

Ključne informacije za oštećenu osobu (u slučaju štete nastale iz osiguranja putnika u javnom prijevozu) Allianz Hrvatska d.d.

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u zrakoplovnoj nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebnom zrakoplova, važno je biti upoznat s procesom obrade odštetnih zahtjeva od strane Allianz Hrvatska d.d. Heinzelova 70, 10000 Zagreb (dalje: Allianz Hrvatska d.d.). Ovaj vodič pružit će Vam osnovne informacije o ključnim elementima procesa podnošenja odštetnog zahtjeva i obrade šteta kod Allianz Hrvatska d.d. kako biste bolje razumjeli svoja prava tijekom postupka obrade odštetnih zahtjeva.

A DIO - ŠTO NAPRAVITI U SLUČAJU PROMETNE NESREĆE GDJE JE ZAKLJUČENA POLICA OSIGURANJA PUTNIKA U JAVNOM PRIJEVOZU OD POSLJEDICA NESRETNOG SLUČAJA NEZGODE?

- pružite prvu pomoć i pozovite hitnu pomoć ukoliko ima ozlijeđenih osoba;
- prijavite događaj policiji ili Agenciji za istraživanje nesreća u zračnom, pomorskom i željezničkom prometu, kada to nalažu propisi, a posebno kada je bilo ozlijeđenih ili smrtno stradalih osoba ili ako se radilo o:
 - požaru ili eksploziji
 - većoj materijalnoj šteti na zrakoplovu;
 - postoji drugi razlog zbog kojeg smatrate da policija treba izaći na mjesto zrakoplovne nesreće (drugi sudionik napusti mjesto nesreće, odbija dati osobne podatke, radi se o sudaru s neregistriranim zrakoplovom, radi se o upravljanju zrakoplovom bez odgovarajuće dozvole, postoji sumnja da je pilot alkoholiziran/pod utjecajem opijata i sl.) i obaviti očevid prometne nesreće;
- poduzmite sve što je moguće da biste štetu umanjili ili uklonili, odnosno ako je to moguće, spriječite nastanak veće štete;
- razmijenite osobne podatke i podatke o zrakoplovima i društvima za osiguranje i s ostalim sudionicima zrakoplovne nesreće;
- dokumentirajte nastalu štetu, ako je moguće: fotografirajte mjesto nesreće, oštećenja na zrakoplovima i ostale značajne tragove na mjestu zrakoplovne nesreće. Ako je moguće, fotografirajte i dokumentaciju (npr. dozvolu za upravljanje zrakoplovom, upisni list zrakoplova, itd.).

B DIO - POSTAVLJANJE ODŠTETNOG ZAHTJEVA

1. Kome podnosim odštetni zahtjev?

Odštetni zahtjev podnosite Allianz Hrvatska d.d.

Preporuča se odštetni zahtjev podnijeti što prije.

2. Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?

Oštećena osoba (vlasnik ili korisnik zrakoplova, ozlijeđena osoba, vlasnik oštećene stvari) ili osoba koju je oštećenik ovlastio može podnijeti odštetni zahtjev i to: putem online prijave na poveznici [Prijava štetnog događaja](#), putem e-maila stete@allianz.hr ili pozivom na broj 072 100 001.

Ako niste vlasnik zrakoplova, već je to leasing društvo, u slučaju materijalne štete na zrakoplovu, kao primatelj leasinga, prijavite štetu Allianz Hrvatska d.d. i leasing društvu u što kraćem roku.

3. Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?

- broj računa za isplatu (IBAN);
- medicinsku dokumentaciju (od prvog pregleda do završetka liječenja), a u slučaju tjelesne ozljede sa smrtnim ishodom, smrtni list, rješenje o nasljeđivanju, rodni listovi djece, potvrde o prebivalištu te dokumentaciju za pogrebne i druge troškove;
- u slučaju izlaska policije policijski zapisnik te zapisnik o alkotestiranju,
- prijevoznu kartu ili drugi pisani dokaz koji potvrđuje da ste bili putnik u prijevoznom sredstvu koje je sudjelovalo u javnom prijevozu.

