

# Opći uvjeti za osiguranje automobilske asistencije

## Uvodne odredbe

Izrazi u ovim Općim uvjetima znače:

- ugovaratelj osiguranja  
osoba koja sklapa ugovor o osiguranju;
- osiguranik  
osoba čiji asistencijski interes je osiguran;
- policia  
isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju;
- premija osiguranja  
iznos koji ugovaratelj plaća osiguratelju (u nastavku: premija);
- asistencijski slučaj  
neočekivani događaj neovisan od volje korisnika u kojem osigurano vozilo nije u voznom stanju, neprimjereno je za sigurnu vožnju ili je bilo protupravno oduzeto. U navedenim slučajevima korisnik zove centar za asistenciju zbog organizacije usluga asistencije;
- korisnik  
osiguranik ili ovlašteni vozač osiguranog motornog vozila te najviše onoliko suputnika koliko u vozilu ima registriranih putničkih mjesta i koji se u vozilu prevoze po volji osiguranika ili ovlaštenog vozača, osim suputnika koji se u vozilu prevoze kao slučajni suputnici - autostoperi;
- asistencijski centar  
organizacijska jedinica, dostupna na broju telefona, navedenom na polici.

## 1. članak - OSIGURANA PRIJEVOZNA SREDSTVA

Osiguranje automobilske asistencije može se ugovoriti za osobne automobile, teretna vozila NDM do 3,5t, motocikle snage motora veće od 4 kW (odnosno zapremnine motora veće od 50 ccm), kamping vozila (kampere) i stambene prikolice.

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 osiguratelj organizira asistencijske usluge korisnicima u asistencijskim slučajevima te pokriva troškove njihove provedbe u skladu s ovim Općim uvjetima.
- (2) Troškovi asistencijskog centra pokriveni su ovim osiguranjem.

## 3. članak - VRSTE ASISTENCIJSKIH USLUGA

- (1) Skrb o vozilu koja obuhvaća organizaciju usluga osiguratelja 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 inozemstvu;
  - 7) carinu i prijevoz na auto otpad ili ustupanje oštećenog vozila stranjoj državi.
- (2) Skrb o korisnicima koja obuhvaća organizaciju usluga osiguratelja te pokriva troškove za:
  - 1) prijevoz 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 korisniku u inozemstvu;
  - 7) pratnju maloljetnih korisnika;
  - 8) informacije.

## I. SKRB O VOZILU

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

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

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

- (1) Osiguratelj 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) Osiguratelj pokriva troškove dolaska izvođača usluge u cijelosti te troškove za obavljenу uslugu do jednog sata rada na mjestu nastanka asistencijskog slučaja.
- (3) Osiguratelj pokriva troškove dostave rezervnih ključeva na dogovorenu adresu ukoliko korisnik omogući njihovo preuzimanje unutar 24 sata nakon prijave asistencijskog slučaja.
- (4) Ukoliko bi pomoć kod problema s automobilskim ključevima bila neuspješna, osiguratelj nudi jedino još asistencijsku uslugu vuče ili prijevoza vozila.
- (5) Osiguratelj ne pokriva troškove zamjene ključeva, brave, materijala te štetu koja nastane uslijed obavljenih zahvata na vozilu.

### 6. članak - SPAŠAVANJE VOZILA

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

### 7. članak - VUČA ILI PRIJEVOZ VOZILA

- (1) Osiguratelj 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) Osiguratelj pokriva troškove vuče ili prijevoza vozila sa mjesta nastanka asistencijskog slučaja do:
  - 1) najbližeg ovlaštenog servisa;
  - 2) prebivališta osiguranika, sjedišta ili do nekog drugog mjesta ukoliko osiguratelj tako odredi.Osiguratelj ne organizira i ne pokriva troškove dodatne vuče ili prijevoza u istom asistencijskom slučaju.
- (3) Osiguratelj pokriva stvarne troškove vuče ili prijevoza vozila, ali najviše do iznosa od 150 EUR u kunskoj protuvrijednosti na dan isplate.
- (4) Osiguratelj ne pokriva troškove prijevoza tereta u osiguranom vozilu.

