

PRILOG PONUDI / PRILOG POLICI OSIGURANJA
KLAUZULA O OBAVIJEŠTENOSTI UGOVARATELJA OSIGURANJA

Sukladno odredbama važećeg Zakona o osiguranju Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. Zagreb, Slovenska ulica 24, kao Osiguratelj prije sklapanja ugovora o osiguranju obavještava Ugovaratelja osiguranja o sljedećim informacijama i podacima:

(1) Tvrtka Osiguratelja glasi: Wiener osiguranje Vienna Insurance Group dioničko društvo za osiguranje, sa sjedištem u Zagrebu, Slovenska ulica 24; OIB: 52848403362;

(2) Uvjeti pod kojima se zaključuje ovo osiguranje navedeni su u priloženoj ponudi/polici osiguranja, čiji je sastavni dio ova Klauzula o obaviještenosti Ugovaratelja osiguranja (dalje: Klauzula).

Mjerodavno pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju kada ugovorne strane nemaju slobodu izbora prava je pravo Republike Hrvatske a utvrđeno je ponudom/policom osiguranja i/ili pripadajućim uvjetima osiguranja, čiji je sastavni dio ova Klauzula. Ako postoji sloboda izbora mjerodavnog prava sukladno članku 7. Uredbe (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, Osiguratelj predlaže da se na ugovor o osiguranju primjenjuje kao mjerodavno pravo Republike Hrvatske. Ako je pozitivnim propisima koji se primjenjuju u Republici Hrvatskoj određena primjena drugog materijalnog prava, primjenit će se drugo materijalno pravo;

(3) Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u priloženoj ponudi/polici osiguranja, čiji je sastavni dio ova Klauzula;

(4) Pravila i uvjeti za opoziv ponude, odstupanje od ugovora te prestanak i raskid ugovora.

Pisana ponuda učinjena Osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju veže Ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 (osam) dana otkad je ponuda prispjela Osiguratelju, a ako je potreban liječnički pregled, onda za vrijeme od 30 (trideset) dana. Ponuda se može povući samo ako je Osiguratelj primio izjavu o povlačenju prije primitka ponude ili istodobno s njom.

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.

Ugovaratelj ima pravo odustati od ugovora o osiguranju u roku od 14 dana i to sukladno odredbama Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju, ako je isti primjenjiv.

U tom slučaju ugovor se raskida pisanom obavješću koju Ugovaratelj dostavlja preporučenom pošiljkom na adresu sjedišta Osiguratelja. 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.

Kod ugovora o osiguranju s određenim rokom trajanja obveza Osiguratelja prestaje istekom 24. sata dana koji je u polici označen kao dan isteka osiguranja, ako drukčije nije ugovoreno, odnosno ako posebnim ili dopunskim uvjetima osiguranja za pojedine vrste osiguranja nije drukčije određeno.

Kod ugovora o osiguranju s neodređenim rokom trajanja, ako je u polici označen samo početak osiguranja, osiguranje se produžuje iz godine u godinu, osim ako jedna od ugovornih strana pisano obavijesti drugu stranu da ne želi produžiti ugovor o osiguranju - najmanje 3 (tri) mjeseca ranije ako obavijest šalje osiguratelj, odnosno najmanje 1 (jedan) mjesec ranije ako je šalje ugovaratelj. U tom slučaju ugovor o osiguranju prestaje istekom 24. sata posljednjeg dana tekuće godine osiguranja. Ako je osiguranje sklopljeno na rok dulji od 5 (pet) godina, svaka ugovorna strana može nakon proteka toga roka, uz otkazni rok od 6 (šest) mjeseci, pisano izjaviti drugoj strani da raskida ugovor.

Razlozi za prestanak ugovora o osiguranju navedeni su i u pripadajućim uvjetima osiguranja pojedine vrste osiguranja;

(5) Visina premije osiguranja i način plaćanja premije osiguranja, visina doprinosa, poreza i drugih troškova kada se isti zaračunavaju uz premiju osiguranja te ukupni iznos plaćanja navedeni su u priloženoj ponudi/polici osiguranja.

Kod ugovora s indeksacijom, visina premije se za vrijeme trajanja prilagođava kako je opisano u pripadajućim uvjetima osiguranja.

Temeljem važećeg Zakona o porezu na dodanu vrijednost, za usluge osiguranja PDV se ne obračunava;

(6) Postupak rješavanja pritužbi i sporova.

Osiguranik, ugovaratelj osiguranja, korisnik iz ugovora o osiguranju i sve zainteresirane osobe imaju pravo podnijeti pritužbu društvu za osiguranje u odnosu na pružanje usluga osiguranja, odnosno u odnosu na izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju na sljedeći način:

- usmeno izjaviti na zapisnik u Društvu,
- pisanim putem na adresu: Wiener osiguranje Vienna Insurance Group dioničko društvo za osiguranje, Odjel upravljanja pritužbama i prigovorima, Slovenska ulica 24, 10000 Zagreb
- putem e-maila na adresu: pritužbe@wiener.hr

Pritužba treba sadržavati:

- a) ime i prezime te adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno tvrtku, sjedište i ime te 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 prijedloge 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.

Osiguratelj je dužan bez odgađanja u pisanom obliku potvrditi primitak pritužbe te u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pritužbe.

Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelju pritužbe treba objasniti stav Društva vezan uz pritužbu, a podnositelj pritužbe može:

- a) podnijeti žalbu pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osigurateljnoj i reosigurateljnoj etici,
- b) pokrenuti postupak za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili Centrom za medijaciju pri Hrvatskom uredu za osiguranje
- c) podnijeti tužbu nadležnom sudu.

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. Nadzorno tijelo za nadzor društava za osiguranje je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Ul. Franje Račkog 6, 10000 Zagreb .

Detaljne informacije o podnošenju pritužbi navedene su na web stranici Društva www.wiener.hr/pohvale-pritužbe-i-prigovori.aspx

(7) Bez obzira na sve druge odredbe ugovora koje reguliraju primjenu sankcijskih režima odnosno međunarodnih mjera ograničenja, od 01.04.2024. na ovaj ugovor o osiguranju primjenjuje se slijedeća Sankcijska klauzula koja čini njegov sastavni dio:

Osiguratelj (reosiguratelj) neće smjeti pružiti pokriće i neće imati odgovornost platiti bilo koji odštetni zahtjev ili pružiti bilo kakvu korist prema ovom Ugovoru u onoj mjeri u kojoj bi pružanje takvog pokrića, plaćanja takvog zahtjeva ili pružanje takve koristi izložilo osiguratelja (reosiguratelja) bilo kojoj sankciji, zabrani ili ograničavanju u skladu s odlukama Ujedinjenih naroda ili trgovinskim ili gospodarskim sankcijama, zakonima ili propisima Europske unije, sankcijama Republike Hrvatske, Ujedinjenog Kraljevstva ili Sjedinjenih Američkih Država (pod uvjetom da to ne krši bilo koji propis ili specifično nacionalno pravo primjenjivo na osiguratelja ili reosiguratelja iz ovog Ugovora).

U primjeni od 25.09.2025.

Klauzula o obaviještenosti WK 02.2025-10