

Uvjeti za osiguranje naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi (CROATIA asistencija)

UVODNE ODREDBE

ZNAČENJE POJEDINIH IZRAZA

1. Uvjeti za osiguranje naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi (CROATIA ASISTENCIJA) – odredbe kojima se uređuju međusobna prava i obveze između osiguratelja, ugovaratelja osiguranja, osiguranika/korisnika iz ugovora o osiguranju naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi te koji čine sastavni dio ugovora o osiguranju naknade pomoći na cesti (u daljnjem tekstu: CROATIA asistencija);
2. Osiguratelj – CROATIA osiguranje d.d. s kojim je sklopljeno osiguranje Naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi (CROATIA asistencija);
3. Ugovaratelj osiguranja – pravna ili fizička osoba koja je s osigurateljem sklopila CROATIA asistenciju;
4. Osiguranik – pravna ili fizička osoba kojoj na temelju ugovorenog paketa CROATIA asistencija pripada pravo korištenja ugovorenih usluga koje se primjenom ovih uvjeta smatraju ugovorenim osigurateljnim pokrićima;
5. Korisnik – osoba kojoj je voljom osiguranika vozilo dano na korištenje i koja je za vrijeme trajanja osigurateljne zaštite upravljala vozilom;
6. Potrošač – svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;
7. Premija osiguranja – iznos koji je ugovaratelj osiguranja dužan platiti osiguratelju na temelju ugovorenog paketa CROATIA asistencije;
8. Polica osiguranja – isprava o ugovoru o osiguranju;
9. „ZUBAK GRUPA“ – društvo ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747, koje kao poslovni partner osiguratelja obavlja tehnički dio oko isporuka usluga za CROATIA asistenciju;
10. „ORYX“ i „ORYX Asistencija“ – komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža usluge koje su sastavni dio ugovorenog paketa CROATIA asistencije i koje se primjenom ovih uvjeta smatraju osigurateljnim pokrićima;
11. Osigurani rizik – rizik koji je obuhvaćen osiguranjem i koji mora biti buduć, neizvjestan, nezavisan o isključivoj volji ugovaratelja osiguranja/osiguranika/korisnika;
12. Osigurani slučaj – događaj prouzročeni osiguranim rizikom;
13. Vozilo – za potrebe ovih uvjeta CROATIA asistencija smatra se osobni automobil, teretni automobil ili motocikl;
14. Osobni automobil – osobno motorno vozilo namijenjeno za prijevoz osoba, s najmanje 4 (četiri) kotača koje, osim sjedala za vozača, ima još najviše 8 (osam) sjedala (kategorija M1), a koje je propisno registrirano i za koju je izdana važeća prometna dozvola;
15. Teretni automobil – motorno vozilo namijenjeno prijevozu tereta s najvećom dopuštenom masom vozila ≤ 3.500 kg (N1), a koje je propisno registrirano i za koje je izdana važeća prometna dozvola;
16. Motocikl – motorno vozilo L kategorije i u koje spadaju motorna vozila na dva, tri i četiri kotača, uključujući bicikle s pomoćnim motorom, mopede na dva i tri kotača, motocikle s prikolicom, lake i teške cestovne četverocikle i lake i teške poluzatvorene četverocikle, namijenjene za korištenje na javnim cestama;
17. Kontakt centar – 24 satno dežurstvo za osiguranika/korisnika kojem je potrebna pomoć na cesti u slučaju nastanka osiguranog slučaja;
18. Najmodavac – pravna osoba koja obavlja djelatnost najma osobnog automobila s kojom ORYX ima ugovorenu suradnju za najam osobnog automobila sukladno ovim uvjetima ili sam ORYX, u slučaju kada ORYX daje svoj osobni automobil u najam;
19. Rezervacija za najam osobnog automobila (nije uključena opcija za teretni automobil i motocikl) – zapis u evidenciji najmodavca kojom ORYX u ime osiguranika, pod njegovim imenom, prezimenom i ostalim podacima, koji će tom prilikom biti zatraženi, izražava želju i namjeru za najam određene klase osobnog automobila od najmodavca određenog sata, dana i u određenom mjestu (vrijeme, datum i mjesto preuzimanja osobnog automobila) te za vraćanje osobnog automobila najmodavcu na određeno vrijeme, datum i mjesto (vrijeme, datum i mjesto vraćanja osobnog automobila). Ugovor o najmu najmodavac otvara na osiguranika, a ako je osobni automobil u leasingu na ugovaratelja osiguranja/korisnika, koji će i potpisati ugovor o najmu;

20. Svi limiti pojedinih usluga paketa CROATIA asistencije izraženi su u danima ili u novčanim jedinicama (eurima). Kada su izraženi u eurima predstavljaju bruto vrijednost, a uključuju sve poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

PREDMET OSIGURANJA

Članak 1.

1. Predmet osiguranja su usluge pružanja pomoći osiguraniku/korisniku vozila u slučaju nastanka osiguranog slučaja iz čl. 2. ovih uvjeta na cestama Hrvatske i Europe.
2. Prema opsegu osigurateljnih pokrića za osobni automobil je moguće ugovoriti 1 (jedan) od sljedećih paketa:
 - CROATIA asistencija Europa
 - CROATIA asistencija Europa Plus
 - CROATIA asistencija Europa Super Plus.Za teretni automobil je moguće ugovoriti isključivo paket:
 - CROATIA asistencija Europa.Za motocikl je moguće ugovoriti isključivo paket:
 - CROATIA asistencija MOTO.

OSIGURANI SLUČAJ

Članak 2.

1. CROATIA asistencija pruža osigurateljnu zaštitu u slučaju nastanka sljedećih osiguranih slučajeva:
 - nezgoda/prometna nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
 - nemarno rukovanje vozilom uslijed čega je onemogućeno kretanje vozilom ili sigurna vožnja;
 - 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.

VRIJEME TRAJANJA UGOVORA O OSIGURANJU

Članak 3.

1. CROATIA asistencija sklapa se na određeno vrijeme u trajanju do 1 (jedne) godine.

SKLAPANJE UGOVORA O OSIGURANJU

Članak 4.

