

# UVJETI ZA OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI POSREDNIKA U OSIGURANJU I REOSIGURANJU

## Izrazi u ovim uvjetima znače:

**Osiguratelj** - Triglav osiguranje d.d. s kojim je sklopljen ugovor o osiguranju;

**Ugovaratelj osiguranja** - Osoba koja s osigurateljem sklapa ugovor o osiguranju;

**Osiguranik** - pravna osoba sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koja obavlja gospodarsku djelatnost pružanja usluga posredovanja u osiguranju i reosiguranju i koja je dobila dozvolu nadzornog tijela za obavljanje djelatnosti posredovanja u osiguranju i reosiguranju te čija je odgovornost pokrivena osiguranjem;

**Nalogodavac** - fizička ili pravna osoba koja posredniku u osiguranju i reosiguranju da valjanu punomoć za obavljanje poslova u svezi s pregovaranjem s društvom za osiguranje odnosno društvom za reosiguranje čiji je predmet nastojanje da se nalogodavcu sukladno njegovim zahtjevima, odnosno potrebama, omogući zaključivanje ugovora o osiguranju odnosno reosiguranju;

**Iznos osiguranja** - najviši iznos obveze osiguratelja po jednom osiguranom slučaju

**Agregatni limit** - gornja granica obveze osiguratelja za sve osigurane slučajeve ostvarene unutar osigurateljne godine

**Polica** - isprava o ugovoru o osiguranju;

**Premija** - iznos kojeg ugovaratelj osiguranja plaća osiguratelju temeljem ugovora o osiguranju.

## Članak 1. PREDMET OSIGURANJA

- (1) Predmet osiguranja je odgovornost osiguranika prema nalogodavcu za čisto imovinske štete koje nastanu zbog pogrešaka ili propusta prilikom obavljanja djelatnosti posredovanja u osiguranju i reosiguranju.
- (2) U smislu ovih Uvjeta, čisto imovinska šteta je šteta koja nije nastala ni povredom tijela ili zdravlja neke osobe, ni oštećenjem odnosno uništenjem stvari.
- (3) Pokriće je važeće za one slučajeve iz registrirane djelatnosti osiguranika, odnosno iz obavljanja poslova posredovanja u osiguranju, za koje je osiguranik bio pisano ovlašten od strane nalogodavca prije nastanka osiguranog slučaja.

## Članak 2. OSIGURANI SLUČAJ

- (1) Osiguranim slučajem se u smislu ovih Uvjeta smatra svaki propust ili pogreška u obavljanju poslova posredovanja u osiguranju i reosiguranju, sukladno Zakonu o osiguranju, koju prouzroči osiguranik svojim postupanjem, nepostupanjem ili propustom u postupanju te koji za posljedicu ima nastanak čisto imovinske štete nalogodavcu.
- (2) Smatra se da je osigurani slučaj nastao onda, kad se ostvario propust ili pogreška u obavljanju poslova posredovanja u osiguranju i reosiguranju za koji odgovara osiguranik sukladno odredbama ovih Uvjeta.
- (3) Propust ili pogreška smatraju se poznatim, kad ih osiguranik sam utvrdi ili za njih dozna, iako još nije postavljen odštetni zahtjev oštećene osobe.
- (4) U slučaju sumnje, predmijeva se, da je propust ili pogreška u obavljanju poslova posredovanja u osiguranju i reosiguranju, nastao onog dana kada je određena radnja trebala biti poduzeta ili nepoduzeta, kako bi se spriječilo nastajanje štete.

## Članak 3. ODŠTETNI ZAHTEJ

- (1) Prema ovim Uvjetima, osiguratelj je u obvezi samo za one osigurane slučajeve za koje je odštetni zahtjev prema osiguraniku postavljen za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, uz uvjet da je i osigurani slučaj nastao za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju.
- (2) Odštetnim zahtjevom se smatra:
  - 1) bilo kakav sudski, ovršni ili arbitražni postupak, pokrenut protiv osiguranika ili osiguratelja na temelju kojeg bi osiguranik mogao biti proglašen odgovornim za nastalu štetu;
  - 2) bilo kakva pismena obavijest nalogodavca osiguraniku ili osiguratelju o tome, da smatra, da je zbog stručne pogreške kod obavljanja registrirane djelatnosti osiguranik odgovoran za nastalu štetu.
- (3) Odštetni zahtjevi koji su postavljeni nakon isteka ugovorenog trajanja osiguranja smatraju se osnovanim ukoliko su postavljeni u okviru zakonskih zastanih rokova, uz uvjet da je osigurani slučaj nastao za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju.