### 8. članak - DOSTAVA GORIVA

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

## 9. članak - DOSTAVA ZAMJENSKIH DIJELOVA U INOZEMSTVO

- (1) Osiguratelj 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) Osiguratelj pokriva troškove dostave zamjenskih dijelova, a za troškove nabave novac daje u zalog. Osiguranik je dužan osiguratelju naknaditi troškove za nabavu zamjenskih dijelova po postavljenom zahtjevu za plaćanje.
- (3) Osiguratelj nije dužan 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 uvoznici u stranu državu u kojoj se vozilo popravljalo.

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

- (1) Osiguratelj 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. Osiguratelj provodi postupak carinjenja te se brine za odvoz ostataka vozila na auto otpad na temelju ovlaštenja dobivenog od osiguranika.
- (2) Osiguratelj pokriva troškove postupka carinjenja te odvoza na auto otpad.
- (3) Osiguratelj ne pokriva ostale troškove te davanja.

## II. SKRB OKORISNICIMA

### 11. članak - PRIJEVOZ KORISNIKA

- (1) Osiguratelj organizira prijevoz korisnika u asistencijskom slučaju kada vozilo nije moguće popraviti na mjestu nastanka asistencijskog slučaja ili ako je vozilo nestalo.
- (2) Osiguratelj organizira prijevoz za korisnike do:
  - 1) najbližeg ovlaštenog servisa;
  - 2) prebivališta ili sjedišta;
  - 3) odredišta;
  - 4) hotela.
- (3) Ukoliko je obavljen prijevoz vozila te korisnika do najbližeg ovlaštenog servisa gdje se utvrdi da vozilo neće biti osposobljeno za vožnju isti dan, osiguratelj pokriva i troškove za prijevoz korisnika od servisa do prebivališta, sjedišta ili hotela.
- (4) Korisnici mogu zahtijevati prijevoz s mjesta nastanka asistencijskog slučaja do odredišta, ukoliko je to mjesto od mjesta nastanka asistencijskog slučaja bliže nego što je mjesto njihovog prebivališta ili sjedišta.
- (5) Osiguratelj organizira prijevoz 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 osiguratelj ukoliko ovim Općim uvjetima nije drukčije određeno. Kod nastanka asistencijskog slučaja u inozemstvu, vozne karte će u pravilu pribaviti korisnik. Osiguratelj će nadoknaditi troškove za vozne karte po prilaganju originalnog računa o kupnji voznih karata.
- (6) Osiguratelj pokriva stvarne troškove prijevoza na jedno od odredišta iz stavka (2), ali najviše do iznosa od 500 EUR u kunskoj protuvrijednosti na dan isplate za prijevoz svih korisnika.
- (7) Osiguratelj ne organizira usluge asistencije prijevoza za povratak korisnika u asistencijskom slučaju kada je prijevoz već bio organiziran s mjesta nastanka asistencijskog slučaja do mjesta odredišta.
- (8) Osiguratelj ne pokriva troškove prijevoza tereta ili gubitka dohotka povezanog s tim.

### 12. članak - ZAMJENSKO VOZILO

- (1) Triglav osiguranje d.d. organizira najam zamjenskog vozila na zahtjev osiguranika u asistencijskom slučaju, ukoliko osigurano motorno vozilo nije moguće popraviti isti dan u roku dva sata, ili je isto nestalo.
- (2) Triglav osiguranje d.d. organizira najam osobnog vozila najviše jednake kategorije, kao što je osigurani osobni automobil, uz poštivanje lokalnih mogućnosti ili raspoloživosti vozila. Ukoliko je osigurano vozilo motorno kamping vozilo (kamper), Triglav osiguranje d.d. ne osigurava zamjensko motorno kamping vozilo (kamper), već osobni automobil, uz poštivanje lokalnih mogućnosti ili raspoloživosti vozila.

