Informacija ugovaratelju osiguranja/ osiguraniku prije sklapanja ugovora o osiguranju

Ova Informacija ima za svrhu prije sklapanja ugovora o osiguranju pružiti informacije ugovaratelju osiguranja/osiguraniku potrebne za lakše razumijevanje ugovora o osiguranju. Informacija i ostala predugovorna dokumentacija se dostavljaju na papiru, osim ako je ugovaratelj osiguranja/osiguranik izabrao dostavu elektroničkom poštom ili putem nekog drugog trajnog medija koji nije papir (npr. sms-om) ili je pristao na dostavu putem internetske stranice osiguratelja. Izbor se vrši prije sklapanja ugovora o osiguranju. Ugovorna te sva ostala dokumentacija i obavijesti se dostavljaju izabranim načinom dostave, osim ako je zakonom i/ili uvjetima osiguranja propisan drugačiji način dostave od izabranog. Ako ugovaratelj osiguranja/osiguranik želi promijeniti način dostave, dužan je obavijestiti osiguratelja o željenoj promjeni. Sva se komunikacija, uz pristanak ugovaratelja osiguranja/osiguranika kao potrošača, odvija na hrvatskom jeziku. CROATIA osiguranje d.d. (dalje u tekstu: osiguratelj), kao društvo za osiguranje, prije sklapanja ugovora o osiguranju, obavještava ugovaratelja osiguranja/osiguranika o sljedećim informacijama i podacima:

1. Tvrtka, sjedište i adresa društva za osiguranje

Osiguratelj je CROATIA osiguranje d.d., sa sjedištem na adresi Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska. Osiguratelj je upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS 080051022. Tvrtka društva glasi CROATIA osiguranje d.d.. Osiguratelj je Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA), Klasa: UP/I-453-02/07-30/09, Ur. broj: 326-112-07-7 od 6. prosinca 2007. godine, dobio dozvolu za obavljanje djelatnosti sklapanja i ispunjavanja ugovora o životnom i neživotnom osiguranju. Kada poslove distribucije osiguranja za ugovor o osiguranju na koji se odnosi ova Informacija obavlja neposredno zaposlenik Osiguratelja, zaposlenik ne daje savjete o proizvodu, a za obavljene poslove distribucije osiguranja ostvaruje primitke (plaću) temeljem sklopljenog ugovora o radu.

2. Uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju

Uvjeti osiguranja i ugovor o osiguranju sastavljeni su na hrvatskom jeziku.

Uvjeti po kojima se sklapa ugovor o osiguranju navedeni su u ponudi, informativnom izračunu odnosno informativnom izvještaju ili polici osiguranja, a kada se ugovor o osiguranju sklapa na daljinu uvjeti osiguranja stavljaju se na raspolaganje ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora putem internetske stranice osiguratelja, elektroničke pošte ili nekog drugog trajnog medija koji nije papir.
Ugovorom o osiguranju osiguratelj se obvezuje ugovaratelju osiguranja da će osiguraniku ili korisniku osiguranja isplatiti osigurani iznos ako nastane osigurani slučaj, a ugovaratelj osiguranja se obvezuje osiguratelju platiti premiju osiguranja.

3. Rok u kojem ponuda obvezuje ponuditelja i pravo na opoziv ponude za sklapanje ugovora o osiguranju

Pisana ponuda obvezuje ugovaratelja osiguranja (ponuditelja), ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 (osam) dana, odnosno 30 (trideset) dana kada je potreban liječnički pregled, od dana dostave ponude drugoj ugovornoj strani. Pisana ponuda se može opozvati od strane ugovaratelja osiguranja (ponuditelja) u istom gore navedenom roku.

4. Uvjeti za prestanak, raskid i odustanak od ugovora o osiguranju

Ako za pojedinu vrstu osiguranja nije drugačije ugovoreno, ugovor sklopljen u trajanju do pet godina nije moguće raskinuti prije isteka razdoblja na koje je sklopljen.
Ako je ugovor sklopljen 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.
Ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme svaka strana može raskinuti ugovor s danom dospjelosti premije, obavješćujući pisanim putem drugu stranu najkasnije tri mjeseca prije dospjelosti premije.

