



ZONA

Uđite u Vašu zonu sigurnosti!

EUROHERC

EUROHERC

IDENTIFIKACIJSKI LIST

Broj police osiguranja:

Registarska oznaka vozila:

Vrijedi:

od

do

KONTAKTNI CENTAR:



HR

0800 08 02

BiH, SLO, A, I,
H, SRB, MNE

+385 1 6269 820



**24 sata dnevno
365 dana u godini**

Sretan i siguran put!

Vaša ZONA sigurnosti



AUTONEZGODA

- U slučaju nezgode osigurava vozača i sve putnike u vozilu
- Mogućnost izbora visokih osiguranih svota za slučaj smrti i trajne invalidnosti



POMOĆ NA CESTI - na mjestu kvara, višekratno u tijeku godine, maksimalno do 199,08 € ili 1.500,00 kn

Što podrazumijeva usluga Pomoć na cesti?

- Otklanjanje manjih kvarova
- Puknuće gume i oštećenje naplatka
- Nedostatak ili ulijevanje pogrešnog goriva
- Gubitak ili lom ključeva
- Zaključano vozilo u kojem se nalaze ključevi



PRIJEVOZ VOZILA - u slučaju kvara, prometne nesreće ili krađe, višekratno u tijeku godine, maksimalno do 398,17 € ili 3.000,00 kn

U kojim slučajevima se koristi usluga Prijevoz vozila?

- Kada kvar nije moguće otkloniti na licu mjesta u okviru usluge Pomoć na cesti
- Kada je vozilo oštećeno u prometnoj nesreći te nije moguć nastavak putovanja
- Kada je ukradeno vozilo kasnije pronađeno

Gdje se vozilo može prevesti?

- Do željenog servisa ili radionice
- Do mjesta prebivališta ili sjedišta tvrtke ugovaratelja



ZAMJENSKO VOZILO - za vrijeme popravka vozila mogućnost korištenja rent-a-cara, jednokratno u tijeku godine, do 7 dana (max. 53,09 € ili 400,00 kn/dan)

Kada i kako ostvarujem pravo na Zamjensko vozilo?

Nakon zatražene usluge Pomoć na cesti/Prijevoz vozila, kontaktni centar će organizirati prijevoz do lokacije za preuzimanje zamjenskog vozila



DOSTAVA VOZILA - nakon korištenja usluge Prijevoz vozila i obavljenog popravka u servisu, maksimalno do 53,09 € ili 400,00 kn



ČUVANJE VOZILA - maksimalno do 7 dana



TERITORIJALNO POKRIĆE - područje Hrvatske, Bosne i Hercegovine, Slovenije, Austrije, Italije, Mađarske, Srbije i Crne Gore

10%

POPUSTA na neograničen broj usluga Prijevoz vozila (prema važećem cjeniku Izvršitelja usluge) iznad maksimalnih novčanih limita

TEČAJ KONVERZIJE - Kod dvojnog iskazivanja cijena korišten je fiksni tečaj konverzije 1 EUR = 7,53450 HRK

UVJETI ZA PRUŽANJE USLUGA TEHNIČKE POMOĆI NA CESTI

Uvodne odredbe

Članak 1.

Pojedini izrazi u ovim Uvjetima znače:

- 1) Osiguratelj – Euroherc osiguranje d.d. Zagreb, društvo za osiguranje s kojim je sklopljen ugovor o osiguranju
- 2) Ugovaratelj osiguranja – osoba koja je s osigurateljem sklopila ugovor o osiguranju prema ovim Uvjetima
- 3) Osiguranik – osoba kojoj pripadaju prava iz ovog osiguranja. Kada je vozilo financirano od strane leasinga, u smislu odredaba ovih Uvjeta, osiguranikom odnosno korisnikom osiguranja smatrat će se osoba koja je na polici navedena kao ugovaratelj osiguranja
- 4) Osigurani slučaj – događaj prouzročen osigurateljnim rizikom koji mora biti budući, neizvjestan i nezavisan od isključive volje ugovaratelja osiguranja ili osiguranika
- 5) Predmet osiguranja – osobno M1 i/ili teretno N1 vozilo navedeno u polici osiguranja