1. CROATIA asistencija ugovara se kao dodatno pokriće pri istovremenom sklapanju ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti koji se sklapa kod osiguratelja.
2. Nakon što su se ugovorene strane suglasile oko bitnih sastojaka ugovora, CROATIA asistencija sklapa se na isti način na koji se sklapa ugovor o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti kod osiguratelja.
3. Kad se CROATIA asistencija sklapa na daljinu, ugovor se sklapa plaćanjem premije ili prvog obroka premije osiguranja.
4. Kad potrošač sklapa CROATIA asistenciju na daljinu, plaćanju premije ili prvog obroka premije prethodi njegov izričit pristanak:
 - da plati premiju ili prvi obrok premije osiguranja prije isteka roka za jednostrani raskid
 - te da osiguratelj započne ispunjavati ugovor prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

POČETAK I PRESTANAK OSIGURATELJNOG POKRIĆA

Članak 5.

1. Ako se drugačije ne ugovori, osigurateljno pokriće počinje po isteku 24-tog sata dana koji je ugovoren kao početak trajanja osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije osiguranja.
2. Ako je premija ili prvi obrok premije osiguranja, nije plaćen do dana navedenog u stavku 1. ovog članka, osigurateljno pokriće počinje istekom onoga dana kada je plaćena premija ili prvi obrok premije osiguranja, osim ako se drukčije ugovori.
3. Kad se CROATIA asistencija ugovara na daljinu, osigurateljno pokriće počinje sukladno stavku 1. ovog članka, pod uvjetom da je ugovaratelj osiguranja u svojstvu potrošača izričito pristao da se ugovor počinje ispunjavati prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora i da plati premiju

ili prvi obrok premije osiguranja prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

4. Osigurateljno pokrivanje prestaje po isteku 24-tog sata dana koji je ugovoren kao dan isteka trajanja osiguranja, osim ako se drukčije ugovori.
5. Eventualno produženje osigurateljnog pokrivanja u početnom roku po osnovi obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti ugovorene kod osiguratelja, ne utječe na prestanak osigurateljnih pokrivanja po ugovorenom paketu CROATIA asistencije.

CROATIA ASISTENCIJA EUROPA

OPSEG OSIGURATELJNOG POKRIĆA PAKETA
CROATIA ASISTENCIJA EUROPA

Članak 6.

1. U slučaju nastanka osiguranog slučaja za vrijeme trajanja osigurateljnog pokrivanja iz članka 5. ovih uvjeta, osiguranik/korisnik ima pravo korištenja sljedećih usluga:
 - 1.1 kontaktiranje Kontakt centra kojem se mogu prijaviti pokriveni događaji i dobiti informacije o uslugama paketa CROATIA Asistencija Europa 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
 - 1.2 pomoć na cesti (popravlak osobnog automobila/teretnog automobila):
 - za osobni automobil neograničen broj intervencija;
 - za teretni automobil do agregatnog godišnjeg iznosa 700,00 EUR;
 - 1.3 prijevoz (šlepanje osobnog automobila/teretnog automobila) do mjesta prebivališta ili druge lokacije po izboru osiguranika koja ne može biti udaljenija od mjesta prebivališta
 - za osobni automobil neograničen broj intervencija;
 - za teretni automobil do agregatnog godišnjeg iznosa 700,00 EUR;
 - 1.4 istovar osobnog automobila/teretnog automobila;
 - 1.5 neograničeno korištenje aplikacije Putni Andeo.
2. Troškovi izvlačenja osobnog automobila/teretnog automobila nisu uključeni u paket CROATIA Asistencija Europa.
3. Usluge koje nisu uključene u paket CROATIA asistencija Europa se mogu koristiti uz nadoplatu, prema cjeniku ORYX-a važećem na dan intervencije.

USLUGA POMOĆI (POPRAVKA) OSOBNOG AUTOMOBILA/TERETNOG
AUTOMOBILA NA CESTI

Članak 7.

1. Nakon zatraženog pružanja usluge pokrivena paketom CROATIA asistencija Europa operater Kontakt centra procjenjuje koju je vrstu usluge osiguraniku/korisniku potrebno primarno pružiti. Dežurni operater procjenjuje mogućnost uspješnog otklanjanja kvara (neispravnosti) popravkom osobnog automobila/teretnog automobila na cesti pa ovisno o procjeni:
 - 1.1 na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
 - 1.2 ili daje osiguraniku/korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara.
2. Ako se po dolasku tehničke operativne ekipe ORYX-a na mjesto intervencije, procjenom dijagnoze kvara ocjeni da je kvar moguće otkloniti na terenu, pristupa se popravku osobnog automobila/teretnog automobila na cesti.
3. Pomoć (popravlak osobnog automobila/teretnog automobila) na cesti uključuje sljedeće radnje:
 - 3.1 istakanje pogrešno utočenog goriva;
 - 3.2 dolijevanje goriva;
 - 3.3 zamjenu kotača i guma;
 - 3.4 zamjenu ili punjenje akumulatora;
 - 3.5 otključavanje zaključanog osobnog automobila/teretnog automobila (mehanički, elektronički).
4. Popravlak osobnog automobila/teretnog automobila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču osobnog automobila/teretnog automobila. Prije pristupanja popravku, tehnička operativna ekipa ORYX-a upoznat će osiguranika/korisnika s radovima koje je potrebno izvršiti te posebno napomenuti, ako je riječ o radovima na terenu zbog kojih osobni automobil/teretni automobil gubi jamstvo. U takvim će slučajevima tehnička operativna ekipa ORYX-a pristupiti radovima, uz prethodni pristanak osiguranika/korisnika. U suprotnom, osiguranik/korisnik može aktivirati uslugu prijevoza (šlepanja) osobnog automobila/teretnog automobila sukladno članku 8. uvjeta.
5. Ako se usluga popravka osobnog automobila/teretnog automobila pruža ugradnjom/zamjenom dijelova osobnog automobila/teretnog automobila ili utakanjem goriva, ugrađeni/zamijenjeni dijelovi i utočeno gorivo nisu

uključeni u osigurateljno pokrivanje, već njihov trošak snosi osiguranik/korisnik, prema tržišnoj cijeni distributera tih dijelova i goriva.

6. Osiguranik/korisnik može koristiti uslugu prijevoza (šlepanja) osobnog automobila/teretnog automobila ako tehnička operativna ekipa ORYX-a dolaskom na mjesto događaja ustanovi da osobni automobil/teretni automobil nije moguće popraviti i ako osobni automobil/teretni automobil nije popravljen. U tom se slučaju smatra da nije korištena usluga pomoći (popravka osobnog automobila/teretnog automobila) na cesti.
7. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove usluge, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz ovog članka.

