

## PRAVILA ZA SKLAPANJE ON-LINE OSIGURANJA

Pravila za sklapanje on-line osiguranja podrazumjevaju postupak naručivanja, plaćanja i isporuke police osiguranja ponuđene na stranici internet trgovine Triglav Osiguranja ili neke druge platforme.

Osiguravač je Triglav Osiguranje, a korisnik je svaka punoljetna i poslovno sposobna osoba koja odabere proizvod internet trgovine, popuni elektronski formular narudžbe i pošalje ga Osiguravaču. Prilikom narudžbe ugovarač osiguranja prihvata Pravila sklapanja on-line osiguranja koja su ovdje navedena. Putem internet trgovine Osiguravača ili neke druge platforme omogućena je kupovina proizvoda koji se nalaze na web stranici Osiguravača ili nekoj drugoj platformi, pored kojih je jasno označena mogućnost online kupovine.

Korisnik korištenjem web stranice Triglav Osiguranja ili neke druge platforme neopozivo pristaje na propisana Pravila za sklapanje on-line osiguranja.

Triglav Osiguranje zadržava pravo da izvrši izmjenu i dopunu Pravila u skladu sa Zakonom i poslovnim potrebama firme. Svaka izmjena Pravila je obavezujuća od dana objavljivanja na web stranici Triglav Osiguranja.

Prije korištenja web stranice za sklapanje osiguranja ili neke druge platforme svaki korisnik usluga preko web stranice Triglav Osiguranja ili neke druge platforme u obavezi je da se upozna sa Pravilima.

Korištenjem web stranice Triglav Osiguranja ili neke druge platforme korisnik pristaje na prikupljanje podataka i uvjete korištenja kako je isto navedeno u Uvjetima osiguranja po kojima se polica zaključuje. Korisnicima stranice [www.triglav.ba](http://www.triglav.ba) strogo je zabranjeno korištenje specijalizovanih programa (roboti, crawlera) radi preuzimanja sadržaja sa stranice, kao i bilo kakvi hakerski napadi u cilju onesposobljavanja stranice.

Nedozvoljeno korištenje stranice smatra se kršenjem pravila i podložno je tužbi. Korištenjem web stranice za sklapanje osiguranja ili neke druge platforme obavezujete se poštovati uvjete i pravila.

### Politika privatnosti i politika povrata

Tokom izrade police, sistem zahtijeva unos ličnih podataka dva puta - informacije o osiguraniku i osiguranim osobama (ime, prezime, matični broj, broj putne isprave, adresa, telefon i email) i informacije o osobi koja vrši plaćanje premije osiguranja (ime, prezime, broj kreditne/debitne kartice, rok važnosti kartice, CCV/CVC2 kod). Podaci o kreditnoj kartici se unose samo na sigurnoj stranici partnerske banke i Triglav Osiguranje nema nikakvog pristupa do njih, i iste nigdje ne pohranjuje.



Lični podaci osiguranika i osiguranih osoba se čuvaju isključivo za potrebe realizacije obaveza po polici i neće nikada biti korišteni u bilo koje druge svrhe. Ovi podaci su dostupni samo autorizovanom osoblju i nikada neće biti stavljeni na raspolaganje trećim licima, niti uposlenicima Triglav Osiguranja koji nisu direktno uključeni u procese izrade, prodaje polica, te realizacije osiguranja. Podaci će biti dati na uvid nadležnim državnim organima u slučaju zakonske obaveze, kada su traženi putem propisanih procedura.

Podaci koji nisu lične prirode (na primjer, podaci o vrsti internet pretraživača, operativnom sistemu i istoriji posjećenih stranica), prikupljaju se radi poboljšanja i prilagođavanja web stranice potrebama korisnika.

Tehnologije kao „cookies“ se ne koriste radi prikupljanja i čuvanja ličnih podataka korisnika već za održavanje web stranice kompanije i aplikacija vezanih za elektronsku poštu.