Iznimno od gore navedenog, ugovor o osiguranju stvari može prestati prije isteka vremena na koji je sklopljen zbog uništenja/nestanka predmeta osiguranja, dok ugovor o osiguranju osoba može prestati uslijed smrti osiguranika, te kada osiguranik izgubi status osigurane osobe po obveznom zdravstvenom osiguranju. Ugovor o osiguranju stvari i osoba može prestati i uslijed neplaćanja premije osiguranja, prešućivanja podataka od strane ugovaratelja osiguranja bitnih za ocjenu rizika, kao i utvrđene nenamjerne netočnosti ili nepotpunosti prijave okolnosti značajnih za ocjenu rizika od strane ugovaratelja osiguranja.
Ako je ugovaratelj osiguranja u svojstvu potrošača sklopio ugovor o osiguranju na daljinu, može ga jednostrano raskinuti bez navođenja razloga za raskid u roku od 14 (četrnaest) dana od dana sklapanja.
Pravo na jednostrani raskid ostvaruje se:

- slanjem pisane obavijesti o jednostranom raskidu dostavlja se osiguratelju na adresu sjedišta: Vatroslava Jagića 33 , Zagreb ili na e-mail adresu: info@crosig.hr
- podnošenjem Izjave putem funkcije za jednostrani raskid ugovora, pod nazivom „Raskid ugovora“ dostupne na mrežnim stranicama osiguratelja pod naslovom „Kontaktirajte nas“.

Rok od četrnaest (14) dana počinje teći:

- **od dana sklapanja ugovora, ako je ugovaratelj osiguranja predugovorne informacije i primjenjujuće uvjete i ugovorne odredbe zaprimio prije sklapanja ugovora o osiguranju,**
- **od dana zaprimanja predugovorne informacije, primjenjujućih uvjeta i ugovornih odredbi, ako je ugovaratelj osiguranja predugovornu informaciju primjenjujuće uvjete i ugovorne odredbe zaprimio nakon sklapanja ugovora o osiguranju.**

U oba prethodno navedena slučaja ugovor o osiguranju za koji je potrošač uputio osiguratelju obavijest o jednostranom raskidu odnosno Izjavu podnesenu putem funkcije za jednostrani raskid na mrežnoj stranici osiguratelja prema uputama za ostvarivanje prava na jednostrani raskid iz ove točke Informacije i u rokovima iz ove točke Informacije smatra se raskinutim onog trenutka kada osiguratelj primi pisanu obavijest o raskidu ugovora o osiguranju, odnosno Izjavu podnesenu putem funkcije za jednostrani raskid na mrežnoj stranici osiguratelja.
Ugovaratelj osiguranja nema pravo na jednostrani raskid ugovora o osiguranju sklopljenog na daljinu:

- ako je ugovor o osiguranju sklopljen na rok kraći od mjesec dana,
- ako su ugovor u potpunosti ispunili i osiguratelj i ugovaratelj osiguranja kao potrošač na izričit zahtjev potrošača prije nego što je ugovaratelj osiguranja kao potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid.

U slučaju kada ugovaratelj osiguranja u svojstvu potrošača jednostrano raskida ugovor sklopljen na daljinu, a za koji je dao izričiti pristanak osiguratelju da može početi s njegovim ispunjavanjem prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora i kada je dao izričit pristanak da plati premiju ili prvi obrok premije osiguranja prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, osiguratelj zadržava premiju osiguranja koja odgovara pruženoj usluzi do trenutka raskida ugovora o osiguranju, dok preostali iznos premije vraća ugovaratelju osiguranja bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana kad je osiguratelj obaviješten o raskidu. Ako je do jednostranog raskida nastupio osigurani slučaj temeljem kojega bi osiguratelj bio u obvezi isplatiti naknadu štete/osigurninu u visini koja neće dovesti do potpunog ispunjenja ugovora od strane obje ugovorne strane, ugovaratelj osiguranja nema pravo na povrat preostalog iznosa premije.
Ugovaratelj osiguranja nema pravo odustanka od sklopljenog ugovora o osiguranju.

5. Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u ponudi, informativnom izračunu odnosno informativnom izvještaju ili polici osiguranja, a kada se ugovor o osiguranju sklapa na daljinu ugovaratelj osiguranja se o vremenu trajanja svog ugovora o osiguranju informira putem internetske stranice osiguratelja, elektroničke pošte ili korištenjem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije.

Ako se drugačije ne ugovori, obveza Osiguratelja iz ugovora o osiguranju počinje nakon isteka 24-og sata dana koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao početak osiguranja, ako je do toga dana plaćena premija. Ako je premija

plaćena nakon dana koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao početak osiguranja, obveza Osiguratelja počinje nakon isteka 24-og sata dana kada je uplaćena premija.
Ako se drugačije ne ugovori, obveza osiguratelja prestaje istekom 24-og sata onog dana koji je naveden na polici.