Jednaka mjerila Triglav osiguranje d.d. primjenjuje također kada je osigurano vozilo teretno (NDM-e do 3,5 t) kao i motocikl snage motora veće od 4 kW.

- (3) Triglav osiguranje d.d. ne osigurava zamjensko vozilo s dodatno ugrađenim napravama odnosno dodatnom opremom koja je namijenjena prijevozu prtljage ili tereta (kuka za vuču, prtljažnik, razni nosači, krovni prtljažnik i slično)
- (4) Osiguranik je dužan poštivati uvjete najmodavca vozila koji su određeni ugovorom o najmu zamjenskog vozila. Triglav osiguranje d.d. ne preuzima nikakvu obvezu za kršenje rečenog ugovora.
- (5) Triglav osiguranje d.d. pokriva troškove najma do popravka osiguranog vozila, ali najviše do 48 sati.
- (6) Triglav osiguranje d.d. ne pokriva troškove:
  - 1) goriva, cestarine, parkiranja i sl.;
  - 2) mogućih dodatnih osiguranja, osim onih koja su kao obveza ugovorena u ugovoru o najmu vozila.
- (7) Ukoliko Triglav osiguranje d.d. organizira najam zamjenskog vozila, ne organizira i ne pokriva troškove drugih vrsta prijevoza.

### 13. članak - SMJEŠTAJ U HOTELU

- (1) Osiguratelj 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. ili 12. članka ovih Općih uvjeta.
- (2) Osiguratelj pokriva troškove noćenja s doručkom u hotelu koji smije biti najviše "B" kategorije za dva noćenja, ukoliko vozilo i drugi dan nakon nastanka asistencijskog slučaja nije popravljeno ili pronađeno.
- (3) Osiguratelj ne pokriva troškove telefoniranja iz hotela, posluge u sobi i ostalih hotelskih usluga.

### 14. članak - ZAMJENSKI VOZAČ U INOZEMSTVU

- (1) Osiguratelj će organizirati zamjenskog vozača u asistencijskom slučaju koji je nastao u inozemstvu, ukoliko nitko 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) Osiguratelj pokriva troškove zamjenskog vozača za prijevoz vozila te korisnika do njihovog prebivališta.
- (3) Osiguratelj ne pokriva ostale troškove tog prijevoza (gorivo, cestarine i sl.).
- (4) Korisnici koji bi inače mogli i smjeli voziti moraju privremenu nesposobnost za vožnju dokazati liječničkim mišljenjem ili nalazom.

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

- (1) Osiguratelj organizira pomoć u slučaju smrti u inozemstvu u asistencijskom slučaju koji je nastao zbog prometne nezgode u kojoj netko od korisnika umre.
- (2) Osiguratelj pokriva troškove prijevoza pokojnika do mjesta pokopa u Republici Hrvatskoj.

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

- (1) Osiguratelj omogućuje posjetu člana obitelji ozlijeđenog korisnika u inozemstvu u asistencijskom slučaju koji je nastao uslijed prometne nezgode u kojoj je netko od korisnika tako ozlijeđen da mora ostati u bolnici u inozemstvu više od deset dana.
- (2) Osiguratelj pokriva troškove jedne povratne karte za prijevoz javnim prijevoznim sredstvom za jednog od članova obitelji korisnika.

### 17. članak - PRATNJA MALOLJETNIH KORISNIKA

- (1) Osiguratelj 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) Osiguratelj pokriva troškove prijevoza javnim prijevoznim sredstvom za maloljetne korisnike i pratnju do mjesta njihovog prebivališta.

### 18. članak - INFORMACIJE

Osiguratelj pruža korisnicima informacije o načinu rješavanja posljedica događaja koji je uzrok asistencijskom slučaju.

