

OSIGURAVAJUĆI UVJETI ZA OSIGURANJE PRODULJENOG JAMSTVA VOLVO CAR

I. Uvodne odredbe

U ovim uvjetima pojmovi imaju sljedeće značenje:

- 1) **Ugovaratelj osiguranja** – osoba, koja sklopi ugovor o osiguranju;
- 2) **Osiguranik** – osoba, čiji je imovinski interes osiguran (prodavatelj);
- 3) **Premija** – novčani iznos, koji ugovaratelj osiguranja plaća Osiguratelju po cjeniku koji je sastavni dio ovog ugovora o osiguranju;
- 4) **Polica osiguranja** – isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju;
- 5) **Osigurnina** – iznos koji Osiguratelj isplaćuje osiguraniku na temelju ugovora o osiguranju za prijavljeni i odobreni zahtjev;
- 6) **Novo vozilo** – vozilo marke VOLVO starosti najviše do 23 mjeseci i koje nema više od 150.000 prijeđenih kilometara od prve registracije novog vozila, prodano u prodajnoj mreži VOLVO. Vozilo mora cijelo razdoblje biti redovno održavano sukladno pravilima i smjernicama proizvođača vozila VOLVO. Prije sklapanja jamstva vozilo mora biti bez prethodno poznatih kvarova.
- 7) **Rabljeno vozilo** – rabljeno vozilo marke VOLVO starosti od 23 mjeseci najviše do 60 mjeseci i koje nema više od 150.000 prijeđenih kilometara od prve registracije novog vozila, prodano u prodajnoj mreži VOLVO. Vozilo mora cijelo razdoblje biti redovno održavano sukladno pravilima i smjernicama proizvođača vozila VOLVO. Prije sklapanja jamstva vozilo mora biti bez prethodno poznatih kvarova.
- 8) **Knjižica produljenog jamstva i potvrda o produljenom jamstvu** – dokument koji izdaje osiguranik – prodavatelj vlasniku ili korisniku vozila s produljenim jamstvom, na temelju kojeg mu jamči otklanjanje kvarova po programu odabranog produljenog jamstva u opsegu te pod uvjetima i u skladu s uputama, koje su u njoj navedene;
- 9) **Servisna knjižica s jamstvenim listom** – dokument s uputama o redovnom servisiranju i održavanju vozila;
- 10) **Ugovor o korištenju produljenog jamstva** – dokument, u kojem su definirana pravila, te prava i obveze osiguranika prilikom izvođenja programa produljenog jamstva;
- 11) **Korisnik produljenog jamstva** - vlasnik ili korisnik vozila koji koristi uslugu produljenog jamstva.

Članak 1. – OBVEZE OSIGURANIKA

Kod osiguranja po programu produljenog jamstva osiguranik je dužan:

- 1) poštovati i ispunjavati odredbe ugovora o korištenju produljenog jamstva,
- 2) prilikom preuzimanja rabljenog vozila i prije izdavanja jamstvene knjižice produljenog jamstva obaviti pregled vozila, ukloniti moguće otkrivene nedostatke, utvrditi stanje vozila te izdati potvrdu o kvaliteti vozila,
- 3) najkasnije prilikom izdavanja računa ili u trenutku predaje vozila i izdavanja knjižice produljenog jamstva osigurati, da se upišu sve potrebne informacije o vozilu i vrsti pokrića u skladu s uvjetima ugovora o administriranju produljenim jamstvima i izdati potvrdu o produljenom jamstvu,
- 4) produljeno jamstvo za rabljeno vozilo ugovara se na datum prodaje rabljenog vozila kupcu, a za novo vozilo je moguće i kasnije vremensko razdoblje sukladno točki 6. uvodnih odredbi ovih Uvjeta,
- 5) prilikom izdavanja knjižice produljenog jamstva, upoznati kupca vozila (vlasnika) i/ili korisnika vozila s jamstvenim uvjetima i s obvezom provođenja svih propisanih redovnih i povremenih intervencija na vozilu u skladu s uputama proizvođača, što mora biti evidentirano i potvrđeno u servisnoj knjižici, odnosno knjižici produljenog jamstva.
- 6) za svaki prijavljeni zahtjev od strane vlasnika ili korisnika za kvar na vozilu iz naslova osiguranikovog produljenog jamstva, koji ima pokriće na temelju ovih uvjeta, najkasnije u roku 7 (sedam) dana od dana kada je prijavljen kvar vozila, odnosno kada je za njega saznao, osigurati unos svih traženih podataka i informacija o nastanku slučaja, potrebnih za pregled pokrića, otkrivanje uzroka i opsega nastalog kvara, te specifikaciju troškova njegovog otklanjanja u skladu s odredbama ugovora o korištenju produljenih jamstava,

