

## 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/teretno vozilo dano na korištenje i koja je za vrijeme trajanja osigurateljne zaštite upravljala vozilom/teretnim 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 GRUPE 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 prouzročen osiguranim rizikom;
13. Vozilo – osobno motorno vozilo namijenjeno za prijevoz osoba, s najmanje 4 (četiri) kocha 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;
14. Teretno vozilo – 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;
15. Kontakt centar – 24 satno dežurstvo za osiguranika/korisnika kojem je potrebna pomoć na cesti u slučaju nastanka osiguranog slučaja;
16. Najmodavac – pravna osoba koja obavlja djelatnost najma vozila s kojom ORYX ima ugovorenu suradnju za najam vozila sukladno ovim uvjetima ili sam ORYX, u slučaju kada ORYX daje svoje vozilo u najam;
17. Rezervacija za najam vozila (nije uključena opcija za teretno vozilo) – 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 vozila od najmodavca određenog sata, dana i u određenom mjestu (vrijeme, datum i mjesto preuzimanja vozila) te za vraćanje vozila najmodavcu na određeno vrijeme, datum i mjesto (vrijeme, datum i mjesto vraćanja vozila). Ugovor o najmu najmodavac otvara na osiguranika, a ako je vozilo u leasingu na ugovaratelja osiguranja/korisnika, koji će i potpisati ugovor o najmu;
18. 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.

Predmet osiguranja su usluge pružanja pomoći osiguraniku/korisniku vozila ili teretnog vozila u slučaju nastanka osiguranog slučaja iz čl. 2. ovih uvjeta na cestama Hrvatske i Europe.

Prema opsegu osigurateljnih pokrića za vozilo je moguće ugovoriti 1 (jedan) od sljedećih paketa:

- CROATIA asistencija Europa
- CROATIA asistencija Europa Plus
- CROATIA asistencija Europa Super Plus,

dok je za teretno vozilo moguće ugovoriti isključivo paket CROATIA asistencija Europa.

#### OSIGURANI SLUČAJ

##### Članak 2.

CROATIA asistencija pruža osigurateljnu zaštitu u slučaju nastanka sljedećih osiguranih slučajeva:

- nezgoda/prometna nesreća zbog koje vozilo/teretno vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom/teretnim vozilom na siguran način;
- nemarno rukovanje vozilom/teretnim vozilom uslijed čega je onemogućeno kretanje vozilom/teretnim vozilom ili sigurna vožnja;
- tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo/teretno vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom, ili opasnom po život;
- vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila/teretnog vozila ili sigurnu vožnju.

#### VRIJEME TRAJANJA UGOVORA O OSIGURANJU

##### Članak 3.

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 pokrće 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 pokrće 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 pokrće 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 pokrće 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.
4. Osigurateljno pokrće prestaje po isteku 24-tog sata dana koji je ugovoren kao dan isteka trajanja osiguranja, osim ako se drukčije ugovori.
5. Eventualno produženje osigurateljnog pokrića u početnom roku po osnovi obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti ugovorene kod osiguratelja, ne utječe na prestanak osigurateljnih pokrića 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 pokrića iz članka 5. ovih uvjeta, osiguranik/korisnik ima pravo korištenja sljedećih usluga:
  - 1.1 kontaktiranje kontakta 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 (popravak vozila/teretnog vozila) na cesti – neograničen broj intervencija;

