



## Opći uvjeti za korisnike programa Dobra prilika

### I.

#### POJMOVI KOJI SE UPOTREBLJAVAJU U OPĆIM UVJETIMA

U ovim Općim uvjetima upotrebljavaju se pojmovi koji imaju sljedeće značenje:

- Program: DOBRA PRILIKA jest program kojim Croatia osiguranje d.d. (u daljnjem tekstu: Croatia osiguranje) omogućava svojim klijentima (ugovarateljima osiguranja) pogodnosti u obliku popusta pri kupnji proizvoda ili usluga kod partnera programa (u daljnjem tekstu: Program)
- Korisnik: klijent Croatia osiguranja koji se je registrirao u Program i na kojeg se primjenjuju Opći uvjeti za korisnike programa DOBRA PRILIKA
- Vrijedeća polica osiguranja: pisana isprava o sklopljenom osiguranju u kojoj trajanje osiguranja nije isteklo; istekom police osiguranja istječu i prava na korištenje pogodnostima kod partnera Programa
- Pristupnica za program: izjava klijenta kojom prihvaća Opće uvjete za korisnike programa DOBRA PRILIKA
- Korisnička kartica: identifikacijska isprava (u daljnjem tekstu: Kartica) koja glasi na Korisnika, a izdalo ju je Croatia osiguranje
- Potvrda o autorizaciji: potvrda (POS slip) na kojoj je navedena visina popusta
- Partner: tvrtka s kojom je Croatia osiguranje sklopilo ugovor o poslovnoj suradnji u Programu.

### II.

#### UVJETI ZA UKLJUČIVANJE KLIJENATA U PROGRAM I GRUPE POGODNOSTI

Pravo registracije u Programu ima Korisnik Croatia osiguranja, fizička osoba koja ima vrijedeću policu jedne od vrsta osiguranja navedenih u tablici:

Naziv grupe	Ugovoreni proizvodi	Opis pogodnosti
1. Ugodna i sigurna vožnja	Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti i kasko osiguranje brodice i jahti	Popusti na usluge ili proizvode povezane s održavanjem vozila (servis, autodijelovi, popravci, pranje i sl.) i na gorivo.
2. Dom kakav želite	Croatia Imovina	Popusti na usluge ili proizvode povezane s potrebama kućanstva (namještaj, bijela tehnika, predmeti za uređenje kućanstva, kućne i osobne potrepštine, prehrambeni proizvodi i sl.) i na gorivo.
3. Aktivan i zdrav život	Životna* i zdravstvena osiguranja	Popusti na usluge ili proizvode povezane sa zdravljem i zdravim načinom života (sport, rekreacija, antistresni programi, zdrava prehrana, medicinske usluge, putovanja, smještaj i sl.) te popusti na gorivo.

\* Pravo registracije imaju fizičke osobe koje imaju ugovorenu jednu od sljedećih policia životnog osiguranja: štedno osiguranje djece, Krug života – doživotno osiguranje za slučaj smrti, Mješovito (PREMIUM – Osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja s dodatnim osiguranjem za slučaj smrti zbog nesretnog slučaja, EXCLUSIVE – Osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja s jednokratnom uplatom premije, BASIC – Osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja), Riziko PLUS – osiguranje za slučaj smrti, Croatia Senior – osobna renta s određenim trajanjem, Croatia Stipendija – osobna renta s određenim trajanjem

Korisnik popuste na usluge i proizvode ostvaruje kod Partnera. Korisnik Programa bit će informiran o popisu Partnera i pogodnostima te o visini popusta koje može ostvariti.

Korisnik ima pravo upotrebljavati onoliko grupa pogodnosti koliko ima ugovorenih policia osiguranja obuhvaćenih Programom.

