

Pomoć u kući _ PG-puk/21-02-hr

I. dio – UVODNE ODREDBE

Članak 1. - ZNAČENJE IZRAZA

Pojedini pojmovi u smislu ovih Uvjeta imaju sljedeće značenje:

- Društvo za osiguranje – TRIGLAV OSIGURANJE d.d. (u daljnjem tekstu: Triglav).
- Pružatelj asistencije – EUROPE ASSISTANCE Magyarorszag KFT, Devai u.26-28, H-1134 Budimpešta (u daljnjem tekstu Asistent).
- Ugovaratelj – osoba koja sklapa ugovor o osiguranju
- Osiguranik – fizička osoba čiji je imovinski interes osiguran i kojoj pripadaju prava iz osiguranja.
- Osigurani slučaj – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje osiguranika koji je prouzročen osiguranim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Uvjetima.
- Hitan slučaj - iznenadni i neočekivani događaj koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine Osiguranika i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječilo:
 - daljnje oštećenje stana i predmeta koji se nalaze u objektu
 - ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti osiguranika zbog štete u objektu
 - neadekvatni boravak osiguranika zbog štete nastale u objektu.
- Polica – isprava o sklopljenom grupnom ugovoru o osiguranju.
- Mjesto osiguranja - osigurateljno pokriće odnosi se na adresu koja je navedena u polici kao mjesto osiguranja
- Kontakt centar – 24 satno dežurstvo pružatelja asistencije za osiguranike kojima je potrebna pomoć ako se dogodi osigurani slučaj.

Članak 2. – OPSEG POKRIĆA

- (1) Pomoć u kući je usluga kojom se, u opsegu i na način definiranim ovim Uvjetima i u hitnim slučajevima, Osiguraniku pruža organiziranje pomoći i pokriće pripadajućih troškova prilikom nastanka osiguranog slučaja u stanu odnosno kući Osiguranika navedenoj kao mjesto osiguranja, koji je uključen u pokriće policom osiguranja i nalazi se na području Republike Hrvatske.
- (2) Ovo osiguranje može se ugovoriti samo uz paket DOM, Osiguranje turističkih apartmana, Požarno osiguranje i Osiguranje stambenih pokretnina koje Osiguranik ima ugovoreno kod Triglava.
- (3) Osiguranik ima pravo na uslugu Pomoć u kući za vrijeme trajanja Ugovora o osiguranju.
- (4) Pomoć u kući je usluga dostupna 24 sata dnevno 365 dana u godini na području Republike Hrvatske, sukladno članku 12. ovih uvjeta.
- (5) Telefonska linija kontaktnog centra na broju telefona +385 1 5632 999 Pružatelja asistencije dostupna je svakodnevno od 00 do 24 sata.

Članak 3. - OSIGURANI SLUČAJ

- (1) Osigurani slučaj je događaj prouzročen osiguranim rizikom.
- (2) Triglav je dužan naknaditi štete nastale uslijed rizika ugovorenih policom osiguranja, slučajno ili krivnjom ugovaratelja, osiguranika ili korisnika osiguranja, osim ako je za određenu štetu ta njegova obveza izrijekom isključena ugovorom o osiguranju.
- (1) Rizik koji je obuhvaćen osiguranjem (osigurani rizik) mora biti budući, neizvjestan i nezavisan od isključive volje ugovaratelja ili osiguranika.
- (2) Smatra se da je osigurani slučaj nastao onog trenutka kad je jedan od osiguranih rizika iznenada i neočekivano počeo djelovati na osigurani predmet i činiti mu štetu.
- (3) Ugovor o osiguranju je ništetan ako je u trenutku njegova sklapanja već nastao osigurani slučaj, ili je bio u nastupanju, ili je bilo izvjesno da će nastupiti, ili je već tada prestala mogućnost da on nastane.
- (4) Triglav ima obvezu samo ako je do osiguranog slučaja došlo za vrijeme trajanja osiguranja.
- (5) Bez obzira na broj ozlijeđenih osoba ili oštećenih stvari, svi štetni događaji koji imaju istu uzročno-posljedičnu vezu smatraju se jednim osiguranim slučajem koji je nastao u trenutku nastajanja prvog štetnog događaja te vrste.
- (6) Osiguranik može biti samo osoba koja ima ili očekuje da će imati opravdani interes da ne nastane osigurani slučaj, jer bi inače pretrpjela neki materijalni gubitak.

Članak 4. - ŠTETE IZVAN OSIGURATELJNOG POKRIĆA

- (1) Triglav nije obavezan isplatiti osigurninu ako je ona uzrokovana ili je nastala u vezi s:
 1. ratom, neprijateljstvima ili ratu sličnim radnjama, građanskim ratom, pobunom, revolucijom, ustankom, nemirima koji nastaju iz takvih događaja, minama, torpedima, bombama, ili drugim ratnim oružjima, zarobljavanjem, zapljenama, uzapćenjima, ograničenjima ili zadržavanjima i posljedicama tih događaja ili pokušajima njihova izvršenja sabotazom ili terorizmom učinjenim iz političkih pobuda, detonacijom eksploziva ili upotrebom drugih ubojitih

sredstava ako osoba koja to radi djeluje zlonamjerno ili iz političkih pobuda, građanskim nemirima, nasiljima ili drugim sličnim događajima, konfiskacijom, rekvizicijom ili ostalim sličnim mjerama koje provodi ili namjerava provesti neka vlast ili druga slična organizacija koja se bori za vlast ili koja ima vlast. Triglav je obavezan dokazati da je šteta uzrokovana kojim od ovih događaja.

2. bolestima pandemijskih razmjera sukladno proglasu i kriterijima nadležnog tijela (nadležno ministarstvo, nadležni ministar, svjetska zdravstvena organizacija itd.).
3. namjerno ili prijevarom ugovaratelja, osiguranika ili korisnika osiguranja, a ništetna je odredba u ugovoru koja bi predviđala obvezu Triglava u tom slučaju. No, Triglav je dužan naknaditi svaku štetu prouzročenu od neke osobe za čije postupke ugovaratelj osiguranja ili osiguranik odgovara po bilo kojoj osnovi, bez obzira na to je li šteta prouzročena nepažnjom ili namjerno.

II. dio – Pomoć u kući

Članak 5. - Osigurani rizici

(1) Osiguranjem su pokriveni troškovi dolaska serviseru na mjesto Hitnog slučaja koji iziskuje hitnu intervenciju, a koja za cilj ima:

- sanaciju kvara i/ili oštećenja s osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenja objekta i predmeta koji se nalaze u objektu
- sprječavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti osiguranika
- sprječavanja boravka osiguranika u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u objektu.

