

Opći uvjeti dodatnog zdravstvenog osiguranja

Članak 1.: OPĆE ODREDBE

- 1) Opći uvjeti dodatnog zdravstvenog osiguranja (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio ugovora o dodatnom zdravstvenom osiguranju kojeg ugovaratelj osiguranja odnosno osiguranik sklapa s Osigurateljem (u nastavku: TRIGLAV osiguranje d.d.). Dodatnim zdravstvenim osiguranjem osigurava se pokriće troškova zdravstvene zaštite za prava iz dodatnog zdravstvenog osiguranja po programima TRIGLAV osiguranja d.d. Ovi uvjeti temelje se na Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju (u daljnjem tekstu: ZOZO), Zakonu o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju (u daljnjem tekstu: ZDZO) i Zakonu o zdravstvenoj zaštiti (u daljnjem tekstu: ZZZ) kao i ostalim propisima donesenim na temelju tih zakona, te se na odgovarajući način primjenjuju na ugovor o osiguranju kojeg sklapaju ugovaratelj osiguranja i TRIGLAV osiguranje d.d.
- 2) Dodatnim zdravstvenim osiguranjem osigurava se veći opseg prava od onog predviđenog Zakonom o obveznom zdravstvenom osiguranju ili viši standard medicinskih usluga.
- 3) Međusobna prava i obveze iz ugovora o dodatnom zdravstvenom osiguranju uređuju se ugovorom između TRIGLAV osiguranja d.d. i Ugovaratelja osiguranja, odnosno Osiguranika.
- 4) Dodatno zdravstveno osiguranje mogu ugovoriti samo osobe koje temeljem Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju imaju status osigurane osobe.

Članak 2.: Izrazi navedeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

- a) Osiguratelj - TRIGLAV osiguranje d.d.;
- b) Ugovaratelj osiguranja je svaka fizička ili pravna osoba koja s TRIGLAV osiguranjem d.d. sklopi ugovor o dodatnom zdravstvenom osiguranju i koja se obveže plaćati premiju;
- c) Osiguranik je osoba kojoj pripadaju prava iz ugovora o osiguranju i koja temeljem nastalog osiguranog slučaja ima pravo na ispunjenje ugovorne obveze TRIGLAV osiguranja d.d.;
- d) Premija je iznos koji ugovaratelj osiguranja plaća prema ugovoru o osiguranju za svaku osigurateljnu godinu;
- e) Polica je isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju i njegovom sadržaju;
- f) Iskaznica je isprava kojom se Osiguranik identificira u ugovornoj zdravstvenoj ustanovi TRIGLAV osiguranja d.d., odnosno dokazuje svoj status osiguranika dodatnog zdravstvenog osiguranja kod TRIGLAV osiguranja d.d.;
- g) Osigurani slučaj je nužna medicinska usluga predviđena uvjetima iz ugovora o osiguranju, koja je pružena za vrijeme trajanja osiguranja temeljem medicinske indikacije liječnika specijaliste, osim ako je Dodatnim uvjetima drugačije određeno;
- h) Davatelj usluga je privatna ordinacija, poliklinika ili druga zdravstvena ili druga ustanova iz zdravstvene mreže TRIGLAV osiguranja d.d. u kojoj Osiguranik obavlja ugovorene medicinske usluge temeljem uputnice dostavljene od strane TRIGLAV osiguranja d.d.;
- i) Zdravstvena mreža TRIGLAV osiguranja d.d. predstavlja sve ugovorne zdravstvene i druge ustanove u kojima Osiguranik može obaviti medicinske usluge iz ugovora o osiguranju. Važeći popis suradnih zdravstvenih ustanova nalazi se na službenoj web stranici TRIGLAV osiguranja d.d.: www.triglav.hr;
- j) Uputnica je dokument koju Zdravstvena točka TRIGLAV osiguranja d.d. dostavlja u ugovornu zdravstvenu ustanovu za obavljanje dogovorene medicinske usluge pokriveno ugovorom o osiguranju;
- k) Karenca ili odgoda osigurateljnog pokrića je razdoblje na početku trajanja osiguranja u kojem TRIGLAV osiguranja d.d. nema obvezu pokrića troškova ukoliko nastane osigurani slučaj;
- l) Osigurateljno razdoblje je razdoblje na koje je sklopljen ugovor o osiguranju, a ne može biti kraći od tri godine;
- m) Osigurateljna godina je razdoblje od jedne godine koje se računa od datuma početka ugovora o osiguranju do istog datuma sljedeće godine;
- n) Zdrava osoba je osoba koja u trenutku sklapanja ugovora o osiguranju obavlja sve životne i radne aktivnosti te nema subjektivne i objektivne fizičke ili psihičke tegobe, ne uzima bilo kakvu terapiju i ne koristi nikakvu medicinske usluge;
- o) Uvjetno zdrava osoba je osoba koja nema veće subjektivne fizičke ili psihičke tegobe te obavlja sve životne i radne aktivnosti uz povremeno ili redovito liječenje. Uvjetno zdrava osoba može se osigurati uz ocjenu rizika prema Posebnim uvjetima za osiguranje povećanog rizika bolesti (RB);
- p) Radnik u Zdravstvenoj točki je osoba koja u ime i za račun TRIGLAV osiguranja d.d. određuje i odobrava Osiguraniku način korištenja medicinske usluge ili opsegom prava iz ugovora o osiguranju.