- Ako Korisnik posjeduje više policia osiguranja koje spadaju u različite grupe pogodnosti, na primjer jednu policu osiguranja Croatia Imovina i jednu policu Dopunskog zdravstvenog osiguranja, ima se pravo koristiti pogodnostima iz obje pripadajuće grupe.
- Ako Korisnik posjeduje više policia osiguranja koje spadaju u istu grupu pogodnosti, na primjer dvije police osiguranja Croatia Imovina, ima se pravo koristiti dvostrukim brojem pogodnosti iz iste grupe.
- Croatia osiguranje zadržava pravo izmjena sadržaja Programa, a o tome će Korisnik Programa biti informiran.

### III.

#### REGISTRACIJA

Ako Korisnik zadovoljava uvjete za uključivanje u Program, može se registrirati na sljedeće načine:

- a) putem korisničkog portala Moja Croatia, mojacroatia.crosig.hr
- b) kod prodajnog savjetnika Croatia osiguranja i
- c) telefonskim pozivanjem kontaktnog centra na broj 0800 1884.

Korisnik registracijom prihvaća ove Opće uvjete i daje suglasnost za uključivanje u Program. Registracija i sudjelovanje u Programu ne naplaćuju se. Registracija Korisnika provodi se samo jednom, a pravo korištenja pogodnostima ovisi o vrijedećim policama osiguranja koje je Korisnik ugovorio te o njihovom trajanju. Klijent koji se registrirao u Programu u svakom trenutku ima pravo otkazati korištenje Programom.

### IV.

#### IZDAVANJE KORISNIČKE KARTICE

Izdavatelj Kartice Programa jest Croatia osiguranje. Kartica se Korisniku izdaje besplatno i dostavlja na kućnu adresu. Croatia osiguranje ne odgovara za dostavu Kartice na pogrešnu adresu ako Korisnik prilikom registracije nije naveo točne podatke. Croatia osiguranje ne odgovara za nepreuzetu poštu ako je klijent obaviješten, a nije preuzeo pošiljku. Kartica se izdaje na neodređeno vrijeme i vrijedi do opoziva Croatia osiguranja. Kartica Programa nije prenosiva i njome se može koristiti isključivo klijent registriran u Programu. Kartica Korisnika ne obvezuje na kupnju te ujedno nije sredstvo plaćanja, već služi kao sredstvo identifikacije za ostvarenje prava na pogodnosti Programa.

### V.

#### GDJE UPOTREBLJAVATI KORISNIČKU KARTICU PROGRAMA DOBRA PRILIKA

Kartica se upotrebljava na prodajnim mjestima Partnera Programa. Popis Partnera i opis pogodnosti Programa u svakom su trenutku dostupni na mrežnoj stranici Croatia osiguranja [www.crosig.hr](http://www.crosig.hr), a Korisnik se može informirati i putem portala Moja Croatia ([mojacroatia.crosig.hr](http://mojacroatia.crosig.hr)) te kod djelatnika Croatia osiguranja. Partneri samostalno definiraju visinu i vremensko ograničenje upotrebe popusta, vrstu proizvoda i usluga na koje se primjenjuje popust te maksimalni broj upotreba popusta.

Za kvalitetu i ispravnost kupljenog proizvoda, odnosno za izvršenje usluga iz Programa pogodnosti, u skladu sa zakonskim propisima, odgovara isključivo Partner.

### VI.

#### KAKO SE UPOTREBLJAVA KORISNIČKA KARTICA?

Korisnik se radi ostvarivanja pogodnosti iz Programa na prodajnom mjestu Partnera identifikira Karticom.

Djelatnik Partnera provući će Karticu Korisnika kroz POS uređaj radi provjere prava na pogodnosti.

- Ako u trenutku korištenja Korisnik ima vrijedeću policu osiguranja iz pripadajuće grupe pogodnosti, autorizacija će se odobriti.
- Ako u trenutku korištenja pogodnostima Korisnik nema vrijedeću policu osiguranja iz pripadajuće grupe pogodnosti, autorizacija će se odbiti. Korisnik može provjeriti razlog odbijanja autorizacije popusta besplatnim pozivanjem kontaktnog centra na broj 0800 1884.

