

## **Informacije ugovaratelju osiguranja GRAWE TOUR, GRAWE TOUR MULTI TRIP i GRAWE TRAVEL**

### **Osiguravatelj**

Osiguravatelj je GRAWE Hrvatska osiguravajuće dioničko društvo, OIB: 28406115764, sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 5, e-mail: info@grawe.hr, mrežna stranica: www.grawe.hr, tel.: +385 (0)1 3034 000, fax: +385 (0)1 3034 500, info telefon: 072 300 301 (u daljnjem tekstu: osiguravatelj).

### **Nadzorno tijelo**

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor nad osiguravateljem je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Franje Račkoga 6, Zagreb.

### **Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja**

Dokumenti s informacijama o proizvodu osiguranja objavljeni su na mrežnim stranicama:

GRAWE TOUR

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/IPID/Dokument\\_s\\_informacijama\\_o\\_proizvodu\\_osiguranja\\_GRAWE\\_TOUR.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_GRAWE_TOUR.pdf)

GRAWE TOUR MULTI TRIP

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/IPID/Dokument\\_s\\_informacijama\\_o\\_proizvodu\\_osiguranja\\_GRAWE\\_TOUR\\_MULTI\\_TRIP.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_GRAWE_TOUR_MULTI_TRIP.pdf)

GRAWE TRAVEL

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/IPID/Dokument\\_s\\_informacijama\\_o\\_proizvodu\\_osiguranja\\_GRAWE\\_TRAVEL.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_GRAWE_TRAVEL.pdf)

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja koji se kao dodatno osiguranje može ugovoriti uz GRAWE TOUR i GRAWE TOUR MULTI TRIP:

Osiguranje od privatne odgovornosti

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/IPID/IPID\\_20211105\\_2/Dokument\\_s\\_informacijama\\_o\\_proizvodu\\_osiguranja\\_Privatna\\_odgovornost\\_uz\\_putno\\_osiguranje.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/IPID_20211105_2/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_Privatna_odgovornost_uz_putno_osiguranje.pdf)

Dokumenti s informacijama o proizvodu osiguranja dostupni su i kod zastupnika te u prodajnim uredima osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini>).

### **Uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju**

Na putno osiguranje GRAWE TOUR primjenjuju se Uvjeti putnog osiguranja GRAWE TOUR:

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/Uvjeti\\_osiguranja/Putno/Uvjeti\\_putnog\\_osiguranja\\_GRAWE\\_TOUR.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Putno/Uvjeti_putnog_osiguranja_GRAWE_TOUR.pdf).

Na putno osiguranje GRAWE TOUR MULTI TRIP primjenjuju se Uvjeti putnog osiguranja GRAWE TOUR MULTI TRIP:

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/Uvjeti\\_osiguranja/Putno/Uvjeti\\_putnog\\_osiguranja\\_GRAWE\\_TOUR\\_MULTI\\_TRIP.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Putno/Uvjeti_putnog_osiguranja_GRAWE_TOUR_MULTI_TRIP.pdf).

Na putno osiguranje GRAWE TRAVEL primjenjuju se Uvjeti putnog osiguranja GRAWE Travel:

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/Uvjeti\\_osiguranja/Putno/Uvjeti\\_putnog\\_osiguranja\\_GRAWE\\_TRAVEL.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Putno/Uvjeti_putnog_osiguranja_GRAWE_TRAVEL.pdf).

Na dodatno osiguranje odgovornosti primjenjuju se Opći i Dopunski opći uvjeti GRAWE Hrvatska d.d. za osiguranje od odgovornosti (AHVB 2010/EHVB 2010):

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/Uvjeti\\_osiguranja/Osiguranje\\_od\\_odgovornosti/Opci\\_i\\_Dopunski\\_opci\\_uvjeti\\_GRAWE\\_Hrvatska\\_d.d.\\_za\\_osiguranje\\_od\\_odgovornosti\\_AHVB\\_2010\\_EHVB\\_2010.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Osiguranje_od_odgovornosti/Opci_i_Dopunski_opci_uvjeti_GRAWE_Hrvatska_d.d._za_osiguranje_od_odgovornosti_AHVB_2010_EHVB_2010.pdf).

