

Informacije ugovaratelju osiguranja Kasko osiguranje cestovnih vozila

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:

Kasko osiguranje cestovnih vozila

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/IPID_202103/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_Kasko_osiguranje_cestovnih_vozila_puni_kasko_.pdf

Djelomično kasko osiguranje cestovnih vozila

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_Djelomicno_kasko_osiguranje_cestovnih_vozila.pdf

Dokumenti s informacijama o proizvodu osiguranja koji se kao dodatno osiguranje mogu ugovoriti uz Kasko osiguranje cestovnih vozila objavljeni su na mrežnim stranicama:

Kasko 5+

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/IPID_20211105/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_Kasko_5_.pdf

Drugi auto

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/IPID_20211105/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_Drugi_Auto_uz_kasko_osiguranje_cestovnih_vozila.pdf

Osiguranje vozača i putnika od posljedica nesretnog slučaja

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_Dobrovoljno_osiguranje_osoba_od_posljedica_nesretnog_slucaja_u_motornim_vozilima.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 kasko osiguranje cestovnih vozila (puni i djelomični kasko) primjenjuju se Uvjeti kasko osiguranja cestovnih vozila (X68K):

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Uvjeti_kasko_osiguranja_cestovnih_vozila_X68K_.pdf

Na osiguranje Kasko 5+ primjenjuju se Uvjeti osiguranja KASKO 5+:

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/UVJETI_OSIGURANJA_KASKO_5_.pdf

Za proizvod Pomoć na cesti GRAWE MOBIL EUROPA primjenjuju se Opći uvjeti i pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL EUROPA:

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Opci_uvjeti_i_pogodnosti_proizvoda_Pomoc_na_cesti_GRAWE_MOBIL_EUROPA.pdf

Za proizvod pomoć na cesti GRAWE MOBIL HRVATSKA primjenjuju se Opći uvjeti i pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL HRVATSKA:

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Opci_uvjeti_i_pogodnosti_proizvoda_Pomoc_na_cesti_GRAWE_MOBIL_HRVATSKA.pdf

Na osiguranje Drugi Auto primjenjuju se Uvjeti osiguranja Drugi Auto uz kasko osiguranje cestovnih vozila:

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Uvjeti_osiguranja_Drugi_Auto.pdf

Na osiguranje vozača i putnika od posljedica nesretnog slučaja primjenjuju se Opći uvjeti za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) AUVB 2022:

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Nezgoda/Opci_uvjeti_osiguranja_osoba_od_posljedica_nesretnog_slucaja_nezgode.pdf

i Posebni uvjeti osiguranja osoba od posljedica nezgode u motornim vozilima (X69K):

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Posebni_uvjeti_za_osiguranje_osoba_od_posljedica_nesretnog_slucaja_nezgode_u_motornim_vozilima_X69K_.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 izvanjudskog 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.).

Ograničenja ovlaštenja zastupnika

Zastupnik nije ovlašten u ime i za račun osiguravatelja sklapati ugovore o osiguranju, ugovarati izmjene ugovora ili produljenje njihova trajanja, izdavati police osiguranja, naplaćivati premije, primati izjave upućene osiguravatelju i davati izjave koje obvezuju osiguravatelja.

Ponuda za osiguranje

Ova ponuda veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 dana od kada je ponuda prispjela osiguravatelju. Ako osiguravatelj u tom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatio ponudu i da je ugovor sklopljen. Ponuditelj ima pravo na opoziv ponude u prethodno navedenom roku. Ugovaratelj osiguranja i osiguranik su dužni prilikom podnošenja ponude te u razdoblju od podnošenja ponude do donošenja odluke o njenom prihvaćanju, odnosno odbijanju, točno i u potpunosti prijaviti osiguravatelju sve okolnosti koje su značajne za ocjenu rizika, a koje su im poznate ili im nisu mogle ostati nepoznate. Značajnim okolnostima se smatraju naročito one okolnosti o čijem postojanju je osiguravatelj postavio pitanja izričito i u pisanom obliku.