(2) Popis usluga:

a) Popravak vodovodnih i kanalizacijskih cijevi

U slučaju kvara na instalacijama vodovodnih i kanalizacijskih cijevi kao i cijevi centralnog grijanja, koji je doveo do izlivanja ili nedostatka vode u kući/stanu Osiguranika na kućnoj adresi koja nužno zahtijeva intervenciju Pružatelja asistencije.

Ako je u sklopu isporuke usluge potrebno isprazniti septičku jamu, ugovorenim osiguranjem pokriveni su troškovi organizacije pražnjenja, ali ne i sami troškovi pražnjenja.

b) Popravak električnih instalacija

U slučaju kvara na električnim instalacijama i električnom sustavu za grijanje (toplinska regulacija grijalica i sl.) koji je uslijedio nakon događaja kao što su primjerice udar groma, prenapon ili kratki spoj, a koji nužno zahtijeva hitnu intervenciju.

U okviru prethodnog stavka su osigurane hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.

Ugovorenim osiguranjem nisu pokriveni troškovi nastali zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.

Nisu osigurane i ne smatraju se Hitnim slučajevima iz usluge Pomoć u kući:

- zamjena osigurača ili žarulje
- kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača
- kvar spremnika goriva
- kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja
- kvar sustava za solarno grijanje
- kvar na kućanskim aparatima i uređajima.

c) Popravak brave ili omogućavanje otvaranja vrata

U slučaju da osiguraniku ili članu njegova kućanstva nije moguć ulazak u osigurani objekt nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave osigurano je:

- popravak brave
- omogućavanje otvaranja vrata.
- Pokriveni su i hitni slučajevi popravka vrata na vanjskim zidovima objekta, koji su nastali izvršenjem ili pokušajem izvršenja provalne krađe.

d) Popravak stakla i stolarski radovi

U slučaju loma stakla ili okvira prozora i vrata, ugrađenim na vanjskim zidovima objekta, zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna sanacija, osigurano je:

- zamjena stakla ili
- privremeno zatvaranje.
- Pokriveni su i hitni slučajevi popravka prozora na vanjskim zidovima objekta, koji su nastali izvršenjem ili pokušajem izvršenja provalne krađe.

Članak 6. - OSIGURANI TROŠKOVI U OKVIRU POMOĆ U KUĆI

(1) Osiguranjem su pokriveni sljedeći troškovi:

- troškove pružanja informacije i organizacije pomoći

- troškove isporuke usluga, koji obuhvaćaju troškove rada i putne troškove izvođača ukupnog iznosa do 265,45 EUR tijekom 12 mjeseci od sklapanja Ugovora sa Osiguravateljem.
- (2) Troškove koji nastanu iznad navedenog limita i troškove koje Triglav ne pokriva, Osiguranik snosi sam.
 - (3) Tijekom 12 mjeseci od početka osiguranja, osiguranik može iskoristiti najviše tri intervencije Pomoć u kući, s time da ukupan iznos svih intervencija tijekom te godine iznosi najviše 265,45 EUR. Troškove koji nastanu iznad limita Osiguranik je dužan platiti sam prema važećem cjeniku pružatelja asistencije. Ako zbirni troškovi višekratnih usluga budu veći od limita tijekom jedne godine razliku podmiruje Osiguranik u trenutku prekoračenja limita.
 - (4) Limiti pokrića koji su navedeni u ovim Uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (eurima), predstavljaju bruto vrijednost - što znači da u sebi sadržavaju/uključuju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

Članak 7. - TROŠKOVI INTERVENCIJE KOJI NISU U POKRIĆU

- (1) Troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja, a nisu osigurani troškovi u okviru Pomoć u kući iz članka 5. i u skladu s limitima iz članka 6. ovih Uvjeta, Osiguranik snosi osobno u svakom pojedinom slučaju prema stvarnim tržišnim cijenama tih dijelova i materijala.

Članak 8. - ISKLJUČENJA IZ OSIGURANJA

- (1) Osigurani slučajevi neće se priznati u slučaju ako:
 - Osiguranik ne nazove kontakti centar Pružatelja asistencije odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja
 - posljedice nepogode otkloni Osiguranik ili izvođač kojeg nije uputio Pružatelj asistencije
 - je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima
 - Osiguranik daje lažne podatke o nastalom slučaju
 - namjerne radnje Osiguranika
 - ako su troškovi nastali kao posljedica potresa, nuklearne opasnosti, izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima ili ratom.
- (2) Triglav nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva potraživanja čiju naknadu Osiguranik potražuje na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.

Članak 9. - DODATNE USLUGE ORGANIZACIJE

- (1) Pružatelj asistencije nudi mogućnost uspostave kontakta i slanja serviseru iz stavka 2. ovog članka na mjesto događaja na zahtjev Osiguranika u slučajevima koji, sukladno odredbama ovih Uvjeta, nisu niti ne smatraju Hitnim slučajem. U tom slučaju osiguranjem po ovim Uvjetima nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi serviseru odnosno izvođača radova te iste snosi Osiguranik sam.
- (2) Organizacija se provodi za sljedeće servisere:
 - vodoinstalater
 - stolar
 - staklar
 - bravar
 - električar.

Članak 10. - OBVEZE KORISNIKA PO NASTANKU OSIGURANOG SLUČAJA

- (1) Odmah po nastanku Hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, Osiguranik treba pozvati kontakti centar Pružatelja asistencije na besplatni telefonski broj: +385 1 5632 999 i obavijestiti operatera o nastalom Hitnom slučaju.
- (2) Osiguranik je obavezan operateru kontaktnog centra Pružatelja asistencije dati sljedeće podatke:
 - ime i prezime, broj telefona
 - mjesto intervencije navedeno na polici osiguranja (adresu i opis objekta)
 - kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje
 - druge podatke na zahtjev operatera kontaktnog centra.
- (3) Operater ima pravo odbiti intervenciju u slučaju da je Osiguranik uskratno gore navedene podatke.
- (4) Operater organizira slanje serviseru na mjesto Hitnog slučaja. Ako operater ne može organizirati servis korisniku koji se nalazi na otoku koji nije naveden u članku 11. ovih Uvjeta, tada korisnik prilaže račun za pružene usluge asistencije drugih pružatelja usluge, prema kojem će mu Triglav refundirati troškove do limita navedenog u članku 6. ovih Uvjeta.
- (5) Sukladno izvršenim radovima odnosno količini i vrsti pruženih usluga u skladu sa svojim cjenikom, serviser odnosno Pružatelj asistencije obračunava iznos intervencije.
- (6) Maksimalna obveza Triglava je do limita navedenog u čl. 6. ovih Uvjeta. U slučaju prekoračenja limita ili korištenja usluga koje nisu obuhvaćene pokrićem iz ovih Uvjeta, Osiguranik plaća troškove koji nisu u pokriću, prema važećem cjeniku Pružatelja asistencije i ovim Uvjetima.
- (7) Po završetku, serviser uručuje Osiguraniku, a Osiguranik potpisuje potvrdu o izvršenim uslugama koja je temelj za korištenje usluge Pomoć u kući, te račun za dodatne usluge koje nisu u pokriću po ovim Uvjetima.

