

## Uvjeti za osiguranje automobilske asistencije

PG-aas-sb/19-3-hr

### UVODNE ODREDBE

Izrazi u ovim uvjetima znače:

**Društvo za osiguranje** – TRIGLAV OSIGURANJE d.d. (u daljnjem tekstu: Osiguratelj).

**Pružatelj asistencije** – ZAVAROVALNICA TRIGLAV d.d., Miklošičeva cesta 19, 1000 Ljubljana, Republika Slovenija (u daljnjem tekstu: Asistent).

**Ugovaratelj osiguranja** – Sberbank d.d. Varšavska 9, OIB: 78427478595, 10 000 Zagreb (u daljnjem tekstu: Banka).

**Osiguranik** – fizička osoba ili ovlašteni vozač, korisnik paketa tekućeg računa, vlasnik ili korisnik osiguranog motornog vozila, čiji je imovinski interes osiguran i kome pripadaju prava iz osiguranja vozila

**Korisnici** – fizičke osobe, odnosno članovi uže obitelji (supružnici i djeca) koje osim Osiguranika imaju pravo na korištenje usluge Asistencije, suputnici i osobe koje se u vozilu prevoze po volji Osiguranika ili ovlaštenog vozača, osim suputnika koji se u vozilu prevoze kao slučajni suputnici – autostoperi i to najviše onoliko suputnika koliko u vozilu ima registriranih putničkih mjesta;

**Polica** - isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju

**Osigurano vozilo** – vozilo u vlasništvu Osiguranika ili ovlaštenog vozača, korisnika platne kartice Ugovaratelja osiguranja. Ako Osiguranik ima u vlasništvu više vozila, pokriva se odnosi na bilo koje vozilo Osiguranika za koje je prvo Osiguranik prijavio asistencijski slučaj te se u svim budućim asistencijskim slučajevima odnosi samo na to vozilo, osim u slučaju otuđenja tog vozila i ako o tome dostavi dokaz.

**Osigurani slučaj** – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje osiguranika koji je prouzročen osiguranim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Uvjetima

**Asistencijski slučaj** - neočekivani događaj neovisan od volje Osiguranika/Korisnika u kojem osigurano vozilo nije u voznom stanju, neprimjereno je za sigurnu vožnju ili je bilo protupravno oduzeto. U navedenim slučajevima Osiguranik ili Korisnik zove centar za asistenciju zbog organizacije usluga asistencije

**Asistencijski centar** – organizacijska jedinica pružatelja asistencije dostupna na besplatnom broju telefona **0800 9181** ili **+385 1563 2793**.

### 1. članak - OSIGURANA PRIJEVOZNA SREDSTVA

(1) Osiguranje automobilske asistencije može se ugovoriti isključivo za osobne automobile i stambene prikolice.

(2) Osiguranje automobilske asistencije za stambene prikolice važeće je jedino u slučaju kada je prikolica spojena na osobni automobil.

### 2. članak - OSIGURANI SLUČAJ

- (1) Ovim osiguranjem Društvo za osiguranje organizira asistencijske usluge korisnicima te pokriva troškove provedbe jedne asistencijske usluge tijekom 12 mjeseci od sklapanja Ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog Ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa Banke, odnosno pristupanja Ugovoru o osiguranju u skladu s ovim Uvjetima.

Protekom 12 mjeseci od pristupanja Ugovoru o osiguranju, Osiguranik ponovno stječe pravo na pokriće troškova asistencijskih usluga prema ovim Uvjetima, do limita navedenih u ovim Uvjetima za svaku asistencijsku uslugu, sve dok ima otvoren paket tekućeg računa kod Banke.

(2) Troškovi asistencijskog centra pokriveni su ovim osiguranjem.

### 3. članak - VRSTE ASISTENCIJSKIH USLUGA

(1) Skrb o vozilu koja obuhvaća organizaciju usluga Društva za osiguranje te pokriva troškove za:

- 1) pomoć kod kuće i na cesti;
- 2) pomoć kod problema s automobilskim ključevima;
- 3) spašavanje vozila;
- 4) vuču ili prijevoz vozila;
- 5) dostavu goriva;
- 6) dostavu zamjenskih dijelova u inozemstvo;
- 7) carinu i prijevoz na auto otpad ili ustupanje oštećenog vozila stranoj državi.