USLUGA PRIJEVOZA (ŠLEPANJA) OSOBNOG AUTOMOBILA/TERETNOG AUTOMOBILA

Članak 8.

1. Usluga prijevoza osobnog automobila/teretnog automobila uključuje:
 - 1.1 dolazak na mjesto intervencije;
 - 1.2 dijagnozu kvara na osobnom automobilu/teretnom automobilu;
 - 1.3 utovar osobnog automobila/teretnog automobila na interventno vozilo;
 - 1.4 prijevoz (šlepanje) osobnog automobila/teretnog automobila do mjesta prebivališta ili druge lokacije po izboru osiguranika koja ne može biti udaljenija od mjesta prebivališta;
 - 1.5 istovar osobnog automobila/teretnog automobila.
2. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove usluge, uključeni su u cijenu intervencije, odnosno ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz članka 7. stavak 7. ovih uvjeta.

PUTNI ANDEO

Članak 9.

1. Putni Andeo je sustav/aplikacija koja detektira vožnju ako je sustav aktiviran automatski ili ručno od strane korisnika te procesira i analizira podatke koje prikuplja aplikacija kako bi se očitao status trenutne vožnje korisnika. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutno se aktivira automatski poziv prema Kontaktnom centru koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih operateri kontaktnog centra mogu trenutno ocijeniti stupanj autentičnosti alarma te u slučaju potrebe na temelju dobivenih podataka kontaktirati korisnika ili relevantne službe (pomoć na cesti, vatrogasci, policija i hitna pomoć) u svrhu organiziranja pružanja pomoći.
2. Način aktivacije i rada sustava Putni Andeo, kao i ograničenja predmetnog sustava definirani su Općim pravilima i uvjetima korištenja aplikacije Putni Andeo, dostupnim na WEB stranici <http://putniandeo.oryx-asistencija.hr/>, a koji uvjeti će korisniku biti dostupni i na njegovom pametnom telefonu nakon instaliranja i aktivacije aplikacije na pametni telefon. Opća pravila i uvjeti korištenja aplikacije Putni Andeo dopunjuju ove Uvjete u pogledu korištenja aplikacije Putni Andeo.

CROATIA ASISTENCIJA EUROPA PLUS

OPSEG OSIGURATELJNOG POKRIĆA PAKETA
CROATIA ASISTENCIJA EUROPA PLUS

Članak 10.

1. Paket CROATIA asistencija Europa Plus, osim usluga iz paketa CROATIA asistencija Europa, uključuje i sljedeće usluge:
 - 1.1 korištenje zamjenskog osobnog automobila u slučaju kvara najviše do 3 (tri) dana;
 - 1.2 korištenje zamjenskog osobnog automobila u slučaju prometne nesreće do najviše 7 (sedam) dana;
 - 1.3 smještaj za vozača (osiguranika/korisnika) i suputnika do 3 (tri) dana;
 - 1.4 alternativni prijevoz za vozača (osiguranika/korisnika) i suputnike do mjesta prebivališta.
2. Radi izbjegavanja svake dvojbe, troškovi izvlačenja osobnog automobila nisu uključeni u paket CROATIA asistencija Europa Plus.
3. U slučaju potrebe korištenja usluga iznad limita iz st. 1. ovog članka ili usluga koje nisu uključene u paket CROATIA asistencija Europa Plus, osiguranik/korisnik može iste koristiti uz nadoplatu prema cjeniku ORYX-a važećem na dan intervencije.
4. Usluge korištenja zamjenskog osobnog automobila iz članka 11., smještaja iz članka 12. i alternativnog prijevoza iz članka 13. mogu se međusobno kombinirati – kumulirati.

5. Uslugu korištenja zamjenskog osobnog automobila je moguće koristiti samo u slučaju ako je po istom osiguranom slučaju prethodno korištena usluga prijevoza (šlepanja) osobnog automobila.

USLUGA KORIŠTENJA ZAMJENSKOG OSOBNOG AUTOMOBILA

Članak 11.

1. Ako zbog nastanka osiguranog slučaja prometne nezgode ili kvara osobni automobil nije moguće isti dan osposobiti za vožnju, osiguranik/korisnik može koristiti uslugu zamjenskog osobnog automobila. Usluga zamjenskog osobnog automobila se može koristiti za vrijeme dok se osobni automobil popravlja u radionici ili servisu, sukladno opisanom pokrću iz članka 10., stavak 1. točke 1.1 i 1.2 ovih uvjeta, koji definirana predmetnu uslugu. Usluga se može koristiti samo jednom za vrijeme trajanja osigurateljnog pokrća.
2. Usluga korištenja zamjenskog osobnog automobila podrazumijeva sljedeće radnje na terenu:
 - 2.1. organizaciju korištenja zamjenskog osobnog automobila;
 - 2.2. dostavu zamjenskog osobnog automobila do lokacije preuzimanja osobnog automobila ili prijevoz osiguranika/korisnika do poslovnice najmodavca pri čemu se troškovi dostave uračunavaju u uslugu prijevoza (šlepanja) osobnog automobila iz članka 8. ovih uvjeta;
 - 2.3. najam zamjenskog osobnog automobila do limita iz članka 10. stavak 1. točka 1.1. i 1.2. ovih uvjeta.
3. Osiguranik/korisnik ima pravo korištenja usluge zamjenskog osobnog automobila isti dan kada je koristio uslugu prijevoza (šlepanja) osobnog automobila ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prijevoza (šlepanja) osobnog automobila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).
4. Kako bi osiguranik/korisnik mogao koristiti uslugu zamjenskog osobnog automobila, osiguranik/korisnik je dužan dostaviti potvrdu servisa da osobni automobil neće biti moguće popraviti isti dan.
5. Osiguranik/korisnik koristi usluge zamjenskog osobnog automobila sukladno općim uvjetima najmodavca.
6. Osiguranik/korisnik je obavezan podmiriti najmodavcu sve troškove nastale za vrijeme korištenja usluge zamjenskog osobnog automobila, a koji nisu uključeni u pokrće sukladno članku 15. stavku 7. ovih uvjeta, odnosno, nisu propisani ovim uvjetima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje, ali se ne ograničava na gorivo, novčane kazne za prometne prekršaje, naknade za oštećenja ili popravak osobnog automobila i/ili opreme, naknade za gubitak opreme, dijelova, dokumenata ili ključeva osobnog automobila, krađe ili utaje osobnog automobila, cestarine, i dr.

