

# Opći uvjeti za ostvarivanje pogodnosti i pokrića za paket Pomoć na cesti

## Članak 1.: UVODNE ODREDBE

U ovim uvjetima pojedini izrazi znače;

- 1. Osiguratelj** – TRIGLAV OSIGURANJE d.d., Antuna Heinza 4, (u daljnjem tekstu: TRIGLAV);
- 2. Ugovaratelj osiguranja** – fizička ili pravna osoba koja je s osigurateljem sklopila ugovor o osiguranju;
- 3. Osiguranik** – fizička ili pravna osoba čiji je imovinski interes osiguran i kojoj pripadaju prava iz sklopljenog ugovora o osiguranju;
- 4. Korisnik** – fizička ili pravna osoba kojoj pripadaju prava iz Asistencije
- 5. Osigurani slučaj** – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje korisnika koji je prouzročena osiguranim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak slučaja pokrivenog ovim Uvjetima.
- 6. Pružatelj pogodnosti** – ORYX GRUPA d.o.o., Sesvete, Ljudevita Posavskog 7/a, (u daljnjem tekstu: ORYX). – tvrtka koja će kao partner TRIGLAVA organizirati i vršiti tehničku pomoć (Asistenciju).
- 7. Kontakt centar** – 24 satno dežurstvo ORYX-a za korisnike kojima je potrebna pomoć ako se dogodi osigurani slučaj.
- 8. Osobno vozilo** – osobno motorno vozilo za prijevoz osoba s najmanje 4 kotača koja osim sjedala za vozača imaju još najviše 8 sjedala.

## Članak 2.: PREDMET OSIGURANJA I ŠIRINA OSIGURATELJNOG POKRIĆA

Predmet osiguranja automobilske asistencije su troškovi

- sukladno članku 3. ovih Uvjeta.  
Osiguranje automobilske asistencije može se sklopiti i vrijedi
- isključivo za osobna vozila u skladu s čl. 1. tč. 8.  
Osiguranje automobilske asistencije moguće je ugovoriti kao
- jedan od sljedeća dva paketa pokrića:
  - Triglav start pokriće
  - Triglav plus pokrićei to imenovanjem pokrića na polici osiguranja.  
Osiguranje automobilske asistencije vrijedi samo za osiguranike
- koji putuju ili koriste vozilo koje je osigurano policom osiguranja na kojoj je ugovoreno osiguranje automobilske asistencije.

## Članak 3.: OSIGURANI SLUČAJEVI

Osiguranjem po ovim Uvjetima pruža se pokriće u slučaju nastanka sljedećih događaja:

- tehničke neispravnosti vozila,
- prometne nesreće,
- nepažnje pri rukovanju vozilom koja je onemogućila kretanje vozila ili sigurnu vožnju,
- vanjskog utjecaja koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

Tehnička neispravnost vozila u smislu ovih Uvjeta je svaka mehanička, električna ili elektronska greška zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom ili opasnom za život.

Prometnom nesrećom u smislu ovih Uvjeta smatra se bilo koja vrsta prometne nesreće, uključujući sudar, udar, prevrtanje ili iskliznuće s ceste, zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili zbog koje nije moguće upravljati vozilom, a da se ne ugrožava sigurnost prometa i prijevoza putnika.

## Članak 4.: PAKETI OSIGURATELJNOG POKRIĆA

- Ugovaranjem Triglav start pokrića na polici osiguranja, slijedom odredbi ovih Uvjeta ovim osiguranjem pokriveni su troškovi:
  - popravka vozila na cesti i to sukladno članku 8. ovih Uvjeta,
  - prijevoza (vuče) vozila i to sukladno članku 9. ovih Uvjeta, a koji nastanu kao posljedica nastupanja osiguranog slučaja iz članka 2. ovih Uvjeta.
- Ugovaranjem Triglav plus pokrića na polici osiguranja, slijedom odredbi ovih Uvjeta ovim osiguranjem pokriveni su troškovi:
  - popravka vozila na cesti i to sukladno članku 8. ovih Uvjeta,
  - prijevoza (vuče) vozila i to sukladno članku 9. ovih Uvjeta,
  - nastavka putovanja ili smještaja i to sukladno članku 10. ovih Uvjeta,
  - dostave vozila nakon popravka i to sukladno članku 11. ovih Uvjeta, a koji nastanu kao posljedica nastupanja osiguranog slučaja iz članka 2. ovih Uvjeta.

