

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

### UVODNE ODREDBE

#### Članak 1.

U ovim uvjetima pojedini izrazi znače:

- (1) **Osiguratelj** – Croatia osiguranje d.d. (u daljnjem tekstu CROATIA);
- (2) **Ugovaratelj osiguranja** – pravna ili fizička osoba koja je s CROATIJOM sklopila ugovor o osiguranju naknade pomoći na cesti (u daljnjem tekstu: CROATIA ASISTENCIJA);
- (3) **Osiguranik** – pravna ili fizička osoba čija je stvar osigurana i kojoj pripadaju prava iz Croatia asistencije;
- (4) **Premija** – cijena asistencije koju je ugovaratelj osiguranja dužan platiti Croatia, temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju naknade pomoći na cesti;
- (5) **Polica** – isprava o ugovoru o osiguranju;
- (6) **Osigurani slučaj** – događaj koji osiguraniku daje pravo na organiziranje pomoći do opsega i visine ugovorene ASISTENCIJE;
- (7) **Kontakt centar** – 24 satno dežurstvo za osiguranike kojima je potrebna pomoć kada se dogodi osigurani slučaj;
- (8) **Osnovno pokrće** – pokrće za pružanje usluga na teritoriju Republike Hrvatske, a uključuje usluge definirane člancima 9. i 10.;
- (9) **Prošireno pokrće** – pokrće za pružanje usluga na teritoriju Republike Hrvatske i Europe, a uključuje usluge definirane člancima 9., 10., 11., 12. i 13.;
- (10) **Putno zdravstveno osiguranje** – osiguranje koje pokriva troškove liječenja za vrijeme puta, boravka u inozemstvu, kao i prijevoza u slučaju bolesti, nezgode ili smrtnog slučaja.

### PREDMET OSIGURANJA

#### Članak 2.

Po ovim Uvjetima može se sklopiti osiguranje:

- a) Osnovno pokrće za osiguranje naknade pomoći na cestama koje vrijedi na području Republike Hrvatske;
- b) Prošireno pokrće za osiguranje naknade pomoći na cestama koje vrijedi na području Republike Hrvatske i Europe.
- c) Prošireno pokrće uz putno zdravstveno osiguranje

### RIZICI POKRIVENI CROATIA ASISTENCIJOM

#### Članak 3.

Sljedeći događaji pokriveni su ovim Uvjetima:

- (1) Nezgoda / Prometna nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili zbog koje nije moguće upravljati vozilom što ugrožava sigurnost prometa i prijevoza putnika;
- (2) Nepažnja pri rukovanju vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;
- (3) Tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom ili opasnom za život;
- (4) Vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.  
Prema ovim Uvjetima sigurnom vožnjom smatra se vožnja u kojoj vozilo nakon ostvarenog događaja koji je pokriven asistencijom može nastaviti putovanje bez posljedica da će to utjecati na sigurnost vožnje.

### ISKLJUČENJE RIZIKA POKRIVENIH CROATIA ASISTENCIJOM

#### Članak 4.

Osiguranik gubi svoja prava iz osiguranja u slučaju ako je:

- (1) osiguranim vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole. Smatra se da je vozač bez odgovarajuće vozačke dozvole za upravljanje vozilom uvijek kad mu u trenutku štetnog događaja, prema propisima nije bilo dopušteno upravljati vozilom.
- (2) osigurano vozilo sudjelovalo na natjecanju radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, rally natjecanja ili ocjenskih vožnji uključivši i treninge.

### TERITORIJALNA VALJANOST OSIGURANJA

#### Članak 5.

Teritorij podrazumijeva teritorij Republike Hrvatske u slučaju ugovaranja osnovnog pokrća i teritorij Republike Hrvatske i Europe u slučaju ugovaranja proširenog pokrća i proširenog pokrća uz putno zdravstveno osiguranje i to: mrežu državnih, županijskih i lokalnih cesta odnosno svih cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u

kvaru, šumske ili planinske putove i ostale nerazvrstane ceste koje nisu u planu i programu održavanja organizacija nadležnih za održavanje cesta.

### POČETAK I PRESTANAK OBEVEZE CROATIJE

#### Članak 6.

- (1) Obveza CROATIJE iz ugovora o osiguranju počinje nakon isteka 24-tog sata dana koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao početak osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije, ako se drugačije ne ugovori.
- (2) Obveza CROATIJE prestaje nakon isteka 24-tog sata dana koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao dan isteka osiguranja.
- (3) Početak i prestanak proširenog pokrća uz putno zdravstveno osiguranje iz članka 2. točka C ovih Uvjeta veže se uz trajanje police putnog zdravstvenog osiguranja.