### 19. članak - OGRANIČENJA I ISKLJUČENJA ASISTENCIJE

Osiguratelj ne jamči usluge i ne pokriva troškove:

- 1) ukoliko asistencijski centar nije bio pravovremeno obaviješten o nastanku asistencijskog slučaja odnosno ako osiguranik ili korisnik

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

## 20. članak - POKRIĆE U INOZEMSTVU

Kada asistencijski slučaj iz 4., 5., 6., 7., 8., 9., 11., 12. i 13. članka nastane u inozemstvu i pokriven je osiguranjem po ovim Općim uvjetima, osiguratelj plaća izvođaču naručenu uslugu u cijelosti. Osiguratelj će od osiguranika i korisnika, kojima je pružena i placena asistencijska usluga, regresirati onaj dio plaćenih troškova koji nisu pokriveni po ovim Općim uvjetima.

## 21. članak - SKLAPANJE UGOVORA O OSIGURANJU

- (1) Ugovor o osiguranju sklopljen je na osnovi pismene ili usmene ponude ugovaratelja osiguranja.
- (2) Osiguratelj može po primitku ponude zahtijevati dopune ili pojašnjenja. Smatra se da je ponuda stigla osiguratelju kada je zaprimio zahtijevane dopune ili pojašnjenja.
- (3) Odredbe o sklapanju ugovora o osiguranju vrijede i kada se promijeni postojeći ugovor o osiguranju, osim u slučaju promjene uvjeta osiguranja ili premijskih cjenika.

## 22. članak - TRAJANJE OSIGURANJA

- (1) Ako ugovorom o osiguranju nije drukčije ugovoreno, osigurateljno pokrće počinje nakon isteka 24:00 sati onog dana koji je u polici osiguranja naveden kao početak osiguranja, ukoliko je do tog dana plaćena prva premija osiguranja, a inače nakon isteka 24:00 sata onog dana kojeg je premija osiguranja bila uplaćena.
- (2) Osigurateljno pokrće završava nakon isteka 24:00 sati onog dana koji je u polici naveden kao dan isteka osiguranja. Ukoliko je u polici naveden samo početak osiguranja, osiguranje se nastavlja iz godine u godinu dok ga jedna od ugovornih stranaka ne otkáže, barem 3 mjeseca prije isteka tekuće osigurateljne godine.

## 23. članak - PROMJENA VLASNIKA OSIGURANE STVARI

- (1) Kod promjene korisnika odnosno vlasnika osigurane stvari, osiguranje prestaje u 24:00 sati onog dana kada novi korisnik odnosno vlasnik preuzme osiguranu stvar.
- (2) Osiguranik ima pravo zahtijevati povrat premije osiguranja za neiskorišteno vrijeme osiguranja ako se u toj osigurateljnoj godini nije dogodio osigurani slučaj.
- (3) Odredbe ovog članka se primjenjuju i kada je jednom policom osiguranja osigurano više predmeta osiguranja.
- (4) Nasljeđivanje i drugi oblici univerzalne sukcesije nemaju utjecaja na ugovor o osiguranju.

## 24. članak - PLAĆANJE PREMIJE OSIGURANJA

- (1) Prvu ili jednokratnu premiju osiguranja osiguranik plaća prilikom sklapanja ugovora o osiguranju, a svaku sljedeću premiju osiguranja do prvog dana svakog osigurateljnog razdoblja.
- (2) Premija osiguranja se plaća na temelju računa ili drugog dokumenta u kojem se obično odredi rok plaćanja, dok se pri plaćanju prve premije osiguranja uzima u obzir dogovor o tome da premiju osiguranja treba platiti prilikom sklapanja ugovora o osiguranju.

- (3) Ukoliko je ugovoreno da se premija osiguranja plaća u obrocima, za odgođene rate zaračunavaju se pripadajuće kamate na odgodu

plaćanja. Ako dospjela rata nije plaćena do dana dospeljeća, ugovaratelju se zaračunavaju zakonske zatezne kamate.

