

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebom prijevoznog sredstva (vozilo, zrakoplov, brodica odnosno jahta), važno je biti upoznat s procesom obrade odštetnih zahtjeva od strane društva za osiguranje (dalje: Osiguratelj). Ovaj vodič pružit će Vam osnovne informacije o ključnim elementima procesa podnošenja odštetnog zahtjeva i obrade šteta kod Osiguratelja kako biste bolje razumjeli svoja prava i postupke tijekom postupka obrade odštetnih zahtjeva.

A DIO – ŠTO NAPRAVITI U SLUČAJU NESREĆE?

Osiguranje vlasnika brodice odnosno jahte od odgovornosti za štetu nanесenu trećim osobama

- „**Brodica**“ je plovni objekt namijenjen za plovidbu morem kako je uređeno odredbama zakona koji uređuje sigurnost plovidbe u unutarnjim morskim vodama i teritorijalnom moru Republike Hrvatske čija ukupna snaga porivnih uređaja prelazi 15kW.
- „**Jahta**“ je plovni objekt za šport i razonodu kako je uređeno odredbama zakona kojim se uređuje sigurnost plovidbe u unutarnjim morskim vodama i teritorijalnom moru Republike Hrvatske.
- ukoliko se upotrebom brodice/jahte (nadalje: **brod**) nanese šteta trećim osobama zbog **smrti, tjelesne ozljede** ili **narušavanja zdravlja**, postoji obveza odgovornog osiguratelja da nadoknadi štetu
- trećim osobama **ne smatraju** se osobe koje se nalaze na brodu kojim je prouzročena šteta te osobe koje se nalaze na drugom brodu odnosno drugom plovnom objektu

Što učiniti u slučaju tjelesne ozljede i smrti uzrokovane brodom:

- pružite prvu pomoć ozlijeđenoj osobi, pri čemu prethodno osigurajte da nitko drugi (uključujući spasitelje) nije u opasnosti, i izvucite pažljivo osobu iz vode
- odmah obavijestite policiju, hitnu pomoć i lučku kapetaniju
- ostanite na mjestu nesreće i sačekajte dolazak policijskih službenika
- zadržite brod na mjestu nesreće i ne napuštajte mjesto nesreće dok se ne završi istraga, osim ako je to potrebno radi spašavanja ili opće sigurnosti
- osigurajte dokaze (fotografirajte mjesto nesreće, brod, ozljede, zapišite izjave svjedoka) i prikupite identifikacijske podatke sudionika (unesrećenog, posadi broda, registraciji broda i svim svjedocima)

Osiguranje zračnog prijevoznika odnosno operatora zrakoplova od odgovornosti za štete nanесene trećim osobama i putnicima

- u slučaju ozljede/smrti putnika, uništenja/gubitka/oštećenja prtljage/tereta, kašnjenja prtljage/tereta, kašnjenja/otkazivanja leta - postoji obveza odgovornog osiguratelja da nadoknadi štetu
- prijavite posadi zrakoplova i nadležnim službama u zračnoj luci (služba sigurnosti, hitna pomoć, policija), podnesite zahtjev prijevozniku u slučaju oštećenja/uništenja robe/prtljage čim prije
- pružite prvu pomoć ozlijeđenoj osobi
- osigurajte dokaze (fotografirajte oštećenja, zapišite podatke svjedoka, sačuvajte karte, račune, potvrde o predanoj prtljazi/robi, medicinsku dokumentaciju)

