

Uvjeti za otvaranje pristupa i korištenje usluge LAQO aplikacije

Uvodne odredbe

Članak 1.

Ovim se Uvjetima za otvaranje pristupa i korištenje usluge LAQO aplikacije (u daljnjem tekstu: Uvjeti) uređuje način i postupak korištenja usluge LAQO aplikacije (dalje u tekstu: Usluga). Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Uvjetima imaju sljedeće značenje:

LAQO – zaštićena robna marka CROATIA osiguranja d.d. za ugovaranje osiguranja;

Izdavatelj – osiguratelj CROATIA osiguranje d.d.;

Korisnik – ugovaratelj osiguranja koji je s Izdavateljem u ugovornom odnosu temeljem kojega je izdana barem jedna LAQO polica osiguranja, kao i oštećenik koji prijavljuje štetu po LAQO polici osiguranja odnosno opunomoćenik oštećenika. Ugovaratelju osiguranja, oštećeniku i opunomoćeniku mora biti odobreno korištenje Usluge.

Usluga – self-care portal na kojem Korisnik vrši uvid i administraciju svojih podataka i svu poslovnu dokumentaciju u svezi sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju i obradi šteta.

Korisnički podaci – kombinacija e-maila i lozinke koji se koriste za pristup LAQO aplikaciji;

Elektronička komunikacija – poslovna komunikacija koja se odvija elektroničkim putem na prethodno potvrđenu e-mail adresu Korisnika.

Aktivacijski e-mail – e-mail koji sadrži poveznicu (link) koja se koristi za prvi pristup i aktivaciju Usluge;

Aktivacija Usluge – verifikacija prijavljene e-mail adrese i odabir željene lozinke;

Aktivacija korisničkog računa – postupak slanja aktivacijskog e-maila i upisa željenih korisničkih podataka. Aktivacija korisničkog računa se može izvršiti i putem elektronskog očitavanja podataka s osobne iskaznice Korisnika.

Deaktivacija pristupa – postupak kojim Izdavatelj na zahtjev Korisnika koji se upućuje kontakt centru pozivom na broj 072 072 072 ili e-mailom na adresu info@laqo.hr trajno onemogućuje korištenje izdanih korisničkih podataka, kao i deaktivacija pristupa Usluzi sukladno odredbama ovih Uvjeta.

Aktivacija korisničkog računa

Članak 2.

Ugovaratelj osiguranja i oštećenik koji prijavljuje štetu po LAQO polici osiguranja izražava volju za korištenjem Usluge unosom korisničkih podataka putem unaprijed zadane forme na web-u Izdavatelja ili elektronskim očitanjem podataka s osobne iskaznice ugovaratelja osiguranja odnosno oštećenika koji prijavljuje štetu.

Pristupni podaci automatski se uspoređuju s podacima kojima Izdavatelj raspolaže kako bi se potvrdio identitet ugovaratelja osiguranja odnosno oštećenika koji prijavljuje štetu kao Korisnika Usluge.

Korisnik bira svoju lozinku koja zajedno s njegovom e-mail adresom čini Korisničke podatke.

Korištenje usluge

Članak 3.

Korištenje Usluge Korisniku omogućuje:

- pregled svih sklopljenih LAQO ugovora o osiguranju (izdanih polica osiguranja),
- pregled i administriranje neriješenih prijavljenih šteta te pregled riješenih šteta;
- postavljanje zahtjeva vezanih uz promjene po tekućim LAQO policama osiguranja
- sklapanje ugovora o osiguranju
- pregled osobnih i kontakt podataka
- izmjenu svojih osobnih i kontakt podataka
- ažuriranje suglasnosti i prigovora na obradu osobnih podataka
- aktivaciju programa vjernosti
- elektronsku komunikaciju

Za korištenje Usluge, Korisnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajuće tehničke preduvjete (važeca e-mail adresa, uređaj spojen na Internet i web preglednik).

Elektronička komunikacija s korisnicima

Članak 4.

