



UNIQA osiguranje d.d.
Planinska 13A
HR - 10 000 Zagreb
tel. (01) 6324 200
faks (01) 6324 250
e-mail: info@uniqa.hr

INF PZO
1/2018

Informacije ugovaratelju putnog osiguranja

Ovaj dokument pruža Vam bitne informacije o proizvodu Putovanje & Odmor prije sklapanja ugovora o putnom osiguranju. Nije riječ o promidžbenom materijalu. Informacije su propisane zakonom kako bi Vam pomogle u razumijevanju ovog proizvoda te kako bi Vam pomogle da ga usporedite s drugim proizvodima.

Osnovni podaci o Osiguratelju

Osiguratelj: UNIQA osiguranje d.d.

Sjedište: Planinska 13 A, 10000 Zagreb

Tel.: 01/6324 200, **Fax:** 01/6324 250

http://www.uniqa.hr, e-mail: info@uniqa.hr

Trgovački sud u Zagrebu: MBS 082097140

Dozvola za obavljanje djelatnosti: UP/I-453-02/07-30/02

MS: 1446452, **OIB:** 75665455333

IBAN: HR1724840081100716564

Ako proizvod distribuira Osiguratelj, njegov zaposlenik ostvaruje plaću sukladno zakonu o radu i drugim primjenjivim propisima.

Osiguratelj ne daje savjete o prodanim proizvodima osiguranja.

Osnovna obilježja proizvoda putnog osiguranja

Ugovor o putnom osiguranju pokriva dobrovoljno zdravstveno osiguranje osoba za vrijeme puta i boravka u inozemstvu.

Dodatno se mogu ugovoriti:

- osiguranje od posljedica nezgode
- osiguranje prtljage
- osiguranje otkaza ili prekida putovanja
- osiguranje otkaza službenog putovanja
- osiguranje kašnjenja leta
- osiguranje privatne odgovornosti.

Za vrijeme puta i boravka unutar Republike Hrvatske moguće je ugovoriti osiguranje od posljedica nezgode i neko od gore navedenih dodatnih pokrivača.

Pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju i uvjeti osiguranja

Pravni temelj za zatraženo osiguranje su Uvjeti putnog osiguranja, koji su sastavni dio ugovora o osiguranju i koji se ugovaratelju osiguranja uručuju prije sklapanja ugovora o osiguranju. Na ugovor o osiguranju primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Mjerodavno pravo za ugovore o osiguranju s međunarodnim elementom

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, sukladno Uredbi (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati kao mjerodavno pravo:

- pravo države u kojoj je ugovaratelj osiguranja sklopio ugovor o osiguranju
- pravo države u kojoj se nalazi mjesto prebivališta ili uobičajenog boravišta ugovaratelja osiguranja
- pravo države u kojoj se nalazi mjesto u kojem osiguranik ima svoje uobičajeno boravište.

Osiguratelj predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo države u kojoj je ugovaratelj osiguranja sklopio ugovor o osiguranju, odnosno pravo države u kojoj se nalazi mjesto prebivališta ili uobičajenog boravišta ugovaratelja osiguranja, odnosno pravo Republike Hrvatske.

Međunarodne restriktivne mjere – sankcije

Osiguratelj pruža pokrivenost samo kada to nije u suprotnosti s važećim ekonomskim, trgovinskim ili finansijskim sankcijama i/ili embargom Vijeća sigurnosti Ujedinjenih naroda (UN), Europske unije (EU) ili odredbama bilo kojeg nacionalnog zakonodavstva koje se primjenjuje na stranke odgovarajućeg ugovora.

Navedeno se odnosi i na ekonomske, trgovinske ili finansijske sankcije i/ili embargo koje su izdale Sjedinjene Američke Države ili druge države, ako iste nisu u sukobu s europskim ili zakonodavstvom Republike Hrvatske.