- 6) Premija – novčani iznos koji je ugovaratelj osiguranja dužan platiti osiguratelju, a temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju
- 7) Polica osiguranja – isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju prema ovim Uvjetima
- 8) Izvršitelj – poslovni partner Euroherc osiguranja d.d. Zagreb koji obavlja usluge pomoći za vrijeme puta utvrđene u ovom ugovoru o osiguranju (u nastavku Izvršitelj)
- 9) Kontaktni centar – dežurna služba Izvršitelja koja je osiguranicima na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini, za slučaj pomoći uslijed nastanka osiguranog slučaja
- 10) Osobno M1 vozilo - motorno vozilo za prijevoz osoba koje osim sjedala za vozača ima još najviše 8 (osam) sjedala
- 11) Teretno N1 vozilo - motorno vozilo za prijevoz tereta najveće dopuštene mase ≤ 3.500 kg.

Za nadzor nad osigurateljem nadležno je nadzorno tijelo – Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga.

Predmet osiguranja

Članak 2.

- 1) Predmet osiguranja mogu biti isključivo registrirana osobna M1 i/ili teretna N1 vozila prema karakteristikama iz članka 1. stavaka 10. i 11. ovih Uvjeta, a koja moraju biti navedena u polici osiguranja.
- 2) Predmet osiguranja može se identificirati na tri načina:
 - a) Brojem police ili
 - b) Brojem šasije ili
 - c) Registarskom oznakom.

Osigurani rizici pomoći na cesti

Članak 3.

- 1) Osiguranje pomoći na cesti omogućuje ostvarivanje točno određenih prava nakon ostvarenja sljedećih rizika:
 - a) Krađe vozila i/ili
 - b) Kvara na vozilu i/ili
 - c) Prometne nesreće/nezgode, a zbog posljedica zbog kojih vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način.

U smislu odredaba ovih Uvjeta pojam „prometna nesreća“ i pojam „prometna nezgoda“ smatraju se istoznačnima.

Opseg prava iz osiguranja pomoći na cesti

Članak 4.

Temeljem navedenih događaja iz članka 3. ovih Uvjeta, osiguranik u tijeku trajanja osiguranja stječe mogućnost korištenja sljedećih prava:

- 1) Pomoć na cesti – mogućnost višekratnog korištenja besplatnih usluga, ali ukupno najviše do 199,08 € ili 1.500,00 kn
- 2) Prijevoz vozila – mogućnost višekratnog korištenja usluge Prijevoz vozila u slučaju kvara, prometne nesreće ili krađe, ali ukupno najviše do 398,17 € 3.000,00 kn
- 3) U slučaju kvara vozila ili prometne nesreće osiguranik ima jednokratno pravo na jednu od sljedećih usluga:
 - a) Korištenje zamjenskog vozila do popravka kvara, najdulje 7 dana i najviše do 53,09 € ili 400,00 kn po danu za korištenje vozila tvrtke registrirane za najam vozila ili
 - b) Smještaj za vozača i putnike u vozilu, jedan dan i najviše do 53,09 € ili 400,00 kn za noćenje s doručkom po osobi.

- 4) Besplatno čuvanje vozila u kvaru ili oštećenoga u prometnoj nesreći, najdulje do 7 dana
 - 5) Neograničen broj usluga Prijevoz vozila uz naplatu prema redovnom cjeniku Izvršitelja važećem na dan intervencije, uz popust od 10%
 - 6) Dostava vozila - u slučaju pronalaska ukradenog vozila ili nakon korištenja usluge Prijevoz vozila i obavljenog popravka u servisnoj radionici - organizirat će se dostava vozila na adresu koju odredi osiguranik, ukupno najviše do 53,09 € ili 400,00 kn.
- d) Broj mobitela, ako ga korisnik ima
 - e) Što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis rizika iz članka 3. ovih Uvjeta
 - f) Druge podatke po upitu operatera kontaktnog centra.