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u ponudi i polici osiguranja. Osiguravateljno pokrće počinje u vrijeme i na dan koji je u ponudi, odnosno u polici naveden kao početak osiguranja, uz uvjet da je do tada u cijelosti plaćena premija osiguranja ili njezin prvi obrok. Ako premija osiguranja ili njezin prvi obrok nije u cijelosti plaćena do dana početka osiguranja, osiguravateljno pokrće počinje u 24:00 sata onoga dana kada u cijelosti bude plaćena premija osiguranja ili njezin prvi obrok.

Pravo na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju

Ugovaratelj osiguranja može obavijestiti osiguravatelja o odustajanju od ugovora o osiguranju u roku 30 dana od dana sklapanja ugovora. U tom slučaju ugovaratelj osiguranja ne snosi obveze koje proizlaze iz tog ugovora.

Prestanak i raskid ugovora o osiguranju

Ako rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, svaka strana može raskinuti ugovor s danom dospelosti premije, obavješćujući pisanim putem drugu stranu najkasnije tri mjeseca prije dospelosti premije. Ako je osiguranje sklopljeno na rok dulji od pet godina, svaka strana može nakon proteka toga roka, uz otkazni rok od šest mjeseci, pisano izjaviti drugoj strani da otkazuje ugovor. Ostali uvjeti za prestanak i raskid ugovora o osiguranju navedeni su u Uvjetima kasko osiguranja cestovnih vozila (X68K) u sljedećim člancima: članak 4. Plaćanje premije, članak 5. Vraćanje premije, članak 6. Promjena vlasnika vozila i valjanosti ugovora o osiguranju, članak 7. Obveze ugovaratelja osiguranja odnosno osiguranika i članak 10. Pravna situacija nakon nastanka osiguranog slučaja.

Kod osiguranja Kasko 5+ uvjeti za prestanak i raskid ugovora navedeni su u Uvjetima osiguranja Kasko 5+ u sljedećim člancima: članak 6. Plaćanje premije, članak 7. Vraćanje premije, članak 8. Promjena vlasnika vozila i valjanosti ugovora o osiguranju, članak 11. Pravna situacija nakon nastanka osiguranog slučaja i članak 13. Promjena uvjeta osiguranja.

Kod dodatnog osiguranja vozača i putnika od posljedica nesretnog slučaja uvjeti za prestanak i raskid ugovora navedeni su u Općim uvjetima za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) AUVB 2020 u sljedećim člancima: članak 4. Trajanje ugovora o osiguranju, članak 17. Plaćanje premije osiguranja i članak 20. Prestanak ugovora o osiguranju.

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 ponudi i polici osiguranja. Ugovaratelj osiguranja obavezan je platiti premiju kasko osiguranja uvećanu za iznos poreza od 10% temeljem *Zakona o porezu na premije osiguranja od automobilske odgovornosti i premije kasko osiguranja cestovnih vozila*. Porez na dodanu vrijednost se ne obračunava temeljem *Zakona o porezu na dodanu vrijednost*. Premija osiguranja plaća se jednokratno ili u obrocima. Premija, odnosno prvi obrok premije plaća se prilikom sklapanja ugovora o osiguranju. Sve daljnje uplate premije vrše se u rokovima i na način ugovoren ugovorom o osiguranju (uplatnicom, SEPA izravnim terećenjem, u jednom od ureda osiguravatelja i sl.). Osiguravatelj ne obračunava doplatka na premiju za plaćanje premije u razdobljima kraćim od godine dana. Ugovaratelj osiguranja se obvezuje premiju platiti na račun osiguravatelja o vlastitom trošku. Ako ugovaratelj osiguranja zakasni s plaćanjem premije osiguravatelj ima pravo obračunati zatezne kamate.

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 automobilskim osiguranjima navedene su na mrežnoj stranici: <https://www.grawe.hr/automobilska-osiguranja/>.

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 bilo koje države članice gdje se nalazi rizik u vrijeme sklapanja ugovora o osiguranju (država članica u kojoj je vozilo registrirano); pravo države u kojoj osiguranik ima uobičajeno boravište; ako ugovor o osiguranju pokriva rizike ograničene na događaje u jednoj državi članici koja nije država članica u kojoj se nalazi rizik, pravo te države članice. Kada ugovorne strane imaju slobodu izbora prava prema prethodno navedenom, 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 pismenom 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 i 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 <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 pismenom 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 osiguravateljnih 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 postupi u skladu sa svojim obvezama, može o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga.

U primjeni od: 1.1.2023.