



Uvjeti za osiguranje pogodnosti pomoći na cesti Triglav asistencija

POJMOVI

U smislu ovih Uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

- **Uvjeti za osiguranje pogodnosti pomoći na cesti Triglav asistencija (u daljnjem tekstu: Uvjeti)** – odredbe kojima se uređuju međusobna prava i obveze između osiguratelja, ugovaratelja osiguranja i osiguranika iz ugovora o osiguranju pogodnosti pomoći na cesti Triglav asistencija te koje čine sastavni dio ugovora o osiguranju pogodnosti pomoći na cesti Triglav asistencija (u daljnjem tekstu: Triglav asistencija).
- **Osiguratelj** – Triglav osiguranje d. d. s kojim je sklopljen ugovor o osiguranju.
- **Ugovaratelj osiguranja** – osoba koja s osigurateljem sklopi ugovor o osiguranju.
- **Osiguranik** – vlasnik osigurane stvari ili osoba čiji je pravno dopušten imovinski interes osiguran i kojoj na temelju ugovorene pogodnosti pomoći na cesti Triglav asistencija pripada pravo korištenja ugovorenih usluga koje se primjenom ovih uvjeta smatraju ugovorenim osigurateljnim pokrićima
- **Korisnik** – osoba kojoj je voljom osiguranika vozilo dano na korištenje i koja je za vrijeme trajanja osigurateljne zaštite upravljala vozilom
- **Potrošač** – svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.
- **Polica osiguranja** – isprava o ugovoru o osiguranju (u daljnjem tekstu: polica).
- **Premija osiguranja** – iznos koji je ugovaratelj osiguranja dužan platiti osiguratelju na temelju sklopljenog ugovora o osiguranju.
- **Dospijeće premije osiguranja** – posljednji dan roka do kojega je potrebno platiti premiju osiguranja ili obrok premije osiguranja.
- **„ZUBAK GRUPA“** – društvo ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747, koje kao poslovni partner osiguratelja obavlja tehnički dio oko isporuka usluga za Triglav asistencija.
- **„ORYX“ i „ORYX Asistencija“** – komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža usluge pomoći na cesti koje su sastavni dio ugovorenog pokrića pomoći na cesti Triglav asistencija i koje se primjenom ovih uvjeta smatraju osigurateljnim pokrićima.
- **Osigurani slučaj** – budući neizvjestan događaj neovisan od isključive volje ugovaratelja osiguranja ili osiguranika koji je prouzročen osiguranim rizikom, a koji za posljedicu ima nastanak štete pokriven ugovorom o osiguranju.
- **Osobno vozilo** – osobno motorno vozilo namijenjeno za prijevoz osoba, s najmanje 4 (četiri) kotača koje, osim sjedala za vozača, ima još najviše

8 (osam) sjedala (kategorija M1), a koje je propisno registrirano i za koju je izdana važeća prometna dozvola (u daljnjem tekstu: vozilo).

- **Teretno vozilo** – motorno vozilo namijenjeno prijevozu tereta s najvećom dopuštenom masom vozila ≤ 3.500 kg (N1), a koje je propisno registrirano i za koje je izdana važeća prometna dozvola (u daljnjem tekstu: vozilo).
- **Kontakt centar** – 24 satno dežurstvo za osiguranika/korisnika kojem je potrebna pomoć na cesti u slučaju nastanka osiguranog slučaja.
- **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.
- **Rezervacija za najam vozila (isključivo osobno vozilo)** – zapis u evidenciji najmodavca kojom ORYX u ime osiguranika, pod njegovim imenom, prezimenom i ostalim podacima, koji će tom prilikom biti zatraženi, izražava želju i namjeru za najam određene klase vozila od najmodavca određenog sata, dana i u određenom mjestu (vrijeme, datum i mjesto preuzimanja vozila) te za vraćanje vozila najmodavcu na određeno vrijeme, datum i mjesto (vrijeme, datum i mjesto vraćanja vozila). Ugovor o najmu najmodavac otvara na osiguranika, a ako je vozilo u leasingu na ugovaratelja osiguranja/korisnika, koji će i potpisati ugovor o najmu.
- **Iznos (limit) osiguranja** – predstavlja maksimalni iznos pokrića kod nastanka osiguranog slučaja. Svi iznosi (limiti) pogodnosti pomoći na cesti Triglav asistencija izraženi su u danima ili u novčanim jedinicama (eurima). Kada su izraženi u eurima predstavljaju bruto vrijednost, a uključuju sve poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

Članak 1. – PREDMET OSIGURANJA

- (1) Predmet osiguranja su usluge (pogodnosti) pružanja pomoći na cesti osiguraniku/korisniku vozila u slučaju nastanka osiguranog slučaja iz čl. 2. ovih Uvjeta na cestama Republike Hrvatske i Europe, prema teritorijalnom pokriću definiranom člankom 19. ovih Uvjeta.

