

**КРОАЦИА ОСИГУРУВАЊЕ – ЖИВОТ
ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛОВИ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ
СКЛУЧЕНО ПРЕКУ ИНТЕРНЕТ СТРАНАТА НА
КРОАЦИА ОСИГУРУВАЊЕ АД ДРУШТВО ЗА
ОСИГУРУВАЊЕ НА ЖИВОТ СКОПЈЕ**

месец февруари 2021 година

Содржина

Информации за Осигурувачот (трговецот)	3
Осигурување кое се склучува преку интернет	3
Постапка за регистрација	3
Давање на податоци и изјави и пријавување на околностите значајни за оцена на ризикот	4
Плаќање преку интернет	5
Достава на документи	5
Право на повлекување од договорот и право на повраток на премија (откуп)	6
Други прописи, стапување на сила и примена	6

ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛОВИ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ СКЛУЧЕНО ПРЕКУ ИНТЕРНЕТ СТРАНАТА НА КРОАЦИЈА ОСИГУРУВАЊЕ АД ДРУШТВО ЗА ОСИГУРУВАЊЕ НА ЖИВОТ СКОПЈЕ

Информации за Осигурувачот (трговецот)

Член 1

Заради исполнување на условите наведени во Законот за електронска трговија („Службен весник на Република Македонија“ бр.133/2007, 17/2011, 104/2015 и 192/2015) и Законот за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“ бр.38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/2011, 164/2013, 97/2015 и 152/2015) (како и евентуалните нивни измени) полните податоци на трговецот се:

- Име: КРОАЦИЈА ОСИГУРУВАЊЕ АД - Друштво за осигурување на живот Скопје (во натамошниот текст Кроација)
- Адреса на седиште: ул.Костурски херои бр.38, 1000 Скопје, РС. Македонија
- Контакт: +389 2 3215 083 и contact@cro.mk
- Регистриран во Централен Регистар на Република Македонија под ЕМБС 5920922
- ЕДБ 4030004526504
- Регистрирано како друштво за животно осигурување кај Агенција за за супервизија на осигурување, врз основа на Решение за дозвола за вршење на работи на осигурување бр.18-3209/6 од 10.08.2004 година на Министерство за финансии на РМ;

Осигурување кое се склучува преку интернет

Член 2

Преку интернет страницата може да се склучат повеќе видови на договори за осигурување од Кроација, и истите можат да се избераат со избирање на соодветните опции на интернет страната.

Не постои законска обврска за Кроација да нуди некој минимален асортиман на осигурителни производи преку интернет. Кроација го задржува правото во секој момент да ја измени или дополни содржината на својата интернет страна без претходна најава. Во таа смисла, Кроација не сноси никаква одговорност за одлуките кои корисниците ги донесуваат врз основа на информации превземани од оваа интернет страна. Кроација исто така не превзема никаква одговорност за било каква материјална или нематеријална штета од било кој вид која е настаната од директно или индиректно користење на севкупната содржина на оваа интернет страна.

Покрај дефинициите предвидени во условите за осигурување кои се објавени и се склучуваат преку интернет страната на Кроација, за потребите на овие Услови, се користат и следните дополнителни дефиниции:

- Интернет купување – купување на осигурување преку интернет страната на Кроација т.е. преку услуги на информатичко општество што се обезбедуваат за надомест на далечина без истовремено присуство на договорните страни, со користење на електронски средства и на барање на договорувачот на осигурување или осигуреникот;
- Потврда за плаќање – порака испратена од Кроација до електронската пошта која е регистрирана (согласно член 3 од овие Услови) и која ја заменува потврдата за уплатен капар односно сума;

Постапка за регистрација

Член 3

Постапка за склучување на договор за осигурување преку интернет страната на Кроација има право да иницира секое деловно способно физичко лице (македонски државјанин со место на живеење во РСМ или странец со постојан престој во РСМ) кое може да биде осигуреник или договорувач согласно условите за осигурувањето од член 2 став 1 на овие Услови, со тоа што ќе направи информативна пресметка на калкулаторот на интернет страната на Кроација и на својата е-маил адреса ќе добие информативна понуда со линк до делот од страницата каде што може да ја отпочне постапката за регистрација. Постапката за склучување на договор за осигурување преку интернет страната на Кроација може да иницира и вработен, застапник (самостоен или вработен во друштво за застапување во осигурување или во Банка) или брокер на Кроација, кој ќе направи информативна пресметка на калкулаторот на интернет страната на Кроација и ќе ја наведе е-маил адресата на договарачот на осигурувањето како адреса на која треба да се достави информативна понуда со линк до делот од страницата каде што договарачот може да ја отпочне постапката за регистрација (за ова дејствие застапникот, вработениот или брокерот треба да имаат согласност од договарачот на осигурување).