Uvjeti osiguranja objavljeni su na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/uvjeti-osiguranja/>, a dostupni su i kod zastupnika te u prodajnim uredima osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini>).

### **Zastupnik**

Zastupnik je zaposlenik osiguravatelja te za poslove distribucije osiguranja od osiguravatelja prima plaću u koju je uključena provizija za sklopljene ugovore o osiguranju. Zastupnik ne daje savjete o proizvodima osiguranja koje distribuira. Informacija o mogućnosti podnošenja pritužbi na rad zastupnika i/ili osiguravatelja, kao i informacija o postupcima izvansudskog rješavanja pritužbi i sporova, navedena je u odlomku *Postupak rješavanja pritužbi i način rješavanja sporova*.

U slučaju da zastupnik nije zaposlenik osiguravatelja već posrednik u osiguranju, prije sklapanja ugovora o osiguranju o tome obavještava ugovaratelja osiguranja te mu pruža sve opće informacije o sebi kao i informacije o sukobu interesa i transparentnosti temeljem Zakona o osiguranju (svoje ime i prezime/naziv, adresu/sjedište, informaciju da je posrednik u osiguranju, daje li ili ne daje savjet o proizvodima osiguranja koje distribuira, informaciju o mogućnosti podnošenja pritužbe na njegov rad te postupcima izvansudskog rješavanja pritužbi i sporova, registar u koji je upisan i način provjere tog upisa, postupa li po nalogu stranke ili djeluje u ime i za račun jednog ili više društva za osiguranje, ima li udio u društvu za osiguranje odnosno ima li društvo za osiguranje udio u njemu, narav primljenih primitaka u vezi s ugovorom o osiguranju i dr.).

### **Pravo na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju**

Ugovaratelj osiguranja može obavijestiti osiguravatelja o odustajanju od ugovora o osiguranju u roku 7 dana od dana sklapanja ugovora, a u svakom slučaju prije početka osiguranja.

### **Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju**

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u polici osiguranja.

Kod osiguranja GRAWE TOUR i GRAWE TOUR MULTI TRIP osiguravateljno pokrće počinje onoga dana i u vrijeme koje je u polici označeno kao početak osiguranja, ali ne prije početka putovanja i uz uvjet da je do tog dana plaćena premija. Osiguravateljno pokrće prestaje na dan i u vrijeme koje je u polici označeno kao dan isteka osiguranja ili ranije ako je putovanje završeno prije tog vremena. Kod osiguranja GRAWE TOUR MULTI TRIP tijekom trajanja ugovora o osiguranju osiguranjem su pokrivena sva putovanja osiguranika u neprekinutom trajanju od najviše 45 dana.

Kod osiguranja GRAWE TRAVEL osiguravateljno pokrće počinje onoga dana i u vrijeme koje je u polici označeno kao početak osiguranja, ali ne prije početka putovanja, uz uvjet da je do tog dana plaćena premija i da je prijeđena državna granica prilikom ulaska u Republiku Hrvatsku. Osiguravateljno pokrće prestaje na dan i u vrijeme koje je u polici označeno kao dan isteka osiguranja ili ranije ako je putovanje završeno prije tog vremena odnosno ako je osiguranik prešao državnu granicu prilikom izlaska iz Republike Hrvatske

Ako su datum izdavanja police i početka osiguranja identični, osiguravateljno pokrće započinje u 00:00 sati sljedećeg dana.

### **Prestanak i raskid ugovora o osiguranju**

Polica osiguranja može se raskinuti prije dana koji je u polici naveden kao dan početka putovanja. Prestankom glavnog osiguranja prestaje i dodatno osiguranje.