Članak 2. – OPSEG OSIGURATELJNOG POKRIĆA

- (1) Triglav asistencija pruža osigurateljnu zaštitu za sve buduće, neizvjesne događaje koji su nastali neovisni od isključive volje osiguranika/korisnika te koji daju pravo osiguraniku/korisniku na ostvarenje pogodnosti pokrivenih ovim Uvjetima kod nastanka sljedećih osiguranih slučajeva:
 - a) nezgoda/prometna nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način
 - b) nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju
 - c) tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom, ili opasnom po život
 - d) vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

Članak 3. – VRIJEME TRAJANJA UGOVORA O OSIGURANJU

- (1) Triglav asistencija sklapa se na određeno vrijeme u trajanju do 1 (jedne) godine.
- (2) Triglav asistencija ni u kojem slučaju ne može biti sklopljena kao kratkoročno osiguranje (ispod godišnje osiguranje).

Članak 4. – SKLAPANJE UGOVORA O OSIGURANJU

- (1) Triglav asistencija ugovara se kao dodatno pokrće pri istovremenom ugovaranju police obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti koja se sklapa kod osiguratelja.
- (2) Nakon što su se ugovorene strane suglasile oko bitnih sastojaka ugovora, Triglav asistencija ugovara se na isti način, na koji se sklapa i ugovor o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti kod osiguratelja.
- (3) Ugovor o osiguranju za pokrće Triglav asistencija nije moguće sklopiti kao samostalno pokrće, bez police automobilske odgovornosti niti kao dodatno pokrće za već aktivne police obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti sklopljene kod osiguravatelja.
- (4) Kad se ugovor o osiguranju sklapa na daljinu, ugovor se sklapa plaćanjem premije ili prvog obroka premije osiguranja.
- (5) Kad ugovor o osiguranju na daljinu sklapa potrošač, plaćanju premije ili prvog obroka premije prethodi njegov izričit pristanak:
 - a) da plati premiju ili prvi obrok premije osiguranja prije isteka roka za jednostrani raskid
 - b) te da osiguratelj započne ispunjavati ugovor prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

Članak 5. – POČETAK I PRESTANAK OSIGURATELJNOG POKRIĆA

- (1) Ako se drugačije ne ugovori, osigurateljno pokrće počinje po isteku 24-tog sata dana koji je ugovoren kao početak trajanja osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije osiguranja, a prestaje po isteku 24-tog sata dana koji je ugovoren kao dan isteka trajanja osiguranja, osim ako se drukčije ugovori.
- (2) Ako je premija ili prvi obrok premije osiguranja, nije plaćen do dana navedenog u stavku 1. ovog članka, osigurateljno pokrće počinje istekom onoga dana kada je plaćena premija ili prvi obrok premije osiguranja, osim ako se drukčije ugovori.
- (3) Kod ugovora o osiguranju sklopljenih na daljinu, osigurateljno pokrće počinje sukladno stavku 1. i 2. ovog članka, pod uvjetom da je ugovaratelj osiguranja u svojstvu potrošača izričito pristao da se ugovor počinje ispunjavati prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.
- (4) Na pokrće Triglav asistencije se ne primjenjuje odredba o počeknom roku koja vrijedi za potencijalno produženje osigurateljnog pokrća u počeknom roku po osnovi obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti ugovorene kod osiguratelja, već pokrća pomoći na cesti prestaju važiti na dan koji je ugovoren kao dan isteka trajanja osiguranja police automobilske odgovornosti.

Članak 6. – SANKCIJSKA KLAUZULA

- (1) Osiguratelj nije dužan pružiti pokrće, platiti nijednu štetu niti dati bilo kakvu naknadu, bez obzira na obveze iz ugovora o osiguranju, kada bi takvo pokrće, naknada štete ili davanje naknada izložilo osiguratelja bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima po rezolucijama Ujedinjenih naroda ili trgovinskim i ekonomskim

sankcijama, zakonima i direktivama Europske Unije, Ujedinjenog Kraljevstva ili SAD-a.