Triglav Osiguranje je preduzelo sve pravne, fizičke i elektronske korake radi prevencije neovlaštenog pristupa, čuvanja sigurnosti podataka i ispravnog korištenja podataka koji se prikupljaju putem web stranice ili neke

druge platforme. Triglav Osiguranje se obavezuje na čuvanje privatnosti svih korisnika usluge sklapanja osiguranja preko web stranice ili neke druge platforme.

Triglav Osiguranje prikuplja samo neophodne, osnovne podatke o korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge.

Svi podaci o korisnicima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni Triglav Osiguranja odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

Triglav Osiguranje smatra policu osiguranja zaključenom sa momentom plaćanja police. U slučaju zaključenja police osiguranja putem web stranice ili neke druge platforme, Triglav Osiguranje ostavlja mogućnost povrata uplaćenih sredstava klijentu za slučaj eventualnog raskida police osiguranja, samo ukoliko je Zahtjev za povrat premije dostavljen prije početka osiguranja tj. osiguravajućeg pokrivača.

### **Dostava tačnih podataka**

Tokom korištenja web stranice za sklapanje osiguranja ili neke druge platforme (odnosno procesa ugovaranja osiguranja) ugovarač osiguranja je dužan da dostavi istinite i potpune podatke.

Za slučaj namjerne dostave netačnih podataka ili ukoliko se namjerno prešute okolnosti koje su mogle dovesti do odbijanja zaključenja ugovora o osiguranju, Triglav Osiguranje može zahtijevati poništenje ugovora.

Triglav Osiguranje ne snosi bilo kakvu odgovornost za unos nepotpunih, neispravnih ili netačnih podataka od strane ugovarača osiguranja u toku procesa zaključenja police putem web stranice ili neke druge platforme.

Korištenjem web stranice Triglav Osiguranja korisnik pristaje da sve sporove nastale u procesu zaključenja osiguranja putem web stranice Triglav Osiguranja, rješava sporazumno sa Triglav Osiguranjem. Za slučaj da se spor ne može sporazumno riješiti, sud u Sarajevu je nadležan za rješavanje spora.



### **Zaštita ličnih podataka**

Plaćanje platnim karticama vrši partnerska banka, koja omogućava prodaju putem web stranice ili neke druge platforme uz prihvatanje MasterCard, VISA kartica ili nekih drugih platnih kartica a prema najvišim svjetskim standardima sigurnosti.

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, povjerljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj formi i unose se isključivo samo na strani procesora plaćanja.

Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, partnerska banka, pa se tako kompletan proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni sistemu Triglav Osiguranja, pa samim tim internet Triglav osiguranja neće biti odgovoran za zloupotrebu istih.

### **Isporuka police**

Dostava zaključene police osiguranja vrši se na slijedeći način:

- Dostava police osiguranja u PDF formatu, na e-mail korisnika (nakon potvrde o uspješno izvršenoj transakciji putem platne kartice).

### **Reklamacije**

Ukoliko dođe do greške prilikom popunjavanja police od strane Triglav Osiguranja, klijentu će biti dostavljena nova polica u najkraćem mogućem roku. Sve reklamacije se rješavaju u predviđenom roku od 30 dana. Za sve ostale informacije možete se obratiti na e-mail adresu Triglav Osiguranja [info@triglav.ba](mailto:info@triglav.ba) ili na telefon 033 252 110.

### **Opći podaci o osiguravaču**

TRIGLAV OSIGURANJE DD

Dolina br.8, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

Kantonalni sud Sarajevo broj UF/I-1964/01

Matični broj: 65-02-0005-11J

OIB/ID: 4200247470003

[www.triglav.ba](http://www.triglav.ba)

telefon: 033 25 21 10

fax: 033 25 21 77, 033 25 21 78, 033 25 21 79

e-mail: [info@triglav.ba](mailto:info@triglav.ba);

Nadzorni organ:

Agencija za nadzor osiguranja FBiH, Kolodvorska br.12, 71000 Sarajevo