- (1) Korisnici zaprimaju dokumentaciju koja proizlazi iz sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju, poput police osiguranja, računa ili uplatnica u elektroničkoj verziji, obavijesti o statusu šteta, podsjetnika na plaćanje, kompenzacije, kartice prometa, obavijesti o produženju ili isteku police osiguranja i slično elektroničkim putem, osim u slučajevima kada je zakonom kogentno propisana komunikacija preporučenom pošiljkom.
- (2) Korisnik je odgovoran za pribavljanje i održavanje kompatibilnim svog računalnog sustava te liniju za vezu, a što je sve potrebno za uporabu usluge i zaprimanje dokumenata iz točke IV. stavka (1) ovih Uvjeta te poduzima razumne mjere opreza za očuvanje svojih povjerljivih informacija i opreme za korištenje usluge, a kojima onemogućuje bilo kakvu zloupotrebu bilo kojeg podatka ili dokumenta. Izdavatelj nije odgovoran za bilo koju zloupotrebu bilo kojeg dokumenta ili podatka koju počinu korisnik i/ili treća osoba u slučaju da Korisnik nije poduzeo razumne mjere opreza za čuvanje svojih povjerljivih informacija i opreme odnosno podataka potrebnih za pristupanje računu elektroničke pošte, odnosno podacima koje sadrže dokumenti iz točke IV. stavka (1) ovih Uvjeta.
- (3) Korisnik je odgovoran za sve telekomunikacijske troškove povezane s primitkom dokumenata iz točke IV. stavka (1) ovih Uvjeta.
- (4) Korisnik je dužan voditi računa o točnosti elektroničke adrese za zaprimanje dokumenata iz točke IV. stavka (1) ovih Uvjeta kao i o prijavljenoj poštanskoj adresi, ukoliko zatraži dostavu u papirnatom obliku. Korisnik je dužan bez odgađanja svaku promjenu imena, prezimena, adrese, broja telefona, adrese elektroničke pošte ili nekog drugog nužnog podatka javiti Izdavatelju.
- (5) Izdavatelj neće biti odgovoran u slučaju kada Korisnik ne zaprimi dokumente iz točke IV. stavka (1) ovih Uvjeta ukoliko je njegova adresa elektroničke pošte promijenjena ili nevažeća, a o tome nije pravovremeno obavijestio Izdavatelja. U elektroničkoj komunikaciji Izdavatelj podržava enkripciju elektroničkih poruka u prijenosu ukoliko isto podržava i odredišna strana odnosno Korisnik. Ukoliko odredišna strana odnosno Korisnik ne podržava enkripciju u prijenosu elektroničke pošte Izdavatelj nije odgovoran za moguće zlouporabe elektroničke pošte u prijenosu, ili ako dođe do greške, smetnje i prekida komunikacije u sustavu ili zbog nekog drugog razloga koji je izvan kontrole Izdavatelja.
- (6) Činjenica da Korisnik nije zaprimio uplatnicu odnosno račun sukladno točki IV. ovih Uvjeta, ne čini iznimku njegovoj obvezi podmirenja računa u roku dospijeaća.
- (7) Program za pregledavanje dokumenata iz točke IV. stavka (1) ovih Uvjeta je Adobe Acrobat Reader kojeg se može besplatno preuzeti na službenim stranicama tvrtke ADOBE (get.adobe.com/reader/).
- (8) Korisnici u svakom trenutku mogu zatražiti dostavu dokumentacije u papirnatom obliku na poštansku adresu putem e-maila: info@laqo.hr ili pozivom na broj: 072 072 072.
- (9) Za prvo slijedeće obračunsko razdoblje, umjesto dostave uplatnice elektroničkom poštom, Korisniku se dostavlja uplatnica u papirnatom obliku na poštansku adresu koju je prijavio, odnosno koja je zadnja dostupna Izdavatelju, uključujući i druge obavijesti odnosno dokumentaciju iz točke IV. Stavka (1) ovih Uvjeta.

Zaštita osobnih podataka

Članak 5.

Izdavatelj (CROATIA osiguranje d.d.), Zagreb, Vatroslava Jagića 33, 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 Općoj uredbi o zaštiti podataka (EU) 2016/679 i drugim propisima u svezi zaštite osobnih podataka.

Osobne podatke Korisnika Izdavatelj prikuplja i dalje obrađuje na temelju zahtjeva Korisnika u svrhu aktiviranja i pružanja Usluge odnosno prihvaćanjem ovih Uvjeta.

Vaši osobni podaci (ime, prezime, OIB, e-mail adresa, lozinka, datum i vrijeme registracije, IP adresa) obrađuju se temeljem Vašeg zahtjeva za aktivacijom korisničkog računa. U svrhu brze prijave, Korisnik ima mogućnost unosa osobnih podataka za aktivaciju korisničkog računa očitavanjem osobne iskaznice putem svojeg mobilnog uređaja. Izdavatelj ne ostvaruje pristup i ne pohranjuje fotografije osobne iskaznice korisnika kod registracije, nego se iste trenutno obrađuju u mobilnom uređaju korisnika do završetka registracije.