Rok u kojem polica obvezuje ponuditelja, pravo na opoziv police za sklapanje ugovora za osiguranje i pravo na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju

Pisana polica učinjena Osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od osam dana

otkad je polica prispjela Osiguratelju. Ako Osiguratelj u tom roku ne odbije policu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatio policu i da je ugovor sklopljen. U tom slučaju ugovor se smatra sklopljenim kad je polica prispjela Osiguratelju. Ponuditelj ima pravo opozvati policu za sklapanje ugovora o osiguranju samo u slučaju ako je Osiguratelj primio opoziv ili prijedlog za opoziv prije prihvata same police ili istodobno s njom. Za valjanost opoziva zahtijeva se pisani oblik. Ugovaratelj osiguranja može odustati od ugovora o osiguranju sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili sklopljenog na daljinu, ne navodeći za to razloge, u roku od 14 radnih dana od dana sklapanja ugovora, ali ne nakon početka trajanja osigurateljnjog pokrivača, odnosno zaštite.

Uvjeti za prestanak i raskid ugovora

Ugovor o osiguranju može prestati prije isteka vremena na koji je sklopljen zbog raskida ugovora ili u drugim slučajevima predviđenim ugovorom o osiguranju i Zakonom o obveznim odnosima, kao što je prestanak uslijed smrti osiguranika za vrijeme trajanja osiguranja ili utvrđenja trajne invalidnosti od 100%, te lišenja poslovne sposobnosti, prestanak uslijed neplaćanja premije osiguranja, prestanak uslijed utvrđene namjerne netočne prijave ili prešućivanja podataka od strane ugovaratelja osiguranja kao i utvrđene nenamjerne netočnosti ili nepotpunosti prijave od strane ugovaratelja osiguranja.

Ako putnik u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na izvršenje paket aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište, iskoristi svoje pravo raskida ugovora o putovanju paket aranžmanom prije početka putovanja, ugovor o osiguranju raskida se uz povrat premije. U ovom će slučaju puni povrat svih plaćanja za paket aranžman izvršiti turistička agencija koja ih je primila, a osiguranik nema pravo na dodatnu odštetu.

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju obvezuje na rok koji je sklopljen.

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju je najviše godinu dana, a utvrđuje se prije sklapanja ugovora o osiguranju, te je navedeno na informativnom izračunu i polici osiguranja.

Početak i kraj osiguranja

1. Osiguravajuća zaštita dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja osoba za vrijeme puta i boravka u inozemstvu i u Republici Hrvatskoj za strance počinje u 00:00 sati onoga dana koji je naveden u polici kao početak osiguranja, ali ne prije nego što osiguranik prijeđe državnu granicu na putu u inozemstvo (granicu države prijavljenog prebivališta / stalnog boravišta), uz uvjet da je do tada plaćena premija osiguranja, i prestaje nakon što osiguranik prijeđe državnu granicu na povratku u državu prijavljenog prebivališta / stalnog boravišta, a najkasnije u 24:00 sata onoga dana koji je u polici naveden kao dan isteka osiguranja.

U slučaju dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja osoba za vrijeme puta i boravka u inozemstvu i u Republici Hrvatskoj za strance, troškovi koji nastanu nakon ugovorenog razdoblja osiguranja pokrivaju se u okvirima ugovorenog iznosa osiguranja najduže u periodu od 4 (četiri) tjedna po isteku ugovorenog perioda osiguranja, ali samo ako je dokazano da povratak iz inozemstva (Republike Hrvatske za strance) zbog zdravstvenih razloga nije moguć.

2. Osiguravajuća zaštita osiguranje od posljedica nezgode, osiguranje prtljage i osiguranje od privatne odgovornosti počinje u 00:00 sati onoga dana koji je naveden u polici kao početak osiguranja, ali ne prije nego što putovanje započne (ako je do tada u cijelosti plaćena premija osiguranja) i prestaje nakon što završi putovanje, a najkasnije u 24:00 sata onoga dana koji je u polici naveden kao dan isteka osiguranja.

3. Osiguravajuća zaštita osiguranje otkaza putovanja ili prekida putovanja, osiguranje otkaza službenog putovanja i osiguranje kašnjenja leta počinje u 00:00 sati onoga dana koji je u polici naznačen kao datum sklapanja ugovora o osiguranju (ako je do tada u cijelosti plaćena premija osiguranja), a prestaje u 24:00 sata onoga dana u kojem ističe polovina predviđenog trajanja putovanja osiguranika. U slučaju osiguranja otkaza ili prekida putovanja u privatnom aranžmanu i slučaju osiguranja otkaza službenog putovanja, Osigurateljeva obveza za osiguranje zapo-

činje u 24:00 sata dana u kojem je kupljena vozna karta, odnosno uplaćena hotelska ili slična rezervacija, a prestaje u 24:00 sata dana u kojem ističe 50% predviđenog trajanja putovanja osiguranika, ako je do tada u cijelosti plaćena premija osiguranja.