- 7) nakon evidentiranja zahtjeva pričekati s intervencijom na vozilu i ne mijenjati njegovo stanje do primitka odgovora od Osiguratelja koji se odnosi na pokriće i odobrenje zahtjeva,
- 8) osigurati popravak vozila u skladu sa standardima i normativima proizvođača vozila,
- 9) čuvati sve promijenjene sklopove i dijelove vozila koji su predmet zahtjeva najmanje 3 mjeseca kod izvođača usluge te osiguratelju omogućiti njihov pregled,
- 10) kod svakog otkrivenog ili prijavljenog kvara brojača prijeđenih kilometara, bez odgode obavijestiti Osiguratelja i omogućiti mu uvid u njegovo stanje.

II. OPĆE ODREDBE

Članak 2. – PREDMET OSIGURANJA

- 1) Predmet osiguranja po programu produljenog jamstva su sklopovi i dijelovi osobnih vozila određenog paketa koji su navedeni u knjižici produljenog jamstva, ako su u osobno vozilo ugrađeni od strane proizvođača vozila prilikom proizvodnje.:
- 2) Ako ugovorom o osiguranju nije dogovoreno drugačije, predmet osiguranja po programu produljenog jamstva nisu sklopovi i dijelovi osobnih vozila:
 - 1) registrirana izvan Republike Hrvatske;
 - 2) prodana subjektima s namjerom daljnje prodaje vozila;
 - 3) koja se koriste za taksi djelatnost, vozila hitne pomoći, policijska i vatrogasna vozila, autoškole, vozila na električni pogon, na bilo kakav način kasnije prerađena vozila;
 - 4) koja su namijenjena utrckama i ispitivanjima brzine;
 - 5) koja su posebno navedena u ugovoru o osiguranju;
 - 6) nadogradnje koje nije izradio proizvođač vozila;
- 3) Predmet osiguranja po programu produljenog jamstva ni u kojem slučaju nisu sklopovi i dijelovi vozila koji su predmet tekućeg održavanja vozila ili su posebno navedeni kao isključeni iz pokrića.

Članak 3. – TERITORIJALNA POKRIVENOST

- (1) Osiguranje po programu produljenog jamstva je važeće na teritoriju Republike Hrvatske.
- (2) Ako se vozilo za koje je izdana knjižica produljenog jamstva po programu produljenog jamstva privremeno nalazi izvan teritorija Republike Hrvatske, ovo osiguranje je važeće u cijeloj Europi. Vlasnik ili korisnik vozila sam plaća troškove popravka u inozemstvu i traži naknadu troškova od prodavatelja gdje je vozilo bilo kupljeno.

Članak 4. – OSIGURANE OPASNOSTI

Osiguranjem po programu produljenog jamstva pokriveni su troškovi otklanjanja kvara na sklopovima i dijelovima vozila, zbog mehaničkog ili električnog kvara, koji je nastao kao posljedica korištenja vozila u skladu s propisanim uputama proizvođača vozila o njegovom korištenju i održavanju te uputama u jamstvenoj knjižici, koju nije svojim ponašanjem uzrokovao vlasnik ili korisnik vozila.

