Uvjeti za osiguranje automobilske asistencije

1. Osnovni pojmovi

1.1. Vaša polica

Vaš ugovor, kojeg ste kao ugovaratelj osiguranja sklopili s nama, sastoji se od vaše police (dokaza o osiguranju) i pripadajućih uvjeta osiguranja. Vašu policu, uvjete osiguranja i moguću drugu dokumentaciju vezanu uz zaključeni ugovor, dostavit ćemo vam putem elektroničke i/ili obične pošte, odnosno uručiti osobno, tako da vam uvijek budu na raspolaganju.

Kako bismo vam dokumentaciju mogli dostaviti elektroničkom poštom, potrebna nam je ispravna adresa vaše e-pošte kojoj redovito pristupate.

Ugovor o osiguranju se sklapa u pisanom obliku kada ugovorne strane potpišu ugovor o osiguranju ili plaćanjem premije osiguranja – na temelju same činjenice uplate premije osiguranja ili prve rate premije osiguranja po ponudi osiguranja ili potvrdi sa elektroničkim kodom koju je osiguratelj dostavio ugovaratelju osiguranja uz istovremeno prihvaćanje Uvjeta osiguranja od strane ugovaratelja osiguranja. Sve izmjene i dopune ugovora moraju biti u pisanom obliku.

Na vašoj polici zapisana su pokrića koja ste izabrali, oznake pripadajućih uvjeta osiguranja, vrijeme njihove valjanosti, visine maksimalnih isplata i drugi bitni podaci. Vaša polica pruža vam osiguruteljnu zaštitu samo za pokrića koja ste izabrali, stoga vam preporučamo da policu pozorno pročitate i provjerite jesu li svi navedeni podaci ispravni. Ako podaci nisu ispravni, odmah nas obavijestite o tome, inače će vrijediti samo ono što piše u vašoj polici.

1.2. Značenje određenih izraza

Neki izrazi upotrijebljeni u ovim uvjetima imaju određeno značenje. Objašnjenje se nalazi u tablici.

Vaša polica	Isprava o ugovoru o osiguranju. Određuje pokrića i dodatne mogućnosti koje ste izabrali te vrijeme njihova trajanja.
Vi ili vaš	Osoba određena na vašoj polici kao ugovaratelj osiguranja.
Mi, naš	Vaš osiguratelj – Generali osiguranje d.d., Zagreb
Osiguranik	Osoba čiji je imovinski interes osiguran i kojoj pripadaju prava iz osiguranja. Osim vas kao vlasnika vašeg vozila osiguranikom se smatraju i osobe koje vašom voljom sudjeluju u upotrebi vozila.
Prometna nesreća	Štetni događaj s vašim vozilom koji se može definirati kao „prometna nesreća“ u smislu važećeg zakona koji regulira pravila u cestovnom prometu.
Osigurani slučaj	U smislu pokrića Automobilska asistencija osigurani slučaj može biti: 1. Kvar vozila – svaka mehanička, električna i elektronska greška radi koje je vozilo u nevoznom stanju ili je neprimjereno za sigurnu vožnju; 2. Prometna nezgoda – bilo koja vrsta prometne nezgode uključujući sudar, udar, prevrtanje ili iskliznuće s ceste; 3. Gubitak ključeva od vozila ili zaključavanje ključeva od vozila u vozilu; 4. Nestanak goriva u tijeku vožnje ili punjenje spremnika goriva neodgovarajućim gorivom.

2. Pokriće automobilska asistencija

Automobilska asistencija je pokriće koje u slučaju kvara, oštećenja ili nestanka vašeg vozila nudi 24-satnu organizaciju i pokriće troškova usluga asistencije prikazanih u tablici ispod. Materijalni troškovi nisu uključeni u pokriće (rezervni dijelovi, gorivo i slično).

Ovo pokriće se može ugovoriti samo za osobne automobile, mopede i motocikle i laka teretna vozila za prijevoz tereta najveće dopuštene mase do 3500 kg. Ograničenje svih troškova po slučaju iznosi 1.100,00 EUR, a ograničenje svih troškova po vašoj polici u jednoj godini osiguranja iznosi 2.200,00 EUR. U pokriću su najviše 4 usluge po polici. Naknada štete po ovom pokriću ostvaruje se pozivom na broj telefona asistencije +385 1 4600 420.