USLUGA SMJEŠTAJA

Članak 12.

1. Usluga smještaja može se koristiti samo jednom tijekom trajanja osigurateljnog pokrća i pod uvjetom da je po nastanku istog osiguranog slučaja osiguranik/korisnik prethodno zatražio korištenje usluge popravka ili prijevoza (šlepanja) osobnog automobila.
2. Vozač (osiguranik/korisnik) može koristiti uslugu smještaja ako osobni automobil nije u voznom stanju i ako ne može biti popravljen u istom danu. Uslugu smještaja mogu koristiti vozač (osiguranik/korisnik) i svi putnici u osobnom automobilu do maksimalnog broja dana navedenih u članku 10. stavku 1. točki 1.3. ovih uvjeta.
3. Troškovi smještaja koji prelaze broj dana naveden u članku 10. stavku 1. točki 1.3., snosi osiguranik/korisnik.
4. Troškovi prijevoza putnika do smještaja uračunavaju se u uslugu prijevoza (šlepanja) osobnog automobila.
5. Osiguranik/korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.

USLUGA ALTERNATIVNOG PRIJEVOZA

Članak 13.

1. Za vrijeme trajanja osigurateljnog pokrća moguće je samo jednom koristiti uslugu alternativnog prijevoza (taksijem, autobusom, vlakom, avionom) za vozača i suputnike do mjesta prebivališta i pod uvjetom da je po nastanku istog osiguranog slučaja osiguranik/korisnik prethodno zatražio uslugu pomoći (popravka osobnog automobila) na cesti ili uslugu prijevoza (šlepanja) osobnog automobila.
2. Usluga alternativnog prijevoza se organizira za sve putnike u osobnom automobilu i za vozača, a do limita iz članka 10. stavak 1. točka 1.4. ovih uvjeta.

3. Troškovi alternativnog prijevoza putnika do mjesta prebivališta uračunavaju se u limit korištenja usluge prijevoza (šlepanja) osobnog automobila.

CROATIA ASISTENCIJA EUROPA SUPER PLUS

OPSEG OSIGURATELJNOG POKRIĆA CROATIA ASISTENCIJE EUROPA SUPER PLUS

Članak 14.

1. Paket CROATIA asistencija Europa Super Plus, osim usluga iz paketa CROATIA asistencija Europa i CROATIA asistencija Europa Plus, uključuje i sljedeće usluge:
 - 1.1. dostavu zamjenskog osobnog automobila (Drugi Auto) osiguraniku/korisniku na adresu po želji u slučaju nastanka prometne nesreće koja za posljedicu ima aktivaciju police obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti ugovorene kod osiguratelja;
 - 1.2. preuzimanje zamjenskog osobnog automobila (Drugi Auto) s adrese po želji osiguranika/korisnika u slučaju nastanka prometne nesreće koja za posljedicu ima aktivaciju police obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti ugovorene kod osiguratelja;
 - 1.3. jednokratno korištenje zamjenskog osobnog automobila (Drugi Auto) do 5 (pet) ili 10 (deset) dana (ovisno o ugovorenem broju dana) u slučaju nastanka prometne nesreće koja za posljedicu ima aktivaciju police obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti ugovorene kod osiguratelja.
2. U slučaju nastanka osiguranog slučaja osiguranik/korisnik ima pravo koristiti obje usluge zamjenskog osobnog automobila – zamjenskog osobnog automobila iz paketa Europa Plus i zamjenskog osobnog automobila (Drugi Auto) iz paketa Europa Super Plus. Korištenje ovih usluga podrazumijeva da se prvo mora u cijelosti iskoristiti jedna usluga zamjenskog osobnog automobila pa se tek nakon toga može koristiti druga usluga zamjenskog osobnog automobila (usluge se mogu vezati u isti osigurani slučaj), ali se obje usluge ne mogu aktivirati ni koristiti istovremeno.
3. Radi izbjegavanja svake dvojbe, troškovi izvlačenja osobnog automobila nisu uključeni u paket CROATIA Asistencija Europa Super Plus.
4. Usluga zamjenskog osobnog automobila (Drugi Auto) se može koristiti i u slučaju ako osiguranik/korisnik nije povodom istog osiguranog slučaja prethodno koristio uslugu prijevoza (šlepanja) osobnog automobila.

USLUGA ZAMJENSKOG OSOBNOG AUTOMOBILA (DRUGI AUTO)

Članak 15.

1. U slučaju nastanka prometne nezgode koja za posljedicu ima aktivaciju police obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti ugovorene kod osiguratelja, osiguranik/korisnik može samo jednom za vrijeme trajanja osigurateljnog pokrća koristiti uslugu zamjenskog osobnog automobila u trajanju do 5 (pet) ili 10 (deset) dana, ovisno o ugovorenoj opciji unutar paketa. Osiguranik/korisnik može koristiti uslugu zamjenskog osobnog automobila za vrijeme popravka osobnog automobila u radionici ili servisu.
2. Usluga zamjenskog osobnog automobila u sklopu paketa CROATIA asistencija Europa Super Plus uključuje sljedeće radnje na terenu:
 - 2.1. organizaciju zamjenskog osobnog automobila;
 - 2.2. najam zamjenskog osobnog automobila.
3. Kako bi osiguranik/korisnik mogao koristiti usluge zamjenskog osobnog automobila dužan je dostaviti potvrdu servisa da osobni automobil neće biti moguće popraviti isti dan.
4. Osiguranik/korisnik ima pravo korištenja usluge zamjenskog osobnog automobila u slučaju prometne nesreće koja za posljedicu ima aktivaciju police obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti ugovorene kod osiguratelja sukladno limitima propisanim člankom 14. stavak 1. točka 1.3 ovih uvjeta.
5. Osiguranik/korisnik koristi usluge zamjenskog osobnog automobila sukladno općim uvjetima najmodavca.
6. Uz uvjet da ima važeću vozačku dozvolu za upravljanje osobnim automobilom, osiguranik/korisnik uslugu zamjenskog osobnog automobila može koristiti pridržavajući se općih uvjeta i drugih akata koji propisuju način i uvjete najma osobnog automobila Najmodavca od kojeg je osiguranik/korisnik preuzeo osobni automobil. Osiguranik/korisnik u cijelosti odgovara za poštivanje uvjeta Najmodavca, dok je obveza ORYX-a organizirati najam i snositi trošak najma do limita propisanih člankom 14. ovih uvjeta.
7. Osiguranik/korisnik je obavezan podmiriti Najmodavcu sve troškove koji su nastali prilikom korištenja usluge zamjenskog osobnog automobila (Drugi

