

## Informacije ugovaratelju osiguranja

### Ova obavijest ima za svrhu pružiti informacije ugovaratelju osiguranja motornog vozila potrebne za lakše razumijevanje ugovora o osiguranju koji mogu biti sklopljeni za:

- Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti.

Sukladno Zakonu o osiguranju i Zakonu o zaštiti potrošača, Generali osiguranje d.d. kao osiguratelj prije ugovaranja osiguranja obavještava ugovaratelja osiguranja o slijedećim podacima:

#### Osiguratelj

Osiguratelj je Generali osiguranje dioničko društvo, OIB: 10840749604, Ulica grada Vukovara 284, Zagreb, Republika Hrvatska. Upisan je u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS 080122389. Tvrtka društva glasi: GENERALI OSIGURANJE d.d (dalje u tekstu: Osiguratelj).

Osiguratelj je Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA), Klasa: UP/I-453-02/06-30/34, Ur. broj: 326-112-06-16 od 21. prosinca 2006. godine, te Rješenjem HANFA-e, Klasa: UP/I-453-02/07-30/57, Ur. broj: 326-112-07-7 od 20. prosinca 2007. godine, dobio dozvolu za obavljanje poslova sklapanja i ispunjavanja ugovora o životnim i neživotnim osiguranjima. Osiguratelj je dana 11. prosinca 2014. godine dobio Suglasnost Ministarstva zdravlja Republike Hrvatske, Klasa: UP/I-542-04/14-04/3349, Ur. broj: 534-10-1/4-14-6 za obavljanje poslova dopuskog, dodatnog i privatnog zdravstvenog osiguranja u okviru dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja.

Osiguratelj će pisanim putem obavještavati ugovaratelja o svakoj promjeni do koje dođe tijekom trajanja ugovora u vezi s nazivom, pravnim oblikom ili adresom Osiguratelja, o promjeni postupka rješavanja pritužbi s ugovorima i o tijelu nadležnom za rješavanje pritužbi, promjeni tijela koje je nadležno za nadzor nad društvom za osiguranje. Ostale eventualne promjene za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, koje su predviđene Zakonom o osiguranju, mogu se izvršiti isključivo temeljem pisane suglasnosti Ugovaratelja osiguranja i Osiguratelja.

Društvo Generali osiguranje d.d. ne pruža usluge savjetovanja kako je to definirano Direktivom (EU) 2016/97 o distribuciji osiguranja od 20. siječnja 2016. godine.

#### Osnovna obilježja ugovora o osiguranju

Osiguratelj je temeljem police osiguranja i propisa o odgovornosti u obvezi nadoknaditi štetu, ako je pri uporabi vozila došlo do:

- tjelesne ozljede, narušavanja zdravlja ili smrti neke osobe,
- uništenja odnosno oštećenja stvari, osim ako je došlo do štete na stvarima koje je vlasnik vozila primio radi prijevoza.

#### Uvjeti osiguranja

Na ovaj ugovor primjenjuju se važeći Uvjeti za osiguranje od automobilske odgovornosti.

Uvjeti osiguranja su kao i ugovor o osiguranju sastavljeni na hrvatskom jeziku. Sva komunikacija u svezi s ovim ugovorom odvija se na hrvatskom jeziku.

#### Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju može se sklopiti na određeno vrijeme (jednogodišnje i višegodišnje trajanje). Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju utvrđuju ugovaratelj i Osiguratelj sklapanjem ugovora o osiguranju te se upisuje u policu osiguranja.

Ugovor o osiguranju obvezuje na rok na koji je sklopljen.

#### Uvjeti za raskid ugovora o osiguranju sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije

Kod ugovora o osiguranju sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije, s rokom trajanja od mjesec dana ili dulje ugovaratelj ima pravo jednostrano raskinuti ugovor o osiguranju u roku 14 (četnaest) dana od sklapanja ugovora, bez navođenja razloga.

U tom slučaju ugovor se raskida pisanom obaviješću koju ugovaratelj dostavlja na adresu sjedišta Osiguratelja preporučenom pošiljkom. Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena Osiguratelju unutar roka za raskid. Ugovor je raskinut u trenutku kad Osiguratelj primi obavijest o raskidu.

Ugovaratelj nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je sklopljen ugovor o osiguranju na rok kraći od mjesec dana.