## Članak 4. SERIJSKE ŠTETE

Jednim osiguranim slučajem smatra se i:

- više šteta čiji nastanak je posljedica jednog propusta ili pogreške, bez obzira na broj oštećenih osoba;
- više šteta čiji je nastanak posljedica većeg broja propusta ili pogrešaka koje se mogu pripisati istim okolnostima i iste je moguće povezati sa pravnog, gospodarskog ili vremenskog aspekta.

## Članak 5. TERITORIJALNA VALJANOST OSIGURANJA

- (1) Ukoliko nije drugačije ugovoreno, osigurateljno pokrće se proteže na područje država članica Europske Unije te članica Europskog gospodarskog prostora.
- (2) Osiguratelj nije u obvezi naknaditi štetu koju nalogodavac potražuje na sudovima izvan Republike Hrvatske..

## **Članak 6. IZNOS OSIGURANJA, AGREGATNI LIMIT I FRANŠIZA**

- (1) Minimalni iznos osiguranja i agregatni limit utvrđeni su Zakonom o osiguranju.
- (2) Ugovaratelj osiguranja može, uz doplatak premije, ugovoriti i viši iznos osiguranja i agregatni limit.
- (3) Iznos osiguranja i agregatni limit moraju biti upisani u policu osiguranja.
- (4) Ukoliko nije drugačije ugovoreno, franšiza po svakom štetnom događaju iznosi 10% konačnog iznosa štete, minimalno 500 EUR u kunskoj protuvrijednosti prema srednjem tečaju Hrvatske narodne banke na dan nastanka štete.

## **Članak 7. ISKLJUČENJA IZ OSIGURANJA**

- (1) Osiguranje ne pokriva odgovornost osiguranika za štete koje je osiguranik prouzročio namjerno ili svjesnim postupanjem protivno propisima po kojima se obavlja djelatnos posredovanja u osiguranju i reosiguranju. Smatra se da je jednako namjeri i:
  - 1) Činjenje ili propuštanje dužne radnje, ako je osiguranik postupao svjesno, iako je bilo vjerojatno za očekivati da će takvo činjenje odnosno propuštanje izazvati štetne posljedice;
  - 2) znanje o nedostatnosti i netočnosti podataka i dokumenata.
- (2) Iz osiguranja su isključeni odštetni zahtjevi:
  - 1) za štetu koja nastane svjesnim kršenjem zakonskih propisa ili drugih uputa i uvjeta nalogodavca ili bilo kojim drugim svjesnim kršenjem obveza;
  - 2) zbog pronevjera i ostalih kaznenih djela;
  - 3) zbog kazni, penala i sl. koje su osiguranik ili nalogodavac dužni platiti;
  - 4) zbog posredovanja ili savjetovanja u drugim financijskim, zemljišnim ili drugim gospodarskim poslovima, bez obzira na to obavlja li se isto za naknadu ili besplatno;
  - 5) za štetu zbog nestanka novca i vrijednosnih papira;
  - 6) zbog vrijeđanja ili klevetanja;
  - 7) zbog ugovornog proširenja odgovornosti osiguranika i na slučajeve, kad po zakonu ne odgovara;
  - 8) postavljeni od strane osoba koje se prema odredbama ovih Uvjeta ne smatraju nalogodavcem;
  - 9) za štete koje nastaju zbog kršenja zadanih rokova;
  - 10) zbog šteta koje je učinio posrednik nalogodavcu postupajući po njegovu nalogu;
  - 11) zbog propusta ili pogrešaka posrednika nastalih prije zaključivanja ugovora o osiguranju, pa čak i ako se šteta manifestira nakon zaključenja ugovora;
  - 12) zbog šteta nastalih po osnovi ugovora o posredovanju zaključenih nakon što je nadzorno tijelo posredniku oduzelo odobrenje za rad;
  - 13) zbog bilo kakvih šteta proizašlih iz gubitaka, izmjene, oštećenja, smanjenja funkcionalnosti, dostupnosti ili iskoristivosti računalnih sustava, hardware-a, software-a, podataka, medija za prijenos podataka, mikročipova, integriranih sklopova i sl. Bez obzira da li je riječ o dijelovima računalne ili ne-računalne elektroničke opreme;
  - 14) zbog šteta proizašlih uslijed insolventnosti, prekida ili obustave rada, odnosno aktivnosti osiguranika;
  - 15) zbog šteta proizašlih kao posljedica uništenja, oštećenja ili nestanka bilo koje vrste podataka, vrijednosnih papira i dr. osim dokumentacije koja je u svezi s obavljanjem osigurane djelatnosti;
  - 16) zbog šteta proizašlih kao posljedica bilo koje vrste povrede autorskih prava, patenata, trgovačkog imena/marke, logotipa ili slogana;
  - 17) zbog posljedičnih šteta kao što su zabrana uvoza ili izvoza, gubitak tržišta, pad cijena, i sl.;
  - 18) zbog šteta nastalih uslijed prekoračenja ovlaštenja iz punomoći za posredovanje u osiguranju;
  - 19) zbog šteta iz povrede prava osobnosti (neimovinska šteta) kao što su npr. Povreda prava na ugled, dobar glas, čast, dostojanstvo, poslovnu tajnu, slobodu privređivanja i sl.
- (3) Osiguranjem od odgovornosti posrednika u osiguranju i reosiguranju nisu obuhvaćeni odštetni zahtjevi nastali zbog šteta čiju naknadu oštećena osoba može ostvariti po osnovi bilo koje druge vrste osiguranja.