U slučaju kašnjenja leta, osigurateljna zaštita počinje u 24:00 sata dana u kojem je kupljena zrakoplovna karta, a prestaje u 24:00 sata dana koji je u polici naveden kao dan isteka osiguranja, ako je do tada u cijelosti plaćena premija osiguranja.

Visina premije osiguranja, iznosi osiguranja za osnovno i dopunsko pokriće, način plaćanja premije osiguranja, visina doprinosa, poreza i drugih troškova i naknada koji se naplaćuju osim premije osiguranja i ukupan iznos plaćanja

Premija se utvrđuje u skladu s Cjenikom Osiguratelja, a ovisi o visini ugovorenog iznosa osiguranja, opsegu pokrića, stupnju rizika i vremenu trajanja osiguranja. Ukupni iznos premije s obzirom na odabrana pokrića, iznosi osiguranja za osnovno i dopunsko pokrića te način plaćanja navedeni su na informativnom izračunu, kao i na polici osiguranja. Premija se u pravilu plaća unaprijed za svako razdoblje osiguranja, ako nije ugovoreno drugačije. Može se ugovoriti obročno plaćanje premije. Premija se plaća u punom iznosu bez umanjenja za troškove platnog prometa, pristojbi za uplatnice i sl. Eventualne troškove za pristojbe, poreze i druga zakonom propisana davanja na premiju i dodatne izdatke iz ugovora o osiguranju koji su nastali uslijed postupanja ugovaratelja osiguranja, odnosno osiguranika, snosi ugovaratelj osiguranja. Premija se plaća na račun Osiguratelja. Plaćanje se smatra obavljenim na dan kada je uplata premije evidentirana na žiro-računu Osiguratelja. Na premiju osiguranja ne obračunava se porez na dodanu vrijednost.

Postupak rješavanja pritužbi u vezi s ugovorima, adresa za primanje pritužbi i tijelo nadležno za rješavanje pritužbe

Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju prvenstveno će nastojati sve svoje eventualne sporove s Osigurateljem, koji proizlaze ili su u vezi s ugovorom o osiguranju, riješiti sporazumno, u mirnom postupku kod Osiguratelja.

Osiguranik, ugovaratelj osiguranja ili korisnik iz ugovora o osiguranju može podnijeti pritužbu na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju zbog postupanja društva za osiguranje, odnosno osobe koje za društvo za osiguranje obavlja poslove posredovanja u osiguranju, odluke društva za osiguranje u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju, postupanja društva za osiguranje u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju, u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe.

Pritužba se podnosi:

- a) usmeno na zapisnik:
 - u sjedištu UNIQA osiguranja
- b) pisanim podneskom:
 - na adresu sjedišta UNIQA osiguranja d.d.
 - putem faxesa na broj 01 / 6324 251 ili
 - e-mailom na adresu uniqa.prituzbe@uniqa.hr.

Pritužba treba sadržavati:

- a) ime, 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
- b) razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe
- c) 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 prijedlog za izvođenje dokaza
- d) datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa
- e) punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Nakon analize i provjere navoda iz pritužbe UNIQA osiguranje će u pisanom obliku odgovoriti podnositelju najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe. Ako je pritužba podnesena elektroničkom poštom ili podnositelj pritužbe to izričito traži, odgovor na pritužbu može se poslati elektroničkom poštom, uz poštivanje propisa koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Na zahtjev podnositelja pritužbe društvo za osiguranje će obavijestiti podnositelja pritužbe o zaprimljenoj pritužbi i tijeku postupka. 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 mirenje pri jednoj od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatska gospodarska komora i dr.).

U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Nadzorno tijelo

Nadzor nad poslovanjem Osiguratelja provodi Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga sa sjedištem u Zagrebu.