Uz izričit pristanak ugovaratelja, ugovor o osiguranju koji je sklopljen s rokom trajanja od mjesec dana ili dulje može započeti i prije isteka roka za jednostrani raskid odnosno i prije roka od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora o osiguranju. Ukoliko ugovaratelj koji je dao pristanak za početak primjene ugovora o osiguranju u skladu s prethodno navedenom

odredbom, jednostrano raskine ugovor o osiguranju, u tom slučaju dužan je Osiguratelju platiti premiju proporcionalno proteklom trajanju ugovora o osiguranju, ako do tada nije nastupio osigurani slučaj.

Ugovaratelj osiguranja je u tom slučaju dužan Osiguratelju vratiti sve što je na temelju ugovora od njega primio.

#### Premija osiguranja i porezi

Premija osiguranja je iznos koji se plaća za osigurani rizik po ugovoru o osiguranju.

Premija se plaća u ugovorenim rokovima (prilikom primitka police ili obročno). Ugovaratelj osiguranja može obaviti uplatu u institucijama ovlaštenim za obavljanje platnog prometa na račun Osiguratelja koji je označen na uplatnici.

Visina premije osiguranja sukladna je visini rizika. U ovisnosti o visini rizika, premija osiguranja može varirati.

Ugovaratelj osiguranja obvezan je premiju osiguranja platiti uvećanu za pripadajući iznos poreza koji iznosi 15%, sukladno Zakonu o porezu na premiju osiguranja od automobilske odgovornosti i premije kasko osiguranja cestovnih vozila.

Visina premije osiguranja, iznos osiguranja za osnovno i dopunsko pokriće, način plaćanja i trajanje plaćanja premije osiguranja, visina poreza i drugih troškova i naknada kada se isti zaračunavaju uz premiju osiguranja, te ukupni iznos plaćanja, navedeni su u ponudi ili polici osiguranja.

Sukladno odredbama Zakona o porezu na dodanu vrijednost PDV se ne obračunava.

#### Sklopanje ugovora

##### Popunjavanje police / ponude

Ugovor o osiguranju sklapa se na zahtjev ugovaratelja osiguranja:

1. potpisivanjem police/ponude koju priprema Osiguratelj ili
2. uplatom premije ili prve rate premije temeljem ponude koju je dostavio Osiguratelj.

#### Opoziv ponude

Pisana ponuda učinjena Osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju obvezuje ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od osam dana otkad je ponuda prispjela Osiguratelju.

Ponuditelj ima pravo opoziva ponude u roku iz prethodnog stavka. Ako Osiguratelj u roku iz prethodnog stavka ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatio ponudu i da je ugovor sklopljen.

#### Početak trajanja ugovora o osiguranju

Uz izričit pristanak ugovaratelja, ugovor o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti koji je sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije može započeti i prije isteka roka za jednostrani raskid odnosno i prije roka od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora o osiguranju. Ukoliko ugovaratelj ugovora sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije, koji je dao pristanak za početak primjene ugovora o osiguranju u skladu s prethodno navedenom odredbom, jednostrano raskine ugovor o osiguranju, u tom slučaju dužan je Osiguratelju platiti premiju proporcionalno proteklom trajanju ugovora o osiguranju ako do tada nije nastupio osigurani slučaj.

Ugovaratelj osiguranja je u tom slučaju dužan Osiguratelju vratiti sve što je na temelju ugovora od njega primio.

Obveza Osiguratelja iz ugovora o osiguranju, ako nije drugačije ugovoreno počinje po isteku 24-tog sata dana koji je u ispravi o osiguranju naveden kao početak osiguranja, a prestaje po isteku 24-tog sata koji je u ispravi o osiguranju naveden kao dan isteka trajanja osiguranja.

Kod ugovora o osiguranju sklopljenog na jednu ili više godina obveza Osiguratelja prestaje po isteku 24 sata dana koji je u ispravi o osiguranju naveden kao dan isteka osiguranja, ako nije drukčije ugovoreno. Obostrane obveze i prava iz ugovora o osiguranju produžuju se za 30 dana (početni rok), ako Osiguratelju najmanje 3 dana prije isteka osiguranja nije bila uručena izjava ugovaratelja osiguranja da ne pristaje na produženje ugovora o osiguranju.