## **Članak 8. OBVEZE OSIGURANIKA**

- (1) Osiguranik je dužan bez odlaganja u pisanom obliku obavijestiti osiguratelja o nastanku osiguranog slučaja, o podnijetom zahtjevu za naknadu štete te u slučaju bilo kojeg događaja ili okolnosti koji bi mogli dovesti do ispostavljanja odštetnog zahtjeva prema njemu ili osiguratelju a u smislu utvrđenja njegove odgovornosti.
- (2) Osiguranik je dužan izvijestiti osiguratelja i onda kad zahtjev za naknadu štete protiv njega bude istaknut preko suda, kada bude stavljen u pritvor, kao i onda kada bude pokrenut postupak za osiguranje dokaza.
- (3) Ako je proveden očevid, podignuta optužnica ili je donesena odluka o pokretanju kaznenog ili stegovnog postupka, osiguranik je dužan o tome odmah izvijestiti osiguratelja, pa i onda kada je već prijavio nastanak štetnog događaja. Također je dužan dostaviti nalaz nadležnog tijela u svezi nastalog štetnog događaja.
- (4) Osiguranik nije ovlašten da se bez prethodne suglasnosti osiguratelja izjašnjava o zahtjevu za naknadu štete, a osobito da ga prizna u cijelosti ili djelomično, da se o zahtjevu za naknadu štete nagodi, kao ni da izvrši isplatu.
- (5) Ako nalogodavac podnese tužbu za naknadu štete protiv osiguranika, osiguranik je dužan dostaviti osiguratelju sudski poziv odnosno tužbu i sve spise u svezi sa štetnim događajem i zahtjevom za naknadu štete kao i vođenje spora prepustiti osiguratelju.

- (6) Ako se osiguranik protivi prijedlogu osiguratelja da se zahtjev za naknadu štete riješi nagodbom, osiguratelj nije dužan platiti višak naknade, kamate i troškove koji su uslijed toga nastali.
- (7) Ukoliko se osiguranik ne pridržava obveza iz ovog članka, snosit će štetne posljedice koje uslijed toga nastanu, osim ako bi one nastale i da se pridržavao tih obveza.

#### **Članak 9. OBVEZE OSIGURATELJA**

U vezi s podnesenim zahtjevom za naknadu štete od strane oštećene osobe, osiguratelj je u obvezi:

- 1) zajedno s osiguranikom poduzeti obranu od neosnovanih ili pretjeranih zahtjeva za naknadu štete (Pravna zaštita – članak 10.);
- 2) udovoljiti osnovanim zahtjevima za naknadu štete (Naknada štete - članak 11.);
- 3) u granicama iznosa osiguranja naknaditi troškove spora, kao i druge opravdane troškove radi utvrđivanja osiguranikove odgovornosti (Naknada troškova postupka – članak 12.).