Osiguranje putnika u javnom prometu od posljedica nesretnog slučaja

- „Putnicima“ se smatraju: 1) osobe koje se radi putovanja nalaze u jednom od prijevoznih sredstava određenih za obavljanje javnog prometa, bez obzira na to jesu li već kupile voznu kartu; 2) osobe koje se nalaze u krugu kolodvora, pristaništa ili u neposrednoj blizini prijevoznog sredstva prije ukrcavanja, odnosno nakon iskrcavanja, koje su namjeravale putovati određenim prijevoznim sredstvom ili su njime putovale, osim osoba koje su zaposlene na prijevoznom sredstvu; 3) osobe koje imaju pravo na besplatnu vožnju.
- Ukoliko kao posljedica nesretnog slučaja dođe do **trajnog invaliditeta** odnosno **smrti putnika** u jednom od prijevoznih sredstava koji se koriste za prijevoz putnika u javnom prometu (autobus u gradskom, međugradskom i međunarodnom linijskom i izvanlinijskom prometu; autobus koji prevozi radnike na posla i s posla odnosno kojim se prevoze turisti; taksij i rent-a-car vozila kada se iznajmljuju s vozačem; tračna vozila za prijevoz putnika, brodice i jahte u pomorskoj plovidbi, svih vrsta riječnih i jezerskih plovila (uključujući skele i splavi koje na redovitim linijama slobodno prevoze putnike, uključujući krstarenje i prijevoz turista; brodice, jahte, plovila i čamci unutarnje plovidbe koji se iznajmljuju s najmanje jednim članom posade; zrakoplov kojim se obavlja prijevoz osoba i stvari u javnom zračnom prometu; sva ostala prijevozna sredstva, bez obzira na vrstu pogona, kojima se uz naplatu prijevoza prevoze putnici u javnom prometu), postoji obveza odgovornog osiguratelja da naknadi štetu

Što učiniti u slučaju materijalne štete:

- poduzmite sve što je moguće da biste štetu umanjili ili uklonili, odnosno ako je to moguće, spriječite nastanak veće štete
- obavijestite vozača i prijavite štetu prijevozniku kako bi zabilježili događaj
- osigurajte dokaze (fotografirajte oštećenja, zapišite podatke svjedoka, sačuvajte karte, račune)

Što učiniti u slučaju tjelesne ozljede i gubitka života:

- odmah obavijestite policiju i hitnu pomoć (po potrebi)
- ostanite na mjestu nesreće i sačekajte dolazak policijskih službenika
- dužni ste u okviru svojih znanja i sposobnosti pružiti pomoć ozlijeđenoj osobi
- poduzmite radnje kako bi se otklonile nove opasnosti koje mogu nastati na mjestu nesreće i da se omogući normalan tok prometa
- nastojte da se ne mijenja stanje na mjestu nesreće i da se sačuvaju postojeći tragovi (poduzimanje tih radnji se smije ugroziti sigurnost prometa)
- zatražite osobne podatke i adrese od osoba koje su bile prisutne kad se nesreća dogodila (svjedoci i sudionici)

B DIO – POSTAVLJANJE ODŠTETNOG ZAHTJEVA

Kome podnosim odštetni zahtjev?

- Obratite se nadležnim osobama prijevoznika odnosno vlasnika prijevoznog sredstva kako bi dobili više informacija o polici osiguranja od odgovornosti odnosno od posljedica nesretnog slučaja.
- Ukoliko vlasnik broda / prijevoznog sredstva koji se koristi za prijevoz putnika u javnom prometu / zračni prijevoznik odnosno operator zrakoplova ima sklopljenu policu obveznog osiguranja od odgovornosti za štetu odnosno policu obveznog osiguranja putnika od posljedica nesretnog slučaja Triglav osiguranja d.d. (nadalje: **Društvo**), odštetni zahtjev podnosite Društvu na niže opisani način.

Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?