### VII.

#### OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI VLASNIKA PROGRAMA

Osim u slučaju namjere ili krajnje nepažnje, vlasnik Programa Croatia osiguranje ne odgovara za štetu (imovinsku ili neimovinsku) nastalu zbog ili u vezi s:

- radnjom i/ili propustom zbog kojeg Korisnik nije bio obaviješten o pogodnosti ili je nije mogao ostvariti,
- tehničkim problemima zbog kojih Korisnik nije mogao koristiti pogodnost. Vlasnik Programa Croatia osiguranje ne odgovara za štetu (imovinsku ili neimovinsku) nastalu:
- zbog okolnosti iz prethodnog stavka, koje su nastale radnjom i/ili propustom Partnera ili nastanu na lokaciji Partnera Programa;
- zbog kvalitete i/ili ispravnosti kupljenog proizvoda odnosno za izvršenje usluga Partnera Programa;
- kao posljedica neispunjenja, djelomičnog ispunjenja ili neurednog ispunjenja obveza Partnera Programa.

Vlasnik Programa Croatia osiguranje ne odgovara za točnost podataka koje je Korisnik naveo u Pristupnici te moguću štetu (imovinsku ili neimovinsku) koja može nastati po toj osnovi.

### VIII.

#### KAKO POSTUPITI U SLUČAJU GUBITKA,

#### TEHNIČKE NEISPRAVNOSTI ILI KRADE KORISNIČKE KARTICE

Gubitak, tehničku neispravnost ili krađu Kartice Korisnik je dužan prijaviti Croatia osiguranju putem e-pošte [info@crosig.hr](mailto:info@crosig.hr) ili pozivanjem kontaktnog centra. Na zahtjev Korisnika izdat će se nova Kartica bez naknade troškova. Croatia osiguranje ima pravo zatražiti naknadu troškova u slučaju višestrukih zahtjeva za izdavanje nove Kartice od istog Korisnika.

## IX.

## ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Izdavatelj CROATIA osiguranje d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, e-mail: info@crosig.hr, telefon: 01 633 2020, kao voditelj obrade osobnih podataka, štiti privatnost Korisnika, te obrađuje samo osobne podatke koji su neophodni za svrhu korištenja Uslugom. Osobne podatke Izdavatelj obrađuje pošteno, zakonito i transparentno te brine o njihovoj točnosti, potpunosti, ažurnosti i sigurnosti, sukladno UREDBI (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA i drugim propisima u svezi zaštite osobnih podataka.

Osobne podatke Korisnika Izdavatelj prikuplja i dalje obrađuje na temelju registracije Korisnika Programa vjernosti Dobra prilika u svrhu provođenja ovog ugovora.

Izdavatelj se obvezuje čuvati osobne podatke Korisnika sukladno najvišim primjenjivim standardima, a što znači da ih neće obrađivati u drugu svrhu niti ih priopćavati, odnosno učiniti dostupnim trećim osobama, osim u slučajevima predviđenim primjenjivim propisima, odnosno svrhe provedbe Programa. Svi su podaci o Korisnicima dostupni samo djelatnicima Izdavatelja, Partnerima programa radi tehničke realizacije Programa, izrade i distribucije Kartica.

Osobne podatke Korisnika Izdavatelj će čuvati do ispunjenja svrhe za koju su prikupljeni, a najduže do deaktiviranja Programa. U slučaju da je Korisnik dao privolu da se njegovi podaci obrađuju u marketinške svrhe, Izdavatelj će njegove osobne podatke čuvati do povlačenja privole.

Korisnik slanjem Pristupnice Izdavatelju potvrđuje da je obaviješten da ima pravo na zaštitu osobnih podataka sukladno UREDBI (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA i drugim propisima u svezi zaštite osobnih podataka, a osobito da ima sljedeća prava:

- pravo na pristup – pravo u svakom trenutku kontaktirati Izdavatelja i dobiti potvrdu obrađuju li se osobni podaci Korisnika te, ako se ti podaci obrađuju, zatražiti pristup osobnim podacima i informacijama na koje Korisnik ima pravo u svezi zaštite osobnih podataka. Izdavatelj osigurava Korisniku kopiju osobnih podataka koji se obrađuju, a za sve dodatne kopije koje zatraži, Izdavatelj može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova. Ako Korisnik podnese zahtjev elektroničkim putem, osim ako ne zatraži drugačije, Izdavatelj mu pruža informacije u uobičajenom elektroničkom obliku;
- pravo na ispravak – ako Izdavatelj obrađuje osobne podatke Korisnika koji su netočni, Korisnik u bilo kojem trenutku može od Izdavatelja tražiti da ih ispravi, a ukoliko su oni nepotpuni, ima ih pravo dopuniti;
- pravo na brisanje – Korisnik ima pravo tražiti od Izdavatelja brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose ako ih je Izdavatelj nezakonito obradio ili ako osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhu obrade ili sl. Postoje razlozi koji onemogućuju trenutno brisanje, primjerice radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, a o čemu će Izdavatelj detaljno izvijestiti Korisnika u odnosu na svaki pojedini zahtjev;
- pravo na ograničenje obrade – Korisnik može zatražiti od Izdavatelja ograničenje obrade svojih podataka:
  - ako osporava točnost osobnih podataka tijekom razdoblja koji Izdavatelju omogućuje provjeru točnosti tih podataka,
  - ako je obrada nezakonita, ali se Korisnik protivi brisanju i umjesto toga traži ograničenje uporabe tih podataka,

- ako podaci više nisu potrebni Izdavatelju za potrebe obrade, ali ih Korisnik traži radi postavljanja, ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva,
- ako je Korisnik uložio prigovor na obradu;
- pravo na prenosivost podataka – Korisnik ima pravo zaprimiti svoje osobne podatke koje je pružio Izdavatelju, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade, ako se obrada temelji na privoli ili ugovoru i provodi se automatiziranim putem;
- pravo na prigovor – Korisnik u svakom trenutku može uložiti prigovor na obradu svojih osobnih podataka, ako se obrada temelji na legitimnim interesima Izdavatelja, uključujući izradu profila ili ako Izdavatelj obrađuje podatke Korisnika za potrebe izravnog marketinga;
- pravo na pritužbu – ukoliko smatra da je Izdavatelj obradom osobnih podataka Korisnika prekršio UREDBU (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA ili druge propise u svezi zaštite osobnih podataka, Izdavatelj moli Korisnika da se obrati njegovom Službeniku za zaštitu osobnih podataka kako bi razjasnio sporna pitanja. Korisnik navedeno može učiniti na sljedeće kontakte: Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, telefon: 016332253, te e-mail: zastitapodataka@crosig.hr. Svakako ima pravo podnijeti pritužbu nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ili nadzornom tijelu unutar EU;
- pravo na naknadu štete – ukoliko je pretrpio (ne)imovinsku štetu zbog kršenja relevantnih zakonskih odredbi, Korisnik ima pravo na naknadu od Izdavatelja ili izvršitelja obrade za pretrpljenu štetu.

Ostvarenje navedenih prava i podnošenje pritužbe, Korisnik može zatražiti putem e-maila: info@crosig.hr ili na adresu CROATIA osiguranje d.d. Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb. U slučaju dvojbe, Izdavatelj može zatražiti dodatne informacije radi provjere identiteta Korisnika, a čime štiti prava Korisnika i privatnost. Ako su zahtjevi Korisnika očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, Izdavatelj može naplatiti administrativnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu.

Pružanje osobnih podataka, osim onih koji se pružaju temeljem zahtjeva Korisnika, je uvjet nužan za pružanje Programa. Korisnik ima pravo uskratiti pružanje tih podataka, ali u tom slučaju Izdavatelj neće biti u mogućnosti pružiti uslugu Programa.

## X.

## PRIMJENA OPĆIH UVJETA PROGRAMA

Ovi Opći uvjeti Programa za Korisnike primjenjuju se od 15. lipnja 2016. Croatia osiguranje može u bilo kojem trenutku donijeti odluku o prestanku provođenja Programa, o čemu će Korisnici biti obaviješteni na odgovarajući način.

U svakom trenutku možete nam se obratiti:  
info@crosig.hr  
kontakti centar: 0800 1884