

Uvodne odredbe
Članak 1.

U ovim uvjetima pojedini izrazi znače:

- 1) Osiguratelj - "UNIQA osiguranje" d.d., Zagreb, s kojim je sklopljen ugovor o osiguranju;
- 2) Ugovaratelj osiguranja - osoba koja s osigurateljem sklapa ugovor o osiguranju;
- 3) Osiguranik - Osoba koja ima ili očekuje da će imati opravdani interes da ne nastane osigurani slučaj i kojoj pripadaju prava iz osiguranja te koja se u trenutku nastanka osiguranog slučaja nalazi u vozilu koje je predmet tehničke pomoći na cesti ;
- 4) Premija osiguranja - iznos koji se plaća za osiguranje na temelju ugovora o osiguranju;
- 5) Polica osiguranja - isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju;
- 6) Osigurani slučaj – događaj prouzročen osiguranim rizikom. Rizik koji je obuhvaćen osiguranjem (osigurani rizik) mora biti budući, neizvjestan i nezavisan od isključive volje ugovaratelja osiguranja ili osiguranika
- 7) Kontakt centar – 24 satno dežurstvo za osiguranike kojima je potrebna pomoć ako se dogodi osigurani slučaj.
- 8) ORYX GRUPA d.o.o. (u daljnjem tekstu ORYX) – trgovačko društvo koje će kao partner Osiguratelja obavljati usluge tehničke pomoći na cesti navedeno u polici osiguranja.;

Predmet osiguranja
Članak 2.

Predmet osiguranja su vozila koja moraju biti navedena u polici osiguranja. Vozilo navedeno u polici osiguranja može se identificirati na dva načina:

- Šasija vozila
- Registarska oznaka vozila

Rizici pokriveni UNIQA S.O.S. pomoći na cesti
Članak 3.

Osiguranjem sklopljenim uz ove Uvjete pokriveni su sljedeći događaji:
Prometna nezgoda

- Nezgoda / nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
- Nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;
- Tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom ili opasnom po život
- Vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju

Temeljem gore navedenog događaja osiguranik za vrijeme osiguranog razdoblja ima pravo koristiti sljedeće usluge:

- Jedna besplatna usluga popravka na cesti
 - Jedna besplatna usluga prijevoza vozila od mjesta nesreće odnosno pronalaska vozila, do najbliže radionice ili servisa.
 - Uslugu čuvanja vozila do 7 dana
- Sve usluge izvan pokrića plaćaju se direktno ORYX-u, prema tržišnom cjeniku usluga.

Troškovi iznad pokrića neće biti refundirani od strane Osiguratelja.

Isključenje rizika pokrivenih UNIQA S.O.S. pomoći na cesti
Članak 4.

- 1) Osiguranik gubi prava iz osiguranja u sljedećim slučajevima:
 - ako vozač nije imao važeću vozačku dozvolu odgovarajuće vrste ili kategorije, osim ako je za vrijeme poduke iz vožnje vozilom upravljao kandidat za vozača motornog vozila, uz poštivanje svih propisa kojima se ta poduka uređuje. Iznimno, ako vozaču nije produžena vozačka dozvola po isteku roka valjanosti a do dana štetnog događaja nije izgubio pravo na produljenje valjanosti, smatra se da osiguranik ima odgovarajuću vozačku dozvolu za upravljanje vozilom.