### **Premija osiguranja**

Visina premije osiguranja i iznos osiguranja za osnovno i dopunsko pokrće, način i trajanje plaćanja premije osiguranja te ukupan iznos plaćanja navedeni su u polici osiguranja. Premija se plaća jednokratno prije početka osiguranja. Porez na dodanu vrijednost se ne obračunava temeljem *Zakona o porezu na dodanu vrijednost*. Ugovaratelj osiguranja se obvezuje premiju platiti na račun osiguravatelja o vlastitom trošku.

### **Pisani oblik**

Sve ponude, prijave, izjave ili obavijesti podnositelja ponude, odnosno ugovaratelja osiguranja ili osiguranika moraju se dostaviti osiguravatelju u pisanom obliku. Izjave osiguravatelja su pravovaljane samo ako su u pisanom obliku.

### **Posebne informacije**

Općenite informacije o putnom osiguranju navedene su na mrežnoj stranici: <https://www.grawe.hr/putno-osiguranje/>.

Nakon nastupa osiguranog slučaja koji zahtijeva zdravstvenu uslugu potrebno je nazvati GRAWE servisni centar na broj telefona naveden u polici osiguranja. Pokrće troškova liječenja za osiguravatelja vrši njegov ugovorni partner.

### **Jezik**

Informacije ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju i ugovor o osiguranju sastavljeni su na hrvatskom jeziku.

### **Pojmovi u osiguranju**

Pojašnjenja pojmova u osiguranju ugovaratelj osiguranja može pronaći u uvjetima osiguranja, zatražiti od zastupnika ili osiguravatelja, a dostupna su i na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/pitanja-i-pojmovi/>.

### **Pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju**

Mjerodavno pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju kada ugovorne strane nemaju slobodu izbora prava je pravo Republike Hrvatske. Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom sukladno Uredbi (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, u slučaju kada je ugovaratelj osiguranja fizička osoba, ugovorne strane ovlaštene su izabrati kao mjerodavno pravo jedno od sljedećih prava: pravo države članice u kojoj je ugovaratelj sklopio ugovor o osiguranju ili pravo države u kojoj osiguranik ima uobičajeno boravište. Kada ugovorne strane imaju slobodu izbora prava, osiguravatelj predlaže da se kao mjerodavno pravo za ugovor o osiguranju izabere pravo Republike Hrvatske.

### **Postupak rješavanja pritužbi i način rješavanja sporova**

Ugovorne strane će sve sporove koji proizlaze iz ugovora o osiguranju ili u vezi s ugovorom o osiguranju i svim njegovim naknadnim izmjenama i dopunama, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede, prestanka ili tumačenja prvenstveno pokušati riješiti sporazumno, prema pravilima osiguravatelja o internom postupku rješavanja pritužbi stranaka.

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena osiguravatelju od strane podnositelja pritužbe koja se odnosi na pružanje usluge osiguranja odnosno izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju kao i na odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva osiguranika, ugovaratelja osiguranja, odnosno korisnika iz ugovora o osiguranju.

Pritužba može biti podnesena zbog postupanja radnika osiguravatelja, postupanja pravne ili fizičke osobe koja u ime i za račun osiguravatelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju, odluke osiguravatelja u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju ili postupanja osiguravatelja u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.

Pritužbom se ne smatra pojedinačni zahtjev za postupanje po ugovoru o osiguranju odnosno zahtjev za davanje informacija ili pojašnjenja u vezi s ugovorom o osiguranju. Pritužbom se ne smatra izraz nezadovoljstva upućen osiguravatelju vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba koje nisu osiguranik, ugovaratelj osiguranja odnosno korisnik iz ugovora o osiguranju.

Pritužba se može podnijeti u pisanom obliku (poštom, telefaksom ili neposrednom predajom radniku osiguravatelja), elektroničkom poštom, putem online obrasca na mrežnoj stranici osiguravatelja ili u usmenom obliku (izjavom na zapisnik).

