

Informacija Ugovaratelju osiguranja / Osiguraniku prije sklapanja ugovora o osiguranju za korisnike HPB paketa

Ova obavijest ima za svrhu pružiti informacije Ugovaratelju osiguranja /
Osiguraniku potrebne za lakše razumijevanje ugovora o osiguranju.

1. Tvrtka, sjedište i adresa društva za osiguranje

Osiguratelj je CROATIA osiguranje d. d. (dalje u tekstu: Osiguratelj) sa
sjedištem na adresi Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska.

2. Uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju

Na Ugovor o grupnom osiguranju korisnika HPB paketa (dalje u tekstu:
Ugovor o grupnom osiguranju) primjenjuju se Uvjeti osiguranja za korisnike
HPB paketa (dalje u tekstu: Uvjeti osiguranja).

Uz ugovoreno osiguranje od posljedica nesretnog slučaja (nezgoda)
primjenjuje se i Klasik Tablica za određivanje postotka trajnog invaliditeta
kao posljedice nesretnog slučaja (nezgode).

3. Rok u kojem ponuda obvezuje ponuditelja, pravo na opoziv ponude i pravo na odustanak od sklopljenog ugovora

Pisana ponuda obvezuje Ugovaratelja osiguranja (ponuditelja), ako nije
odredio kraći rok, za vrijeme od 8 (osam) dana od dana dostave ponude drugoj
ugovornoj strani. Za vrijeme dok ponuda obvezuje ponuditelja, ponuditelj
nema pravo opoziva ponude.

Ugovaratelj osiguranja nema pravo odustanka od sklopljenog Ugovora o
grupnom osiguranju.

4. Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Vrijeme trajanja osiguranja definirano je Ugovorom o grupnom osiguranju.
Potpisom Pristupnice Korisnik paketa, kao Osiguranik, pristupa Ugovoru o
grupnom osiguranju.

Vrijeme trajanja osigurateljnog pokrivača navedeno je u čl. 6. Uvjeta o
osiguranju.

5. Uvjeti za prestanak i raskid ugovora

Uvjeti za prestanak i raskid ugovora definirani su Ugovorom o grupnom
osiguranju.

6. Visina premije osiguranja, način i trajanje plaćanja premije osiguranja, visina doprinosa, poreza i drugih troškova i naknada koje se naplaćuju osim premije osiguranja, ukupan iznos plaćanja te iznos osiguranja za pojedina pokrivača

Premiju osiguranja plaća Ugovaratelj osiguranja.

Premija osiguranja, način i trajanje plaćanja premije osiguranja i ukupan
iznos plaćanja navedeni su u Ugovoru o grupnom osiguranju.

Osim premije osiguranja ne naplaćuju se porezi, drugi troškovi, doprinosi ili
naknade.

Iznosi osiguranja navedeni su u čl. 7. Uvjeta osiguranja.

Pokrivača za pojedine Pakete su sljedeća:

- Paket „Premium“ i paket „Obitelj 3+“: osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i osiguranje kartice
- Paket „Aktiv“ i paket „Super“: osiguranje od posljedica nesretnog slučaja te, ako Osiguranik odabere, i osiguranje kartice

7. Informacija 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
osiguranju te svaka osoba koja ima prava i obveze na temelju 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, Ugovaratelja osiguranja i osobe
koja za Osiguratelja obavlja poslove distribucije osiguranja.

Pritužba se može podnijeti: u prostorijama Osiguratelja popunjavanjem
obrazaca za pritužbe; putem pošte na adresu: CROATIA osiguranje d. d.,
10002 Zagreb; putem elektroničke pošte na e-mail adresu:
pritužbe@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 njegova 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 osigurateljnoj i
reosigurateljnoj etici, pokretanje postupka za mirno rješavanje spora te 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 njegova valjanog nastanka, povrede ili
prestanaka, 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
smatraju da Osiguratelj ili osoba koja obavlja poslove distribucije osiguranja
ne postupaju u skladu sa svojim obvezama, mogu o tome podnijeti predstavku
HANFA-i.

8. Nadzorno tijelo

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor Osiguratelja je Hrvatska agencija za
nadzor financijskih usluga (HANFA), Ulica Franje Račkog 6, 10000 Zagreb.

9. Mjerodavno pravo

Svi eventualni sporovi ponajprije će se nastojati riješiti sporazumno,
sukladno pravilima postupka Osiguratelja o izvansudskom rješavanju
sporova. U slučaju da se unatoč nastojanju ne uspije postići mirno,
sporazumno rješenje spora, za sudske je sporove stvarno nadležan sud
sukladno odredbama Zakona o parničnom postupku ako ugovorne strane
prilikom sklapanja ugovora o osiguranju sporazumno ne ugovore nadležnost
određenog drugog suda. Na ugovor o osiguranju primjenjuje se hrvatsko
pravo.

U primjeni od 01. travnja 2026. godine