



Informacija ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora za neživotna osiguranja i sklapanja ugovora o osiguranju na daljinu

Ovim dokumentom (nadalje: **Informacija**) Triglav osiguranje d.d. (nadalje: **Društvo**) pruža ugovaratelju osiguranja (nadalje: **Ugovaratelj**) informacije potrebne za lakše razumijevanje ugovora o osiguranju, u skladu s obvezama propisanim Zakonom o osiguranju i Zakonom o zaštiti potrošača.

Sva se komunikacija, uz pristanak Ugovaratelja kao potrošača, odvija na hrvatskom jeziku, a na kojem su sastavljeni uvjeti osiguranja, dokumenti koji čine sastavni dio ugovora o osiguranju te sva predugovorna dokumentacija.

1. Tvrtka i sjedište društva za osiguranje

Tvrtka: Triglav osiguranje d.d.

Sjedište: Ulica Antuna Heinza 4, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska.

Društvo je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 040033293, OIB: 29743547503.

Društvo posjeduje dozvolu za sklapanje i ispunjenje ugovora o životnim i neživotnim osiguranjima, na temelju Rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (Klasa UP/I-453-02/07-30/33, Urbroj: 326-112-08-13, od 17.srpnja 2008.), na neodređeno vrijeme.

Adresa elektroničke pošte i web stranica: info@triglav.hr, www.triglav.hr.

2. Uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju koji se namjerava sklopiti

Ugovorom o osiguranju (nadalje: **ugovor**) se Društvo obvezuje Ugovaratelju da će isplatiti osiguraniku ili korisniku osiguranja osigurninu ako nastane osigurani slučaj, a Ugovaratelj se obvezuje Društvu platiti premiju osiguranja (nadalje: **premija**).

Opći uvjeti, Posebni uvjeti, Tablice, Informacije i Klauzule pod kojima se sklapa ovo osiguranje, kao sastavni dio ugovora o osiguranju, dostavljeni su Ugovaratelju zajedno

s ovom Informacijom prije sklapanja ugovora o osiguranju i navedeni su u priloženom Informativnom izračunu/Ponudi/Polici osiguranja.

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

Pisana ponuda učinjena Društvu za sklapanje ugovora veže Ugovaratelja (ponuditelja), ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 (osam) dana otkad je ponuda prispjela Društvu, a u istom roku ponuditelj ima pravo opoziva ponude.

Ugovaratelj nema pravo odustanka od sklopljenog ugovora.

4. Uvjeti za prestanak i raskid ugovora

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 dospelosti premije, obavješćujući pisanim putem drugu stranu najkasnije tri mjeseca prije dospelosti premije.

U svakom slučaju ugovor prestaje istekom roka na koji je sklopljen, kao i u slučaju uništenja/nestanka predmeta osiguranja, a može prestati i kao posljedica neplaćanja premije, prešućivanja podataka bitnih za ocjenu rizika od strane Ugovaratelja, utvrđene nenamjerne netočnosti ili nepotpunosti prijave okolnosti značajnih za ocjenu rizika od strane Ugovaratelja odnosno na sve načine koji su navedeni u primjenjivim uvjetima osiguranja.

Ako je Ugovaratelj u svojstvu potrošača sklopio ugovor na daljinu može ga jednostrano raskinuti u roku od 14 (četrnaest) dana:

- od dana sklapanja ugovora, ako je predugovorne informacije, primjenjive uvjete osiguranja i ugovorne odredbe, zaprimio prije sklapanja ugovora,
- od dana zaprimanja predugovornih informacija, primjenjivih uvjeta osiguranja i ugovornih odredbi, ako je iste zaprimio nakon sklapanja ugovora.

Društvo će nakon sklapanja ugovora Ugovaratelju dostaviti podsjetnik o pravu na jednostrani raskid ugovora te načinu ostvarivanja tog prava.

Ugovaratelj nema pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu ako se radi o ugovoru o osiguranju putnika i prtljage ili drugom kratkoročnom ugovoru o osiguranju sklopljenom na razdoblje kraće od mjesec dana te u slučaju ugovora koji su obje ugovorne strane u potpunosti ispunile na izričit zahtjev Ugovaratelja prije nego što je Ugovaratelj ostvario pravo na jednostrani raskid ugovora. Obavijest o jednostranom raskidu Ugovaratelj može dostaviti Društvu prije isteka roka za jednostrani raskid:

- u pisanom obliku na adresu sjedišta Društva navedenu u članku 1. ove Informacije,
- na e-mail adresu info@triglav.hr,
- putem funkcionalnosti za jednostrani raskid ugovora pod nazivom „Raskid ugovora“ dostupne na mrežnim stranicama Društva,
- drugim putem kojim Društvu dostavlja izjavu o jednostranom raskidu ugovora.