Produljeno jamstvo uključuje:

Zamjenu ili popravak mehaničkih ili električnih dijelova (osim ograničenja) vozila, čiji je kvar prijavio vlasnik ili korisnik vozila u ovlaštenoj servisnoj radionici marke vozila u roku od 7 dana od saznanja, za koji je utvrđeno da ga nije svojim postupanjem prouzročio korisnik vozila.

Ograničenja:

- | | |
|--|--|
| - Gumeni nosači stabilizatora i vilica | do 150.000 km |
| - Kuglasti zglobovi | do 150.000 km |
| - Neispravni disk | do 80.000 km |
| - Neispravne kočione papuče | prednje do 60.000 km / stražnje do 80.000 km |
| - Žaruljice | do 1. servisa odnosno do 1 godine starosti |

- Kvačilo kpl	do 150.000 km
- Katalizator	do 120.000 km
- Podesivi amortizeri	do 150.000 km
- Klasični amortizerji kolača	do 120.000 km
- Ležaj kotača	do 150.000 km
- Baterija za paljenje motora	do 2. godine starosti

Članak 5. – NEOSIGURANE OPASNOSTI

(1) Osiguranje po programu produljenog jamstva ne pokriva troškove za kvarove na sklopovima i dijelovima vozila:

- 1) koji nastane u trenutku, kad su odvojeni od vozila;
- 2) koji nastane u trenutku važeće garancije proizvođača vozila;
- 3) zbog nedostataka i grešaka na vozilu, koje su postojale prilikom prodaje vozila odnosno prilikom izdavanja knjižice programa produljenog jamstva i bile su odnosno morale su biti poznate izdavaču odnosno osiguraniku;
- 4) koji nastane kao posljedica nepoštivanja uputa proizvođača o uporabi i održavanju osiguranog vozila posebno nepoštivanja sigurnosno signalnih upozorenja u vozilu ili obijesnog ponašanja;
- 5) koji nastane kao gubitak ili oštećenje zbog prometne nesreće, nesreće, pogrešne uporabe ili bilo kakve namjernog ili nenamjernog propusta ili nepažnje,
- 6) koji nastane zbog vanjskih mehaničkih ili kemijskih utjecaja na vozilo;
- 7) koji nastane na osiguranoj stvari u vremenu kada je vozilo protupravno oduzeto;
- 8) koji nastane zbog neposrednog utjecaja oluje, tuče, groma, potresa, poplave, požara ili vanjske eksplozije;
- 9) za koje je odgovorna treća osoba kao npr. proizvođači, posrednici, dobavljači, serviseri i sl.;
- 10) koji nastanu prilikom korištenja vozila na utrka, testnim i sličnim probnim vožnjama;
- 11) koji nastanu u vremenu, kad je vozilo mobilizirano ili su ga zaplijenila nadležna tijela u mirnodopskom razdoblju i to od trenutka preuzimanja vozila od strane nadležnih tijela do trenutka povrata vozila vlasniku ili korisniku;
- 12) koji nastane zbog preopterećenja vozila teretom ili priključnim vozilom, kako to određuje i propisuje proizvođač vozila;
- 13) koji nastane zbog upotrebe neodgovarajućih maziva, tekućina, filtera, neodgovarajućeg ili kontaminiranog pogonskog goriva;
- 14) koji nastaje zbog izmjene prvotne konstrukcije vozila ili preinaka vozila (tuning, ugradnja plinske instalacije), koje proizvođač ili program produljenog jamstva ne dozvoljava;
- 15) koji nastaje kao posljedica kvara na osiguranim i neosiguranim sklopovima i dijelovima vozila, kojima je bio potreban popravak a popravak nije pravovremeno izveden (posljedična i daljnja šteta);
- 16) koji nastane zbog rata i ratu sličnih događaja, invazije, mržnje, državnog rata, otpora, ustanka ili vojnog udara;
- 17) koji nastane zbog neposrednog ili posrednog utjecaja nuklearnog goriva ili nuklearnog otpada;

(2) Osiguranjem po programu produljenog jamstva nije pokrivena posredna šteta koja nastane kao posljedica osiguranog slučaja, pokrivenog ovim osiguranjem (kao na primjer gubitak prihoda, kazne, troškovi najma zamjenskog vozila, odštetni zahtjevi, troškovi garažiranja i smještaja vozila, tjelesnih ozljeda osoba i sl.).

