

Prethodna obavijest i informacija ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o putnom osiguranju GRAWE TOUR

GRAWE Hrvatska d.d. prije sklapanja ugovora o putnom osiguranju putem web stranice www.grawe.hr ugovaratelju osiguranja daje sljedeće informacije temeljem Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o osiguranju i Zakona o elektroničkoj trgovini:

Osiguravatelj

Osiguravatelj je GRAWE Hrvatska osiguravajuće dioničko društvo, sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 5, OIB: 28406115764, upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080042838 (u daljnjem tekstu: Osiguravatelj).

Osiguravatelj je Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Klasa: UP/I-453-02/07-30/13, Ur.broj: 326-112-07-8 od 11. listopada 2007. dobio dozvolu za sklapanje i ispunjavanje ugovora o životnom i neživotnom osiguranju za sljedeće vrste osiguranja: osiguranje nezgode, zdravstveno osiguranje, osiguranje cestovnih vozila, osiguranje plovila, osiguranje robe u prijevozu, osiguranje požara i elementarnih šteta, ostala osiguranja imovine, osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila, zračnih letjelica i plovila, ostala osiguranja odgovornosti, osiguranje kredita, osiguranje raznih financijskih gubitaka i putno osiguranje.

Osiguravatelj ne daje savjete o proizvodima osiguranja koje distribuira.

Za ugovor o putnom osiguranju koji se sklapa putem web stranice Osiguravatelja, zaposlenici Osiguravatelja, a ni ostale fizičke i pravne osobe koje za Osiguravatelja temeljem ugovornog odnosa obavljaju poslove distribucije osiguranja, ne primaju nikakvu naknadu.

Osnovna obilježja ugovora o putnom osiguranju GRAWE TOUR

Ugovorom o putnom osiguranju mogu se osigurati isključivo državljani Republike Hrvatske ili strani državljani koji na području Republike Hrvatske imaju uredno prijavljen boravak u trajanju od najmanje 6 mjeseci.

Pojedinačnim osiguranjem se ugovara osiguranje za jednu osobu.

Obiteljskim osiguranjem se ugovara osiguranje za najviše 2 punoljetne i 5 djece do 24 godine starosti koji poimence moraju biti navedeni u polici.

Ugovor o putnom osiguranju uključuje sljedeća pokrića: osiguranje putnika od posljedica nezgode (pokriće za rizik smrti i trajni invaliditet sa svotom osiguranja ugovorenom na polici), zdravstveno osiguranje (osiguranje troškova liječenja za vrijeme putovanja i boravka u inozemstvu) i osiguranje prtljage. Kao dodatno pokriće može se ugovoriti osiguranje od odgovornosti kojim je pokrivena obveza naknade štete osiguranika trećim osobama. Ako je osiguranik mlađi od 14 godina, u slučaju smrti kao posljedice nezgode Osiguravatelj naknađuje samo pogrebne troškove sukladno Uvjetima putnog osiguranja GRAWE TOUR.

Osiguravateljno pokriće vrijedi na ugovorenom području izvan granica Republike Hrvatske i izvan mjesta boravka i rada osiguranika. Osiguranje prtljage vrijedi i u Republici Hrvatskoj izvan mjesta prebivališta i mjesta rada osiguranika.

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja

Dokumenti s informacijama o proizvodu osiguranja GRAWE TOUR i Privatna odgovornost dostupni su na mrežnoj stranici <https://www.grawe.hr/grawe-putno-online/>.

Sklapanje ugovora o putnom osiguranju i dostava police

Ugovaratelj osiguranja je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka navedenih u polici te će snositi sve zakonske posljedice u slučaju davanja neistinitih i/ili nepotpunih podataka.

Ugovor o putnom osiguranju se sklapa plaćanjem premije.

Nakon uplate premije polica putnog osiguranja zajedno s Uvjetima putnog osiguranja GRAWE TOUR dostavlja se ugovaratelju osiguranja u prilogu elektroničke poruke na adresu elektroničke pošte koju je ugovaratelj osiguranja naveo prilikom popunjavanja podataka potrebnih za sklapanje ugovora o osiguranju.

Ugovaratelj osiguranja odgovara za ispravnost adrese elektroničke pošte te mogućnost otvaranja prosljeđenih dokumenata u PDF formatu u prilogu elektroničke poruke.

Osiguravatelj nije odgovoran za nemogućnost isporuke elektroničke poruke na adresu elektroničke pošte ugovaratelja osiguranja. Ako ugovaratelj osiguranja ne zaprimi elektroničku poruku Osiguravatelja s policom i pripadajućim uvjetima osiguranja, može se obratiti Osiguravatelju na broj telefona 072 300 301 radnim danom od 7:30 do 17 sati (petkom do 14:30) ili poslati elektroničku poruku na info@grawe.hr te će mu elektronička poruka s policom i uvjetima osiguranja biti ponovno prosljeđena.