U slučaju korištenja funkcionalnosti „Raskid ugovora“, Društvo će bez odgađanja dostaviti potvrdu o primitku obavijesti o raskidu na trajnom mediju, uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja.

5. Vrijeme trajanja ugovora

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

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

Društvo može započeti s ispunjenjem ugovora koji je sklopljen na daljinu, s rokom trajanja od mjesec dana ili dulje, uz izričitu suglasnost ugovaratelja, i prije isteka roka za jednostrani raskid, odnosno prije isteka roka od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora.

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

Visina, način i trajanje plaćanja premije osiguranja, iznos osiguranja za osnovno i dopunsko pokriće, visina doprinosa, poreza i drugih troškova i naknada koji se naplaćuje osim premije i ukupan iznos plaćanja navedeni su u priloženom Informativnom izračunu/Ponudi /Računu, a utvrđuju se temeljem važećih Cjenika Društva za osiguranje te ovise o osiguranim rizicima i visini osiguranih iznosa.

Premija se plaća u punom iznosu bez umanjivanja za troškove platnog prometa, pristojbi za uplatnice i sl. Troškovi platnog prometa terete Ugovaratelja/platitelja premije. Plaćanje premije moguće je ugovoriti u obrocima ili odjednom. Premija se plaća putem interneta platnim karticama ili uplatnicama.

Autorizacija kreditnih kartica provodi se putem WSPay sustava. WSPay sustav koristi najviše standarde zaštite i privatnosti podataka. Svi trgovci koji koriste WebPay uključeni su u 3D secure zaštitu čime se jamči korisnicima web shopa da je kupnja sigurna. Brojevi kreditnih kartica kupaca ne čuvaju se na sustavu, a sami upis se štiti SSL enkripcijom podataka. SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka radi sprječavanja neovlaštenog pristupa prilikom njihovog prijenosa. WSPay sustav radi kontinuirano na povećanju sigurnosti i potvrđivanju toga, što potvrđuje certifikat o usklađenosti s PCI DSS standardima. PCI DSS standard je norma koja definira sigurnosne mjere za obradu, spremanje i prenošenja (komunikaciju) kartičnih podataka. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za online plaćanje. Sve prikupljene informacije putem WSPay sustava smatraju se bankovnom tajnom i tretiraju u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe u koje su namijenjene. Vaši osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima.

7. Postupak rješavanja pritužbi u vezi s ugovorima

Svi sporovi proizašli iz odnosa osiguranja nastojati će se riješiti mirnim putem sukladno pravilima Društva o postupku o rješavanju pritužbi i izvansudskom rješavanju sporova. Više informacija o postupku i načinu mirnog

rješavanja sporova, uključujući i pravo na podnošenje pritužbe nalazi se na linku www.triglav.hr/pritužbe.

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Društvu od strane Ugovaratelja, osiguranika, korisnika osiguranja te osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru.

Pritužba može biti podnesena zbog:

1. postupanja Društva odnosno osobe koja za njega obavlja poslove distribucije osiguranja
2. pružanja usluga osiguranja ili izvršenja obveza iz ugovora

Pritužba se može podnijeti u roku od 15 dana od dana zaprimanja odluke Društva ili od dana saznanja za razlog pritužbe, s time da će Društvo u obzir uzeti i pritužbe zaprimljene i nakon proteka navedenog roka te o tome obavijestiti podnositelja pritužbe.

Pritužba treba sadržavati:

1. ime, prezime i adresu podnositelja pritužbe fizičke osobe ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno tvrtku, sjedište, ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba
2. jasne razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja
3. dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza
4. datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja prigovora odnosno osobe koja ga zastupa
5. punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku

Pritužba se dostavlja u pisanom obliku s naznakom „PRITUŽBA“ i to:

- na adresu sjedišta osiguratelja: Zagreb, A. Heinza 4, 10000 Zagreb
- na adresu najbližeg prodajnog ureda
- e-mailom na adresu: pritužbe@triglav.hr
- usmenom izjavom na zapisnik kod Društva na adresi sjedišta u Zagrebu ili na adresu najbližeg prodajnog ureda.

