

Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske asistencije

Uvodne določbe

Izrazi v teh pogojih pomenijo:

- **zavarovalec**
osebo, ki sklene zavarovalno pogodbo;
- **zavarovanec**
osebo, katere asistenčni interes je zavarovan; v teh pogojih se izraz zavarovanec uporablja kot skupni izraz za zavarovanca in upravičenca;
- **upravičenec**
upravičenec iz tega zavarovanja je zavarovanec ali vsakokratni pooblaščen voznik zavarovanega motornega vozila ter največ toliko sopotnikov, kolikor je v vozilu registriranih potniških mest in se v vozilu prevažajo po volji zavarovanca ali pooblaščenega voznika, razen sopotnikov, ki se prevažajo v vozilu kot priložnostni sopotniki - štoparji;
- **polica**
listino o sklenjeni zavarovalni pogodbi;
- **premija**
znesek, ki ga zavarovalec plača zavarovalnici;
- **asistenčni primer**
nepričakovan in od upravičenčeve volje neodvisen dogodek, ko postane zavarovano vozilo nevozno, neprimerno za varno vožnjo ali je bilo protipravno odvzeto in upravičenec pokliče v asistenčni center zaradi organizacije asistenčnih storitev;
- **asistenčni center**
organizacijska enota, dosegljiva na telefonski številki 080 2864 iz Republike Slovenije (+386 2222 2864 iz tujine) ali mobilne aplikacije Triglav Asistenca.

1. člen - ZAVAROVANA VOZILA

- (1) Zavarovanje avtomobilske asistencije se lahko sklene le za osebne avtomobile, tovorna vozila do 3,5 tone največje dovoljene skupne mase, motorna kamping vozila, motorna kolesa z močjo motorja nad 4 kW in bivalne prikolice.
- (2) Zavarovanje avtomobilske asistencije za bivalne prikolice velja le v primeru, če so ti v času nastanka asistenčnega primera speti z zavarovanim vozilom, ki lahki priklopnik vleče. Lahki priklopnik je priklopno vozilo, katerega največja dovoljena masa ne presega 750 kg in je označen s ponovljeno registrsko tablico vlečnega vozila.

2. člen - ZAVAROVALNI PRIMER

- (1) Zavarovalnica s tem zavarovanjem organizira zavarovancem asistenčne storitve v asistenčnih primerih in krije stroške njihove izvedbe v skladu s temi pogoji.
- (2) Stroški asistenčnega centra so kriti s tem zavarovanjem.

3. člen - VRSTE ASISTENČNIH STORITEV

- (1) Skrb za vozilo, ki obsega organizacijo storitev zavarovalnice in krije stroške za:
 - 1) pomoč doma in na cesti;
 - 2) pomoč pri težavah s ključi vozila;
 - 3) odprava posledic točenja napačnega goriva;
 - 4) reševanje vozila;
 - 5) vleko ali prevoz vozila;
 - 6) dostavo goriva;
 - 7) dostavo nadomestnih delov v tujini;
 - 8) carinjenje in prevoz na odpad ali odstop poškodovanega vozila tuji državi.

- (2) Skrb za zavarovance, ki obsega organizacijo storitev zavarovalnice in krije stroške za:
 - 1) prevoz zavarovancev;
 - 2) nadomestno vozilo;
 - 3) namestitev v hotelu;
 - 4) nadomestnega voznika v tujini;
 - 5) pomoč v primeru smrti v tujini;
 - 6) obisk svojcev poškodovanega zavarovanca v tujini;
 - 7) spremstvo mladoletnih zavarovancev;
 - 8) informacije.

I. Skrb za vozilo

4. člen - POMOČ DOMA IN NA CESTI

- (1) Zavarovalnica organizira pomoč doma in na cesti v asistenčnem primeru, ko je vozilo mogoče popraviti na samem kraju asistenčnega primera.
- (2) Zavarovalnica krije stroške prihoda izvajalca storitve v celoti ter stroške za opravljeno storitev do ene ure dela na kraju asistenčnega primera.
- (3) Zavarovalnica ne krije stroškov materiala in rezervnih delov.