Neovisno o primitku police, polica putnog osiguranja je ugovorena plaćanjem premije te od dana početka osiguranja postoji puno osiguravateljno pokriće za osiguranu osobu/e.

Opći uvjeti osiguranja i pravo koje vrijedi za ugovor o osiguranju

Na ugovor o putnom osiguranju primjenjuju se Uvjeti putnog osiguranja GRAWE TOUR te Opći i Dopunski opći uvjeti Grawe Hrvatska d.d. za osiguranje od odgovornosti, ako je ugovoreno osiguranje od odgovornosti kao dodatno pokriće.

Mjerodavno pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju kada ugovorne strane nemaju slobodu izbora prava je pravo Republike Hrvatske. Kada je ugovaratelj osiguranja fizička osoba, a postoji sloboda izbora prava, kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom sukladno Uredbi (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, Osiguravatelj predlaže da se kao mjerodavno izabere pravo Republike Hrvatske.

Dokumenti s informacijama o proizvodu osiguranja, Prethodna obavijest i informacija ugovaratelju osiguranja i ugovor o osiguranju, uključujući i uvjete osiguranja, sastavljeni su na hrvatskom jeziku na kojemu će Osiguravatelj i ugovaratelj osiguranja komunicirati i u vrijeme trajanja ugovora.

Uvjeti putnog osiguranja GRAWE TOUR te Opći i Dopunski opći uvjeti Grawe Hrvatska d.d. za osiguranje od odgovornosti objavljeni su i na mrežnoj stranici www.grawe.hr i mogu se tiskati.

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju je moguće sklopiti na trajanje od najmanje 1 dana do najviše 360 dana.

Vrijeme trajanja ugovora o putnom osiguranju utvrđuju ugovaratelj osiguranja i Osiguravatelj prilikom sklapanja ugovora o osiguranju te je navedeno u polici osiguranja.

Osiguravateljno pokriće onog dana koji je u polici označen kao početak osiguranja, ali ne prije početka putovanja.

Osiguravateljno pokriće prestaje na dan koji je u polici označen kao dan isteka osiguranja ili ranije ako je putovanje završeno prije tog datuma.

Premija osiguranja

Visina premije osiguranja i iznos osiguranja te ukupan iznos plaćanja navedeni su u polici osiguranja.

Visina premije osiguranja utvrđena je Cjenikom putnog osiguranja GRAWE TOUR.

Premija se plaća jednokratno prije početka osiguranja.

Ugovaratelj osiguranja je obavezan premiju osiguranja platiti o vlastitom trošku. Ugovaratelj osiguranja je obavezan premiju osiguranja platiti uvećanu za iznos dodatnih poreza ili drugih troškova samo ako je to predviđeno poreznim propisima. Prema važećim propisima na premiju putnog osiguranja ne obračunava se porez na dodanu vrijednost.

Način plaćanja

Premiju osiguranja ugovaratelj osiguranja plaća online, karticama American Express®, MasterCard® i Maestro®, Visa ili Diners.



Za plaćanje karticom na sigurnoj stranici HT Pay Waya potrebno je odabrati vrstu kartice kojom se plaća (American Express, MasterCard, Visa ili Diners) i upisati tražene podatke.

Kontrolni broj je troznamenasti ili četveroznamenasti broj otisnut na kartici koji se ne pohranjuje na magnetskoj traci kartice niti se pojavljuje na računima i potvrdama trgovaca. Kontrolni broj služi kao dokaz da uplatitelj fizički posjeduje karticu u trenutku online kupnje i smanjuje mogućnost zlouporabe. Položaj kontrolnog broja ovisi o kartici. Za izabranu karticu odgovarajući kontrolni broj unosi se prema sljedećim uputama:

Na American Express karticama izdanim u Hrvatskoj koje počinju znamenkama 3775 postoji troznamenasti kontrolni broj otisnut na poleđini kartice (posljednja desna grupa od 3 znamenke) kojeg je potrebno upisati. Za ostale American Express kartice potrebno je upisati četveroznamenasti broj otisnut na prednjoj strani kartice.

Prilikom plaćanja MasterCard, Maestro ili Visa karticama potrebno je upisati troznamenasti broj (posljednja desna grupa od 3 znamenke) koji je otisnut na poleđini kartice u potpisnom polju.

Ako na Maestro kartici nije otisnut kontrolni broj, njegov upis nije obavezan.

Sve osobne podatke o korisniku kartice, potrebno je upisati koristeći samo slova engleske abecede. Ne koristiti hrvatske dijakritičke znakove (ć, č, đ, š, ž) ili znakove nekih drugih jezika (ß, ç, ä, ë, ö i slično). Umjesto njih pisati c, dj, s, z ili druge odgovarajuće znakove.

