



INFORMACIJE ZA KLIJENTA ILI UGOVARATELJA OSIGURANJA

NAŠ IDENTITET KAO OSIGURATELJA, GLAVNA POSLOVNA DJELATNOST I ADRESA ZA KONTAKT

Naziv tvrtke - ADRIATIC osiguranje d.d. - dioničko društvo za osiguranje imovine i osoba i druge poslove osiguranja.

Upisani smo u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem (MBS): 060006216, naš OIB je: 94472454976

Sjedište naše tvrtke: Listopadska 2, 10 000 Zagreb, Republika Hrvatska. Naši djelatnici pri prodaji osiguranja ne daju savjete o proizvodima. Za skopljene ugovore o osiguranju ostvaruje primitke temeljem skopljenog ugovora o radu, a sve sukladno Zakonu o radu i drugim pozitivnim propisima.

OSNOVE UGOVORA

Osnove Vašeg ugovora o osiguranju su ponuda, odnosno policia osiguranja, uz ugovor priloženi Uvjeti osiguranja i ostale možebitne pripadajuće ugovorne odredbe (klauzule) koje se navode u polici osiguranja kao sastavnice ugovora.

PONUĐA

Pisana ponuda za sklapanje ugovora o osiguranju obvezuje Vas kao ponuditelja osam (8) dana od dana dostave.

Ponudu možete opozvati u istom gore navedenom roku od osam (8) dana od dana dostave ponude.

PREMIJA OSIGURANJA

Visinu premije osiguranja, iznos osiguranja za osnovna i dopunska pokrića te ukupni iznos plaćanja možete vidjeti iz našeg izračuna premije ili ponude. Ako se promijene podaci mjerodavni za izračun premije do trenutka sklapanja ugovora o osiguranju ili dođe do promjene porezne zakonske regulative, može doći i do promjene iznosa premije ili ukupnog iznosa plaćanja.

Visina doprinosa, visina poreza i drugih troškova i naknada koje se naplaćuju pored premije osiguranja utvrđene su na ponudi i/ili polici osiguranja.

Premiju za Vaše osiguranje dužni ste plaćati u skladu s ugovorenim rokovima plaćanja. Ako se premija plaća jednokratno (odjednom) istu ste dužni platiti prilikom sklapanja ugovora.

U slučaju neplaćanja dospjele premije Mi možemo temeljem police osiguranja zatražiti određivanje ovrhe protiv Vas u cilju naplate dospjele premije. Pravo na naplatu premije osiguranja možemo ostvarivati i sudskim putem od Vas.

TRAJANJE I ZAVRŠETAK UGOVORA

Ugovor o osiguranju sklapa se i ugovorne strane obvezuje za vremensko trajanje ugovoreno i navedeno u polici.

Uvjeti za prestanak ili raskid ugovora o osiguranju regulirani su uvjetima osiguranja koji čine sastavni dio Vaše police osiguranja.

PRAVO KOJE SE NA UGOVOR PRIMJENJUJE

Na sklapanje, postojanje, provedbu, ispunjavanje, važenje i na bilo koji drugi aspekt ovog ugovora primjenjuje se pravo Republike Hrvatske, osim u slučajevima kada se osiguravaju specifični rizici koji iziskuju primjenu nekog drugog prava.

JEZIK I PISMO UGOVORA

Jezik ugovora i naše međusobne komunikacije jest hrvatski jezik, a pismo latinično.

NAČIN RJEŠAVANJA SPOROVA I UPUTA O PODNOŠENJU PRITUŽBE

Sve eventualne sporove s nama koji proizlaze ili su u vezi s predmetnim ugovorom o osiguranju odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju, nastojat ćemo prvenstveno riješiti s Vama sporazumno u mirnom postupku u okviru postupka izvansudskog rješavanja sporova koji smo uspostavili sukladno odredbama Zakona o osiguranju.

Ako ste nezadovoljni našim postupanjem ili našom odlukom kao osiguratelja, imate pravo podnošenja pritužbe kao izjave nezadovoljstva upućene nama, a koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju.

Podnositelj pritužbe može biti osiguranik, ugovaratelj ili korisnik iz ugovora o osiguranju.

