

Pravila o Q bodovima i razinama LAQOsфере

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(1) Ovim Pravilima o Q bodovima i razinama LAQOsфере (u daljnjem tekstu: „Pravila“) trgovačko društvo CROATIA osiguranje d.d.iz Zagreba, Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862 (u daljnjem tekstu: “Osiguratelj“) za LAQO članove, kao i za druge Korisnike, pobliže uređuje:

- način, uvjete i rokove dodjeljivanja Q bodova Korisnicima;
- pravila u vezi prijenosa Q bodova između Korisnika;
- ograničenja korištenja Q bodova i
- pravila o razinama LAQOsфере i pogodnostima vezanih uz njih;
- druge pojedinosti važne za korištenje Q bodova i razine LAQOsфере te s njima povezane pogodnosti.

(2) Pojmovi koji se koriste u ovim Pravilima imaju isto značenje kako je utvrđeno Općim uvjetima pristupa i korištenja LAQO aplikacije i LAQO portala te sudjelovanja u LAQOsferi koji su dostupni na mrežnoj stranici www.laqo.hr (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“), osim ako što drugo nije izričito uređeno drugačije u ovim Pravilima.

DODJELJIVANJE I TRAJANJE Q BODOVA

Članak 2.

(1) Q bodovi dodjeljuju se Korisnicima u LAQO Wallet nastupom određenih slučajeva, u visini i pod uvjetima određenima sukladno sljedećoj tablici:

R.br.	Slučaj	Iznos Q bodova koji se dodjeljuju i uvjeti za njihovu dodjelu
1.	Stupanje na snagu Općih uvjeta i ovih Pravila s danom 15.12.2025.	Bodovi se dodjeljuju jednokratno, s danom 15.12.2025., samo Korisnicima koji imaju ili su imali važeći proizvod osiguranja u posljednjih godinu dana koji prethode danu stupanja na snagu Općih uvjeta i ovih Pravila, ovisno o tome je li Korisnik ujedno i LAQO član, te zbroju ukupno policirane premije samo za važeće i istekle proizvode osiguranja u razdoblju od

		15.12.2024. do 15.12.2025., kako slijedi: – Korisniku ili LAQO članu koji je od 15.12.2024. do 15.12.2025. s Osigurateljem ugovorio jedan ili više proizvoda osiguranja sa zbrojem ukupne policirane premije u iznosu do 299,99 EUR, dodjeljuje se 100 Q bodova; – LAQO članu koji je od 15.12.2024. do 15.12.2025. s Osigurateljem ugovorio jedan ili više proizvoda osiguranja sa zbrojem ukupne policirane premije u iznosu od 300,00 EUR do 799,99 EUR, dodjeljuje se 140 Q bodova; – LAQO članu koji je od 15.12.2024. do 15.12.2025. s Osigurateljem ugovorio jedan ili više proizvoda osiguranja sa zbrojem ukupne policirane premije u iznosu od 800,00 EUR ili više, dodjeljuje se 200 Q bodova; Pri obračunu u obzir uzimaju samo policirane premije u proizvodima osiguranja koji nisu bili otkazani ili raskinuti u navedenom razdoblju od 15.12.2024. do 15.12.2025.
2.	Kupovina proizvoda osiguranja, uključujući obnovu i	A/ Korisnicima koji nisu LAQO članovi dodjeljuje se onaj broj bodova koji odgovara visini policirane premije

	proizvoda osiguranja za proizvod osiguranja koji kupuju na način da se za svaki puni 1,00 EUR policirane premije dodjeljuje po 1 Q bod, u trenutku izdavanja police. (npr. Korisniku se za 213,58 EUR policirane premije dodjeljuje 214 Q bodova); B/ LAQO članovima dodjeljuju se bodovi, ovisno o razini LAQOsfele na kojoj se nalaze, a sukladno odredbama o razinama LAQOsfele u članku 6. ovih Pravila, pri čemu se LAQO članu na razini „START“ dodjeljuje onaj broj bodova koji odgovara visini policirane premije za proizvod osiguranja koji LAQO član kupuje na način da se za svaki puni 1,00 EUR policirane premije dodjeljuje po 1 Q bod, u trenutku izdavanja police. (npr. LAQO članu se za 100,60 EUR policirane premije dodjeljuje 100 Q bodova) U slučaju da Korisnik kupuje odnosno LAQO član obnavlja proizvod osiguranja koji zahtjeva neku dodatnu aktivnost Korisnika prije stupanja na snagu police osiguranja (kao što je npr. dostava fotografija kod kasko osiguranja), bodovi će Korisniku biti dodijeljeni tek nakon što su ispunjeni svi
--	--