- Kao oštećena osoba možete, osobno ili preko osobe koju za to ovlastite (punomoćnik), podnijeti odštetni zahtjev Društvu:
 - osobno u podružnici/poslovnici/sjedištu Društva svakim radnim danom, a radno vrijeme i adrese lokacija dostupni su na linku <https://www.triglav.hr/prijava-stete>
 - putem adrese elektroničke pošte: prijava.stete@triglav.hr
 - putem telefona na broj 0800 20 20 80
 - poštom na adresu podružnice/poslovnice/sjedišta Društva
- Preporučamo Vam da za prijavu štete koristite obrazac odštetnog zahtjeva Društva koji je dostupan na linku: <https://www.triglav.hr/prijava-stete> te da uz isti priložite svu dokumentaciju i dokaze kojima raspolazete, a koji su potrebni Društvu da bi donijelo odluku o osnovanosti i visini odštetnog zahtjeva (više u nastavku ovog dokumenta).
- Za prijavu štete možete koristiti mobilnu aplikaciju Društva (i-Triglav), koja je dostupna za preuzimanje za Apple i Android korisnike.

Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?

- Kako bi Društvo moglo postupiti po Vašem zahtjevu **minimalno** je potrebno dostaviti:
 - podatke o osiguraniku-štetniku (broj police osiguranja; naziv/ime i prezime; registracija vozila)
 - Vaše podatke (ime i prezime/naziv; OIB; adresa; kontakt podatke; PDV status)
 - broj bankovnog računa na koji želite isplatu naknade štete
 - informacije o štetnom događaju (datum, mjesto, vrijeme, opis okolnosti nastanka nesreće).
- Ukoliko je za odlučivanje o odštetnom zahtjevu potrebno prikupiti podatke/izjave/dokumentaciju od drugih osoba (policije, osiguranika-štetnika, svjedoka ili drugih osoba), Društvo će prema istima postaviti pisane zahtjeve za dostavu traženog.
- Osim prethodno navedenog, ovisno o okolnostima, Društvo će zahtijevati **dodatnu dokumentaciju** od Vas i/li od osoba koje istom raspolazu, primjerice:
 - policijski zapisnik, izjavu osiguranika-štetnika o okolnostima nastanka nesreće, izjave svjedoka očevidaca
 - presliku prometne/vozačke dozvole
 - izvješće o smrti / potvrdu činjenice smrti / obdukcijski nalaz ako se prijavljuje slučaj smrti; smrtni list ili izvadak iz matice umrlih; rješenje o nasljeđivanju
 - medicinsku/dругu dokumentaciju vezanu uz neimovinsku štetu (dokaz o srodstvu, izvješća o bolovanju, dokaze vezane uz potraživanje izgubljenе zarade, račune smještaja i liječenja i slično)
 - presliku prijevozne karte i/li potvrde o predaji prtljage prijevozniku; izjavu prijevoznika kao i njegovu potvrdu da nije naknadio štetu direktno

oštećeniku; specifikaciju zahtjeva s popisom stvari (oštećenih ili izgubljenih); račune nabave ako postoje ili račune kupnje zamjenske prtljage ako se radi o riziku kašnjenja prtljage

- prijevoznu ispravu (tovarni list, interni putni nalog, otpremnicu ili dostavnicu)

- Popis prethodno navedene dokumentacije nije taksativan (navedeni su najčešći slučajevi) - Društvo je ovlašteno tražiti dostavu i drugih podataka/informacija od Vas/drugih osoba, a za koje ocjeni da su potrebni za donošenje odluke o zahtjevu, pri čemu će se Društvo ograničiti samo na one koji su nužni za postupanje odnosno donošenje odluke o osnovanosti i visini postavljenog zahtjeva.

Dotatne važne napomene Osiguratelja:

- U svakom slučaju u odštetnom zahtjevu navedite broj Vašeg bankovnog računa (zbog zakonske obveze Društva).
- Kako bi Vaš zahtjev obradili u što je mogućem kraćem roku, preporučamo Vam da komunicirate s Društvom putem emaila. U tu svrhu poželjno je da u odštetnom zahtjevu naznačite kontakt broj mobitela/telefona kako bi se lakše dogovorili s djelatnicima Društva u slučaju potrebe odnosno adresu emaila na koji Vam se mogu dostaviti pozivi/izvid štete/odluke Društva.
- Uz obrazloženje zašto je to ključno, Društvo može od Vas zatražiti i uputiti na dostavu dodatne dokumentacije/dokaza koji su neophodni za rješavanje odštetnog zahtjeva, a koje ne može samostalno pribaviti, stoga se preporuča da iste dostavite ukoliko ih posjedujete, kako bi obrada štete bila brža i efikasnija.