- (4) Ugovaratelj mora osiguratelju slati premiju osiguranja na svoj rizik i uz svoje troškove.
- (5) Ugovaratelj može premiju osiguranja platiti putem pošte, banke ili na nekom drugom platnom mjestu.
- (6) Ako je premija osiguranja plaćena putem pošte, banke ili na nekom drugom platnom mjestu, za dan uplate premije vrijedi onaj dan kojeg je premija osiguranja pravilno uplaćena na pošti, banci ili na nekom drugom platnom mjestu te ako je ugovaratelju bio izdan dokument (dokaz) o uplati premije osiguranja.
- (7) Ako je u ugovoru o osiguranju bila odrebena niža premija u ovisnosti o ugovorenom trajanju osiguranja, a osiguranje je iz bilo kojeg razloga prestalo prije isteka tog vremena, osiguratelj ima pravo tražiti razliku do iznosa premije koju bi ugovaratelj morao platiti ukoliko bi ugovor bio sklopljen za onoliko vremena koliko je stvarno trajao.

## 25. članak - POSLJEDICE NEPLAĆANJA PREMIJE OSIGURANJA

- (1) Obveza osiguratelja prestaje ako ugovaratelj ne plati premiju osiguranja do dospeljeća nakon sklapanja ugovora o osiguranju, te ako to ne učini netko drugi koji je za to zainteresiran u roku od trideset dana od dana kad je bilo ugovaratelju bilo uručeno preporučeno pismo osiguratelja s obavijesti o dospeljeću premije. Taj rok ne može isteći prije nego što prođe trideset dana od dospeljeća premije osiguranja.
- (2) Osiguratelj može nakon isteka roka iz prvog stavka ovog članka otkazati ugovor o osiguranju bez otkaznog roka ukoliko ugovaratelj kasni s plaćanjem premije koju treba platiti nakon sklapanja ugovora, odnosno ako kasni s drugom ili sljedećim premijama. Otkazivanje ugovora o osiguranju nastupa s istekom roka iz prvog stavka ovog članka i s prestankom osigurateljnog pokrća ako je ugovaratelj na to upozoren u preporučenom pismu s obaviješću o dospeljeću premije te o prestanku osigurateljnog pokrća.
- (3) Ako ugovaratelj plati premiju osiguranja nakon isteka roka iz prvog stavka ovog članka, ali unutar jedne godine od dospeljeća premije, osiguratelj je dužan ispuniti svoju obvezu od 24:00 sati nakon plaćanja premije osiguranja te zateznih kamata ukoliko nastane osigurani slučaj.

## 26. članak - POVRAT PREMIJE OSIGURANJA

- (1) U slučajevima u kojima ugovor o osiguranju prestane prije isteka razdoblja za koje je plaćena premija osiguranja, osiguratelj vraća dio premije za neiskorišteno vrijeme trajanja osiguranja ukoliko u tom osigurateljnom razdoblju nije došlo do osiguranog slučaja.
- (2) Osiguratelj vraća dio premije osiguranja za neiskorišteno vrijeme trajanja osiguranja od dana kojeg je u pisanom obliku bio obaviješten o prestanku važenja ugovora o osiguranju.