- 1.3 prijevoz (šlepanje) vozila/teretnog vozila do mjesta prebivališta ili druge lokacije po izboru osiguranika koja ne može biti udaljenija od mjesta prebivališta – neograničen broj intervencija;
- 1.4 istovar vozila/teretnog vozila
- 1.5 neograničeno korištenje aplikacije Putni Andeo.
2. Troškovi izvlačenja vozila/teretnog vozila 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) VOZILA/TERETNOG VOZILA 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 vozila/teretnog vozila 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 ORXY-a na mjesto intervencije, procjenom dijagnoze kvara ocjeni da je kvar moguće otkloniti na terenu, pristupa se popravku vozila/teretnog vozila na cesti.
3. Pomoć (popravak vozila/teretnog vozila) 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 vozila/teretnog vozila (mehanički, elektronički).
4. Popravak vozila/teretnog vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila/teretnog vozila. Prije pristupanja popravku, tehnička operativna ekipa ORXY-a upoznat će osiguranika/korisnika s radovima koje je potrebno izvršiti te posebno napomenuti, ako je riječ o radovima na terenu zbog kojih vozilo/teretno vozilo gubi jamstvo. U takvim će slučajevima tehnička operativna ekipa ORXY-a pristupiti radovima, uz prethodni pristanak osiguranika/korisnika. U suprotnom, osiguranik/korisnik može aktivirati uslugu prijevoza (šlepanja) vozila/teretnog vozila sukladno članku 8. uvjeta.
5. Ako se usluga popravka vozila/teretnog vozila pruža ugradnjom/zamjenom dijelova vozila/teretnog vozila 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) vozila/teretnog vozila ako tehnička operativna ekipa ORXY-a dolaskom na mjesto događaja ustanovi da vozilo/teretno vozilo nije moguće popraviti i ako vozilo/teretno vozilo nije popravljeno. U tom se slučaju smatra da nije korištena usluga pomoći (popravka vozila/teretnog vozila) 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) VOZILA/TERETNOG VOZILA

##### Članak 8.

1. Usluga prijevoza vozila/teretnog vozila uključuje:
  - 1.1 dolazak na mjesto intervencije;
  - 1.2 dijagnozu kvara na vozilu/teretnom vozilu;
  - 1.3 utovar vozila/teretnog vozila na interventno vozilo;
  - 1.4 prijevoz (šlepanje) vozila/teretnog vozila do mjesta prebivališta ili druge lokacije po izboru osiguranika koja ne može biti udaljenija od mjesta prebivališta – neograničen broj intervencija;
  - 1.5 istovar vozila/teretnog vozila.
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 naknade 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 vozila u slučaju kvara najviše do 3 (tri) dana;
  - 1.2 korištenje zamjenskog osobnog vozila 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 vozila 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 vozila iz članka 11., smještaja iz članka 12. i alternativnog prijevoza iz članka 13. mogu se međusobno kombinirati – kumulirati.
5. Uslugu korištenja zamjenskog vozila je moguće koristiti samo u slučaju ako je po istom osiguranom slučaju prethodno korištena usluga prijevoza (šlepanja) vozila.

##### USLUGA KORIŠTENJA ZAMJENSKOG VOZILA

##### Članak 11.

1. Ako zbog nastanka osiguranog slučaja prometne nezgode ili kvara vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju, osiguranik/korisnik može koristiti uslugu zamjenskog vozila. Usluga zamjenskog vozila se može koristiti za vrijeme dok se vozilo popravljiva u radionici ili servisu, sukladno opisanom pokriću 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 pokrića.
2. Usluga korištenja zamjenskog vozila podrazumijeva sljedeće radnje na terenu:
  - 2.1 organizaciju korištenja zamjenskog vozila;
  - 2.2 dostavu zamjenskog vozila do lokacije preuzimanja vozila ili prijevoz osiguranika/korisnika do poslovnice najmodavca pri čemu se troškovi dostave uračunavaju u uslugu prijevoza (šlepanja) vozila iz članka 8. ovih uvjeta;
  - 2.3 najam zamjenskog vozila do limita iz članka 10. stavak 1. točka 1.1. i 1.2. ovih uvjeta.
3. Osiguranik/korisnik ima pravo korištenja usluge zamjenskog vozila isti dan kada je koristio uslugu prijevoza (šlepanja) vozila ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prijevoza (šlepanja) vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).
4. Kako bi osiguranik/korisnik mogao koristiti uslugu zamjenskog vozila, osiguranik/korisnik je dužan dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.
5. Osiguranik/korisnik koristi usluge zamjenskog vozila sukladno općim uvjetima najmodavca.
6. Osiguranik/korisnik je obavezan podmiriti najmodavcu sve troškove nastale za vrijeme korištenja usluge zamjenskog vozila, a koji nisu uključeni u pokriće 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 vozila i/ili opreme, naknade za gubitak opreme, dijelova, dokumenata ili ključeva vozila, krađe ili utaje vozila, cestarine, i dr.