Članak 11. - TERITORIJALNO POKRIĆE OSIGURANJA

- (1) Usluga asistencije Pomoć u kući koja se pruža na temelju ovih Uvjeta, primjenjuje se na stan odnosno kuću Osiguranika, koji je uključen u pokriće važećom policom osiguranja Triglava i nalazi se na području kontinentalnog teritorija Republike Hrvatske uključujući otoke Krk, Korčulu, Brač, Hvar, Rab, Pag, Lošinj, Ugljan, Murter i Čiovo, dok je za ostali dio teritorija Republike Hrvatske Osiguraniku priznato pravo na povrat troškova za pružene usluge asistencije drugih pružatelja usluga. U osiguranje je uključen stan ili kuća kao i njemu pripadajući pomoćni objekti.

III. dio – OPĆE ODREDBE

Članak 12. - SKLAPANJE UGOVORA

- (1) Ugovor o osiguranju sklapa se na osnovi pisane ili usmene ponude.
- (2) Ugovor o osiguranju sklopljen je kad je ponuda o osiguranju prihvaćena odnosno smatra se da je sklopljen i samim plaćanjem premije.
- (3) Kao dokaz o sklopljenom ugovoru o osiguranju Triglav je obavezan ugovaratelju predati uredno sastavljenu i potpisanu policu osiguranja ili neku drugu ispravu o osiguranju (list pokrića).
- (4) Usmena ponuda za sklapanje ugovora o osiguranju ne obvezuje ni ponuditelja ni Triglav ako ista nije naknadno potvrđena u pisanom obliku.
- (5) Ako nije drugačije određeno, pisana ponuda za sklapanje ugovora o osiguranju obvezuje Triglav 14 dana od dana izdavanja ponude. Prihvat ponude mora biti dostavljen Triglavu pisanim putem u roku od 14 dana od dana izdavanja ponude.
- (6) Ako ponuditelj ne odredi kraći rok, pisana ponuda dana Triglavu za sklapanje ugovora o osiguranju obvezuje Triglav 8 osam dana od dana kad mu je ponuda dostavljena. Triglav po primitku ponude može zahtijevati dopune ili pojašnjenja. Ako na temelju primljene ponude zatraži kakvu dopunu ili pojašnjenje, kao dan primitka ponude smatrat će se dan u kojem Triglav primi traženu dopunu ili pojašnjenje.
- (7) Odredbe ovog članka primjenjuju se i kad se mijenja postojeći ugovor o osiguranju.

Članak 13. - POČETAK I TRAJANJE OSIGURANJE

- (1) Ugovor o osiguranju sklapa se s određenim rokom trajanja ili bez određenog roka trajanja (do otkaza), odnosno za vrijeme trajanja osiguranja iz članka 2. stavka 2. uz koje je ugovoreno.
- (2) Ako rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, svaka strana može raskinuti ugovor s danom dospelosti premije, obavješćujući pisanim putem drugu stranu najkasnije 3 mjeseca prije dospelosti premije.
- (3) Ako je osiguranje sklopljeno na rok dulji od 5 godina, svaka strana može nakon proteka toga roka, uz otkazni rok od 6 mjeseci, pisano izjaviti drugoj strani da otkazuje ugovor.
- (4) Ugovorom se ne može isključiti pravo svake strane da raskine, odnosno otkaze ugovor kako je u stavku 2. i 3. ovoga članka predviđeno.
- (5) Ako ugovaratelj osiguranja raskine ugovor koji je sklopljen na rok dulji od 5 godina, dužan je platiti razliku premije obzirom na popust odobren za trajanje osiguranja.

Članak 14. - POČETAK I ZAVRŠETAK POKRIĆA

- (1) Ako nije drugačije ugovoreno osigurateljna obveza počinje nakon isteka 24-og sata dana koji je u polici označen kao početak osiguranja ako je do toga dana plaćena premija ili barem prva rata premije, a inače nakon isteka 24-og sata dana uplate premije, ako se drugačije ne ugovori ili ako u uvjetima za pojedinu vrstu osiguranja nije drugačije određeno, pa sve do svršetka posljednjeg dana roka za koji je osiguranje ugovoreno.
- (2) Ako je ugovoreno da se premija plaća nakon sklapanja ugovora, osigurateljna obveza isplate osigurnine počinje od dana navedenog u ugovoru kao dana početka osiguranja.
- (3) Obveza Triglava prestaje:
 1. kod ugovora o osiguranju s određenim rokom trajanja nakon isteka 24-og sata dana koji je u polici označen kao dan isteka osiguranja, ako nije drukčije ugovoreno odnosno ako u posebnim uvjetima osiguranja za pojedine vrste osiguranja nije drugačije određeno;
 2. kod ugovora o osiguranju s neodređenim rokom trajanja ako je u polici označen samo početak osiguranja, osiguranje se, uz primjenu stavka 3. i 4. ovog članka, produžuje iz godine u godinu, osim ako koja od ugovornih strana najkasnije tri mjeseca prije isteka tekuće godine osiguranja pisano izvijesti drugu stranu da ne želi produljiti ugovor o osiguranju. U tom slučaju ugovor o osiguranju prestaje nakon isteka 24-og sata posljednjeg dana tekuće godine osiguranja.
- (4) Ako ugovaratelj premiju koja je dospjela nakon sklapanja ugovora o osiguranju ne plati do dospelosti, niti to učini koja druga zainteresirana osoba, ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu nakon isteka roka od 30 dana od kada je ugovaratelju uručeno preporučeno pismo Triglava s obavješću o dospelosti premije s tim da taj rok ne može isteći prije nego što protekne 30 dana od dospelosti premije.
- (5) U svakom slučaju ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu ako premija ne bude plaćena u roku od godinu dana od dana dospelosti.

Članak 15. - IZMJENA I OBNOVA UGOVORA O OSIGURANJU

- (1) Izmjenu ugovora o osiguranju potrebno je obaviti i bilo kada tijekom godine osiguranja, ako se promjene okolnosti značajne za procjenu rizika, ako dođe do otuđenja predmeta osiguranja itd.

