

**UVJETI ZA OSIGURANJE PAKETA AUTOMOBILSKE ASISTENCIJE****Uvodne odredbe****Članak 1.**

U ovim uvjetima pojedini izrazi znače:

**Osiguratelj** – Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. (u daljnjem tekstu: Osiguratelj).

**Pružatelj asistencije** – ORYX GRUPA d.o.o., Sesvete, Ljudevita Posavskog 7/a, OIB: 82333208898 (u daljnjem tekstu: ORYX).

**Ugovaratelj** – fizička ili pravna osoba koja je s Osigurateljem sklopila ugovor o osiguranju.

**Osiguranik** – osoba čiji je imovinski interes osiguran i kojoj pripadaju prava iz osiguranja.

**Osigurani slučaj** – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje osiguranika koji je prouzročio osiguranim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Uvjetima.

**Polica** – isprava o ugovoru o osiguranju.

**Kontakt centar** – 24 satno dežurstvo ORYX-a za osiguranike kojima je potrebna pomoć ako se dogodi osigurani slučaj.

**Predmet osiguranja****Članak 2.**

Predmet osiguranja automobilske asistencije je naknada troškova u svezi s osiguranim slučajevima iz Članka 3.

Osiguranje automobilske asistencije vrijedi samo za osobe koje putuju ili koriste vozilo koje je osigurano policom osiguranja a na kojoj je ugovoreno osiguranje od automobilske asistencije.

Osiguranje automobilske asistencije može se sklopiti za osobna ili teretna vozila (N1) najveće dopuštene mase (NDM) do 3.500 kg, visine do 2,5 m, širine do 2,55 m te dužine do 6 m i čiji su vlasnici pravne ili fizičke osobe sa sjedištem odnosno prebivalištem u Republici Hrvatskoj.

Osiguranje automobilske asistencije se ugovara na polici osiguranja pod nazivom CROstart ili EUROdynamic i time je u smislu ovih Uvjeta definiran opseg osigurateljnog pokrivača.

**Osigurani slučajevi****Članak 3.**

Sljedeći događaji pokriveni su ovim Uvjetima;

- nezgoda / nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
- nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;
- tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom ili opasnom po život;
- vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

**Opseg osigurateljnog pokrivača****Članak 4.**

Opseg osigurateljnog pokrivača je ovisi o ugovorenem paketu osiguranja automobilske asistencije na polici odnosno ponudi za osiguranje.

Moguće je ugovoriti sljedeće pakete:

1. CROstart
2. EUROdynamic

**Opseg osigurateljnog pokrivača CROstart****Članak 5.**

Ovim člankom definira se opseg osigurateljnog pokrivača i maksimalna obveza osiguratelja i pružatelja pogodnosti ako je ugovoren paket CROstart. Osiguranik za vrijeme trajanja pokrivača CROstart ima pravo koristiti sljedeće pogodnosti:

- jednu pogodnost „Pomoć na cesti“;
- jednu pogodnost prijevoza vozila od mjesta nesreće odnosno pronalaska vozila, do najbliže radionice ili servisa.

**Opseg osigurateljnog pokrivača EUROdynamic****Članak 6.**

Ovim člankom definira se opseg osigurateljnog pokrivača i maksimalna obveza osiguratelja i pružatelja pogodnosti ako je ugovoren paket EUROdynamic. Osiguranik za vrijeme trajanja pokrivača EUROdynamic ima pravo koristiti sljedeće pogodnosti:

- pogodnost "Pomoć na cesti" na teritoriju RH i Europe ukupnog iznosa do najviše 1.500,00 kn;
- pogodnost prijevoza vozila od mjesta nesreće, odnosno pronalaska vozila na teritoriju RH i Europe, ukupnog iznosa do najviše 2.500,00 kn;
- pogodnost korištenja zamjenskog vozila ili smještaja ukupnog iznosa do najviše 350,00 kn;
- pogodnost dostave vozila nakon popravka ukupnog iznosa do najviše 100,00 kn;
- besplatno čuvanje, na teritoriju RH, vozila u kvaru ili oštećenoga u prometnoj nesreći, do najdulje 2 dana.

**Isključenja iz osiguranja****Članak 7.**

Osigurani slučajevi neće se priznati u slučaju ako je:

- ugovaratelj osiguranja ili osiguranik namjerno izazvao događaje koji su osigurani i koji su navedeni u Članku 3. ovih Uvjeta;
- u trenutku nastanka osiguranog slučaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
- nastao pri sudjelovanju vozila na natjecanju radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;
- nastao uslijed rata, demonstracija, manifestacija i sličnih događaja;

- šteta uzrokovana ili je u bilo kakvoj vezi s terorizmom.