Osiguranje automobilske asistencije se ugovara na polici osiguranja nazivom HR PAKET ili EUROPA PAKET i time je u smislu ovih uvjeta definiran opseg osiguruteljnog pokrića.

Ako je ugovoren paket pokrića **HR PAKET** tada osiguranik odnosno korisnik vozila ima pravo na pokrića iz tablice u nastavku:

Vrsta usluge i troška koji je pokriven / nije pokriven osiguranjem:	
Troškovi popravaka u slučaju manjeg kvara koji se može otkloniti na licu mjesta u roku od jednog sata.	Pokriveno
Troškovi vuče vašeg pokvarenog ili oštećenog vozila, te zbog krivo utočenog goriva, nedostatka goriva ili poteškoća s automobilskim ključevima do 250 km u jednom smjeru. Vuča se može koristiti samo jednom po slučaju. Vuča po nalogu policije ili koncesionarska vuča (dijelovi prometnih pravaca pod koncesijom određenih vučnih službi) obavljena radi uklanjanja vozila ne smatra se iskorištenom vučom u smislu ovih uvjeta i nije u pokriću. Vuča po ovim uvjetima smatra se iskorištenom samo u slučaju organizacije vuče od strane asistencije.	Pokriveno
Troškovi spašavanja vašeg vozila.	Pokriveno
Manje neispravnosti, koje ne utječu na mogućnost korištenja vozila, iako vozilo nije tehnički bezuvjetno ispravno, npr. pregorjela žarulja, pokvareni brisač i sl.	Nije pokriveno
Ponavljajući kvar vozila zbog istog razloga i neizvršenog popravka vozila, npr. kvar zbog slabog akumulatora koji se prazni...	Nije pokriveno

Ako je ugovoren paket pokrića **EUROPA PAKET** tada osiguranik odnosno korisnik vozila ima pravo na pokrića iz tablice u nastavku:

Vrsta usluge i troška koji je pokriven / nije pokriven osiguranjem:	
Troškovi popravaka u slučaju manjeg kvara koji se može otkloniti na licu mjesta u roku od jednog sata.	Pokriveno
Troškovi vuče vašeg pokvarenog ili oštećenog vozila te zbog krivo utočenog goriva, nedostatka goriva ili poteškoća s automobilskim ključevima do 250 km u jednom smjeru. Vuča se može koristiti samo jednom po slučaju. Vuča po nalogu policije ili koncesionarska vuča (dijelovi prometnih pravaca pod koncesijom određenih vučnih službi) obavljena radi uklanjanja vozila ne smatra se iskorištenom vučom u smislu ovih uvjeta i nije u pokriću. Vuča po ovim uvjetima smatra se iskorištenom samo u slučaju organizacije vuče od strane asistencije.	Pokriveno
Troškovi spašavanja vašeg vozila do 1.100,00 EUR	Pokriveno
Troškovi prijevoza putnika do 1.100,00 EUR + Troškovi prenoćišta putnika do maksimalno 110,00 EUR po noći po putniku. Noćenje je u Hrvatskoj ograničeno na dva dana, a u inozemstvu na tri dana. Ovo pokriće je moguće koristiti samo u slučaju kada se ne koristi zamjensko vozilo, a vaše vozilo nije u voznom stanju zbog kvara, oštećenja ili nestanka.	Pokriveno
Troškovi dostave rezervnih dijelova.	Pokriveno
Troškovi najma zamjenskog vozila. Zamjensko vozilo je vozilo koje upotrebljavate za nastavak putovanje u slučaju kada djelatnici servisa potvrde da vaše vozilo nije u voznom stanju zbog kvara, oštećenja ili nestanka. Zamjensko vozilo se ne odobrava za naknadne popravke, redovito održavanje ili za slučajeve kada nije korištena vuča vozila. Zamjensko vozilo će biti u približno istoj klasi kao i vaše vozilo (ali ne više od srednje klase), a najam vozila je ograničen na maksimalno tri dana kod kvara i pet dana kod oštećenja vašeg vozila.	Pokriveno
Troškovi zamjenskog vozača u inozemstvu.	Pokriveno
Troškovi vraćanja maloljetnih putnika iz inozemstva.	Pokriveno
Manje neispravnosti, koje ne utječu na mogućnost korištenja vozila, iako vozilo nije tehnički bezuvjetno ispravno, npr. pregorjela žarulja, pokvareni brisač i sl.	Nije pokriveno
Ponavljajući kvar vozila zbog istog razloga i neizvršenog popravka vozila, npr. kvar zbog slabog akumulatora koji se prazni…	Nije pokriveno

Uvjeti za osiguranje automobilske asistencije

3. Što nije pokriveno ni u kojem slučaju

Postoji i nekoliko slučajeva koje vaša polica ne pokriva ni u kojem slučaju. Većina tih slučajeva standardna je u osiguranju. Ako vam se dogodi jedan od tih slučajeva, prijavu štete možemo odbiti ili zahtijevati povrat isplaćenog iznosa naknade štete.

