



## Informacije ugovaratelju osiguranja

Sukladno Zakonu o osiguranju i Zakonu o zaštiti potrošača, Generali osiguranje d.d. kao Osiguratelj prije sklapanja ugovora o osiguranju obavještava ugovaratelja osiguranja o sljedećim podacima:

### Osiguratelj

Osiguratelj je Generali osiguranje dioničko društvo, OIB: 10840749604, Slavenska avenija 1b, Zagreb, Republika Hrvatska. Upisan je u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS 080122389. Tvrtka društva glasi: GENERALI OSIGURANJE d.d. (dalje u tekstu: Osiguratelj). Osiguratelj je Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA), Klasa: UP/I-453-02/06-30/34, Ur. broj: 326-112-06-16 od 21. prosinca 2006. godine, te Rješenjem HANFA-e, Klasa: UP/I-453-02/07-30/57, Ur. broj: 326-112-07-7 od 20. prosinca 2007. godine, dobio dozvolu za obavljanje poslova sklapanja i ispunjavanja ugovora o životnim i neživotnim osiguranjima. Osiguratelj je dana 11. prosinca 2014. godine dobio Suglasnost Ministarstva zdravlja Republike Hrvatske, Klasa: UP/I-542-04/14-04/3349, Ur. broj: 534-10-1/4-14-6 za obavljanje poslova dopunskog, dodatnog i privatnog zdravstvenog osiguranja u okviru dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja. Društvo Generali osiguranje d.d. ne pruža usluge savjetovanja kako je to definirano Direktivom (EU) 2016/97 o distribuciji osiguranja od 20. siječnja 2016. godine.

### Osnovna obilježja ugovora o osiguranju

Ugovorom o osiguranju Osiguratelj se obvezuje ugovaratelju osiguranja da će osiguraniku ili korisniku osiguranja isplatiti osigurninu ako nastane osigurani slučaj, a ugovaratelj osiguranja se obvezuje osiguratelju platiti premiju osiguranja.

Ugovoreni osigurani iznosi navedeni su na ponudi i polici osiguranja.

### Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju može se sklopiti na određeno vrijeme (kratkoročno, jednogodišnje, višegodišnje trajanje) kao i na neodređeno vrijeme. Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju utvrđuju ugovaratelj i Osiguratelj sklapanjem ugovora o osiguranju te se upisuje u policu osiguranja.

Ugovor o osiguranju obvezuje na rok na koji je sklopljen.

### Uvjeti osiguranja

Na ovaj ugovor primjenjuju se uvjeti za onu vrstu osiguranja nezgode po kojima se sklapa ugovor o osiguranju i trenutno važeće odredbe Cjenika po kojima se sklapa ugovor o osiguranju.

Uvjeti osiguranja i ugovor o osiguranju sastavljeni su na hrvatskom jeziku. Sva komunikacija i svezi s ovim ugovorom odvija se na hrvatskom jeziku.

### Premija osiguranja i porezi

Premija osiguranja je iznos koji se plaća Osiguratelju na temelju sklopljenog ugovora o osiguranju.

Premija se plaća u ugovorenim rokovima.

Visina premije osiguranja utvrđuje se na temelju važećeg cjenika, a ovisi o visini osigurnine i osiguranim rizicima.

Visina premije osiguranja, način plaćanja i trajanje plaćanja premije osiguranja, navedeni su na ponudi i polici osiguranja.

Ugovaratelj osiguranja je obavezan premiju osiguranja platiti uvećanu za pripadajući iznos poreza ili drugog sličnog davanja, ukoliko je to predviđeno zakonskim odredbama.

### Rok na koji ponuda obvezuje ponuditelja i opoziv ponude

Pisana ponuda podnesena Osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju obvezuje ponuditelja (klijenta), ako on nije odredio kraći rok 8 (osam) dana od dana kada je prispjela Osiguratelju, a ako je potreban liječnički pregled 30 (trideset) dana od dana kad je prispjela Osiguratelju.

Ponuditelj (klijent) ima pravo na opoziv ponude, odnosno može odustati od sklapanja ugovora o osiguranju u prethodno navedenom roku i pri tom zatražiti povrat uplaćene akontacije premije. Ako osiguratelj u navedenom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje i o tome ne obavijesti ponuditelja te ako ponuditelj uplati premiju osiguranja ili njezin prvi obrok kako je predviđeno ponudom, smatrat će se da je ponuda prihvaćena i da je ugovor o osiguranju sklopljen.