## Članak 5.: ISKLJUČENJA I OGRANIČENJA OBVEZE OSIGURATELJA

Isključene su u cijelosti sve obveze osiguratelja:

- ako je vozilom na koje se odnosi osiguranje automobilske asistencije upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole. Smatra se da je vozač bez odgovarajuće vozačke dozvole za upravljanje vozilom uvijek kad mu u trenutku nastanka osiguranog slučaja prema propisima nije bilo dopušteno upravljati vozilom,
- ako je ugovaratelj osiguranja ili osiguranik namjerno prouzročio osigurani slučaj,
- ako je vozilo na koje se odnosi osiguranje automobilske asistencije sudjelovalo na natjecanju radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, rally natjecanju ili ocjenskoj vožnji uključujući i treninge,
- ako je osigurani slučaj nastao uslijed rata bez obzira na to da li je rat objavljen ili ne, terorizma, neprijateljstava ili ratu sličnim radnjama, građanskog rata, revolucije, ustanka, nemira koji nastanu iz takvih događaja, radnjama počinjenima iz političkih pobuda, nasilja, obustave rada, štrajka, manifestacija, demonstracija i sl. događaja.

## Članak 6.: TERITORIJALNA VALJANOST OSIGURANJA

Osiguranjem automobilske asistencije obuhvaćeni su osigurani slučajevi nastali na području Republike Hrvatske i to: mreža međudržavnih, državnih, lokalnih cesta te šumski ili planinski putovi i ostale nerazvedene ceste koje nisu u planu i programu održavanja

organizacija nadležnih za održavanje cesta, a kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.

## Članak 7.: TRAJANJE OSIGURATELJNOG POKRIĆA I OBVEZE OSIGURATELJA

1. Osigurateljno pokriće počinje istekom 24-tog sata onog dana koji je u polici naveden kao dan početka osiguranja, ako je do toga dana plaćena premija ili prvi obrok premije, odnosno istekom 24-tog sata onog dana kad je plaćena premija.
2. Obveza osiguratelja prestaje istekom 24-tog sata onog dana koji je u polici naveden kao dan isteka osiguranja.
3. Ako rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, svaka strana može raskinuti ugovor s danom dospelosti premije, obavještavajući pismenim putem drugu stranu najkasnije tri mjeseca prije dospelosti premije.
4. Prestankom ugovora o osiguranju prije isteka vremena za koje je premija plaćena, premija pripada osiguratelju samo do završetka dana do kojeg je on bio u obvezi, ako drugačije nije ugovoreno ili ako do prestanka osiguranja nije došlo zbog isplate svote osiguranja.

## Članak 8.: OSTVARIVANJE PRAVA IZ OSIGURANJA

1. Ukoliko zbog nastanka osiguranog slučaja iz članka 2. ovih Uvjeta osiguranik ili netko u njegovo ime je dužan, prije nastanka troškova pokrivenih ovim osiguranjem, nazvati Kontakt centar na besplatni telefonski broj pozivnog centra ORYX-a i operateru dati sljedeće podatke:
  - ime i prezime,
  - broj police osiguranja,
  - broj šasije vozila,
  - marku vozila,
  - što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi,
  - opisati uzroke kvara i nastali kvar te dati sve druge informacije koje operater Kontakt centra zatraži te se pridržavati uputa koje dobije od operatera Kontakt centra. U suprotnom će odgovarati za štetu koja uslijed toga nastane, osim ako se radilo o sprečavanju još veće štete i spašavanju života.
2. Kontakt centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom osiguranika kada će mu ista biti pružena. Dežurni operater procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti osiguraniku. Kad dežurni operater procijeni o kakvom kvaru se radi i kakva je intervencija potrebna:
  - ako se radi o neispravnosti na vozilu koju je moguće otkloniti davanjem instrukcija, dežurni operater putem telefona daje osiguraniku tehničke upute za otklanjanje kvara ili
  - na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a.
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. ORYX se obvezuje da će intervencijsko vozilo najkasnije 45 minuta po primitku poziva biti na mjestu kvara bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nesreće, usporen promet).
4. Osiguranik treba biti na mjestu pružanja usluge, osim ako iz opravdanih razloga to nije u mogućnosti (npr. pružanje hitne medicinske pomoći).
5. Nakon završetka intervencije odnosno korištenja bilo koje usluge sukladno ugovorenog pokrića, osiguranik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje

troškova pri korištenju prava iz ugovorenog pokrića.