Auto) i bez obzira na vrijeme njihovog nastanka, a koji se ne smatraju osigurateljnim pokrićima po ugovorenom paketu CROATIA asistencija Europa Super Plus, a što uključuje, ali se ne ograničava na:

- 7.1 gorivo i naknadu za ulijevanje goriva, ako osobni automobil nije vraćen s količinom goriva s kojom je preuzeto u najam;
 - 7.2 novčane kazne za prometne prekršaje;
 - 7.3 parkirne kazne ili naknade za parking;
 - 7.4 naknade za oštećenja ili popravak osobnog automobila, ključeva i/ili opreme;
 - 7.5 naknade za cestarine, mostarine i sl.;
 - 7.6 naknadu za dodatnog vozača;
 - 7.7 naknadu za mlade vozače;
 - 7.8 naknadu za jednosmjernu najmove, tj. najmove kada osiguranik/korisnik osobni automobil u najam preuzme u jednoj poslovnicu najmodavca, a vrati ga u drugoj poslovnicu;
 - 7.9 dodatne naknade za više prijedehenih kilometara (što se navodi u Ugovoru o najmu za svaki dodatni kilometar vožnje);
 - 7.10 naknadu za kašnjenje s povratkom osobnog automobila;
 - 7.11 naknadu za preuzimanje ili vraćanje osobnog automobila izvan radnog vremena poslovnice;
 - 7.12 naknade za štete ili popravak osobnog automobila kao i sve troškove koji se odnose na rješavanje, naplatu i popravak takve štete ili popravka (uključujući pravne troškove);
 - 7.13 naknadu za gubitak ili oštećenje dokumentacije osobnog automobila;
 - 7.14 naknadu za čišćenje unutrašnjosti osobnog automobila ako je osobni automobil vraćen izuzetno prljav što zahtijeva dodatno čišćenje ili osvježanje osobnog automobila (to uključuje, ali nije ograničeno na, prolijevanje tekućine, hrane, povraćanje, ostale mrlje i neugodne mirise, uključujući dim cigarete i sl.);
 - 7.15 administrativne naknade navedene u Ugovoru o najmu ili cjenicima i tarifama Najmodavca.
8. Usluga korištenja zamjenskog osobnog automobila (Drugi Auto) vrijedi na teritoriju Republike Hrvatske.
9. Cijene dodatnih dana najma, dodatnih usluga, naknada i troškova podložne su promjenama sukladno poslovnim odlukama Najmodavca, promjenama poreznih stopa ili državnih nameta i propisa.

CROATIA ASISTENCIJA MOTO

OPSEG OSIGURATELJNOG POKRIĆA PAKETA
CROATIA ASISTENCIJA MOTO

Članak 16.

1. U slučaju nastanka osiguranog slučaja za vrijeme trajanja osigurateljnog pokrića iz članka 5. ovih uvjeta, osiguranik/korisnik ima pravo korištenja slijedećih usluga:
 - 1.1 kontaktiranje kontakta centra kojem se mogu prijaviti pokriveni događaji i dobiti informacije o uslugama paketa CROATIA Asistencija MOTO o-24h dnevno, 365 dana u godini;
 - 1.2 pomoć (popravak motocikla) na cesti – do agregatnog godišnjeg iznosa 100,00 EUR;
 - 1.3 prijevoz (šlepanje) motocikla do mjesta prebivališta ili druge lokacije po izboru osiguranika koja ne može biti udaljenija od mjesta prebivališta – do agregatnog godišnjeg iznosa 300,00 EUR;
 - 1.4 istovar motocikla.
2. Troškovi izvlačenja motocikla nisu uključeni u paket CROATIA Asistencija MOTO.
3. Usluge koje nisu uključene u paket CROATIA asistencija MOTO se mogu koristiti uz nadoplatu, prema cjeniku ORYX-a važećem na dan intervencije.

USLUGA POMOĆI (POPRAVKA) MOTOCIKLA NA CESTI

Članak 17.

1. Nakon zatraženog pružanja usluge pokrivena paketom CROATIA asistencija MOTO operater kontakta centra procjenjuje koju je vrstu usluge osiguraniku/korisniku potrebno primarno pružiti. Dežurni operater procjenjuje mogućnost uspješnog otklanjanja kvara (neispravnosti) motocikla na cesti pa ovisno o procjeni:
 - 1.1 na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
 - 1.2 ili daje osiguraniku/korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara.
2. Ako se po dolasku tehničke operativne ekipe ORYX-a na mjesto intervencije, procjenom dijagnoze kvara ocjeni da je kvar moguće otkloniti na terenu, pristupa se popravku motocikla na cesti.

3. Pomoć (popravak motocikla) na cesti uključuje sljedeće radnje:
 - 3.1 istakanje pogrešno utočenog goriva;
 - 3.2 dolijevanje goriva;
 - 3.3 zamjenu kotača i guma;
 - 3.4 zamjenu ili punjenje akumulatora;
 - 3.5 otključavanje zaključanog motocikla (mehanički, elektronički).
4. Popravak motocikla u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču motocikla. Prije pristupanja popravku, tehnička operativna ekipa ORYX-a upoznat će osiguranika/korisnika s radovima koje je potrebno izvršiti te posebno napomenuti, ako je riječ o radovima na terenu zbog kojih motocikl gubi jamstvo. U takvim će slučajevima tehnička operativna ekipa ORYX-a pristupiti radovima, uz prethodni pristanak osiguranika/korisnika. U suprotnom, osiguranik/korisnik može aktivirati uslugu prijevoza (šlepanja) motocikla sukladno članku 18. uvjeta.
5. Ako se usluga popravka motocikla pruža ugradnjom/zamjenom dijelova motocikla ili utakanjem goriva, ugrađeni/zamijenjeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u osigurateljno pokriće, već njihov trošak snosi osiguranik/korisnik, prema tržišnoj cijeni distributera tih dijelova i goriva.
6. Osiguranik/korisnik može koristiti uslugu prijevoza (šlepanja) motocikla ako tehnička operativna ekipa ORYX-a dolaskom na mjesto događaja ustanovi da motocikl nije moguće popraviti i ako motocikl nije popravljen. U tom se slučaju smatra da nije korištena usluga pomoći (popravka motocikla) na cesti.
7. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove usluge, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz ovog članka.

