

Ključne informacije za oštećenu osobu (u slučaju štete nastale iz odgovornosti zračnog prijevoznika odnosno operatora zrakoplova) 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?

- **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](mailto:stete@allianz.hr), putem e-maila stete@allianz.hr ili pozivom prema kontaktnom centru 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?**
 - upisni list zrakoplova iz Hrvatskog registra civilnih zrakoplova;
 - dozvola za upravljanje zrakoplovom - osobe koja je upravljala zrakoplovom u trenutku nesreće;
 - preporučeno je dostaviti i broj računa za isplatu (IBAN);
 - informaciju o lokaciji na kojoj se zrakoplov 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 ili zapisnik Agencije za istraživanje nesreća u zračnom, pomorskom i željezničkom prometu.
- 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.
- 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 namjeri 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.**