### NAČIN KORIŠTENJA CROATIA ASISTENCIJE

#### Članak 7.

- (1) U slučaju nastanka osiguranog slučaja osiguranik će nazvati kontaktni centar za pružanje usluga tehničke pomoći na cesti na besplatni telefon za pozive iz Republike Hrvatske 0800 04 00, a za pozive iz inozemstva na +385(1) 2900 312 i operateru dati sljedeće podatke:
  - broj kod-a istaknutog na polici s ugovorenim pokrićem Croatia asistencije;
  - što točniju informaciju o lokaciji gdje se vozilo nalazi;
  - opisati kvar na vozilu.
- (2) Potom dežurni operater procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno pružiti korisniku. Kad dežurni operater procijeni o kakvom se kvaru radi i kakva je intervencija potrebna:
  - ako se radi o neispravnosti na vozilu koju je moguće otkloniti davanjem instrukcija, dežurni operater putem telefona daje korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara, ili
  - šalje na mjesto intervencije najbližu tehničku operativnu ekipu ugovornog partnera.
- (3) Po dolasku operativne tehničke ekipe na mjesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara i ako je napravljena procjena da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravku vozila na cesti.
- (4) Osiguranik treba biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć).

### POPRAVAK VOZILA

#### Članak 8.

- (1) Usluga popravka vozila je pokrivena u osnovnom, proširenom pokrću i proširenom pokrću uz putno zdravstveno osiguranje. Usluga popravka može se koristiti jedanput tijekom trajanja osiguranja. Popravak vozila na cesti uključuje sljedeće radove:
  - istakanje krivo utočenog 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).
- (2) CROATIA ne odgovara zbog gubitka tvorničke garancije u slučaju popravka vozila.
- (3) Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničke garancije. Popis takvih radova ovisi o proizvođaču vozila.
- (4) Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa će upoznati korisnika usluga s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako se radi o radovima zbog kojih vozilo gubi garanciju. U takvim slučajevima, stručna ekipa će pristupiti radovima uz prethodni pristanak korisnika usluge. U suprotnom osiguranik može aktivirati uslugu prijevoza vozila prema dogovoru do najbližeg ovlaštenog servisa.
- (5) U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u pokrće i trošak snosi korisnik usluge.
- (6) Troškove popravka vozila na cesti koji nisu pokriveni CROATIJINOM policom osiguranja naknade pomoći na cesti, ukoliko osiguranik na takve troškove pristane na što mora prethodno biti upozoren, ugovorni partner obračunava prema naknadama iz svog Cjenika usluga.
- (7) Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, uspostavi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila u smislu stavka (1) ovog članka, osiguranik može koristiti uslugu prijevoz vozila i smatrat će se da usluga pomoć na cesti nije korištena.
- (8) Nakon pružene usluge pomoći na cesti, osiguranik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje troškova pri korištenju prava iz ove police.

#### PRIJEVOZ VOZILA

##### Članak 9.

- (1) Usluga prijevoza vozila je pokrivena u osnovnom pokriću, proširenom pokriću i proširenom pokriću uz putno zdravstveno osiguranje. Može se koristiti jedan puta u toku trajanja osigurateljnog razdoblja. Za osnovno pokriće koristi se jedanput godišnje bez limita, a za prošireno pokriće i prošireno pokriće uz putno zdravstveno osiguranje jedan puta u toku trajanja osigurateljnog razdoblja do iznosa od 3.500 kn.
- (2) Usluga prijevoz vozila podrazumijeva sljedeće radnje: utovar vozila na kamion na mjestu intervencije, prijevoz (šlepanje) vozila i istovar vozila najviše do prvog ovlaštenog ili neovlaštenog servisa prema izboru osiguranika. Ukoliko osiguranik želi da mu se vozilo preveze dalje od najbližeg ovlaštenog ili neovlaštenog servisa razliku u kilometraži platit će po tržišnom Cjeniku ugovornog partnera i ovi troškovi neće mu biti refundirani. Troškovi izvlačenja vozila nisu pokriveni ovim osiguranjem.
- (3) Osiguranik uslugu prijevoz vozila može zatražiti po principu 0-24 h, 365 dana u godini na hrvatskom i nekoliko stranih jezika (engleski i njemački jezik).
- (4) Osiguranik treba biti na mjestu pružanja usluge i kod prijevoza vozila (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć).
- (5) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije.
- (6) Nakon pružene usluge prijevoz vozila, osiguranik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje troškova pri korištenju prava iz ove police.