(2) Skrb o korisnicima koja obuhvaća organizaciju usluga društva za osiguranje te pokriva troškove za:

- 1) prijevoz Osiguranika/Korisnika;

- 2) zamjensko vozilo;
- 3) smještaj u hotelu;
- 4) zamjenskog vozača u inozemstvu;
- 5) pomoć u slučaju smrti u inozemstvu;
- 6) posjet članova obitelji ozlijeđenom Osiguraniku ili Korisniku u inozemstvu;
- 7) pratnju maloljetnih korisnika;
- 8) informacije.

## **I. SKRB O VOZILU**

### **4. članak - POMOĆ KOD KUĆE I NA CESTI**

- (1) Društvo za osiguranje organizira pomoć kod kuće i na cesti u asistencijskom slučaju kada je vozilo moguće popraviti na samom mjestu nastanka asistencijskog slučaja.
- (2) Društvo za osiguranje pokriva troškove dolaska izvođača usluge u cijelosti te troškove za obavljanu uslugu do jednog sata rada na mjestu nastanka asistencijskog slučaja.
- (3) Društvo za osiguranje ne pokriva troškove materijala te rezervnih dijelova.

### **5. članak - POMOĆ KOD PROBLEMA S AUTOMOBILSKIM KLJUČEVIMA**

- (1) Društvo za osiguranje organizira pomoć kod problema s automobilskim ključevima u asistencijskom slučaju kada vozilo osiguranika nije u voznom stanju zbog gubitka, krađe ili oštećenja automobilskih ključeva, ili ukoliko su oni ostali zaključani u vozilu.
- (2) Društvo za osiguranje pokriva troškove dolaska izvođača usluge u cijelosti te troškove za obavljanu uslugu do jednog sata rada na mjestu nastanka asistencijskog slučaja.
- (3) Društvo za osiguranje pokriva troškove dostave rezervnih ključeva na dogovorenu adresu ukoliko Osiguranik/Korisnik omogući njihovo preuzimanje unutar 24 sata nakon prijave asistencijskog slučaja.
- (4) Ako bi pomoć kod problema s automobilskim ključevima bila neuspješna, Društvo za osiguranje nudi jedino još asistencijsku uslugu vuče ili prijevoza vozila.
- (5) Društvo za osiguranje ne pokriva troškove zamjene ključeva, brave, materijala te štetu koja nastane uslijed obavljenih zahvata na vozilu.

### **6. članak - SPAŠAVANJE VOZILA**

- (1) Društvo za osiguranje organizira spašavanje vozila u asistencijskom slučaju kad je vozilo potrebno spašavati iz provalija, kanala, blatnih zemljišta, vode i sl.
- (2) Društvo za osiguranje pokriva troškove spašavanja vozila, ali najviše do iznosa od 300,00 EUR u kunskoj protuvrijednosti na dan isplate.

### **7. članak - VUČA ILI PRIJEVOZ VOZILA**

- (1) Društvo za osiguranje organizira vuču ili prijevoz vozila u asistencijskom slučaju kada vozilo nije moguće popraviti na mjestu nastanka asistencijskog slučaja ili kad pomoć kod problema s automobilskim ključevima nije bila uspješna.
- (2) Društvo za osiguranje pokriva troškove vuče ili prijevoza vozila od mjesta nastanka asistencijskog slučaja do:
  - 1) najbližeg ovlaštenog servisa;
  - 2) prebivališta odnosno boravišta osiguranika ili do nekog drugog mjesta ukoliko Društvo za osiguranje tako odredi. Društvo za osiguranje ne organizira i ne pokriva troškove dodatne vuče ili prijevoza u istom asistencijskom slučaju.
- (3) Društvo za osiguranje pokriva stvarne troškove vuče ili prijevoza vozila, ali najviše do iznosa od 150,00 EUR u kunskoj protuvrijednosti na dan isplate.
- (4) Društvo za osiguranje ne pokriva troškove prijevoza tereta u osiguranom vozilu.

### **8. članak - DOSTAVA GORIVA**

- (1) Društvo za osiguranje organizira dostavu goriva u asistencijskom slučaju kada Osiguraniku/Korisniku za vrijeme vožnje nestane goriva.
- (2) Društvo za osiguranje pokriva troškove za dostavu goriva u onoj količini koja će biti dovoljna za nastavak vožnje do najbliže benzinske postaje.
- (3) Društvo za osiguranje ne pokriva troškove goriva.

