

Prijava štete/odštetni zahtjev iz osiguranja prtljage

1. PODACI O OSIGURANIKU I O UGOVORU O OSIGURANJU

Ime i prezime _____
OIB _____
Broj police osiguranja _____
Adresa stanovanja _____
Broj telefona _____
E-mail _____
Broj tekućeg računa _____
IBAN _____
Naziv banke _____

*Podnošenjem ove Prijave izjavljujem da sam suglasan/suglasna da se daljnja komunikacija vezana uz Prijavu štete vrši putem naprijed navedene e-mail adrese

2. PODACI O ŠTETNOM DOGAĐAJU

Datum putovanja _____
Datum nastanka štetnog događaja _____
Relacija putovanja _____
Vrsta prijevoza _____
Opis štetnog događaja _____

Dostaviti:

- dokaz o plaćenom putovanju/putna karta
- potvrda o prtljazi predanoj na prijevoz
- druga dokumentacija koja se odnosi na putovanje (ako postoji je i u vezi je sa prijavljenom štetom)

AKO JE PRIJAVLJENA ŠTETA NASTALA NA PREDANOJ PRTLJAZI (oštećenje, kašnjenje, gubitak), POTREBNO JE DOSTAVITI:

- dokaz o prijavi oštećenja prtljage prijevozniku sa potvrdom primitka od strane prijevoznika
- potvrda prijevoznika o kašnjenju u isporuci prtljage ili o gubitku prtljage

AKO JE PRIJAVLJENA ŠTETA NASTALA USLIJED POČINJENJA KAZNENOG DJELA ILI SUMNJE NA POČINJENJE KAZNENOG DJELA POTREBNO JE DOSTAVITI:

- dokaz o podnesenoj prijavi nadležnom tijelu i/ili policijski zapisnik

3. ODŠTETNI ZAHTJEV s opisom oštećenja, odnosno popisom oštećenih/izgubljenih predmeta

- oštećenje** - potrebno je navesti podatke o novonabavnoj vrijednosti i starosti kofera, odnosno druge oštećene prtljage;
gubitak i krađa - pored informacije o kovčegu, navesti specifikaciju izgubljenih stvari, te podatke o njihovoj starosti i vrijednosti (dostaviti račune kupnje ukoliko je moguće)
kašnjenje - specifikacija kupljene zamjenske prtljage (nužne odjeća i osnovnih higijenskih potrepština)

Dostaviti:

- dokaz o novo nabavnoj vrijednosti i starosti kovčega, fotografije oštećenog kovčega;
- u slučaju kašnjenja prtljage račune nabavke zamjenske prtljage i higijenskih potrepština;
- račune i drugu dokumentaciju kojima se dokazuje vrijednost predmeta na kojima je nastala šteta

4. INFORMACIJA O REGRESNOM PRAVU OSIGURATELJA

- obavezno ispuniti u slučaju prijave štete na prtljazi predanoj javnom prijevozniku

Ako je prijavljena šteta nastala na prtljazi predanoj prijevozniku (npr. avio kompanija, cestovni prijevoznik, željeznički prijevoznik i sl.), tada molimo da osiguranik odabere, te svojim potpisom potvrdi jednu od dolje navedenih tvrdnji.

Molimo Vas da ispunite jednu od uz ovaj obrazac priloženih izjava.

**4.1. IZJAVA OSIGURANIKA O POTRAŽIVANJU NAKNADE ŠTETE OD STRANE PRIJEVOZNIKA
(u slučaju kada je šteta djelomično namirena od strane prijevoznika)**

Ja (ime i prezime) _____

OIB: _____ Adresa: _____

potpisom ove Izjave potvrđujem **da sam od strane Prijevoznika zaprimio naknadu na ime namirenja prijavljene štete** koja je nastala dana _____ u _____

zbog _____

u iznosu od _____.

Naprijed navedeni iznos zaprimio sam dana _____.

