

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.

Izvjешće 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 Moje poslovanje navedeni na polici osiguranja koja vam je predana prije sklapanja ugovora o osiguranju. Informativni izračun 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 informativni izračun, Osiguratelj Vam je obvezan predati i sljedeće dokumente:

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

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

4. Ponuda i sklapanje ugovora o osiguranju, važenje i opoziv ponude

Ugovor o osiguranju sklapa se prihvatom usmene ili pisane ponude, odnosno informativnog izračuna. Prihvatom se smatra potpis police i/ili uplata premije osiguranja ili njezinog obroka.

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

Ako Osiguratelj u navedenom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je Osiguratelj prihvatio ponudu i da je ugovor sklopljen. U tom slučaju, ugovor se smatra sklopljenim kad je ponuda prispjela Osiguratelju.

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 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.

Ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu nakon isteka roka od 30 dana otkad je ugovaratelju osiguranja uručeno preporučeno pismo Osiguratelja s obaviješću o dospelosti premije, ali s tim da taj rok ne može isteći prije nego što protekne 30 dana od dospelosti premije.

Osiguranje prestaje u 24,00 sata onoga dana u kojemu dospijeva premija ukoliko je jedna od ugovornih strana raskinula ugovor s danom dospelosti premije obavješćujući pisanim putem drugu stranu najkasnije 3 mjeseca prije dospelosti.

Ako osigurana stvar propadne za vrijeme trajanja osiguranja zbog nekog događaja koji nije predviđen u ugovoru o osiguranju, ili ukoliko se na osiguranoj stvari promjeni vlasnik, ugovor prestaje vrijediti danom njezine propasti, ili danom promjene vlasništva nad osiguranom stvari. U svakom slučaju ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu ako premija ne bude plaćena u roku od godinu dana od dana dospelosti.

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.

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.

Trajanje karence definirano je uvjetima i navedeno u 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 polici osiguranja.

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 7. ovih Informacija.

7. Uvjeti za prestanak i raskid ugovora

Svaka strana može raskinuti ugovor s danom dospelosti premije slanjem pisane obavijesti Osiguratelju o namjeri otkazivanja ugovora najkasnije 3 mjeseca prije dana dospelosti godišnje premije.

Kod ugovora o osiguranju sklopljenog na daljinu, ugovaratelj može, ne navodeći razloge za to, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od sklapanja ugovora, odnosno od dana kad su osiguraniku dostavljene ugovorne odredbe, uvjeti i prethodna obavijest ukoliko mu isti nisu dostavljeni prije 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 obaviješću 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. Ugovor može prestati nastupom određenih okolnosti (npr. uništenje predmeta osiguranja, promjena vlasništva nad predmetom osiguranja i sl.). Ako osigurana stvar propadne za vrijeme trajanja osiguranja zbog nekog događaja koji nije predviđen u ugovoru o osiguranja te ukoliko se na osiguranoj stvari promjeni vlasnik, ugovor prestaje vrijediti danom njezine propasti, odnosno danom promjene vlasništva nad osiguranom stvari.

8. Iznos osiguranja

Iznos osiguranja ovisi o vrsti i vrijednosti osiguranog predmeta). Ukupan iznos osiguranja za sva osnovna i ugovorena dopunska pokrića naveden je na polici 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 osiguranja.

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

Visina ukupne premije navedena je na polici osiguranja, a dogovara se prije sklapanja ugovora u skladu s uvjetima i cjenikom za pojedinu vrstu osiguranja. Visina premije po ugovorenim dodatnim pokrivačima također je navedena na polici osiguranja.

Premija osiguranja dopijeva i naplaćuje se posebno za svaku osigurateljnu godinu ili osigurateljno razdoblje ako je ugovoreno trajanje ugovora kraće od godine dana. Ugovorena dinamika plaćanja navedena je na polici osiguranja.

Moguća sredstva plaćanja (gotovina, kartice, 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 obveze 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 korištenu 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 ugovara se mjesna nadležnost suda u Zagrebu.

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