#### **Članak 10. PRAVNA ZAŠTITA**

- (1) Osigurateljeva obveza u pružanju pravne zaštite obuhvaća:
  - 1) ispitivanje osiguranikove odgovornosti za nastalu štetu;
  - 2) vođenje spora u osiguranikovo ime ako nalogodavac ostvaruje pravo na naknadu štete u parničnom postupku;
  - 3) davanje u osiguranikovo ime svih izjava koje smatra korisnim; za zadovoljenje ili obranu od neosnovanog, ili pretjeranog zahtjeva za naknadu štete.
- (2) Uz osigurateljevu suglasnost i upute, vođenje spora može se povjeriti osiguraniku, koji je tada dužan držati se osigurateljevih uputa i naloga u pogledu vođenja postupka u parnici.
- (3) Osiguratelj može preuzeti vođenje parnice ili stupiti na mjesto osiguranika ili sudjelovati u svojstvu umješaka.
- (4) Osiguratelj je ovlašten odbiti vođenje spora ili prepustiti vođenje spora osiguraniku, ako ocjeni da nema više mjesta za pružanje pravne zaštite s obzirom na odnos visine zahtjeva za naknadu štete i visine iznosa osiguranja.
- (5) U slučaju da osiguratelj na ime naknade štete isplati iznos osiguranja prije pokretanja spora, prestaje i njegova obveza na pravnu zaštitu.

#### **Članak 11. NAKNADA ŠTETE**

- (1) Osiguratelj isplaćuje osigurninu na temelju:
  1. priznanja koje je dao ili odobrio;
  2. nagodbe koje je zaključio ili odobrio;
  3. sudske odluke, ali najviše do iznosa visine obveze iz ugovora o osiguranju.
- (2) Osiguratelj je ovlašten na ime naknade osiguraniku položiti iznos osiguranja te se u tom slučaju oslobađa svih obveza i postupaka u svezi s osiguranim slučajem.
- (3) Kada je osiguranik u obvezi položiti depozit radi osiguranja naknade štete temeljem zakonskih propisa ili sudske odluke, osiguratelj sudjeluje u deponiranju najviše do visine njegove obveze na naknadu štete.

#### **Članak 12. NAKNADA TROŠKOVA POSTUPKA**

- (1) Osiguratelj naknadi sve troškove parničnog postupka ako sam vodi spor, ili je dao suglasnost osiguraniku na vođenje spora pa i onda kada zahtjev za naknadu štete nije bio osnovan.
- (2) Ako je parnica vođena bez osigurateljeva znanja i suglasnosti, osiguranjem su pokriveni troškovi spora ako zajedno sa naknadom štete ne premašuju iznos osiguranja.
- (3) Osiguratelj plaća troškove branitelju u kaznenom postupku pokrenutu protiv osiguranika zbog događaja koji bi mogao imati za posljedicu postavljanje zahtjeva za naknadu štete na temelju odgovornosti pokrivena osiguranjem i to samo iznimno ako je obaviješten o izboru branitelja i ako je prihvatio plaćanje tih troškova. Troškove kaznenog postupka i troškove zastupanja oštećenika osiguratelj ne nadoknađuje.
- (4) Kada ispuni svoju obvezu isplatom osiguranog iznosa, osiguratelj se oslobađa daljnjih davanja na ime naknade i troškova po tom osiguranom slučaju.

#### **Članak 13. NEPOSREDNI ZAHTJEV NALOGODAVCA**

- (1) Nalogodavac može zahtijevati neposredno od osiguratelja naknadu štete koju je pretrpjela događajem za koji odgovara osiguranik, ali najviše do iznosa osigurateljeve obveze.
- (2) Nalogodavac ima, od dana kada se dogodio osigurani slučaj, vlastito pravo na naknadu iz osiguranja te je svaka kasnija promjena u pravima osiguranika prema osiguratelju bez utjecaja na pravo nalogodavaca na naknadu.
- (3) Ako nalogodavac zahtjev ili tužbu za naknadu štete upravi samo prema osiguratelju, osiguratelj će o tome izvijestiti osiguranika i pozvati ga da mu pruži sve potrebne podatke vezane uz rješavanje pitanja odgovornosti.