### Početak trajanja ugovora o osiguranju

Uz izričit pristanak ugovaratelja, ugovor o osiguranju koji je sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije, s rokom trajanja od mjesec dana ili dulje može započeti i prije isteka roka za jednostrani raskid odnosno i

prije roka od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora o osiguranju. Ukoliko ugovaratelj koji je dao pristanak za početak primjene ugovora o osiguranju u skladu s prethodno navedenom odredbom, jednostrano raskine ugovor o osiguranju, u tom slučaju dužan je Osiguratelju platiti premiju proporcionalno proteklom trajanju ugovora o osiguranju, ako do tada nije nastupio osiguranj u slučaju. Ugovaratelj osiguranja je u tom slučaju dužan Osiguratelju vratiti sve što je na temelju ugovora od njega primio.

### Uvjeti za prestanak odnosno raskid ugovora o osiguranju

Kod ugovora o osiguranju sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije, s rokom trajanja od mjesec dana ili dulje ugovaratelj ima pravo jednostrano raskinuti ugovor o osiguranju u roku 14 (četnaest) dana od sklapanja ugovora, bez navođenja razloga. U tom slučaju ugovor se raskida pisanom obavješću koju ugovaratelj dostavlja na adresu sjedišta Osiguratelja preporučenom pošiljkom. Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena Osiguratelju unutar roka za raskid. Ugovor je raskinut u trenutku kad Osiguratelj primi obavijest o raskidu. Ugovaratelj nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je sklopljen ugovor o osiguranju na rok kraći od mjesec dana.

### Rješavanja sporova mirnim putem

Ugovorne strane će sve sporove proizašle iz ovog ugovora rješavati mirnim putem.

Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik će o svim spornim stvarima, pitanjima, pritužbama, prigovorima i nesporazumima proizašlim iz odnosa s Osigurateljem, obavijestiti Osiguratelja bez odgađanja.

Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o osiguranju ili u svezi 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 pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj.

### Informacija o postupku rješavanja pritužbi/prigovora

- Ugovaratelj, osiguranik ili korisnik iz ugovora o osiguranju imaju pravo podnijeti pritužbu Osiguratelju, dok oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu (ukoliko je ista ugovorena predmetnim ugovorom o osiguranju) imaju pravo podnijeti prigovor u izvansudskom postupku. Nadležno tijelo Osiguratelja za izvansudski postupak rješavanja pritužbi/prigovora je Komisija za pritužbe/prigovore.
- Pritužbe/prigovori se podnose Komisiji za pritužbe/prigovore, Osiguratelja pisanim putem na:
  - adresu Osiguratelja: Generali osiguranje d.d., Slavenska avenija 1b, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska
  - elektroničkom poštom: info.hr@generali.com
  - telefaksom na: 01/ 4600 600.
- Pritužba/prigovor može biti podnesena zbog:
  - postupanja Osiguratelja odnosno osobe koja za Osiguratelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju;
  - odluke Osiguratelja u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju;
  - postupanja Osiguratelja u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.
- Pritužba/prigovor treba sadržavati:
  - ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe/prigovora koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe/prigovora koji je pravna osoba;
  - razlog pritužbe/prigovora i zahtjeve podnositelja pritužbe/prigovora;
  - dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe/prigovora kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojemu je donesena odluka zbog koje se pritužba/prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza;
  - datum podnošenja pritužbe/prigovora i potpis podnositelja pritužbe/prigovora odnosno osobe koja ga zastupa;
  - punomoć za zastupanje kada je pritužba/prigovor podnesen po punomoćniku.
- Komisija za pritužbe/prigovore će u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu/prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe/prigovora, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar navedenog roka, obavijestiti će podnositelja pritužbe/prigovora o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak vjerojatno biti dovršen i kada će biti odgovoreno na pritužbu/prigovor.



**GENERALI**

## Informacije ugovaratelju osiguranja

---

### **Mjerodavno pravo**

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 na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, obavještavaju se ugovaratelji osiguranja fizičke osobe da ugovorne strane mogu izabrati kao mjerodavno jedno od slijedećih prava:

- pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište odnosno uobičajeno boravište;
- za ugovore o osiguranju koji pokrivaju rizike ograničene na događaje u jednoj državi članici koja nije država članica u kojoj se nalazi rizik, pravo te države članice.

Na ugovor o osiguranju, u slučajevima kada ugovorne strane imaju pravo izbora, Osiguratelj kao mjerodavno predlaže pravo Republike Hrvatske.

### **Nadzor Osiguratelja**

Za nadzor Osiguratelja nadležna je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. U slučaju da stranka nije zadovoljna rješenjem pritužbe ima se pravo obratiti spomenutoj agenciji, prilažući svom zahtjevu dokumentaciju koja se odnosi na pritužbu koju je rješavao Osiguratelj.

### **Narav naknade koju primaju zaposlenici Generali osiguranja d.d.**

Zaposlenici društva Generali osiguranje d.d. za poslove distribucije osiguranja, a u vezi ugovora o osiguranju primaju sljedeće vrste nagrada: osnovna bruto plaća, provizija, superprovizija, stimulacija, godišnji bonus i potpora.

**U primjeni od 29.8.2022.**