5. člen - POMOČ PRI TEŽAVAH S KLJUČI VOZILA

- (1) Zavarovalnica organizira pomoč pri težavah s ključi vozila v asistenčnem primeru, ko ostane zavarovančevo vozilo nevozno zaradi izgube, tatvine ali poškodbe ključev vozila, ali so le-ti ostali zaklenjeni v vozilu.
- (2) Zavarovalnica krije stroške prihoda izvajalca storitve v celoti ter stroške za opravljeno storitev do ene ure dela na kraju asistenčnega primera.
- (3) Zavarovalnica krije stroške dostave rezervnih ključev vozila na dogovorjeni naslov, če zavarovanec omogoči njihov prevzem v 24 urah po prijavi asistenčnega primera.
- (4) Po neuspešni pomoči pri težavah s ključi vozila na kraju asistenčnega primera nudi zavarovalnica samo še asistenčno storitev vleke ali prevoza vozila.
- (5) Zavarovalnica ne krije stroškov zamenjave ključev, ključavnice, materiala in škode, ki nastane zaradi posega v vozilo.

6. člen - ODPRAVA POSLEDIC TOČENJA NAPAČNEGA GORIVA

- (1) Zavarovalnica krije stroške vleke ali prevoza vozila iz kraja asistenčnega primera do najbližjega pooblaščenega servisa, skladno z določili 8. člena teh pogojev;
- (2) Zavarovalnica krije stroške praznjenja in čiščenja rezervoarja za gorivo, cevovodov in menjavo čistilca za gorivo. Stroški čistilca za gorivo s tem zavarovanjem niso kriti;
- (3) Zavarovalnica ne krije stroškov nastalih okvar na motorju in sistemu za oskrbo z gorivom.

7. člen - REŠEVANJE VOZILA

- (1) Zavarovalnica organizira reševanje vozila v asistenčnem primeru, ko je vozilo potrebno reševati iz prepadov, jarkov, blatnih zemljišč, vode ipd.
- (2) Zavarovalnica krije stroške reševanja vozila, vendar največ do zneska 500 EUR.

8. člen - VLEKA ALI PREVOZ VOZILA

- (1) Zavarovalnica organizira vleko ali prevoz vozila v asistenčnem primeru, ko vozila ni mogoče popraviti na kraju asistenčnega primera ali pomoč pri težavah s ključi vozila ni bila uspešna.

- (2) Zavarovalnica organizira vleko ali prevoz vozila v asistenčnem primeru tudi, ko električno vozilo zaradi pomanjkanja električne energije med vožnjo (izpraznjena ali slabo napolnjena pogonska baterija) postane nevozno. V tem primeru zavarovalnica krije največ tri asistenčne primere v zavarovalnem obdobju. Zavarovalnica ne krije stroškov polnjenja in s polnjenjem baterije povezanih stroškov (npr. parkiranje).
- (3) Zavarovalnica krije stroške vleke ali prevoza vozila s kraja asistenčnega primera do:
 - 1) najbližjega pooblaščenega servisa znamke vozila;
 - 2) najbližje polnilne postaje;
 - 3) zavarovančevega bivališča, sedeža ali drugega mesta, če tako določi zavarovalnica.

Zavarovalnica ne organizira in ne krije stroškov dodatne vleke ali prevoza v istem asistenčnem primeru. Izjemoma, pod pogojem, da na izbranim servisu ni možno odpraviti napake ali izvesti popravila, zavarovalnica organizira in krije stroške dodatne vleke ali prevoza vozila.
- (4) Zavarovalnica krije dejanske stroške opravljenih vleč ali prevozov vozila, vendar skupaj največ do zneska 500 EUR.
- (5) Zavarovalnica ne organizira in ne krije stroškov prevoza tovora v zavarovanem vozilu.