3.1. Neosigurane opasnosti

Neosigurana opasnost znači da u slučaju takvog štetnog događaja nema osiguratelnog pokrića po ovoj polici te za nas ne nastaje nikakva obveza naknade štete.

Neosigurane opasnosti

Obuhvaćaju sve štetne događaje:

- nastale zbog ratnih operacija i drugih ratu sličnih događaja;
- koji su u izravnoj ili neizravnoj vezi s terorističkim činom, i u slučaju da je na nezgodu zajedno s terorističkim djelom utjecao i neki drugi uzrok ili radnja;
- nastale zbog vulkanskih erupcija, oslobađanja nuklearne energije odnosno radioaktivnosti;
- koje je namjerno uzrokovao ovlašteni korisnik, kao i štete nastale tijekom upotrebe vašeg vozila tijekom pomaganja ili izvršavanja kaznenog djela s predumišljajem od strane ovlaštenog korisnika;
- kod kojih osiguranik lažno prijavi nastanak (mjesno, vremenski, opisno) prometne nesreće odnosno štete na vašem vozilu ili podatke o osiguranju ili vozilu. Ako se to utvrdi tijekom rješavanja zahtjeva, slijedi otklanjanje, a ako se to naknadno utvrdi, obvezan je vratiti isplaćenu naknadu iz osiguranja;
- nastale zbog kršenja zakonskih i tehničkih propisa te pravila o korištenju vašeg vozila i zaštitnih mjera koje su u uzročnoj vezi sa štetnim slučajem, kao na primjer: upotreba tehnički neispravnog auta (vozilo bez propisanog tehničkog pregleda, neodgovarajuće, istrošene ili s obzirom na uvjete vožnje neprikladne gume...), nepoštivanje normativa i uputa za sigurnu upotrebu i održavanje (prekoračenje dopuštenog opterećenja glede broja putničkih mjesta, nosivosti, radnog tlaka, područja podizanja, nestručni zahvati kod ugradnje dodatne opreme, nestručni ili neobavljeni propisani periodični servisi, nepoštovanje uputa proizvođača kod upotrebe vozila, nadogradnji, prikolica ili priključaka...;
- koji su neizravna posljedica nastanka osiguranog slučaja (smanjena vrijednost vozila, gubitak zarade, prekid poslovanja, kazne, troškovi najma vozila, zahtjevi za odštetom, troškovi garažiranja i zaštite osiguranih stvari, osim troškova za prijeko potrebno vrijeme zaštite osigurane stvari na mjestu prometne nesreće ili drugom slučajnom mjestu itd.);
- nastale zbog paleža ili eksplozije eksplozivnih sredstava (npr. bombi, petardi i drugih pirotehničkih sredstava);
- nastale kao posljedica zlonamjernih radnji, iznuđivanja ili obračunavanja između počinitelja i osiguranika ili ugovaratelja osiguranja;
- nastale u vrijeme kad je već unajmljeno vozilo u podnajmu kod treće osobe;
- koje nastanu na dodatnoj opremi i dijelovima vozila kad su odvojeni od vozila;
- nastale zbog uporabe vozila na sportskim priredbama koje se održavaju na cesti ili dijelu ceste zatvorenom za promet drugim vozačima, a kojih je cilj postizanje najveće ili najveće prosječne brzine, odnosno na vježbama za te priredbe;
- na motoru ili drugim dijelovima vozila kao posljedice istjecanja ulja ili rashladne tekućine zbog nastavljanja vožnje nakon oštećenja vozila;
- koji su posljedica vožnje s praznom gumom.