DODATNE VAŽNE NAPOMENE

- prilikom traženja podataka Allianz Hrvatska d.d. će se ograničiti samo na nužne podatke (primjerice kod materijalnih šteta, podatke sadržane u zapisniku policije ili zapisniku Agencije za istraživanje nesreća u zračnom, pomorskom i željezničkom prometu identifikacijske podatke, kontakt podatke, podatak o načinu isplate naknade štete).
- Uz obrazloženje zašto je to ključno, Allianz Hrvatska d.d. može tražiti i uputiti na dostavu dodatne dokumentacije neophodne za rješavanje odštetnog zahtjeva a koju ne može samostalno pribaviti ili ako ste u posjedu iste, a kako bi obrada štete bila brža i efikasnija. Pri navedenom, Allianz Hrvatska d.d. ne smije od oštećene osobe tražiti dokumentaciju koju može samo stalno pribaviti (primjerice, policijski zapisnik, Izvješće o alkotestu i dr.).
- Allianz Hrvatska d.d. je dužan komunicirati na transparentan i razumljiv način i omogućiti Vam dostupnost informacija o tijeku postupka i rokovima rješavanja odštetnog zahtjeva.

- Allianz Hrvatska d.d. ne smije uvjetovati rješavanje odštetnog zahtjeva odnosno isplatu naknade štete ili nespornog dijela naknade štete, primjerice, sklapanjem nagodbe i/ili popravkom zrakoplova kod određene servisne radionice, niti upućivati na navedeno kao da je to najbolji ili jedini način rješavanja odštetnog zahtjeva te da je nužno prihvatiti ponuđeni iznos kao konačan

4. Koje informacije mogu očekivati od društva za osiguranje odmah pri podnošenju odštetnog zahtjeva?

Allianz Hrvatska d.d. će:

- dodijeliti jedinstveni broj (oznaku predmeta) za Vašu prijavu štete (odštetnog zahtjeva), a temeljem kojeg ćete pratiti status štete tijekom postupka obrade;
- naznačiti datum evidentiranja odštetnog zahtjeva (datum podnošenja odštetnog zahtjeva);
- pružiti informacije o daljnjim postupcima, posebice procjene štete.

Allianz Hrvatska d.d. Vas je dužan, po primitku odštetnog zahtjeva, bez odgode upoznati s Vašim pravima, kao i s obvezama Allianz Hrvatska d.d. te aktivno i bez odugovlačenja poduzimati potrebne radnje radi ispunjavanja svojih obveza.

Allianz Hrvatska d.d. Vam već u ovoj fazi, u dijelu materijalne štete, može ponuditi da izaberete mogućnosti rješavanja odštetnog zahtjeva koji može biti:

- a) isplata servisnoj radionici;
- b) isplata oštećenoj osobi.

Napomena: **Allianz Hrvatska d.d. je dužan sve načine rješavanja objasniti na jasan, transparentan i jednostavan način. Potpisivanjem izjave o namirenju ili ugovora/sporazuma o nagodbi gubite pravo traženja dodatne isplate naknade štete. Možete odbiti ponudu za sklapanje nagodbe i svejedno dobiti naknadu štete. Ugovori o nagodbi su konačni i obvezujući. U slučaju sklapanja nagodbe, Allianz Hrvatska d.d. nije odgovoran za bilo kakva plaćanja izvan tog ugovora.**

C DIO - PROCJENA I OBRADA ODŠTETNIH ZAHTEJEVA

1. **Imate pravo za popravak štete slobodno izabrati ovlaštenog pružatelja usluga (servisnu radionicu).**
2. Allianz Hrvatska d.d. će komunicirati s Vama ili s osobom koju ste za to opunomoćili na dogovoreni način (sukladno uobičajenim načinima poslovne komunikacije, osim ako je obavezan način komunikacije propisan zakonom) kako bi pružio informacije o postupku rješavanja odštetnog zahtjeva.
3. **Imate pravo, o svom trošku, angažirati neovisnog vještaka za izradu nalaza i mišljenja, pri čemu će se Allianz Hrvatska d.d. detaljno očitovati na sve eventualno sporne elemente tog nalaza i mišljenja.**
4. Allianz Hrvatska d.d. provodi i provjeru visine i osnovanosti odštetnog zahtjeva, tj. svoje obveze temeljem dostavljene dokumentacije.