Članak 7. – OPSEG OSIGURATELJNOG POKRIĆA TRIGLAV ASISTENCIJA

- (1) U slučaju nastanka osiguranog slučaja za vrijeme trajanja osigurateljnog pokrća iz članka 3. i članka 5. ovih Uvjeta, osiguranik/korisnik ima pravo korištenja slijedećih pogodnosti (usluga):
 - a) pozivanje kontaktnog centra na koji osiguranik/korisnik može prijaviti pokrivni događaj i dobiti informacije o proizvodu pomoć na cesti Triglav asistencija i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini.
 - b) pomoć (popravak vozila) na cesti – višekratno do ukupnog iznosa (limit) od 300,00 EUR.
 - c) prijevoz (šlepanje) vozila – višekratno do ukupnog iznosa (limit) od 500,00 EUR.
 - d) korištenja zamjenskog osobnog vozila – jednokratno, maksimalno 5 dana, do ukupnog iznosa (limit) od 50,00 EUR/dan, u slučaju kvara ili prometne nesreće
 - e) korištenje alternativnog prijevoza - jednokratno za vozača i suputnike do ukupnog iznosa (limit) od 200,00 EUR
 - f) korištenje hotelskog smještaja jednokratno za vozača i suputnike, maksimalno 2 dana do ukupnog iznosa (limit) od 50,00 EUR/dan/osoba
 - g) izvlačenja vozila - višekratno do ukupnog iznosa (limit) od 300,00 EUR
 - h) neograničeno korištenje aplikacije Putni Anđeo.
- (2) Sve pogodnosti proizvoda su besplatne za osiguranike/korisnike do iznosa (limita) koji su opisani o članku 5. stavak 1. predmetnih Uvjeta.
- (3) U slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnosti Triglav asistencije ili su iznad iznosa (limita), osiguranik/korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku ORYX-a važećim na dan intervencije. Predmetnu naplatu i/ili isplatu za predmetne usluge osiguranik/korisnik može obaviti gotovinski, kreditnom karticom ili virmanski ili na drugi odgovarajući način novčanog plaćanja (uz pomoć aplikacija za bankovno poslovanje i/ili online plaćanje i sl.).
- (4) Usluge korištenja zamjenskog osobnog vozila, hotelskog smještaja i alternativnog prijevoza iz članka 5. ne mogu se međusobno kombinirati – kumulirati.
- (5) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove usluge, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge prijevoza (šlepanje) vozila iz ovog članka predmetnih Uvjeta.
- (6) Osiguranik/korisnik ima pravo koristiti uslugu zamjenskog vozila (osobno vozilo) opisanu člankom 10., uslugu smještaja opisanu člankom 11. i uslugu alternativnog prijevoza opisanu člankom 12. jednokratno tijekom vremenskog pokrća kod nastanka osiguranog slučaja iz članka 2. ovih Uvjeta, ako vozilo nije moguće osposobiti za vožnju unutar istog dana u kojem je nastao pokrivni događaj.

Članak 8. – USLUGA POMOĆI (POPRAVKA) NA CESTI

- (1) Osiguranik/korisnik ima pravo višekratno koristiti pogodnost pomoć na cesti u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz članka 2. predmetnih Uvjeta.
- (2) Nakon zatraženog pružanja pogodnosti pomoć (popravak vozila) na cesti operater kontaktnog centra procjenjuje koju vrstu usluge je

potrebno prvenstveno pružiti osiguraniku/korisniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti tada operater:

- a) na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a
 - b) ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonom daje osiguraniku/korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara.
- (3) Po dolasku operativne tehničke ekipe ORXY-a na mjesto intervencije, pristupa se stručnoj dijagnozi kvara te ako je napravljenom procjenom ustanovljeno da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravku vozila na cesti.
- (4) Tehnička pomoć (popravak vozila) na cesti uključuje ove radnje:
- a) istakanje goriva koje je krivo natočeno
 - b) dolijevanje goriva
 - c) zamjena kotača i guma
 - d) zamjena ili punjenje akumulatora
 - e) otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronički).
- (5) 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/korisnika 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 tehnička ekipa ORXY-a će pristupiti radovima, uz prethodni pristanak osiguranika/korisnika. U suprotnom osiguranik/korisnik može aktivirati uslugu prijevoza (šlepanje) vozila sukladno članku 9. predmetnih Uvjeta.
- (6) U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili ulijevanje goriva, ugrađeni dijelovi i uliveno gorivo nisu uključeni u pokriće i njihov trošak snosi osiguranik/korisnik, prema tržišnoj cijeni distributera tih dijelova i goriva.
- (7) Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustanovi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila, osiguranik/korisnik može koristiti pogodnost prijevoza (šlepanje) vozila i smatrat će se da pogodnost popravka vozila nije korištena.
- (8) Usluga pomoći (popravak vozila) na cesti organizira se do iznosa (limita) iz članka 7., stavak 2. predmetnih Uvjeta.
- (9) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove usluge, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći (popravak vozila) na cesti iz ovog članka predmetnih Uvjeta.