Članak 3.: OSIGURANE OSOBE

- 1) Prema ovim Općim uvjetima osigurati se mogu osobe s navršениh 15 dana starosti dok je maksimalna dobna granica propisana Dodatnim uvjetima osiguranja.
- 2) Zdrave osobe mogu se osigurati od navršениh 15 dana starosti do maksimalne

dobne granice propisane Dodatnim uvjetima temeljem ponude sa zdravstvenim upitnikom, medicinske dokumentacije i/ili zdravstvenog pregleda prema zahtjevu TRIGLAV osiguranja d.d.

- 3) Uvjetno zdrave osobe mogu se osigurati po Dodatnim uvjetima i Posebnim uvjetima za osiguranje povećanog rizika bolesti (RB) temeljem ponude sa zdravstvenim upitnikom, medicinske dokumentacije i/ili zdravstvenog pregleda sukladno procjeni zdravstvenog stanja i ocjeni povećanog rizika.
- 4) Osobe koje nisu zdrave mogu se osigurati po Dodatnim uvjetima i Posebnim uvjetima za osiguranje povećanog rizika bolesti (RB) temeljem ponude sa zdravstvenim upitnikom, medicinske dokumentacije i/ili zdravstvenog pregleda sukladno procjeni zdravstvenog stanja i ocjeni povećanog rizika. Osiguranje se može obnoviti najviše do dobne granice propisane Dodatnim uvjetima osiguranja.
- 5) Po dječjoj polici Zdravko mogu se osigurati djeca od 15 dana starosti do 18 godina života.
- 6) Po Senior polici nema maksimalnih starosnih ograničenja za ulazak u osiguranje.
- 7) Ako u toku trajanja osiguranja dođe do bitne promjene zdravstvenog stanja, Osiguranik je dužan o tome obavijestiti TRIGLAV osiguranje d.d. čim mu to dopusti zdravstveno stanje.
- 8) Kod obnove osiguranja, Osiguranik ponovno popunjava ponudu koja uključuje zdravstveni upitnik, te prilaže medicinsku dokumentaciju o provedenom liječenju temeljem čega se procjenjuje promijenjeno zdravstveno stanje i ocjenjuje povećani rizik.
- 9) Duševno bolesne osobe i osobe lišene poslovne sposobnosti ne mogu se osigurati.

Članak 4.: SKLAPANJE UGOVORA

- 1) Ugovor o dodatnom zdravstvenom osiguranju sklapa se temeljem usmene ili pisane ponude odnosno potpisom police osiguranja i/ili uplatom premije ili ugovorenog obroka premije uz obvezno ispunjavanje zdravstvenog upitnika o zdravstvenom stanju ponuditelja i/ili osiguranika.
- 2) Ako se tako ugovori, ugovor o osiguranju može biti sklopljen samim plaćanjem premije ili ugovorenog obroka premije.
- 3) Ponuda učinjena TRIGLAV osiguranju d.d. za sklapanje ugovora o dodatnom zdravstvenom osiguranju obvezuje ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 dana od dana kada je ponuda prispjela u TRIGLAV osiguranje d.d., odnosno, ako je potreban liječnički pregled, za vrijeme od 30 dana. Ako TRIGLAV osiguranje d.d. u navedenom roku ne odbije ponudu koja je sukladna uvjetima pod kojima se sklapa ovo osiguranje, smatrat će se da je prihvatilo ponudu i da je ugovor sklopljen.
- 4) Ako se ugovor sklapa potpisom ponude/police osiguranja, u slučaju da ponuda/polica nije izdana sukladno uvjetima pod kojima se sklapa ovo osiguranje, TRIGLAV osiguranje d.d. ima pravo o tome pisanim putem obavijestiti ugovaratelja osiguranja te mu dostavi novu ispravljenu ponudu/policu u roku od 8 dana od dana izdavanja ponude/police.
- 5) Ako ugovaratelj osiguranja u roku od 14 dana od dana primitka nove ponude ne prihvati ponudu s drugačijim uvjetima osiguranja, ugovor se raskida i ugovaratelju osiguranja se vraća sva uplaćena premija osiguranja.
- 6) Ako ponuditelj na zahtjev TRIGLAV osiguranja d.d. ne pristupi liječničkom pregledu i/ili ne dostavi traženu dokumentaciju u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka poziva smatrat će se da je odustao od sklapanja ugovora o osiguranju.
- 7) Ako u razdoblju od podnošenja ponude do sklapanja ugovora dođe do povećanja rizika (npr. oboljenja odnosno ozljede), Osiguranik odnosno Ugovaratelj mora odmah nakon saznanja pisanim putem o tome javiti TRIGLAV osiguranju d.d. koji će napraviti novu procjenu rizika.
- 8) Temeljem ugovora o osiguranju i/ili plaćene premije, TRIGLAV osiguranje d.d. izdaje Iskaznicu dodatnog zdravstvenog osiguranja, kojom se davatelju usluge dokazuje status osiguranika. Iskaznica glasi na ime Osiguranika i neprenosiva je. Iskaznica se izdaje i vrijedi temeljem sklopljenog ugovora i plaćene premije. Do dana izdavanja iskaznice, osiguranik svoj status dokazuje ponudom. TRIGLAV osiguranje d.d. iskaznicu šalje Osiguraniku zajedno s policom osiguranja preporučenom pošiljkom na adresu iz ugovora navedenu kao korespondencijska adresa, nakon uplate prvog obroka premije. Ako se pošiljka ne uruči osiguraniku te se ista kao neisporučena vrati TRIGLAV osiguranju d.d. pošiljka će biti još jednom poslana Osiguraniku. Ako se i nakon drugog slanja Iskaznica ne uruči Osiguraniku jer ju isti nije podigao ista se više neće slati, već se ulaže u službenu arhivu TRIGLAV osiguranja d.d. te se šalje Osiguraniku na njegov zahtjev o njegovom trošku.
- 9) U slučaju gubitka iskaznice, krađe ili oštećenja Ugovaratelj osiguranja/Osiguranik dužan je pisanim putem obavijestiti TRIGLAV osiguranje d.d. i podmiriti trošak u visini 25,00 kuna za izdavanje nove iskaznice.