USLUGA PRIJEVOZA (ŠLEPANJA) MOTOCIKLA

Članak 18.

1. Usluga prijevoza motocikla uključuje:
 - 1.3 dolazak na mjesto intervencije;
 - 1.4 dijagnozu kvara na motociklu;
 - 1.5 utovar motocikla na interventno vozilo;
 - 1.6 prijevoz (šlepanje) motocikla do mjesta prebivališta ili druge lokacije po izboru osiguranika koja ne može biti udaljenija od mjesta prebivališta;
 - 1.7 istovar motocikla.
2. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove usluge, uključeni su u cijenu intervencije, odnosno ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz članka 17. stavak 7. ovih uvjeta.

NAČIN KORIŠTENJA CROATIA ASISTENCIJE

Članak 19.

1. Osigurateljna pokrića u sklopu ugovorenog paketa CROATIA asistencije osiguranik/korisnik može ostvariti najviše do limita propisanih ovim uvjetima i uz ispunjenje svih slijedećih uvjeta:
 - da je u trenutku nastanka potrebe za korištenjem usluge upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu;
 - da se vozilo nalazilo u prometu;
 - da je nazvao broj telefona 0800 04 00 za pozive iz Republike Hrvatske, a +385(1) 6269 870 za pozive iz inozemstva, koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini;
 - da je zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.
2. Prilikom dojave osiguranik/korisnik je obavezan pružiti slijedeće informacije i podatke:
 - 2.1. jedinstveni identifikator – KOD naveden na polici osiguranja od automobilske odgovornosti ugovorenoj kod osiguratelja;
 - 2.2. ime i prezime;
 - 2.3. registarsku oznaku vozila;
 - 2.4. vrstu i marku vozila
 - 2.5. broj mobitela, ako ga ima;
 - 2.6. što preciznije opisati lokaciju na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
 - 2.7. druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
3. Nakon provjere podataka Kontakt centar će organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način te obavijestiti pritom osiguranika/korisnika kada će usluga biti pružena. ORYX će nastojati osigurati da interventno vozilo najkasnije 45 (četrdeset pet) minuta po primitku poziva dođe na mjesto kvara, osim ako ga u tome spriječe vremenske prilike, radovi na cesti, posebna regulacija prometa i drugi opravdani razlozi (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet i sl.).

4. ORYX se obvezuje upotrebljavati dužnu pažnju pri pružanju usluga u sklopu ugovorenih osigurateljnih pokrića, ali ne jamči da će pri pružanju usluga u sklopu ugovorenih osigurateljnih pokrića usluga biti pružena bez prekida ili kašnjenja. Pod uvjetom da je ORYX upotrebljavao dužnu pažnju, ne odgovara za sljedeće štete: štete koje nisu uzrokovane ORYX-ovim nepridržavanjem ovih uvjeta ili drugim djelovanjem te štete koje niti ugovaratelj ili osiguranik/korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti.
5. Ako zbroj ukupnih troškova nastalih za vrijeme trajanja osigurateljnog pokrića premaši limite propisane ovim uvjetima, osiguranik/korisnik je dužan podmiriti iznose troškova koji premašuju ugovorene limite. ORYX nije dužan pružiti uslugu ako osiguranik/korisnik odbija podmiriti razliku u troškovima koji prelaze ugovorene limite.
6. Ako djelatnik na terenu posumnja da prava na ugovorenu uslugu želi koristiti vozač vozila koji se primjenom ovih uvjeta ne smatra osiguranikom/korisnikom, vozač vozila je dužan dokazati da ima svojstvo osiguranika/korisnika, kako bi se ugovorena usluga mogla pružiti.
7. Nakon pružene usluge pomoći na cesti, radi njezinog evidentiranja osiguranik/korisnik svojim potpisom potvrđuje korištenje usluge iz ugovorenog paketa CROATIA asistencije.

ISKLUČENJE OBVEZE OSIGURATELJA

Članak 20.

1. Isključena je obveza osiguratelja u slučaju ako:
 - 1.1 ugovaratelj ili osiguranik/korisnik prekrši neku od svojih obaveza propisanih člankom 21. ovih uvjeta ili je osiguranik slučaj posljedica namjernog djelovanja osiguranika, isključujući događaje koji su nastali radi samoobrane ili pomoći ljudima u opasnosti;
 - 1.2 organizaciju usluge nije organizirao Kontakt centar tj. ako nastanak osiguranog slučaja nije prijavljen Kontakt centru ili nije prijavljen nakon nastanka osiguranog slučaja;
 - 1.3 do osiguranog slučaja dođe zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkog čina ili sabotaža i sl.;
 - 1.4 u trenutku nastanka osiguranog slučaja vozilom upravlja osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
 - 1.5 u trenutku nastanka osiguranog slučaja vozilom upravlja osoba kojoj vlasnik vozila nije svojevoljno povjerio vozilo na korištenje ili osoba koja je na protupravan način došla u posjed vozila;
 - 1.6 je osigurani slučaj osiguraniku/korisniku nastao sudjelovanjem u ilegalnom kladenju na utrkama vozila, kriminalnim aktivnostima i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;
 - 1.7 je osiguranik/korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrkama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine vozila, uključivši i treninge;
 - 1.8 su vozačke sposobnosti osiguranika/korisnika bile bitno smanjene tako da nije bio u stanju na siguran način upravljati vozilom, a posebno ako je u trenutku nastanka osiguranog slučaja bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari;
 - 1.9 je osigurani slučaj nastao kao posljedica bavljenja bilo kojim sportom ili sudjelovanja u bilo kojem obliku natjecanja.
2. Isključena je obveza ORYX-a na pružanje usluge pomoći na cesti ako osiguranik/korisnik zatraži uslugu prijevoza (šlepanja) vozila koje je neosigurano ili neregistrirano ili nema važeću prometnu dozvolu.
3. Osiguranik/korisnik nema pravo na korištenje usluge zamjenskog osobnog automobila (Drugi Auto) ako je odštetni zahtjev po polici obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti ugovorenoj kod osiguratelja podnesen zbog:
 - 3.1 štete koja je nastala udarom nepoznatog vozila;
 - 3.2 štete koja je nastala zbog prometne nesreće neregistriranim vozilom;
 - 3.3 štete koja je nastala izljetanjem vozila sa kolnika, osim u slučaju kada je izljetanjem vozila nastala šteta na stvarima za koju osiguratelj odgovara s osnovu obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti;
 - 3.4 te u svim ostalim slučajevima kada je odštetni zahtjev podnesen osiguratelju neosnovan po osnovi obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti i zakonskih propisa (slučajevi gubitka prava iz osiguranja, isključenje obveze osiguratelja za naknadu štete).