Prava iz članka 4. ovih Uvjeta koriste se na način:

- 1) Pomoć na cesti - intervencija na mjestu kvara (cesti) koja je ograničena na otklanjanje manjih kvarova. Kontaktni centar može na temelju indikacija o vrsti kvara, odnosno iz informacija dobivenih od osiguranika, odlučiti treba li pokušati na licu mjesta otkloniti kvar ili bi bilo bolje odmah organizirati uslugu Prijevoz vozila u kvaru. Ovo pokrće se može koristiti i u sljedećim situacijama: puknuće gume i/ili oštećenje naplatka, ulijevanje pogrešnog goriva koje ne odgovara normama proizvođača, nedostatak goriva iz bilo kojeg razloga, gubitak ili lom ključeva vozila što uključuje i zaključano vozilo u kojem su ostavljeni ključevi. Ako se radi o većem kvaru - samo će se utvrditi vrsta kvara i Izvršitelj neće pristupiti popravku. U slučaju kada trošak višekratnih usluga popravka

Način korištenja prava iz osiguranja pomoći na cesti **Članak 5.**

U slučaju nastanka osiguranog slučaja osiguranik će nazvati kontaktni centar Izvršitelja na broj telefona 0800 0802 za pozive iz Hrvatske ili na broj telefona +385 1 6269 820 za pozive iz Bosne i Hercegovine, Slovenije, Austrije, Italije, Mađarske, Srbije i Crne Gore.

Prilikom dojave osiguranik operateru Izvršitelja treba dati sljedeće podatke:

- a) Broj police
- b) RegistarSKU oznaku vozila
- c) Marku vozila

kvara pruženih na cesti prijeđe iznos od 199,08 € ili 1.500,00 kn, razliku iznad tog iznosa osiguranik podmiruje prilikom potpisivanja računa. Troškove za dijelove koji su pri popravku eventualno ugrađeni u vozilo i trošak za utočeno gorivo, osiguranik podmiruje u punom iznosu i isti se troškovi ne ubrajaju u obračun usluge Pomoć na cesti

- 2) Prijevoz vozila u slučaju kvara, prometne nesreće ili krađe moguće je koristiti samo kada je:
 - a) Prema procjeni Izvršitelja, kvar tehnički nemoguće otkloniti na mjestu kvara (cesti)
 - b) Tehnički nemoguće samostalno nastaviti vožnju s vozilom koje je netom oštećeno u prometnoj nesreći
 - c) Ukradeno vozilo kasnije pronađeno. Krađa mora biti prijavljena policiji.

Prijevoz vozila se obavlja od mjesta kvara, nesreće odnosno pronalaska vozila, najdalje do prebivališta ili sjedišta osiguranika, odnosno do radionice ili servisa. U slučaju kada troškovi višekratnog prijevoza vozila prelaze iznos od 398,17 € ili 3.000,00 kn, razliku iznad

toga iznosa osiguranik podmiruje prilikom potpisivanja računa.

Troškovi cestarine, mostarine, tunelarine, trajekta, čuvanje vozila i sl. ulaze u obračun cijene usluge Pomoć na cesti ili Prijevoz vozila u slučaju kvara, prometne nesreće ili krađe, ali za osiguranika su besplatni ako su unutar iznosa utvrđenog u članku 4. ovih Uvjeta.

Nakon pružene usluge Pomoć na cesti ili Prijevoz vozila u slučaju kvara, prometne nesreće ili krađe, osiguranik obavezno potpisuje račun za obavljene usluge koje su mu pružene

- 3) Ako je prethodno zatražena usluga Pomoć na cesti ili Prijevoz vozila, osiguranik ima pravo na korištenje usluge Zamjensko vozilo ili usluge Smještaj:
 - a) Zamjensko vozilo - može se ostvariti samo jednom tijekom trajanja osiguranja. Ako se dogodila prometna nesreća odnosno kvar koji nije moguće otkloniti istog dana kada je nastao, osiguranik može koristiti uslugu Zamjensko vozilo za vrijeme popravka vozila u

radionici ili servisu, najdulje do 7 dana, uz maksimalan iznos od 53,09 € ili 400,00 kn za dnevni najam vozila. Osiguranik sam snosi troškove najma koji su veći od navedenog maksimalnog iznosa, trošak goriva, dodatnog osiguranja i cestarina, tunelarina i sl. Kod korištenja zamjenskog vozila, vrijede Opći uvjeti tvrtke registrirane za najam vozila od koje je vozilo unajmljeno. Troškovi dostave i povratka zamjenskog vozila uračunavaju se u limit usluge Pomoć na cesti, odnosno usluge Prijevoz vozila. U slučaju potrebe za zamjenskim vozilom kontakti centar organizirat će dostavu vozila osiguraniku ili osiguranika prevesti do lokacije preuzimanja vozila