Koje informacije mogu očekivati od društva za osiguranje odmah pri podnošenju odštetnog zahtjeva?

- Po primitku odštetnog zahtjeva Društvo će Vam dostaviti potvrdu o primitku odštetnog zahtjeva (koja sadrži: naznaku dana zaprimanja zahtjeva; jedinstveni broj (oznaka predmeta) prema kojem ćete pratiti status rješavanja istog); popis dokumentacije koja je priložena uz zahtjev te poziv za dostavu dodatne dokumentacije koja je potrebna za rješavanje odštetnog zahtjeva) najkasnije u roku od 3 dana od dana primitka zahtjeva.
- Djelatnik Društva koji postupa po Vašoj prijavi, kontaktirati će Vas i zatražiti da dostavite potrebne podatke i dokumentaciju koja je potrebna za donošenje odluke o osnovnosti i visini postavljenog zahtjeva, te će Vas uputiti u daljnji tijek rješavanja odštetnog zahtjeva (koje je radnje potrebno poduzeti i kakva je procedura rješavanja odštetnog zahtjeva, ovisno o slučaju).
- Unatoč navedenom, u svrhu ubrzanja postupka rješavanja Vašeg odštetnog zahtjeva, ukoliko pribavite potrebnu dokumentaciju od drugih osoba (primjerice policijski zapisnik o obavljenom očevidu, izjavu štetnika - osiguranika), pozivate se da istu čim prije dostavite Društvu.

U svakom slučaju imate pravo kontaktirati ovlaštenu osobu Društva koja je navedena na potvrdi o primitku odštetnog zahtjeva radi pružanja svih potrebnih informacija.

C DIO – PROCJENA I OBRADA ODŠTETNIH ZAHTJEVA OD STRANE DRUŠTVA ZA OSIGURANJE

- U slučaju imovinske štete:
 - procjenitelj Društva u dogovoru s Vama obavlja procjenu štete, nakon čega sastavlja zapisnik (nadalje: Izvid štete), koji sadrži opis i fotografije oštećenja, a koji Vam se dostavlja. Izvid štete ne predstavlja izjavu o odgovornosti Društva.
 - u slučaju da se naknadno utvrdi da postoje oštećenja koja nisu evidentirana u Izvidu štete, možete zatražiti od procjenitelja da obavi naknadnu procjenu štete te dostavi naknadni Izvid štete. Popravak vozila mora biti obavljen u skladu s Izvidom štete – Društvo neće nadoknaditi štetu koja nije obuhvaćena Izvidom štete.
- U slučaju tjelesne neimovinske štete (ozljede, invaliditeta i narušavanja zdravlja):
 - liječnik-cenzor Društva, na temelju zaprimljene medicinske dokumentacije i/ili pregleda kojeg dogovori s Vama (ukoliko ocjeni potrebu za istim), donosi mišljenje o nastalim ozljedama, a koji predstavlja osnovu za donošenje odluke o odštetnom zahtjevu.
- U svakom slučaju imate pravo o svom trošku angažirati neovisnog vještaka za izradu nalaza i mišljenja, a na koji će se Društvo u odluci o odštetnom zahtjevu detaljno očitovati u slučaju postojanja spornih elemenata.
- Tijekom postupka rješavanja odštetnog zahtjeva djelatnici Društva će komunicirati s Vama ili s osobom koju ste za to opunomoćili na dogovoreni način (telefonski/putem aplikacije/maila/pošte) kako bi od Vas zatražilo potrebne podatke i/ili dokumentaciju odnosno kako bi Vam pružilo informacije o postupku rješavanja odštetnog zahtjeva
- Na temelju izvida štete odnosno mišljenja liječnika cenzora te cjelokupno prikupljene dokumentacije, zaduženi djelatnik Društva utvrđuje pravnu osnovanost postavljenog zahtjeva.
- U slučaju da se utvrdi da ne postoji odgovornost Društva, donijeti će odluku o otklonu odštetnog zahtjeva.
- Ukoliko postoji odgovornost Društva (u cijelosti ili djelomično), zaduženi djelatnik Društva će utvrditi visinu naknade štete, nakon čega će donijeti obrazloženu odluku o tome kako je i na koji način utvrdio odgovornost i visinu (nespornog) iznosa naknade štete kojeg Društvo ima namjeru isplatiti.