Društvo je dužno u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu u najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe.

8. Nadzorno tijelo na Društvom

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor nad Društvom je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA), www.hanfa.hr.

9. Mjerodavno pravo

Za ugovor mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

U slučaju sudskog spora nadležan je stvarno nadležan sud u Zagrebu, ukoliko stranke pri sklapanju ugovora ne ugovore drugačije.

Kod ugovora s međunarodnim elementom, na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati, 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 četiri 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,
- 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 /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 /osiguranik ima uobičajeno boravište,
- pravo države članice u kojoj Ugovaratelj ima prebivalište ili uobičajeno boravište,
- ako je Ugovaratelj pravna osoba, pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan Ugovaratelja na koji se ugovor odnosi.

Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, Društvo predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

10. Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, ugovor o osiguranju predstavlja ugovor o prodaji financijskih usluga, a isti se smatra sklopljenim na daljinu u slučaju kada je sklopljen između Društva i Ugovaratelja (potrošača) putem jednog ili više sredstava daljinske komunikacije (npr. telefonom, e-mailom ili slično), bez fizičke prisutnosti na jednom mjestu.

Svaki ugovor sklopljen na daljinu potrošač može raskinuti kako je to prethodno navedeno u ovoj Informaciji pod točkom 4. „Uvjeti za prestanak i raskid ugovora“. U slučaju jednostranog raskida ugovora, potrošač ne odgovara za štetu koju je Društvo zbog toga pretrpjelo te nije dužan platiti nikakvu kaznu ili naknadu za raskid ugovora, a svaka je ugovorna strana dužna vratiti drugoj ono što je na temelju tog ugovora primila od druge strane.

U slučaju kada Ugovaratelj osiguranja u svojstvu potrošača jednostrano raskine ugovor o osiguranju za koji je dao izričiti pristanak da Društvo započne s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, Društvo ima pravo zadržati dio premije na ime cijene usluge koja odgovara pruženoj usluzi u razdoblju od početka osigurateljnog pokrića do trenutka raskida ugovora.

Društvo je dužno bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja obavijesti o raskidu, vratiti Ugovaratelju sve što je na temelju tog ugovora od njega primilo, umanjeno za iznos koji je Ugovaratelj dužan platiti na ime cijene usluge koja odgovara pruženoj usluzi u razdoblju od početka osigurateljnog pokrića do trenutka raskida ugovora.

Ako je prije jednostranog raskida nastupio osigurani slučaj temeljem kojeg je Društvo bilo u obvezi isplatiti naknadu iz osiguranja ili osigurani iznos, Ugovaratelj nema pravo na povrat neiskorištenog dijela premije. Detaljne informacije o Društvu, načinu rješavanja sporova, mjerodavnom pravu i sudu nadležnom za rješavanje sporova navedene su u ovoj Informaciji, dok se dodatne informacije o proizvodu osiguranja koji je predmet ugovora na daljinu i uvjetima pod kojima se sklapa ugovor možete naći u pripadajućim uvjetima osiguranja, Informacijama o proizvodu osiguranja, Informativnom izračunu/Ponudi.

11. Opće informacije u vezi distribucije osiguranja

O proizvodima osiguranja koje distribuira, Društvo ne daje savjete (osobne preporuke stranki, bilo na njezin zahtjev bilo na inicijativu distributera osiguranja u pogledu jednog ili više ugovora o osiguranju) u smislu Zakona o osiguranju.

Kad poslove distribucije osiguranja u vezi ugovora na koji se odnosi ova Informacija obavlja neposredno zaposlenik Društva, isti ne daje savjete o proizvodu osiguranja, a za obavljene poslove distribucije osiguranja ostvaruje primitke (plaću) temeljem sklopljenog ugovora o radu.

12. Druge posebne informacije

Ukoliko je Ugovaratelj zainteresiran za dodatne informacije, Društvo je uvijek na raspolaganju za davanje svakog potrebnog pojašnjenja i pomoći putem svojih stručnih službi i prodajnih ureda. Eventualne upite možete uputiti u pisanom obliku i na adresu Društva:

- putem pošte: Triglav osiguranje d.d., Antuna Heinza 4, 10000 Zagreb
- putem telefona: 0800 20 20 80
- putem elektroničke pošte: nezivot@triglav.hr

U primjeni od 19.06.2026. godine.