## OPSEG OSIGURATELJNOG POKRIĆA

### Članak 9.: POPRAVAK VOZILA NA CESTI

1. Osigurateljno pokriće automobilske asistencije u okviru pokrića troškova popravka vozila na cesti vrijedi za jedan osigurani slučaj tijekom trajanja police osiguranja, a uključuje sljedeće radove (intervencije) u organizaciji Kontakt centra:
  - istakanje krivo natočenog goriva;
  - dolijevanje goriva;
  - zamjena kotača i guma;
  - zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača,
  - zamjena ostalih lako zamjenjivih dijelova na vozilu;
  - otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski)
2. Dijelovi koji su ugrađeni/zamijenjeni kao i gorivo koje je utočeno u okviru intervencija iz prethodnog stavka ovog članka nisu uključeni u osigurateljno pokriće i troškove istih snosi sam osiguranik.
3. Troškovi koji za ORYX nastanu za dolazak na intervenciju - cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije te ih samim time ne snosi osiguranik. Navedene troškove snosi ORYX.
4. Popravak vozila u smislu stavka 1. ovog članka u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničke garancije za što osiguratelj nije odgovoran. Popis takvih radova ovisi o proizvođaču vozila. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa u organizaciji Kontakt centra dužna je upoznati osiguranika s radovima koje je potrebno obaviti te dati posebnu napomenu ako se radi o radovima na terenu zbog koje vozilo gubi garanciju. U takvim slučajevima interventna ekipa u organizaciji Kontakt centra pristupiti će radovima iz stavka 1. ovog članka uz prethodni pristanak osiguranika. U suprotnom, osiguranik može aktivirati uslugu prijevoza (vuče) vozila sukladno članku 8. ovih Uvjeta.
5. Ako se izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja u organizaciji Kontakt centra uspostavi da vozilo nije moguće popraviti te nije obavljen nikakav popravak vozila, osiguranik može koristiti uslugu prijevoza (vuče) vozila sukladno članku 8. ovih Uvjeta i u tom slučaju smatrat će se da usluga popravka vozila na cesti nije korištena.
6. Troškove popravka vozila na cesti koji nisu pokriveni policom osiguranja od automobilske asistencije, a na koje osiguranik pristane uz prethodno upozorenje ORYX-a, osiguranik snosi sam prema važećem članskom cjeniku usluga ORYX-a.
7. Troškovi u okviru osigurateljnog pokrića iz ovog članka pokriveni su isključivo ako su radovi (intervencije) iz stavka 1. ovog članka provedeni u organizaciji Kontakt centra.

### Članak 10.: PRIJEVOZ (VUČA) VOZILA

1. Ukoliko zbog nastanka osiguranog slučaja iz članka 2. vozilo nije moguće osposobiti za daljnju vožnju intervencijama u organizaciji Kontakt centra sukladno prethodnom članku ovih Uvjeta, osiguranik ostvaruje pravo na pokriće troškova prijevoza (vuče) vozila do najbližeg ovlaštenog ili neovlaštenog servisa. Razliku troškova do eventualno daljeg mjesta transporta po izboru osiguranika snosi sam osiguranik prema važećem članskom cjeniku usluga ORYX-a. Na zahtjev osiguranika prijevoz se može obaviti i na relaciji kraćoj od navedenih (primjerice do mjesta prebivališta osiguranika ukoliko je udaljenost do istog manja nego što je udaljenost do najbližeg odabranog servisa) .

Prijevoz (vuča) vozila u smislu ovih Uvjeta podrazumijeva sljedeće radnje:

- dolazak na mjesto intervencije,
  - dijagnozu kvara na vozilu,
  - izvlačenje vozila (ukoliko je isto potrebno),
  - utovar vozila na interventno vozilo;
  - prijevoz (šlepanje) vozila;
  - istovar vozila na odredištu (servis, prebivalište osiguranika i sl.).
2. Osigurateljno pokriva sukladno prethodnom stavku ovog članka vrijedi za jedan osigurani slučaj tijekom trajanja police osiguranja.
  3. Troškovi koji za ORYX nastanu za dolazak na intervenciju - cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije te ih samim time ne snosi osiguranik. Navedene troškove snosi ORYX.
  4. Troškovi u okviru osigurateljnog pokriva iz ovog članka pokriveni su isključivo ako je prijevoz (vuča) vozila provedena u organizaciji Kontakt centra.