6. Visina premije osiguranja, iznos osiguranja, način plaćanja premije i trajanje plaćanja premije osiguranja, visina doprinosa, pristojbi, poreza i drugih troškova i naknada te ukupan iznos plaćanja

Visina premije osiguranja, iznos osiguranja za osnovno i dopunsko pokriće te trajanje i način plaćanja premije osiguranja navedeni su na ponudi, informativnom izračunu odnosno informativnom izvještaju ili polici osiguranja, a kad se ugovor o osiguranju sklapa na daljinu ugovaratelju osiguranja se ove informacije stavljaju na raspolaganje prije sklapanja ugovora putem internetske stranice osiguratelja, elektroničke pošte ili nekog drugog trajnog medija koji nije papir.
Na istim dokumentima ugovaratelj osiguranja se obavještava i o visini doprinosa, pristojbi, poreza i drugih troškova i naknada ako se isti zaračunavaju uz premiju osiguranja.

7. Informacije o postupku rješavanja pritužbi i sporova

Svaka fizička i pravna osoba te predstavnik grupe potrošača koji odabiru i imaju namjeru izravno ili neizravno sklopiti ili su već sklopili ugovor o osiguranju, te svaka osoba koja ima prava i obveze temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju, imaju pravo na podnošenje pritužbi na rad distributera u osiguranju i na pružanje usluga odnosno izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju, i to zbog postupanja osiguratelja i zbog postupanja osobe koja za osiguratelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju.
Pritužba se može podnijeti: u prostorijama osiguratelja popunjavanjem obrazaca za pritužbe; putem pošte na adresu: CROATIA osiguranje d.d., PP 56, 10002 Zagreb; putem elektroničke pošte na e-mail adresu: prituzbe@crosig.hr; putem web stranice: www.crosig.hr; pozivom na telefonski broj: 072 00 1884; telefaksom na broj: 01 633 2020.
Pritužba 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 te 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 potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Korisnička podrška nadležna je za upravljanje procesom rješavanja pritužbi. Osiguratelj će dostaviti odgovor na pritužbu podnositelju pritužbe u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je pritužba zaprimljena kod osiguratelja, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar navedenog roka, osiguratelj će obavijestiti podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak biti dovršen i kada će biti odgovoreno na pritužbu. Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelj pritužbe ima pravo na podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osiguruteljnoj i reosiguruteljnoj etici, pokretanje postupka za mirno rješavanje spora, te ima pravo i na podnošenje tužbe nadležnom sudu.
Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa osiguranja ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na medijaciju pri jednoj od organizacija za medijaciju u Republici Hrvatskoj pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Hrvatskoj gospodarskoj komori ili Hrvatskoj udruzi poslodavaca.
Prijedlog za medijaciju dostavlja se u pisanom obliku.
Ako ugovaratelj osiguranja/osiguranik ili druga zainteresirana osoba smatra da osiguratelj ili osoba koja obavlja poslove zastupanja osiguratelja ne postupa u skladu sa svojim obvezama, mogu o tome podnijeti predstavku HANFA-i.

8. Nadzorno tijelo

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor društava za osiguranje je HANFA, Ulica Franje Račkog 6, 10000 Zagreb.

9. Mjerodavno pravo

Za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske, ako nije drugačije ugovoreno.
Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izbrati, kao mjerodavno, jedno od sljedećih prava:

- kad se osiguranje odnosi na zgrade ili zgrade i njihov sadržaj pod uvjetom da je sadržaj pokriven istom policom osiguranja, pravo države članice u kojoj se nalazi imovina,
- ako je ugovor o putnom osiguranju zaključen na 4 mjeseca ili kraće te kad se osiguranje odnosi na bilo koju vrstu rizika povezanih s putovanjem ili godišnjim odmorom, pravo države članice u kojoj je ugovaratelj sklopio ugovor o osiguranju,
- pravo države članice koja je propisala obvezu ugovaranja osiguranja,
- pravo države članice u kojoj je motorno vozilo/zrakoplov/brodica, odnosno jahta registrirano/a,
- 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,
- kad ugovaratelj osiguranja/osiguranik obavlja komercijalne ili industrijske aktivnosti odnosno slobodno zanimanje te ugovor pokriva dva ili više rizika koji se odnose na te aktivnosti i nalaze u različitim državama članicama, pravo države članice bilo koje od tih država članica ili pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja/osiguranik ima uobičajeno boravište,
- pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište,
- ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi.

Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, osiguratelj predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.
U slučaju sudskog spora nadležan je stvarno nadležan sud u Zagrebu, ako stranke pri sklapanju ugovora o osiguranju ne ugovore drugačije.

U primjeni od 13. listopada 2026. godine