3.2. Također su obuhvaćeni svi štetni događaji kod kojih

- vozač nije koristio vozilo u svrhu kojoj je namijenjeno;
- vozač nije imao važeću vozačku dozvolu odgovarajuće vrste ili kategorije, osim ako je za vrijeme poduke iz vožnje vozilom upravljao kandidat za vozača motornog vozila, uz poštivanje svih propisa kojima se ta poduka uređuje;
- je vozaču oduzeta vozačka dozvola ili je isključen iz prometa ili ako mu je izrečena zaštitna mjera zabrane upravljanja vozilom određene vrste ili kategorije ili mjera prestanka važenja vozačke dozvole odnosno zaštitna mjera zabrane uporabe inozemne vozačke dozvole na teritoriju Republike Hrvatske;
- je vozač upravljao vozilom pod utjecajem alkohola, droga te psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari, i to ako se:
  - analizom krvi ili drugom metodom mjerenja količine alkohola u organizmu vozača utvrdi da udio alkohola u krvi iznosi 0,5 g/kg i više (0,5‰ i više);
  - vozač nakon prometne nesreće odbije podvrgnuti ispitivanju alkoholiziranosti ili utjecaja droga te drugih opojnih sredstava.
- je vozač štetu prouzročio namjerno;
- je šteta nastala zbog toga što je vozilo bilo tehnički neispravno, a ta je okolnost vozaču vozila bila poznata;
- je šteta prouzročena kaznenim djelom obijesne vožnje u cestovnom prometu za koje je donesena pravomoćna sudska presuda

Osiguranik ne gubi svoja prava, ako dokaže da nije kriv za postojanje okolnosti koje dovode do gubitka prava iz osiguranja te ako dokaže da štetni događaj nije u uzročnoj vezi s činjenicom da je vozač u trenutku prometne nesreće bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.

4. Trajanje i područje valjanosti

4.1. Trajanje

Na vašoj polici navedeni su datum početka i datum isteka osiguranja. Ukoliko na polici nije navedeno točno vrijeme (sat i minute) početka pokrića, Vaše pokriće počinje prvog sljedećeg dana nakon dana koji je u vašoj polici naveden kao početak, a prestaje istekom datuma koji je u vašoj polici naveden kao datum isteka osiguranja.

Ako se za vrijeme trajanja osiguranja promijeni vlasnik vozila, prava i obveze iz ugovora o osiguranju po pokriću Automobilska Asistencija prenose se na novog vlasnika, i traju do isteka trajanja osiguranja. Vi ste dužni novom vlasniku uručiti vašu policu osiguranja.

4.2. Područje valjanosti

Osiguratelјno pokriće za HR PAKET vrijedi samo na teritoriju Republike Hrvatske, dok za EUROPA PAKET vrijedi na području Evrope u geografskom smislu.

5. Premija

Premija se utvrđuje sukladno Cjeniku osiguratelja važećem na dan izdavanja police i plaća se odjednom, ako nije drugačije ugovoreno.

Ako ste vaše vozilo odjavili iz prometa i to evidentirali u MUP-u, sa sljedećim danom možete zahtijevati raskid svoje police. U najkraćem mogućem roku raskinut ćemo vašu policu i smatrati dan odjave vozila kao zadnji dan valjanosti pokrića te vam vratiti neiskorišteni dio premije. Premija se vraća samo za pokrića koja nemaju ili ne budu imala prijavljenu štetu za koju je utvrđena obveza isplate. Ako je takva šteta prijavljena, obvezni ste podmiriti cjelokupnu premiju za to pokriće, za puno vrijeme trajanja osiguranja.

U slučaju kada premija za osiguranje Automobilske Asistencije nije plaćena, polica je raskinuta sa datumom početka osiguranja. Ukoliko je korištena usluga Automobilske Asistencije osiguratelju pripada pravo regresa prema ugovaratelju osiguranja.

6. Prijavljivanje šteta

6.1. Što učiniti ako nastupi osigurani slučaj

Ukoliko nastupi neki od slučajeva koji je u pokriću u paketu koji ste ugovorili molimo vas da nazovete 24-satni centar za pomoć našeg partnera EUROP ASSISTANCE i potom postupite u skladu sa uputama koje ćete dobiti. Poziv centru za pomoć je obavezni uvjet da bi osiguratelјno pokriće vrijedilo.