- (2) Osiguranje s određenim rokom trajanja je kod isteka moguće obnoviti. Pri tome ugovorne strane u pravilu postupaju kao i kod izmjene ugovora o osiguranju prema stavku 1. ovog članka.

Članak 16. - POLICA I DRUGE ISPRAVE O OSIGURANJU

- (1) U polici osiguranja moraju biti navedene: ugovorne strane, osigurana stvar ili drugi predmet osiguranja, rizik obuhvaćen osiguranjem, trajanje osiguranja i vrijeme pokrića, iznos osiguranja ili da je osiguranje neograničeno, premija ili doprinos (ulog), nadnevak izdavanja police i potpisi ugovornih strana.
- (2) Polica osiguranja može biti privremeno zamijenjena listom pokrića ili drugom ispravom o osiguranju u koju se unose bitni sastojci ugovora.
- (3) Triglav je dužan upozoriti ugovaratelja da su opći i posebni uvjeti osiguranja sastavni dio ugovora i predati mu njihov tekst ako ti uvjeti nisu već otisnuti na polici.
- (4) Potvrda primitka uvjeta iz prethodnog stavka mora biti navedena na polici osiguranja.
- (5) U slučaju neslaganja odredbi općih ili posebnih uvjeta i odredbi ugovora o osiguranju, odnosno police primijenit će se odredba police, u slučaju neslaganja neke tiskane i strojem upisane odredbe primijenit će se strojem upisana odredba, a u slučaju neslaganja prethodno navedenih s rukopisnom odredbom, primijenit će se rukopisna odredba ako obje ugovorne strane rukom dopisanu odredbu potvrde potpisom i pečatom Triglava.

Članak 17. - SKLAPANJE UGOVORA U IME DRUGOGA BEZ OVLAŠTENJA

- (1) Tko sklopi ugovor o osiguranju u ime drugoga bez njegova ovlaštenja, odgovara Triglavu za obveze iz ugovora sve dok ga onaj u čije je ime ugovor sklopljen ne odobri.
- (2) Zainteresirani može odobriti ugovor i nakon što se dogodi osigurani slučaj.
- (3) Ako je odobrenje odbijeno, ugovaratelj dužuje premiju za razdoblje do dana obavijesti o odbijanju odobrenja, ali ne odgovara za obveze iz osiguranja poslovođe bez naloga koji je obavijestio Triglav da istupa bez ovlaštenja u ime i za račun drugoga.

Članak 18. - OSIGURANJE ZA TUĐI RAČUN ILI ZA RAČUN KOGA SE TIČE

- (1) U slučaju osiguranja za tuđi račun ili za račun koga se tiče, obvezu plaćanja premije i ostale obveze iz ugovora dužan je ispuniti ugovaratelj, ali on ne može ostvariti prava iz osiguranja, čak i kad drži policu, bez pristanka osobe čiji je interes osiguran i kojoj ona pripadaju.
- (2) Ugovaratelj nije dužan predati policu zainteresiranoj osobi dok mu ne budu naknađene premije što ih je isplatio Triglavu kao i troškovi ugovora.
- (3) Ugovaratelj ima pravo prvenstva pri naplati tražbina iz prethodnog stavka iz dugovane naknade te pravo zahtijevati njihovu isplatu neposredno od Triglava.
- (4) Triglav može isticati svakom korisniku osiguranja za tuđi račun sve prigovore koje na temelju ugovora ima pravo prema ugovaratelju.

Članak 19. - PROMJENA ADRESE - NAZIVA

- (1) Ugovaratelj je obavezan o promjeni imena ili adrese promjeni naziva - tvrtke i sjedišta obavijestiti Triglav u roku od 15 (petnaest) dana od dana nastale promjene.
- (2) Ako ugovaratelj propusti postupiti po obvezi iz prethodnog stavka, smatra se da je Triglav ispunio svoju obvezu slanjem pismena preporučenim pismom na ugovarateljevu posljednju poznatu adresu. Sve odredbe tako poslanih pismena obvezuju primatelja kao da ih je primio.

Članak 20. - NAČIN OBAVJEŠTAVANJA

- (1) Sve obavijesti i prijave koje je ugovaratelj obavezan učiniti prema odredbama ovih Uvjeta obvezno se trebaju pisano potvrditi ako su dostavljene usmeno, telefonom ili na koji drugi nepisani način. Kao dan primitka obavijesti ili prijave smatra se dan kada je primljena obavijest ili prijava. Ako se obavijest ili prijava šalju preporučeno poštom, kao dan slanja smatra se dan predaje pošti. Obavijest ili prijava obvezuje drugu stranu od trenutka kada je druga strana primila.
- (2) Sporazumi koji se tiču sadržaja ugovora vrijede samo ako su zaključeni pisano.

Članak 21. - NAKNADNO SMANJENJE VRIJEDNOSTI

- (1) Ako se osigurana vrijednost promijeni za vrijeme trajanja osiguranja, svaka ugovorna strana ima pravo na odgovarajuće sniženje iznosa osiguranja i premije, počevši od dana kad je svoj zahtjev za sniženje priopćila drugoj strani.

Članak 22. - ODREDBE O PLAĆANJU I POSLJEDICAMA NEPLAĆANJA PREMIJE

- (1) Triglav obračunava premiju osiguranja po važećem cjeniku i na način naveden u ugovoru o osiguranju.
- (2) Ugovaratelj je obavezan platiti premiju u cijelosti prilikom sklapanja ugovora o osiguranju, osim ako se ne ugovori drugačije.
- (3) Ako prilikom sklapanja ugovora o osiguranju premija nije plaćena u cijelosti ili u slučaju ugovorenog obročnog plaćanja nije plaćen prvi obrok premije, obveza Triglava na isplatu osigurnine počinje idućeg dana od dana uplate premije, odnosno idućeg dana od dana uplate cjelokupnog prvog obroka premije, ali ne prije početka pokrića navedenog na polici osiguranja.