Pritužba se podnosi na GRAWE Hrvatska d.d., Ulica grada Vukovara 5, 10000 Zagreb, Odjel za korisnike osiguranja, telefaks: 01/3034-500, e-mail: pritužbe@grawe.hr ili putem online obrasca na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/prijedlozi-pritužbe-i-pohvale/>. Pritužba se može predati odnosno usmeno izjaviti na zapisnik u bilo kojem prodajnom uredu osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini>). Podnositelj pritužbe može, ali nije u obvezi, podnijeti pritužbu na obrascu Pritužba stranke koji je dostupan na mrežnoj stranici osiguravatelja <https://www.grawe.hr/prijedlozi-pritužbe-i-pohvale/>.

Pritužba mora biti razumljiva i sadržavati sve ono što je potrebno da bi se po pritužbi moglo postupati, a osobito:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika,
- tvrtku, sjedište, ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
- broj ponude ili police ako je pritužba u vezi s određenom ponudom ili policom,
- broj telefona i/ili adresu elektroničke pošte podnositelja pritužbe (nije obvezno),
- razloge podnošenja pritužbe,
- zahtjeve podnositelja pritužbe odnosno prijedloge načina rješavanja 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 pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
- datum podnošenja pritužbe i vlastoručni potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Sastavnim dijelom pritužbe smatraju se i svi prilozi koje podnositelj pritužbe dostavi uz pritužbu odnosno tijekom postupka odlučivanja o pritužbi.

Odgovor na pritužbu osiguravatelj je dužan dostaviti podnositelju pritužbe najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je pritužba zaprimljena kod osiguravatelja. Navedeni rok može se produžiti samo iz opravdanih razloga i uz prethodnu najavu podnositelju pritužbe u pisanom obliku s navođenjem razloga zakašnjenja i naznake kada će istraga osiguravatelja po zaprimljenoj pritužbi vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na pritužbu.

Ako podnositelj pritužbe nije zadovoljan odlukom osiguravatelja ugovorne strane mogu nastaviti postupak u okviru izvansudskog rješavanja sporova pri Hrvatskom uredu za osiguranje i to:

- pri pravobranitelju za osiguranje - ako se radi o sporovima koji se odnose na kršenje Kodeksa osiguravateljne i reosiguravateljne etike i dobrih poslovnih običaja i temeljnih standarda osiguravateljne struke;
- pri Centru za mirenje - ako se radi o sporovima iz osiguravateljskih i odštetnih odnosa temeljem ugovora o osiguranju odnosno temeljem zakona, i to o pravima oštećenih osoba, osiguranika ili društava za osiguranje.

Ako ugovorne strane ne uspiju riješiti spor na prethodno opisan način, za rješavanje svih sporova ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Ako stranka smatra da osiguravatelj postupuje protivno odredbama Zakona o osiguranju, može o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga.

Svi izrazi koji se koriste u ovim Informacijama i u polici osiguranja, a koji imaju rodno značenje, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način muški i ženski rod.

## **Information provided to the policy holder GRAWE TOUR, GRAWE TOUR MULTI TRIP and GRAWE TRAVEL**

### **Insurer**

The insurer is GRAWE Hrvatska osiguravajuće dioničko društvo, PIN (OIB): 28406115764, having registered offices in Zagreb, Ulica grada Vukovara 5, e-mail: info@grawe.hr, web page: www.grawe.hr, tel.: +385 (0)1 3034 000, fax: +385 (0)1 3034 500, info telephone: 072 300 301 (hereinafter: the Insurer).

### **Supervisory body**

The supervisory body competent for supervision of Insurer is the Croatian Financial Services Supervisory Agency, Franje Račkoga 6, Zagreb.