		uvjeti za izdavanje police osiguranja.
3.	Sudjelovanje u LAQOPediji	Korisnicima se dodjeljuju bodovi za sudjelovanje u nagradnim kvizovima LAQOPedije, sukladno Pravilima nagradnog natječaja „LAQOPedija“ dostupnima na mrežnoj stranici www.laqa.hr
4.	Rođendan Korisnika	Korisnicima koji su fizičke osobe dodjeljuje se 5 Q bodova jednom godišnje, na dan rođenja Korisnika zabilježen u sustavu Osiguratelja.
5.	Aktivacija LAQO aplikacije aktivacijom korisničkog računa i prvim pristupom koristeći se korisničkim podacima na početni ekran LAQO aplikacije	Korisniku koji provede aktivaciju korisničkog računa i otvori početni ekran LAQO aplikacije koristeći se korisničkim podacima, dodjeljuje se 5 Q bodova, s danom s kojim je otvorio početni ekran LAQO aplikacije koristeći se korisničkim podacima
6.	Sudjelovanje u LaqoPreventu	LAQO članovima dodjeljuje se A/ 3 Q boda za ulazak u LaqoPrevent program, jednokratno, prilikom prvog ulaska u program sukladno Općim uvjetima za članove LaqoPrevent programa dostupnima na mrežnoj stranici www.laqa.hr; B/ 1 Q bod mjesečno za prvo otvaranje ekrana LaqoPrevent programa u LAQO aplikaciji u tekućem mjesecu, neovisno o broju kasnijih otvaranja ekrana u

		odnosnom mjesecu. Osiguratelj može propisati i dodatno dodjeljivanje Q bodova LAQO članovima u vezi s LaqoPrevent programom u Općim uvjetima za članove LaqoPrevent programa dostupnima na mrežnoj stranici www.laqa.hr te će se u tom slučaju LAQO članovima dodijeliti Q bodovi sukladno ovim Pravilima kao i tim općim uvjetima.
7.	Sudjelovanje u programu „Manje voziš, manje plaćaš“	LAQO članovima dodjeljuje se: A/ 2 Q boda jednom godišnje po odgovarajućoj polici osiguranja za vlastiti upis početnih kilometara u LAQO aplikaciji u programu „Manje voziš, manje plaćaš“ sukladno Uvjetima korištenja programa „Manje voziš, manje plaćaš“ dostupnima na mrežnoj stranici www.laqa.hr, u trenutku upisa pri čemu se bodovi ne mogu ostvariti za automatski unos od strane LAQO aplikacije; B/ 2 Q boda jednom godišnje po odgovarajućoj polici osiguranja za vlastiti upis završnih kilometara u LAQO aplikaciji u programu „Manje voziš, manje plaćaš“ sukladno Uvjetima korištenja programa „Manje voziš, manje plaćaš“

		dostupnima na mrežnoj stranici www.laqa.hr, u trenutku upisa pri čemu se bodovi ne mogu ostvariti za automatski unos od strane LAQO aplikacije. Osiguratelj može propisati i dodatno dodjeljivanje Q bodova LAQO članovima u vezi s programom „Manje voziš, manje plaćaš“ u Uvjetima korištenja programa „Manje voziš, manje plaćaš“ dostupnima na mrežnoj stranici www.laqa.hr te će se u tom slučaju LAQO članovima dodijeliti Q bodovi sukladno ovim Pravilima kao i tim općim uvjetima.
8.	Sudjelovanje u drugim programima Osiguratelja	U slučaju da je Osiguratelj za Korisnike organizirao i druge programe pogodnosti, akcije za popuste ili bilo koje aktivnosti propisane odgovarajućim uvjetima, te predvidio dodjelu Q bodova za sudjelovanje u tim programima, Korisnicima će se Q bodovi dodijeliti na način, u iznosu, pod uvjetima i u rokovima propisanim odnosnim uvjetima.
9.	Poduzimanje drugih radnji ili nastupanje drugih događaja koji se nagrađuju bodovima u sklopu promotivnih akcija koje će objaviti Osiguratelj, uz uvjete i u iznosu koji objavi Osiguratelj.	Korisnicima će se Q bodovi dodijeliti na način, u iznosu, pod uvjetima i u rokovima koje će Osiguratelj propisati u sklopu pojedine marketinške akcije.
10.	Posebna odluka Osiguratelja u	Osiguratelj je ovlašten posebnom odlukom u pojedinim slučajevima,

	pojednim slučajevima	dodijeliti određenim Korisnicima iznos Q bodova, ovisno o slučaju, a pod uvjetima, na način i u visini određenima tom odlukom o čemu Korisnik mora biti izričito obaviješten prilikom dodjele bodova.
--	----------------------	---

(2) Q bodovi, u pravilu, traju 13 (trinaest) mjeseci od datuma stjecanja.