- (4) Ako je ugovoreno da se godišnja premija plaća u ispodgodišnjim obrocima, Triglavu pripada premija za cijelu godinu osiguranja. Triglav ima pravo prije isplate osigurnine naplatiti sve neplaćene, a do tada dospjele obroke premije tekuće godine osiguranja.
- (5) Ako je ugovoreno da se premija plaća nakon sklapanja ugovora o osiguranju, obveza Triglava na isplatu osigurnine počinje od dana određenog u ugovoru o osiguranju kao dana početka osiguranja.
- (6) Ugovor o osiguranju u svakom slučaju prestaje ako premija ne bude plaćena u roku od godine dana od dospelosti.
- (7) Ako ugovaratelj premiju, koja je dospjela nakon sklapanja ugovora o osiguranju, ne plati do dospelosti, niti to učini koja druga zainteresirana osoba, ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu nakon isteka roka od 30 dana od kada je ugovaratelju uručeno preporučeno pismo Triglava s obavješću o dospelosti premije, s tim da taj rok ne može isteći prije nego što protekne 30 dana od dospelosti premije.
- (8) Ugovaratelj je dužan platiti premiju na račun Triglava o vlastitom trošku, u skladu s odredbama ugovora o osiguranju.
- (9) Ako ugovaratelj zakasni s plaćanjem premije, Triglav ima pravo obračunati zatezne kamate i troškove opomene ako za to postoji zakonska osnova.
- (10) Premija se plaća prema podacima na računu koji je sastavni dio police osiguranja, u gotovini ili putem institucije za platni promet, a smatrat će se da je ugovaratelj podmirio svoju obvezu na dan kada je Triglav primio gotovinsku uplatu ili je institucija za platni promet primila ugovarateljev nalog za plaćanje i kad je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje platni promet.

Članak 23. - VRAĆANJE PREMIJE I PROMJENA VLASNIKA

- (1) Ako osigurana stvar bude uništena prije početka obveze Triglav ugovaratelju osiguranja vraća se iznos naplaćene premije umanjenu za dio premije namijenjen pokriću troškova obavljanja djelatnosti osiguranja (tzv. režijski dodatak).
- (2) Ako osigurana stvar bude uništena nakon početka obveze Triglava od rizika koji nisu obuhvaćeni osiguranjem, ugovaratelju osiguranja vraća se iznos naplaćene premije za neiskorišteno vrijeme trajanja osiguranja umanjeno za dio premije namijenjen pokriću troškova obavljanja djelatnosti osiguranja (tzv. režijski dodatak).
- (3) Ako osigurana stvar bude uništena nakon početka obveze Triglava od rizika obuhvaćenih osiguranjem Triglavu pripada cijeli iznos premije za tekuću godinu osiguranja odnosno za ugovoreno razdoblje osiguranja.
- (4) Ako se zbog odjave, uništenja ili gubitka predmeta osiguranja ugovor o osiguranju raskine prije isteka njegovog ugovorenog trajanja, kao i u slučaju ako se predmet osiguranja ugovorno otuđi, Triglav je dužan na zahtjev ugovaratelja vratiti mu dio premije razmjerno preostalom vremenu trajanja osiguranja, umanjen za režijske troškove, ali samo pod uvjetom da za predmet osiguranja nije bilo štetnih događaja, odnosno uloženi zahtjeva za isplatom osigurnine.
- (5) Prestankom ugovora o osiguranju u svim drugim slučajevima propisanim ovim uvjetima, osim u slučajevima iz stavka 1. i 2. ovog članka, ugovaratelj osiguranja ima pravo na povrat dijela plaćene premije razmjerno preostalom vremenu trajanja osiguranja umanjenom za do tada obračunate režijske troškove.
- (6) Ako ugovaratelj osiguranja raskine ugovor koji je sklopljen na rok dulji od 5 godina, iznos premije za povrat bit će umanjen za ukupan iznos obračunatih popusta za višegodišnje trajanje osiguranja.
- (7) Vraćanje premije osiguranja obavlja se na temelju pisanog zahtjeva ugovaratelja osiguranja i uz podnošenje dokaza o ispunjenju uvjeta za njezino vraćanje.

Članak 24. - VISINA OSIGURNINE

- (1) Triglav je obavezan isplatiti osigurninu za osigurani slučaj nastao ostvarenjem osiguranog rizika prema odredbama ovih Uvjeta i posebnih uvjeta za onu vrstu osiguranja prema kojima je sklopljen ugovor o osiguranju.
- (2) Iznos osigurnine ne može biti veći od štete koju je osiguranik pretrpio nastupanjem osiguranog slučaja, a gornja granica obveze Triglava je ugovorena svota osiguranja.
- (3) Ako se osigurana vrijednost smanjila, ugovaratelj i/ili Triglav mogu za vrijeme trajanja osiguranja zahtijevati odgovarajuće sniženje iznosa osiguranja, kao i premije, od dana kad je druga strana primila zahtjev za sniženje.
- (4) Ako je ugovor o osiguranju sklopljen bez iznosa osiguranja ili na neograničenu vrijednost, vrijedi da je osiguranje sklopljeno na stvarnu vrijednost predmeta osiguranja.
- (5) Ako je svota osiguranja jednaka vrijednosti osigurane stvari ili je viša od nje, Triglav plaća štetu u punom iznosu, ali najviše do visine vrijednosti osigurane stvari.

Članak 25.- UGOVORENI SAMOPRIDRŽAJ (FRANŠIZA)

- (1) Ako je ugovoreno da osiguranik sam snosi dio štete (ugovoreni samoprdržaj ili franšiza), osigurnina će se obračunati i isplatiti tako da osiguranik sam snosi dio štete koji odgovara visini ugovorenog samoprdržaja.

Članak 26. - ISPLATA OSIGURNINE / NAKNADA ŠTETE

- (1) Kad se dogodi osigurani slučaj, Triglav je dužan isplatiti osigurninu u ugovorenom roku koji ne može biti dulji od 14 dana računajući od dana kad je Triglav dobio obavijest da se osigurani slučaj dogodio.
- (2) Ako je za utvrđivanje postojanja obveze ili njezina iznosa potrebno određeno dulje vrijeme, Triglav je dužan isplatiti osigurninu u roku od 30 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva ili u istom roku obavijestiti osiguranika da njegov zahtjev nije osnovan ili ga obavijestiti o dokumentaciji koju je potrebno dostaviti, a temeljem koje se nedvojbeno može utvrditi osnovanost i visinu svoje obveze.