##### USLUGA SMJEŠTAJA

##### Članak 12.

1. Usluga smještaja može se koristiti samo jednom tijekom trajanja osigurateljnog pokrića i pod uvjetom da je po nastanku istog osiguranog slučaja osiguranik/korisnik prethodno zatražio korištenje usluge popravka ili prijevoza (šlepanja) vozila.
2. Vozač (osiguranik/korisnik) može koristiti uslugu smještaja ako vozilo nije u voznom stanju i ako ne može biti popravljeno u istom danu. Uslugu

smještaja mogu koristiti vozač (osiguranik/korisnik) i svi putnici u vozilu 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 1.4., snosi osiguranik/korisnik.
4. Troškovi prijevoza putnika do smještaja uračunavaju se u uslugu prijevoza (šlepanja) vozila.
5. Osiguranik/korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.

#### USLUGA ALTERNATIVNOG PRIJEVOZA

##### Članak 13.

1. Za vrijeme trajanja osigurateljnog pokrivača 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 vozila) na cesti ili uslugu prijevoza (šlepanja) vozila.
2. Usluga alternativnog prijevoza se organizira za sve putnike u vozilu i 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) vozila.

#### 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 vozila (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 vozila (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 vozila (Drugi Auto) do 5 (pet) ili 10 (deset) dana (ovisno o ugovorenom 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 vozila – zamjenskog vozila iz paketa Europa Plus i zamjenskog vozila (Drugi Auto) iz paketa Europa Super Plus. Korištenje ovih usluga podrazumijeva da se prvo mora u cijelosti iskoristiti jedna usluga zamjenskog vozila pa se tek nakon toga može koristiti druga usluga zamjenskog vozila (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 vozila nisu uključeni u paket CROATIA Asistencija Europa Super Plus.
4. Usluga zamjenskog vozila (Drugi Auto) se može koristiti i u slučaju ako osiguranik/korisnik nije povodom istog osiguranog slučaja prethodno koristio uslugu prijevoza (šlepanja) vozila.

#### USLUGA ZAMJENSKOG VOZILA (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 pokrivača koristiti uslugu zamjenskog vozila u trajanju do 5 (pet) ili 10 (deset) dana, ovisno o ugovorenoj opciji unutar paketa. Osiguranik/korisnik može koristiti uslugu zamjenskog vozila za vrijeme popravka vozila u radionici ili servisu.
2. Usluga zamjenskog vozila u sklopu paketa CROATIA asistencija Europa Super Plus uključuje sljedeće radnje na terenu:
  - 2.1 organizaciju zamjenskog vozila;
  - 2.2 najam zamjenskog vozila.
3. Kako bi osiguranik/korisnik mogao koristiti usluge zamjenskog vozila dužan je dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.
4. Osiguranik/korisnik ima pravo korištenja usluge zamjenskog vozila 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 vozila sukladno općim uvjetima najmodavca.
6. Uz uvjet da ima važeću vozačku dozvolu za upravljanje vozilom, osiguranik/korisnik uslugu zamjenskog vozila može koristiti pridržavajući se općih uvjeta i drugih akata koji propisuju način i uvjete najma vozila Najmodavca od kojeg je osiguranik/korisnik preuzeo vozilo. 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 vozila (Drugi Auto) i bez obzira na vrijeme njihovog nastanka, a koji se ne smatraju osigurateljnim pokrivačima po ugovorenom paketu CROATIA asistencija Europa Super Plus, a što uključuje, ali se ne ograničava na:
  - 7.1 gorivo i naknadu za uljevanje goriva, ako vozilo nije vraćeno 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 vozila, 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 jednosmjerni najmove, tj. najmove kada osiguranik/korisnik vozilo u najam preuzme u jednoj poslovnicu najmodavca, a vrati ga u drugoj poslovnicu;
  - 7.9 dodatne naknade za više prijedanih kilometara (što se navodi u Ugovoru o najmu za svaki dodatni kilometar vožnje);
  - 7.10 naknadu za kašnjenje s povratkom vozila;
  - 7.11 naknadu za preuzimanje ili vraćanje vozila izvan radnog vremena poslovnice;
  - 7.12 naknade za štete ili popravak vozila 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 vozila;
  - 7.14 naknadu za čišćenje unutrašnjosti vozila ako je vozilo vraćeno izuzetno prljavo što zahtijeva dodatno čišćenje ili osveženje vozila (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 vozila (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.