#### **Članak 14. OKOLNOSTI VAŽNE ZA OCJENU RIZIKA**

- (1) Prilikom zaključivanja ugovora o osiguranju, ugovaratelj je dužan osiguratelju prijaviti sve okolnosti koje su važne za ocjenu rizika i koje su mu poznate ili mu nisu mogle ostati nepoznate. Okolnostima koje su važne za ocjenu rizika smatraju se posebice okolnosti

temeljem kojih je određena i obračunata premija..

- (2) Ugovaratelj i osigurvanik su dužni osiguratelju na njegov zahtjev omogućiti pregled i reviziju okolnosti važnih za ocjenu rizika.
- (3) Ako se prilikom štetnog događaja pokaže da osiguranik nije dao vjerodostojne podatke o okolnostima važnim za ocjenu rizika, posebice one na temelju kojih je obračunata i određena premija, naknada iz osiguranja smanjuje se proporcionalno između plaćenih premija i premija koje bi morale biti plaćene s obzirom na povećanu opasnost.

#### **Članak 15. SKLAPANJE UGOVORA O OSIGURANJU**

- (1) Ugovor o osiguranju sklapa se na osnovu pismene ponude osiguranika.
- (2) Osiguratelj može po primitku ponude zahtijevati dopunu ili pojašnjenja. Smatra se da je ponuda stigla osiguratelju kad je osiguratelj zaprimio zahtijevane dopune ili pojašnjenja.
- (3) Odredbe o sklapanju ugovora o osiguranju koriste se i kada se mijenja postojeći ugovor o osiguranju, osim u slučaju izmjene uvjeta o osiguranju ili premijskog cjenika

#### **Članak 16. POČETAK I PRESTANAK OSIGURATELJNOG POKRIĆA**

- (1) Obveza osiguratelja iz ugovora o osiguranju započinje istekom dana, koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao početak osiguranja, ako je do tog dana plaćena prva premija, odnosno istekom dana u kojem je premija plaćena, ako nije drugačije dogovoreno.
- (2) Obveza osiguratelja prestaje istekom dana koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao dan isteka osiguranja. Ako je u ugovoru o osiguranju naveden samo početak osiguranja tada se osiguranje nastavlja iz godine u godinu dokle god ga neka od ugovornih strana ne otkáže. Otkaz mora biti učinjen najmanje 3 mjeseca prije kraja tekuće osigurateljne godine.
- (3) Ako je osiguranje sklopljeno na rok dulji od 5 godina svaka stranka može nakon proteka tog roka, uz otkazni rok od 6 mjeseci izjaviti drugoj stranci da otkazuje ugovor, te o tome pismeno obavijestiti drugu stranu.

#### **ČLANAK 17. PLAĆANJE PREMIJE**

- (1) Prvi obrok ili cjelokupnu godišnju premiju ugovaratelj osiguranja mora platiti prilikom sklapanja ugovora, a slijedeće obroke odnosno premije prvi dan svake osigurateljne godine. Kod plaćanja premije na temelju računa ili drugog dokumenta gdje se obično određuje rok plaćanja, također vrijedi dogovor o tome da prvi obrok premije treba platiti kod sklapanja ugovora o osiguranju.
- (2) Ako je ugovoreno da se premija plaća u obrocima, prilikom nastanka osiguranog slučaja dospijevaju na naplatu svi obroci premije za tekuću osigurateljnu godinu. Ako je ugovoreno da se premija plaća u obrocima, ali retroaktivno mogu se obračunati redovne kamate od iznosa premije, za koju je ugovoreno plaćanje uz odgodu. Ako obročna premija nije plaćena do dana dospijea mogu se obračunati zakonske zatezne kamate.
- (3) Ako je premija plaćena putem pošte kao vrijeme uplate uzima se dan kad je iznos premije pravilno uručen pošti. Ako je pak premija plaćena virmanom, kao vrijeme uplate uzima se dan kad nalog stigne u banku osiguratelja.
- (4) Ako je u pogledu ugovorenog vremena osiguranja za ugovor o osiguranju bila određena niža premija osiguranja, a osiguranje je iz bilo kojeg razloga prestalo važiti prije isteka tog vremena, osiguratelj ima pravo potraživati razliku do onog iznosa premije koji bi ugovaratelj osiguranja morao platiti, u slučaju da je ugovor bio zaključen samo za to vrijeme koliko je stvarno i trajao.
- (5) U slučaju prestanka važenja ugovora o osiguranju zbog neplaćene dospjele premije osiguranja, ugovaratelj osiguranja mora platiti premiju za neplaćeno vrijeme do dana prestanka valjanosti ugovora, odnosno cjelokupnu premiju za tekuću osigurateljnu godinu, ako je do dana prestanka važenja ugovora nastao osigurani slučaj za kojeg osiguratelj mora platiti osigurninu.