### **Teritorijalna valjanost osiguranja**

#### **Članak 8.**

Teritorij kod tehničke pomoći na cesti za paket CROstart podrazumijeva prostor Republike Hrvatske a za paket EUROdynamic podrazumijeva prostor Republike Hrvatske i Europe i to: mrežu međudržavnih, državnih, lokalnih cesta odnosno svih cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru, šumske ili planinske putove i ostale nerazvedene ceste koje nisu u planu i programu održavanja organizacija nadležnih za održavanje cesta.

### **Početak i prestanak osigurateljnog pokrivanja**

#### **Članak 9.**

Obveza osiguratelja počinje nakon isteka 24-tog sata onog dana koji je u polici osiguranja naveden kao dan početka osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije, odnosno istekom 24-tog sata onog dana kada je plaćena premija, ako drugačije nije ugovoreno.

Obveza osiguratelja prestaje istekom 24-tog sata onog dana koji je u polici osiguranja naveden kao dan isteka osiguranja, ako se drugačije ne dogovori.

### **Promjena vlasnika vozila i valjanost ugovora o osiguranju**

#### **Članak 10.**

Promjenom vlasnika osiguranog vozila osiguranje prestaje istekom 24-tog sata dana kad je novi vlasnik ovjerenim ugovorom o prodaji vozila ili drugim odgovarajućim aktom postao vlasnikom vozila.

Prethodni vlasnik ima pravo povrata plaćene premije za neiskorišteno razdoblje osiguranja („pro rata temporis“), ali samo ako se u iskorištenom razdoblju nije dogodila šteta koju je osiguratelj obavezan isplatiti.

Ako dođe do promjene vlasnika osiguranog vozila nasljeđivanjem ili istekom leasinga, ugovor o osiguranju ostaje na snazi.

### **Vraćanje premije**

#### **Članak 11.**

U slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja ili promjene vlasnika vozila, osiguratelj je u obvezi na zahtjev ugovaratelja vratiti dio plaćene premije za neiskorišteno vrijeme trajanja osiguranja ako se do dana odjave te u slučaju promjene vlasnika vozila nije ostvario osigurani slučaj.

Premija se vraća ugovaratelju na njegov pisani zahtjev i uz podnošenje dokaza o ispunjavanju uvjeta za njezino vraćanje.

Premija za neiskorišteno vrijeme trajanja osiguranja se može vratiti samo ako je na polici osiguranja ugovoreno osiguranje u trajanju od minimalno godinu dana.

Vraćanje premije prema prethodnim stavcima računa se „pro rata temporis“ od dana pisanog zahtjeva ugovaratelja do isteka osiguranja.

### **Pisani oblik**

#### **Članak 12.**

Sporazumi koji se odnose na sadržaj ugovora o osiguranju valjani su samo ako su sklopljeni u pisanom obliku.

Sve obavijesti i izjave koje se daju vezano uz odredbe ugovora o osiguranju moraju se dati u pisanom obliku.

### **Način korištenja asistencije**

#### **Članak 13.**

#### **Pomoć na cesti**

U slučaju nastanka osiguranog slučaja iz članka 3. osiguranik će nazvati Kontaktni centar za pružanje tehničke pomoći na cesti na besplatni telefon 0800 0888 za pozive iz Republike Hrvatske te opisati uzroke kvara i nastali kvar. Ako se poziv upućuje iz inozemstva potrebno je nazvati +385 1 6269 880.

Prilikom dojave, osiguranik je obavezan predstaviti se sljedećim podacima:

- ime i prezime, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi, te drugi podaci koje operater Kontaktnog centra zatraži, uključujući i opis kvara.

Kontaktni centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom osiguranika kada će usluga biti pružena. ORYX se obvezuje da će intervencijsko vozilo najkasnije 45 minuta po primitku poziva biti na mjestu kvara bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).

Dežurni operater procjenjuje koju vrstu pogodnosti je potrebno prvenstveno pružiti osiguraniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:

- na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
- ako se radi o neispravnosti na vozilu kojeg je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater putem telefona daje osiguraniku tehničke upute za otklanjanje kvara putem telefona.

Po dolasku operativne tehničke ekipe na mjesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara. Nakon dijagnoze kvara, ako je napravljena procjena da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravku vozila na cesti.