OBVEZE OSIGURANIKA

Članak 21.

1. Osiguranik je dužan:
 - 1.1 organizaciju ugovorenih usluga povjeriti Kontakt centru odmah po nastanku osiguranog slučaja kao i slijediti sve njegove upute, poduzeti

sve potrebne mjere kako bi se smanjio opseg štete te pružati sve relevantne informacije/podatke kako bi se mogla uredno i potpuno pružiti konkretna usluga, kao što su primjerice:

- 1.1.1 ime i prezime;
- 1.1.2 jedinstveni identifikator – KOD naveden na polici obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti ugovorenoj kod osiguratelja;
- 1.1.3 broj šasije;
- 1.1.4 preduvjet za aktivaciju usluge zamjenskog osobnog automobila (Drugi Auto) je dostava dokaza o tome da je prije aktivacije i korištenja usluge zamjenskog osobnog automobila (Drugi Auto) prijavljen nastanak osiguranog slučaja prometne nesreće (broj odštetnog zahtjeva, Europsko izvješće o nesreći, Zapisnik o policijskom očevidu, Policijska potvrda o prometnoj nesreći i sl.);
- 1.1.5 registarsku oznaku vozila;
- 1.1.6 marku i model vozila;
- 1.1.7 broj mobitela, ukoliko ga ima;
- 1.1.8 lokaciju prometne nezgode ili lokaciju gdje se vozilo nalazi;
- 1.1.9 druge podatke po upitu operatera Kontakt centra;
- 1.2 biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);
- 1.3 svaki događaj koji može imati za posljedicu isplatu ili refundaciju pisano prijaviti u roku od 30 (trideset) dana od dana nastanka osiguranog slučaja;
- 1.4 po prijavi svakog osiguranog slučaja koji je pokriven ugovorenim paketom CROATIA Asistencije Europa Super Plus slijediti dane upute. U suprotnom, osiguranik će sam snositi troškove koji zbog toga mogu nastati.
2. Prilikom prijave nastanka osiguranog slučaja osiguranik/korisnik se obvezuje učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju utvrđivanja okolnosti nastanka osiguranog slučaja. U suprotnom, osiguranik/korisnik podliježe punoj materijalnoj i kaznenoj odgovornosti za protivna postupanja.
3. Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je osiguranik/korisnik uskratio gore navedene podatke.
4. Prilikom korištenja usluge zamjenskog osobnog automobila (Drugi Auto) iz paketa CROATIA asistencije Europa Super Plus koja se koristi u slučaju nastanka prometne nesreće, po prijavi štete po polici obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti, osiguranik/korisnik se obvezuje:
 - 4.1 da osobni automobil neće preoptereti, iznajmljivati, koristiti za obuku vozača, prijevoz ili vuču drugih vozila ili prikolica, za plaćeni prijevoz putnika, za utrke, ispitivanja izdržljivosti, ispitivanja brzine, za činjenje bilo kakvih nezakonitih djela;
 - 4.2 da će osobni automobil koristiti samo osiguranik/korisnik, za vlastite potrebe i u skladu s namjenom vozila;
 - 4.3 da će osobni automobil koristiti pravilno i postupati prema vozilu s pažnjom dobrog domaćina/gosposdarstvenika;
 - 4.4 da neće konzumirati duhanske proizvode niti će dozvoliti konzumaciju istih u osobnom automobilu;
 - 4.5 da će osobni automobil, kada ga napusti, uvijek zaključavati sa zatvorenim prozorima i uzimati ključeve i dokumentaciju osobnog automobila i uvijek ih imati pod osobnom kontrolom;
 - 4.6 da će voziti samo po javnim razvrstanim cestama, bez utjecaja alkohola ili narkotika, poštujući sve prometne propise i regulaciju prometa;
 - 4.7 da će brinuti o redovnoj tehničkoj ispravnosti osobnog automobila, tj. redovito provjeravati tekućinu za hlađenje, ulje, tlak u gumama i dr.;
 - 4.8 da neće vršiti nikakve preinake na osobnom automobilu;
 - 4.9 da će snositi sve troškove u svezi pogona vozila, goriva, cestarine, mostarine, parkirne, prekršajne i druge slične naknade i kazne;
 - 4.10 da u osobnom automobilu neće prevoziti niti dopustiti prijevoz većeg broja putnika ili količine robe od maksimalnog broja i ograničenja navedenog u prometnoj dozvoli konkretnog osobnog automobila;
 - 4.11 da osobni automobil neće voziti izvan granica Republike Hrvatske;
 - 4.12 da neće niti je ovlašten preuzimati nikakve obveze u ime najmodavca u svezi osobnog automobila i njegove upotrebe i pogona.

OBVEZE OSIGURATELJA

Članak 22.

1. Osiguratelj primjenom ovih uvjeta pruža osigurateljnu zaštitu osiguraniku/korisniku u slučaju nastanka osiguranog slučaja navedenog u članku 2. ovih uvjeta, a sve ovisno o ugovorenom opsegu osigurateljnih pokrića.
2. U slučaju da osiguratelj ne ispunji svoju obvezu iz stavka 1. ovog članka dužan je osiguraniku/korisniku naknaditi štetu nastalu zbog neispunjenja.

Članak 23.