9. člen - DOSTAVA BENCINSKEGA ALI DIZELSKEGA GORIVA

- (1) Zavarovalnica organizira dostavo goriva v asistenčnem primeru, ko zavarovancu med vožnjo zmanjka goriva.
- (2) Zavarovalnica krije stroške za dostavo goriva v količini, ki bo zadoščala za nadaljevanje vožnje do najbližje črpalke za gorivo.
- (3) Zavarovalnica ne krije stroškov goriva.

10. člen - DOSTAVA NADOMESTNIH DELOV V TUJINO

- (1) Zavarovalnica organizira dostavo nadomestnih delov v asistenčnem primeru, ki se je zgodil v tujini, kadar je vozilo potrebno popraviti in v kraju popravila ni nadomestnega dela.
- (2) Zavarovalnica krije stroške dostave nadomestnih delov, za stroške nakupa pa denar založi. Zavarovanec se zaveže stroške za nakup nadomestnih delov povrniti zavarovalnici po njenem pozivu za plačilo.
- (3) Zavarovalnica ni dolžna organizirati dostave nadomestnih delov, če le-teh ni možno kupiti v Republiki Sloveniji ali če jih zaradi carinskih ali drugih predpisov ni dovoljeno izvoziti iz Republike Slovenije ali uvoziti v tujo državo, kjer se vozilo popravlja.

11. člen - CARINJENJE IN PREVOZ NA ODPAD ALI ODSTOP POŠKODOVANEGA VOZILA TUJI DRŽAVI

- (1) Zavarovalnica organizira carinjenje in prevoz na odpad ali odstop poškodovanega vozila tuji državi, če je asistenčni primer, ki ima za posledico uničenje vozila, nastal v tujini. Zavarovalnica na podlagi zavarovančevega pooblastila uredi postopek carinjenja in poskrbi za odvoz ostankov vozila na odpad.
- (2) Zavarovalnica krije stroške postopka carinjenja in odvoza na odpad.
- (3) Zavarovalnica ne krije drugih stroškov in dajatev.

II. Skrb za zavarovance

12. člen - PREVOZ ZAVAROVANCEV

- (1) Zavarovalnica organizira prevoz zavarovancev v asistenčnem primeru, ko vozila ni mogoče popraviti na kraju asistenčnega primera ali je vozilo izginilo.
- (2) Zavarovalnica za zavarovance organizira prevoz do:
 - 1) najbližjega pooblaščenega servisa;
 - 2) bivališča ali sedeža;
 - 3) namembnega kraja;
 - 4) hotela.
- (3) Kadar je opravljen prevoz vozila in zavarovancev do najbližjega pooblaščenega servisa, kjer se ugotovi, da vozilo ne bo usposobljeno za vožnjo še isti dan, zavarovalnica krije tudi stroške za prevoz zavarovancev od servisa do bivališča ali sedeža, ali hotela.
- (4) Zavarovanci lahko zahtevajo prevoz s kraja asistenčnega primera do namembnega kraja, če je ta kraj od kraja asistenčnega primera bližje, kot je kraj njihovega bivališča ali sedeža.

- (5) Zavarovalnica organizira prevoz zavarovancev z enim od naslednjih prevoznih sredstev:
 - 1) vozilom izvajalca vleke zavarovančevega vozila;
 - 2) javnim prevoznim sredstvom;
 - 3) taksijem.

Prevozno sredstvo in način prevoza določi zavarovalnica, če ni s temi pogoji drugače določeno. Pri asistenčnem primeru v tujini bo vozne karte praviloma priskrbel zavarovalnica. Zavarovalnica bo stroške za nakup vozniških kart povrnila po predložitvi računov o nakupu vozniških kart.
- (6) Zavarovalnica krije dejanske stroške prevoza zavarovancev za eno od destinacij iz (2) odstavka, vendar največ do zneska 500 EUR za prevoz vseh zavarovancev.
- (7) Zavarovalnica ne organizira asistenčne storitve prevoza za vrnitev zavarovancev v asistenčnem primeru, ko je bil prevoz že organiziran s kraja asistenčnega primera do namembnega kraja.
- (8) Zavarovalnica ne krije stroškov prevoza tovora ali s tem povezane izgube dohodka.