Članak 5.: SKLAPANJE UGOVORA NA DALJINU

- 1) Ugovor o dodatnom zdravstvenom osiguranju sklapa se temeljem usmene ili pisane ponude odnosno potpisom ponude/police osiguranja i/ili uplatom premije ili ugovorenog obroka premije.
- 2) Ukoliko se Ugovor o dodatnom zdravstvenom osiguranju sklapa na temelju pisane ponude, pisana ponuda učinjena TRIGLAV osiguranju d.d. za sklapanje ugovora o dodatnom zdravstvenom osiguranju obvezuje ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 dana od dana kada je ponuda prispjela u TRIGLAV osiguranje d.d., odnosno, ako je potreban liječnički pregled, za vrijeme od 30 dana. Ako TRIGLAV osiguranje d.d. u navedenom roku ne odbije ponudu koja je sukladna uvjetima pod kojima se sklapa osiguranje, smatrat će se da je ponuda prihvaćena i da je ugovor sklopljen na dan kad je ponuda prispjela TRIGLAV osiguranju d.d.
- 3) Ako pisana ponuda odstupa od uvjeta pod kojima se sklapa ovo osiguranje TRIGLAV osiguranje d.d. u roku od 8 dana ima pravo odbiti ponudu. U tom slučaju TRIGLAV osiguranje d.d. o tome pisanim putem obavještava ugovaratelja osiguranja te mu dostavlja novu izmijenjenu ponudu, najkasnije u roku od 8 dana od dana primitka ponude.
- 4) Ako ugovaratelj osiguranja u roku od 14 dana ne odbije ponudu s predloženim drugačijim uvjetima osiguranja, smatra će se da je prihvatio ponudu i da je ugovor sklopljen istekom 14 dana od dana primitka nove ponude TRIGLAV osiguranja d.d.
- 5) Kada je ugovor o osiguranju sklopljen izvan poslovnih prostorija ili posredstvom sredstava daljinske komunikacije ugovaratelj osiguranja može jednostrano raskinuti ugovor o osiguranju, ne navodeći razloge za to, u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora o osiguranju, ako do tada nije koristio prava iz osiguranja.
- 6) Ako se tako ugovori, ugovor o osiguranju može biti sklopljen samim plaćanjem premije ili ugovorenog obroka premije.
- 7) Temeljem ugovora o osiguranju i/ili plaćene premije, TRIGLAV osiguranje d.d. izdaje Iskaznicu dodatnog zdravstvenog osiguranja, kojom se davatelju usluge dokazuje status osiguranika. Iskaznica glasi na ime Osiguranika i neprenosiva je. Iskaznica se izdaje i vrijedi temeljem sklopljenog ugovora i plaćene premije. Do dana izdavanja iskaznice, osiguranik svoj status dokazuje ponudom. TRIGLAV osiguranje d.d. iskaznicu šalje Osiguraniku zajedno s policom osiguranja preporučenom pošiljkom na adresu iz ugovora navedenu kao korespondencijska adresa, nakon uplate prvog obroka premije. Ako se pošiljka ne uruči osiguraniku te se ista kao neisporučena vrati TRIGLAV osiguranju d.d. pošiljka će biti još jednom poslana Osiguraniku. Ako se i nakon drugog slanja Iskaznica ne uruči Osiguraniku jer ju isti nije podigao ista se više neće slati, već se ulaže u službenu arhivu TRIGLAV osiguranja d.d. te se šalje Osiguraniku na njegov zahtjev o njegovom trošku.
- 8) U slučaju gubitka iskaznice, krađe ili oštećenja Ugovaratelj osiguranja/Osiguranik dužan je pisanim putem obavijestiti TRIGLAV osiguranje d.d. i podmiriti trošak u visini 25,00 kuna za izdavanje nove iskaznice.

Članak 6.: POVEĆANI RIZIK BOLESTI

- 1) TRIGLAV osiguranje d.d. može odlučiti da privremeno ne prihvaća obvezu za određenu bolest, a ima pravo i odbiti ili odgoditi prihvatanje ponude za sklapanje osiguranja sukladno Posebnim uvjetima za osiguranje povećanog rizika bolesti (RB) o čemu će ugovaratelj osiguranja dobiti pisanu obavijest od TRIGLAV osiguranja d.d.
- 2) Ako TRIGLAV osiguranje d.d. temeljem ponude, podataka iz zdravstvenog upitnika, medicinske dokumentacije i/ili zdravstvenog pregleda, ocjeni da se Osiguranik može prihvatiti u osiguranje uz povećanu premiju, o tome će obavijestiti Ugovaratelja osiguranja.

Članak 7.: OPSEG OBVEZE TRIGLAV OSIGURANJA d.d.