D DIO - OBRAZLOŽENA PONUDA, UTEMELJENI ODGOVOR I VAŠE PRAVO NA PRIGOVOR

1. **Allianz Hrvatska d.d. ima rok od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva** dostaviti pisanu obrazloženu ponudu za naknadu štete:
 - kada odgovornost za naknadu štete nije sporna i kada je utvrdio visinu štete ili
 - pisani utemeljeni odgovor ako je odgovornost za naknadu štete sporna ili kada visina štete nije u potpunosti utvrđena.
- a) **Obrazložena ponuda mora sadržavati:**
 - naziv odluke, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
 - dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
 - izjavu Allianz Hrvatska d.d. da je utvrdio svoju obvezu za naknadu štete, te detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.),
 - specifikaciju utvrđene visine štete, pri čemu je Allianz Hrvatska d.d. dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koji će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
 - **izjavu da će isplatiti iznos naknade štete iz obrazložene ponude u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude, pri čemu navedeni rok isplate mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,**
 - **oštećena osoba ima također pravo na isplatu zakonskih zatezanih kamata od dana podnošenja odštetnog zahtjeva, u slučaju neizvršenja obveze isplate naknade štete ili nespornog iznosa u roku navedenom u prethodnom odlomku,**
 - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kada je dostavljeno,
 - uputu o pravu na podnošenje prigovora i načinu podnošenja prigovora na odluku Allianz Hrvatska d.d. i roku od 15 dana u kojem će Allianz Hrvatska d.d. odgovoriti na taj prigovor.
- b) **Utemeljeni odgovor mora sadržavati:**
 - Kada je Allianz Hrvatska d.d. utvrdio da **nije odgovoran za naknadu štete:**
 - naziv odluke, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
 - dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
 - izjavu Allianz Hrvatska d.d. da je utvrdio da nije odgovoran te detaljno, jednostavno i razumljivo obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.) o razlozima isključenja odgovornosti, uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju,
 - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka vezane uz odgovornost za naknadu štete.
 - uputu o načinu podnošenja prigovora na odluku Allianz Hrvatska d.d. i roku od 15 dana u kojem će Allianz Hrvatska d.d. odgovoriti na taj prigovor.
 - Kada Allianz Hrvatska d.d. utvrdi da je **odgovoran samo za dio naknade štete:**
 - naziv odluke, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
 - dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
 - izjavu Allianz Hrvatska d.d. da je utvrdio da je odgovoran samo za dio naknade štete te detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.),
 - specifikaciju utvrđene visine štete, pri čemu je Allianz Hrvatska d.d. dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koji će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
 - **izjavu da će isplatiti nesporni iznos iz utemeljenog odgovora u roku od 15 dana od slanja utemeljenog odgovora, pri čemu navedeni rok isplate može biti kraći jer mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,**
 - **oštećena osoba ima također pravo na isplatu zakonskih zatezanih kamata od dana podnošenja odštetnog zahtjeva,**
 - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka te sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, ako su dostavljeni,
 - uputu o načinu podnošenja prigovora na odluku Allianz Hrvatska d.d. i roku od 15 dana u kojem će Allianz Hrvatska d.d. odgovoriti na taj prigovor.
- Kada Allianz Hrvatska d.d. **nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete:**
 - naziv odluke, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
 - dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
 - izjavu Allianz Hrvatska d.d. o svojoj odgovornosti te da nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete te razloge zbog kojih nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete,
 - detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.),
 - specifikaciju utvrđene visine štete, pri čemu je Allianz Hrvatska d.d. dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti iz kojih razloga nije bio u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete, te kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koji će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
 - izjavu da će isplatiti nesporni iznos u roku od 15 dana od slanja utemeljenog odgovora, pri čemu navedeni rok isplate može biti i kraći jer mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,
 - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kada je dostavljeno,
 - uputu o načinu podnošenja prigovora na odluku Allianz Hrvatska d.d. i roku od 15 dana u kojem će Allianz Hrvatska d.d. odgovoriti na taj prigovor.
2. Ako Vam Allianz Hrvatska d.d. bez odgađanja, a najkasnije u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva ne dostavi obrazloženu ponudu za naknadu štete, odnosno utemeljeni odgovor, a spor mirnim putem niste u mogućnosti riješiti s Allianz Hrvatska d.d. kao ni pred Centrom za medijaciju pri Hrvatskom uredu za osiguranje ili drugim mirnim putem poveznice [Ministarstvo pravosuđa i uprave Republike Hrvatske - Mirno rješavanje sporova - medijacija](#) možete zatražiti zaštitu svoga prava sudskim putem, odnosno može podnijeti tužbu protiv Allianz Hrvatska d.d.
3. Oštećena osoba koja nije zadovoljna načinom postupanja u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva, može se obratiti Pravobranitelju u području osiguranja pri Hrvatskom uredu za osiguranje te podnijeti predstavku HANFA-i.