(3) Iznimno od roka trajanja Q bodova određenog u stavku 2. ovog članka:

A/ Q bodovi koji su Korisniku dodijeljeni u slučaju opisanom pod R.br. 1. u tablici iz stavka 1. ovog članka (Stupanje na snagu Općih uvjeta i ovih Pravila s danom 15.12.2025.) traju do isteka roka od 30 (trideset) dana:

- od dana isteka posljednjeg važećeg proizvoda osiguranja, ako je Korisnik imao ugovoren važeći proizvod osiguranja na dan 15.12.2025.; odnosno
- od dana stjecanja Q bodova, ako Korisnik nije imao ugovoren važeći proizvod osiguranja na dan 15.12.2025.

B/ Osiguratelj može dodijeliti Korisniku i bodove kraćeg trajanja u određenim slučajevima poput primjerice, no ne isključivo: rješavanja eskalacija, pojedinih marketinških akcija i drugim sličnim slučajevima. Ako su određeni bodovi kraćeg trajanja, Osiguratelj će to izričito navesti Korisniku prilikom dodjele bodova.

(4) Osiguratelj će Korisniku umanjiti iznos Q bodova u LAQO Walletu za sve neiskorištene Q bodove za koje je istekao rok trajanja sukladno ovom članku Pravila.

(5) Korisnik može u svako doba vidjeti stanje svojih Q bodova u LAQO Walletu sukladno Općim uvjetima.

PRIENOS Q BODOVA

Članak 3.

(1) Q bodovi temelje se na tehnologiji centraliziranog zapisa i mogu se koristiti samo sukladno Općim uvjetima i ovim Pravilima te nisu zamjenjivi za novac, kao niti prenosivi na treće osobe, različite od Korisnika.

(2) Korisnici mogu prenositi bodove isključivo na druge Korisnike putem LAQO aplikacije i/ili putem bilo kojeg drugog tehničkog rješenja koje im je za tu svrhu omogućio Osiguratelj.

(3) Prijenos se obavlja tako da Osiguratelj umanjuje iznos Q bodova u LAQO Walletu Korisnika koji prenosi bodove u iznosu koji je taj Korisnik odabrao i dodjeljuje isti iznos Q bodova u LAQO Wallet Korisnika kojem se bodovi prenose.

KORIŠTENJE Q BODOVA

Članak 4.

(1) Svaki Korisnik može iskoristiti za ostvarivanje popusta pri kupnji proizvoda osiguranja dok ih samo LAQO članovi mogu koristiti za zamjenu za LAQO Merch u LAQO butiku, a sve sukladno ograničenjima postavljenima Općim uvjetima i ovim Pravilima.

(2) Korisnik može za 1 Q bod ostvariti 0,05 EUR popusta pri kupovini proizvoda osiguranja sukladno Općim uvjetima i ovim Pravilima, te će se uzeti da 1 Q bod odgovara vrijednosti 0,05 EUR u slučaju za koji je relevantna vrijednost LAQO Mercha u LAQO butiku, kao i u bilo kojem drugom slučaju u kojem je iz bilo kojeg razloga potrebno utvrditi vrijednost Q boda. Izvan svrha navedenih u ovom stavku, Q bodovi nemaju novčanu vrijednost niti su zamjenjivi za novac.

OGRAIČENJA PRI KORIŠTENJU Q BODOVA

Članak 5.

(1) Korisnik, u pravilu, može koristiti Q bodove za ostvarivanje popusta na premiju osiguranja pri kupovini proizvoda osiguranja, neovisno o načinu plaćanja. Iznimno, Ako odabere način plaćanja za proizvod osiguranja „Uplata na račun“ Korisnik ne može koristiti Q bodove za ostvarivanje popusta na premiju osiguranja.

