

Opći uvjeti za osiguranje odgovornosti cestovnog prijevoznika za štete na teretu primljenom na prijevoz

I. Uvodne napomene

Izrazi u ovim Općim uvjetima znače:

- ♦ **osiguratelj**
Triglav osiguranje d.d., s kojim je sklopljen ugovor o osiguranju;
- ♦ **ugovaratelj osiguranja**
osoba koja sklopi ugovor o osiguranju;
- ♦ **osiguraničnik**
osoba čiji je imovinski interes osiguran. Ugovaratelj osiguranja i osiguraničnik su ista osoba, osim kod osiguranja za tuđi račun;
- ♦ **polica**
isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju;
- ♦ **premija osiguranja**
novčani iznos koji ugovaratelj osiguranja plaća osiguratelju (u nastavku: premija);
- ♦ **osigurina**
iznos koji plaća osiguratelj prema sklopljenom ugovoru o osiguranju;
- ♦ **prijevoznik**
fizička ili pravna osoba, koja ima licenciju za obavljanje prijevoza tereta u cestovnom prometu;
- ♦ **unutarnji prijevoz**
prijevoz koji se u cijelosti (uključujući polazno i odredišno mjesto) odvija na području Republike Hrvatske;
- ♦ **međunarodni prijevoz**
prijevoz koji se djelomično ili u cijelosti odvija izvan granice Republike Hrvatske te su polazišno i odredišno mjesto u različitim državama;
- ♦ **kabotaža**
prijevoz tereta između pojedinih mjesta unutar teritorija jedne države (polazno i odredišno mjesto se nalaze u toj državi), koji obavlja prijevoznik sa sjedištem izvan te države;
- ♦ **prijevozno sredstvo**
cestovno motorno vozilo s kojim se prevozi teret uključujući priključno vozilo.

Članak 1. - OPSEG OSIGURATELJNOG POKRIĆA

- (1) Osiguranje pokriva štetu koja proizlazi iz odštetnih zahtjeva na temelju zakonske odgovornosti cestovnog prijevoznika za prijevoz tereta primljenog na prijevoz, i to za:
 - 1) potpuni ili djelomični gubitak ili uništenje;
 - 2) štetu zbog zakašnjenja u isporuci;
- (2) Odgovornost iz stavka (1) utvrđuje se za međunarodni promet prema odredbama Konvencije o ugovoru za međunarodni prijevoz robe u cestovnom prometu (Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route) od 05.07.1978, u daljnjem tekstu Konvencija CMR. Za unutarnji transport odgovornost iz stavka (1) utvrđuje se prema važećem Zakonu o prijevozu u cestovnom prometu i važećem Zakonu o obveznim odnosima.
- (3) Osiguranje pokriva i stvarni iznos troškova postupka i pravnih radnji koje je osiguraničnik poduzeo u sporazumu sa osigurateljem u svezi štete, a kako bi se obranio od neopravdanih ili pretjeranih zahtjeva trećih osoba i dosuđenih kamata. Osiguratelj će nadoknaditi osiguraničniku štetu i u slučaju da troškovi premašuju iznos iz članka 4. ovih Općih uvjeta, koji je ugovoren u polici osiguranja.
- (4) Osiguratelj će nadoknaditi osiguraničniku i stvarne, opravdane troškove koji su nastali radi spašavanja tereta preuzetog na prijevoz. Troškove iz ove točke osiguratelj pokriva također i u slučaju kada premašuju iznos osiguranja naveden u članku 4. Ovih Uvjeta, ali ne više od 10%, s time da troškovi spašavanja ne prelaze vrijednost tereta koji se prevozi.
- (5) Osiguranjem su pokriveni i štete na povratnoj transportnoj ambalaži (kontejneri, nosači, palete itd.) u/nu kojoj se prevozi teret, bez obzira da li je nastala šteta na samom teretu. Osigurateljno pokriće vrijedi samo za štete koje su posljedica prometne nezgode, požara i eksplozije osiguranog prijevoznog sredstva i provalne krađe (pod uvjetom da je osiguraničnik ugovorio proširenje pokrića u skladu sa točkom 6) članka 2. ovih uvjeta). Naknada iz osiguranja (osigurina) iznosi maksimalno 10.000 EUR po svakom štetnom događaju.
- (6) Osiguratelj može na polici osiguranja odrediti dodatne uvjete koje osiguraničnik mora ispoštovati. Ukoliko se prilikom nastanka osiguranog slučaja utvrdi da

postoji uzročna veza između nepoštivanja tih dodatnih uvjeta i nastanka štetnog događaja, osiguratelj ima pravo otkloniti štetu.

Članak 2. - PROŠIRENJE OSIGURATELJNOG POKRIĆA

Ukoliko se dodatno ugovori i/ili je plaćena dodatna premija i/ili su ispunjene odredbe odgovarajućih klauzula za osiguranje odgovornosti prijevoznika za prijevoz tereta u cestovnom prometu, osiguratelj pokriva štetu koja nastane kao posljedica ili je uzrokovana zbog:

- 1) utovara tereta na prijevozno sredstvo ili istovara tereta s prijevoznog sredstva ili drugih manipulacija tereta, povezanih sa utovarom ili istovarom, kojeg prema ugovoru o prijevozu treba izvršiti osiguraničnik ili njegov radnik;
- 2) prijevoza živih životinja;
- 3) prijevoz tereta s prijevoznim sredstvima opremljenih sa uređajima za održavanje temperature;
- 4) prijevoza dokumenata, nacrti, marki, rukopisa te muzejskih i umjetničkih predmeta;
- 5) vangabaritnih tereta – prijevoza tereta za kojeg je zbog njegove veličine ili težine potrebno ishoditi posebno odobrenje nadležnih tijela;
- 6) prijevoza cestovnih motornih vozila (novih, rabljenih, nevoznih ili oštećenih);
- 7) ostavljanje prijevoznog sredstva natovarenog s teretom bez nadzora;
- 8) provalna krađa tereta ili prijevoznog sredstva s teretom za vrijeme parkiranja i odmora;
- 9) plaćanja trošarinskih davanja;
- 10) troškove uništenja oštećenog tereta, koje je osiguratelj prethodno odobrio;
- 11) odgovornosti organizatora prijevoza za teret (bez vlastitih prijevoznih sredstava) koji prevoze podprijevoznici;
- 12) odgovornost osiguraničnika za teret kojeg prijevoze podprijevoznici;
- 13) prijevoza na području država Armenije, Azerbajdžana, Bjelorusije, Gruzije, Kazahstana, Kirgistana, Moldavije, Ruske federacije, Tadžikistana, Turkmenistana, Ukrajine i Uzbekistana;
- 14) kabotažnih prijevoza tereta;
- 15) prijevoz selidbenih predmeta;
- 16) Prijevoz pošiljki hitre pošte i paketne distribucije.

Članak 3. - NEOSIGURANE OPASNOSTI

- (1) Osiguranje ne pokriva odgovornost osiguraničnika za štetu na teretu koja nastane kao posljedica ili je uzrokovana:
 - 1) prijevozom ili opasnostima koji su navedeni u drugom (2.) članku ovih Općih uvjeta, a za koje osiguraničnik nije s osigurateljem izričito ugovorio osiguranje;
 - 2) manjka tereta iz nepoznatog razloga koji nije posljedica fizičkog gubitka ili krađe tereta;
 - 3) namjernim postupanjem ili krajnjom nepažnjom osiguraničnika i njegovih zaposlenika (isključenje se ne odnosi na kod osiguraničnika uposlenog vozača, ako osiguraničnik nije znao za njegovo namjerno postupanje ili krajnju nepažnju te to nije mogao spriječiti);
 - 4) svjesnim postupanjem protivno Zakonu o sigurnosti prometa na cestama i postupanju s teretom ako postoji uzročna veza između štetnog događaja i kršenja propisa (isključenje se ne odnosi na kod osiguraničnika uposlenog vozača, ako osiguraničnik nije znao za njegovo namjerno postupanje ili krajnju nepažnju te to nije mogao spriječiti);
 - 5) ugovorenog roka isporuke ako je kraći nego što je to uobičajeno za pojedinu vrstu tereta na pojedinoj relaciji, a do štete je došlo upravo zbog prekoračenja ugovorom određenog roka isporuke;
 - 6) neispunjenja ugovora o prijevozu kada je osiguraničnik zaključio ugovor o prijevozu, a prijevoz nije izvršio ili se javio naručitelju prijevoza sa zakašnjenjem;
 - 7) plaćanja zastarjelih potraživanja koje je osiguraničnik isplatio kao odštetu bez suglasnosti osiguratelja;
 - 8) prijevozom poštanskih pošiljaka, koje su uređene propisima koji se odnose na poštu;
 - 9) prijevoza s otvorenim prijevoznim sredstvom (bez obzira na to da li je to uobičajeni prijevoz tereta), ako ugovorna odredba o korištenju otvorenog prijevoznog sredstva nije izričito navedena u teretnom listu;
 - 10) rata (neovisno o tome je li najavljen ili ne), revolucije, djelovanja vanjskih neprijatelja, građanskog rata, otpora, revolucije, ustanka, vojne ili

protuzakonito preuzete vlasti, zapljene ili nacionalizacije ili uništenja odnosno oštećenja imovine prema zahtjevu bilo koje vlade ili lokalne ili javne vlasti;

- 11) štrajka, prestanka rada, nemira, državnog ustanka, terorističkih djelovanja odnosno radnja iz političkih, ideoloških ili vjerskih motiva;
 - 12) radioaktivnog zračenja ili kontaminacije s radioaktivnošću neovisno o izvoru radioaktivne tvari;
 - 13) prirodnih katastrofa (potresa, vulkana, poplava, tornada i sl.);
 - 14) uporabe neprimjerenog ili neadekvatno održavanog prijevoznog sredstva.
- (2) Osiguranje prema ovim Općim uvjetima ne pokriva gubitak, štetu, odgovornost ili troškove koji neposredno ili posredno proizlaze iz:
- 1) ionizirajuće radijacije ili kontaminacije s radioaktivnim ili bilo kojim drugim nuklearnim gorivom ili bilo kojih nuklearnih otpadaka ili izgaranja nuklearnog goriva;
 - 2) radioaktivne, toksične, eksplozivne ili ostale opasne ili kontaminirajuće, bilo kakve nuklearne instalacije reaktora ili druge nuklearne naprave ili njegovog nuklearnog sastavnog dijela;
 - 3) bilo kakvog oružja ili naprave koja koristi atomsko ili nuklearno cijepanje i/ili spajanje ili drugu sličnu reakciju ili radioaktivnu silu ili
 - 4) radioaktivnih, toksičnih, eksplozivnih ili ostalih opasnih kontaminirajućih karakteristika radioaktivne tvari; isključenje ne obuhvaća radioaktivne izotope, osim nuklearnog goriva, kada se ti izotopi pripremaju, prevoze, skladište ili koriste u komercijalne, poljoprivredne, medicinske, znanstvene ili ostale slične mirnodopske svrhe;
 - 5) bilo kakvog kemijskog, biološkog, biokemijskog ili elektromagnetskog oružja;
 - 6) upotrebe ili operacija s bilo kakvim računalom, računalnim sistemom, računalnim „software“ programom, računalnim virusima ili bilo kojeg drugog elektronskog sistema kao sredstva za uzrokovanje štete.
- (3) Osiguranje ne pokriva odgovornost za štete nastale na teretu za prijevoz kojih osiguranik nije naplatio naknadu za prijevoz.
- (4) Osiguranje prema ovim Općim uvjetima ne pokriva odgovornost za štete na novcu, vrijednosnim papirima, plemenitim metalima i kamenu te na proizvodima od njih.
- (5) Osiguranje prema ovim Općim uvjetima ne pokriva odgovornost osiguranika prema čl. 7. st. 3, čl. 21., 24., 26., 38., i 40. Konvencije CMR.
- (6) Osiguravatelj ne pruža osiguravateljno pokriće, niti je obavezan na isplatu bilo kojeg zahtjeva ili drugog prava iz ovog osiguranja, ako bi odredbe takvog pokrića, zahtjeva ili prava bilo kako izložile osiguravatelja bilo kakvoj sankciji, zabrani ili ograničenju određenih rezolucijama Ujedinjenih naroda, ili trgovinskim ili ekonomskim sankcijama, zakonima ili preporukama Europske unije, Ujedinjenog kraljevstva ili Sjedinjenih Američkih država (Sanction Limitations and Exclusion Clause).

Članak 4. - IZNOS OSIGURANJA

Visina iznosa osiguranja ugovorena u polici osiguranja predstavlja gornju granicu obveze osiguratelja za svaki pojedini osigurani slučaj bez obzira na broj oštećenika. Više vremenski povezanih šteta predstavlja jedan osigurani slučaj ako štete nastanu iz istog uzroka.

Članak 5. - POČETAK I PRESTANAK OSIGURATELJNOG POKRIĆA

- (1) Obveza osiguratelja iz ugovora o osiguranju započinje istekom 24. sata dana, koji je u polici naveden kao početak osiguranja ako je do toga dana plaćena prva premija, odnosno po isteku 24. sata dana u kojem je premija plaćena, ako nije drukčije ugovoreno. Obveza se odnosi samo na odštetne zahtjeve koji proizlaze iz događaja koji su nastali nakon isteka navedenih rokova. Ako je uzrok događaja nastao prije protekne navedenih rokova ili iz vremena kada je jamstvo osiguratelja bilo prekinuto, obveza osiguratelja postoji samo ako ugovaratelju osiguranja do zaključenja osiguranja odnosno do ponovnog jamstva osiguratelja taj uzrok nije bio poznat.
- (2) Obveza osiguratelja prestaje istekom 24. sata dana, koji je u polici osiguranja označen kao dan prestanka osiguranja. Ako je u polici naveden samo početak osiguranja, osiguranje se produljuje iz godine u godinu plaćanjem dospjele premije, sve dok ga koja od ugovornih strana ne otkaže. Otkaz mora biti učinjen najmanje tri mjeseca prije isteka tekuće osigurateljne godine.
- (3) Otudjenjem vozila prava iz police osiguranja ne prenose se na novog vlasnika.

Članak 6. – TERITORIJALNA POKRIVENOST

- (1) Ako je ugovoreno osiguranje u unutarnjem prijevozu, pokriva osiguranja odnosi se samo na štetne događaje koji nastanu na teritoriju Republike Hrvatske.
- (2) Ako je ugovoreno osiguranje u međunarodnom prijevozu, pokriva osiguranja odnosi se samo na štetne događaje koji nastanu na teritoriju Europe, osim ako policom osiguranja nije drukčije određeno.
- (3) Ako je ugovoreno osiguranje kabotaže, osigurateljno pokriva vrijedi na teritoriju država članica Europske Unije.

Članak 7. - OPASNE OKOLNOSTI

- (1) Pri sklapanju ugovora o osiguranju ugovaratelj osiguranja je dužan osiguratelju prijaviti sve okolnosti koje su značajne za ocjenu opasnosti (težinu rizika), a koje su mu poznate ili bi mu morale biti poznate. Okolnostima koje su značajne za ocjenu opasnosti smatraju se okolnosti koje su ugovaratelju osiguranja poznate i na temelju kojih je određena i obračunata premija osiguranja, kao i one okolnosti koje su navedene u ugovoru o osiguranju odnosno koje mu nisu mogle ostati nepoznate. Te okolnosti mogu ugovaratelj osiguranja i osiguratelj zajednički odrediti.
- (2) Ugovaratelj osiguranja mora omogućiti osiguratelju pregled rizika.

Članak 8. - PLAĆANJE PREMIJE

- (1) Prvi obrok ili jednokratnu premiju ugovaratelj osiguranja plaća prilikom sklapanja ugovora o osiguranju, a sljedeće prvi dan svake osigurateljne godine, ako nije drukčije ugovoreno. Ako je ugovoreno da se premija plaća u obrocima, svi premijski obroci tekuće osigurateljne godine dospijevaju na naplatu prilikom nastupa osiguranog slučaja.
- (2) Ako je ugovoreno da se premija plaća u obrocima ili retroaktivno, mogu se obračunati redovne kamate na iznos premije za koju je ugovoreno odgođeno plaćanje. Ako obrok premije nije plaćen do dana dospijeca, mogu se obračunati zakonske zatezne kamate.
- (3) Ugovaratelj osiguranja je dužan platiti premiju na račun osiguratelja u vlastitom trošku. Ako se premija plaća putem pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet smatrat će se da je ugovaratelj osiguranje podmirio svoju obvezu prema osiguratelju na dan kada je takva ustanova primila od ugovaratelja osiguranje nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje platni promet.
- (4) Ako je u pogledu ugovorenog vremena osiguranja za ugovor o osiguranju određena niža premija, a osiguranje iz bilo kojeg razloga prestane važiti prije isteka tog vremena, osiguratelj ima pravo potraživati razliku do iznosa premije koju bi ugovaratelj osiguranja trebao platiti da je ugovor zaključen samo na vrijeme koliko je stvarno i trajao.
- (5) U slučaju prestanka važenja ugovora o osiguranju zbog neplaćanja dospjele premije, ugovaratelj osiguranja mora platiti premiju za vrijeme koje nije plaćeno do dana prestanka važenja ugovora o osiguranju. Ako je do dana prestanka važenja ugovora o osiguranju nastupio osigurani slučaj za koji osiguratelj mora isplatiti osigurninu, ugovaratelj osiguranja mora platiti cijelu premiju za tekuću osigurateljnu godinu.

Članak 9. - POSLJEDICE NEPLAĆANJA PREMIJE

- (1) Obveza osiguratelja da isplati osigurninu prestaje ako ugovaratelj osiguranja o dospijecu ne plati premiju koja je dospjela nakon sklapanja ugovora o osiguranju niti to učini netko drugi tko je za to zainteresiran, i to u roku od trideset dana od dana kada je ugovaratelju osiguranja uručeno preporučeno pismo osiguratelja s obavješću da je premija dospjela, pri čemu taj rok ne može isteći prije nego što protekne trideset dana od dana dospijeca premije.
- (2) Ako ugovaratelj osiguranja kasni s plaćanjem premije koju treba platiti nakon sklapanja ugovora o osiguranju, odnosno druge ili sljedećih premija, nakon roka određenog u prethodnom stavku ovog članka, osiguratelj može raskinuti ugovor o osiguranju. Raskid ugovora o osiguranju nastupa istekom roka iz prvog stavka ovog članka i prestankom osigurateljnog pokrića ako je ugovaratelj osiguranja na to upozoren u preporučenom pismu s obavješću o dospijecu premije i o prestanku osigurateljnog pokrića.
- (3) Ako ugovaratelj osiguranja plati premiju nakon isteka roka iz prvog stavka ovog članka ili najkasnije u roku godinu dana od dospijeca premije, osiguratelj je dužan platiti osigurninu ako nastupi osigurani slučaj po isteku dvadesetčetvrtog sata poslije uplaćene premije i zakonskih zateznih kamata. Ako ugovaratelj ne plati premiju u tom roku, ugovor o osiguranju prestaje vrijediti istekom osigurateljne godine.

Članak 10. - POVRAT PREMIJE

- (1) U slučaju prestanka važenja ugovora o osiguranju prije isteka razdoblja za koje je premija plaćena, zbog odjave vozila iz prometa zbog uništenja, otudjenja ili prestanka obavljanja djelatnosti, osiguratelj je dužan na zahtjev ugovaratelja osiguranja vratiti premiju za preostalo vrijeme osiguranja od primitka pisanog zahtjeva za povrat premije (po sistemu pro-rata temporis), ako osigurani slučaj do tada nije nastupio.
- (2) Ako je u osigurateljnoj godini nastupio osigurani slučaj, osiguratelju pripada premija za tekuću osigurateljnu godinu u cijelosti.
- (3) Ako je osigurano prijevozno sredstvo uništeno prije početka jamstva, osiguratelj vraća cijelu plaćenu premiju.

Članak 11. - OSIGURANI SLUČAJ

Kod osiguranja odgovornosti smatra se da je osigurani slučaj nastao u trenutku kada je nastao štetni događaj zbog kojeg bi se mogao uvažiti odštetni zahtjev prema osiguraniku.

Članak 12. - ODREĐIVANJE PREMIJE OSIGURANJA NA TEMELJU ŠTETNIH DOGAĐANJA

- Osiguratelj korigira ugovarateljevu godišnju premiju za svako prijevozno sredstvo navedeno u ugovoru o osiguranju posebno uvažavajući proteklo vrijeme trajanja osiguranja bez nastanka osiguranog slučaja, odnosno broj isplaćenih osigurnina prilikom nastanka osiguranih slučajeva u protekloj godini osiguranja (sve isplate po osnovu istog štetnog događaja smatraju se jednim osiguranim slučajem).
- Premija osiguranja, uzimajući u obzir isplaćene osigurnine za nastale osigurane slučajeve, određuje se na temelju razvrstavanja u odgovarajući premijski razred kojim je određen postotak premije osiguranja. Osnovna premija osiguranja je premija određena u premijskom cjeniku za osiguranje odgovornosti prijevoznika.
- Premijski razredi i pripadajući popusti odnosno doplate za osnovnu premiju osiguranja su:

Premijski razred	Popust (bonus)	Premijski razred	Doplata (malus)
2	50 %	14	0 %
3	50 %	15	10 %
4	50 %	16	20 %
5	45 %	17	35 %
6	40 %	18	50 %
7	35 %	19	70 %
8	30 %	20	100 %
9	25 %		
10	20 %		
11	15 %		
12	10 %		
13	5 %		

- Razvrstavanje u određeni premijski razred izvodi se prema sljedećim pravilima:
 - za svako novo prijevozno sredstvo premija se određuje sukladno 14. Premijskom razredu (osnovna premija); novim prijevoznim sredstvom smatra se prijevozno sredstvo za koje je osiguranik prvi puta zaključio osiguranje ili po proteku tri godine od kada mu je prestalo prethodno osiguranje;
 - svaka godina osiguranja bez isplate osigurnine za prijevozno sredstvo temelj je za uvrštenje za jedan premijski razred niže u sljedećoj godini osiguranja;
 - svaka isplaćena osigurnina u protekloj godini osiguranja odnosno razdoblju za prijevozno sredstvo ima za posljedicu uvrštenje za dva premijska razreda više u sljedećoj godini osiguranja, s time da se pri tome uvažavaju najviše tri isplaćene osigurnine u istoj godini osiguranja za pojedino prijevozno sredstvo, odnosno kraće razdoblje ako je prijevozno sredstvo prijavljeno na osiguranje u tijeku godine osiguranja.
- Ostale odredbe:
 - ako je prijevozno sredstvo bilo osigurano na razdoblje kraće od jedne (1) godine, odredbe iz četvrtog stavka ovog članka primjenjuju se samo ako je osiguranje zaključeno na razdoblje duže od 6 mjeseci;
 - ako ugovaratelj osiguranja nakon objave ili otuđenja ranije osiguranog prijevoznog sredstva osigura drugo prijevozno sredstvo, stečeno pravo bonusa odnosno obveza plaćanja malusa prenosi se na to prijevozno sredstvo; zamjena mora biti izvršena u roku od tri (3) godine;
 - ugovaratelj ima pravo na bonus odnosno da mu se obračuna malus i na temelju pisane potvrde ranijeg osiguratelja o prethodnom trajanju osiguranja i broju uzastopnih godina bez nastupa osiguranog slučaja odnosno broju nastalih osiguranih slučajeva.

Članak 13. - OBVEZE OSIGURANIKA NAKON NASTANKA OSIGURANOG SLUČAJA

- Osiguranik ili njegov punomoćnik dužan je svaku vidljivu štetu za koju bi mogao biti odgovoran i koja je na temelju ovih Općih uvjeta pokrivena osiguranjem, pismeno utvrditi u zapisniku, zajedno s primateljem pošiljke. Zatim osiguranik mora obavijestiti osiguratelja o nastalom štetnom događaju bez odgađanja te postupati prema eventualnim uputama osiguratelja. Osiguranik je dužan poduzeti sve što je razborito i u njegovoj moći da se spriječi ili smanji daljnja šteta.

- Svaki slučaj krađe, pljačke, gubitka stvari i/ili prometne nezgode osiguranik je dužan odmah prijaviti policiji odnosno drugom nadležnom tijelu te o istome pružiti dokaz osiguratelju.
- Osiguranik ne smije sam i bez suglasnosti osiguratelja priznati ili dati ponude ili obećati ili platiti ili nadoknaditi štetu. Ako osiguranik prekrši ovu odredbu, osiguratelj može u cijelosti odbiti isplatiti osigurninu ako dokaže da osiguranik nije bio odgovoran za nastalu štetu ili ako dokaže da je odgovornost manja od one koju je osiguranik priznao. Ova odredba primjenjuje se i u slučaju sudskih ili arbitražnih sporova ako o tome osiguranik nije pravovremeno obavijestio osiguratelja, a osiguratelj ima osnovane prigovore na vođenje spora.

Članak 14. - DOKUMENTIRANJE ZAHTJEVA ZA NAKNADU ŠTETE

- Ako oštećenik protiv osiguranika podnese odštetni zahtjev, osiguranik ga je dužan bez odgađanja dostaviti osiguratelju. Za likvidaciju odštetnog zahtjeva osiguratelju je potrebno dostaviti:
 - oštećenikov odštetni zahtjev;
 - prijevozne isprave - originalni izvod CMR teretnog lista za prijevoznika odnosno primatelja ili prijevoznicu odnosno putni nalog;
 - nalog naručitelja prijevoza za izvršenje usluge prijevoza;
 - račun ili drugi dokaz o vrijednosti tereta;
 - zapisnik o pregledu i utvrđivanju štete;
 - izjavu vozača i pratitelja o uzrocima i okolnostima nastanka štete na posebnom obrascu; koji osiguratelj prilaže svojim Uvjetima pri sklapanju osiguranja;
 - dokaze na temelju kojih osiguratelj može utvrditi osiguranikovu odgovornost za štetu;
 - dokaze i izjave koje osiguratelj naknadno zatraži kod obrade odštetnog zahtjeva;
 - izvod licencije za prijevozno sredstvo s kojim je prevožen teret na kojem je nastala šteta;
 - policijski zapisnik kada se radi o protupravnom oduzimanju tereta ili prometnoj nesreći;
 - ispis iz tahografa o radu vozila i aktivnosti vozača za cjelokupni prijevoz na kojem je došlo do štetnog događaja;
 - ispise temperaturnih kretanja iz uređaja za bilježenje temperature u prijevoznim sredstvima opremljenim uređajima za održavanje temperature.
- Ako se iz okolnosti u kojima je nastala šteta ili iz priložene dokumentacije ne može sa sigurnošću utvrditi odgovornost osiguranika za nastalu štetu ili njenu visinu, osiguratelj će prosljediti osiguraniku upute o mjerama koje mora poduzeti u svrhu obrane od neopravdanih ili prekomjernih zahtjeva za naknadu štete. Ako osiguratelj ne da ovakve upute, osiguranik je dužan kao dobar gospodarstvenik poduzeti sve što je potrebno kako bi se zaštitio od odštetnih zahtjeva. O poduzetim mjerama osiguranik mora bez odgađanja obavijestiti osiguratelja.
- Ni u kom slučaju osiguratelj ne pokriva odštetni zahtjev ako mu uz ostalu dokumentaciju nije priložen pismeni dokument da je pošiljka preuzeta na prijevoz.

Članak 15. - OBVEZE OSIGURATELJA

- Osiguratelj će nakon nastupa osiguranog slučaja obračunati štetu u skladu s odredbama ugovora o osiguranju i isplatiti osigurninu, ograničenu visinom iznosa osiguranja.
- Osigurnina ni u kojem slučaju ne može biti veća od 8,33 SDR-a po bruto kilogramu težine uništenoga, oštećenoga ili izgubljenoga tereta.
- Ukoliko osiguratelj prilikom obrade odštetnog zahtjeva utvrdi da je masa svih stvari na prijevoznom sredstvu u trenutku nastanka osiguranog slučaja bila veća od nosivosti navedene u polici osiguranja, isplatit će osigurninu umanjenu u razmjeru između plaćene premije i premije koja je trebala biti plaćena.
- Ako nije drukčije uređeno ugovorom o osiguranju, obračunata osigurnina umanjuje se za sudjelovanje osiguranika u šteti u visini od 10 posto, ali ne manje od 100 EUR niti više od 2.000 EUR. Sudjelovanje se uzima kod svake štete osim kod one koja je posljedica prometne nesreće, požara ili eksplozije prometnog sredstva.
- Kada osiguratelj utvrdi odgovornost osiguranika i svoju obvezu isplate osigurnine i njenu visinu, isplaćuje ju osiguraniku odnosno po njegovom ovlaštenju i prethodnoj suglasnosti osiguratelja osobi koja ostvaruje pravo na naknadu štete najkasnije u roku 14 dana od primitka svih potrebnih dokumenata.

Članak 16. - PRAVO REGRESA

- Nakon isplate osigurnine, na osiguratelja prelaze sva prava prema trećim osobama odgovornima za štetu.
- Osiguranik mora poduzeti sve da osigura mogućnost ostvarenja prava regresa osiguratelja prema trećim osobama. Osiguranik mora također pribaviti osiguratelju sve dokumente i informacije koje su mu potrebne za ostvarivanje prava regresa prema osobama koje su odgovorne za štetu.

- (3) Ako je osiguranik onemogućio osiguratelju ostvarenje prava regresa prema osobama koje su odgovorne za štetu, odgovara osiguratelju za nastalu štetu.

Članak 17. - POSTUPAK VJEŠTAČENJA I PRITUŽBENI POSTUPAK

- (1) Svaka ugovorna strana može zahtijevati da određene sporne činjenice utvrđuju vještaci.
- (2) Svaka strana imenuje vještaka između osoba koje sa strankama nisu u radnom odnosu. Imenovani vještaci prije početka rada imenuju trećeg vještaka koji daje svoje mišljenje samo kada su zaključci prvih dvaju vještaka različiti i jedino u granicama nužnih zaključaka.
- (3) Svaka ugovorna strana snosi troškove za vještaka kojeg je imenovala, a za trećeg vještaka snosi svaka strana polovicu troškova.
- (4) Zaključci vještaka obvezujući su za obje strane.
- (5) Protiv nagodbene ponude osiguratelja ili otklanjanja zahtjeva dozvoljena je pismena pritužba na pritužbenu komisiju osiguratelja koji je obrađivao odštetni zahtjev.
- (6) Osiguratelj obrađuje i pritužbe u kojima se ističe postupanje protivno poslovnom moralu. Pritužba se podnosi kod poslovne jedinice osiguratelja kod koje je postupanje nastalo, te se obrađuje od strane pritužbene komisije osiguratelja.

Članak 18. - PROMJENA UVJETA OSIGURANJA ILI PREMIJSKOG CJENIKA

- (1) Ako osiguratelj promijeni uvjete osiguranja ili premijski cjenik, dužan je o promjeni obavijestiti ugovaratelja osiguranja, barem 60 dana prije isteka tekuće osigurateljne godine.
- (2) Ugovaratelj ima pravo da, u roku od 60 dana nakon prijema obavijesti, otkaže ugovor o osiguranju. Ugovor prestaje vrijediti s istekom tekuće osigurateljne godine.
- (3) Ako ugovaratelj ne otkaže ugovor o osiguranju, isti će se s početkom nadolazeće godine uskladiti s novim uvjetima osiguranja ili novim premijskim cjenikom.

Članak 19. - PROMJENA ADRESE

- (1) Ugovaratelj osiguranja mora osiguratelja obavijestiti o promjeni adrese svog stanovanja, odnosno sjedišta ili promjeni svog imena, odnosno tvrtke u roku od 15 dana od dana promjene.
- (2) Ako ugovaratelj osiguranja promijeni adresu stanovanja, odnosno sjedište ili svoje ime odnosno tvrtku, a da o tome nije obavijestio osiguratelja, dovoljno je da osiguratelj pošalje obavijest koju mora dostaviti ugovaratelju osiguranja na adresu njegove posljednje poznate adrese stanovanja ili sjedišta ili da je naslovi na posljednje poznato ime odnosno tvrtku.

Članak 20. - NAČIN OBAVJEŠTAVANJA

- (1) Sporazumi o sadržaju ugovora o osiguranju važeći su samo ako su sklopljeni u pisanom obliku.
- (2) Sve obavijesti i izjave što ih treba dati po odredbama ugovora o osiguranju moraju biti pisane.
- (3) Obavijest ili izjava dana je pravovremeno ako se prije isteka roka pošalje preporučenim pismom.
- (4) Izjava, koju treba dati drugome vrijedi od trenutka kada je drugi primi.

Članak 21. - PRIMJENA ZAKONA

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

Članak 22. - 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 odnosno najkasnije u roku 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja odluke Osiguratelja ili od dana saznanja za razlog prigovora.
- (3) Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Osiguratelju od strane ugovaratelja osiguranja, osiguranika ili korisnika osiguranja koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju.

Pritužba može biti podnesena zbog:

- 1/ postupanja društva za osiguranje odnosno osobe koja za Osiguratelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju
 - 2/ odluke Osiguratelja u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju
 - 3/ postupanju Osiguratelja u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju
- (4) Pritužbe strane dostavljaju
- 1/ u pisanom obliku iz kojeg se sa sigurnošću može razaznati sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti te vrijeme slanja obavijesti i to na:
 - a. adresu sjedišta Osiguratelja u Zagrebu, A. Heinza 4
 - b. adresu najbližeg prodajnog ureda.
 - c. e-mailom na adresu prigovor@triglav-osiguranje.hr
 - d. putem telefaksa na broj : 01 5632 709
 - 2/ usmenom izjavom na zapisnik kod Osiguratelja na adresi sjedišta Osiguratelja 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 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, Osiguratelj će, zaprimljenu pritužbuna odluku iz prethodnog stavka ovog članka uputiti drugostupanskoj komisiji. Drugostupanska komisija Osiguratelja sastoji se od najmanje 3 (tri) člana, od kojih je najmanje jedan diplomirani pravnik. Odgovor drugostupanske komisije dostavlja se u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja pritužbe stranke.
 - (8) Svi sporovi koji proizlaze iz ovog ugovora ili su u vezi 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, stranke suglasno mogu uputiti 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.
 - (9) Ukoliko ti sporovi ne budu riješeni mirenjem u roku 60 dana (šezdeset) dana od dana podnošenja prijedloga za pokretanje postupka mirenja ili u drugom roku o kojemu se stranke dogovore, stranke su ovlaštenje pokrenuti sudski postupak.
 - (10) U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješenja spora sukladno gornjem opisu postupanja ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove mjesno je nadležan stvarno nadležan sud prema mjestu sklapanja ugovora o osiguranje.

Članak 23. - NADLEŽNOST U SLUČAJU SPORA

- (1) Za sudske sporove mjesno je nadležan stvarno nadležan sud u Zagrebu.

Članak 24. - MJERODAVNO PRAVO

Na ugovore o osiguranju s međunarodnim elementom kada osiguranje pokriva rizike u Republici Hrvatskoj primijenit će se materijalno pravo Republike Hrvatske.

Članak 25. - ZAKLJUČNE ODREDBE

- (1) Klauzula o osobnim podacima
Osiguranik daje osiguratelju izričitu suglasnost, da prikuplja, obrađuje, čuva, dostavlja i upotrebljava njegove osobne podatke, potrebne za sklapanje ugovora o osiguranju, sukladno odredbama Zakona o osiguranju i Zakona o zaštiti osobnih podataka.
- (2) Dužnost obavještavanja
Ugovaratelj osiguranja je dužan pri sklapanju ugovora o osiguranju i nastupanju štetnog događaja pismeno obavijestiti osiguratelja o tome ima li sklopljeno osiguranje od odgovornosti cestovnog prijevoznika za štete na teretu primljenom na prijevoz i kod nekog drugog osiguratelja i na koji iznos osiguranja.

Klauzula o obaviještenosti

Sukladno odredbama važećeg Zakona o osiguranju i Zakona o zaštiti potrošača, 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 priloženoj Ponudi/Polici osiguranja, čiji je sastavni dio ova Klauzula.

(5) Premija osiguranja i porezi

Premija osiguranja je iznos koji ugovaratelj osiguranja plaća za osigurani rizik po ugovoru o osiguranju.

Premija se plaća u ugovorenim rokovima (prigodom primitka ponude/ police ili obročno). Ugovaratelj osiguranja može obaviti uplatu u poštanskim uredima i bankama na žiro račun osiguratelja koji je označen na uplatnici.

Porez na dodanu vrijednost (PDV), sukladno odredbi članka 11. Zakona o porezu na dodanu vrijednost, se ne obračunava.

(6) Rok vezanosti ponudom

Pisana ponuda učinjena osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju veže ponuditelja, ukoliko 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 ugovornih strana, posebice izvansudskog rješavanja sporova naveden je u priloženoj Ponudi/polici 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 (HANFA).