### **Insurance product information document**

Insurance product information documents are published on web pages:

GRAWE TOUR

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/IPID/Dokument\\_s\\_informacijama\\_o\\_proizvodu\\_osiguranja\\_GRAWE\\_TOUR.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_GRAWE_TOUR.pdf)

GRAWE TOUR MULTI TRIP

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/IPID/Dokument\\_s\\_informacijama\\_o\\_proizvodu\\_osiguranja\\_GRAWE\\_TOUR\\_MULTI\\_TRIP.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_GRAWE_TOUR_MULTI_TRIP.pdf)

GRAWE TRAVEL

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/PUTNO\\_20201023/Insurance\\_Product\\_Information\\_Document\\_GRAWE\\_TRAVEL.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/PUTNO_20201023/Insurance_Product_Information_Document_GRAWE_TRAVEL.pdf)

Insurance product information document which can be contracted as additional insurance to GRAWE TOUR and GRAWE TOUR MULTI TRIP:

Private liability insurance

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/IPID/IPID\\_20211105\\_2/Dokument\\_s\\_informacijama\\_o\\_proizvodu\\_osiguranja\\_Privatna\\_odgovornost\\_uz\\_putno\\_osiguranje.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/IPID_20211105_2/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_Privatna_odgovornost_uz_putno_osiguranje.pdf)

Insurance product information documents are available at the agent and in sales offices of the Insurer (the list of sales offices may be found on: <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini/>).

### **Conditions of the insurance applicable to the insurance contract**

To GRAWE TOUR insurance apply Conditions of GRAWE TOUR travel insurance:

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/Uvjeti\\_osiguranja/Putno/Uvjeti\\_putnog\\_osiguranja\\_GRAWE\\_TOUR.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Putno/Uvjeti_putnog_osiguranja_GRAWE_TOUR.pdf).

To GRAWE TOUR MULTI TRIP insurance apply Conditions of GRAWE TOUR MULTI TRIP travel insurance:

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/Uvjeti\\_osiguranja/Putno/Uvjeti\\_putnog\\_osiguranja\\_GRAWE\\_TOUR\\_MULTI\\_TRIP.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Putno/Uvjeti_putnog_osiguranja_GRAWE_TOUR_MULTI_TRIP.pdf).

To GRAWE Travel insurance apply Conditions of GRAWE Travel insurance:

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/Uvjeti\\_osiguranja/Putno/Uvjeti\\_putnog\\_osiguranja\\_GRAWE\\_TRAVEL.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Putno/Uvjeti_putnog_osiguranja_GRAWE_TRAVEL.pdf).

To liability insurance apply General and Supplementary General Terms and Conditions GRAWE Hrvatska d.d. for liability insurance (AHVB 2010/EHVB 2010).

[https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe\\_hr/Downloads/Uvjeti\\_osiguranja/Osiguranje\\_od\\_odgovornosti/Opci\\_i\\_Dopunski\\_opci\\_uvjeti\\_GRAWE\\_Hrvatska\\_d.d.\\_za\\_osiguranje\\_od\\_odgovornosti\\_AHVB\\_2010\\_EHVB\\_2010.pdf](https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Osiguranje_od_odgovornosti/Opci_i_Dopunski_opci_uvjeti_GRAWE_Hrvatska_d.d._za_osiguranje_od_odgovornosti_AHVB_2010_EHVB_2010.pdf).

Insurance conditions are available on the website <https://www.grawe.hr/uvjeti-osiguranja/>, and they are also available at the agent and in sales offices of the Insurer (the list of sales offices may be found on: <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini/>).

### **Agent**

Agent is an employee of the insurer who receives a salary for the insurance distribution tasks from the insurer which includes the commission for concluded insurance contracts. The agent does not provide advice on the insurance products sold by him or her. A policyholder may lodge a complaint concerning the work of an agent as described in the *Complaints and dispute resolution procedure*.

If the agent is not an insurer's employee but he or she is an insurance broker, prior to conclusion of an insurance contract, he or she shall provide the policy holder with all the general information about himself or herself, as well as information on the conflict of interest and transparency pursuant to the Insurance Act (his or her name and address / headquarters, information that he or she is an insurance broker, whether he or she gives or not the advice on the insurance products distributed by him or her, information on the possibility of filing complaints related to his or her work, and on the procedures for out-of-court settlement of complaints and disputes, about the register wherein he or she has been entered and the method of verification of an entry, whether he or she represents a party or acts in the name and for the account of the insurance company, whether he or she holds a share in the insurance company or whether the

insurance company has any share in it, the nature of the proceeds received in connection with the insurance contract etc.).