Svjestan sam da nemam pravo na naknadu iste imovinske štete po dvije osnove, te ovime izjavljujem da od osiguratelja temeljem ove prijave potražujem samo onaj dio nastale štete koji premašuje iznos namiren od strane Prijevoznika.

Po primitku isplate osigurnine temeljem ove prijave štete sva prava na naplatu štete nastale na prtljazi u visini isplaćene osigurnine po samom zakonu prelaze na osiguratelja.

Potpisom ove izjave obvezujem o svim eventualnim dodatnim isplatama koje Prijevoznik eventualno izvrši od trenutka prijave štete, pa do trenutka eventualne isplate štete, obavijestiti osiguratelja.

Potpisom ove izjave obvezujem se sve eventualne isplate koje Prijevoznik izvrši od trenutka eventualne isplate osigurnine izvršene temeljem ove prijave štete, a koja se isplata odnosi na štetu prethodno podmirenu od strane osiguratelja, uplatiti na račun osiguratelja.

Dan i mjesto potpisa izjave

Ime i prezime osiguranika

Vlastoručni potpis

PRILOG TOČKI 4.1. PRIJAVE ŠTETE

Potvrda o uplati dijela štete od strane prijevoznika (izvod s računa)

Dokumentacija prijevoznika / osiguranika koja je pratila isplatu

**4.2. IZJAVA OSIGURANIKA O POTRAŽIVANJU NAKNADE ŠTETE OD STRANE PRIJEVOZNIKA
(u slučaju kada šteta nije namirena od strane prijevoznika)**

Ja (ime i prezime) _____

OIB: _____ Adresa: _____

potpisom ove Izjave potvrđujem da do dana podnošenja ove prijave štete nisam od strane Prijevoznika zatražio, niti
zaprimio nikakvu naknadu na ime namirenja prijavljene štete koja je nastala dana _____

u _____ zbog _____

Svjestan sam da, po primitku isplate osigurnine temeljem ove prijave štete sva prava na naplatu štete nastale na prtljazi
u visini isplaćene osigurnine po samom zakonu prelaze na osiguratelja.

Potpisom ove izjave obvezujem o svim eventualnim isplatama koje Prijevoznik eventualno izvrši od trenutka prijave
štete, pa do trenutka konačne obrade mog odštetnog zahtjeva (otklon štete ili isplata štete), promptno obavijestiti
osiguratelja.

Potpisom ove izjave obvezujem se sve eventualne isplate koje Prijevoznik izvrši od trenutka eventualne isplate
osigurnine izvršene temeljem ove prijave štete, a koja se isplata odnosi na štetu prethodno podmirenu od strane
osiguratelja, uplatiti na račun osiguratelja.

Dan i mjesto potpisa izjave

Ime i prezime osiguranika

Vlastoručni potpis

5. INFORMACIJA O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA

Potpisom ove prijave štete izjavljujem da sam upoznat s informacijom o zaštiti osobnih podataka, koja je sastavni dio ove prijave.

6. POTPIS PRIJAVE ŠTETE

Ovime izjavljujem da sam s pažnjom ispunio naprijed navedene podatke sadržane u prijavi štete. Pod moralnom i materijalnom odgovornošću potvrđujem da su navedeni odgovori i podaci točni.

Prijavu štete stoga vlastoručno potpisujem kako slijedi:

_____	_____
Dan i mjesto potpisa izjave	Ime i prezime osiguranika
_____	_____
	Vlastoručni potpis

Sukladno odredbama Uredbe (EU) 2016/679 od 27.04.2016. godine, kojom se uređuje zaštita osobnih podataka, dostavljamo Vam slijedeću:

INFORMACIJU O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA U OBRADI ŠTETA