6.2. Prilikom pozivanja 24-satnog centra za pomoć morate dati sljedeće podatke:

1. Podatke o osiguraniku – ime, prezime, naziv tvrtke (ako je vozilo u vlasništvu tvrtke) i adresu osiguranika koji je naveden na polici osiguranja;
2. Podatke o vozilu – broj šasije i registarsku oznaku;
3. Podatke o vozaču – ime, prezime, adresa;
4. Podatke o mjestu gdje se nalazite (točna lokacija, kako bi vas mogli pronaći i pružiti vam pomoć), kontakt telefon;
5. Podatke o nezgodi ili opis kvara;
6. Podatke o prometnoj nezgodi – ime osiguranika koji je odgovoran za nesreću, je li pozvana policija i podatke o osiguratelju krivca za prometnu nezgodu, ako krivac za nezgodu nije osiguranik.

GENERALI | europ assistance

Uvjeti za osiguranje automobilske asistencije

7. Pitanja, nedoumice, pritužbe

Ako imate bilo kakvo pitanje u vezi s našim proizvodima ili uslugama odnosno ako ste u nedoumici glede bilo čega, učinit ćemo sve što je u našoj moći da odgovorimo na vaša pitanja. Sve naše kontakt podatke naći ćete u Informacijama za ugovaratelja osiguranja koje će vam biti uručene prije sklapanja samog ugovora i pozivamo vas da izaberete mogućnost komunikacije koja vam najbolje odgovara:

Internetska stranica i česta pitanja (FAQ)

Posjetite našu internetsku stranicu. Dostupna je 24 sata na dan, sve dane u tjednu. Sadržava i stranicu s čestim pitanjima. Traženje je brzo i jednostavno.

Nazovite

Za vrijeme radnog vremena nazovite nas na telefonski broj 01 4600 400.

Pišite nam

Pišite nam na našu adresu elektronske pošte: info.hr@generali.com. Odgovorit ćemo vam najkasnije u roku jednog radnog dana. Možete pisati i običnom poštom na našu adresu objavljenu na internetskoj stranici. Svi sporazumi o sadržaju ugovora o osiguranju valjani su samo ako su sklopljeni u pismenom ili elektroničkom obliku. Sva naša međusobna komunikacija mora teći elektronički ili pismeno putem prethodno navedenih adresa, pri čemu je valjana i komunikacija putem telefona kad se razgovori snimaju.

NAPOMENA:

Pružatelj usluge automobilske asistencije nije odgovoran za eventualna kašnjenja koja proizlaze zbog vanjskih uzroka neovisnih o pružatelju usluge (kao što su meteorološki fenomeni, zastoji na cesti ili zabrana pristupa pojedinim dijelovima cesta koje su u koncesiji drugih vučnih službi), a koji mogu uzrokovati otežanu isporuku ugovorene usluge i provedbe iz ovih Uvjeta.

8. Završne odredbe

Na sve odnose iz ugovora o osiguranju primjenjuje se hrvatsko pravo, osim ako se nismo drukčije sporazumjeli i naveli na polici. U slučaju mogućih sporova iz ovog ugovora o osiguranju zajedno ćemo nastojati pronaći sporazumno rješenje. Ako to stvarno ne bude moguće, za odlučivanje o sporu mjerodavan je sud u Zagrebu.

KLAUZULA – BORBA PROTIV FINANCIRANJA TERORIZMA

Osiguratelj zadržava pravo na odbijanje sklapanja ugovora o osiguranju odnosno pravo na jednostrani raskid ugovora o osiguranju i/ili zamrzavanje sredstava ukoliko su ugovaratelj osiguranja ili s njim povezane osobe evidentirane na međunarodnim popisima uspostavljenima radi sprječavanje financiranja terorizma.

PRIVATNOST

U osiguravajućem društvu GENERALI osiguranje d.d. poštujemo pravo na privatnost naših klijenata, pa vas želimo obavijestiti o tome kako ćemo obraditi vaše osobne podatke kada s nama sklopite ugovor o osiguranju. U tu svrhu pripremili smo za vas na našoj internet stranici u Korisničkoj zoni pregled osnovnih informacija na ovu temu, uključujući sveobuhvatnu Obavijest o zaštiti privatnosti. Ukoliko je potrebno, sveobuhvatnu informaciju možemo vam dostaviti i u pisanom obliku ukoliko je telefonski zatražite kod nas ili kod našeg ovlaštenog distributera. Svoje eventualne primjedbe vezane za vaše pravo na privatnost možete nam uputiti i na mail adresu: zastita_osobnih_podataka.hr@generali.com

Osiguratelj pripada Generali Grupi koja je registrirana u Registar osiguranja Grupe kod talijanske Ustanove za nadzor osiguranja (IVASS) pod brojem 026.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 08.04.2026. godine.

GENERALI | europ assistance