- 1) Osiguranici koriste ugovorene medicinske usluge obračunajući se zdravstvenom savjetniku TRIGLAV osiguranja d.d. odnosno Zdravstvenoj točki TRIGLAV osiguranja d.d., koji za Osiguranika ugovara vrstu i vrijeme pregleda odnosno pretrage u ugovornoj zdravstvenoj ustanovi. Zdravstveni savjetnik TRIGLAV osiguranja d.d. odnosno Zdravstvena točka TRIGLAV osiguranja d.d. šalje uputnicu u ugovornu zdravstvenu ustanovu kojom naručuje obavljanje tako dogovorene usluge.
- 2) Ako za ugovorene usluge nije potrebna prethodna suglasnost ili se ne ugovaraju putem zdravstvenog savjetnika TRIGLAV osiguranja d.d. odnosno putem Zdravstvene točke TRIGLAV osiguranja d.d., Osiguranik je dužan podnijeti zahtjev za refundaciju ugovorenih troškova na tiskanici TRIGLAV osiguranja d.d. Uz zahtjev, Osiguranik je dužan priložiti original računa i medicinsku dokumentaciju iz koje se nedvosmisleno može utvrditi osigurateljna obveza. TRIGLAV osiguranje d.d. je u obvezi za isplatu ugovorenih troškova u roku 14 dana od primitka zahtjeva Osiguranika s potrebnom dokumentacijom.
- 3) TRIGLAV osiguranje d.d. u 100%-tnom iznosu pokriva samo troškove ugovorenih medicinskih usluga koji su nastali ostvarivanjem prava Osiguranika sukladno st.1. ovog članka unutar ugovorne zdravstvene mreže TRIGLAV osiguranja d.d., osim ako je Dodatnim uvjetima drugačije određeno. Iznimno, ako se radi o nastavku započetog postupka liječenja u zdravstvenoj ustanovi koja prestane biti u ugovornoj zdravstvenoj mreži TRIGLAV osiguranja d.d., TRIGLAV osiguranje d.d. će Osiguraniku refundirati troškove medicinskih usluga na koje Osiguranik ima pravo temeljem ugovora o osiguranju prema Cjeniku TRIGLAV osiguranja d.d., a najduže do završetka započetog postupka liječenja.
- 4) Ako je Osiguranik neku uslugu obavio izvan zdravstvene mreže TRIGLAV osiguranja d.d., TRIGLAV osiguranje d.d. neće nadoknaditi trošak obavljene

usluge. U iznimnim slučajevima, uz prethodno pisano odobrenje Zdravstvene točke, TRIGLAV osiguranje d.d. će nadoknaditi najviše do 50% cijene usluge prema Cjeniku TRIGLAV osiguranja d.d., uz uvjet da se radi o nužnim medicinskim uslugama.

- 5) TRIGLAV osiguranje d.d. se obvezuje putem Zdravstvene točke ugovoriti pregled Osiguraniku u što kraćem primjerenom roku. Primjerenim rokom za ugovaranje usluge na kraju osigurateljne godine ili osigurateljnog razdoblja smatra se rok od najviše 15 dana uz uvjet da usluga bude obavljena unutar trajanja osiguranja. Iznimno, ako TRIGLAV osiguranje d.d. ne može ugovoriti traženu uslugu za vrijeme trajanja osiguranja, Osiguranik ima pravo na obavljanje te usluge unutar ugovorne zdravstvene mreže i nakon isteka osiguranja.
- 6) Ako Osiguranik koristi ugovorene medicinske usluge suprotno odredbama iz ovog članka, TRIGLAV osiguranje d.d. nije u obvezi nadoknaditi troškove za obavljene usluge.

Članak 8.: KARENCA

- 1) Kod sklapanja novog osiguranja ugovara se karenca u trajanju od 15 dana te se ista računa od dana početka osiguranja navedenog na ponudi/polici osiguranja.
- 2) Za vrijeme karence ugovaratelj osiguranja obvezuje se plaćati premiju.
- 3) Za vrijeme karence Osiguranik ne može koristiti pravo iz sklopljenog ugovora o osiguranju.
- 4) U slučaju prekida osiguranja dužeg od 60 dana ugovara se karenca kao kod novog osiguranja.
- 5) Obveza TRIGLAV osiguranja d.d. počinje nakon isteka karence, odnosno 16-tog dana od dana koji je u polici osiguranja označen kao dan početka osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije, osim ako Dodatnim uvjetima nije drugačije određeno.
- 6) TRIGLAV osiguranje d.d. ne pokriva troškove ugovorenih usluga nastalih prije isteka roka iz st.1. ovog članka.
- 7) Kod produljenja trajanja ugovora o osiguranju odredba iz st.1. ovog članka se ne primjenjuje.