CROATIA osiguranje d.d., Zagreb, Jagićeva 33, e-mail: info@crosig.hr, telefon: 016332020, kao voditelj obrade osobnih podataka, štiti Vašu privatnost te obrađuje samo osobne podatke koji su nužni za svrhu za koju su prikupljeni, kao što su ime, prezime, OIB, datum rođenja, telefonski broj, e-mail adresa, poštanska adresa, broj bankovnog računa, ili bilo koja druga informacija koja se odnosi na Vas osobno, odnosno koja se može smatrati osobnim podatkom i koja je nužna za određenu svrhu (npr. zanimanje, Vaš godišnji prihod, vrijednost Vaše nekretnine/pokretnine, broj šasije Vašeg prijevoznog sredstava itd.). Uz navedene podatke isto se odnosi i na podatke vezane uz predmet osiguranja, ako se u konkretnom slučaju mogu smatrati osobnim podacima. U ovisnosti od osiguranog slučaja, ukoliko je potrebno utvrditi postojanje osigurateljno-medicinske obveze, prema Vašim zdravstvenim podacima dužni smo postupati kao prema posebno osjetljivim podacima. Takve podatke mogu obrađivati isključivo liječnici koji u pravilu imaju položen ispit za liječnika cenzora ili su vještaci i koji su upoznati s odredbama Uredbe (EU) 2016/679 od 27.04.2016. godine te su se sa Croatia osiguranjem d.d. ugovorno obvezali na provođenje odgovarajućih sigurnosnih i tehničkih mjera kojima se štite Vaši osobni podaci. Uz navedene podatke, isto se odnosi i na podatke vezane uz Vašu pokretnu i nepokretnu imovinu, koji se isto tako mogu smatrati osobnim podacima. Također, u svrhu što kvalitetnijeg utvrđenja opsega štete, takve podatke mogu obrađivati isključivo osobe koje su upoznate s odredbama Uredbe (EU) 2016/679 od 27.04.2016. godine te su u potpunosti upoznati s obvezom provođenja odgovarajućih sigurnosnih i tehničkih mjera kojima se štite svi Vaši osobni podaci (procjenitelji imovinskih šteta, agronomi, veterinar, vještaci i druge ovlaštene osobe Društva) i ugovorno su se obvezali na provođenje narečenih mjera. Napominjemo da u slučaju uskraćivanja tih podataka nećemo biti u mogućnosti izvršiti svoje obveze iz ugovornog odnosa.

Osobne podatke prikupljamo i obrađujemo pošteno, zakonito i transparentno te brinemo o njihovoj točnosti, potpunosti, ažurnosti i sigurnosti.

Svrha obrade i pravna osnova za obradu

Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo u svrhu izvršenja ugovora o osiguranju, reosiguranju i suosiguranju kao i u svrhu ostvarenja odgovarajućih pravnih zahtjeva.

Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo i zbog toga jer su nam nužni kako bismo poštovali naše obveze utemeljene na ugovorom preuzetim obvezama, pozitivnim propisima na snazi u Republici Hrvatskoj, uključujući međunarodne sporazume/ugovore (primjerice, Zakon o obveznim odnosima, Pomorski zakonik, Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, drugi propisi koji se primjenjuju tijekom obrade šteta, a sve kako bismo mogli izvršavati naše obveze određene zakonom i ugovorom, npr. obveza naknade štete kod ugovora o osiguranju od odgovornosti, odnosno ostvarivati naša prava – npr. pravo regresu), Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (npr. u svrhu provođenja dubinske analize rizika sukladno odredbama navedenog zakona), Zakon o osiguranju (npr. radi procjene Vaših zahtjeva i potreba), kao i u Republici Hrvatskoj usvojenih standarda (npr. FATCA i CRS regulativa, a sukladno kojima obrađujemo Vaše osobne podatke u svrhu ispunjavanja obveze automatske razmjene informacija o financijskim računima, prema međunarodnim konvencijama te prema propisima drugih zemalja, ukoliko se isti primjenjuju na izvršenje ugovora). Vaše podatke u pravilu obrađujemo unutar Europskog gospodarskog pojasa. U slučaju eventualne potrebe prijenosa osobnih podataka izvan tog područja, takav prijenos će se odvijati samo ako je Europska komisija potvrdila da treća zemlja ispunjava određenu razinu zaštite podataka ili ako postoje odgovarajuće mjere zaštite u skladu s primjenjivim pravom. U svakom slučaju, prijenos osobnih podataka trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama provodimo sukladno načelima prijenosa i obvezama propisanim Uredbom (EU) 2016/679 od 27.04.2016. godine, kojima osiguravamo odgovarajuću zaštitu osobnih podataka. Za obavijesti o poduzetim sigurnosnim zaštitnim mjerama možete se obratiti našem službeniku za zaštitu podataka. U slučajevima obrade međunarodnih šteta po policama iz strane automobilske odgovornosti kod prijenosa podataka u treće