#### NAČIN KORIŠTENJA CROATIA ASISTENCIJE

##### Članak 16.

1. Osigurateljna pokrivača u sklopu ugovorenog paketa CROATIA asistencije osiguranik/korisnik može ostvariti najviše do limita propisanih ovim uvjetima i uz ispunjenje svih sljedećih uvjeta:
  - da je u trenutku nastanka potrebe za korištenjem usluge upravljao vozilom/teretnim vozilom ili se nalazio u vozilu/teretnom vozilu;
  - da se vozilo/teretno 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 sljedeće 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/teretnog vozila;
  - 2.4 vrstu i marku vozila/teretnog vozila;
  - 2.5 broj mobitela, ako ga ima;
  - 2.6 što preciznije opisati lokaciju na kojoj se vozilo/teretno 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 pokrivača, ali ne jamči da će pri pružanju usluga u sklopu ugovorenih osigurateljnih pokrivača 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 pokrivača premaši limite propisane ovim uvjetima, osiguranik/korisnik je dužan podmiriti iznosne troškove 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/teretnog vozila koji se primjenom ovih uvjeta ne smatra osiguranikom/korisnikom, vozač vozila/teretnog 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.

#### ISKLJUČENJE OBVEZE OSIGURATELJA

##### Članak 17.

1. Isključena je obveza osiguratelja u slučaju ako:
  - 1.1 ugovaratelj ili osiguranik/korisnik prekrši neku od svojih obaveza propisanih člankom 18. ovih uvjeta ili je osigurani slučaj posljedica namjernog djelovanja osiguranika, isključujući događaje koji su nastali radi samoobrane ili pomoći ljudima u opasnosti;
  - 1.2 organizaciju usluge nije organizirao ORYX kontakt centar tj. ako nastanak osiguranog slučaja nije prijavljen ORYX 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 sabotaza i sl.;
  - 1.4 u trenutku nastanka osiguranog slučaja vozilom/teretnim vozilom upravlja osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
  - 1.5 u trenutku nastanka osiguranog slučaja vozilom/teretnim vozilom upravlja osoba kojoj vlasnik vozila/teretnog vozila nije svojevrijedno povjerio vozilo/teretno vozilo na korištenje ili osoba koja je na protupravan način došla u posjed vozila/teretnog vozila;
  - 1.6 je osigurani slučaj osiguraniku/korisniku nastao sudjelovanjem u ilegalnom kladenju na utrkama vozila/teretnih 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/teretnog 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/teretnim 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/teretnog vozila koje je neosigurano ili neregistrirano ili nema važeću prometnu dozvolu.
3. Osiguranik/korisnik nema pravo na korištenje usluge zamjenskog vozila (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 izlijetanjem vozila sa kolnika, osim u slučaju kada je izlijetanjem vozila nastala šteta na stvarima za koju osiguratelj odgovara s osnova 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 18.

