



1. Uvodne odredbe

Ovim se Uvjetima uređuju uvjeti i način korištenja usluge Moja Groupama. Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Uvjetima za otvaranje pristupa i korištenje usluge **Moja Groupama** (u daljnjem tekstu: Uvjeti), imaju sljedeće značenje:

- **Izdavatelj** – Groupama osiguranje d.d. - Podružnica Hrvatska;
- **Ugovaratelj osiguranja** – fizička osoba ili pravna osoba koja s Izdavateljem ima ugovorenu barem jednu policu dopunskog zdravstvenog osiguranja (ugovaratelj osiguranja/osiguranik);
- **Osiguranik** – fizička osoba koja temeljem nastalog osiguranog slučaja ima pravo na ispunjenje Osigurateljeve ugovorne obveze;
- **Usluga** – Usluga Moja Groupama, self-care portal na kojem klijent vrši uvid u svoju karticu dopunskog zdravstvenog osiguranja, svoje podatke i vrši dostavu računa na refundaciju;
- **Korisnički podaci** – kombinacija e-maila i lozinke koji se koriste za pristup Usluzi;
- **Aktivacijski e-mail, Aktivacija** – e-mail koji sadrži poveznicu (link) koja se koristi za pristup i aktivaciju aplikacije. Za aktivaciju aplikacije potrebno je koristiti aktivacijski kod koji je sadržan unutar e-maila.
- **Pristupnica** – otvara se prilikom sklapanja police dopunskog zdravstvenog osiguranja;
- **Podnositelj pristupnice** – Ugovaratelj osiguranja i/ili Osiguranik koji ima dodijeljen osobni identifikacijski broj (OIB);
- **Otvaranje pristupa Usluzi** – postupak koji obuhvaća slanje aktivacijskog koda Osiguraniku;
- **Korisnik** – Osiguranik kojem je odobren pristup Usluzi;
- **Aktivacija korisničkog računa** – Osiguranik aktivira korisnički račun zaprimljenim aktivacijskim kodom.
- **Deaktivacija pristupa** – postupak kojim Izdavatelj na zahtjev Ugovaratelja osiguranja i/ili Osiguranika trajno onemogućuje korištenje izdanih korisničkih podataka. Nakon deaktivacije pristupa Osiguranik može podnijeti novi zahtjev za aktivacijskim kodom ugovaranjem nove police osiguranja, a aktivaciju može zatražiti i ako se je deaktivacija dogodila uslijed nepažljivog rukovanja mobitelom, slučajno ili promjenom ili gubitkom mobitela te dobiva kod za ponovnu aktivaciju.

2. Aktivacija korisničkog računa

Ugovaratelj osiguranja i/ili Osiguranik dopunskog zdravstvenog osiguranja ugovaranjem police izražava volju za korištenjem Usluge i izdavanjem Aktivacijskog e-maila.

Smatra se da je Usluga aktivirana u trenutku kad je Izdavatelj Osiguraniku poslao Aktivacijski kod putem e-mail adrese.

3. Korištenje uslugom

Korištenje Usluge Osiguraniku omogućuje:

- pregled svih važećih ugovora o osiguranju (polica) i onih koje su istekle u proteklih godinu dana, a koje je sklopio s Izdavateljem
- pregled prijavljenih šteta po policama koje je Osiguranik sklopio s Izdavateljem, a koje su aktivne ili riješene u proteklih godinu dana
- pregled osobnih i kontakt podataka

Za korištenje Usluge, Osiguranik treba osigurati odgovarajuće tehničke preduvjete (važeća e-mail adresa, uređaj spojen na Internet i web preglednik).

4. Zaštita osobnih podataka

Izdavatelj Groupama osiguranje d.d. - Podružnica Hrvatska, Zagreb, Ulica grada Vukovara 284, e-mail: info@groupama.hr, telefon: 0800 2446, 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 Osiguranika Izdavatelj prikuplja i dalje obrađuje na temelju zahtjeva Osiguranika u svrhu aktiviranja i pružanja Usluge.

Vaši osobni podaci (ime, prezime, OIB, broj police, PAN broj, broj štete, e-mail adresa) prikupljaju se temeljem Vašeg zahtjeva za otvaranje Vašeg korisničkog računa.

Izdavatelj se obvezuje čuvati osobne podatke Ugovaratelja osiguranja i/ili Osiguranika 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 Ugovaratelj osiguranja i/ili Osiguranik izričito pristane da se priopće pojedini osobni podaci za određenu namjenu ili određenoj osobi. Svi su podaci o ugovarateljima osiguranja i/ili osiguranicima dostupni samo zaposlenicima Izdavatelja kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla odnosno izvršitelju obrade u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka.