13. člen - NADOMESTNO VOZILO

- (1) Zavarovalnica organizira najem nadomestnega vozila na zahtevo zavarovanca v asistenčnem primeru, ko zavarovanega motornega vozila ni mogoče popraviti isti dan v roku dveh ur ali je izginilo.
- (2) Zavarovalnica organizira najem osebnega avtomobila največ enake kategorije, kot je zavarovani osebni avtomobil, ob upoštevanju lokalnih možnosti oziroma razpoložljivosti vozil. Če je zavarovano vozilo motorno kamping vozilo, zavarovalnica ne zagotovi nadomestnega motornega kamping vozila, ampak osebni avtomobil, ob upoštevanju razpoložljivih lokalnih možnosti. Enaka merila zavarovalnica upošteva tudi v primerih, kadar je zavarovano vozilo tovorno vozilo oziroma motorno kolo.
- (3) Zavarovalnica ne zagotavlja nadomestnega vozila z vgrajeno napravo oziroma dodatno opremo namenjeno prevozu prtljage ali tovora (vlečna kljuka, prtljažnik, razni nosilci, strešni kovčki in podobno). V okviru razpoložljivih možnosti pa lahko organizira tudi tako opremljeno vozilo.
- (4) Zavarovanec je dolžan spoštovati pogoje najemodajalca vozila, ki so določeni v najemni pogodbi za nadomestno vozilo. Zavarovalnica za kršitve navedene pogodbe ne prevzema nobenih obveznosti.
- (5) Zavarovalnica krije stroške najema do popravila zavarovanega vozila, vendar največ za čas 4 dni.
- (6) Za potrebe tega člena se za asistenčni primer šteje tudi nepričakovani dogodek, ko je vozilo vožno in predano v popravilo na pogodbeni servis zavarovalnice ali pooblaščen servis znamke vozila za ličarsko kleparska dela. Zavarovalnica organizira in krije stroške najema nadomestnega vozila za čas popravila zavarovanega vozila, vendar največ za 4 dni.
- (7) Zavarovanje krije stroške dostave in prevzema nadomestnega vozila.
- (8) Zavarovalnica ne krije stroškov:
 - 1) za gorivo, cestnine, parkirnine ipd.;
 - 2) morebitnih dodatnih zavarovanj, razen tistih, ki so kot obvezna dogovorjena v pogodbi o najemu vozila.
- (9) Če zavarovalnica organizira asistenčno storitev najema nadomestnega vozila, ne organizira in ne krije stroškov drugih vrst prevoza.

14. člen - NAMESTITEV V HOTELU

- (1) Zavarovalnica organizira namestitev v hotelu v asistenčnem primeru, ko vozila ni mogoče popraviti še isti dan ali je izginilo, če je kraj asistenčnega primera od bivališča ali sedeža zavarovanca oddaljen najmanj 150 km in ni mogoče ali primerno opraviti prevoza v skladu z 2) in 3) točko (2) odstavka 12. ali 13. člena teh pogojev.
- (2) Zavarovalnica krije stroške namestitve v hotelu z največ tremi (3) zvezdicami, omejeno do dve (2) nočitvi, če vozilo tudi drugi dan po asistenčnem primeru ni popravljeno ali najdeno.
- (3) Zavarovalnica ne krije stroškov telefoniranja iz hotela, sobne postrežbe in drugih hotelskih storitev.

15. člen - NADOMESTNI VOZNIK V TUJINI

- (1) Zavarovalnica priskrbi nadomestnega voznika v asistenčnem primeru, ki je nastal v tujini, če nihče izmed zavarovancev, ki bi sicer mogel in smel voziti, zaradi poškodbe, ki je v vzročni zvezi z nastankom asistenčnega primera, ni sposoben voziti vozila tudi 12 ur po tem, ko je bilo vozilo usposobljeno za vožnjo.
- (2) Zavarovalnica krije stroške nadomestnega voznika za prevoz vozila in zavarovancev do njihovega bivališča.

- (3) Zavarovalnica ne krije drugih stroškov tega prevoza (gorivo, cestnine ipd.).
- (4) Nesposobnost za vožnjo morajo zavarovanci, ki bi sicer mogli in smeli voziti, dokazati z mnenjem zdravnika.