- b) Smještaj - može se ostvariti samo jednom tijekom trajanja osiguranja. Ako se dogodila prometna nesreća odnosno kvar koji nije moguće otkloniti istog dana kada je nastao, osiguranik može koristiti uslugu jednodnevnog smještaja u hotelu, do maksimalnog iznosa od 53,09 € ili 400,00 kn po osobi

za jedno noćenje s doručkom. Smještaj se organizira za sve putnike u vozilu i vozača. Ako su jedinični troškovi smještaja veći od navedenih, osiguranik snosi cjelokupne troškove smještaja, a Izvršitelj će mu po predočanju računa refundirati po 53,09 € ili 400,00 kn za svako noćenje s doručkom. Troškovi prijevoza putnika do hotela uračunavaju se u limit usluge Pomoć na cesti, odnosno usluge Prijevoz vozila.

Pravo na uslugu Zamjensko vozilo i uslugu Smještaj ne mogu se međusobno kombinirati - kumulirati. Korištenjem jedne od navedenih usluga, osiguranik u tijeku trajanja osiguranja gubi mogućnosti korištenja preostale usluge

- 4) Osiguranik u tijeku trajanja osiguranja za osigurano vozilo ima pravo koristiti i usluge iznad novčanih iznosa (limita) navedenih u pravu Pomoć na cesti i Prijevoz vozila, ali uz plaćanje prema redovnom cjeniku Izvršitelja važećem na dan intervencije, uz navedeni popust od 10%

- 5) Iznosi navedeni u člancima 4. i 5. ovih Uvjeta, predstavljaju najviši bruto iznos, što podrazumijeva da isti uključuju/sadržavaju porez na dodanu vrijednost (PDV).

Početak i prestanak osigurateljnog pokrivanja (trajanje osiguranja)

Članak 6.

- 1) Obveza osiguratelja iz ugovora o osiguranju, počinje po isteku 24. sata dana koji je u polici osiguranja naveden kao početak osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija osiguranja ili prvi obrok premije, ako nije drugačije ugovoreno.
- 2) Obveza osiguratelja prestaje po isteku 24. sata koji je u polici osiguranja naveden kao dan isteka trajanja osiguranja.

Područje teritorijalnog važenja osiguranja

Članak 7.

- 1) Osiguranje pomoći na cesti vrijedi i primjenjuje se na području Hrvatske, Bosne i Hercegovine, Slovenije, Austrije, Italije, Mađarske, Srbije i Crne Gore.

Obveze Izvršitelja

Članak 8.

- 1) Izvršitelj se obvezuje pružati usluge Pomoć na cesti samo za vozila za koja je osiguratelj poslao nalog za aktivaciju prava/pokrivača Izvršitelju.

Plaćanje premije

Članak 9.

- 1) Ugovaratelj osiguranja premiju plaća odjednom, osim ako nije drugačije dogovoreno.

Vraćanje premije

Članak 10.

- 1) U slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja) ili krađe vozila, osiguratelj je u obvezi na zahtjev ugovaratelja osiguranja vratiti neiskorišteni dio premije, ako se do dana odjave nije ostvario osigurani slučaj.

Promjena vlasnika vozila

Članak 11.

- 1) Ako se za vrijeme trajanja osiguranja promijeni vlasnik vozila, prava i obveze iz ugovora o osiguranju prenose se na novog vlasnika i traju do isteka police osiguranja.

- 2) Vlasnik vozila je dužan osiguratelja odmah obavijestiti o svim promjenama podataka, u protivnom, možebitne posljedice padaju na njegov teret.

Pisani oblik

Članak 12.