Članak 9. – USLUGA PRIJEVOZA (ŠLEPANJA) VOZILA NA CESTI

- (1) Osiguranik/korisnik ima pravo višekratno koristiti pogodnost prijevoza vozila u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz članka 2. predmetnih uvjeta ako se vozilo u trenutku ostvarenja pokrivenog događaja nalazilo u cestovnom prometu.
- (2) Pogodnost prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
 - a) dolazak na mjesto intervencije
 - b) utovar vozila na interventno vozilo
 - c) prijevoz (šlepanje) vozila
 - d) istovar vozila.
- (3) Usluga prijevoza (šlepanje) vozila organizira se do iznosa (limita) iz članka 7. stavak 3. predmetnih Uvjeta.

Članak 10. – USLUGA KORIŠTENJA ZAMJENSKOG VOZILA

- (1) Usluga korištenja zamjenskog vozila se može iskoristiti jednokratno tijekom trajanja osigurateljnog pokrića pod uvjetom da je po nastanku istog osiguranog slučaja osiguranik/korisnik prethodno zatražio korištenje usluge prijevoza (šlepanja) vozila.
- (2) Osiguranik/korisnik ima pravo korištenja usluge zamjenskog osobnog 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.).
- (3) Kako bi osiguranik/korisnik mogao koristiti uslugu zamjenskog vozila, osiguranik/korisnik je dužan dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.
- (4) Usluga korištenja zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - a) organizacija zamjenskog vozila
 - b) najam zamjenskog vozila do iznosa (limit) iz članka 7. stavak 4.
- (5) Osiguranik/korisnik koristi usluge zamjenskog vozila (osobno vozilo) sukladno općim uvjetima najmodavca.
- (6) Osiguranik/korisnik je obvezan podmiriti sve troškove najmodavcu nastale za vrijeme korištenja zamjenskog vozila, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti sukladno članku 7., stavak 5. ovih predmetnih Uvjeta, odnosno, nisu propisani ovim predmetnim 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.
- (7) U određenim slučajevima, sukladno općim uvjetima Najmodavca, isti ima pravo od osiguranika/korisnika zatražiti kreditnu karticu kao garanciju plaćanja eventualnih dodatnih troškova koji mogu nastati prilikom najma zamjenskog vozila.

Članak 11. – USLUGA SMJEŠTAJA

- (1) Usluga smještaja se može iskoristiti jednokratno tijekom trajanja osigurateljnog pokrića pod uvjetom da je po nastanku istog osiguranog slučaja osiguranik/korisnik prethodno zatražio korištenje usluge prijevoza (šlepanja) vozila.
- (2) Usluga smještaja organizirana je za sve putnike u vozilu i vozača do iznosa (limita) iz članka 7., stavak 6. predmetnih Uvjeta.
- (3) Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od onih iz članka 7., stavak 6., Uvjeta, osiguranik/korisnik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a ORYX će mu po predočenju računa refundirati iznos do iznosa (limita) iz članka 4., stavak 6., predmetnih Uvjeta.
- (4) Troškovi prijevoza putnika do lokacije smještaja uračunavaju se u iznose (limiti) usluge smještaja iz članka 7., stavak 4., predmetnih Uvjeta.
- (5) Osiguranik/korisnik koristi usluga smještaja sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.
- (6) Vozač (osiguranik/korisnik) može koristiti uslugu smještaja ako vozilo nije u voznom stanju i ako ne može biti popravljeno u istom danu.

Članak 12. – USLUGA ALTERNATIVNOG PRIJEVOZA

- (1) Usluga alternativnog prijevoza se može iskoristiti jednokratno tijekom trajanja osigurateljnog pokrića i pod uvjetom da je po nastanku istog osiguranog slučaja osiguranik/korisnik prethodno zatražio korištenje usluge prijevoza (šlepanja) vozila.