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 šasijske;
    - 1.1.4 preduvjet za aktivaciju usluge zamjenskog vozila (Drugi Auto) je dostava dokaza o tome da je prije aktivacije i korištenja usluge zamjenskog vozila (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/teretnog vozila;
    - 1.1.6 marku i model vozila/teretnog vozila;
    - 1.1.7 broj mobitela, ukoliko ga ima;
    - 1.1.8 lokaciju prometne nezgode ili lokaciju gdje se vozilo ili teretno vozilo nalazi;
    - 1.1.9 druge podatke po upitu operatera kontakta 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 uskratilo gore navedene podatke.
4. Prilikom korištenja usluge zamjenskog vozila (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 vozilo 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 vozilo koristiti samo osiguranik/korisnik, za vlastite potrebe i u skladu s namjenom vozila;
  - 4.3 da će vozilo koristiti pravilno i postupati prema vozilu s pažnjom dobrog domaćina/gospodarstvenika;
  - 4.4 da neće konzumirati duhanske proizvode niti će dozvoliti konzumaciju istih u vozilu;
  - 4.5 da će vozilo, kada ga napusti, uvijek zaključavati sa zatvorenim prozorima i uzimati ključeve i dokumentaciju vozila 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 vozila, tj. redovito provjeravati tekućinu za hlađenje, ulje, tlak u gumama i dr.;
  - 4.8 da neće vršiti nikakve preinake na vozilu;
  - 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 vozilu neće prevoziti niti dopustiti prijevoz većeg broja putnika ili količine robe od maksimalnog broja i ograničenja navedenog u prometnoj dozvoli konkretnog vozila;
  - 4.11 da vozilo neće voziti izvan granica Republike Hrvatske;
  - 4.12 da neće niti je ovlašten preuzimati nikakve obveze u ime najmodavca u svezi vozila i njegove upotrebe i pogona.

#### OBVEZE OSIGURATELJA

##### Članak 19.

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 pokrivača.
2. U slučaju da osiguratelj ne ispuni svoju obvezu iz stavka 1. ovog članka dužan je osiguraniku/korisniku naknaditi štetu nastalu zbog neispunjenja.

#### TERRITORIJALNA VALJANOST OSIGURANJA

##### Članak 20.

1. CROATIA Asistencija Europa, CROATIA Asistencija Europa Plus i CROATIA Asistencija Europa Super Plus 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, Madarska, 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 pokrivača zamjenskog vozila (Drugi Auto) vrijedi isključivo na teritoriju Republike Hrvatske.

#### OBVEZA PLAĆANJA PREMIJE OSIGURANJA

##### Članak 21.

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 ugovora datum sklapanja ugovora.
3. Iznimno, osiguratelj može odobriti plaćanje premije u obrocima. Kod obrocnog plaćanja premije, prvi obrok premije dospijeva prilikom sklapanja ugovora o osiguranju, a ostali obroci dospijevaju u narednim mjesecima na isti dan u mjesecu kao i prvi obrok.

Članak 22.

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 23.

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

PRAVO NA POVRAT NEISKORIŠTENOG DIJELA PREMIJE OSIGURANJA

Članak 24.

1. U slučaju odjave vozila ili teretnog vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja), prodaje ili krađe vozila/teretnog 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 premije podijeli s 365 te dobiveni dnevni iznos premije pomnoži s brojem preostalih dana trajanja osiguranja (metoda „pro rata temporis“).

PROMJENA VLASNIKA VOZILA ZA VRIJEME TRAJANJA UGOVORA O OSIGURANJU

Članak 25.

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

RJEŠAVANJE PRIGOVORA I POSTUPAK IZVANSUDSKOG RJEŠAVANJA SPOROVA

Članak 27.

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 28.

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.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 13.06.2023. godine.