## 27. članak - OBVEZE KORISNIKA PO NASTANKU ASISTENCIJSKOG SLUČAJA

- (1) Korisnik mora po nastanku asistencijskog slučaja nazvati asistencijski centar osiguratelja. Obavijest mora sadržavati identifikacijske podatke o korisniku, osiguraniku, vozilu, sklopljenom osiguranju (broj police) te broju putnika. Korisnik mora, zbog provjere navedenih podataka, na zahtjev izvođača usluge istome dati na uvid odgovarajuće dokumente.
- (2) Korisnik mora postupati po uputama osiguratelja. Samo s posebnom dozvolom osiguratelja korisnik može unajmiti drugog izvođača usluga. Osiguratelj u tom slučaju pokriva troškove usluga samo do one visine do koje bi pokrivaio svom ugovornom izvođaču usluga.
- (3) Korisnik mora usluge koje osiguratelj prema ovim Općim uvjetima ne plati ili ne plati u cijelosti, platiti izvođaču usluge sam ukoliko ovom klauzulom nije drukčije određeno.
- (4) Korisnik se obvezuje osiguratelju nadoknaditi isplacene 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 dogabaj isključen iz osiguranja ili da su prekršene odredbe o obavezama korisnika po nastanku asistencijskog slučaja, prema prvom, drugom i trecem stavku ovog članka.

#### 28. članak - PRITUŽBENI POSTUPAK

- (1) Protiv nagodbene ponude osiguratelja ili za otklanjanje zahtjeva može se priložiti pritužba na pritužbenu komisiju osiguratelja. Pritužba se prilaže kod one poslovnice osiguratelja koja je zaprimila zahtjev.
- (2) Osiguratelj zaprima i pritužbe u kojima se navodi kršenje poslovnog morala. Pritužba se prilaže kod one poslovnice osiguratelja kod koje je kršenje nastalo.

#### 29. 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 Općih uvjeta.
- (2) Svi zahtjevi, obavijesti i izjave koje se trebaju predati prema odredbama ugovora o osiguranju, moraju biti u pismenom obliku.
- (3) Zahtjevi, obavijesti ili izjave su dane pravovremeno ako su podnesene u rokovima utvrbenim ovim Općim uvjetima, odnosno ukoliko se prije isteka roka pošalju preporučenim pismom. Danom zaprimanja smatra se dan kad je preporučeno pismo bilo predano na poštu.  
Izjava koju treba dati drugome vrijedi tek od trenutka kad je drugi primi.

#### 30. članak - PROMJENA UVJETA OSIGURANJA I PREMIJSKOG CJENIKA

- (1) Ako osiguratelj promijeni uvjete osiguranja ili premijski cjenik, dužan je o tome pismeno ili na drugi primjeren način (dnevni tisak, radio, televizija i slično) obavijestiti ugovaratelja.
- (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 osiguratelj zaprimio obavijest o otkazu ugovora.

#### 31. članak - PROMJENA ADRESE I MJESTA PREBIVALIŠTA

- (1) Osiguranik mora obavijestiti osiguratelja 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 osiguratelja, dovoljno je da osiguratelj 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.

#### 32. članak - PODRUČJE TERITORIJALNE VALJANOSTI 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.

U državama Europe koje nisu članice Sustava zelene karte te u Albaniji, Moldaviji i Ukrajini osiguratelj ne organizira asistencijske usluge, nego jedino pokriva troškove za izvršene usluge u okviru preuzetih obveza prema ovim Općim uvjetima. Korisnik mora obavijestiti asistencijski centar osiguratelja o nastanku asistencijskog slučaja, a nakon toga se mora sam pobrinuti za pomoć. Povrat troškova može nakon toga tražiti od osiguratelja.

#### 33. članak - PRIMJENA ZAKONA

Za odnose između ugovaratelja osiguranja, odnosno osiguranika na jednoj strani i osiguratelja na drugoj strani, u dijelu u kojem nisu uređeni ovim Općim uvjetima vrijede odredbe Zakona o obveznim odnosima (ZOO).