16. člen - POMOČ V PRIMERU SMRTI V TUJINI

- (1) Zavarovalnica organizira pomoč v primeru smrti v tujini v asistenčnem primeru, ki je nastal zaradi prometne nesreče, v kateri kdo od zavarovancev umre.
- (2) Zavarovalnica krije stroške prevoza umrle osebe do kraja pokopa v Republiki Sloveniji.

17. člen - OBISK SVOJCEV POŠKODOVANEGA ZAVAROVANCA V TUJINI

- (1) Zavarovalnica omogoči enkratni obisk dveh svojcev poškodovanega zavarovanca v tujini v asistenčnem primeru, ki je nastal zaradi prometne nesreče, v kateri se je kdo od zavarovancev tako poškodoval, da mora ostati v bolnišnici v tujini več kot tri dni.
- (2) Zavarovalnica krije stroške povratne vozovnice za prevoz z javnim prevoznim sredstvom.
- (3) Zavarovalnica krije stroške prenočevanja dveh svojcev poškodovanega zavarovanca v hotelu z največ tremi (3) zvezdicami, omejeno do dve (2) nočitvi.

18. člen - SPREMSTVO MLADOLETNIH ZAVAROVANCEV

- (1) Zavarovalnica priskrbi spremstvo mladoletnim zavarovancem v asistenčnem primeru, ki je nastal zaradi prometne nesreče, v kateri so se vsi polnoletni zavarovanci tako poškodovali, da so morali ostati v bolnišnici ali so umrli.
- (2) Zavarovalnica krije stroške prevoza z javnim prevoznim sredstvom za mladoletne zavarovance in spremljevalca do kraja njihovega bivališča.

19. člen - INFORMACIJE

Zavarovalnica daje zavarovancem informacije o načinu odpravljanja posledic dogodka, ki je vzrok za asistenčni primer.

20. člen - PODROČJE VELJAVNOSTI ZAVAROVANJA

- (1) Zavarovanje avtomobilske asistencije velja za asistenčne primere, ki se zgodijo na območju Republike Slovenije in na geografskem območju Evrope.

21. člen - OMEJITVE IN IZKLJUČITVE ASISTENCE

Zavarovalnica ne zagotavlja storitve in ne krije stroškov:

- 1) če asistenčni center ni bil obveščen o dogodku in si je upravičenec sam organiziral storitev;
- 2) če je storitve iz tega zavarovanja organiziral zavarovanec brez dovoljenja asistenčnega centra oziroma jih je opravil izvajalec, ki ga ni določil asistenčni center;
- 3) če zavarovanec poda lažne podatke o zavarovanju in o okoliščinah asistenčnega primera;
- 4) če je asistenčni primer nastal na "off-road" vožnjah, organiziranih tekmovanjih, treningih ali ocenjevalnih vožnjah po tovarniških dvoriščih, avtodromih in drugih stezah, določenih za ta namen;
- 5) če je asistenčni primer nastal ob uporabi vozila za poklicne prevoze oseb (taksi, rent-a-car in nadomestna vozila), so krite le storitve iz 1. odstavka 3. člena teh pogojev;
- 6) če je asistenčni primer nastal zaradi vojn, invazij ali državljanskih vojn, izgrediv ali demonstracij ali med mobilizacijo vozila;
- 7) če je asistenčni primer nastal zaradi delovanja jedrske energije, eksplozivnega tovora ali naravnih nesreč (potres, poplava ipd.);
- 8) zaradi ponavljajočih se enakih težav z zavarovanim vozilom v kratkem času (npr. ponovna okvara zaradi slabega akumulatorja).