(2) Za ostvarivanje popusta na premiju osiguranja prilikom kupovine proizvoda osiguranja Korisnik može iskoristiti najviše 2000 Q bodova (dalje u tekstu: ograničenje visine) u jednom obračunskom razdoblju od 13 (trinaest) mjeseci (dalje u tekstu: ciklus ograničenja ili ciklus) koje počinje teći s danom s kojim je Korisnik po prvi puta koristio Q bodove za popust pri kupovini odnosno obnovi proizvoda osiguranja, pri čemu:

A/ Bodovi koji se koriste na početku ciklusa ograničenja, uračunavaju se u ograničenje visine te se isto smanjuje za iznos Q bodova iskorištenih za popust na premiju osiguranja prilikom kupovine odnosno obnove proizvoda osiguranja prema formuli:

2000 Q – iznos Q potrošenih prilikom kupovine = iznos ograničenja na početku ciklusa

(npr. Ako Korisnik uđe u ciklus ograničenja tako da je iskoristio 300 Q bodova na popust

na premiju osiguranja, ukupni iznos ograničenja visine umanjuje se za taj iznos s iznosa 2000 Q bodova i iznosi 1700 Q bodova, pa u sljedećih 13 mjeseci Korisnik može na kupovinu proizvoda osiguranja odnosno obnovu police osiguranja potrošiti najviše 1700 Q bodova.)

- B/ U tijeku trajanja ciklusa ograničenja iznos ograničenja na početku ciklusa umanjuje se za sve Q bodove koji se koriste za ostvarivanje popusta na premiju osiguranja prilikom kupovine ili obnove proizvoda osiguranja tijekom ciklusa.

(npr. Ako u tijeku ciklusa ograničenja Korisnik koji je na početku ciklusa imao 1700 bodova odluči kupiti novi proizvod osiguranja i iskoristi 200 Q bodova na popust za taj proizvod, iznos od 1700 bodova smanjuje se na 1500 bodova te isti Korisnik može do kraja ciklusa koristiti najviše preostalih 1500 bodova ograničenja visine.)

- C/ Ne postoji vremenski razmak između dva ciklusa ograničenja te nakon što ciklus ograničenja istekne, ograničenje visine vraća se na 2000 Q bodova, a Korisnik ulazi u sljedeći ciklus ograničenja od 13 mjeseci koji se provodi sukladno pravilima istaknutima u ovom stavku.

(npr. Ako je Korisnik po prvi puta iskoristio 300 Q bodova na popust na premiju osiguranja s danom 15.03.2026. sljedeći ciklus ograničenja započet će mu s danom 15.04.2027. i bodovi na početku ciklusa obračunat će se sukladno točki A/ ovog stavka, a ciklus ponoviti u cijelosti sukladno točkama B/ i C/ ovog stavka tako da će novi ciklus, nakon što sljedeći već bude bio istekao, početi s danom 15.05.2028.)

- D/ Ako je Korisnik iskoristio Q bodove za kupnju proizvoda osiguranja, ali je taj isti proizvod raskinuo sukladno propisima o zaštiti potrošača u zakonskom roku, Q bodovi vraćaju mu se sukladno Općim uvjetima, a iznos Q bodova koji mu je vraćen, nadodaje se na iznos ograničenja visine pa je iznos ograničenja visine opet 2000 Q bodova. Ciklus ograničenja počinje i teče iznova sukladno pravilima ovog stavka jednom kada Korisnik ponovno iskoristi bodove za kupnju.

(npr. Ako Korisnik s danom 23.2.2026. iskoristi 120 Q bodova za smanjenje premije prilikom kupovine proizvoda osiguranja, ciklus ograničenja traje do 23.3.2027., a ograničenje visine je 1880 Q bodova. Ako Korisnik s danom 27.2.2026. otkaže policu, bodovi korišteni

prilikom kupovine vraćaju mu se sukladno Općim uvjetima, a iznos vraćenih bodova dodaje se na iznos ograničenja visine pa je iznos ograničenja visine ponovno 2000 Q. Poništava se početak i trajanje ciklusa (kao da se nije dogodilo). Ciklus ograničenja počinje jednom kad Korisnik ponovno iskoristi bodove za kupovinu proizvoda osiguranja.)

- E/ Ako je Korisnik iskoristio Q bodove za kupnju proizvoda osiguranja, ali je taj isti proizvod otkazao odnosno raskinuo sukladno uvjetima osiguranja, Q bodovi ne vraćaju mu se i smatraju se iskorišteni, pa ograničenje visine i ciklus ograničenja nastavljaju teći sukladno pravilima iz ovog stavka bez promjene.

(npr. Ako Korisnik prilikom kupovine proizvoda osiguranja dana 23.2.2026. koristi 120 Q bodova za popust na premiju osiguranja za smanjenje te premije, ciklus ograničenja traje do 23.3.2027., a ograničenje visine je 1880 Q bodova. Ako je Korisnik s danom 30.3.2026. otkazao odnosno raskinuo proizvod osiguranja, ciklus ograničenja se ne poništava te i dalje traje do 23.3.2027., a ograničenje visine također ostaje na 1880 Q bodova.)