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 ili ako Korisnik izričito pristane da se priopće pojedini osobni podaci za određenu namjenu ili određenoj osobi. Svi su podaci o Korisnicima dostupni samo djelatnicima Izdavatelja kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla odnosno izvršitelju obrade u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka.

Više o obradi osobnih podataka možete pročitati i u našoj Informaciji o zaštiti osobnih podataka dostupnoj u self care portalu, na web stranicama Izdavatelja, te koju ste zaprimili kod sklapanja ugovora o osiguranju i/ili prijavi štete. Korisnik slanjem Pristupnice Izdavatelju potvrđuje da je informiran o obradi osobnih podataka kao i pravima koja mu pripadaju:

- **pravo na pristup** u svakom trenutku Korisnik može kontaktirati Izdavatelja i dobiti potvrdu obrađuju li se njegovi osobni podaci te ako se ti podaci obrađuju, zatražiti pristup osobnim podacima i informacijama o obradi. 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 trenutačno 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 Opću uredbu o zaštiti podataka (EU) 2016/679 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 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 možete zatražiti na sljedeće kontakte:

- službenik za zaštitu podataka: e-mailom na zastitapodataka@crosig.hr ili na telefon: 016332253
- korisnička podrška: e-mailom na info@crosig.hr ili info@laqo.hr ili na info telefon 072 001 884 ili 072 072 072
- na adresi CROATIA osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb te u svakoj našoj poslovnici.

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. Ako zahtjev podnesete elektroničkim putem, osim ako ne zatražite drugačije, informacije Vam pružamo u uobičajenom elektroničkom obliku.

Pružanje osobnih podataka, osim onih koji se pružaju temeljem privole Korisnika, je nužno za pružanje Usluge. Korisnik ima pravo uskratiti pružanje tih podataka, ali u tom slučaju Izdavatelj neće biti u mogućnosti pružiti Uslugu.

Obveze Korisnika

Članak 6.

Korisnik se obvezuje tijekom korištenja Usluge:

- koristiti s dužnom pažnjom i neće dijeliti sadržaj vezan uz LAQO aplikaciju
- čuvati tajnost korisničkih podataka
- odmah i bez odgode obavijestiti Izdavatelja o gubitku ili neovlaštenoj uporabi aktivacijskih podataka ili korisničkih podataka te provesti postupak deaktivacije pristupa.

Korisnik snosi svaku štetu nastalu zbog gubitka, neovlaštenoga korištenja, neodgovarajuće primjene korisničkih podataka ili nepridržavanja odredbi ovih Uvjeta.

Izdavatelj ne preuzima nikakvu odgovornost prema Korisnicima neovlaštenim, nestručnim i neodgovornim korištenjem LAQO aplikacije. Prije korištenja LAQO aplikacije Korisnici moraju prihvatiti ove Uvjete .

Preuzimanjem, instaliranjem ili korištenjem LAQO aplikacije smatra se da je Korisnik pristao na odredbe Uvjeta, te da je iste razumio.

Obveze Izdavatelja

Članak 7.

Izdavatelj je obavezan:

- štiti osobne podatke Korisnika sukladno primjenjivim zakonskim propisima,
- deaktivirati pristup Usluzi na zahtjev Korisnika.

Naknada

Članak 8.

Korištenje Uslugom se ne naplaćuje.

Deaktivacija pristupa usluzi

Članak 9.

Korisnik može u bilo kojem trenutku prekinuti korištenje Usluge pozivom kontakt centra na

broj 072 072 072 ili slanjem obavijesti putem e-mail adrese info@laqo.hr.

Korisniku koji se ne pridržava ovih Uvjeta Izdavatelj može bez prethodne najave deaktivirati korištenje Usluge te o istome obavijestiti Korisnika putem registrirane e-mail adrese.

Završne odredbe

Članak 10.

Ovi Uvjeti objavljeni su na mrežnoj stranici www.laqa.hr. U slučaju promjene ovih Uvjeta, Izdavatelj će o tome obavijestiti Korisnike u sklopu Usluge te promijenjene Uvjete objaviti na mrežnoj stranici www.laqa.hr.

Promijenjeni Uvjeti stupaju na snagu 30 dana od dana objave na mrežnim stranicama www.laqa.hr. Smatrat će se da je Korisnik pristao na izmjene i dopune Uvjeta ako u roku od 30 dana od dana objave izmjena Uvjeta ne deaktivira pristup Usluzi.

Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Izdavatelja primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Odredbe ovih Uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od dana 8.12.2020.

U svakom trenutku možete nam se obratiti:

- info@laqa.hr
- kontakt centar 072 072 072