D DIO – OBRAZLOŽENA PONUDA, UTEMELJENI ODGOVOR I VAŠE PRAVO NA PRIGOVOR

- Društvo je dužno bez odgađanja, a **najkasnije u roku od 60 dana** od dana primitka odštetnog zahtjeva utvrditi osnovanost i visinu toga zahtjeva te dostaviti oštećenoj osobi pisanu odluku o odštetnom zahtjevu, i to:
 - A)** obrazloženu ponudu za naknadu štete (nadalje: **Obrazložena ponuda**), kada nije sporna odgovornost Društva i kada je Društvo utvrdilo visinu štete; ili
 - B)** utemeljen odgovor na sve točke iz odštetnog zahtjeva (nadalje: **Utemeljeni odgovor**), kada je sporna odgovornost Društva ili kada Društvo nije u potpunosti utvrdilo visinu štete.
- **Obrazložena ponuda** u bitnome sadrži:
 - izjavu Društva da je utvrdilo svoju obvezu za naknadu štete
 - detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.) i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.) kako je utvrđena visine štete i iznosa štete koju će isplatiti,
 - specifikaciju utvrđene visine štete (primjerice navesti dijelove za zamjenu i dijelove za popravak s njihovim kataloškim brojevima te naznaku broja radnih sati prema standardima popravka proizvođača),
 - izjavu da će se utvrđeni iznos naknade štete isplatiti u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude (u svakom slučaju unutar roka od 60 dana od primitka odštetnog zahtjeva).
- **Utemeljeni odgovor**, kada **Društvo utvrdi da nije odgovorno za naknadu štete**, u bitnome sadrži:
 - detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.) o razlozima isključenja odgovornosti odnosno o razlozima nepostojanja odgovornosti za štetu, uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju.
- **Utemeljeni odgovor**, kada **Društvo utvrdi da je odgovorno samo za dio naknade štete ili kada nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete**, u bitnome sadrži:
 - detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.) i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.) kako je utvrđena visine štete i nesporni iznos štete koji će isplatiti,
 - specifikaciju utvrđene visine štete (primjerice navesti dijelove za zamjenu i dijelove za popravak s njihovim kataloškim brojevima te naznaku broja radnih sati prema standardima popravka proizvođača),
 - izjavu da će isplatiti nesporni iznos naknade štete u roku od 15 dana od dana slanja Utemeljenog odgovora (u svakom slučaju unutar roka od 60 dana od primitka odštetnog zahtjeva).
- U svakom slučaju, svaki Utemeljeni odgovor/Obrazložena ponuda mora sadržavati uputu o pravu na podnošenje prigovora protiv navedene odluke, na koji Vam je Društvo dužno odgovoriti pisanim putem u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora. Više informacija o načinu podnošenja i rješavanja prigovora dostupno je na linku <https://www.triglav.hr/prituzbe>. Također imate pravo na isplatu iznosa kamate od dana podnošenja odštetnog zahtjeva, u slučaju neizvršenja obveze isplate naknade štete ili nespornog iznosa u roku.

VAŽNO JE ZNATI: Imajte na umu da svaki Osiguratelj može prilagoditi ovdje opisani proces rješavanja odštetnih zahtjeva prema svakom konkretnom slučaju, ali u skladu s važećim zakonodavstvom.