#### Klauzula – borba protiv financiranja terorizma

Osiguratelj zadržava pravo na odbijanje sklapanja ugovora o osiguranju odnosno pravo na jednostrani raskid ugovora o osiguranju i/ili zamrzavanje sredstava ukoliko su ugovaratelj osiguranja ili s njim povezane osobe evidentirane na međunarodnim popisima uspostavljenima radi sprječavanja financiranja terorizma.



**GENERALI**

## Informacije ugovaratelju osiguranja

### Rješavanje sporova mirnim putem

1. Ugovorne strane su suglasne da će sve sporove proizašle iz ovog ugovora rješavati mirnim putem.
2. Ugovaratelj osiguranja, osiguranik i korisnik suglasni su da će o svim spornim stvarima, pritužbama, prigovorima i nesporazumima proizašlim iz odnosa s osigurateljem obavijestiti osiguratelja bez odgađanja.
3. Svi sporovi koji proizlaze iz ovog ugovora ili u svezi 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 pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj.

### Mjerodavno pravo

Na ugovor o osiguranju primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

### Mjerodavno pravo za ugovore o osiguranju s međunarodnim elementom

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, obavještavaju se ugovaratelji osiguranja fizičke osobe da ugovorne strane mogu izabrati kao mjerodavno jedno od slijedećih prava:

- pravo države članice gdje je vozilo registrirano;
- pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište odnosno uobičajeno boravište;
- za ugovore o osiguranju koji pokrivaju rizike ograničene na događaje u jednoj državi članici koja nije država članica u kojoj se nalazi rizik, pravo te države članice.

Na ugovor o osiguranju, u slučajevima kada ugovorne strane imaju pravo izbora, Osiguratelj kao mjerodavno predlaže pravo Republike Hrvatske.

### Nadzor Osiguratelja

Za nadzor Osiguratelja nadležna je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. U slučaju da stranka nije zadovoljna rješenjem pritužbe ima se pravo obratiti spomenutoj agenciji, prilažući svom zahtjevu dokumentaciju koja se odnosi na pritužbu koju je rješavao Osiguratelj.

### Narav naknade koju primaju zaposlenici Generali osiguranja d.d.

Zaposlenici društva Generali osiguranje d.d. za poslove distribucije osiguranja, a u vezi ugovora o osiguranju primaju sljedeće vrste nagrada: osnovna bruto plaća, provizija, superprovizija, stimulacija, godišnji bonus i potpora.

### Informacija o postupku rješavanja pritužbi/prigovora

1. Ugovaratelj, osiguranik ili korisnik iz ugovora o osiguranju imaju pravo podnijeti pritužbu Osiguratelju, dok oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu (ukoliko je ista ugovorena predmetnim ugovorom o osiguranju) imaju pravo podnijeti prigovor u izvansudskom postupku. Nadležno tijelo Osiguratelja za izvansudski postupak rješavanja pritužbi/prigovora je Komisija za pritužbe/prigovore.
2. Pritužbe/prigovori se podnose Komisiji za pritužbe/prigovore, Osiguratelja pisanim putem na:
  - adresu Osiguratelja: Generali osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 284, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska
  - elektroničkom poštom: info.hr@generali.com
  - telefaksom na: 01/ 4600 600.
3. Pritužba/prigovor može biti podnesena zbog:
  - postupanja Osiguratelja odnosno osobe koja za Osiguratelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju;
  - odluke Osiguratelja u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju;
  - postupanja Osiguratelja u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.
4. Rok za podnošenje pritužbe/prigovora protiv odluke ili postupanja Osiguratelja je 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe/prigovora primio odluku na koju podnosi pritužbu/prigovor odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe/prigovora.
5. Pritužba/prigovor treba sadržavati:
  - ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe/prigovora koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe/prigovora koji je pravna osoba;
  - razlog pritužbe/prigovora i zahtjeve podnositelja pritužbe/prigovora;
  - dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe/prigovora kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile

razmatrane u postupku u kojemu je donesena odluka zbog koje se

- pritužba/prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza;
  - datum podnošenja pritužbe/prigovora i potpis podnositelja pritužbe/prigovora odnosno osobe koja ga zastupa;
  - punomoć za zastupanje kada je pritužba/prigovor podnesen po punomoćniku.
6. Komisija za pritužbe/prigovore će u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu/prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe/prigovora, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar navedenog roka, obavijestit će podnositelja pritužbe/prigovora o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak vjerojatno biti dovršen i kada će biti odgovoreno na pritužbu/prigovor.

**U primjeni od 02. listopada 2018. godine**