#### **Članak 18. POSLJEDICE NEPLAĆANJA PREMIJE**

- (1) Obveza osiguratelja, da isplati osigurninu, prestaje u slučaju ako ugovaratelj do dospelosti ne plati premiju osiguranja koja je dospjela nakon sklapanja ugovora, i ako to ne učini netko drugi tko je za to zainteresiran, i to u roku od trideset dana od dana kad je ugovaratelju osiguranja bilo uručeno preporučeno pismo osiguratelja s obavijesti o dospijea premije pri čemu taj rok ne može isteći prije nego što istekne trideset dana od dospijea premije.
- (2) Osiguratelj može nakon isteka roka iz stavka (1) ovog članka, ako je ugovaratelj u zakašnjenju s plaćanjem premije koju treba platiti nakon sklapanja ugovora, odnosno druge i sljedećih premija, raskinuti ugovor o osiguranju bez otkaznog roka, s tim da raskid ugovora o osiguranju nastupa s istekom roka iz stavka (1) ovog članka i s prestankom osigurateljnog pokrića ako je ugovaratelj na to upozoren u preporučenom pismu s obavijesti o dospijea premije i o prestanku osigurateljnog pokrića.
- (3) Ako ugovaratelj plati premiju nakon isteka roka iz (1) stavka ovog članka najkasnije u roku godinu dana o dospelosti premije, osiguratelj je dužan platiti osigurninu ako nastupi osigurani slučaj po isteku dvadesetčetvrtog sata poslije uplaćene premije i zakonskih zatezних kamata. Ako ugovaratelj premiju u tom roku ne uplati, ugovor o osiguranju prestaje vrijediti s istekom osigurateljne godine.

#### **ČLANAK 19. POVRAAT PREMIJE**

- (1) Osiguratelj vraća dio premije za neiskorišteno vrijeme osiguranja ako je osigurani rizik prestao postojati nakon sklapanja ugovora o osiguranju.
- (2) Ako je osigurani rizik prestao postojati prije početka osigurateljnog pokrića, osiguratelj vraća svu uplaćenu premiju.
- (3) U ostalim slučajevima prestanka ugovora o osiguranju prije kraja vremena za koje je uplaćena premija, osiguratelju pripada premija do onog dana do kojeg traje osigurateljno pokriće, ako nije drukčije ugovoreno.
- (4) Povrat premije na zahtjev osiguranika može se izvršiti na temelju dokaza o ispunjenju uvjeta za povrat premije.

## **Članak 20. POSTUPAK VJEŠTAČENJA I PRITUŽBENI POSTUPAK**

- (1) Svaka ugovorna strana može zahtijevati da određene sporne činjenice utvrđuju vještaci.
- (2) Svaka strana imenuje vještaka između osoba koje sa strankama nisu u radnom odnosu. Imenovani vještaci prije početka rada imenuju trećeg vještaka koji daje svoje mišljenje samo kada su zaključci prvih dvaju vještaka različiti i jedino u granicama nužnih zaključaka.
- (3) Svaka ugovorna strana snosi troškove za vještaka kojeg je imenovala, a za trećeg vještaka snosi svaka strana polovicu troškova.
- (4) Zaključci vještaka obvezujući su za obje strane.
- (5) Protiv nagodbene ponude osiguratelja ili otklanjanja zahtjeva dozvoljena je pismena pritužba na pritužbenu komisiju osiguratelja koji je obrađivao zahtjev.
- (6) Osiguratelj obrađuje i pritužbe u kojima se ističe postupanje protivno poslovnom moralu.
- (7) Pritužba se podnosi kod poslovne jedinice osiguratelja kod koje je postupanje nastalo, te se obrađuje od strane pritužbene komisije osiguratelja.