Članak 9.: PREMIJA OSIGURANJA

- 1) Visina premije odnosno ukupan iznos premije i način plaćanja navedeni su u ponudi odnosno polici osiguranja. O visini premije Ugovaratelj osiguranja/Osiguranik je obaviješten prije nego je ponudu za sklapanje ugovora o osiguranju uputio TRIGLAV osiguranju d.d., odnosno prije nego je potpisao ponudu/policu, odnosno prije nego je uplatio premiju ili prvi obrok premije. Na premiju se ne plaća doprinos niti porez, kao niti drugi troškovi odnosno naknade, sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske.
- 2) Premija osiguranja utvrđuje se za svaku osigurateljnu godinu na temelju važećeg cjenika TRIGLAV osiguranja d.d., a ovisi o opsegu osigurateljnog pokrivača, pristupnoj dobi osiguranika na početku osigurateljne godine i obliku osiguranja. Pristupna dob kao temelj za obračun godišnje premije osiguranja izračunava se tako da se od godine sklapanja ugovora, odnosno tekuće osigurateljne godine, oduzme godina rođenja osiguranika.
- 3) Visina premije se može promijeniti u toku godine ukoliko dođe do promjene zakona ili podzakonskih propisa koji se odnose na opseg i sadržaj dodatnog zdravstvenog osiguranja, visinu doplata ili druge elemente koji su značajni za utvrđivanje visine premije.
- 4) Ugovaratelj osiguranja odnosno Osiguranik dužan je platiti premiju osiguranja za svaku osigurateljnu godinu unaprijed u ugovorenom roku. Iznimno se plaćanje premije može ugovoriti obročno, s time da se prvi obrok premije plaća potpisom ponude, odnosno police, ako se drugačije ne ugovori.
- 5) Ugovaratelj osiguranja odnosno Osiguranik dužan je odmah pisanim putem izvijestiti TRIGLAV osiguranje d.d. o promjeni zaposlenja (ili radnog mjesta), adresi stanovanja i mjestu plaćanja premije. TRIGLAV osiguranje d.d. može obračunati zateznu kamatu na svako zakašnjenje plaćanja ugovorene premije.
- 6) U slučaju da Osiguranik ima dugovanje po premiji osiguranja duže od 60 dana, ostvaruje pravo na pokriće troškova. TRIGLAV osiguranje d.d. će osiguraniku koji zatraži organiziranje zdravstvene usluge, istu organizirati, ali trošak tako organizirane zdravstvene usluge platit će sam Osiguranik, koji ima pravo na povrat sredstava plaćenih za tu uslugu, nakon što ugovaratelj osiguranja, osiguranik ili druga zainteresirana osoba podmiri svu dospjelu premiju, a najviše do iznosa cijene usluge iz Cjenika TRIGLAV osiguranja d.d.
- 7) Ako Ugovaratelj osiguranja odnosno Osiguranik premiju koja je dospjela nakon sklapanja ugovora 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 osiguranja odnosno Osiguraniku uručeno preporučeno pismo TRIGLAV osiguranja d.d. s obavješću o dospelosti premije, ali s tim da taj rok ne može isteći prije nego što protekne 30 dana od dospelosti premije.
- 8) TRIGLAV osiguranje d.d. može raskinuti ugovor ako Ugovaratelj osiguranja odnosno Osiguranik neredovito plaća premiju. U svakom slučaju ugovor prestaje, ako premija ne bude plaćena u roku godine dana od dospelosti.

Članak 10.: DUŽNOST PRIJAVLJIVANJA

Ugovaratelj osiguranja dužan je prilikom sklapanja ugovora o osiguranju prijaviti TRIGLAV osiguranje d.d. sve okolnosti i podatke koji su od značaja za ocjenu rizika i sklapanje ugovora, a koje su mu poznate ili mu nisu mogle ostati nepoznate.

Članak 11.: NAMJERNA NETOČNA PRIJAVA ILI PREŠUČIVANJE

- 1) Ugovaratelj osiguranja odnosno ponuditelj dužan je prilikom sklapanja ugovora o osiguranju prijaviti TRIGLAV osiguranju d.d. sve okolnosti i podatke koji su od značaja za ocjenu rizika i sklapanje ugovora.
- 2) Ako je Ugovaratelj osiguranja namjerno učinio netočnu prijavu ili namjerno prešutio neku okolnost takve naravi da TRIGLAV osiguranje d.d. ne bi sklopilo ugovor da je znalo za pravno stanje stvari, TRIGLAV osiguranje d.d. može zahtijevati poništaj ugovora. U slučaju poništaja ugovora TRIGLAV osiguranje d.d. ima pravo zadržati i naplatiti premiju za razdoblje od dana podnošenja zahtjeva za poništaj ugovora, ali je u obvezi plaćanja osigurane ako do toga dana nastupi osigurani slučaj. TRIGLAV osiguranje d.d. gubi pravo da zahtjeva poništaj ugovora o osiguranju ako u roku od 3 mjeseca od dana saznanja za netočnost prijave ili za prešućivanje ne izjavi ugovaratelju osiguranja da se namjerava koristiti tim pravom.
- 3) Pravo na poništenje ugovora o osiguranju prestaje ako TRIGLAV osiguranje d.d. u roku od 3 mjeseca od dana saznanja za netočnost prijave ili prešućivanje ne izjavi Ugovaratelju osiguranja odnosno Osiguraniku da se namjerava koristiti tim pravom.

Članak 12.: NENAMJERNA NETOČNA PRIJAVA ILI PREŠUČIVANJE

- 1) Ako je ugovaratelj osiguranja odnosno osiguranik učinio netočnu prijavu ili je propustio dati dužnu obavijest, a to nije učinio namjerno, TRIGLAV osiguranje d.d. može, po svom izboru, u roku od mjesec dana od saznanja za netočnost ili nepotpunost prijave izjaviti da raskida ugovor ili predložiti povećanje premije razmjerno većem riziku.
- 2) U tom slučaju ugovor prestaje nakon isteka 14 dana od kad je TRIGLAV osiguranje d.d. svoju izjavu o raskidu priopćio ugovaratelju osiguranja.
- 3) Ako Ugovaratelj osiguranja odnosno osiguranik ne prihvati prijedlog TRIGLAV osiguranja d.d. o razmjernom povećanju premije, ugovor prestaje po isteku 14 dana nakon što je Ugovaratelj osiguranja primio preporučeno pismo TRIGLAV osiguranja d.d. o prijedlogu za povećanje premije.