- (3) Ako iznos obveze Triglava ne bude utvrđen u rokovima određenim u stavku (1) i (2) ovog članka, on je dužan bez odgađanja isplatiti iznos nespornog dijela svoje obveze na ime predujma.
- (4) Protiv odštetnog zahtjeva osiguranika iz ugovora o osiguranju, kao i zahtjeva koje druge osobe što se na nj poziva, Triglav može istaknuti sve prigovore koje ima u vezi s ugovorom prema osobi s kojom je sklopio ugovor o osiguranju pa tako i pravo na prijeboj dugovane premije s iznosom osigurnine.
- (5) Protiv zahtjeva treće osobe u slučaju dobrovoljnog osiguranja od odgovornosti i zahtjeva nositelja određenih prava na osiguranoj stvari, čije je pravo prešlo po samom zakonu s uništene ili oštećene osigurane stvari na osigurninu, Triglav može istaknuti jedino prigovore koji su nastali prije nego se dogodio osigurani slučaj.
- (6) Triglav isplaćuje obračunatu štetu u punom iznosu, ali najviše do ugovorenog iznosa osiguranja.
- (7) Ako se u osiguranom slučaju utvrdi da je osiguranik pri sklapanju osiguranja u Triglavu priopćio pogrešne ili nepotpune podatke na temelju kojih se izračunava premija osiguranja te je zbog toga ugovorena preniska premija, primjenjuje se načelo proporcionalnosti. To znači da se naknada iz osiguranja smanjuje u razmjeru između plaćene premije i premije koja bi morala biti plaćena.
- (8) Ako je u ugovoru o osiguranju ugovoreno da osiguranik sam snosi dio štete (franšiza) pri izračunu naknade iz osiguranja uzima se u obzir i ugovoreno sudjelovanje osiguranika u šteti.
- (9) Nužne troškove za mjere koje bi trebale spriječiti ili smanjiti štetu, a koje su nakon nastanka osiguranog slučaja poduzete po nalogu Triglava, Triglav mora u cijelosti naknaditi bez obzira na iznos osiguranja.
- (10) Pri konačnoj likvidaciji štete, isplata osigurnine ili naknada štete umanjuje se za eventualno već isplaćenu akontaciju.
- (11) Ako se u tijeku istog razdoblja osiguranja ostvari više osiguranih slučajeva jedan za drugim (uzastopne štete), osigurnina za svaki od njih određuje se i isplaćuje u potpunosti s obzirom na cijeli iznos osiguranja, bez njegovog umanjenja za iznos prije isplaćenih osigurnina u tom razdoblju.
- (12) Ako se stvari unište (totalna šteta) ili kad se stvari prema ugovoru o osiguranju smatraju uništenima, osiguranje za uništenu stvar prestaje trenutkom nastanka totalne štete.

Članak 27. - OBVEZA SPREČAVANJA OSIGURANOG SLUČAJA I SPAŠAVANJE TE PRIDRŽAVANJE ODREDBA O ZAŠTITNIM MJERAMA

- (1) Ako je ugovaratelj ili osiguranik izazvao osigurani slučaj namjerno ili prijevarom, Triglav nije obavezan ni na kakva davanja, a suprotna ugovorna odredba nema pravnog učinka.
- (2) Ugovaratelj ili osiguranik je dužan poduzeti propisane, ugovorene i sve ostale razborite mjere potrebne da se spriječi nastanak osiguranog slučaja, a ako osigurani slučaj nastupi, dužan je poduzeti sve što je razborito i u njegovoj moći da se ograniče njegove štetne posljedice.
- (3) Triglav je dužan naknaditi troškove, gubitke i druge štete prouzročene razumnim pokušajem da se otkloni neposredna opasnost nastupanja osiguranog slučaja te pokušajem da se ograniče njegove štetne posljedice, pa i onda ako su ti pokušaji ostali bez uspjeha, pod pretpostavkom da se postupalo u skladu s odredbom stavka 2. ovog članka ili po nalogu Triglava, odnosno uz njegovu suglasnost.
- (4) Triglav je dužan isplatiti naknadu iz prethodnog stavka čak i ako ona zajedno s naknadom štete za osigurani slučaj (osigurninom) prelazi iznos osiguranja.
- (5) Ako ugovaratelj ili osiguranik ne ispuní svoju obvezu sprječavanja osiguranog slučaja ili obvezu spašavanja, a za to nema opravdanja, obveza Triglava smanjuje se za onoliko koliko je nastala veća šteta zbog tog neispunjenja.
- (6) Ako je određen ili ugovoren rok do kojeg se trebaju provesti mjere za sprečavanje ostvarenja ili povećavanja opasnosti (preventivne mjere), osigurnina se osiguraniku isplaćuje i kad je osigurani slučaj nastao do isteka toga roka, ako je šteta u uzročnoj vezi s propisanim ili ugovorenim mjerama.
- (7) Triglav ima pravo kontrolirati propisane, ugovorene, razborite i ostale odredbe o mjerama za sprečavanje nastanka osiguranog slučaja iz stavka 2. ovog članka.

Članak 28. - PRIJELAZ OSIGURANIKOVIH PRAVA PREMA ODGOVORNOJ OSOBI NA TRIGLAV (SUBROGACIJA)

- (1) Isplatom osigurnine na Triglav po samom zakonu, do visine isplaćene osigurnine, prelaze sva osiguranikova prava prema osobi koja je po bilo kojoj osnovi odgovorna za štetu.
- (2) Ako je krivnjom osiguranika ovaj prijelaz prava onemogućen u potpunosti ili djelomično, Triglav se u odgovarajućoj mjeri oslobađa i svoje obveze prema osiguraniku.
- (3) Subrogacija ne može biti ostvarena na štetu osiguranika te ako je osigurnina isplaćena osiguraniku iz bilo kojeg uzroka niža od štete koju je pretrpio, on ima pravo da mu se iz sredstava odgovorne osobe isplati ostatak naknade do pune štete, odnosno osigurnine, i to prije isplate tražbine Triglava po osnovi prava koja su prešla na njega.
- (4) Iznimno od pravila o subrogaciji, osiguranikova prava prema odgovornoj osobi ne prelaze na Triglav ako je štetu prouzročila osoba u srodstvu u pravoj liniji s osiguranikom ili osoba za čije postupke osiguranik odgovara ili osoba koja živi s njim u istom kućanstvu ili osoba koja je radnik osiguranika, osim ako su te osobe štetu uzrokovale namjerno.
- (5) Ako je neka od osoba spomenutih u prethodnom stavku ovoga članka bila osigurana od odgovornosti, Triglav može zahtijevati od te osobe naknadu iznosa koji je isplatio osiguraniku.