### **9. članak - DOSTAVA ZAMJENSKIH DIJELOVA U INOZEMSTVO**

- (1) Društvo za osiguranje organizira dostavu zamjenskih dijelova u asistencijskom slučaju koji se dogodio u inozemstvu, kada je vozilo potrebno popraviti te kada u mjestu popravka nema zamjenskog dijela.

(2) Društvo za osiguranje pokriva troškove dostave zamjenskih dijelova. Osiguranik je dužan Društvu za osiguranje naknaditi troškove za nabavu zamjenskih dijelova po postavljenom zahtjevu za plaćanje.

(3) Društvo za osiguranje nije dužno organizirati dostavu zamjenskih dijelova ukoliko iste nije moguće pribaviti u Republici Hrvatskoj ili ako ih zbog carinskih ili ostalih propisa nije dozvoljeno izvoziti iz Republike Hrvatske ili uvoziti u stranu državu u kojoj se vozilo popravljalo.

#### **10. članak - CARINA I PRIJEVOZ NA AUTO OTPAD ILI USTUPANJE OŠTEĆENOG VOZILA STRANOJ DRŽAVI**

(1) Društvo za osiguranje organizira carinjenje i prijevoz na auto otpad ili ustupanje oštećenog vozila stranoj državi ukoliko je asistencijski slučaj, čija je posljedica uništenje vozila, nastao u inozemstvu.

(2) Društvo za osiguranje provodi postupak carinjenja te se brine za odvoz ostataka vozila na auto otpad na temelju ovlaštenja dobivenog od osiguranika.

(3) Društvo za osiguranje pokriva troškove postupka carinjenja te odvoza na auto otpad.

(4) Društvo za osiguranje ne pokriva ostale troškove te davanja.

## **II. SKRB O KORISNICIMA**

#### **11. članak - PRIJEVOZ KORISNIKA**

(1) Društvo za osiguranje organizira prijevoz Osiguranika/Korisnika u asistencijskom slučaju kada vozilo nije moguće popraviti na mjestu nastanka asistencijskog slučaja ili ako je vozilo nestalo.

(2) Društvo za osiguranje organizira prijevoz za Osiguranika/Korisnike do:

- 1) najbližeg ovlaštenog servisa;
- 2) prebivališta ili boravišta;
- 3) odredišta;
- 4) hotela.

(3) Ukoliko je obavljen prijevoz vozila i Osiguranika/Korisnika do najbližeg ovlaštenog servisa gdje se utvrdi da vozilo neće biti osposobljeno za vožnju isti dan, Društvo za osiguranje pokriva i troškove za prijevoz Osiguranika/Korisnika od servisa do prebivališta, sjedišta ili hotela.

(4) Osiguranik/Korisnici mogu zahtijevati prijevoz s mjesta nastanka asistencijskog slučaja do odredišta,

ukoliko je to mjesto od mjesta nastanka asistencijskog slučaja bliže ili jednako udaljeno od mjesta njihovog prebivališta ili boravišta.

(5) Društvo za osiguranje organizira prijevoz Osiguranika/Korisnika jednim od sljedećih prijevoznih sredstava:

- 1) vozilom koje obavlja usluge vuče osiguranikovog vozila;
- 2) javnim prijevoznim sredstvom;
- 3) taksijem.

Prijevozno sredstvo i način prijevoza određuje Društvo za osiguranje ukoliko ovim uvjetima nije drukčije određeno. Kod nastanka asistencijskog slučaja u inozemstvu, vozne karte će u pravilu pribaviti Osiguranik/Korisnik. Društvo za osiguranje će nadoknaditi troškove za vozne karte po prilaganju originalnog računa o kupnji voznih karata.

(6) Društvo za osiguranje pokriva stvarne troškove prijevoza na jedno od odredišta iz stavka (2), ali najviše do iznosa od 500,00 EUR u kunskoj protuvrijednosti na dan isplate za prijevoz Osiguranika i svih Korisnika.

(7) Društvo za osiguranje ne organizira usluge asistencije prijevoza za povratak Osiguranika i Korisnika u asistencijskom slučaju kada je prijevoz već bio organiziran s mjesta nastanka asistencijskog slučaja do mjesta odredišta.