- (2) Alternativni prijevoz podrazumijevana korištenja prijevoznih sredstava: taxi, autobus, vlak ili avion, a organizira se za sve putnike u vozilu i vozača do limita iz članka 7., stavak 5., predmetnih uvjeta.
- (3) Troškovi prijevoza putnika do lokacije alternativnog prijevoza uračunavaju se u iznos (limit) usluge alternativnog prijevoza iz članka 7., stavak 5. predmetnih Uvjeta.

Članak 13. – IZVLAČENJE VOZILA

- (1) Osiguranik/korisnik ima pravo višekratno koristiti pogodnost izvlačenje vozila u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz članka 2. predmetnih Uvjeta.
- (2) Osiguranik/Korisnik ima pravo višekratno tijekom vremenskog pokrića koristiti pogodnost izvlačenja vozila u slučajevima kada se zbog ostvarenja pokrivenog događaja iz članka 2. predmetnih uvjeta vozilo više ne nalazi na prometnici te se ne može na prikladan način utovariti na kamion.
- (3) Pogodnost izvlačenja vozila podrazumijeva organizaciju posebnog načina utovara vozila koristeći posebnu opremu kako bi se izvršio utovar vozila na kamion (poput dizalica, kрана i slično).
- (4) Troškovi izvlačenja vozila uračunavaju se u iznos (limit) usluge izvlačenja vozila iz članka 7., stavak 7. predmetnih Uvjeta.

Članak 14. – PUTNI ANDEO

- (1) Putni Andeo je sustav/aplikacija koja detektira vožnju ako je sustav aktiviran automatski ili ručno od strane osiguranika/korisnika te procesira i analizira podatke koje prikuplja aplikacija kako bi se očitao status trenutačne vožnje osiguranika ili korisnika. 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 osiguranika ili korisnika ili relevantne službe (pomoć na cesti, vatrogasci, policija i hitna pomoć) u svrhu organiziranja pružanja pomoći.
- (2) Način aktivacije i rada sustava Putni Andeo, kao i ograničenja predmetnog sustava definirani su Općim pravilima i uvjetima korištenja aplikacije Putni Andeo, dostupnim na WEB stranici <https://driveangel.oryx-assistance.com/hr/> a koji uvjeti će osiguraniku ili korisniku biti dostupni i na njegovom pametnom telefonu nakon instaliranja i aktivacije aplikacije na pametni telefon. Opća pravila i uvjeti korištenja aplikacije Putni Andeo dopunjuju ove Uvjete u pogledu korištenja aplikacije Putni Andeo.

Članak 15. – NAČIN KORIŠTENJA TRIGLAV ASISTENCIJE

- (1) Osigurateljna pokrića u sklopu pogodnosti Triglav asistencije osiguranik/korisnik može ostvariti najviše do limita propisanih člankom 5. ovih predmetnih Uvjeta i to ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:
 - a) da je u trenutku nastanka potrebe za korištenjem usluge pomoć na cesti upravljao vozilom
 - b) da se nalazio u vozilu
 - c) da se vozilo nalazilo u prometu
 - d) da je uputio poziv na jedinstveni broj telefona 0800 53 33 za pozive iz Republike Hrvatske, odnosno na broj +385(1) 6269 833 za pozive iz inozemstva, koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini

- e) da je zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.
- (2) Prilikom dojave osiguranik/korisnik je obavezan predstaviti se i pružiti sljedeće informacije i podatke:
 - a) ime i prezime
 - b) broj police osiguranja
 - c) broj šasije
 - d) registarsku oznaku vozila
 - e) vrstu i marku vozila
 - f) broj mobitela, ako ga osiguranik/korisnik ima
 - g) e-mail adresu, ako ju osiguranik/korisnik ima
 - h) što preciznije opisati lokaciju na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara
 - i) druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
- (3) Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je osiguranik/korisnik uskratio gore navedene podatke.
- (4) Nakon provjere podataka Kontakt centar će organizirati intervenciju na najbolji mogući način kada će to zbog tehničkih mogućnosti biti moguće, a odmah nakon što ORYX uputi interventno vozilo na lokaciju osiguranika/korisnika, na broj mobitela i/ili e-mail adresu osiguranika/korisnika će biti poslan link putem kojega osiguranik/korisnik može pratiti intervenciju te pratiti okvirno vrijeme dolaska interventnog vozila na traženu lokaciju.
- (5) ORYX se obvezuje upotrebljavati razumnu vještinu i pažnju pri pružanju pogodnosti usluga pokrića, ali ne može jamčiti da će usluge iz pokrića uvijek funkcionirati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Pod uvjetom da je ORYX upotrebljavao razumnu vještinu i pažnju, ne odgovara za sljedeće:
 - a) 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.), a koji mogu uzrokovati otežanu isporuku pogodnosti i provedbe ovih predmetnih Uvjeta
 - b) štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem predmetnih Uvjeta ili drugim djelovanjem te
 - c) štete koje niti osiguranik/korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih predmetnih Uvjeta.
- (6) U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave pokrivenog događaja osiguranik/korisnik se obvezuje učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju pokrivenog događaja, a osobito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima pokrivenog događaja. U suprotnom osiguranik/korisnik podliježe punoj materijalnoj i kaznenoj odgovornosti za protivna postupanja.
- (7) Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od iznosa (limita) iz članka 7. predmetnih Uvjeta tijekom vremena važenja pogodnosti definiranih u članku 3. i članku 5. ovih Uvjeta, osiguranik/korisnik je dužan u trenutku prekoračenja limita podmiriti prekoračenja navedenih iznosa (preko limita). Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti nužno nadoplatiti razliku kako bi osiguraniku/korisniku bila pružena pogodnost, a osiguranik/korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.
- (8) Pri ostvarivanju svih pogodnosti, ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet osiguranika ili korisnika, tada se osiguranik ili korisnik treba identificirati predloženjem osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet osiguranika/korisnika.

(9) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji nastanu za interventno vozilo ORYX-a prilikom pružanja pogodnosti iz ovih predmetnih Uvjeta, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknade za pogodnosti opisane ovim Općim uvjetima.

(10) Nakon pružene usluge proizvoda Pomoć na cesti, osiguranik/korisnik dobiva računski obrazac ili radni nalog koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu koji sadrži podatke o količini i/ili vrsti izvršenih usluga i/ili vremenu izvršenja usluga i/ili za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Pomoć na cesti. Okolnost eventualnog ne potpisivanja i/ili odbijanja preuzimanja računskog obrasca i/ili radnog naloga nije i ne predstavlja dokaz o ne pružanju usluge i/ili o ne vjerodostojnosti samih isprava (računskog obrasca ili radnog naloga). Osiguranik/korisnik će prethodno spomenuti računski obrazac ili radni nalog zaprimiti osobno kao papirnatu verziju isprave i/ili u elektroničkom obliku (koju zaprima na e-mail adresu). Nakon zaprimanja računskog obrasca ili radnog naloga osiguranik/korisnik će isti potpisati na samoj papirnatj verziji isprave i/ili ukoliko ispravu zaprimi u elektroničkom obliku - elektronički potpisati (klikom na gumb „suglasan“ i/ili potpisom na slikovnom čitaču-skeneru) na mjestu predviđenom za elektronički potpis (misli se na jednostavni elektronički potpis u smislu eIDAS Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća br. 910/2014 o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu). Nakon potpisivanja računskog obrasca ili radnog naloga osiguranik/korisnik će primjerak istoga preuzeti osobno i/ili na e-mail adresu ovisno o tome da li je isti ispravu potpisao (tada prethodno spomenutu ispravu zaprima fizički) i/ili elektronički potpisao (tada prethodno spomenutu ispravu zaprima na e-mail adresu). ORYX zadržava pravo da, a ovisno o svojim tehničkim mogućnostima, osiguraniku/korisniku preda računski obrazac ili radni nalog:

- a) uruči fizički u papirnatom obliku ili putem e-mail adrese osiguranika/korisnika ili
- b) uruči fizički u papirnatom obliku i putem e-mail adrese osiguranika/korisnika

(11) Pružatelj usluge pomoći na cesti ORYX nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim predmetnim uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja osiguranika/korisnika jer je svrha i priroda ovih Uvjeta organizacija i pružanje pomoći u naravi, a ne isplata naknada u novcu za pokrivene događaje. Također, isključena su potraživanja čiju bi naknadu osiguranik/korisnik mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.