## **Članak 21. PROMJENA UVJETA OSIGURANJA ILI PREMIJSKOG CJENIKA**

- (1) Ako osiguratelj promijeni uvjete osiguranja ili premijski cjenik, dužan je o promjeni obavijestiti ugovaratelja osiguranja, barem 60 dana prije isteka tekuće osigurateljne godine.
- (2) Ugovaratelj ima pravo da, u roku od 60 dana nakon prijema obavijesti, otkáže ugovor o osiguranju. Ugovor prestaje vrijediti s istekom tekuće osigurateljne godine.
- (3) Ako ugovaratelj ne otkáže ugovor o osiguranju, isti će se s početkom nadolazeće godine uskladiti s novim uvjetima osiguranja ili novim premijskim cjenikom.

## **Članak 22. PROMJENA ADRESE**

- (1) Ugovaratelj osiguranja mora osiguratelja obavijestiti o promjeni adrese svog stanovanja, odnosno sjedišta ili promjeni svog imena, odnosno imena tvrtke u roku od 15 dana od dana promjene.
- (2) Ako ugovaratelj osiguranja promijeni adresu stana, odnosno sjedište ili svoje ime odnosno ime tvrtke, a da o tome nije obavijestio osiguratelja, dovoljno je da osiguratelj pošalje obavijest koju mora dostaviti ugovaratelju osiguranja na adresu njegove posljednje poznate adrese ili sjedišta ili da je naslovi na posljednje poznato ime odnosno tvrtku.

## **Članak 23. NAČIN OBAVJEŠTAVANJA**

- (1) Sporazumi o sadržaju ugovora o osiguranju važeći su samo ako su sklopljeni u pisanom obliku.
- (2) Sve obavijesti i izjave, što ih treba dati po odredbama ugovora o osiguranju, moraju biti pisane.
- (3) Obavijest ili izjava dana je pravovremeno ako se prije isteka roka pošalje preporučenim pismom..
- (4) Izjava koju treba dati drugome vrijedi od trenutka kada je drugi primi.

## **Članak 24. PRIMJENA ZAKONA**

Za odnose između ugovaratelja osiguranja, odnosno osiguranika na jednoj strani i osiguratelja na drugoj strani, u dijelu u kojem nisu uređeni ovim uvjetima vrijede odredbe Zakona o obveznim odnosima.

## **Članak 25. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA**

- (1) Stranke su suglasne da će sve sporove proizašle iz ovog ugovora rješavati mirnim putem.
- (2) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, te korisnik osiguranja suglasni su da će o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa s osigurateljem izvijestiti osiguratelja bez odgađanja. Obavijesti iz ovog stavka strane dostavljaju u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.
- (3) Osiguratelj će zaprimljeni prigovor iz stavka (2). ovog članka uputiti drugostupanjskoj komisiji. Drugostupanjska komisija osiguratelja sastoji se od dva člana od kojih je najmanje jedan diplomirani pravnik. Odgovor drugostupanjske komisije dostavlja se podnositelju prigovora u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.
- (4) Svi sporovi koji proizlaze iz ovog 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, uputit će se na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (primjerice, ali ne isključivo, pri Hrvatskoj gospodarskoj komori u Zagrebu ili Hrvatskoj udruzi poslodavaca). Ukoliko ti sporovi ne budu riješeni mirenjem, stranke neće imati nikakvih obveza prema ovoj odredbi.
- (5) Ukoliko ti sporovi ne budu riješeni mirenjem u roku od 60 (šezdeset) dana od dana podnošenja prijedloga za pokretanje postupka mirenja ili u drugom roku o kojem se stranke dogovore, stranke su ovlaštene pokrenuti sudski postupak.

## **Člana 26. NADLEŽNOST U SLUČAJU SPORA**

- (1) U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora sukladno gornjem opisu obveznog postupanja ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove mjesno je nadležan stvarno nadležan sud u Zagrebu.
- (2) Po posebnom dogovoru sporove će rješavati Arbitraža kod Triglav osiguranja d.d. ili Medijacijski centar kod Hrvatskog ureda za osiguranje.

**Članak 27. MJERODAVNO PRAVO**

Na ugovore o osiguranju s međunarodnim elementom kada osiguranje pokriva rizike u Republici Hrvatskoj primijenit će se materijalno pravo Republike Hrvatske.