Со цел да се заштити содржината на услугата, кон неа може да се пристапи единствено преку регистрирање од страна на лицето. Лицето прво внесува податоци за изготвување на понуда од информативен карактер и се регистрира со валидна е-маил адреса на која се праќа активациски линк за потврда на регистрацијата и понудата од информативен карактер. По регистрацијата, лицето има целосна и ексклузивна контрола врз лозинката и неговиот е-маил кој во исто време е и корисничко име. До услугата може да пристапи само лицето. Лицето е известено и сноси полна одговорност за чување на тајноста на лозинката и сите активности поврзани со лозинката. Лицето мора веднаш да ја извести Кроациа за било каква неовластена употреба на било каква безбедносна повреда поврзана со лозинката или дури и можност за повреда.

Со регистрацијата на лицето и следењето на другите чекори согласно овие услови, секое плаќање или купување на осигурување преку интернет ќе се смета за валидно и официјално, рамноправно со сите други официјални канали на Кроациа.

Приватноста и сигурноста на личните податоци кои се обработуваат во Кроациа ја обезбедуваме во согласност со Законот за заштита на личните податоците и нашите интерни акти и процедури кои ја регулираат оваа материја. Ги превземаме сите чекори за целосна заштита на личните податоци кои ги добиваме од страна на корисниците при користење на оваа интернет страна, но конектирањето на нашата интернет страна и самиот интернет сообраќај не може да биде заштитен со 100 процентна сигурност од наша страна. Иако ги превземаме сите мерки за сигурност и безбедност на личните податоци, Кроациа не може да гарантира апсолутна сигурност во самиот интернет сообраќај. Сигурносните процедури на Кроациа се предмет на редовни контроли и одраз на најновите технолошки достигнувања во оваа област. Сепак, Кроациа не презема одговорност доколку сигурноста и доверливоста на комуникациите е нарушена од неовластен упад од страна на трето лице, злонамерни компјутерски кодови или поради непреземање на соодветни мерки за заштита од страна на корисникот.

Во определени случаи, оваа интернет страна може да биде нефункционална поради определни надворешни причини. Во таа смисла, Кроациа не ја гарантира целосната функционалност на оваа интернет страна во секое време и за секој корисник. Кроациа не превзема никаква одговорност во случај на настанување на било каква штета на било кој корисник поради нефункционалноста на дел од страната или целата страна.

Давање на податоци и изјави и пријавување на околностите значајни за оцена на ризикот

Член 4

За користење на услугата за склучување на договор за осигурување преку интернет страната на Кроациа, лицето се регистрира на секцијата од интернет страната наменета за продажба преку интернет, каде што ќе има можност да избере осигурувањето кое има намера да го склучи.

Лицето го пополнува електронскиот формулар во кој ги внесува потребните податоци за реализација на склучувањето на договорот за осигурување по што добива информативна понуда. Дополнително, доколку лицето внесува податоци на друго лице, со самото внесување изјавува и потврдува дека има право истото да го стори.

Покрај податоците кои се битни за осигурувањето, договарачот на осигурување потребно е да приложи и слики од документ за лична идентификација кој е важечки (да биде важечки на денот кога ќе почне осигурувањето, како што е наведено во понудата), како за себе, така и за осигуреното лице (ако осигуреникот е малолетен, потребен е важечки документ за лична идентификација на законскиот старател). На сликата треба јасно и во целост да се гледаат следните податоци: фотографијата од лицето, име, презиме, дата и место на раѓање, место и адреса на живеалиште или престојувалиште, единствен матичен број или број за идентификација и број на документот за идентификација, органот кој го издал и дата на важење. Ако податоците се на повеќе страни од документот (предна, задна, прва или втора и сл.) треба слика од секоја страна.

Дополнително, ќе треба да се даде и изјава за постоење на својство на носител на јавна функција.

Кроациа ги има сите права кои ги има осигурувачот согласно членовите 963 - 967 од Законот за облигационите односи а кои се однесуваат на должноста на осигуреното лице или договарачот на осигурување за пријавување на околностите значајни за оцена на ризикот, како и последици од намерно или ненамерно, неточно или нецелосно пријавување или премолчување на околности значајни за оцена на ризикот.