zemlje, Croatia osiguranje u pravilu nastupa kao samostalni voditelj te u tu svrhu poduzima sve mjere opisane ovom Informacijom i uredbom EU 2016/679 od 27.04.2016. godine.

Bez prikupljanja podataka koji se prema **Uredbi (EU) 2016/679 od 27.04.2016. godine** smatraju osobnima, nismo u mogućnosti izvršavati obveze preuzete ugovorom o osiguranju.

Kategorije osobnih podataka

Kako bi bili u mogućnosti ostvariti gore navedenu svrhu obrade, u ovisnosti od osiguranog slučaja, prikupljamo i obrađujemo sljedeće kategorije podataka:

- identifikacijski podaci Ispitanika (npr. ime, prezime, datum rođenja, OIB, IBAN, MBO s zdravstvene iskaznice, rodni list);
- kontakt podaci (npr. adresa, telefon, e-mail adresa, fax);
- podaci vezani uz Vašu pokretnu ili nepokretnu imovinu (npr. vozilo, plovilo) koji se mogu smatrati osobnim podacima kao i podatke vezane za Vaš radno-pravni status i podatke o redovnom školovanju (kod plaćanja rente za izgubljeno uzdržavanje), a koji su pribavljeni sukladno važećim propisima Republike Hrvatske;
- posebna kategorija osobni podaci u prekršajnom ili kaznenom postupku, ukoliko su u svezi sa prijavljenim štetnim događajem, odnosno izvršenjem ugovora o osiguranju;
- posebna kategorija zdravstveni podaci Ispitanika;
- podaci definirani upitnicima osiguranika za sklapanje ugovora o osiguranju, npr. kod odobrenja kredita;
- audio zapisi razgovora s Kontakt centrom i djelatnicima CROATIA osiguranja d.d.;
- ostali podaci nužni za realizaciju ugovorne obveze;
- uključujući i podatke iz prijave štete koju ste ispunili podacima nužnim za rješavanje štete.

Izvor osobnih podataka

Navedeni osobni podaci prikupljaju se u pravilu od Ispitanika, kao i od tijela državne/javne vlasti odnosno tijela s javnim ovlastima. Obradujemo osobne podatke koji su potrebni za gore navedene svrhe i kad nisu prikupljeni izravno od osobe o čijim se podacima radi, a koje smo dobili od ugovaratelja osiguranja, osiguranika, korisnika osiguranja, oštećenika ili štetnika, nadležnih institucija, javno dostupnih izvora, i kojeg Ispitanika o tome izvješćujemo sukladno odredbama Uredbe.

Legitimni interes

Obrada Vaših podataka temeljem naših legitimnih interesa podliježe posebnim pravilima koja Vam omogućavaju da u svakom trenutku, na temelju Vaše posebne situacije, podnesete prigovor na takvu obradu.

Legitimni interesi temeljem kojih će CROATIA osiguranje d.d. obrađivati Vaše osobne podatke su:

- sprječavanje i otkrivanje prijevара u osiguranju te prijevara i pronevjera općenito;
- izravna promidžba (marketing) za potrebe obnove ugovora o osiguranju;
- kontaktiranje ugovaratelja osiguranja (marketing) u svrhu ponude novih proizvoda;
- kontaktiranje bivših ugovaratelja osiguranja i ostalih stranaka iz vlastite baze stranaka u svrhu ostvarivanja prvog kontakta i dobivanje privole za ponudu proizvoda;
- kontaktiranje ugovaratelja osiguranja-kandidata za program vjernosti-Dobra prilika.