Produljeno jamstvo ne uključuje:

- Otklanjanje posljedica vanjskih utjecaja na vozilo, poput mehaničkih ili kemijskih ogrebotina ili nečistoća, bez
- obzira na uzrok;
- Eventualne štete koje bi nastale zbog nemogućnosti korištenja vozila uslijed kvara;
- Eventualne troškove nastale vlasniku vozila zbog kvara vozila;
- Troškove redovnog održavanja vozila prema uputama proizvođača;

- Zamjenu dijelova vozila na kojima su bile izvršene bilo kakve izmjene, uključujući posljedice tih izmjena na drugim dijelovima vozila;
- Otklanjanje kvarova zbog upotrebe neodgovarajućeg goriva, maziva i/ili tekućina, koje nije u skladu s preporukama proizvođača;
- Otklanjanje kvarova nastalih zbog pomanjkanja maziva i tekućina;
- Otklanjanje kvarova nastalih zbog nepoštivanja sigurnosno upozoravajuće signalizacije u vozilu (posebno se odnosi na kontrolu temperature motora, tlaka ulja u motoru, upozorenja o nepravilnom radu motora) i proizvođačevih uputa navedenim u garancijskoj knjižici proizvođača i uputama o korištenju vozila;
- Zamjenu dijelova zbog istrošenosti uslijed redovne upotrebe ili starosti vozila (vidi ograničenja);
- Otklanjanje kvarova zbog prirodnih nepogoda, rata, političkih nemira, zvučnog udara ili nuklearnog zračenja;
- Otklanjanje kvarova uslijed požara ili opasnosti na cesti, bez obzira ako to pokriva bilo kakvo osiguranje vozila ili nezgode;
- Otklanjanje kvarova nastalih na vozilu uslijed intervencija neovlaštenih osoba, nepoštivanja propisanih postupaka popravka, ugradnje neodgovarajućih zamjenskih dijelova, manjkavog i/ili nepravilnog održavanja vozila, koje nije u skladu s pravilima i smjernicama proizvođača vozila VOLVO
- Otklanjanje kvarova nastalih na vozilu uslijed pregrijavanja ili smrzavanja;
- Goriva, maziva i tekućina, osim u slučajevima kada je njihova zamjena nužno potrebna zbog kvara na dijelu koji je pokriven ovim jamstvom (gorivo nije pokriveno ni u kojem slučaju)

Članak 6. – ISKLJUČENJA IZ OSIGURATELJNOG POKRIĆA

Osiguratelj je oslobođen svih obveza iz ugovora o osiguranju u slučaju:

- 1) nepoštivanja i kršenja obveza iz članka 1. ovog ugovora;
- 2) da vlasnik ili korisnik vozila krši odredbe o održavanju i uporabi vozila koje su propisane od strane proizvođača vozila odnosno knjižicom produljenog jamstva;
- 3) ako osigurani slučaj nastane nakon što je ispunjen barem jedan od uvjeta za prekid produljenog jamstva dogovorenih osiguranjem produljenog jamstva za koje je plaćana premija (kao npr. prijeđeni kilometri, starost vozila, razdoblje za koje je plaćena premija i sl.);
- 4) da osiguranik izda knjižicu produljenog jamstva za vozila iz stavka (2) ili prijavi kvar na sklopovima i dijelovima vozila iz stavka (3) članka 2 ovih uvjeta, ako ugovorom o osiguranju izričito nije drugačije dogovoreno;
- 5) ako se naknadno promijeni svrha uporabe vozila ili samo vozilo, kako je definirano knjižicom produljenog jamstva (kao na primjer taksi, autoškola i sl.),
- 6) ako se utvrdi da je bilo tko na bilo kakav način mijenjao ili utjecao na brojač kilometara i o tom nije obavijestio osiguranika ili Osiguratelja;
- 7) da je kvar na osiguranom vozilu posljedica bilo kojeg od uzroka iz članka 5. ovih uvjeta.