Osiguranik treba biti na mjestu intervencije, osim ako iz opravdanih razloga to nije u mogućnosti (npr. pružanje hitne medicinske pomoći).

Popravak vozila na cesti uključuje sljedeće radove:

- istakanje krivo natočenog goriva;
- dolijevanje goriva;
- zamjena kotača i guma;
- zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača,

- zamjena remenja, svjećica i ostalih lako zamjenjivih dijelova na vozilu;
- otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski).

Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničke garancije. Popis takvih radova ovisi o proizvođaču vozila. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa će upoznati osiguranika s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako se radi o radovima na terenu zbog koje vozilo gubi garanciju. U takvim slučajevima interventna ekipa će pristupiti radovima uz prethodni pristanak osiguranika. U suprotnom osiguranik može aktivirati prijevoz vozila prema dogovoru do najbližeg ovlaštenog ili neovlaštenog servisa.

U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u pokrivanje i trošak snosi osiguranik. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije te samim time besplatni za osiguranika. Navedene troškove snosi ORYX.

Ako se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, uspostavi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila, osiguranik može koristiti prijevoz vozila i smatrat će se da pomoć na cesti nije korištena.

Maksimalna obveza osiguratelja ako je ugovoren paket CROstart:

- jednokratno za vrijeme trajanja police osiguranja. Maksimalna obveza osiguratelja ako je ugovoren paket EUROdynamic:

- do limita definiranog u članku 6. ovih Uvjeta.

Nakon pruženog pokrivanja, Osiguranik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ugovorenog Članstva.

### **Usluge prijevoza – vuče vozila**

#### **Članak 14.**

U slučaju nastanka osiguranog slučaja iz članka 3. te se vožnja osiguranim vozilom ne može nastaviti, osiguranik može koristiti prijevoz vozila ako je pozivom na besplatni telefon 0800 0888, za pozive iz Republike Hrvatske, zatražio prijevoz vozila i sačekao početak intervencije. Ako se poziv upućuje iz inozemstva potrebno je nazvati +385 1 6269 880.

Prilikom dojave, osiguranik je obavezan predstaviti se sljedećim podacima: ime i prezime, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi te drugi podaci koje operater Kontaktnog centra zatraži.

Prijevoz vozila podrazumijeva sljedeće radnje:

- dolazak na mjesto intervencije;
- dijagnozu kvara na vozilu;
- utovar vozila na interventno vozilo;
- prijevoz (šlepanje) vozila;
- istovar vozila na odredištu (servis, prebivalište osiguranika i sl.).

Osiguranik treba biti na mjestu intervencije, osim ako iz opravdanih razloga to nije u mogućnosti (npr. pružanje hitne medicinske pomoći).

Kontakt centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć osiguraniku na najbolji i najbrži mogući način, upućujući najbliže interventno vozilo na mjesto događaja.

Prijevoz vozila će se obaviti do adrese prebivališta osiguranika ili do najbliže radionice ili servisa. Na zahtjev osiguranika, prijevoz se može obaviti i na relaciji kraćoj od navedenih.

Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije i te troškove snosi ORYX.

Maksimalna obveza osiguratelja ako je ugovoren paket CROstart:

- jednokratno za vrijeme trajanja police osiguranja.

Maksimalna obveza osiguratelja ako je ugovoren paket EUROdynamic:

- do limita definiranog u članku 6. ovih Uvjeta.

Nakon pruženog pokrivanja, osiguranik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ugovorenog Članstva.

### **Korištenje zamjenskog vozila**

#### **Članak 15.**

Zamjensko vozilo osiguranik može koristiti prilikom korištenja pogodnosti popravka ili prijevoza vozila, uz uvjet da je pozivom na besplatni telefon 0800 0888, za pozive iz Republike Hrvatske, zatražio zamjensko vozilo. Ako se poziv upućuje iz inozemstva potrebno je nazvati +385 1 6269 880.

Korištenje zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:

- organizacija zamjenskog vozila
- dostava vozila na mjesto intervencije ili primopredaja vozila u poslovnicu rent a cara ili servisa
- najam vozila.

Osiguranik može zatražiti korištenje zamjenskog vozila kada je vozilo nepokretno ili nesigurno za daljnju vožnju u ovim slučajevima:

- tehničke neispravnosti vozila
- nemarno rukovanje vozilom (npr. gumi-defekt, prazan akumulator i sl.)
- nezgoda/nesreća
- vanjski utjecaj.

