

## Ključne informacije za oštećenu osobu (u slučaju štete od odgovornosti vlasnika broдика ili jahte prema trećim osobama) Allianz Hrvatska d.d.

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u pomorskoj nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebom brodice odnosno jahte, 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?

- **pružite prvu pomoć i pozovite hitnu pomoć ukoliko ima ozlijeđenih osoba;**
- **prijavite događaj policiji** ili lučkoj kapetaniji 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 plovilu;
  - postoji drugi razlog zbog kojeg smatrate da policija ili lučka kapetanija treba izaći na mjesto pomorske nesreće (drugi sudionik napusti mjesto nesreće, odbija dati osobne podatke, radi se o sudaru s neregistriranim plovilom, radi se o plovidbi bez valjane dozvole za upravljanj plovila, postoji sumnja da je vozač alkoholiziran/pod utjecajem opijata i sl.) i obaviti očevid pomorske 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 plovilima i društvima za osiguranje s ostalim sudionicima prometne nesreće;
- **dokumentirajte nastalu štetu**, ako je moguće: fotografirajte mjesto nesreće, oštećenja na brodici ili jahti. Ako je moguće, fotografirajte i dokumentaciju (plovidbenu dozvolu, upisni list brodice ili jahte, 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** 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](mailto:stete@allianz.hr) ili pozivom kontaktnom centru na telefon 072 100 001.  
Ako niste vlasnik plovila, već je to leasing društvo, u slučaju materijalne štete na plovilu, 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?**
  - plovidbena dozvola za oštećeno plovilo;
  - valjana dozvola osobe koja je upravljala plovilom u trenutku nesreće;
  - preporučeno je dostaviti i broj računa za isplatu (IBAN);
  - informaciju o lokaciji na kojoj se plovilo nalazi;
  - u slučaju oštećenja imovine: dokaz o vlasništvu oštećenog objekta (npr. zemljišnoknjižni izvadak, posjedovni list i sl.);
  - samo iznimno i u slučaju izlaska policije policijski zapisnik te zapisnik o alkotestiranju i zapisnik lučke kapetanije.
- 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 Allianz Hrvatska d.d.

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 ZAHTEJVA

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 obra-
2. zložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koji će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore, 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 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, 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 te sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, ako su dostavljeni,
- uputu o načinu podnošenju 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 podnošenju 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 <https://mpu.gov.hr/mirno-riesavanje-sporova-medijacija/26978>, 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.