Можно е да постојат околности од значење за оцена на ризикот кои поради ограничувањата на информацискиот систем кој се користи за интернет склучување на договор за осигурување не можат соодветно да се декларираат од страна на лицето (договарач на осигурување или осигуреник) на Кроациа (како осигурувач). Исто така, можно е некои одговори да бидат нејасни. Доколку од информациите кои се добиени од страна на договарачот на осигурување е утврдено дека се потребни дополнителни иследувања и прегледи, осигуреникот ќе биде упатен од Осигурувачот на истите, и таа документација ќе биде доставена од страна на договарачот на осигурување до Осигурувачот исто така

преку интернет страната на Кроациа. Заради тоа, по внесувањето на податоците во системот, вработен на Кроациа ќе го контактира лицето по телефон или видео повик и ќе се појаснат и потврдат дадените одговори.

Член 5

По извршениот избор, внесувањето на податоци и добивањето на понуда на својата е-маил адреса, лицето го потврдува изборот на осигурување што има намера да го склучи, ја потврдува точноста и вистинитоста на дадените податоци (како и правото да истите ги внесе) и изјавува и потврдува дека ги прочитал, разбрал и дека ги прифаќа овие Услови, како и условите за осигурување за осигурителниот производ.

По потврдата од став 1 на овој член лицето се упатува во делот од страната на кој се врши плаќањето со картичка за плаќање преку виртуелен ПОС терминал или лицето може да избере да плати преку налог во домашниот платен промет, по што се смета дека извршило плаќање откако тоа ќе биде уредно раскнижено од страна на Кроациа.

Доколку Кроациа склучила со договаработ/осигуреникот договор за осигурување преку интернет и/или исплатила надомест по полиса која е издадена врз основа на интернет купување на осигурување, а по склучувањето на договорот или исплатата на надоместокот е докажано дека плаќањето кое е направено со платежна картичка е злоупотреба на платежната картичка, Кроациа има право на барање на плаќање на премијата и/или повраток на надоместокот кој го исплатила од лицето на кое му го исплатила, зголемен за евентуални казни камати и трошоци, како и право да иницира кривична постапка против сторителот.

Плаќање преку интернет

Член 6

При плаќање со картичка Кроациа не прибира или чува податоци за платежната картичка и банкарска сметка. Трансакцијата при наплаќање на премијата со картичка е пренасочена и се процесира преку порталот за наплата од платежни картички на банка со која Кроациа има склучено договор (виртуелен ПОС терминал). Доколку договорувачот на осигурување избрал опција за т.н. повторени (recurring) плаќање, должен е да обезбеди доволен износ на средства на картичката при секој циклус на плаќања.

Со користењето на картичката лицето изјавува и потврдува дека е законитиот корисник на картичката и/или дека има законско право истата да ја искористи за плаќањето. Во случај да се покаже дека ова тврдење не е точно, Кроациа има право да ги побарува од лицето сите штети, трошоци и надоместоци кои ги има претрпено или ги има платено заради неовластеното односно незаконитото користење на картичката.

За да се користи услугата, лицето е должно да се регистрира со вистинити и точни податоци. Лицето ја користи услугата на сопствена одговорност.

Личните податоци не се доставуваат на трети страни, освен на надлежни државни органи во постапка согласно со закон или на надлежни финансиски институции кои посредуваат или управуваат со меѓународни платежни системи со платежни картици во случај на оспорување на трансакции.

Кроациа нема да сноси никаква одговорност за евентуалната штета што би ја претрпело лицето кое го купува осигурувањето и/или трети лица како последица на несоодветно и/или неовластено користење на платежната картичка, или нејзина злоупотреба или неовластено користење од трето лице без знаење и согласност на сопственикот, ниту за штета што би можела да настане како резултат на прекин на интернет врската во моментот на вршењето на онлајн плаќањето преку процесинг центарот.

Достава на документи

Член 7

По успешно извршување на плаќањето, на регистрираната е-маил адреса на лицето се испраќаат:

- Системска копија од понудата;
- Условите за осигурувањето и
- Потврда за плаќање со картичка во која е наведен и бројот на понудата.

Документите од алинеја 1 и 2 на став 1 од овој член се доставуваат во PDF или друг формат кој дозволува заштита од измени и нивно подоцнежено репродуцирање.

Доколку лицето успешно извршило плаќање, а сепак не го добило е-маилот од став 1 на овој член, треба да се обрати до Кроациа заради решавање на проблемот.