### Članak 11.: TROŠKOVI NASTAVKA PUTOVANJA I SMJEŠTAJA

1. Ukoliko zbog nastanka osiguranog slučaja iz članka 2. ovih Uvjeta, vozilo nije moguće osposobiti za daljnju vožnju intervencijama u organizaciji Kontakt centra iz stavka 1. članak 8. ovih Uvjeta ili u servisu u istom danu, osiguranik s ugovorenim paketom pokriva Triglav plus ostvaruje pravo na pokriva troškova:
  - a) Zamjensko vozilo – može se ostvariti samo jednom tijekom trajanja osiguranja. Ako se dogodila prometna nesreća ili kvar, a vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju osiguranik može koristiti zamjensko vozilo za vrijeme popravka vozila u radionici ili servisu, do maksimalnog iznosa od 66,36 EUR (500,00 HRK\*). Osiguranik sam snosi troškove najma koji su veći od navedenog maksimalnog iznosa, trošak goriva, dodatnog osiguranja i cestarina, tunelarina i sl. Osiguranik ima pravo na izdavanje zamjenskog vozila isti dan kada je koristio uslugu Prijetoza vozila, uključujući neradne dane (vikend, praznik i sl.) ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu Prijetoza vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.). Da bi mu bilo odobreno korištenje zamjenskog vozila, osiguranik mora dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Ako se Zamjensko vozilo izdaje na neradni dan (vikend, praznik i sl.), podrazumijeva se da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Kod korištenja usluge zamjenskog vozila, vrijede opći uvjeti tvrtke registrirane za najam vozila od koje je vozilo unajmljeno. Troškovi dostave i povratka zamjenskog vozila uračunavaju se u limit usluge Pomoći na cesti, odnosno usluge Prijetoza vozila. U slučaju potrebe za zamjenskim vozilom kontaktirajte centar organizirati će dostavu vozila osiguraniku ili osiguranika prevesti do lokacije preuzimanja vozila.
  - b) Nastavak putovanja ili povratka u mjesto prebivališta – autobusom, taxijem, vlakom, avionom ili brodom i to za jedan osigurani slučaj tijekom trajanja osiguranja do iznosa 66,36 EUR (500,00 HRK\*).
  - c) Smještaj – (uključujući organizaciju istog) i to za jedan osigurani slučaj tijekom trajanja osiguranja do iznosa 66,36 EUR (500,00 HRK\*).
2. Usluge definirane točkama a), b) i c) iz prethodnog stavka ovog članka nije moguće kombinirati. Osiguranik ostvaruje pravo na pokriva troškova isključivo prema jednoj od triju točaka iz prethodnog stavka ovog članka, a prema njegovom izboru.
3. Troškovi u okviru osigurateljnog pokriva iz ovog članka pokriveni su isključivo ako su nastavak putovanja odnosno organizacija smještaja provedeni u organizaciji Kontakt centra.

### Članak 12.: DOSTAVA VOZILA NAKON POPRAVKA

1. Ukoliko je zbog nastanka osiguranog slučaja iz članka 2. ovih Uvjeta, osiguranik s ugovorenim paketom pokriva Triglav plus koristio pravo na popravak vozila na cesti sukladno članku 8. ovih Uvjeta ili pravo na prijevoz (vuču) vozila sukladno članku 9. isti ima pravo na pokriva troškova dostave vozila nakon popravka i to za jedan osigurani slučaj tijekom trajanja osiguranja do iznosa 39,82 EUR (300,00 HRK\*).
2. Dostavom vozila nakon popravka u smislu ovih Uvjeta podrazumijevaju se sljedeće radnje:
  - utovar vozila na mjestu gdje je deponirano vozilo nakon intervencije,
  - prijevoz (šlepanje) vozila
  - istovar vozila na odredištu (prebivalište osiguranika i sl.)
3. Troškovi u okviru osigurateljnog pokriva iz ovog članka pokriveni su isključivo ako je dostava vozila nakon popravka provedena u organizaciji Kontakt centra.