- ako je vozaču oduzeta vozačka dozvola ili je isključen iz prometa ili ako mu je izrečena zaštitna mjera zabrane upravljanja vozilom određene vrste ili kategorije ili mjera prestanka važenja vozačke dozvole odnosno zaštitna mjera zabrane uporabe inozemne vozačke dozvole na teritoriju Republike Hrvatske,
 - ako je vozač upravljao vozilom pod utjecajem alkohola, opojnih / narkotičkih sredstava, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari. Smatra se da je vozač upravljao vozilom pod utjecajem alkohola, ako je poslije nastanka nesretnog slučaja utvrđena koncentracija u trenutku nastanka osiguranog slučaja viša od 0,05% alkohola u krvi, odnosno pronađeni su tragovi narkotičnih/opojnih sredstava, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari,
 - ako je ugovaratelj osiguranja / osiguranik štetu prouzročio namjerno,
 - ako je šteta nastala zbog toga što je vozilo bilo tehnički neispravno, a ta je okolnost vozaču bila poznata,
 - ako je osigurani slučaj nastao pri sudjelovanju vozila na natjecanju radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, rally natjecanja ili ocijenskih vožnji uključivši i treninge
- 2) Isključene su u cijelosti sve obveze Osiguratelja ako je osigurani slučaj nastao uslijed:
 - potresa,
 - rata bez obzira da li je objavljen ili ne,
 - ratnih događaja, neprijateljstava ili ratu sličnih radnji, građanskog rata, revolucije, pobune, ustanka ili građanskih nemira koji nastanu iz takvih događaja, sabotaže ili terorizma počinjenog iz političkih pobuda, nasilja ili drugih sličnih događaja u kojima je aktivno sudjelovao osiguranik ili vozač,
 - pripremanja, pokušaja ili izvršenja kaznenog djela, kao i pri bijegu poslije takve radnje.

Teritorijalna i vremenska valjanost osiguranja
Članak 5.

Teritoriji podrazumijeva prostor Republike Hrvatske i to : mrežu državnih, županijskih i lokalnih cesta, šumske ili planinske putove i ostale nerazvedene ceste koje nisu u planu i programu održavanja organizacija nadležnih za održavanje cesta odnosno svih cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru,.

Početak i prestanak obveze Osiguratelja
Članak 6.

Obveza Osiguratelja iz Ugovora o osiguranju počinje nakon isteka 24-og sata dana koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao početak osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije, ako se drugačije ne ugovori.

Obveza Osiguratelja prestaje nakon isteka 24-og sata dana koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao dan isteka osiguranja.

Obveze ORYX Asistencije
Članak 7.

ORYX se obvezuje pružiti usluge tehničke pomoći na cesti za sva vozila koja posjeduju važeću policu osiguranja tehničke pomoći na cesti i za koje je Osiguratelj poslao nalog za aktivaciju u ORYX Asistenciju.

Način korištenja Asistencije

Članak 8.

- 1) U slučaju nastanka osiguranog slučaja osiguranik će nazvati kontaktni centar ORYXA za pružanje usluga tehničke pomoći na cesti na besplatni telefon 0800 5858 i opisati nastali događaj, njegov uzrok te zatražiti vrstu usluge opisane u članku 3. Ovih Uvjeta koja mu je potrebna. Osiguranik prilikom prijave treba dati sljedeće podatke;

- Broj šasije ili registarsku oznaku vozila i
 - što točniju informaciju o lokaciji gdje se nalazi i o kakvom se kvaru na vozilu radi
- 2) Pomoć na cesti osiguranik može ostvariti jednokratno tijekom osiguranog razdoblja ako je pozivom na besplatni telefon 0800 5858 zatražio osiguranu uslugu i pričekao pružanje te usluge.
 - 3) Nakon pružene usluge pomoći na cesti, osiguranik dobiva računski obrazac koji je obvezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja prava iz ove police.
 - 4) Kontaktni centar ORYX-a će nakon provjere podataka organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom osiguranika kada će usluga biti pružena.
 - 5) Dežurni operater procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti osiguraniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:

- na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a. 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 nezgode, usporen promet);
- ako se radi o neispravnosti na vozilu kojeg je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater putem telefona daje osiguraniku tehničke upute za otklanjanje kvara putem telefona.