Članak 29. - VIŠESTRUKO I DVOSTRUKO OSIGURANJE

- (1) Ako je neka stvar osigurana kod dva ili više društava za osiguranje od istog rizika, za isti interes, za isto vrijeme i za istog osiguranika, tako da zbroj iznosa osiguranja ne prelazi vrijednost te stvari (višestruko osiguranje), svako društvo za osiguranje u potpunosti odgovara za izvršenje obveza nastalih iz ugovora koji je on sklopio.
- (2) Ako zbroj iznosa osiguranja prelazi vrijednost osigurane stvari (dvostruko osiguranje), a pri tome ugovaratelj nije postupio nesavjesno, sva su ta osiguranja pravovaljana i svako društvo za osiguranje ima pravo na ugovorenu premiju za razdoblje osiguranja u tijeku, a osiguranik ima pravo zahtijevati od svakog pojedinog društva za osiguranje osigurninu prema ugovoru sklopljenom s njim, ali ukupno ne više od iznosa štete.
- (3) Kad se dogodi osigurani slučaj, ugovaratelj je dužan obavijestiti o tome svako društvo za osiguranje istog rizika te mu priopćiti imena i adrese ostalih društava za osiguranje i iznose osiguranja pojedinih ugovora sklopljenih s njima.
- (4) Pri isplati osigurnine svako društvo za osiguranje snosi dio osigurnine u razmjeru u kojem stoji iznos osiguranja na koji se on obvezao prema ukupnom zbroju iznosa osiguranja te društvo za osiguranje koje je platilo više ima pravo zahtijevati od ostalih društava za osiguranje naknadu više plaćenog.
- (5) Ako je ugovor sklopljen bez naznake iznosa osiguranja ili uz neograničeno pokriće, smatra se da je ugovor sklopljen uz najviši iznos osiguranja.
- (6) Za dio društva za osiguranje koji ne može platiti odgovaraju ostala društva za osiguranje i razmjerno svojim dijelovima.
- (7) Ako je ugovaratelj sklopio ugovor o osiguranju kojim je nastalo dvostruko osiguranje ne znajući za već ranije sklopljeno osiguranje, on može bez obzira na to je li prijašnje osiguranje sklopio on ili tko drugi, u roku od mjesec dana otkada je doznao za to osiguranje tražiti odgovarajuće sniženje iznosa osiguranja i premija kasnijeg osiguranja, ali društvo za osiguranje zadržava primljene premije i ima pravo na premiju za tekuće razdoblje.
- (8) Ako je do dvostrukog osiguranja došlo zbog smanjenja vrijednosti osigurane stvari za trajanja osiguranja, ugovaratelj ima pravo na odgovarajuća sniženja iznosa osiguranja i premija, počev od dana kad je svoj zahtjev za sniženja priopćio društvu za osiguranje.
- (9) Ako je pri nastanku dvostrukog osiguranja ugovaratelj postupio nesavjesno, svako društvo za osiguranje može zahtijevati poništenje ugovora, zadržati primljene premije i tražiti nesmanjenu premiju za tekuće razdoblje.

Članak 30. - PRIENOS UGOVORA NA STJECATELJA OSIGURANE STVARI

- (1) U slučaju otuđenja osigurane stvari, a i stvari u vezi s čijom je uporabom sklopljeno osiguranje od odgovornosti, prava i obveze ugovaratelja prelaze po samom zakonu na stjecatelja, ako nije drugačije ugovoreno ili propisano zakonom.
- (2) Ako je otuđen samo jedan dio osiguranih stvari, koje u odnosu na ugovor o osiguranju ne čine zasebnu cjelinu, ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu u odnosu na taj dio otuđenih stvari.
- (3) Kad se zbog otuđenja stvari poveća ili smanji vjerojatnost nastupanja osiguranog slučaja, primjenjuju se opće odredbe o povećanju ili smanjenju rizika.
- (4) Ugovaratelj, koji ne obavijesti Triglav da je osigurana stvar otuđena, ostaje u obvezi plaćanja premije koja dospijeva i poslije dana otuđenja.
- (5) Triglav i stjecatelj osigurane stvari mogu odustati od osiguranja uz otkazni rok od 15 dana, s tim što su otkaz dužni podnijeti najdulje u roku od 30 dana od saznanja za otuđenje. U slučaju otkaza, ugovor o osiguranju prestaje nakon isteka 24-og sata dana isteka otkaznog roka. Ako se otkaz šalje poštom preporučeno, kao dan otkaza smatra se dan primitka preporučene pošiljke.
- (6) Ugovor o osiguranju ne može se raskinuti ako je polica osiguranja izdana na donositelja ili po naredbi.

Članak 31. - RJEŠAVANJE PRITUŽBI I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

- (1) Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja nastojati rješavati mirnim putem sukladno pravilima postupka Triglava o rješavanju pritužbi i izvansudskom rješavanju sporova.
- (2) Ugovaratelj, osiguranik, korisnik osiguranja, platitelj osiguranja te osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju mogu podnijeti pritužbu koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenje obaveza iz ugovora o osiguranju i to u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja odluke Triglava ili od dana saznanja za razlog pritužbe s time da će Triglav u obzir uzeti i pritužbe odnosno prigovore zaprimljene i nakon proteka navedenog roka te o tome obavijestiti podnositelja pritužbe.
- (3) Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Triglavu od strane osiguranika, ugovaratelja, korisnika iz ugovora o osiguranju te treće osobe s dokazanim pravnim interesom.
- (4) Pritužbom se ne smatra izraz nezadovoljstva upućen Triglavu vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba, osim ako taj izraz nezadovoljstva iz ugovora o osiguranju izjavi osiguranik, ugovaratelj, korisnik iz ugovora o osiguranju te treća osoba s dokazanim pravnim interesom.
- (5) Pritužba može biti podnesena zbog:
 - postupanja Triglava odnosno osobe koja za Triglav obavlja poslove distribucije osiguranja,
 - pružanja usluga osiguranja ili izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju,
 - postupanja Triglava u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.
- (6) Pritužba se dostavlja u pisanom obliku s naznakom „PRITUŽBA“ i to na:
 - adresu sjedišta: Triglav osiguranje d.d., 10000 Zagreb, Antuna Heinza 4,
 - adresu najbližeg prodajnog ureda,
 - e-mailom na adresu: pritužbe@triglav.hr
 - putem telefaksa na broj: +385 1 5632 799
 - putem besplatnog telefona broj: 0800 20 20 80

- usmenom izjavom na zapisnik kod Triglava na adresi njegovog sjedišta u Zagrebu ili na adresu najbližeg prodajnog ureda.
- (7) Pritužba treba sadržavati:
- 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,
 - jasne razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja,
 - 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,
 - datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja prigovora odnosno osobe koja ga zastupa
 - punomoć za zastupanje, kada je prigovor podnesena po punomoćniku.
- (8) Pritužba se može podnijeti i na propisanom Obrascu za podnošenje pritužbi Triglavu.
- (9) Triglav je dužan u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu u najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pritužbe.
- (10) Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelju pritužbe potrebno je objasniti položaj Triglava vezan uz pritužbu, a podnositelj pritužbe ima pravo na:
- podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osigurateljnoj i reosigurateljnoj etici,
 - pokretanje postupka za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskom gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje,
 - podnošenje tužbe nadležnom sudu.