#### **Right to abandon the concluded travel insurance**

The policy holder may notify the Insurer of abandoning of the insurance contract within 7 days following conclusion of the contract and in any case before commencement of the insurance.

#### **Period of the insurance contract**

Period of the insurance contract is specified in the insurance policy. In case of GRAWE TOUR and GRAWE TOUR MULTI TRIP insurance, insurance coverage starts on the day and at the time specified as the start of coverage on the policy, but not before the start of the trip provided that the premium was paid prior to that day. The insurance coverage ends on the day and at the time specified on the policy as the expiry day of the coverage or earlier if the trip ended before that time. In case of GRAWE TOUR MULTI TRIP insurance, insurance contract covers all trips for a continuous period of up to 45 days during the period of the insurance contract. In case of GRAWE TRAVEL insurance, insurance coverage starts on the day and at the time specified as the start of coverage on the policy, but not before the start of the trip provided that the premium was paid prior to that day and that a state border is crossed on entry into Croatia. The insurance coverage ends on the day and at the time specified on the policy as the expiry day of the coverage or earlier if the trip ended before that time, i.e. if the Insured has crossed the state border when leaving Croatia.

If the date of issue of the policy and the coverage start date are the same, the insurance coverage shall become effective at 0:00 a.m. of the following day.

#### **Termination of the insurance contract**

The insurance policy may be terminated before the date stated as the start day of the travel. With the termination of the main insurance, the additional insurance also ceases.

#### **Insurance premium**

The amount of insurance premium, sum insured for basic and additional coverage, the method and the duration of payment of insurance premium and the total payment amount are specified in the insurance policy. The premium is paid before the start of insurance. Value added tax is not charged pursuant to the *Value Added Tax Act*. The policy holder undertakes to pay the premium by crediting the Insurer's account at his/her own expense.

#### **Law applicable to the insurance contract**

The applicable law applicable to an insurance contract when the contracting parties do not have the freedom to choose the right is the law of the Republic of Croatia. In the case of the insurance contract with an international element in accordance with Regulation (EC) No. 593/2008 of the European Parliament and of the Council, in case the policyholder is a natural person, the parties have the right to choose one of the following laws as the applicable law: the law of the Member State where the policyholder concluded the insurance contract or the law of the country in which the insured has his habitual residence.

When the contracting parties have the freedom to choose the right, the insurer proposes that the law of the Republic of Croatia be chosen as the applicable law for the insurance contract.

#### **Written form**

All offers, applications, statements or notifications of the applicant of the offer, i.e. the policyholder or the insured must be submitted to the insurer in writing. Insurer statements are only valid if they are in writing.

#### **Special information**

General information about travel insurance is listed on the website: <https://www.grawe.hr/putno-osiguranje/>.

After the occurrence of an insured event that requires health care, it is necessary to call the GRAWE service center at the phone number listed in the insurance policy. Insurance coverage for treatment costs is provided by its contractual partner of the insurer.

#### **Language**

Information provided to the policyholder before the insurance contract and the insurance contract are drawn up in the Croatian language.

#### **Terms in insurance**

Clarifications of terms in insurance can be found by the policyholder in the insurance conditions, requested from the agent or Insurer, and they are also available on the website <https://www.grawe.hr/pitanja-i-pojmovi/>.

#### **Complaints and dispute resolution procedure**

The Parties shall make effort, in the first place, to settle amicably any disputes arising under or relating to the Insurance Contract and any subsequent amendments thereof, including disputes relating to the issues of its valid incurrence, violation, termination or interpretation, in compliance with the Insurer's provisions on the internal procedures dealing with parties' complaints.

The complaint is the statement in which the complaining party expresses its dissatisfaction to the Insurer with respect to the insurance services providing, i.e., the fulfilment of the Insurance Contract obligations and/or decisions made in the process of settling damage claims of insured parties, policyholders of Insurance Contract beneficiaries.

