

# Informacije ugovaratelju dopunskog zdravstvenog 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-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. 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.

## Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju moguće je sklopiti na jednu godinu, ili na neodređeno trajanje (do otkaza osiguranja), u svakom slučaju osiguranje ne može trajati manje od godinu dana. Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju je upisano na policu osiguranja. Ugovor o osiguranju obvezuje na rok na koji je sklopljen.

## Uvjeti osiguranja

Na ovaj ugovor o osiguranju primjenjuju se važeće odredbe Cjenika po kojemu se sklapa ugovor o osiguranju, kao i Uvjeti za dopunsko zdravstveno osiguranje (102-0104), a ovisno o osiguranim rizicima mogu se primjenjivati i Posebni uvjeti za osiguranje dnevne naknade za liječenje u bolnici (102-0921) i/ili Posebni uvjeti za korištenje usluge Kućna njega (102-0922), kao i Klauzula – Povrat premije (102-0203). Uvjeti osiguranja i ugovor o osiguranju sastavljeni su na hrvatskom jeziku. Sva komunikacija u 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 u polici osiguranja.

Ugovaratelj osiguranja je obavezan premiju osiguranja platiti uvećanu za pripadajući iznos poreza ili drugog sličnog davanja, ukoliko je to predviđeno zakonskim odredbama. Na premiju osiguranja ne naplaćuje se porez prema važećim hrvatskim propisima.

## 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 osigurani slučaj. 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.

**Ugovor o osiguranju s neodređenim trajanjem (do otkaza osiguranja),** može prestati otkazom, raskidom ili na neki od načina navedenih Uvjetima osiguranja odnosno zakonom.

## Otkaz Ugovora o osiguranju zbog izmjene Uvjeta osiguranja ili premijskog sustava

Ako Osiguratelj izmijeni uvjete osiguranja ili premijski sustav na temelju kojeg se mijenja premija osiguranja, o tome će pisano ili na drugi pogodan način izvijestiti Ugovaratelja osiguranja. Ugovaratelj osiguranja odnosno Osiguranik ima pravo otkazati Ugovor o osiguranju u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka obavijesti. Ako Ugovaratelj osiguranja odnosno Osiguranik ne otkáže Ugovor o osiguranju u prethodno navedenom roku, Ugovor o osiguranju se početkom slijedećeg razdoblja osiguranja mijenja i nastavlja u skladu s izvršenim promjenama u uvjetima osiguranja ili s promijenjenom premijom osiguranja od datuma naznačenog u obavijesti.

## Raskid Ugovora s neodređenim trajanjem osiguranja

Svaka strana može raskinuti Ugovor s danom dospelosti premije, obavještavajući pisanim putem drugu stranu najkasnije tri mjeseca prije dospelosti premije. Kad Ugovaratelj osiguranja predlaže raskid Ugovora o osiguranju, a Osiguratelj je pravodobno primio pisanu obavijest, Ugovor o osiguranju prestaje s istekom tekuće osigurateljne godine za koju je plaćena premija ili koji ugovoreni obrok premije. Osiguratelj ima pravo na naplatu sve preostale dužne premije koja se odnosi na tekuću osigurateljnu godinu, kako one koja nije plaćena od dana sklapanja Ugovora o osiguranju do dana kada je Osiguratelj primio pisanu obavijest da Ugovaratelj raskida Ugovor o osiguranju, tako i premije koja bi bila dospjela na naplatu od dana kada je Osiguratelj primio pisanu obavijest, do isteka osigurateljne godine. Ako Ugovaratelj osiguranja nije pravodobno dostavio Osiguratelju pisanu obavijest o raskidu osiguranja (dostavio ju je u vremenu kraćem od tri mjeseca prije dospelosti premije za slijedeću osigurateljnu godinu), Ugovor o osiguranju ostaje na snazi za tekuću godinu, kao i za narednu osigurateljnu godinu, a Osiguratelj ima obvezu ispuniti svoje obveze iz ugovora o osiguranju, kao i pravo na premiju obračunatu do isteka tekuće osigurateljne godine te pravo na premiju za cijelu narednu godinu osiguranja.

**Zahtjev za raskid podnosi Ugovaratelj osiguranja pisanim putem,** a zahtjev treba sadržavati vlastoručni potpis, i treba biti dostavljen na isti način kao i pritužba/prigovor.

**Ugovor o osiguranju s jednogodišnjim trajanjem** nije moguće raskinuti na zahtjev Ugovaratelja, odnosno mogući je raskid samo u slučajevima koji su propisani Uvjetima osiguranja i zakonom.

## Ostali razlozi prestanka Ugovora

Osiguranje prestaje kod svakog Osiguranika na dan: kad nastupi smrt Osiguranika, kad je raskinut Ugovor o osiguranju, kad prestane postojati zakonska osnova za osiguranje.

## Rješavanje 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.



# Informacije ugovaratelju dopunskog zdravstvenog osiguranja

## Informacija o postupku rješavanja pritužbi/prigovora

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Rok za podnošenje pritužbe/prigovora protiv odluke ili postupanja Osiguratelja je 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe/prigovora primio odluku na koju podnosi pritužbu/prigovor odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe/prigovora.
5. 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.
6. 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, obavijestit će podnositelja pritužbe/prigovora o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak vjerojatno biti dovršen i kada će biti odgovoreno na pritužbu/prigovor.

## Odredbe o mjerodavnom pravu

Na ugovor o osiguranju primjenjuje se 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.

Osiguratelj pripada Generali Grupi koja je registrirana u Registar osiguranja Grupe kod talijanske Ustanove za nadzor osiguranja (IVASS) pod brojem 026.

**U primjeni od 4. svibnja 2021.**