Članak 16. – ISKLJUČENJE OBVEZE OSIGURATELJA

- (1) Iz osigurateljnog pokrića isključeno je pružanje usluga pogodnosti pomoći na cesti Triglav asistencije ako je:
- a) osiguranik/korisnik prekršio neku od svojih obaveza propisanih člankom 17. ili je pokriveni događaj posljedica namjernog djelovanja osiguranika/korisnika
 - b) ako organizaciju usluga proizvoda Pomoć 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
 - c) ako osiguranik/korisnik zatraži prijevoz vozila koje je neosigurano, neregistrirano, nema važeću prometnu dozvolu, koje je palo na tehničkom pregledu, koje je isključeno iz prometa od strane MUP-a

- d) ako osiguranik/korisnik, nakon popravka u servisu, zatraži prijevoz vozila do stanice za tehnički pregled
- e) do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja ili ratu sličnim radnjama, nereda, revolucija, građanskih nemira, ustanaka, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža, potresa, detonacija eksplozivom, nasilja ili drugim sličnim događajima.
- f) u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osiguranik ili korisnik bez odgovarajuće vozačke dozvole
- g) u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osiguranik ili korisnik bez znanja i odobrenja vlasnika vozila ili osoba koja je na protupravan način došla u posjed vozila
- h) osiguranik ili korisnik sudjelovao u kladenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima
- i) osiguranik ili korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrkama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge
- j) ako su vozačke sposobnosti osiguranika ili korisnika 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
- k) ako je osigurani slučaj nastao prilikom korištenja vozila za profesionalni prijevoz osoba ili za renta-a-car službu (RAC).

(2) Isključena su prava iz pogodnosti proizvoda pomoć na cesti Triglav asistencija ako osiguranik/korisnik omogućiti da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz prethodnog stavka ovog članka.

Članak 17. – OBVEZE OSIGURANIKA/KORISNIKA

(1) Osiguranik/korisnik je dužan:

- a) organizaciju ugovorenih usluga povjeriti kontakt centru odmah po nastanku osiguranog slučaja kao i slijediti sve njegove upute i poduzeti sve potrebne mjere kako bi se smanjio opseg štete
- b) pružiti sve relevantne informacije i podatke kako bi se mogla uredno i potpuno pružiti konkretna usluga
- c) javiti lokaciju prometne nezgode ili lokaciju gdje se vozilo nalazi
- d) biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć)
- e) svaki pokriveni događaj koji može imati za posljedicu isplatu ili refundaciju od strane ORYX-a prijaviti u pisanoj formi u roku od 30 (trideset) dana od dana nastanka osiguranog slučaja.

Članak 18. – OBVEZE OSIGURATELJA

- (1) Osiguratelj primjenom ovih predmetnih Uvjeta pruža osigurateljnu zaštitu osiguraniku/korisniku u slučaju nastanka osiguranog slučaja navedenog u članku 2. ovih uvjeta.
- (2) U slučaju da osiguratelj ne ispunji svoju obvezu iz stavka 1. ovog članka dužan je osiguraniku/korisniku nadoknaditi štetu nastalu zbog neispunjenja.

Članak 19. – TERITORIJALNA VALJANOST OSIGURANJA

- (1) Pogodnost i iznosi osiguranja (limiti) pogodnosti pomoći na cesti Triglav Asistencija vrijede na teritoriju Republike Hrvatske i Europe, a odnose se na mrežu cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru. Pojam Europa odnosi na geografski pojam Europe te obuhvaća sljedeće zemlje: Albanija,

Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Cipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltar, Grčka, Hrvatska, Irska, Island, Italija, Kosovo, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Monako, Malta, Moldavija, Nizozemska, Njemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunjska, Rusija (do 50 km izvan St. Peterburga, Moskve, Rostova na Donu, Tolyattija, Perma), San Marino, Sjeverna Makedonija, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina, Ujedinjeno Kraljevstvo.

Članak 20. – OBVEZA PLAĆANJA PREMIJE OSIGURANJA

- (1) Ugovaratelj osiguranja je dužan platiti premiju osiguranja odjednom, a može ju platiti i svaka zainteresirana osoba.
- (2) Kad se premija plaća odjednom plaća se prilikom sklapanja ugovora, pri čemu se kao dan dospijeća premije ugovara datum sklapanja ugovora.
- (3) Iznimno, osiguratelj može odobriti plaćanje premije u obrocima.
- (4) Kod obročnog plaćanja premije, prvi obrok premije dospijeva prilikom sklapanja ugovora o osiguranju, a ostali obroci dospijevaju u narednim mjesecima na isti dan u mjesecu kao i prvi obrok.