The complaint may be filed because of actions of the Insurer's employees, actions of legal entities or natural persons that have been engaged in duties of representation under the insurance, because of decisions made by the Insurer relating to

the Insurance Contract or the execution of the Insurance Contract or actions of the Insurer relating to the resolving of claims under the Insurance Contract. Individual requests for action under the Insurance Contract, i.e., a request for information providing or clarifications relating to the Insurance Contract shall not constitute complaint. Any dissatisfaction expressed and submitted to the Insurer relating to decisions made in the procedure of resolving damage claims of damaged parties, other than the Insured Party, Policyholder or Beneficiary under the Insurance Contract, shall not constitute complaint.

The complaint may be filed in writing (by mail, fax or direct/hand delivery to the Insurer's employee), by e-mail, via the online form on the web site of the Insurer or verbally (as statement for the record).

The complaint shall be filed to GRAWE Hrvatska d.d., Ulica grada Vukovara 5, 10000 Zagreb, the Insurance Customers Department, fax: 01/3034-500, e-mail: [prituze@grawe.hr](mailto:prituze@grawe.hr) or via the online form on the web site <https://www.grawe.hr/prijedlozi-prituze-i-pohvale/>.

The complaint may be filed or stated verbally for the record at any sales office of the Insurer (the list of sales offices may be found on: <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini/>).

The complaining party may, but shall not be obligated, to file the complaint on the Client's Complaint form available on the Insurer's web site <https://www.grawe.hr/prijedlozi-prituze-i-pohvale/>.

The complaint must be intelligible and consist of all the elements necessary such that further actions may be taken in that respect, in particular:

- with the indicated: first and last name and address of the complaining party - natural person or of his/her legal representative,
- company name, registered office, first and last name of the responsible person of the complaining party if such party is a legal entity,
- offer or policy number if the complaint is relating to a specific offer or policy,
- telephone number and/or e-mail address of the complaining party (optional),
- reasons for filing the complaint,
- demands of the complaining party or proposed courses of action to resolve the complaint,
- evidence substantiating the claims made in the complaint (if available, in attachment), which may contain also acts/documents that were not taken into consideration in the procedure in which the decision was made, which is challenged in the complaint and motions for the presentation of evidence,
- the complaint filing date and the signature of the complaining party or his/her the representative/attorney,
- Power of Attorney for representation, if the complaint is filed via attorney.

All the attachments of the complaining party, attached to the filed complaint or during the process of deliberation on the complaint shall be considered as integral part of the complaint.

Insurer shall be obligated to submit the response to the complaint to the complaining party at the latest within the period of 14 (fourteen) days from the date of receipt of the complaint by the Insurer.

The said time limit may be extended only if there is reasonable cause for such extension and with prior announcement in writing to the complaining party, specifying the cause for the delay and the plausible date of completion of the investigation undertaken by the Insurer with respect to the received complaint as well as the date of response to the complaint.

In the event the complaining party is not satisfied with the Insurer's decision, the parties may continue the dispute in out-of-court proceedings before the Croatian Insurance Bureau, as follows:

- before the ombudsman for insurance · if disputes are relating to the violation of the Insurer and Reinsurer's Code of Ethics, good business practices and fundamental standards of the insurer's profession/line of business;
- at the Mediation Centre · in the event of disputes relating to insurer and damage claim related relationships based on insurance contracts or under the Law, with respect to rights of damaged parties, insured parties or insurance companies.

In the event of failure of the parties to settle the dispute in the previously illustrated manner, the court in Zagreb, competent in rem shall have territorial jurisdiction and competence in the matter.

If a party considers the insurer to act in contravention of the provisions of the Insurance Act, it may submit a request to the Croatian Financial Services Supervisory Agency.

All the terms used in this Information and policy, which have a gender meaning, regardless of their use in masculine and/or feminine genders, shall include equally the masculine and feminine genders.