### Članak 13.: PLAĆANJE PREMIJE I POSLJEDICE NEPLAĆANJA PREMIJE

- (1) Premija se plaća unaprijed, odjednom za cijelu godinu osiguranja ako nije ugovoreno drugačije.
- (2) Ako je ugovoreno da se godišnja premija plaća u polugodišnjim, tromjesečnim ili mjesečnim obrocima, osiguratelju pripada premija za cijelu godinu osiguranja. Osiguratelj ima pravo od bilo koje isplate iz temelja predmetnog osiguranja naplatiti sve neplaćene obroke premije tekuće godine osiguranja.
- (3) Ugovaratelj osiguranja je dužan platiti premiju na račun osiguratelja o vlastitom trošku, a Osiguranik je dužan obračunavati i Osiguratelju uplaćivati premiju osiguranja u skladu s odredbama ugovora o osiguranju.
- (4) Premija se plaća putem banke te će se smatrati da je ugovaratelj osiguranja podmirio svoju obvezu prema osiguratelju na dan kada je banka ustanova primila od ugovaratelja osiguranja nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje platni promet.
- (5) Ako ugovaratelj osiguranja zakasni s plaćanjem premije, osiguratelj ima pravo obračunati zatezne kamate i troškove opomene.
- (6) Mjesto plaćanja premije je mjesto u kojem ugovaratelj osiguranja ima svoje sjedište, odnosno prebivalište, ako ugovorom nije određeno neko drugo mjesto.
- (7) Ako ugovaratelj osiguranja premiju koja je dospjela nakon sklapanja ugovora o osiguranju ne plati u cijelosti, niti to učini koja druga zainteresirana osoba, ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od kada je ugovaratelju osiguranja uručeno preporučeno pismo osiguratelja s obavješću o dospelosti premije, ali s tim da taj rok ne može isteći prije nego što protekne 30 (trideset) dana od dospelosti premije.
- (8) U svakom slučaju ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu ako premija ne bude plaćena u roku od godine dana od dospelosti.
- (9) Ako je osiguratelj s obzirom na ugovoreno trajanje osiguranja odobrio popust na premiju, u slučaju prijevremenog raskida ugovora o osiguranju Osiguratelj ima pravo od ugovaratelja osiguranja zahtijevati razliku između obračunate premije i premije koja bi bila obračunata da je osiguranje bilo sklopljeno na stvarni rok trajanja osiguranja.

**Članak 14.: PROMJENA VLASNIKA VOZILA I VALJANOST UGOVORA O OSIGURANJU**

1. Ako se za vrijeme trajanja osiguranja promijeni vlasnik vozila, prava i obveze iz ugovora o osiguranju prenose se na novog vlasnika i traju do isteka police osiguranja.
2. Novi vlasnik vozila je dužan osiguravatelja odmah obavijestiti o svim promjenama podataka, u protivnom, možebitne posljedice padaju na njegov teret.

**Članak 15.: VRAĆANJE PREMIJE**

1. U slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, nestanka ili promjene vlasnika vozila, osiguratelj je u obvezi, na zahtjev ugovaratelja, vratiti dio premije za neiskorišteno vrijeme trajanja osiguranja, ako se do dana odjave te promjene vlasnika vozila nije dogodio osigurani slučaj.
2. Premija osiguranja se vraća ugovaratelju osiguranja na njegov pisani zahtjev i uz podnošenje dokaza o ispunjavanju uvjeta za njezino vraćanje.
3. Premija za neiskorišteno vrijeme trajanja osiguranja se može vratiti samo ako je na polici osiguranja ugovoreno osiguranje u trajanju od minimalno godinu dana.
4. Vraćanje premije osiguranja sukladno prethodnim stavcima ovog članka računa se po principu pro rata temporis od dana pisanog zahtjeva ugovaratelja osiguranja do isteka osiguranja.

**ZAVRŠNE ODREDBE****Članak 16.: RJEŠENJE SPOROVA**

1. Svi možebitni sporovi pokušat će se riješiti sporazumno, izvansudskim rješavanjem sporova.
2. U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Uvjeta, ORYX i član ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

**OSTALE ODREDBE**

1. Odredbe ovih Uvjeta podložne su promjenama od strane ORYX-a, te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni na web stranici ORYX-a, od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.