

## GRAWE TOUR – NAJČEŠĆA PITANJA I ODGOVORI

### 1. Što pokriva Europska zdravstvena iskaznica, a što putno osiguranje?

**Odgovor:** Europske zdravstvena iskaznica pokriva samo neodgodive intervencije i to isključivo u javnim zdravstvenim ustanovama zemalja Europske unije. Oslobađa hrvatske državljane od participacije samo u onim slučajevima kada su od iste oslobođeni državljani te države.

GRAWE TOUR paket je paket putnog osiguranja koji obuhvaća putno zdravstveno osiguranje, a odnosi se na medicinske troškove za akutne bolesti, kronične bolesti koje za vrijeme putovanja postanu akutne i tjelesne povrede koje su posljedica nesretnog slučaja, osiguranje u slučaju nezgode koja se dogodi na putovanju i koja ima za posljedicu smrt ili trajnu invalidnost osiguranika i osiguranje prtljage za vrijeme putovanja i boravka u inozemstvu te dodatno osiguranje otkaza putovanja.

### 2. Osim ON LINE ugovaranja police osiguranja, na koji način i gdje još mogu ugovoriti policu putnog osiguranja?

**Odgovor:** Policu možete ugovoriti osobno u Vama najbližem uredu GRAWE Hrvatska d.d.

### 3. Kako se može platiti premija?

**Odgovor:** Premija osiguranja plaća se jednokratno. Plaćanje putem Interneta obavlja se preko sustava T-Com Pay Way uz korištenje sljedećih kartica: American Express, MasterCard, Maestro, Visa, Diners.

### 4. Imam li s policom putnog osiguranja pokriveno i osiguranje od otkaza putovanja?

**Odgovor:** Ne, otkaz putovanja nije moguće ugovoriti putem on line ugovaranja police putnog osiguranja. Za ugovaranje putnog osiguranja s otkazom putovanja molim da se javite u Vama najbliži GRAWE ured.

### 5. Mogu li i na koji način raskinuti policu putnog osiguranja ukoliko mi je putovanje otkazano?

**Odgovor:** Ugovaratelj osiguranja može, ne navodeći razlog, raskinuti ugovor o putnom osiguranju sklopljen na trajanje dulje od mjesec dana 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](mailto: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.

**6. Koje se putno osiguranje može sklopiti s obzirom na broj osiguranih osoba putem on line kupovine osiguranja?**

**Odgovor:** Putno osiguranje može se sklopiti kao pojedinačno i obiteljsko.

**7. Postoji li mogućnost ugovaranja osiguranja od nezgode na radu i osiguranje od odgovornosti za vrijeme rada odnosno prakse?**

**Odgovor:** Trenutno ne možemo ponuditi osiguranje nezgode na radu i osiguranje odgovornosti za nastale štete koju student/učenik može uzrokovati na radnome mjestu.

**8. Trudnica ide na put u inozemstvo. Ima li po putnom zdravstvenom osiguranju pokriće radi nastalih komplikacija u trudnoći, preranog rođenja, troškova za provedene dane u bolnici?**

**Odgovor:** Isključena je obaveza osiguravatelja za troškove liječenja trudnoće i svih njenih posljedica ili komplikacija.

**9. Što učiniti u slučaju nezgode ili nekog osiguranog slučaja?**

**Odgovor:** Prije svega potrebno je nazvati GRAWE TOUR servisni centar na broj telefona koji je naveden na polici osiguranja kako bi ih obavijestili o događaju. Potrebno je sačuvati sve original račune. Savjetujemo Vam da policu putnog osiguranja nosite uvijek sa sobom.

**10. Pokriva li polica putnog osiguranja troškove hitne intervencije i trebam li vas kontaktirati prije odlaska u službu za hitnu medicinsku pomoć ?**

**Odgovor:** Za ostvarenje prava na naknadu osiguranog slučaja, potrebno je prije svega nazvati GRAWE TOUR servisni centar na broj telefona koji je naveden na polici osiguranja, kako bi ih obavijestili o samom događaju. Po zaprimanju telefonskog poziva od službenika iz servisnog centra dobit ćete sve detaljne informacije o daljnjem postupku.