Osobne podatke Ugovaratelja osiguranja i/ili Osiguranika Izdavatelj će čuvati do ispunjenja svrhe za koju su prikupljeni, a najduže do deaktiviranja Usluge. U slučaju da je Korisnik dao privolu da se njegovi podaci obrađuju u marketinške svrhe, Izdavatelj će njegove osobne podatke čuvati do povlačenja privole.

Više o obradi osobnih podataka možete pročitati i u našim Informacijama o korištenju osobnih podataka dostupnim na web stranicama Izdavatelja, te koje ste zaprimili kod sklapanja ugovora o osiguranju i/ili prijave štete.

Ugovaratelj osiguranja i/ili Osiguranik Izdavatelju potvrđuje da je informiran o obradi osobnih podataka kao i pravima koja mu pripadaju:

- **pravo na pristup** - u svakom trenutku Osiguranik 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 Osiguraniku kopiju osobnih podataka koji se obrađuju, a za sve dodatne kopije koje zatraži, Izdavatelj može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova. Ako Osiguranik 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 Osiguranika koji su netočni, Osiguranik u bilo kojem trenutku može od Izdavatelja tražiti da ih ispravi, a ako su oni nepotpuni, ima ih pravo dopuniti;
- **pravo na brisanje** – Osiguranik 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 Osiguranika u odnosu na svaki pojedini zahtjev;
- **pravo na ograničenje obrade** – Osiguranik 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 Osiguranik protivi brisanju i umjesto toga traži ograničenje uporabe tih podataka,
 - ako podaci više nisu potrebni Izdavatelju za potrebe obrade, ali ih Osiguranik traži radi postavljanja, ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva,
 - ako je Osiguranik uložio prigovor na obradu;
- **pravo na prenosivost podataka** – Osiguranik 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** – Osiguranik 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 Osiguranika za potrebe izravnog marketinga;
- **pravo na pritužbu** – ako smatra da je Izdavatelj obradom osobnih podataka Osiguranika prekršio Opću uredbu o zaštiti podataka (EU) 2016/679 ili druge propise u svezi zaštite osobnih podataka, Izdavatelj moli Osiguranika da se obrati njegovom Službeniku za zaštitu osobnih podataka kako bi razjasnio sporna pitanja. Osiguranik navedeno može učiniti na sljedeće kontakte: Ulica grada Vukovara 284, 10000 Zagreb, telefon: 0800 2446, te e-mail: zastitapodataka@groupama.hr. Osiguranik ima pravo podnijeti pritužbu nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ili nadzornom tijelu unutar EU.
- **pravo na naknadu štete** – ako je pretrpio (ne)imovinsku štetu zbog kršenja relevantnih zakonskih odredbi, Osiguranik ima pravo na naknadu od Izdavatelja ili izvršitelja obrade za pretrpljenu štetu. Ostvarenje navedenih prava možete zatražiti na sljedeće kontakte:
 - Službenik za zaštitu podataka: putem e-maila na zastitapodataka@groupama.hr ili na telefon: 0800 2446
 - Korisnička podrška: putem e-maila na info@groupama.hr ili na telefon 0800 2446;

- Na adresi Groupama osiguranje d.d. - Podružnica Hrvatska, Ulica grada Vukovara 284, 10000 Zagreb, te u svakoj našoj poslovnici.

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

5. Naknada

Korištenje Uslugom se ne naplaćuje.

6. Deaktivacija pristupa usluzi

Osiguranik može u bilo kojem trenutku prekinuti korištenje Uslugom osobnim podnošenjem zahtjeva za deaktivaciju pristupa u poslovnici Izdavatelja. Osiguranik zahtjev za deaktivaciju pristupa Usluzi može podnijeti i ispunjavanjem kontaktne forme u sklopu Usluge ili slanjem elektroničke pošte na adresu info@groupama.hr.

Osiguraniku koji se ne pridržava ovih Uvjeta Izdavatelj može bez prethodne najave otkazati korištenje Usluge te će o tome obavijestiti Osiguranika.

7. Završne odredbe

Ovi Uvjeti objavljeni su na mrežnoj stranici <https://mojagroupama.gorupama.hr/uvjeti.pdf>. U slučaju promjene ovih Uvjeta, Izdavatelj će o tome obavijestiti Osiguranike u sklopu Usluge te promijenjene Uvjete objaviti na adresi navedenoj u točki 7. ovih Uvjeta.

Promijenjeni Uvjeti stupaju na snagu 30 dana od dana objave na internetskim stranicama navedenim u točki 7. Smatrat će se da je Osiguranik 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 Ugovaratelja osiguranja i/ili Osiguranika i Izdavatelja primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

U svakom trenutku možete nam se obratiti:

- info@groupama.hr
- kontakt centar 0800 2446

Odredbe ovih Uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od dana 02.05.2024.