Članak 13.: POČETAK I TRAJANJE OSIGURANJA

- 1) Ako nije drugačije ugovoreno, osiguranje počinje u 00:00 sati onog dana koji je označen kao početak osiguranja i prestaje u 24:00 sati onog dana koji je u polici naveden kao dan isteka osiguranja.
- 2) Prije nastupa dana koji predstavlja početak obveze TRIGLAV osiguranja d.d., kako je naznačeno u st.1. ovog članka, TRIGLAV osiguranje d.d. ne pokriva troškove ugovorenih usluga.
- 3) Ugovor o osiguranju sklapa se na 3 (tri) ili 5 (pet) godina za fizičke osobe, a za grupno i kolektivno osiguranje moguće je ugovaranje i na razdoblje od 1 (jedne) godine, s time da se premija obračunava i plaća za svaku osigurateljnu godinu, a sve sukladno premijskom cjeniku.
- 4) Kao dokaz (ispravu) o sklopljenom ugovoru TRIGLAV osiguranje d.d. izdaje policu osiguranja.
- 5) Svaka ugovorna strana može raskinuti ugovor s danom dospelosti premije, obavještavajući pisanim putem drugu stranu najkasnije 3 mjeseca prije dospelosti premije.
- 6) Osiguranje prestaje kod svakog osiguranika na dan kada:
 - nastupi smrt Osiguranika,
 - je raskinut ugovor o osiguranju,
 - prestane postojati zakonska osnova za osiguranje.

Članak 14.: ISKLJUČENJA I OGRANIČENJA OBVEZE TRIGLAV OSIGURANJA D.D.

- 1) Isključena je obveza TRIGLAV osiguranja d.d. ako je osigurani slučaj nastao kao posljedica:
 - planiranog liječenja i/ili liječenja, specijalističkih pregleda, dijagnostičkih i drugih postupaka započetih prije početka osiguranja, a najduže 90 dana kod prvog stupanja u osiguranje,
 - pružanja medicinskih usluga zbog preventivne zdravstvene zaštite, osim ako Dodatnim uvjetima nije drugačije propisano,
 - obavljanja estetskih i/ili kozmetičkih zahvata bilo koje vrste,
 - umjetne oplodnje, medicinski potpomognute oplodnje i liječenja neplodnosti,
 - prekida trudnoće koji nije medicinski indiciran,
 - sterilizacije,
 - eksperimentalnog liječenja,
 - odvikavanja osiguranika od ovisnosti bilo koje vrste,
 - bolesti epidemijskih ili pandemijskih razmjera,
 - djelovanja alkoholnih i/ili narkotičkih sredstava kod osiguranika,
 - pokušaja samoubojstva osiguranika,
 - potresa,
 - rata i ratnih događanja svih vrsta bez obzira da li je rat objavljen ili nije,
 - revolucije, građanskog rata, pobune, sabotaže, terorizma i drugih sličnih događaja,
 - ostalih slučajeva utvrđenih Zakonom i podzakonskim aktima ili Dodatnim uvjetima osiguranja.
- 2) Obveza TRIGLAV osiguranja d.d. isključena je u cijelosti za vrijeme razdoblja karence na početku osiguranja, kako je utvrđeno pojedinim Dodatnim uvjetima.
- 3) Obveza TRIGLAV osiguranja d.d. isključena je za sva hitna zdravstvena stanja.

Članak 15.: IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA - OPĆENITO

Ugovorne strane su suglasne da će sve sporove proizašle iz ovog ugovora rješavati mirnim putem sukladno pravilima postupka TRIGLAV osiguranja d.d. o rješavanju pritužbi i izvansudskom rješavanju sporova.

- 1) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik osiguranja, platitelj osiguranja te treća osoba s dokazanim pravnim interesom mogu podnijeti pritužbu koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenje obaveza iz ugovora o osiguranju i to u roku od 15 dana od dana zaprimanja odluke TRIGLAV osiguranja d.d. ili od dana saznanja za razlog pritužbe.
- 2) Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena TRIGLAV osiguranju d.d. od strane osiguranika, ugovaratelja osiguranja, korisnika iz ugovora o osiguranju te treće osobe s dokazanim pravnim interesom.
- 3) Pritužbom se ne smatra izraz nezadovoljstva upućen TRIGLAV osiguranju d.d. vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba, osim ako taj izraz nezadovoljstva iz ugovora o osiguranju izjavi osiguranik, ugovaratelj osiguranja, korisnik iz ugovora o osiguranju te treća osoba s dokazanim pravnim interesom.
- 4) Pritužba može biti podnesena zbog:
 - postupanja TRIGLAV osiguranja d.d. odnosno osobe koja za TRIGLAV osiguranje d.d. obavlja poslove zastupanja u osiguranju,
 - odluke TRIGLAV osiguranja d.d. u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju,
 - postupanja TRIGLAV osiguranja d.d. u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.
- 5) Pritužba se dostavlja u pisanom obliku s naznakom „PRITUŽBA“ i to na:
 - adresu sjedišta TRIGLAV osiguranja d.d.: Zagreb, A. Heinza 4,
 - adresu najbližeg prodajnog ureda,
 - e-mailom na adresu: pritužbe@triglav-osiguranje.hr,
 - putem telefaksa na broj: +385 1 5632 799,
 - usmenom izjavom na zapisnik kod TRIGLAV osiguranja d.d. na adresi sjedišta TRIGLAV osiguranja d.d. u Zagrebu ili na adresu najbližeg prodajnog ureda.
- 6) 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 podnesen po punomoćniku.
- 7) Pritužba se može podnijeti i na propisanom Obrascu za podnošenje pritužbi TRIGLAV osiguranja d.d.
- 8) TRIGLAV osiguranje d.d. je dužno u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu u najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pritužbe.
- 9) Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelju pritužbe potrebno je objasniti položaj TRIGLAV osiguranja d.d. vezan uz pritužbu, a podnositelj pritužbe ima pravo na:
 - podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja Kodeksa o poslovnoj osiguravateljskoj i reosiguravateljskoj 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 16.: PRIGOVORI NA RJEŠAVANJE ODŠETNIH ZAHTEJEVA

