

Informacije ugovaratelju osiguranja Osiguranje za bicikliste

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

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja Osiguranje za bicikliste objavljen je na mrežnoj stranici:

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

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja dostupan je 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 Osiguranje za bicikliste primjenjuju se Uvjeti osiguranja za bicikliste:

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Biciklisti/Uvjeti_osiguranja_za_bicikliste.pdf

i Tablica za određivanje postotka trajnog invaliditeta kao posljedice nesretnog slučaja:

https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Biciklisti/Tablica_za_odredivanje_postotka_trajnog_g_invaliditeta_kao_posljedice_nesretnog_slucaja_nezgode.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 izvanjudskog 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.).

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. Osiguravateljno pokrće počinje u 00:00 sata onoga dana koji je u polici naveden kao dan početka osiguranja, uz uvjet da je do tada u cijelosti plaćena premija osiguranja ili njezin prvi obrok i prestaje u 24:00 sata posljednjeg dana trajanja osiguranja. Ako premija osiguranja ili njezin prvi obrok nisu u cijelosti plaćeni do dana koji je u polici naveden kao dan početka osiguranja, osiguravateljno pokrće počinje u 24:00 sata dana kada je u cijelosti plaćena premija osiguranja ili njezin prvi obrok.

Prestanak i raskid ugovora o osiguranju

Jednostrani raskid ugovora o osiguranju nije moguć prije isteka roka na koji je sklopljen. Prestankom glavnog osiguranja prestaje i dodatno osiguranje. Ostali uvjeti za prestanak i raskid ugovora o osiguranju navedeni su u Uvjetima osiguranja za bicikliste koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju u članku 4. Trajanje ugovora o osiguranju.

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 osiguranju za bicikliste navedene su na mrežnoj stranici: <https://www.grawe.hr/osiguranje-za-bicikliste/>.

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 jedno od sljedećih prava: pravo bilo koje države članice gdje se nalazi rizik u vrijeme sklapanja ugovora, pravo države u kojoj osiguranik ima uobičajeno boravište ili pravo države u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište. 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 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 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 postupa 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.