



**HIFE**

Hrvatski institut za financijsku edukaciju

# Sklapanje na daljinu ugovora o financijskim uslugama

Ovaj je dokument izrađen uz financijsku podršku Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta. Sadržaj ovoga dokumenta u isključivoj je odgovornosti Hrvatskog instituta za financijsku edukaciju i ni pod kojim se uvjetima ne može smatrati odrazom stajališta Ministarstva gospodarstva poduzetništva i obrta.

**HIFE**  
Hrvatski institut za financijsku edukaciju



## Prilikom sklapanja takozvanih „ugovora na daljinu“<sup>1</sup> o prodaji financijskih usluga<sup>2</sup>, potrebno je znati sljedeće:

ŠTO TREBAM ZNATI?	ŠTO TREBAM ZNATI?
Što trebam znati prije sklapanja ugovora?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naziv trgovca</li> <li>• Komercijalna svrha poziva mora biti izričito navedena prilikom početka razgovora</li> <li>• Vrsta financijske usluge koja je predmet ugovora</li> <li>• Pojediniosti ugovora</li> <li>• Način rješavanja sporova</li> </ul>
Prethodne obavijesti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opis osnovnih obilježja financijske usluge</li> <li>• Ukupnu cijenu koju je potrošač dužan platiti za tu uslugu, uključujući sve poreze, pristojbe, naknade i ostale troškove, odnosno, kad točan iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za izračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu</li> <li>• Naznaku da financijska usluga uključuje financijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta, odnosno financijske usluge koja se nudi</li> <li>• Naznaku da cijena ili rezultati financijske usluge ovise o promjenama na financijskom tržištu na koje trgovac nema utjecaja te naznaku da dosadašnja cijena i rezultati financijske usluge nisu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te financijske usluge</li> <li>• Naznaku o postojanju mogućnosti da potrošač bude obavezan na plaćanje nekih dodatnih poreza ili troškova, u skladu s poreznim propisima koje ne plaća trgovcu, odnosno koje ne plaća putem trgovca</li> <li>• Bilo koje vremensko ograničenje valjanosti obavijesti</li> <li>• Pojediniosti u odnosu na plaćanje cijene i ispunjenje financijske usluge</li> <li>• Naznaku bilo kojeg dodatnog troška koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstava daljinske komunikacije</li> </ul>
Pazite na pojediniosti ugovora koje su važne!	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postoji li ili ne postoji, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora?</li> <li>• U kom roku i s kojim posljedicama se ugovor može raskinuti?</li> <li>• Koliko minimalno traje ugovor?</li> <li>• Kako ostvariti pravo na raskid ugovora?</li> <li>• Pravo koje države je mjerodavno?</li> <li>• Kako se rješavaju eventualni sporovi?</li> <li>• Bez obzira što je ugovor sklopljen na daljinu, uvijek imate pravo zatražiti dostavu ugovora.</li> </ul>
Koji su rokovi za jednostrani raskid ugovora?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 dana</li> <li>• 30 dana za ugovore o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju</li> </ul>
Kada rokovi za jednostrani raskid ugovora nisu primjenjivi?	<p><b>Za specifične financijske usluge kao što su npr.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• financijske usluge čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca do čega može doći tijekom trajanja roka za raskid ugovora</li> <li>• ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana</li> <li>• ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora</li> </ul>
Trebam li navoditi razloge za jednostrani raskid ugovora?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nisam obavezan!</li> </ul>
Smije li mi trgovac naplatiti naknadu za raskid ugovora?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne smije! Potrošač mora vratiti ono što je primio od trgovca, odnosno platiti cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora</li> </ul>
Tko je dužan dokazati da je ugovor na daljinu sklopljen i potrošač dobio sve obavijesti?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teret dokaza je na trgovcu</li> </ul>

### RIZICI I KAKO IH UBLAŽITI!



✓ *Kod sklapanja na daljinu ugovora o financijskim uslugama postoji rizik da niste dobro razumjeli pojediniosti koje su važne za ugovor. Ovaj rizik je ublažen činjenicom da imate 14 dana, odnosno 30 dana za ugovore o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju unutar kojih možete detaljno proučiti ugovor i posavjetovati se sa stručnjakom te ukoliko ocijenite da vam uvjeti ne odgovaraju možete jednostrano raskinuti ugovor bez obveze davanja pojašnjenja trgovcu o razlozima raskida ugovora.*

<sup>1</sup>Ugovor sklopljen u okviru plana organizirane prodaje na daljinu proizvoda ili usluga trgovca koji prije i u vrijeme sklapanja ugovora, za potrebe sklapanja takvih ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

<sup>2</sup>Bankovne usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnoga mirovinskog osiguranja, investicijske usluge, usluge stambene štednje te platne usluge