- 1) Smatra se da je ugovor o osiguranju valjan ako je sklopljen u pisanom obliku te ako su ugovaratelju osiguranja uručeni ovi Uvjeti i polica osiguranja.
- 2) Ugovaratelj ima pravo odstupanja od ponude, odnosno od sklapanja ugovora o osiguranju, samo u slučaju ako je osiguratelj primio opoziv ili prijedlog za odstupanje prije izdavanja police osiguranja i plaćanje cjelokupne premije osiguranja ili prvog obroka. Za valjanost izjave o odstupanju zahtjeva se pisani oblik.
- 3) Sva ostala izvješća i izjave koje se daju temeljem ugovora o osiguranju moraju biti izjavljene u pisanom obliku.

Izvansudsko rješavanje sporova

Članak 13.

- 1) Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju zaključenom prema ovim Uvjetima,

prvenstveno će sve svoje eventualne sporove, u pogledu obveza osiguratelja koji proizlaze ili su u vezi s predmetnim ugovorom o osiguranju, u primjerenom odnosno zakonskom roku, nastojati riješiti sporazumno, sukladno pravilima postupka osiguratelja o izvansudskom rješavanju sporova.

- 2) Postupak izvansudskog rješavanja sporova provodi se na sljedeći način:
 - a) Osoba iz stavka 1. ovog članka nezadovoljna odlukom osiguratelja ima pravo podnošenja prigovora
 - b) Povodom zaprimljenog prigovora, ovlaštena osoba osiguratelja, uvažavajući navode prigovora, ali i sve ostalo što smatra bitnim, još jednom će pregledati cjelokupni odštetni zahtjev s pripadajućom dokumentacijom, nakon čega će, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora, donijeti konačnu izvansudsku odluku u pisanom obliku.
- 3) Ako spor nije riješen u izvansudskom postupku, svaka od stranaka u sporu može predložiti drugoj strani pokretanje postupka mirenja pri Centru za mirenje

Hrvatskog ureda za osiguranje ili drugoj organizaciji za mirenje.

- 4) Prijedlog za mirenje dostavlja se Centru za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje ili organizaciji za mirenje u pisanom obliku.

Podnošenje prigovora na usluge Izvršitelja Članak 14.

- 1) Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju zaključenom prema ovim Uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore na usluge Izvršitelja, a koji proizlaze ili su u vezi s predmetnim ugovorom o osiguranju, u pisanom obliku, podnijeti na adresu Euroherc osiguranja d.d., Ulica grada Vukovara 282, Zagreb ili putem elektroničke pošte na adresu zona@euroherc.hr, u roku od 30 (trideset) dana od dana izvršenja usluge na koju se odnosi prigovor.
- 2) Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se isti temelji. Odluka o utemeljenosti prigovora donosi se u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.
- 3) Odluka o prigovoru je konačna.

- 4) Osiguratelj ne odgovara za obveze Izvršitelja, a koje su utvrđene odredbama ovih Uvjeta.

Nadležnost u slučaju spora Članak 15.

- 1) U slučaju spora između ugovaratelja osiguranja, odnosno osiguranika i osiguratelja, nadležan je stvarno nadležni sud prema mjestu sklapanja ugovora o osiguranju.

Zaključne odredbe Članak 16.

- 1) Za odnose između ugovaratelja osiguranja, osiguranika, odnosno korisnika osiguranja te osiguratelja koji nisu određeni ovim Uvjetima primijenit će se odredbe Zakona o obveznim odnosima te ostali pozitivni propisi Republike Hrvatske.

Članak 17.

- 1) Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. srpnja 2017. godine.
- 2) Stupanjem na snagu ovih Uvjeta, prestaje daljnja primjena i važenje Uvjeta broj: 18.04-2-2.1 od 1. ožujka 2016. godine.

Broj Uvjeta: 18.04-2-2.3



Za brzo i učinkovito rješavanje problema molimo Vas:

1. Pripremite **PODATKE ZA IDENTIFIKACIJU**:
broj police osiguranja i/ili registarsku oznaku vozila
2. Utvrdite i provjerite lokaciju na kojoj se nalazite
3. Nazovite Kontaktni centar:



za HR
za BIH, SLO, A, I,
H, SRB, MNE

0800 08 02

+385 1 6269 820

4. Pričekajte javljanje operatera i slijedite upute
5. Ovisno o nastalom problemu na cesti, aktivirat će se jedna od usluga ZONE

www.euroherc.hr