Članak 32. - RJEŠAVANJE PRIGOVORA

- (1) Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja rješavati mirnim putem.
- (2) Ugovaratelj, osiguranik i korisnik osiguranja obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa osiguranja bez odgađanja izvijestiti Triglav.
- (3) Obavijesti iz stavka 2. ovog članka podnositelji dostavljaju u pisanom obliku iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.
- (4) Triglav će zaprimljeni prigovor iz stavka 2. ovog članka riješiti sukladno svom internom pravilniku o postupanju s pritužbama i prigovorima, u kojem postupku će po potrebi angažirati i drugostupajnsku komisiju, ovisno o sadržaju prigovora i podataka koje podnositelj uz prigovor dostavlja.
- (5) U slučaju formiranja drugostupajnske komisije, ona se sastoji od najmanje dva (2) člana, od kojih je najmanje jedan (1) diplomirani pravnik.
- (6) Odgovor na prigovor koji se odnosi na rješavanje štete, Triglav dostavlja podnositelju prigovora u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja cjelovitog i jasnog prigovora.
- (7) 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 postupak mirenja pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje, Hrvatske gospodarske komore ili Hrvatske udruge poslodavaca).
- (8) U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Članak 33. - VLASTITO PRAVO OŠTEĆENIKA I NEPOSREDNA TUŽBA

- (1) U slučaju osiguranja od odgovornosti oštećena osoba može neposredno Triglavu postaviti zahtjev za naknadu štete koju je pretrpjela događajem za koji odgovara osiguranik, ali najviše do ugovorenog iznosa osiguranja.
- (2) Oštećena osoba ima vlastito pravo na naknadu iz osiguranja, od dana kad se dogodio osigurani slučaj, te je svaka kasnija promjena u pravima osiguranika prema Triglavu bez utjecaja na pravo oštećene osobe na naknadu.

Članak 34. - ZASTARA TRAŽBINE

- (1) Tražbine ugovaratelja, odnosno treće osobe iz ugovora o osiguranju sklopljenih prema ovim Uvjetima zastarijevaju nakon 3 godine, računajući od prvog dana poslije proteka kalendarske godine u kojoj je tražbina nastala.
- (2) Ako zainteresirana osoba dokaže da do dana određenog u prethodnom stavku nije znala da se osigurani slučaj dogodio, zastara počinje od dana kad je za to saznala, s tim da u svakom slučaju tražbina zastarijeva za 5 godina od dana određenog u prethodnom stavku.
- (3) Tražbine Triglava iz ugovora o osiguranju zastarijevaju nakon 3 godine.
- (4) Kad u slučaju osiguranja od odgovornosti trećega, oštećena osoba zahtijeva naknadu od osiguranika ili je dobije od njega, zastara osiguranikova zahtjeva prema Triglavu počinje od dana kad je oštećena osoba tražila sudskim putem naknadu od osiguranika, odnosno kad je osiguranik naknadio štetu.
- (5) Neposredni zahtjev treće oštećene osobe prema Triglavu zastarijeva za isto vrijeme za koje zastarijeva njegov zahtjev prema osiguraniku odgovornom za štetu.
- (6) Zastara Triglavove tražbine prema trećoj osobi odgovornoj za nastanak osiguranog slučaja počinje teći kad i zastara tražbine osiguranika prema toj osobi i navršava se u istom roku.

Članak 35. - PRIMJENA OVIH UVJETA

- (1) U slučaju da je u trenutku sklapanja ugovora o osiguranju jedna od ugovornih odredbi iz ovih Uvjeta ništetna ili takvom postane, isto ne utječe na valjanost i obvezatnost ostalih odredbi ovih uvjeta.
- (2) Ništetnu odredbu se ugovorne strane obvezuju zamijeniti valjanom odredbom koja u najvećoj mogućoj mjeri odgovara zahtjevima ugovornih strana.

Članak 36. - MJERODAVNO PRAVO

- (1) Za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.
- (2) Kod ugovora o osiguranju 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:
- (3) pravo države članice u kojoj se nalazi imovina;
 - pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište odnosno ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi;
 - ako ugovaratelj osiguranja (policy-holder) obavlja komercijalne ili industrijske aktivnosti odnosno slobodno zanimanje te ugovor pokriva 2 ili više rizika koji se nalaze u različitim državama članicama i koji se odnose na te aktivnosti – pravo bilo koje od tih država članica ili pravo države gdje ugovaratelj osiguranja (policy-holder) ima uobičajeno boravište.
- (4) Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, a ugovaratelj ne izabere mjerodavno pravo, Triglav predlaže da mjerodavno pravo bude pravo Republike Hrvatske.

Članak 37. - SANKCIJSKA KLAUZULA

- (1) Triglav ne pruža pokriće osiguranja te nema obvezu plaćanja potraživanja, plaćanja zahtjeva ili plaćanja bilo kakvih drugih pogodnosti, bez obzira na odredbe ugovora o osiguranju, ako bi takva isplata po zahtjevu ili plaćanje bilo kakvih drugih pogodnosti izložilo Triglav bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima na osnovu rezolucija Ujedinjenih naroda, trgovinskih ili ekonomskih sankcijama, kršenju zakona te propisa Europske unije, Velike Britanije ili Sjedinjenih Američkih Država.

Članak 38. - OPĆE INFORMACIJE U VEZI DISTRIBUCIJE OSIGURANJA

- (1) Triglav osiguranje d.d. ne pruža usluge savjetovanja o proizvodima osiguranja koje društvo distribuira kako je definirano Direktivom (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i vijeća o distribuciji osiguranja.

Članak 39. - ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POSREDOVANJE OSOBNIH PODATAKA UGOVORNIM PARTNERIMA

- (1) Triglav prikuplja, pohranjuje i koristi (obrađuje) osobne podatke ugovaratelja osiguranja odnosno osiguranika u skladu s važećim europskim i nacionalnim propisima o zaštiti osobnih podataka.
- (2) Detaljne informacije o obradi osobnih podataka sadržane su u dokumentu pod nazivom "Informacija o obradi osobnih podataka" koja se uručuje prilikom sklapanja ugovora o osiguranja te čini njegov sastavni dio kao i ostalim slučajevima postavljanja zahtjeva Triglavu. Ista je također dostupna na svim prodajnim mjestima i na web stranici Triglava www.triglav.hr.
- (3) Ugovaratelj osiguranja / Osiguranik dopušta posredovanje potrebnih podataka ugovornom partneru Triglava za pružanje asistencijskih usluga.

Za provođenje nadzora nad Triglav osiguranjem d.d. nadležna je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA).

U primjeni od veljače 2021. godine.