**11. Pokriva li polica prijevoz helikopterom i u kojem iznosu?**

**Odgovor:** Naknađuju se troškovi koji su nastali tijekom boravka u inozemstvu zbog nužnog liječničkog tretmana u bolnici ili liječničkog tretmana izvan bolnice. Troškovi za viši standard zdravstvenih usluga se ne naknađuju. Osiguravatelj naknađuje troškove spašavanja i medicinski nužnog prijevoza osiguranika do 20% svote osiguranja, ali najviše 10.000 EUR.

## 12. Što ako izgubim policu putnog osiguranja?

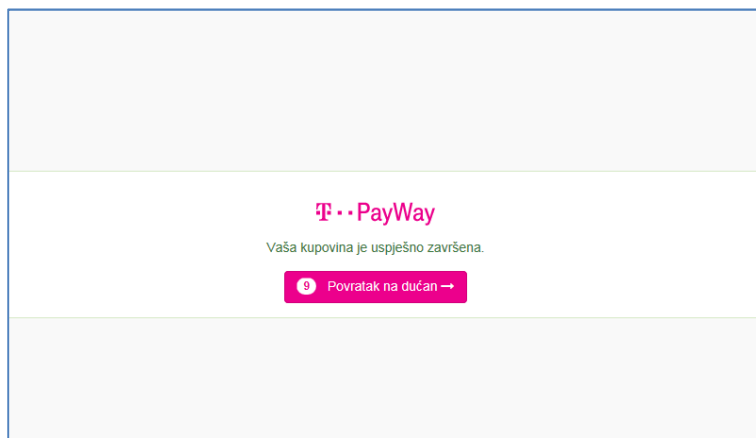
**Odgovor:** Prvotnu policu dobili ste putem elektroničke pošte, dakle istu možete ponovo ispisati pristupom svojoj elektroničkoj pošti. Ukoliko nemate pristup elektroničkoj pošti, nazovite naš pozivni centar 072 300 301 za daljnje informacije.

## 13. Što ako ne dobijem policu putnog osiguranja putem elektroničke pošte?

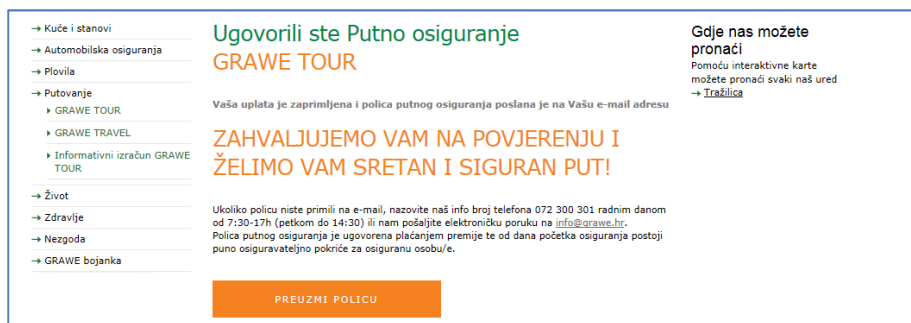
**Odgovor:** Ukoliko niste zaprimili policu putem elektroničke pošte, možete nas kontaktirati na naš broj 072 300 301 radnim danom od 7:30 do 17 h (petkom do 14:30) ili nam pošaljite elektroničku poštu na e-mail adresu [info@grawe.hr](mailto:info@grawe.hr).

Nakon izvršenog plaćanja, policu možete preuzeti na sljedeći način:

1. Nakon završene on line kupovine, kliknete na kućicu „povratak na dućan“:



2. Pojavit će se sljedeći ekran gdje će se klikom na kućicu „preuzmi policu“, otvoriti Vaša polica koju možete odštampati.



Onog trenutka kada napustite aplikaciju on line kupovine, ne možete se više vratiti u istu, stoga savjetujemo da pažljivo provjerite unesenu adresu elektroničke pošte.

**14. Što ako ne dobijem potvrdu o uplaćenju premiji po polici putnog osiguranja?**

**Odgovor:** Ukoliko niste zaprimili potvrdu o plaćanju ugovorene police, a zaprimili ste policu osiguranja znači da je sve u redu. Ukoliko niste zaprimili ni potvrdu o plaćanju ugovorene police niti policu osiguranja, možete nas kontaktirati na naš broj 072 300 301 radnim danom od 7:30 do 17 h (petkom do 14:30) ili nam pošaljite elektroničku poštu na e-mail adresu [info@grawe.hr](mailto:info@grawe.hr). U slučaju da ste ugovorili osiguranje van našeg radnog vremena, policu ćemo Vam dostaviti na Vaš e-mail prvi radni dan.