22. člen - VRAČILO ZALOŽENIH SREDSTEV

- (1) Kadar nastane asistenčni primer iz 4., 5., 6., 7., 8., 9., 10., 12., 13. in 14. člena v tujini in je krit z zavarovanjem po teh pogojih, zavarovalnica plača izvajalcu naročeno storitev v celoti.
- (2) Zavarovalnica zahteva povračilo založenih denarnih sredstev od zavarovanca, kateremu je bila nudena in plačana asistenčna storitev, za tisti del plačanih stroškov, ki ni krit s temi ali drugimi zavarovanji, sklenjenimi pri Zavarovalnici Triglav, oz. presega obseg zavarovalnega jamstva. Zavarovanec je dolžan finančna sredstva vrniti zavarovalnici v skladu s pozivom.

23. člen - PODALJŠANO KRITJE (RESPIRO ROK)

- (1) Pri zavarovanju, sklenjenem za eno ali več let, se obojestranske obveznosti in pravice podaljšajo za 30 dni (respiro rok), če zavarovalnici ni bila vsaj 3 dni pred iztekom zavarovanja vročena zavarovančeva izjava, da na to podaljšanje ne pristane. Če pride v respiro roku do zavarovalnega primera, je zavarovanec dolžan plačati premijo za celo zavarovalno leto.

24. člen - ODSVOJITEV ZAVAROVANE STVARI

- (1) Pri zamenjavi uporabnika oziroma lastnika zavarovane stvari zavarovanje preneha ob 24. uri tistega dne, ko novi uporabnik oziroma lastnik prevzame zavarovano stvar.
- (2) Zavarovanec ima ob izročitvi pisnega zahtevka pravico terjati povračilo premije za neuporabljeni čas zavarovanja, če v tem zavarovalnem letu ni bilo zavarovalnega primera.
- (3) Določbe tega člena se uporabljajo tudi tedaj, če je z eno polico zavarovanih več stvari.
- (4) Pri dedovanju ali drugem univerzalnem nasledstvu se zavarovalno razmerje ne spremeni.

25. člen - OBVEZNOSTI ZAVAROVANCA OB ASISTENČNEM PRIMERU

- (1) Zavarovanec mora ob asistenčnem primeru poklicati asistenčni center zavarovalnice. V obvestilu mu mora dati identifikacijske podatke o zavarovancu, vozilu, sklenjenem zavarovanju (številka police) in številu potnikov. Zavarovanec mora za preveritev navedenih podatkov na zahtevo izvajalca storitve le-temu predložiti ustrezne dokumente.
- (2) Zavarovanec se mora ravnati po navodilih zavarovalnice. Samo s posebnim dovoljenjem zavarovalnice lahko zavarovanec najame drugega izvajalca storitev. Zavarovalnica v tem primeru krije stroške storitve samo do višine, do katere bi jih krila svojemu pogodbenemu izvajalcu storitev.
- (3) V izjemnih primerih (zahtev prometne varnosti, preprečevanja večje škode, nezmožnost prijave zavarovanca zaradi telesnih poškodb v prometni nesreči, ipd), ko asistenčni center zaradi izrednih okoliščin ni bil obveščen o zavarovalnem primeru ob samem nastanku, zavarovalnica ob predložitvi ustreznih dokazil povrne stroške opravljenih asistenčnih storitev v višini, do katere bi jih krila svojemu pogodbenemu izvajalcu storitev.
- (4) Zavarovanec mora storitve, ki jih zavarovalnica po teh pogojih ne plača ali ne plača v celoti, plačati izvajalcu storitve sam, če ni s temi pogoji drugače določeno.
- (5) Zavarovanec se zavezuje zavarovalnici povrniti izplačane zneske in druge stroške za opravljeno asistenčno storitev z zakonitimi zamudnimi obrestmi od dneva izplačila, če se po nujenju storitve ugotovi, da je dogodek izključen iz zavarovanja ali da je zavarovanec kršil določila o obveznosti zavarovanca ob asistenčnem primeru, ki jih ima po prvem, drugem in četrtem odstavku tega člena.

26. člen - SKUPNA DOLOČILA SPLOŠNIH POGOJEV

Poleg teh splošnih pogojev se uporabljajo tudi Skupna določila splošnih pogojev z oznako, ki je navedena na zavarovalni polici, v kolikor niso v nasprotju z določili teh splošnih pogojev.