- 1) Ugovorne strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja rješavati mirnim putem.
- 2) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik te korisnik osiguranja obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa osiguranja bez odgađanja izvijestiti TRIGLAV osiguranje d.d.
- 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 osiguranje d.d. 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 drugostupansku komisiju, ovisno o sadržaju prigovora i podataka koje podnositelj uz prigovor dostavlja.
- 5) U slučaju formiranja drugostupanske komisije TRIGLAV osiguranje d.d., ona se sastoji od najmanje 2 člana, od kojih je najmanje 1 diplomirani pravnik.
- 6) Odgovor na prigovor koji se odnosi na rješavanje štete, TRIGLAV osiguranje d.d. 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 nastojanja sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješavanje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Članak 17.: TERITORIJALNA VALJANOST

Ovo osiguranje vrijedi na području Republike Hrvatske, ako se drugačije ne ugovori.

Članak 18.: IZMJENE UVJETA OSIGURANJA ILI PREMIJSKOG SUSTAVA TRIGLAV OSIGURANJA D.D.

- 1) Ako TRIGLAV osiguranje d.d. izmijeni uvjete osiguranja ili Premijski sustav na temelju kojeg se mijenja osiguranja, obvezuje se o tome pisano ili na drugi pogodan način izvijestiti ugovaratelja osiguranja najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka tekuće godine osiguranja.
- 2) Ugovaratelj osiguranja ima pravo otkazati ugovor o osiguranju u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka obavijesti iz stavka 1) ovog članka. U tom slučaju ugovor prestaje istekom tekuće godine osiguranja.
- 3) Ako Ugovaratelj osiguranja ne otkáže ugovor o osiguranju u roku iz stavka 2) ovog članka, ugovor o osiguranju se početkom sljedećeg razdoblja osiguranja mijenja i nastavlja u skladu s izvršenim promjenama u uvjetima osiguranja ili s promijenjenom premijom osiguranja.

Članak 19.: RASKID UGOVORA

- 1) Ako Ugovaratelj osiguranja predlaže raskid ugovora o osiguranju prije njegova isteka, dužan je o svojoj namjeri pisanim putem obavijestiti TRIGLAV osiguranje d.d. najkasnije 3 mjeseca prije dospelosti premije za narednu osigurateljnu godinu. Ako je Osiguraničnik u prvoj osigurateljnoj godini iskoristio uslugu sistematskog pregleda koja se prema Dodatnim uvjetima može koristiti jedanput u toku osigurateljnog razdoblja od 3 godine prije raskida ugovora dužan je platiti penale u visini 30% od godišnje premije. U suprotnom, osiguranje se ne može raskinuti.
- 2) U tom slučaju smatra se da je ugovoreno da se premija za tekuću godinu plaća jednokratno i da je dospjela na naplatu odjednom, s danom sklapanja ugovora o osiguranju.
- 3) Svaka ugovorna strana, ako ugovor nije prestao iz ugovorenih razloga, može raskinuti ugovor s neodređenim trajanjem. Raskid ugovora obavlja se pisanim putem najmanje 3 mjeseca prije isteka tekuće osigurateljne godine.
- 4) Ako je osiguranje sklopljeno na rok dulji od 5 godina, svaka strana može nakon proteka tog roka, uz otkazni rok od 6 mjeseci, pisano izjaviti drugoj strani da otkazuje ugovor.
- 5) Ako je osiguranje sklopljeno na rok kraći od 5 godina, svaka strana može nakon proteka tog roka, uz otkazni rok od 3 mjeseca prije isteka osigurateljne godine, pisano izjaviti drugoj strani da otkazuje ugovor.
- 6) Kada je ugovaratelj osiguranja odnosno osiguraničnik zatražio raskid ugovora o osiguranju, kada je ugovor raskinuti na zahtjev TRIGLAV osiguranja d.d. ili je prestao po sili Zakona, ugovaratelj osiguranja odnosno osiguraničnik dužan je TRIGLAV osiguranju d.d. vratiti iskaznicu ili je uništiti. Za posljedice neovlaštenog korištenja iskaznice nakon odobrenog raskida ugovora, osiguraničnik odgovara prema zakonu, a TRIGLAV osiguranje d.d. ima pravo na regres (povrat) iznosa isplaćenog zdravstvenoj ustanovi, pravo na naknadu štete, te pravo na naknadu kamata i svih troškova nastalih zbog takvog postupanja.