Obveza čuvanja osobnih podataka

Obvezujemo se čuvati Vaše osobne podatke sukladno najvišim primjenjivim standardima, a što znači da ih nećemo priopćavati, odnosno učiniti dostupnim trećim osobama, osim u sljedećim slučajevima:

- ako izričito pisanim putem pristanete da se priopće pojedini povjerljivi podaci za određenu namjenu ili određenoj osobi;
- ako su podaci potrebni Ministarstvu unutarnjih poslova ili nadležnom državnom odvjetništvu za potrebe obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
- ako su podaci potrebni u svrhu reosiguranja i suosiguranja odgovarajućem društvu za reosiguranje odnosno osiguranje;
- ako su podaci potrebni sudu ili javnom bilježniku za postupak koji vodi, a predočenje tih podataka zahtijeva pisanim putem;
- u slučajevima određenima Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma;
- ako su ti podaci potrebni HANFA-i, nadležnom nadzornom tijelu, odnosno drugom nadzornom tijelu, uključujući EIOPA-u, ESMA-u, EBA-u, ESRB i Zajednički odbor, u svrhu nadzora koji provodi u okviru svojih nadležnosti;
- ako su ti podaci potrebni poreznom tijelu u postupku koji ono provodi u okviru svojih nadležnosti (npr. JOPPD obrazac) i drugim državnim tijelima ili tijelima s javnim ovlastima u skladu s zakonskim obvezama Croatia osiguranja d.d.;
- ako su podaci potrebni tvrtki pružatelju usluge asistencija (ako je ugovorena), tvrtki pružatelju informatičkih rješenja obrade odštetnih zahtjeva, tiska ili dostave, tehničkim konzultantima, odvjetnicima, medicinskim vještacima, cenzorima, procjeniteljima, servisima, zdravstvenim ustanovama, kao i kod ugovora s voditeljima obrade osobnih podataka u obradi međunarodnih šteta, a sve sukladno uputama odnosno sklopljenim ugovorima s navedenim subjektima, koji poštuju odgovarajuće tehničke i zaštitne mjere kako bi se osigurala zaštita Vaših prava;
- u slučajevima određenima Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu i drugim mjerodavnim propisima na temelju kojih smo dužni prikupljati podatke;
- u slučajevima određenim **UREDBOM (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA** koji se odnose na mogućnost i pravila obrade osobnih podataka koje u ime osiguratelja provode izvršitelji obrade;
- u slučajevima ostvarivanja regresnih prava u kojima se osobni podaci mogu dostavljati regresnim dužnicima (osiguranik, štetnik, osiguratelj štetnika i dr.), sudovima, FINA-i, HZMO-u, MUP-u, odnosno drugim tijelima pravosudne ili javne uprave;

- ako su podaci potrebni u svrhu sklapanja obveznog ugovora.

Primatelji ili kategorije primatelja osobnih podataka:

U svim prethodno navedenim slučajevima Vaše osobne podatke priopćit ćemo isključivo gore izričito navedenim trećim osobama i/ili osobama izričito propisanim u gore navedenim i drugim zakonima i propisima na snazi u Republici Hrvatskoj (kao što su Ured za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, financijski inspektorat, porezna uprava i sl.).