Članak 7. – OPSEG OSIGURATELJNOG POKRIĆA I ODREĐIVANJE VISINE TROŠKA KVARA

- (1) Osigurateljno pokriće po programu produljenog jamstva odnosi se na sklopove i dijelove vozila iz članka 2. ovih uvjeta te obuhvaća opasnosti iz članka 4. ovih uvjeta, iako najviše do vrijednosti koja je navedena u članku 9. ovih uvjeta.
- (2) Ako se istovremeno izvode popravci na sklopovima i dijelovima vozila koji su predmet osiguranja te na sklopovima i dijelovima koji nisu predmet osiguranja po programu produljenog jamstva, osigurateljno pokriće se odnosi samo na troškove popravka osiguranih sklopova i dijelova vozila.
- (3) trošak kvara, pokriven osiguranjem po programu produljenog jamstva se određuje na temelju visine troškova popravka u skladu sa standardima i normativima proizvođača vozila. Pri tom se uzima u obzir važeći cjenik usluga serviseri i cjenik zamjenskih dijelova uvoznika vozila. Obračunate cijene zamjenskih dijelova ne smiju biti više od cijena po Eurotax-u, Audatex-u. Ako

su ugovorom o korištenju produljenih jamstava dogovoreni popusti na troškove rada i popusti na nove ugrađene zamjenske dijelove, isti se uzimaju u obzir prilikom određivanja visine troška kvara. Od troškova za kupnju novih zamjenskih dijelova ne odbija se odgovarajući iznos zbog pada vrijednosti zamijenjenih dijelova zbog trošenja, osim ako nije drugačije dogovoreno. Nisu pokriveni oni troškovi popravka koji su posljedica poboljšanja ili usavršavanja stvari, izvršene prilikom popravka.

Isto tako nisu pokriveni troškovi otklanjanja kvara u dijelu, koji pokriva proizvođač vozila kao svoju participaciju - kulanca u vremenu trajanja produljenog jamstva.

Kod utvrđivanja visine troška kvara u obzir se ne uzimaju okolnosti da zbog nedostatka zamjenskih dijelova osigurano vozilo nije moguće popraviti.

(4) Osiguranje po programu produljenog jamstva ne pokriva troškove:

- 1) testiranja, mjerenja i podešavanja ako isti nisu povezani sa kvarom koji je pokriven osiguranjem po programu produljenog jamstva;
- 2) čišćenja vozila;
- 3) troškova privremenog popravka za koji nije izdana suglasnost osiguratelja.

Članak 8. – SUDJELOVANJE OSIGURANIKA U TROŠKU OTKLANJANJA KVARA (FRANŠIZA)

Sudjelovanje osiguranika u trošku otklanjanja kvara se kod osiguranja po programu produljenog jamstva ne uzima u obzir, osim ako u određenom slučaju tako nije ugovoreno.

