklapanja ugovora. Ugovor se raskida obavještanjem Osiguratelja u pisanom obliku prije isteka roka za raskid ugovora. Pisana obavijest o raskidu ugovora o osiguranju dostavlja se na adresu sjedišta osiguratelja: Heinzelova 70, 10000 Zagreb ili na adresu elektroničke pošte: osiguranje@allianz.hr

Ugovaratelj nema pravo na jednostrani raskid ugovora o osiguranju putnika i prtljage ili drugih ugovora sklopljenih na rok kraći od mjesec dana. Ugovaratelj nema pravo na jednostrani raskid ni kada je ugovor u potpunosti ispunjen na njegov izričit zahtjev, a prije nego je iskoristio svoje pravo na raskid. U slučaju da je osiguranje započelo na izričit zahtjev ugovaratelja osiguranja prije isteka roka za jednostrani raskid, Ugovaratelj je dužan platiti Osiguratelju premiju u iznosu proporcionalnom proteklom trajanju osiguranja, pod uvjetom da do tada nije nastupio osigurani slučaj.

Osiguratelj će započeti s ispunjenjem svoje obveze tj. pokriće će nastati prije isteka roka za jednostrani raskid isključivo uz izričiti pristanak ugovaratelja osiguranja. Smatra se da je Ugovaratelj dao svoju izričitu pristanak ako je izvršio uplatu cjelokupne premije (ako se premija plaća jednokratno), odnosno njenog prvog obroka (ako je ugovoreno obročno plaćanje).

Sve predugovorne obavijesti i informacije koje se dostavljaju ili će se dostavljati ugovaratelju osiguranja, ugovor o osiguranju i pripadajuća dokumentacija, kao i sva daljnja komunikacija nakon sklopljenog ugovora, vršit će se, uz pristanak ugovaratelja, na hrvatskom jeziku

Posljednja izmjena ovih Informacija je bila: 01. ožujka 2021.