1. CROATIA Asistencija Europa, CROATIA Asistencija Europa Plus, CROATIA Asistencija Europa Super Plus i CROATIA Asistencija MOTO vrijede na teritoriju Europe što obuhvaća sljedeće zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Cipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Island, Francuska, Hrvatska, Njemačka, Gibraltar, Grčka, Mađarska, Irska, Italija, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Makedonija, Monako, Malta, Moldavija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugal, San Marino, Rumunjska, Rusija (do 50 km izvan St. Peterburga, Moskve, Rostova na Donu, Tolyattija, Perma), Srbija, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina, Ujedinjeno Kraljevstvo, osim u slučaju iz članka 15. stavka 8. kod CROATIA Asistencija Europa Super Plus gdje pokriva zamjenskog osobnog automobila (Drugi Auto) vrijedi isključivo na teritoriju Republike Hrvatske.

OBVEZA PLAĆANJA PREMIJE OSIGURANJA

Članak 24.

1. Ugovaratelj osiguranja je dužan platiti premiju osiguranja odjednom, a može ju platiti i svaka zainteresirana osoba.
2. Kad se premija plaća odjednom plaća se prilikom sklapanja ugovora, pri čemu se kao dan dospijeca premije ugovara datum sklapanja ugovora.
3. Iznimno, osiguratelj može odobriti plaćanje premije u obrocima. Kod obročnog plaćanja premije, prvi obrok premije dospijeva prilikom sklapanja ugovora o osiguranju, dok ostali obroci premije osiguranja za čitavo vrijeme trajanja ugovora dospijevaju;
 - više puta godišnje na isti dan svakog mjeseca kao i prvi obrok premije osiguranje (mjesečni rokovi)
 - više puta godišnje na isti dan u točno određenim mjesecima u godini koji se ugovaraju kao rokovi plaćanja premije osiguranje (npr. tromjesečni rokovi)

PRAVO NA RASKID UGOVORA O OSIGURANJU
SKLOPLJENOG NA ODREĐENO VRIJEME

Članak 25.

1. S obzirom da se ugovor o osiguranju sklapa u trajanju do godine dana, ugovaratelj osiguranja nema pravo raskinuti CROATIA asistenciju, osim u slučaju kada kao potrošač jednostrano raskida ugovor o osiguranju sklopljen na daljinu.

PRESTANAK UGOVORA O OSIGURANJU

Članak 26.

1. Osim u slučaju prestanka CROATIA asistencije kod jednostranog raskida ugovora sklopljenog na daljinu, CROATIA asistencija prestaje i u slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa ili krađe vozila.

PRAVO NA POVRAT NEISKORIŠTENOG DIJELA PREMIJE OSIGURANJA

Članak 27.

1. U slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa, prodaje ili krađe vozila, osiguratelj je u obvezi na zahtjev ugovaratelja osiguranja vratiti neiskorišteni dio premije po osnovi ugovorenog paketa CROATIA asistencija Europa Plus ili CROATIA asistencija Europa Super Plus, ako se do dana odjave nije ostvario osigurani slučaj.
2. U slučaju kada ugovaratelj osiguranja u svojstvu potrošača jednostrano raskida ugovor sklopljen na daljinu, a za koji je dao izričit pristanak osiguratelju da može početi s njegovim ispunjavanjem prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, osiguratelj zadržava premiju koja odgovara pruženoj usluzi do trenutka raskida ugovora, dok ostatak neiskorištenog dijela premije vraća ugovaratelju osiguranja bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 (trideset) od dana kad je osiguratelj obaviješten o raskidu.
3. Neiskorišteni dio premije obračunava se na način da se cjelokupan iznos obračunate premije podijeli sa brojem dana trajanja osiguranja te dobiveni dnevni iznos premije pomnoži s brojem preostalih dana trajanja osiguranja (metoda „pro rata temporis“).

Članak 28.

Ako se za vrijeme trajanja osiguranja promijeni vlasnik vozila, prava i obveze iz CROATIA asistencije ne prenose se na novog vlasnika.

RJEŠAVANJE PRIGOVORA I POSTUPAK IZVANSUDSKOG RJEŠAVANJA SPOROVA

Članak 29.

1. Ako ugovaratelj osiguranja ili osiguranik/korisnik nisu zadovoljni odlukom osiguratelja mogu podnijeti prigovor povjerenstvu osiguratelja za rješavanje prigovora, koje je dužno podноситelju prigovora u roku od 15 (petnaest) dana dostaviti pisanu odluku o prigovoru.
2. U slučaju da su i nakon odluke povjerenstva iz prethodnog stavka između osiguratelja i ugovaratelja/osiguranika/korisnika i dalje sporne činjenice od kojih ovisi osnovanost ili visina zahtjeva, utvrđivanje spornih činjenica, na prijedlog bilo koje od strana, može se povjeriti vještacima odgovarajuće struke. Jednog vještaka imenovat će osiguratelj, a drugog strana koja je podnijela zahtjev za isplatu odnosno drugi zahtjev temeljem ugovora o osiguranju. Ako mišljenja i nalazi imenovanih vještaka nisu suglasni oni će odrediti trećeg vještaka koji će dati svoje stručno mišljenje samo u pogledu onih činjenica koje su među njima sporne i u granicama njihovih nalaza i mišljenja.
3. Svaka strana plaća troškove vještaka kojega je imenovala, a trošak trećeg vještaka snose na jednake dijelove.

MJERODAVNO PRAVO I NADLEŽNOST U SLUČAJU SUDSKOG SPORA

Članak 30.

1. Za ugovore CROATIA asistencije mjerodavno je pravo Republike Hrvatske. U slučaju spora između ugovaratelja osiguranja odnosno osiguranika/korisnika i osiguratelja, za sudske sporove je nadležan stvarno i mjesno nadležan sud sukladno odredbama Zakona o parničnom postupku. Za slučaj spora između ugovaratelja osiguranja i osiguratelja prilikom sklapanja ugovora o osiguranju sporazumno se može ugovoriti mjesna nadležnost određenog drugog suda.

PRIMJENA UVJETA OSIGURANJA

Članak 31.

1. Na odnose između osiguratelja, ugovaratelja osiguranja i osiguranika koji nastaju u vezi s osiguranjem naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi primjenjuju se ovi Uvjeti.
2. Na odnose koji nisu regulirani ovim Uvjetima primjenjuju se pozitivni propisi Republike Hrvatske.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 14.03.2025. godine.