- 1) 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.
- 2) Osiguranik treba biti na mjestu događaja odnosno pružanja usluga (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć).
- 3) Popravak vozila na cesti uključuje sljedeće radove:
 - Istanje natočenog pogrešnog goriva
 - Dolijevanje goriva
 - Zamjena kotača i guma
 - Zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača
 - Zamjena remenja, svjećica i ostalih lako zamjenjivih dijelova na vozilu
- 4) Otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski)
- 4) Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničke garancije. Popis takvih radova ovisi o proizvođaču vozila. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa će upoznati osiguranika s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako se radi o radovima na terenu zbog koje vozilo gubi garanciju. U takvim slučajevima ekipa će pristupiti radovima uz prethodni pristanak osiguranika. U suprotnom osiguranik može aktivirati uslugu prijevoza vozila prema dogovoru do najbližeg ovlaštenog ili neovlaštenog servisa.
- 5) U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u pokriće i trošak snosi osiguranik.
- 6) Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, uspostavi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila osiguranik može koristiti uslugu prijevoza vozila i smatrat će se da usluga pomoć na cesti nije korištena.

Uslugu prijevoza vozila osiguranik može koristiti jednokratno tijekom osiguranog razdoblja, ako je pozivom na besplatni telefon 0800 5858 zatražio prijevoz vozila i sačekao pružanje usluge.

- 7) Usluga prijevoza vozila podrazumijeva sljedeće radnje: dolazak na mjesto intervencije, dijagnozu kvara na vozilu, utovar vozila na interventno vozilo, prijevoz vozila.
- 8) Osiguranik treba biti na mjestu događaja odnosno pružanja usluga (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć).
- 9) Usluga prijevoza vozila će se obaviti do najbliže radionice ili servisa.
- 10) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije.

Nakon pružene usluge prijevoza vozila, osiguranik dobiva računski obrazac koji je obvezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja prava iz ove police.

- 11) Uslugu čuvanja vozila osiguranik može koristiti ako je prethodno koristio uslugu popravka ili prijevoza vozila, a nije moguće osposobiti vozilo ili zbrinuti u servisnu radionu u svrhu popravka, u trajanju maksimalno 7 dana.
- 12) Usluga čuvanje vozila podrazumijeva sljedeće radnje na terenu:
 - Utovar vozila na mjestu intervencije
 - Prijevoz (šlepanje) vozila
 - Istovar vozila u smjestilištu
 - Čuvanje vozila
- 13) Nakon pružene usluge čuvanja vozila, osiguranik dobiva računski obrazac koji je obvezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja prava iz ove police.

Plaćanje premije Članak 9.

Ugovaratelj plaća premiju odjednom, ako se drugačije ne ugovori

Vraćanje premije Članak 10.

U slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja) ili krađe vozila, osiguratelj je u obvezi na zahtjev ugovaratelja osiguranja vratiti neiskorišteni dio premije, ako se do dana odjave nije ostvario osigurani slučaj.

Prilikom obračuna neiskorištenog dijela premije prema prethodnom stavku, vraća se funkcionalni dio premije bez režijskog dodatka.

Izvansudsko rješavanje sporova Članak 11 .

- 1) Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju ponajprije će nastojati sve svoje možebitne sporove s osigurateljem koji proizlaze iz ugovora o osiguranju ili su u vezi s njim riješiti sporazumno, u mirnom postupku kod osiguratelja.
- 2) Subjekti iz ugovora o osiguranju i drugi korisnici usluga UNIQA osiguranja podnose svoje pritužbe:

a) usmeno na zapisnik:

- u sjedištu UNIQA osiguranja,

b) pisanim podneskom:

- na adresu sjedišta UNIQA osiguranja d.d.

- telefaksom na broj: (01) 63 24 250 ili

- e-poštom na adresu: info@uniqa.hr.

Pritužba treba sadržavati:

a) ime i prezime te adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegova zakonskog zastupnika, odnosno naziv tvrtke, sjedište te ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba

b) razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe

c) dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kad ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi te prijedloge za izvođenje dokaza

d) datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe, odnosno osobe koja ga zastupa

e) punomoć za zastupanje, kad je pritužba podnesena po opunomoćeniku.

Nakon što prouči i provjeri navode iz pritužbe, osiguratelj će u pisanom obliku odgovoriti podnositelju najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe.

U slučaju pokretanja sudskog spora ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Članak 12 .

Na ugovore o osiguranju sklopljene sukladno ovim Uvjetima, primjenjuju se na odgovarajući način odredbe Zakona o obveznim odnosima.

Članak 13 .

Ovi uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.09.2014 godine.