(8) Društvo za osiguranje ne pokriva troškove prijevoza tereta ili gubitka dohotka povezanog s tim.

#### **12. članak - ZAMJENSKO VOZILO**

(1) Društvo za osiguranje organizira najam zamjenskog vozila na zahtjev Osiguranika/Korisnika u asistencijskom slučaju kad osobni automobil nije moguće popraviti isti dan ili ukoliko je nestao.

(2) Društvo za osiguranje organizira najam osobnog automobila najviše iste kategorije, odnosno razreda kao što je i osigurani osobni automobil, pri čemu se uzimaju u obzir lokalne mogućnosti, odnosno vozila na raspolaganju.

(3) Osiguranik je dužan poštivati uvjete najma vozila koji su određeni u ugovoru o najmu za zamjensko vozilo. Društvo za osiguranje ne preuzima odgovornost za kršenje navedenog ugovora od strane Osiguranika/Korisnika.

(4) Društvo za osiguranje pokriva troškove najma do trenutka popravka osobnog automobila, ali najviše za vrijeme do 48 sati.

(5) Društvo za osiguranje ne pokriva troškove:

- 1) za gorivo, cestarine, parkiranje i sl.;
- 2) mogućih dodatnih osiguranja, osim onih koji su kao obvezna ugovorena u ugovoru o najmu vozila.

(6) Ako Društvo za osiguranje organizira asistencijsku uslugu najma zamjenskog vozila, ne organizira i ne pokriva troškove ostalih vrsta prijevoza iz članka 11. ovih Uvjeta.

### **13. članak - SMJEŠTAJ U HOTELU**

(1) Društvo za osiguranje organizira smještaj u hotelu u asistencijskom slučaju kad vozilo nije moguće popraviti isti dan ili je ono nestalo, ukoliko je mjesto nastanka asistencijskog slučaja od prebivališta ili sjedišta osiguranika udaljeno najmanje 150 km i ukoliko nije moguće ili nije moguće primjereno obaviti uslugu prijevoza u skladu s stavkom (2) i (3) 11. članka ili 12. članka ovih uvjeta.

(2) Društvo za osiguranje pokriva troškove noćenja s doručkom u hotelu koji smije biti najviše kategorije 3\* za dva noćenja, ukoliko vozilo i drugi dan nakon nastanka asistencijskog slučaja nije popravljeno ili pronađeno.

(3) Društvo za osiguranje ne pokriva troškove telefoniranja iz hotela, posluge u sobi i ostalih hotelskih usluga.

### **14. članak - ZAMJENSKI VOZAČ U INOZEMSTVU**

(1) Društvo za osiguranje će organizirati zamjenskog vozača u asistencijskom slučaju koji je nastao u inozemstvu, ukoliko Osiguranik ili itko od Korisnika koji bi inače mogao i smio voziti, zbog povreda koje su u uzročnoj vezi s nastankom asistencijskog slučaja, nije sposoban voziti vozilo i 12 sati nakon što je vozilo bilo osposobljeno za vožnju.

(2) Društvo za osiguranje pokriva troškove zamjenskog vozača za prijevoz vozila i Osiguranika/Korisnika do njihovog prebivališta.

(3) Društvo za osiguranje ne pokriva ostale troškove tog prijevoza (gorivo, cestarine i sl.).

(4) Osiguranik i Korisnici koji bi inače mogli i smjeli voziti moraju privremenu nesposobnost za vožnju dokazati

liječničkim mišljenjem ili nalazom osim ako ta činjenica proizlazi iz svih okolnosti slučaja.

### **15. članak - POMOĆ U SLUČAJU SMRTI U INOZEMSTVU**

(1) Društvo za osiguranje organizira pomoć u slučaju smrti u inozemstvu u asistencijskom slučaju koji je nastao zbog prometne nezgode u kojoj Osiguranik ili netko od Korisnika umre.

(2) Društvo za osiguranje pokriva troškove prijevoza pokojnika do mjesta pokopa u Republici Hrvatskoj.

### **16. članak - POSJET ČLANOVA OBITELJI OZLIJEĐENOM KORISNIKU U INOZEMSTVU**

(1) Društvo za osiguranje omogućuje posjetu člana obitelji ozlijeđenog Osiguranika/Korisnika u inozemstvu u asistencijskom slučaju koji je nastao uslijed prometne nezgode u kojoj je Osiguranik ili netko od Korisnika tako ozlijeđen da mora ostati u bolnici u inozemstvu više od deset dana.