Дополнително, Кроациа преку свој вработен, застапник или брокер ќе изврши достава на полисата лично до клиентот, при што договаработ на осигурување ќе треба да потпише:

1. Потврдата на која се наведени копии од документите кои ги доставил и податоците што ги внел и опциите што ги избрал и со која потврдува дека ја примил во оригинал полисата, како и дека дадените податоци се точни и вистинити (вклучително и документот за лична идентификација кој го доставил електронски до Кроациа) и
2. Изјава за постоење на својство на носител на јавна функција

Осигуреникот, доколку е различно лице од договарачот на осигурување, Кроациа преку свој вработен, застапник или брокер ќе му достави лично на потпис:

1. Потврдата од став 4 алинеја 1 на овој член со потпис на која дава согласност да биде осигуран согласно член 1002 од ЗОО како и дека дадените податоци се точни и вистинити (вклучително и документот за лична идентификација кој го доставил електронски до Кроација) и
2. Изјава за постоење на својство на носител на јавна функција.

Доставата на документите од став 4 и 5 на овој член се врши исклучиво на адреса во РСМ.

При потпишување на горенаведената документација, договарачот и осигуреникот треба да се идентификуваат со истиот документ за лична идентификација кој е прикачен за секој од нив при склучувањето на договорот преку интернет. Потврдата ја потпишува и вработениот, застапникот или брокерот кој ја доставил.

Полисата има правна важност и е на сила откако Кроациа ќе ги добие потпишани документите кои се наведени во став 4 и 5 на овој член. Се додека Кроациа не ги добие тие документи, се смета дека има нецелосно потпишана понуда со платен капар и дека деловен однос не е склучен. Платениот капар се враќа согласно член 8 доколку Кроациа не ги добие потпишани документите од став 4 и 5 на овој член до денот означен на полисата како ден на почеток на осигурувањето.

Право на повлекување од договорот и право на повраток на премија (откуп)

Член 8

Се смета дека со плаќањето (член 6 од овие Услови) и доставата на документите (член 7 од овие Услови) е започнато со извршување на договорот и со јасна согласност на договарачот на осигурување или осигуреникот и со прифаќање на фактот дека ќе го изгуби правото на повлекување по почетокот на важењето на осигурувањето што се смета за целосното извршување на договорот, а во контекст на член 96 став 1 алинеја 1 од Законот за заштита на потрошувачите.

По исклучок на став 1 од овој член договарачот на осигурување или осигуреникот има право на враќање на капарот доколку се исполнети условите кои се применливи и важат за конкретното осигурување кое е склучено преку интернет. При враќање на капарот, капарот се исплаќа на денарска трансакциската сметка на Договорувачот во банка во РС Македонија.

Сите исплати кои се вршат по основ на полиса склучена со примена на овие услови се прават на денарски трансакциски сметки во РС Македонија.

Барањето за повраток на капарот се поднесува од страна на договарачот на осигурување лично во просториите на Осигурувачот со презентирање на полисата и/или други потребни документи согласно интерните акти на Кроациа (важечка лична карта или пасош, трансакциска сметка, изјава за постоење на својство на носител на јавна функција и др).

Член 9

Карактеристиките на осигурувањето се наведени во условите и тарифите кои важат за нив.

Трошокот на средството за комуникација кое се користи за нарачка и склучување на договор на далечина не се разликува од основната стапка за трошок применлива за соодветното средство за комуникација.

Постапката за жалби и приговори е пропишана во условите кои се применливи и важат за осигурувањето кое е купено преку интернет.

Во случај на разлики помеѓу податоците кои се во системот на Кроациа и оние кои се испечатени, валидни се податоците во системот на Кроациа.

Други прописи, стапување на сила и примена

Член 10

За се што не е предвидено со овие Услови, се применуваат следните прописи по следниот ред на приоритет:

1. Условите кои се применливи и важат за осигурувањето кое е купено;

2. Законот за облигационите односи, Законот за електронска трговија, Законот за заштита на потрошувачите и други позитивните законски и подзаконски прописи на Република Македонија.

Член 11

Кроациа го задржува правото во секо време да ги измени или дополни овие Услови. Кроациа не сноси никаква одговорност за одлуките на корисниците кои произлегуваат од промените на овие Услови а кои претходно не ги провериле. Во таа смисла, корисниците на оваа страна се должни периодично да ги проверуваат овие Услови како би одбегнале евентуални материјални или нематеријални штети од било кој вид во врска со промените на овие Услови. Доколку овие Услови се променат новите Услови ќе се однесуваат на договорите за осигурување кои се склучени по денот на стапувањето на сила на новите услови.

Овие Услови стапуваат на сила и се применуваат од 15.02.2021 година.