Osiguranik koristi zamjensko vozilo sukladno općim pravilima rent a car tvrtke i uvjetima najma.

Ako je ugovoren paket CROstart, ova pogodnost je isključena iz pokrivanja.

Maksimalna obveza osiguratelja ako je ugovoren paket EUROdynamic:

- do limita definiranog u članku 6. ovih Uvjeta.

U slučaju da se dogodio osiguran slučaj na cestovnoj udaljenosti od mjesta kvar/nesreće do mjesta prebivališta većoj od 50 km, te se vožnja osiguranim vozilom ne može nastaviti, osiguranik može koristiti troškove smještaja do limita od 350,00 kn, ali ne nakon dana kad je vozilo moglo biti osposobljeno za

daljnju vožnju ili kad je pronađeno nakon krađe. Ako se koristi naknada za noćenje, ne može se koristiti naknada za zamjensko vozilo.

### **Dostava vozila nakon popravka**

#### **Članak 16.**

Dostavu vozila nakon popravka osiguranik može koristiti ako je prethodno koristio pogodnost popravka ili prijevoza vozila.

Dostave vozila nakon popravka podrazumijeva sljedeće radnje na terenu:

- utovar vozila na mjestu gdje je deponirano vozilo nakon intervencije
- prijevoz (šlepanje) vozila
- istovar vozila na odredištu (prebivalište člana i sl.)

Prilikom narudžbe dostave vozila, osiguranik treba dati sljedeće podatke:

- ime i prezime
- marku i registarsku oznaku vozila
- po mogućnosti, što točniju informaciju o lokaciji gdje se vozilo nalazi i kontakt osobi za primopredaju vozila.

Kontaktni centar ORYX-a će nakon provjere podataka organizirati pomoć osiguraniku na najbolji i najbrži mogući način, upućujući najbliže interventno vozilo na mjesto gdje je smješteno vozilo osiguranika.

Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije te samim time besplatni za Osiguranika. Navedene troškove snosi ORYX.

Ako je ugovoren paket CROstart, ova pogodnost je isključena iz pokrića.

Maksimalna obveza osiguratelja ako je ugovoren paket EUROdynamic:

- do limita definiranog u članku 6. ovih Uvjeta.

Nakon pruženog pokrića, Osiguranik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ugovorenog Članstva.

### **Čuvanje vozila**

#### **Članak 17.**

Čuvanje vozila osiguranik može koristiti ako je prethodno koristio pogodnosti popravka ili prijevoza vozila, a nije moguće osposobiti vozilo ili zbrinuti u servisnu radionu u svrhu popravka u trajanju maksimalno 2 dana.

Čuvanje vozila podrazumijeva sljedeće radnje na terenu:

- utovar vozila na mjestu intervencije;
- prijevoz (šlepanje) vozila;
- istovar vozila u smjestilištu;
- čuvanje vozila;

Ako je ugovoren paket CROstart, ova pogodnost je isključena iz pokrića.

Maksimalna obveza osiguratelja ako je ugovoren paket EUROdynamic:

- do limita definiranog u članku 6. ovih Uvjeta.

Nakon pruženog pokrića, osiguranik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ugovorenog Članstva.

Troškove za dijelove ugrađene u vozilo u punom iznosu odmah, na licu mjesta podmiruje osiguranik.

### **Rješavanje sporova**

#### **Članak 18.**

Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja nastojati riješiti mirnim putem.

Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, te korisnik osiguranja obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa osiguranja bez odgađanja izvijestiti osiguratelja.

Obavijesti – prigovori iz prethodne točke dostavljaju se u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj, potpis podnositelja i vrijeme slanja obavijesti.

Osiguratelj će zaprimljeni prigovor uputiti drugostupanjskoj komisiji. Drugostupanjska komisija osiguratelja sastoji se od dva (2) člana, od kojih je najmanje jedan (1) diplomirani pravnik. Odgovor drugostupanjske komisije dostavlja se podnositelju prigovora u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od osam dana od dana zaprimanja prigovora.

Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa osiguranja ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (primjerice, pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Hrvatskoj gospodarskoj komori u Zagrebu ili Hrvatskoj udruzi poslodavaca).

U slučaju da se unatoč nastojanja sporazumnog rješenja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

### **Nadzor osiguratelja**

#### **Članak 19.**

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor društava za osiguranje je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Miramarska 24b, 10 000 Zagreb.

U primjeni od 14. siječnja 2015.