(2) Društvo za osiguranje pokriva troškove jedne povratne karte za prijevoz javnim prijevoznim sredstvom za jednog od članova obitelji Osiguranika/Korisnika.

### **17. članak - PRATNJA MALOLJETNIH KORISNIKA**

(1) Društvo za osiguranje organizira pratnju maloljetnim Korisnicima u asistencijskom slučaju koji je nastao zbog prometne nezgode u kojoj su svi punoljetni Korisnici toliko ozlijeđeni da su morali ostati u bolnici ili su umrli.

(2) Društvo za osiguranje pokriva troškove prijevoza javnim prijevoznim sredstvom za maloljetne Korisnike i pratnju do mjesta njihovog prebivališta.

### **18. članak - OBAVIJESTI**

(1) Društvo za osiguranje pruža Osiguraniku/Korisnicima obavijesti o načinu rješavanja posljedica događaja koji je uzrok asistencijskom slučaju.

### **19. članak - OGRANIČENJA I ISKLJUČENJA ASISTENCIJE**

(1) Društvo za osiguranje ne jamči usluge i ne pokriva troškove:

- 1) ukoliko asistencijski centar nije bio pravovremeno obaviješten o nastanku asistencijskog slučaja odnosno ako Osiguranik ili Korisnik nije nazvao asistencijski centar;

- 2) ukoliko je usluge koje su pokrivena ovim osiguranjem organizirao Osiguranik ili Korisnik bez dozvole asistencijskog centra, odnosno ako ih je pružio izvođač koji nije poslan od strane asistencijskog centra;
- 3) ako Osiguranik ili Korisnici daju lažne podatke o osiguranju i o okolnostima nastanka asistencijskog slučaja;
- 4) ako je asistencijski slučaj nastao na organiziranim utrkama, treninzima ili testnim vožnjama po tvorničkim dvorištima, autodromima te ostalim stazama za tu namjenu;
- 5) ako je asistencijski slučaj nastao prilikom korištenja vozila za profesionalni prijevoz osoba ili za rent-a-car službu;
- 6) ako je asistencijski slučaj nastao zbog rata, invazija ili građanskih ratova, izgreda ili prosvjeda ili za vrijeme mobilizacije vozila;
- 7) ako je asistencijski slučaj nastao zbog djelovanja nuklearne energije, eksplozivnog tereta ili prirodnih nepogoda (potres, poplava i sl.).

#### **20. članak - POKRIĆE U INOZEMSTVU**

- (1) Kada asistencijski slučaj iz 4., 5., 6., 7., 8., 9., 11., 12. i 13. članka nastane u inozemstvu i pokriven je osiguranjem po ovim uvjetima, Društvo za osiguranje plaća izvođaču naručenu uslugu u cijelosti.
- (2) U slučaju korištenja usluga koje nisu obuhvaćene pokrićem iz ovih Uvjeta, Osiguranik plaća troškove koji nisu u pokriću, prema važećem cjeniku Pružatelja asistencije i ovim Uvjetima. Po završetku usluge, Pružatelj asistencije uručuje Osiguraniku račun za izvršene usluge koje nisu u pokriću prema ovim Uvjetima.

#### **21. članak - SKLAPANJE UGOVORA O OSIGURANJU**

- (1) Ugovor o osiguranju sklopljen je na osnovi pisane ili usmene ponude ugovaratelja osiguranja.
- (2) Društvo za osiguranje može po primitku ponude zahtijevati dopune ili pojašnjenja. Smatra se da je ponuda stigla Društvu za osiguranje kada je zaprimilo zahtijevane dopune ili pojašnjenja.
- (3) Pisana ponuda za sklapanje ugovora o osiguranju učinjena društvu za osiguranje veže ponuditelja, ako

Društvo za osiguranje nije odredilo kraći rok, za vrijeme od osam dana otkad je ponuda prispjela društvu za osiguranje. Ako Društvo za osiguranje u tom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatio ponudu i da je ugovor sklopljen.

(4) Odredbe o sklapanju ugovora o osiguranju vrijede i kada se promijeni postojeći ugovor o osiguranju, osim u slučaju promjene uvjeta osiguranja ili premijskih cjenika.