Razdoblje u kojem će osobni podaci biti pohranjeni

Vaše osobne podatke čuvat ćemo do ispunjenja svrhe za koju su prikupljeni i svih ugovornih prava i obveza, odnosno do isteka rokova propisanih pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

Koja su Vaša prava

- **pravo na pristup** – imate pravo u svakom trenutku kontaktirati nas i dobiti potvrdu obrađuju li se Vaši osobni podaci te, ako se ti podaci obrađuju, zatražiti pristup osobnim podacima i informacijama na koje imate pravo u svezi zaštite osobnih podataka. CROATIA osiguranje d.d. Vam osigurava kopiju osobnih podataka koji se obrađuju, a za sve dodatne kopije koje zatražite, možemo Vam naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova. Ako zahtjev podnesete elektroničkim putem, osim ako ne zatražite drugačije, informacije Vam pružamo u uobičajenom elektroničkom obliku;
- **pravo na ispravak** – ako obrađujemo Vaše osobne podatke koji su netočni, u bilo kojem trenutku možete od nas tražiti da ih ispravimo, a ukoliko su oni nepotpuni, imate ih pravo dopuniti;
- **pravo na brisanje** – imate pravo od nas tražiti brisanje osobnih podataka koji se na Vas odnose ako smo ih nezakonito obradili ili ako osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhu obrade ili sl. Molimo da uzmete u obzir da postoje razlozi koji onemogućuju trenutno brisanje, primjerice radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, a o čemu ćemo Vas detaljno izvijestiti u odnosu na svaki pojedini zahtjev;
- **pravo na ograničenje obrade** – možete od nas zatražiti ograničenje obrade svojih podataka:
 - ako osporavate točnost osobnih podataka tijekom razdoblja koji nam omogućuje provjeru točnosti tih podataka,
 - ako je obrada nezakonita, ali se protivite brisanju i umjesto toga tražite ograničenje uporabe tih podataka,
 - ako nam podaci više nisu potrebni za potrebe obrade, ali ih tražite radi postavljanja, ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva,
 - ako ste uložili prigovor na obradu;
- **pravo na prenosivost podataka** – imate pravo zaprimiti Vaše osobne podatke koje ste nam pružili, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te imate pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade, ako se obrada temelji na privoli ili ugovoru i provodi se automatiziranim putem;
- **pravo na prigovor** - u svakom trenutku možete uložiti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka, ako se obrada temelji na našim legitimnim interesima, uključujući izradu profila ili ako Vaše podatke obrađujemo za potrebe izravnog marketinga;
- **pravo na pritužbu** – ukoliko smatrate da smo obradom Vaših osobnih podataka prekršili UREDBU (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA ili druge propise u svezi zaštite osobnih podataka, molimo da se obratite našem Službeniku za zaštitu osobnih podataka kako bismo razjasnili sporna pitanja. Navedeno možete učiniti na sljedeće kontakte: Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, telefon: 016332253, te e-mail: zastitapodataka@crosig.hr. Svakako imate pravo podnijeti pritužbu nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ili nadzornom tijelu unutar EU;
- **pravo na povlačenje privole** - kad se obrada temelji na privoli, imate pravo u bilo kojem trenutku povući privolu, a da to ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena. Navedeno možete učiniti na isti način kako ste i dali privolu, kao i putem e-maila: info@crosig.hr ili na besplatni info telefon 08001884;
- **pravo na naknadu štete** – ukoliko ste pretrpjeli (ne)imovinsku štetu zbog kršenja relevantnih zakonskih odredbi, imate pravo na naknadu od nas ili izvršitelja obrade za pretrpljenu štetu.

Ostvarenje navedenih prava, uvažavajući iznimke predviđene za povlačenje privole i podnošenje pritužbe, možete zatražiti putem e-maila: info@crosig.hr ili na adresu CROATIA osiguranje d.d. Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb. U slučaju dvojbe, možemo zatražiti dodatne informacije radi provjere Vašeg identiteta, a čime štitimo Vaša prava i privatnost. Ako su Vaši zahtjevi očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, možemo naplatiti administrativnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu. Pružanje gore navedenih osobnih podataka je uvjet nužan za ostvarivanje određene svrhe, odnosno za sklapanje i/ili izvršavanje ugovora. Shodno tome, imate pravo uskratiti pružanje tih podataka, ali u tom slučaju CROATIA osiguranje d.d. neće biti u mogućnosti s Vama sklopiti određeni ugovor, odnosno neće biti u mogućnosti ispuniti svoje obveze iz tih ugovora.