#### 34. članak - IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

- (1) Stranke su suglasne da će sve sporove proizašle iz ovog ugovora rješavati mirnim putem.
- (2) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, te korisnik osiguranja suglasni su da će o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa s osigurateljem izvijestiti osiguratelja bez odgađanja. Obavijesti iz ovog stavka strane dostavljaju u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.
- (3) Osiguratelj će zaprimljeni prigovor iz stavka 2. ovog članka uputiti drugostupanskoj komisiji. Drugostupanska komisija Osiguratelja sastoji se od dva (2) člana od kojih je najmanje jedan (1) diplomirani pravnik. Odgovor drugostupanske komisije dostavlja se podnositelju prigovora u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.
- (4) Svi sporovi koji proizlaze iz ovog ugovora o osiguranju ili u svezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, uputit će se na mirenje pri Centru za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje ili drugoj organizaciji za mirenje. Ukoliko ti sporovi ne budu riješeni mirenjem, stranke neće imati nikakvih obveza prema ovoj odredbi.
- (5) Ukoliko ti sporovi ne budu riješeni mirenjem u roku od 60 (šezdeset) dana od dana podnošenja prijedloga za pokretanje postupka mirenja ili u drugom roku o kojem se stranke dogovore, stranke su ovlaštene pokrenuti sudski postupak.

#### 35. članak - NADLEŽNOST U SLUŠAJU SPORA

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.

#### 36. članak – SANKCIJSKA KLAUZULA

- (1) Osiguratelj 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.

## Klauzula o obaviještenosti ugovaratelja

Sukladno odredbi članka 89. Zakona o osiguranju (Narodne novine br. 151/05 i 87/08) i Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine br. 79/07 i 125/07) Triglav osiguranje d.d. kao Osiguratelj prije sklapanja ugovora o osiguranju obavještava ugovaratelja osiguranja o sljedećim podacima:

- (1) Informacije koje se odnose na osiguratelja  
Tvrtka osiguratelja: Triglav osiguranje d.d.  
Pravno-organizacijski oblik: dioničko društvo za osiguranje  
Sjedište društva: Zagreb, Ulica Antuna Heinza 4  
Podružnica koja sklapa ugovor (ako sklapa podružnica)
- (2) Uvjeti osiguranja i mjerodavno pravo  
Opći uvjeti pod kojima se zaključuje ovo osiguranje navedeni su u priloženoj Ponudi/Polici osiguranja, čiji je sastavni dio i ova Klauzula o obaviještenosti ugovaratelja osiguranja (dalje: Klauzula). Mjerodavno pravo utvrđeno je Ponudom/Policom osiguranja i pripadajućim uvjetima osiguranja, čiji je sastavni dio ova Klauzula.
- (3) Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju  
Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u priloženoj Ponudi/Polici osiguranja, čiji je sastavni dio ova Klauzula.
- (4) Uvjeti za odstupanje od ugovora o osiguranju  
Pravila i uvjeti za odstupanje od ugovora navedeni su u priloženim uvjetima osiguranja čiji je sastavni dio ova Klauzula.
- (5) Premija osiguranja i porezi  
Visina premije osiguranja i način plaćanja navedeni su u priloženoj Ponudi/Polici osiguranja čiji je sastavni dio ova Klauzula. Porez na dodanu vrijednost (pdv) se ne obračunava, temeljem odredbe članka 11. Zakona o porezu na dodanu vrijednost (Narodne novine br. 47/95, 106/96, 164/98, 105/99, 54/00, 73/00, 48/04, 82/04, 90/05 i 76/07).
- (6) Rok vezanosti ponudom  
Pisana ponuda učinjena Osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 dana otkad je ponuda prispjela Osiguratelju.
- (7) Opoziv ponude  
Ponuditelj ima pravo opoziva ponude u roku iz prethodne točke. Ako Osiguratelj u roku iz prethodne točke ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatio ponudu i da je ugovor o osiguranju sklopljen.
- (8) Način rješavanja sporova  
Način rješavanja sporova osiguranika, posebice izvansudsko rješavanje sporova navedeno je u priloženim Uvjetima osiguranja čiji je sastavni dio ova Klauzula.
- (9) Nadzor nad društvom za osiguranje  
Nadzorno tijelo nadležno za nadzor društava za osiguranje je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga.