UVJETI ZA OSIGURANJE AUTOMOBILSKE ASISTENCIJE PROAuto

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 0888
(za pozive iz inozemstva: +385 1 6269 880)

Uvodne odredbe
Članak 1.

1. Pojedini izrazi u ovim Uvjetima za osiguranje automobilske asistencije PROAuto (u daljnjem tekstu: „Uvjeti") imaju sljedeće značenje:

1.1. **Osiguratelj** – Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d., Zagreb, Slovenska ulica 24, OIB 52848403362 (u daljnjem tekstu: Osiguratelj).

1.2. **Pružatelj asistencije - „ZUBAK GRUPA"** označava društvo ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747, koje organizira i/ili pruža pokrića proizvoda automobilske asistencije (Pomoć na cesti); „ORYX" i/ili „ORYX Asistencija" označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža pokrića proizvoda automobilske asistencije (Pomoć na cesti);

1.3. **Ugovaratelj** – fizička ili pravna osoba koja je s Osiguranteljem sklopila ugovor o osiguranju.

1.4. **Osiguranik** – osoba čiji je imovinski interes osiguran i kojoj pripadaju prava iz osiguranja.

1.5. **Osigurani slučaj** – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje osiguranika koji je prouzročen osiguranim rizikom.

1.6. **Polica** – isprava o ugovoru o osiguranju.

1.7. **Vozilo** – označava osobno motorno vozilo namijenjeno za prijevoz osoba s najmanje 4 kotača koja osim sjedala za vozača imaju još najviše 8 sjedala, a koje je propisno registrirano i ima važeću prometnu dozvolu te ili teretno vozilo (N1) najveće dopuštene mase (NDM) do 3.500 kg, visine do 2,5 m, širine do 2,55 m te dužine do 6 m.

1.8. **Najmodavac -** pravna osoba koja obavlja djelatnost najma vozila s kojom ORYX ima ugovorenu suradnju za najam vozila sukladno ovim Uvjetima ili sam ORYX u slučaju kada ORYX daje svoje vozilo u najam.

2. Za sve pokrića proizvoda PROAuto važe sljedeće zajedničke odredbe:

2.1. Osiguranik koji je fizička osoba može koristiti proizvod PROAuto ukoliko se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira da li je ili nije vlasnik vozila, te da li je vozač ili suvozač. U slučaju osiguranika koji je pravna osoba proizvod PROAuto može koristiti bilo koja osoba koja upravlja vozilom.

2.2. Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pokrića koji su navedeni u ovim Uvjetima izraženi u novčanim jedinicama, predstavljaju bruto vrijednost, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

Osigurani slučajevi
Članak 2.

1. Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje osiguranika koji daju pravo osiguraniku na ostvarenje pokrića i pokriveni ovim Uvjetima su sljedeći:

1.1. nezgoda/nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;

1.2. nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;

1.3. tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom, ili opasnom po život te

1.4. vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

Obveze osiguranika
Članak 3.

1. Osiguranik je dužan:

1.1. Organizaciju usluga pomoći na cesti povjeriti ORYX kontaktnom centru odmah nakon nastanka pokrivenog događaja kao i slijediti sve njegove upute i poduzeti sve potrebne mjere kako bi se smanjio opseg štete;

1.2. Biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);

Opseg osiguranteljnog pokrića PROAuto
Članak 4.

1. Ovim člankom definira se opseg osiguranteljnog pokrića i maksimalna obveza osiguratelja i pružatelja asistencije ako je ugovoren paket PROAuto:

1.1. usluga **kontaktnog centra** kojem osiguranik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu PROAuto od 0-24h dnevno, 365 dana u godini;

1.2. usluga **pomoći (popravka vozila) na cesti** do najvišeg ukupnog iznosa od 2.000,00 kn;

1.3. usluga **prijevoza vozila** do najvišeg ukupnog iznosa od 3.500,00 kn;

1.4. usluga **korištenja zamjenskog osobnog vozila,** najviše do 7 dana, uz maksimalni iznos od 350,00 kn za dnevni najam;

1.5. usluga **smještaja** za vozača i suputnike do najvišeg iznosa od 2.000,00 kuna po osobi;

1.6. neograničeno korištenje **aplikacije Putni Anđeo**.

Način korištenja asistencije
Članak 5.

1. Ugovorena pokrića osiguranik može ostvariti najviše do limita iz članka 4. stavak 1. ovih Uvjeta, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom osiguranik upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u prometu te ako je pozivom na jedinstveni broj telefona 0800 0888 koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365

UVJETI ZA OSIGURANJE AUTOMOBILSKE ASISTENCIJE PROAuto

dana u godini i zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.

2. Prilikom dojave, osiguranik je obvezan predstaviti se ovim podacima:
- **2.1.** broj police;
- **2.2.** ime i prezime;
- **2.3.** registarska oznaka vozila;
- **2.4.** vrstu i marka vozila;
- **2.5.** broj mobitela, ako ga osiguranik ima;
- **2.6.** što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
- **2.7.** druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.

3. ORYX se obvezuje upotrebljavati razumnu vještinu i pažnju pri pružanju asistencije, ali ne može jamčiti da će usluge proizvoda uvijek funkcionirati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Pod uvjetom da je ORYX upotrebljavao razumnu vještinu i pažnju, ne odgovora za sljedeće: štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Uvjeta ili drugim djelovanjem te štete koje niti osiguranik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Uvjeta.

4. Nakon pružene usluge proizvoda pomoći na cesti, osiguranik dobiva računski obrazac koji je obvezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja proizvoda PROAuto.

Pomoć (popravak vozila) na cesti

Članak 6.

1. Nakon zatraženog pružanja usluga proizvoda PROAuto operater kontaktnog centra procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti korisniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:
- **1.1.** na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
- **1.2.** ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonom daje osiguraniku tehničke upute za otklanjanje kvara.

2. Po dolasku operativne tehničke ekipe na mjesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara. Nakon dijagnoze kvara, ako je napravljena procjena da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravku vozila na cesti.

3. Tehnička pomoć na cesti uključuje ove radnje:
- **3.1.** **istakanje goriva** koje je krivo natočeno;
- **3.2.** **dolijevanje goriva**;
- **3.3.** **zamjena kotača i guma**;
- **3.4.** **zamjena ili punjenje akumulatora**;
- **3.5.** **otključavanje** zaključanog vozila (mehanički, elektronički).

4. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa upoznat će osiguranika s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako je riječ o radovima na terenu zbog kojih vozilo gubi jamstvo. U takvim slučajevima ekipa će pristupiti radovima, uz prethodni pristanak korisnika. U suprotnom osiguranik može aktivirati uslugu prijevoza vozila sukladno članku 7. ovih Uvjeta.

5. U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u pokriće i njihov trošak snosi osiguranik, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva.

6. Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustanovi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila, osiguranik može koristiti uslugu prijevoza vozila i smatrat će se da usluga popravka vozila nije korištena.

7. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ovog pokrića, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz članka 4. stavak 1. ovih Uvjeta.

Prijevoz vozila

Članak 7.

1. Usluga prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
- **1.1.** **dolazak** na mjesto intervencije;
- **1.2.** **utovar** vozila na interventno vozilo;
- **1.3.** **prijevoz (šlepanje)** vozila;
- **1.4.** **istovar** vozila.

2. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ovog pokrića, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz članka 4. stavak 1. ovih Uvjeta.

Zamjensko vozilo

Članak 8.

1. Pokriće zamjenskog vozila može se koristiti samo jednom tijekom vremenskog pokrića u slučaju prometne nezgode ili kvara, a vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju, osiguranik može koristiti zamjensko vozilo za vrijeme popravka vozila u radionici ili servisu. Uslugu zamjenskog vozila nije moguće kombinirati sa uslugom smještaja iz članka 9. ovih Uvjeta.

2. Usluga zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
- **2.1.** **organizacija** zamjenskog vozila;
- **2.2.** **najam zamjenskog vozila** do limita iz članka 4. stavak 1. točka 1.4.

3. Osiguranik ima pravo i dužan je zahtijevati izdavanje zamjenskog vozila isti dan kada je koristio uslugu prijevoza (šlepanja) vozila ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prijevoza (šlepanja) vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).

4. Kako bi osiguraniku bilo omogućeno korištenje usluge zamjenskog vozila, osiguranik je dužan dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.

5. Osiguranik koristi usluge zamjenskog vozila sukladno općim uvjetima najmodavca.

UVJETI ZA OSIGURANJE AUTOMOBILSKE ASISTENCIJE PROAuto

6. Osiguranik je obvezan podmiriti sve troškove najmodavcu nastale za vrijeme korištenja zamjenskog vozila, a koji troškovi nisu uključeni u opseg pokrića sukladno članku 4. stavak 1. ovih Uvjeta, odnosno, nisu propisani ovim Uvjetima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje ali se ne ograničava na: gorivo, novčane kazne za prometne prekršaje, naknade za oštećenja ili popravak vozila i/ili opreme, naknade za gubitak opreme, dijelova, dokumenata ili ključeva vozila, krađe ili utaje vozila, cestarine, i dr.

Smještaj
Članak 9.

1. Pokriće smještaja može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrića ako je prethodno zatražena usluga popravka ili prijevoza vozila. Uslugu smještaja nije moguće kombinirati sa uslugom zamjenskog vozila iz članka 8. ovih Uvjeta.

2. Osiguranik može ostvariti pokriće smještaja ako vozilo nije u voznom stanju i ne može biti popravljeno u istom danu, stoga se preuzimaju troškovi jednodnevnog smještaja do limita iz članka 4. stavak 1. točka 1.5. Smještaj se organizira za sve putnike u vozilu i vozača.

3. Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od navedenih, osiguranik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a ORYX će mu po predočenju računa refundirati iznos do limita iz članka 4. stavak 1. točka 1.5. za svako noćenje s doručkom.

4. Pri tome, troškovi prijevoza putnika do smještaja uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.

5. Osiguranik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.

Putni Anđeo
Članak 10.

1. Putni Anđeo je sustav/aplikacija koja detektira vožnju ako je sustav aktiviran automatski ili ručno od strane korisnika te procesira i analizira podatke koje prikuplja Aplikacija kako bi se očitao status trenutačne vožnje osiguranik. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutačno se aktivira automatski poziv prema kontaktnom centru koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih operateri kontaktnog centra mogu trenutno ocijeniti stupanj autentičnosti alarma te u slučaju potrebe na temelju dobivenih podataka kontaktirati korisnika ili relevantne službe (pomoć na cesti, vatrogasci, policija i hitna pomoć) u svrhu organiziranja pružanja pomoći.

2. Način aktivacije i rada sustava Putni Anđeo, kao i ograničenja predmetnog sustava definirani su Općim pravilima i uvjetima korištenja aplikacije Putni Anđeo, dostupnim na WEB stranici http://putniandeo.oryx-asistencija.hr/ a koji uvjeti će korisniku biti dostupni i na njegovom pametnom telefonu nakon instaliranja i aktivacije Aplikacije na pametni telefon. Opća pravila i uvjeti korištenja aplikacije Putni Anđeo dopunjuju ove Uvjete u pogledu korištenja aplikacije Putni Anđeo.

Početak i prestanak osiguratelnog pokrića
Članak 11.

1. Obveza osiguratelja počinje nakon isteka 24-tog sata onog dana koji je u polici osiguranja naveden kao dan početka osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije, odnosno istekom 24-tog sata onog dana kada je plaćena premija, ako drugačije nije ugovoreno. Obveza osiguratelja prestaje istekom 24-tog sata onog dana koji je u polici osiguranja naveden kao dan isteka osiguranja, ako se drugačije ne dogovori.

Teritorijalno pokriće
Članak 12.

1. Pokriće i limiti proizvoda PROAuto opisani člankom 4. stavak 1. ovih Uvjeta vrijede na teritoriju Republike Hrvatske, Italije, Slovenije, Mađarske, Bosne i Hercegovine, Srbije, Crne Gore i Austrije te odnose se na mrežu cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.

Isključenje obveze ORYX-a
Članak 13.

1. Osigurani slučajevi neće se priznati u slučaju ako je:

1.1. osiguranik prekršio neku od svojih obaveza propisanih člankom 3. ili je pokriveni događaj posljedica namjernog djelovanja osiguranika;

1.2. ako organizaciju usluga proizvoda pomoći na cesti nije organizirao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom centru ili nije prijavljen odmah nakon nastanka pokrivenog događaja;

1.3. ako osiguranik zatraži prijevoz vozila koje je neosigurano, neregistrirano ili nema važeću prometnu dozvolu;

1.4. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža i sl.;

1.5. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;

1.6. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez znanja i odobrenja vlasnika vozila ili osoba koja je na protupravan način došla u posjed vozila;

1.7. osiguranik sudjelovao u klađenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;

1.8. osiguranik sudjelovao u natjecanjima i utrkama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;

1.9. Ako su vozačke sposobnosti osiguranika bile bitno smanjene tako da nije bio u stanju na siguran način upravljati vozilom, a posebno ako je u trenutku pokrivenog događaja bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.

2. Dodatno, iz pokrića su isključeni i troškovi izvlačenja vozila.

UVJETI ZA OSIGURANJE AUTOMOBILSKE ASISTENCIJE PROAuto

3. Prava iz proizvoda PROAuto gubi osiguranik koji omogući da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz. prethodnog stavka ovog članka.
4. ORYX nije odgovoran za eventualna kašnjenja koja proizlaze zbog vanjskih uzroka neovisnih o ORYX-u (kao što su, ali se ne ograničava na, meteorološke fenomene, zastoje na cesti i sl.), koji mogu uzrokovati otežanu isporuku ugovorenog proizvoda i provedbe ovih Uvjeta.

Rješavanje pritužbi i sporova

Članak 14.

1. Sve osobe koje imaju pravni interes iz ugovora o osiguranju sklopljenom prema ovim Uvjetima osiguranja sve svoje eventualne sporove s Osiguratelјem, koji proizlaze ili su u svezi s predmetnim ugovorom o osiguranju, prvenstveno će nastojati riješiti mirnim putem.
2. Ugovaratelj osiguranja, osiguranik te korisnik osiguranja mogu o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa osiguranja u roku od 15 dana od saznanja za razlog pritužbe obavijestiti Osiguratelja.
3. Obavijesti iz stavka (2) ovog članka Osiguratelju se dostavljaju u pismenom obliku putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte ili se izjavljuju usmeno na zapisnik u sjedištu Osiguratelja.
4. Ako je podnositelj fizička osoba, obavijest treba sadržavati ime i prezime te adresu podnositelja, a ako je podnositelj pravna osoba, obavijest treba sadržavati naziv i sjedište te ime i prezime odgovorne, odnosno ovlaštene osobe podnositelja, datum podnošenja i potpis podnositelja odnosno zastupnika, a u slučaju kada je obavijest podnijeta po punomoćniku i punomoć za zastupanje. U obavijesti trebaju biti navedeni razlozi pritužbe, odnosno nezadovoljstva, kao i zahtjevi podnositelja. Uz obavijest po mogućnosti trebaju biti priloženi i dokazi kojima se potvrđuju navodi iz obavijesti i/ili eventualni dokazi koji nisu bili razmatrani u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi te prijedlozi za izvođenje dokaza ako podnositelj smatra da se trebaju izvesti.
5. Osiguratelj će razmotriti pritužbu podnositelja i ispitati sve raspoložive dokaze te dostaviti odgovor podnositelju pritužbe u pismenom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe.
6. Ako Osiguratelj nije uvažio pritužbu ili nije u određenom roku odgovorio na pritužbu podnositelja, podnositelj pritužbe ima pravo obratiti se pritužbom Pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj Osiguateljnoj i reosiguateljnoj etici ili pokrenuti postupak za mirno rješavanje spora pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje odnosno u slučaju da ne uspiju postići mirno rješenje spora podnijeti tužbu nadležnom sudu.
   U slučaju spora iz ugovora o osiguranju u svim slučajevima nadležan je sud u Zagrebu.

Sankcijska klauzula

Članak 15.

1. Osiguratelj (reosiguratelj) neće smjeti pružiti pokriće i neće imati odgovornost platiti bilo koji odštetni zahtjev ili pružiti bilo kakvu korist prema ovom Ugovoru u onoj mjeri u kojoj bi pružanje takvog pokrića, plaćanja takvog zahtjeva ili pružanje takve koristi izložilo osiguratelja (reosiguratelja) bilo kojoj sankciji, zabrani ili ograničavanju u skladu s odlukama Ujedinjenih naroda ili trgovinskim ili gospodarskim sankcijama, zakonima ili propisima Europske unije (lokalnim sankcijama države) ili Sjedinjenih Američkih Država (pod uvjetom da to ne krši bilo koji propis ili specifično nacionalno pravo primjenjivo na osiguratelja ili reosiguratelja iz ovog Ugovora.