(5) Društvo za osiguranje može, kod ugovora koji su sklopljeni na daljinu, odrediti da je ugovor o osiguranju sklopljen samom uplatom premije.

(6) Osiguranici pristupaju Ugovoru o grupnom osiguranju temeljem zaključenog Ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa s ugovarateljem osiguranja (Banka) i potpisom pristupnice za pristupanje Ugovoru o grupnom osiguranju (u daljnjem tekstu: pristupnica). Pristupnica se potpisuje istovremeno sa sklapanjem Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa s bankom.

#### **22. članak - TRAJANJE OSIGURANJA I OSIGURATELJNOG POKRIĆA**

(1) Ugovor o grupnom osiguranju između Ugovaratelja osiguranja i Društva za osiguranje sklapa se na neodređeno vrijeme.

Temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju Društvo za osiguranje će Ugovaratelju osiguranja izdavati mjesečne police osiguranja.

(2) Ako ugovorom o osiguranju nije drukčije ugovoreno, osigurateljno pokriće počinje potpisom Pristupnice te nakon isteka 24.-og sata onog dana koji je u polici osiguranja naveden kao početak osiguranja, ukoliko je do tog dana plaćena premija osiguranja ili prvi obrok premije ako je ugovoreno obročno plaćanje premije, a inače nakon isteka 24.-og sata onog dana kojeg je premija osiguranja plaćena, ako nije drugačije ugovoreno.

(3) Osigurateljno pokriće završava nakon isteka 24.-og sata onog dana koji je u polici naveden kao dan isteka osiguranja.

(4) Osiguranik ima pravo na pokriće troškova asistencijskih usluga temeljem Ugovora o osiguranju i

prema ovim Uvjetima sve dok ima otvoren paket tekućeg računa kod Banke.

(5) U slučaju potpunoga uništenja predmeta osiguranja, ugovor o osiguranju prestaje važiti.

(6) Ugovor o osiguranju prestaje važiti i ugovorenim otuđenjem predmeta osiguranja.

### **23. članak - PROMJENA VLASNIKA OSIGURANE STVARI**

(1) Kod promjene Osiguranika odnosno vlasnika osigurane stvari, osiguranje prestaje istekom 24.-og sata od dana sklapanja kupoprodajnog ugovora.

(2) Odredbe ovog članka ne primjenjuju se u slučaju kada jednom policom osiguranja osigurano više predmeta osiguranja. U slučaju otuđenja vozila na kojem je Osiguranik već koristio uslugu asistencije, Osiguranik je dužan dokazati da je isto otuđeno te obavijestiti Društvo za osiguranje da će ubuduće uslugu asistencije koristiti za drugo vozilo kojeg je vlasnik ili korisnik.

### **24. članak - POVRAT PREMIJE OSIGURANJA**

Društvo za osiguranje ni u kojem slučaju ne vrši povrat premije u slučaju prijevremenog raskida Ugovora o grupnom osiguranju.

### **25. članak - OBVEZE KORISNIKA PO NASTANKU ASISTENCIJSKOG SLUČAJA**

(1) Osiguranik odnosno Korisnik mora po nastanku asistencijskog slučaja nazvati asistencijski centar Pružatelja asistencije. Obavijest mora sadržavati identifikacijske podatke o Osiguraniku/Korisniku, osiguraniku, vozilu, broj transakcijskog računa. Osiguranik/Korisnik mora, zbog provjere navedenih podataka, na zahtjev izvođača usluge istome dati na uvid odgovarajuće dokumente.

(2) Osiguranik odnosno Korisnik mora postupati po uputama Društva za osiguranje. Samo po odobrenju Društva za osiguranje Osiguranik odnosno Korisnik može unajmiti drugog izvođača usluga. Društvo za osiguranje u tom slučaju pokriva troškove usluga samo do one visine do koje bi pokrivaio svom ugovornom izvođaču usluga.

(3) Osiguranik odnosno Korisnik mora usluge koje Društvo za osiguranje prema ovim uvjetima ne plati ili

ne plati u cijelosti, platiti izvođaču usluge sam ukoliko nije drukčije određeno.

(4) Osiguranik odnosno Korisnik se obvezuje Društvu za osiguranje nadoknaditi isplaćene iznose te ostale troškove za izvršenu asistencijsku uslugu sa zakonom propisanim zateznim kamatama koje teku od dana isplate ako se nakon izvršenja usluge utvrdi da je događaj isključen iz osiguranja ili da su prekršene odredbe o obavezama korisnika po nastanku asistencijskog slučaja, prema prvom, drugom i trećem stavku ovog članka.

### **26. članak - RIJEŠAVANJE PRIGOVORA TE IZVANSUDSKO RIJEŠAVANJE SPOROVA**

(1) Stranke ugovora o osiguranju su suglasne da će sve sporove proizašle iz ovog ugovora rješavati mirnim putem.

(2) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik i korisnik osiguranja suglasni su da će o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa s Društvom za osiguranje izvijestiti Društvo za osiguranje bez odgađanja odnosno najkasnije u roku 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja odluke društva za osiguranje ili od dana saznanja za razlog prigovora.

(3) Prigovor je izjava nezadovoljstva odnosno pritužba upućena društvu za osiguranje od strane ugovaratelja osiguranja, Osiguranika ili Korisnika osiguranja koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju. Prigovor može biti podnesen zbog:

- 1) postupanja društva za osiguranje odnosno osobe koja za Društvo za osiguranje obavlja poslove distribucije osiguranja,
- 2) odluke društva za osiguranje u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju,
- 3) postupanju društva za osiguranje u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.

(4) Obavijesti iz stavka 2. i 3. ovog članka strane dostavljaju se pisanom obliku iz kojeg se sa sigurnošću može razaznati sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti te vrijeme slanja obavijesti i to na:

- a) adresu sjedišta društva za osiguranje u Zagrebu,
- b) adresu najbližeg prodajnog ureda,

c) e-mailom na adresu pritužbe@triglav-osiguranje.hr

d) putem telefaksa na broj: 01/5632-799

e) usmenom izjavom na zapisnik kod društva za osiguranje na adresi sjedišta društva za osiguranje u Zagrebu ili na adresu najbližeg prodajnog ureda.

(5) Pritužba treba sadržavati:

- 1) ime, prezime i adresu podnositelja prigovora fizičke osobe ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno tvrtku, sjedište, ime i prezime odgovorne osobe podnositelja prigovora koji je pravna osoba,
- 2) jasne razloge prigovora podnositelja prigovora i njegove zahtjeve,
- 3) dokaze kojima se potvrđuju navodi iz prigovora kada ih je moguće priložiti, dokazne isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
- 4) datum podnošenja prigovora i potpis podnositelja prigovora odnosno osobe koja ga zastupa,
- 5) punomoć za zastupanje, kada je prigovor podnesen po punomoćniku.

(6) O prigovoru odnosno pritužbi u prvom stupnju odlučuju nadležne organizacijske jedinice na koje se prigovor odnosno pritužba odnosi i to najkasnije u roku 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora. Ako ocjeni potrebnim, ovlaštena osoba koja odlučuje o pritužbi može zahtijevati dostavu dodatnih dokaza.

(7) Po završenom postupku u prvom stupnju, Društvo za osiguranje će eventualno, zaprimljeni prigovor na odluku iz prethodnog stavka ovog članka uputiti drugostupanjskoj komisiji. Drugostupanjska komisija društva za osiguranje sastoji se od najmanje 3 (tri) člana, od kojih je najmanje jedan diplomirani pravnik. Odgovor drugostupanjske komisije dostavlja se u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora suprotnoj strani.

(8) Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelju pritužbe potrebno je objasniti položaj društva za osiguranje vezan uz pritužbu, a podnositelj pritužbe ima pravo na:

a) podnošenje pritužbe Pravobranitelju na području osiguranja zbog kršenja Kodeksa o poslovnoj osiguravateljskoj i reosiguravateljskoj etici

b) pokretanje postupka za mirno rješavanje sporova, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje,

c) podnošenje tužbe nadležnom sudu.

## **27. članak - OBLIK UGOVORA O OSIGURANJU**

(1) Ugovor o osiguranju, sporazumi o sadržaju ugovora o osiguranju i svi dodaci tom ugovoru su važeći ako su zaključeni u pisanom obliku, osim obavijesti iz članka 30. ovih uvjeta.

(2) Svi zahtjevi, obavijesti i izjave koje se trebaju predati prema odredbama ugovora o osiguranju, moraju biti u pisanom obliku.