RAZINE LAQOSFERE

Članak 6.

(1) Pravo sudjelovanja u LAQOsferi imaju isključivo LAQO članovi (Korisnici koji imaju najmanje jedan važeći proizvod osiguranja).

(2) Osiguratelj će, beziznimno, automatski svrstati sve LAQO članove u jednu od tri razine LAQOsfera s kojima su povezane određene pogodnosti, sve ovisno o ukupnom zbroju policiranih premija za važeće proizvode osiguranja kojima određeni LAQO član raspolaže, izuzev police osiguranja koja ističe u slučaju obnove kako je navedeno u stavku 4. ovog članka, a sve sukladno sljedećoj tablici:

Razina LAQOsfera	Zbroj policiranih premija važećih proizvoda osiguranja LAQO člana (od – do)	Pogodnosti razine LAQOsfera
START	0,00 – 299,99 EUR	• dodjeljivanje Q bodova sukladno odredbama članka 2. stavka 1. ovih Pravila u dijelu koji se odnosi na LAQO članove • korištenje Q bodova u LAQO butiku u zamjenu za LAQO Merch sukladno ovim Pravilima i Općim uvjetima • ostvarivanje popusta kod Partnera sukladno ugovorima o poslovnoj suradnji između Osiguratelja i Partnera • druge pogodnosti koje Osiguratelj odluči dati osobama na ovoj razini LAQO sfere
PRO	300,00 – 799,99 EUR	• sve pogodnosti razine „START“ • 5% više Q bodova prilikom svake kupnje ili obnove proizvoda osiguranja u odnosu na razinu „START“ kako je

		utvrđeno u tablici u članku 2. stavku 1. Pravila; (npr. LAQO članu na razini „PRO“ se za 100,00 EUR policirane premije dodjeljuje 105 Q bodova) • pravo ranijeg pristupa promocijskim periodima, ovisno o ugovorima o poslovnoj suradnji Osiguratelja • druge pogodnosti koje Osiguratelj odluči dati osobama na ovoj razini LAQO sfere.
ELITE	800,00 EUR i više	• sve pogodnosti razine „PRO“ • 10% više Q bodova prilikom svake kupnje ili obnove proizvoda osiguranja u odnosu na razinu „START“ kako je utvrđeno u tablici u članku 2. stavku 1. Pravila; (npr. LAQO članu na razini „ELITE“ se za 100,00 EUR policirane premije dodjeljuje 110 Q bodova) • druge pogodnosti koje Osiguratelj odluči dati osobama na ovoj razini LAQO sfere.

(3) Razinu LAQOsfera za svakog LAQO člana Osiguratelj određuje sukladno ovom članku Pravila:

- A/ po prvi puta s danom stupanja na snagu ovih Pravila (15.12.2025.), a potom
- B/ prilikom svake kupovine, obnove ili prestanka proizvoda osiguranja odnosno LAQO člana.

(4) Osiguratelj određuje razinu LAQOsfera tako da zbraja ukupan iznos policirane premije za sve važeće proizvode osiguranja određenog LAQO člana u trenutku izdavanja police osiguranja za najnoviji proizvod osiguranja koji je LAQO član nabavio odnosno u trenutku svakog prestanka police osiguranja određenog LAQO člana. Pritom, u slučaju

obnove proizvoda osiguranja, iznos police osiguranja koja istječe ne ulazi u zbroj ukupnog iznosa policirane premije i u obzir se uzima samo iznos policirane premije nove police osiguranja.

(4) LAQO član ima pristup pogodnostima određene razine LAQOsfele dok se nalazi na određenoj razini LAQOsfele odnosno sve dok zbroj policiranih premija njegovih važećih proizvoda osiguranja odgovara postavljenim uvjetima za primjenu određene razine LAQOsfele sukladno tablici iz stavka 2. ovog članka.

IZMJENE I DOPUNE PRAVILA

Članak 7.

(1) Ova Pravila primjenjuju se od 15.12.2025. godine

(2) Ova Pravila objavljena su na mrežnoj stranici www.laqo.hr.

(3) Osiguratelj može u svakom trenutku donijeti odluku o izmjeni i dopuni ovih Pravila o čemu će obavijestiti Korisnike sukladno Općim uvjetima.

(4) Na sva pitanja koja nisu detaljnije uređena ovim Pravilima primjenjuju se Opći uvjeti i mjerodavni propisi na snazi u Republici Hrvatskoj.