Članak 20.: 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 (Rim I), ugovorne strane ovlaštene su izabrati, kao mjerodavno, jedno od sljedećih prava:
 - pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište
 - ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice gdje se nalazi rizik odnosno pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi.
- 3) Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, TRIGLAV osiguranje d.d. predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

Članak 21.: ZASTARA TRAŽBINE

- 1) Potraživanja ugovaratelja osiguranja, odnosno treće osobe iz ugovora o osiguranju sklopljenih prema ovim Općim uvjetima zastarijevaju za 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 TRIGLAV osiguranje d.d. iz ugovora o osiguranju zastarijevaju za 3 godine.

Članak 22.: NADLEŽNOST U SLUČAJU SPORA

U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora sukladno gornjem opisu obveznog postupanja ne uspije postići mimo rješenje spora, za sudske sporove mjesno je nadležan stvarno nadležan sud u Zagrebu.

Članak 23.: NAČIN OBAVJEŠTAVANJA

- 1) Sve obavijesti i prijave koje je ugovaratelj osiguranja obavezan učiniti prema odredbama ovih Uvjeta osiguranja, ugovaratelj osiguranja je dužan potvrditi na trajnom mediju pisanim putem, ako su dostavljene usmeno, telefonom, ili na koji drugi način.
- 2) Sve obavijesti i prijave koje je TRIGLAV osiguranje d.d. obavezan učiniti prema odredbama ovih Uvjeta osiguranja TRIGLAV osiguranje d.d. će dostaviti ugovaratelju, Osiguraničniku ili trećoj osobi pisanim putem ili putem elektroničke pošte na posljednju dostavljenu adresu sukladno članku 25. ovih Uvjeta osiguranja.

Članak 24.: PROMJENA ADRESE - NAZIVA

- 1) Ugovaratelj osiguranja obavezan je o promjeni imena, adrese elektroničke pošte ili promjene naziva – tvrtke, sjedišta obavijestiti TRIGLAV osiguranje d.d. u roku od 15 dana od dana nastale promjene sukladno prethodnom članku ovih Uvjeta osiguranja.
- 2) TRIGLAV osiguranje d.d. će kao relevantnu kontakt poštansku adresu ili adresu elektroničke pošte uzeti onu koja mu je posljednja dostavljena sukladno odredbama ovog članka.
- 3) Ako ugovaratelj osiguranja ne izvijesti TRIGLAV osiguranje d.d. o promjeni iz stavka 1. ovog članka, TRIGLAV osiguranje d.d. zadržava pravo slati obavijesti preporučenim pismom na njegovu posljednju adresu iz stavka 2. ovog članka. Sve odredbe tako poslanih obavijesti stupaju na snagu kao da ih je ugovaratelj primio, a kao dan primitka smatra se dan predaje pošte.

Članak 25.: SANKCIJSKA KLAUZULA

TRIGLAV osiguranje d.d. 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 osiguranje d.d. bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima na osnovu rezolucija Ujedinjenih naroda, trgovinskih ili ekonomskim sankcijama, kršenju zakona te propisa Europske unije, Velike Britanije ili Sjedinjenih Američkih Država.

Članak 26.: ZAVRŠNE ODREDBE

- 1) Sve prijave, izjave, zahtjevi i ostali dokumenti u vezi s ugovorom o osiguranju moraju biti dani u pisanom obliku i imaju učinak na primatelja od dana prijema. Danom prijema smatra se sljedeći radni dan nakon predaje preporučene pošiljke poslane na zadnju od strane primatelja dostavljenu adresu.
- 2) U slučajevima kada je klauzula police osiguranja u suprotnosti s odredbama Općih uvjeta, vrijedi klauzula police osiguranja.
- 3) U slučaju promjene ZOZO ili ZDZO ili ZZZ ili ostalih propisa temeljenih na tim zakonima ili bitnih promjena uvjeta na tržištu, TRIGLAV osiguranje d.d. će donijeti potrebne izmjene ovih Općih uvjeta. O donesenim izmjenama iz ovog stavka, TRIGLAV osiguranje d.d. će pisanim putem obavijestiti ugovaratelja osiguranja i pozvati ga na prihvrat izmijenjenog ugovora, odnosno pozvati ga na potpisivanje aneksa ugovora. Ako ugovaratelj osiguranja ne prihvati navedene izmjene ovog ugovora, Ugovaratelj osiguranja može u roku 30 dana nakon primitka obavijesti o navedenim izmjenama, pisanim putem otkazati ovaj ugovor o osiguranju u dijelu koji se odnosi na ovu vrstu osiguranja. Ako ugovaratelj osiguranja ne otkáže ugovor o osiguranju u navedenom roku, odnosno ako se ugovaratelj osiguranja u navedenom roku ne odazove pozivu TRIGLAV osiguranje d.d. na prihvrat izmijenjenog ugovora i potpisivanje aneksa postojećem ugovoru, na postojeći ugovor o osiguranju primjenjuju se novi opći uvjeti s pripadajućim izmjenama.
- 4) TRIGLAV osiguranje d.d. se obvezuje da će čuvati privatnost svih ugovaratelja odnosno osiguraničnika. TRIGLAV osiguranje d.d. prikuplja podatke o ugovaratelju/ osiguraničniku/ korisnicima osiguranja u svrhu sklapanja ugovora o osiguranju. Svi se podaci strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici TRIGLAV osiguranja d.d. i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Članak 27.

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

Članak 28.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.01.2020. godine.