Pritužbu možete podnijeti bez obzira na to gdje živite i podnošenje pritužbe je besplatno. Ne trebate odvjetnika kako biste podnijeli pritužbu. Pritužba može biti podnesena zbog:

- našeg postupanja kao osiguratelja odnosno osobe koja za nas kao osiguratelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju
- naše odluke u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju

- našeg postupanja u vezi s rješavanjem odštetnog zahtjeva iz ugovora o osiguranju.

Pritužba se može usmeno izjaviti na zapisnik kod nas na adresi za kontakt ili na adresu našeg najbližeg prodajnog mjesta ili podnijeti putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, prema dolje navedenim podacima, u roku od petnaest (15) dana od dana kada ste kao podnositelj pritužbe primili odluku na koju podnosite pritužbu odnosno od dana kada ste saznali za razlog pritužbe. Faks za pritužbe: 01 303 6950, e-pošta: pritužbe@adriatic-osiguranje.hr.

Vaša pritužba obvezno treba sadržavati:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba
- razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe
- dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati 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 potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Obrazac pritužbe možete preuzeti i na našoj internetskoj stranici: www.adriatic-osiguranje.hr.

NAČIN POSTUPANJA PO PRITUŽBI I PRAVO NA INFORMIRANOST

Stupit ćemo u kontakt s Vama kako bismo razgovarali o Vašoj pritužbi, a možda ćemo od Vas zatražiti i dodatne informacije. Ako Mi ne možemo riješiti Vašu pritužbu objasniti ćemo Vam zašto.

Rok za naš pisani odgovor na Vašu pritužbu je petnaest (15) dana od dana primitka pritužbe, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar roka, Mi ćemo Vas obavijestiti o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će naša istraga vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na pritužbu. Odgovor na pritužbu ćemo detaljno obrazložiti i potpisati. Na Vaš zahtjev, obavijestit ćemo Vas o zaprimljenoj pritužbi i tijeku postupka odlučivanja po pritužbi.

Ako se Vaša pritužba ne riješi ili bude prekinuta iz nekog drugog razloga, svoj predmet možete iznijeti na sudu.

Ako spor ne uspijemo riješiti u mirnom izvansudskom postupku kod nas, imate pravo izabrati daljnji pravni put.

NAPOMENA VEZANA UZ PRITUŽBE

Rješavanje pritužbi je odvojeno od rješavanja odštetnih zahtjeva kao i pojedinačnih zahtjeva za postupanje po ugovoru o osiguranju odnosno zahtjeva za davanje informacija ili pojašnjenja.

RAZILAŽENJA U MIŠLJENJU

Ako kao osiguranik odnosno potrošač, za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, niste zadovoljni našim odlukama ili ako neko pregovaranje s nama nije dovelo do željenog rezultata, možete se obratiti pravobranitelju u osiguranju: Hrvatski ured za osiguranje, Pravobraniteljstvo za djelatnost osiguranja, Martićeva 71, 10000 Zagreb, e-pošta: pravobranitelj@huo.hr, tel.: 01 4696 636.

Pravobranitelj u osiguranju je neovisno i samostalno tijelo mirenja koje radi besplatno za potrošače. No, preduvjet za postupak mirenja pred pravobraniteljem je da nam najprije pružite mogućnost da preispitamo svoju odluku.

ODREDBA O ZAKONSKOJ SUBROGACIJI

Po samom zakonu na nas prelaze Vaša prava prema osobi koja je po bilo kojoj osnovi odgovorna za Vašu štetu (zakonska subrogacija).

Međutim, ako prijelaz prava na nas onemogućite svojom krivnjom (na primjer, sa štetnikom sklopite nagodbu bez našeg odobrenja, štetniku oprostite dug i sl.), Mi imamo pravo od osigurnine odbiti iznos u visini naknade štete koju bi zbog Vašeg ponašanja pretrpjeli, odnosno imamo pravo potraživati u cijelosti ili djelomično, da nam vratite ono što smo Vam na ime osigurnine platili.

ADRESA NADZORNOGA TIJELA

Kao osiguratelj podliježemo nadzoru Hrvatske agencije za nadzor finansijskih usluga (HANFA), Sektoru za osiguranja, Franje Račkoga 6, 10000 Zagreb, e-pošta: info@hanfa.hr, tel.: 01 6173- 200, faks: 01 4811 406.

U primjeni od 01.01.2019. godine.