Ime i prezime - potrebno je upisati točno kao na kartici (bez ć, č, đ, š, ž) koristeći slova engleske abecede.

Adresa, Mjesto, Poštanski broj, Država - upisuje se točno kako je napisana na računu koji korisnik prima od kartičara (bez ć, č, đ, š, ž) koristeći slova engleske abecede.

Izjava o sigurnosti

HT Pay Way primjenjuje najmodernije standarde u zaštiti podataka - Secure Socket Layer (SSL) protokol sa 128-bitnom enkripcijom podataka i MD5 algoritam. ISO 8583 protokol osigurava da se razmjena podataka između HT sustava i autorizacijskih centara kartičnih kuća obavlja u privatnoj mreži, koja je od neautoriziranog pristupa zaštićena dvostrukim slojem "vatrozida" (firewalla).



[3d SecureCode usluga za sigurnu internetsku kupnju](#)

Izjava o privatnosti

Svi djelatnici i ugovorni partneri Osiguravatelja odgovorni su za poštivanje načela privatnosti i zaštite osobnih podataka stranaka. Ugovaratelj osiguranja je prije sklapanja ugovora o osiguranju upoznat s *Informacijama o obradi podataka* koje su objavljene na web stranici www.grawe.hr putem koje se ugovara putno osiguranje.

Uvjeti za prestanak i raskid ugovora; pravo ugovaratelja osiguranja na jednostrani raskid ugovora (odustanak od ugovora o osiguranju)

Ugovaratelj osiguranja može, ne navodeći razlog, raskinuti ugovor o putnom osiguranju sklopljen na trajanje dulje od mjesec dana u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.

Ako je razdoblje između dana sklapanja ugovora o putnom osiguranju i dana početka osiguranja kraće od 14 dana, sklapanjem ugovora o osiguranju ugovaratelj osiguranja daje izričit pristanak Osiguravatelju da započne s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid. U tom slučaju ugovaratelj osiguranja je dužan platiti cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora.

Ugovor se raskida pismenom obaviješću koju ugovaratelj osiguranja dostavlja osobno ili preporučenom pošiljkom na adresu sjedišta Osiguravatelja odnosno elektroničkom porukom na adresu info@grawe.hr. Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora. Ugovor je raskinut u trenutku kada je Osiguravatelj primio obavijest o raskidu. Osiguravatelj će izvršiti povrat premije najkasnije u roku od 14 dana od dana zaprimanja obavijesti o jednostranom raskidu ugovora. Povrat premije bit će izvršen na isti način na koji je izvršena uplata. U slučaju da se povrat premije vrši na drugi način, Osiguravatelj ne snosi nikakve troškove u odnosu na povrat. Povrat premije u gotovini nije moguć.

Ako je ugovor o putnom osiguranju sklopljen na trajanje kraće od mjesec dana, ugovaratelj osiguranja nema pravo na jednostrani raskid ugovora o osiguranju.

Postupak rješavanja pritužbi i način rješavanja sporova

Ugovorne strane će sve sporove koji proizlaze iz ugovora o putnom osiguranju ili u vezi s ugovorom o putnom 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 prodaje, distribucije, upravljanja odštetnim zahtjevima, pokrića i isključenja iz ugovora o osiguranju, provizije, naknade, troškova, premije, administracije/upravljanja poslovnim procesima kod osiguravatelja koji imaju utjecaj na postupanje prema podnositelju pritužbe, komunikacije, raskida ugovora i ostalog.

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 pismenom obliku (poštom, telefaksom ili neposrednom predajom radniku Osiguravatelja)
- elektroničkom poštom
- putem online obrasca na mrežnoj stranici osiguravatelja (<https://www.grawe.hr/prijedlozi-pritužbe-i-pohvale/>)
- 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

Osim na navedenu adresu pritužba se može predati odnosno usmeno izjaviti na zapisnik u bilo kojem prodajnom uredu Osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na <http://www.grawe.hr>).

Podnositelj pritužbe može, ali nije u obvezi, podnijeti pritužbu na obrascu *Pritužba stranke* koji je dostupan na internetskim stranicama Osiguravatelja.

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 (četrnaest) 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 pismenom obliku s navođenjem razloga zakašnjenja i naznake kada će istraga Osiguravatelj 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 o poslovnoj osigurateljnoj i reosigurateljnoj etici;
- pri Centru za mirenje - ako se radi o sporovima iz osigurateljnih 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 ne postupa u skladu sa svojim obvezama, može o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga.

Nadzorno tijelo

Nadzorno tijelo koje je nadležno za nadzor nad Osiguravateljem je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga sa sjedištem u Zagrebu, Franje Račkoga 6, Zagreb.

U primjeni od: 5. rujna 2022.