#### ZAMJENSKO VOZILO I ORGANIZACIJA I PRIZNAVANJE TROŠKOVA SMJEŠTAJA

##### Članak 10.

- (1) Ova usluga je pokrivena u proširenom pokriću i proširenom pokriću uz putno zdravstveno osiguranje. Može se koristiti jedan puta u toku trajanja osiguranja.
- (2) Kad nije moguće otkloniti kvar na vozilu na mjestu nezgode ili u servisu u istom danu, ugovorni partner će osiguraniku osigurati zamjensko vozilo za nastavak putovanja i to jedanput u toku trajanja osiguranja do iznosa od 1.000 kn.
- (3) U slučaju kada nije moguće otkloniti kvar na mjestu nezgode ili u servisu isti dan, ugovorni partner će osiguraniku i suputnicima osigurati pravo na organizaciju i priznavanje troškova smještaja jedanput u toku trajanja osiguranja do iznosa od 1.000 kn.
- (4) Usluge iz stavka (2) i (3) ovog članka nije moguće kombinirati. Moguće je iskoristiti isključivo jednu od ovih usluga prema izboru osiguranika.

#### ČUVANJE VOZILA

##### Članak 11.

- (1) Ova usluga je pokrivena u proširenom pokriću i proširenom pokriću uz putno zdravstveno osiguranje. Može se koristiti jedan puta u toku trajanja osiguranja.
- (2) Čuvanje se organizira nakon prometne nezgode ili kvara na vozilu nakon kojeg je vozilo ostalo u nevoznom stanju. Čuvanje mora biti organizirano u ograđenom i čuvanom prostoru najviše do 14 (četnaest) dana.
- (3) CROATIA ne odgovara za krađu ili gubitak mehaničkih sklopova ili drugih vrsta dijelova s vozila dok se isto nalazi na čuvanju ili popravku.

#### DOSTAVA KLJUČEVA VOZILA

##### Članak 12.

- (1) Ova usluga je pokrivena u proširenom pokriću i proširenom pokriću uz putno zdravstveno osiguranje. Može se koristiti jedan puta u toku trajanja osiguranja.
- (2) Ako zbog gubitka ključeva za vrijeme boravka u inozemstvu osigurano vozilo ne može nastaviti vožnju, ugovorni partner će osiguraniku organizirati dostavu ili nabavu ključeva. U slučaju nabave ključeva direktno od proizvođača, osiguranik mora ovlaštenom radniku asistencije predati knjižicu vozila i dati mu punomoć. Troškovi izrade zamjenskih ključeva nisu uključeni u cijenu.

#### PLAĆANJE PREMIJE

##### Članak 13.

Ugovaratelj plaća premiju odjednom, ako se drugačije ne ugovori.

#### VRAĆANJE PREMIJE

##### Članak 14.

- (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.

- (2) Prilikom obračuna neiskorištenog dijela premije prema prethodnom stavku, vraća se funkcionalni dio premije bez režijskog dodatka.

#### RJEŠAVANJE PRIGOVORA I POSTUPAK IZVANSUDSKOG RJEŠAVANJA SPOROVA

##### Članak 15.

- (1) Ukoliko u slučaju spora ugovaratelj osiguranja, osiguranik ili oštećena osoba nisu zadovoljni odlukom CROATIJE mogu podnijeti prigovor Povjerenstvu CROATIJE za rješavanje prigovora, koje je dužno podноситelju prigovora u roku od petnaest dana dostaviti pisanu Odluku o prigovoru.
- (2) U slučaju da su i nakon Odluke Povjerenstva iz prethodnog stavka između CROATIJE i osiguranika odnosno ugovaratelja osiguranja ili oštećenog 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 imenovati će CROATIA, a drugog osoba 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.

#### ZAVRŠNE ODREDBE

##### Članak 16.

Na odnose koji proistječu iz ugovora o osiguranju naknade troškova pomoći na cesti (CROATIA asistencija), a nisu uređeni ovim Uvjetima primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima.

#### ZAVRŠNE ODREDBE

##### Članak 17.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 13.01.2016. godine