(3) Zahtjevi, obavijesti ili izjave su dane pravovremeno ako su podnesene u rokovima utvrđenim ovim uvjetima, odnosno ukoliko se prije isteka roka pošalju preporučenim pismom. Danom zaprimanja smatra se dan kad je preporučeno pismo bilo predano na poštu.

(4) Izjava koju treba dati drugoj strani vrijedi tek od trenutka kada ju ista primi.

## **28. članak - PROMJENA UVJETA OSIGURANJA I PREMIJSKOG CJENIKA**

(1) Ako Društvo za osiguranje promijeni uvjete osiguranja ili premijski cjenik, dužno je o tome pisanim putem ili na drugi primjeren način obavijestiti Ugovaratelja osiguranja.

(2) Ako ugovaratelj ne otkáže ugovor o osiguranju u roku od 30 dana od dana obavijesti, novi uvjeti osiguranja odnosno premijski cjenik primjenjuju se od početka sljedećeg osigurateljnog razdoblja.

(3) Ako ugovaratelj otkáže ugovor o osiguranju, isti prestaje važiti s istekom osigurateljne godine u kojoj je Društvo za osiguranje zaprimilo obavijest o otkazu ugovora.

## **29. članak - PROMJENA ADRESE I MJESTA PREBIVALIŠTA**

(1) Osiguranik mora obavijestiti Društvo za osiguranje o promjeni adrese svog stanovanja odnosno sjedišta ili

promjeni svog imena, odnosno tvrtke u roku od 15 dana od dana promjene.

(2) Ako je osiguranik promijenio adresu stanovanja odnosno sjedište, svoje ime odnosno tvrtku, a o tome nije obavijestio Društvo za osiguranje, dovoljno je da Društvo za osiguranje obavijest koju mora dostaviti osiguraniku pošalje na adresu njegove zadnje poznate adrese stanovanja, odnosno sjedišta ili da je naslovi na posljednje poznato ime odnosno tvrtku.

### **30. članak - TERITORIJALNO VALJANOST OSIGURANJA**

(1) Osiguranje automobilske asistencije vrijedi za asistencijske slučajeve koji se dogode na području Republike Hrvatske te u državama Europe koji se nalaze u Sustavu zelene karte (u nastavku: inozemstvo), osim u Albaniji, Moldaviji i Ukrajini.

### **31. članak - PRIMJENA ZAKONA**

(1) Na odnose između ugovaratelja osiguranja, odnosno osiguranika na jednoj strani i Društva za osiguranje na drugoj strani, u dijelu u kojem nisu uređeni ovim uvjetima primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima (ZOO).

### **32. članak - MJERODAVNO PRAVO**

Za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati, kao mjerodavno, jedno od sljedećih prava:

- 1) pravo države članice u kojoj se nalazi imovina;
- 2) pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište odnosno ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi;
- 3) ako ugovaratelj osiguranja (policy-holder) obavlja komercijalne ili industrijske aktivnosti odnosno slobodno zanimanje te ugovor pokriva 2 ili više rizika koji se nalaze u različitim državama članicama i koji se odnose na te aktivnosti pravo

bilo koje od tih država članica ili pravo države gdje ugovaratelj osiguranja (policy-holder) ima uobičajeno boravište.

Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, Osiguratelj predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

### **33. članak - NADLEŽNOST U SLUČAJU SPORA**

(1) U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora sukladno gornjem opisu obveznog postupanja ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove mjesno je nadležan stvarno nadležan sud u Zagrebu.

### **34. članak – SANKCIJSKA KLAUZULA**

(1) Društvo za osiguranje ne pruža pokriće osiguranja te nema obvezu plaćanja potraživanja, plaćanja zahtjeva ili plaćanja bilo kakvih drugih pogodnosti, bez obzira na odredbe ugovora o osiguranju, ako bi takva isplata po zahtjevu ili plaćanje bilo kakvih drugih pogodnosti izložilo osiguravatelja bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima na osnovu rezolucija Ujedinjenih naroda, trgovinskim ili ekonomskim sankcijama, kršenju zakona te propisa Europske unije, Velike Britanije ili Sjedinjenih Američkih Država.

Za provođenje nadzora nad Društvom za osiguranje nadležna je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA).

U primjeni od 01.04.2019. godine.