Članak 21. – PRAVO NA RASKID UGOVORA O OSIGURANJU SKLOPLJENOG NA ODREĐENO VRIJEME

- (1) S obzirom da se ugovor o osiguranju sklapa u trajanju od jedne godine, ugovaratelj osiguranja nema pravo raskinuti ugovor u osiguranju, osim u slučaju kada kao potrošač jednostrano raskida ugovor o osiguranju sklopljen na daljinu.

Članak 22. – PRESTANAK UGOVORA O OSIGURANJU

- (1) Osim u slučaju prestanka ugovora kod jednostranog raskida ugovora o osiguranju sklopljenog na daljinu, ugovor o osiguranju prestaje i u slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja) ili krađe vozila.

Članak 23. – PRAVO NA POVRAT NEISKORIŠTENOG DIJELA PREMIJE OSIGURANJA

- (1) Ugovaratelj osiguranja ima pravo na povrat neiskorištenog dijela premije kada u svojstvu potrošača jednostrano raskida ugovor o osiguranju sklopljen na daljinu primjenom Zakona o zaštiti potrošača.
- (2) U slučaju kada ugovaratelj osiguranja u svojstvu potrošača jednostrano raskida ugovor sklopljen na daljinu, a za koji je dao izričiti pristanak osiguratelju da može početi s njegovim ispunjavanjem prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, osiguratelj zadržava premiju koja odgovara pruženoj usluzi do trenutka raskida ugovora o osiguranju, dok ostatak neiskorištenog dijela premije vraća ugovaratelju osiguranja bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana kad je osiguratelj obaviješten o raskidu.
- (3) Neiskorišteni dio premije obračunava se na način da se cjelokupan iznos premije podijeli sa 365, te dobiveni dnevni iznos premije pomnoži sa brojem preostalih dana trajanja osiguranja (metoda „pro rata temporis“).
- (4) U slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja) ili krađe vozila, osiguratelj nije u obvezi na zahtjev ugovaratelja osiguranja vratiti neiskorišteni dio premije.

Članak 24. – PROMJENA VLASNIKA VOZILA ZA VRIJEME TRAJANJA UGOVORA O OSIGURANJU

- (1) Ako se za vrijeme trajanja osiguranja promijeni vlasnik vozila, prava i obveze iz pokrića Triglav asistencije ne prenose se na novog vlasnika.

Članak 25. – IZVANSUDSKO RJEŠAVANJA SPOROVA

- (1) Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja nastojati rješavati mirnim putem sukladno pravilima postupka o rješavanju pritužbi i izvansudskom rješavanju sporova. Više informacija o postupku i načinu mirnog rješavanja sporova, uključujući i pravo na podnošenje pritužbe nalazi se na linku www.triglav.hr/prituzbe.
- (2) U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora u smislu prethodnog stavka ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost suda u Zagrebu.

Članak 26. – MJERODAVNO PRAVO I NADLEŽNOST U SLUČAJU SUDSKOG SPORA

- (1) Za ugovor o osiguranju Triglav asistencija mjerodavno je pravo Republike Hrvatske, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

Članak 27. – OBRADA OSOBNIH PODATKA

- (1) Osiguratelj će osobne podatke osiguranika/ korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora o osiguranju temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda pomoć na cesti prosljediti ORYX-u radi aktivacije i izvršenja usluge pružanja pogodnosti. Osiguratelj i ORYX zajednički utvrđuju svrhe i sredstva obrade osobnih podataka te nastupaju kao zajednički voditelji obrade podataka u procesu aktivacije proizvoda asistencije. Svrha obrade je aktivacija proizvoda asistencije. U slučaju da osiguranik/ korisnik zatraži asistenciju temeljem Uvjeta, ORYX će kao izvršitelj navedene usluge obraditi osobne podatke osiguranika/ korisnika navedene u ovim Uvjetima, a koji su nužni za pružanje usluge asistencije. Obrada tih podataka provodi se sukladno ORYX-ovoj Izjavi o zaštiti privatnosti dostupnoj na web stranici <https://www.oryx-assistance.com/hr/izjava-o-zastiti-privatnosti/>. Korisnik je obavezan, uz nedvojbenu identifikaciju, obavijestiti osiguratelja i ORYX o svakoj promjeni identifikacijskih podataka kao što su ime i prezime, adresa prebivališta i sl., a u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 15.01.2025. godine.