Članak 9. – OBVEZA OSIGURATELJA (OSIGURNINA)

- (1) Obveze Osiguratelja (isplata osigurnine) kod osiguranja po programu određenog produljenog jamstva se odnosi na isplatu iznosa utvrđenog troška otklanjanja kvara na osiguranim sklopovima i dijelovima vozila po članku 7. ovih uvjeta u punom iznosu, ali ne više od iznosa gornjeg limita pokrića (obveza Osiguratelja) za određeni jamstveni zahtjev, a to je tržišna vrijednost vozila, koje nije bilo pokvareno u trenutku nastanka kvara.
- (2) Iznos osiguranja se obračunava i vraća na temelju prethodne potvrde osigurateljnog pokrića kao što to određuje ugovor o korištenju produljenog jamstva i činjenično izvedenog popravka u ovlaštenom servisu za marku osiguranog vozila, za koji je izdan radni nalog i račun popravka u skladu sa standardima i normativima proizvođača vozila.
- (3) U slučaju da zbog bilo kakvog uzroka osigurano vozilo nije moguće popraviti, odnosno da popravak po standardima i normativima osiguranika nije ekonomično izvesti, obveza Osiguratelja, isplata osigurnine je ograničena limitom pokrića, koji ne može biti veći od vrijednosti vozila koje nije u kvaru na dan nastanka kvara.

Članak 10. – SUBROGACIJA

- (1) Isplatom osigurnine na Osiguratelja se prenose sva prava prema onome, koji je na bilo koji način odgovoran za nastali kvar do isplaćenog iznosa.
- (2) Prijenos prava s osiguranika na Osiguratelja ne smije biti na štetu osiguranika. Ako je osigurnina koju je Osiguratelj isplatio osiguraniku iz bilo kojeg razloga niža od troška otklanjanja kvara koji mu je nastao, osiguranik ima pravo od odgovorne osobe, dobiti isplatu ostatka osigurnine prije isplate potraživanja Osiguratelja iz naslova prava, koja su prenesena na njega.

Članak 11. – POČETAK I KRAJ OSIGURATELJNOG POKRIĆA

- (1) Produljeno jamstvo može se ugovoriti najduže na period od tri godine.
- (2) Osigurateljno pokriće određenog produljenog jamstva počinje nakon isteka 24-og sata na dan isteka garancije proizvođača vozila. Vrijeme pokrića produljenog jamstva za pojedino vozilo se

navodi na potvrdi o produljenom jamstvu, ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije, a inače nakon isteka 24.-og sata onog dana kada je premija plaćena.

- (3) Osigurateljno pokrće određenog produljenog jamstva završava istekom 24-og sata zadnjeg dana razdoblja za koje je produljeno jamstvo ugovoreno i koji je na potvrdi o produljenom jamstvu naveden kao datum isteka osiguranja i za koje je plaćana premija osiguranja.
- (4) Osigurateljno pokrće određenog produljenog jamstva prestaje kada dođe do isplate osigurnine na osnovi (3) stavka članka 9. ovih uvjeta.

Članak 12. – PREMIJA OSIGURANJA, PLAĆANJE PREMIJE I POSLJEDICE NEPLAĆANJA PREMIJE

- (1) Premija osiguranja za osiguranje određenog vozila po programu produljenog jamstva, za koje se izdaje jamstvena knjižica i potvrda produljenog jamstva, određena je cjenikom koji je sastavni dio ugovora o osiguranju.
- (2) Ugovaratelj osiguranja plaća premiju odjednom prilikom sklapanja ugovora o osiguranju, ako nije drugačije ugovoreno. Ugovaratelj osiguranja je dužan Osiguratelju uplaćivati premiju osiguranja u skladu s odredbama ugovora o korištenju produljenih jamstava za svako izdano produljeno jamstvo VOLVO CAR. Ako je ugovoreno obročno plaćanje premije, tada ugovaratelj prvi obrok plaća u trenutku sklapanja ugovora o osiguranju ili izdavanja lista pokrića ako nije drugačije ugovoreno.
- (3) Osiguratelj je ovlašten sve dospjele, a neplaćene obroke premije odbiti osiguraniku prilikom isplate štete. Kod totalne štete, svi neplaćeni, a dospjeli obroci premije se također odbijaju se od iznosa za naknadu štete prilikom isplate.
- (4) Obveza osiguratelja prestaje ako ugovaratelj ne plati premiju osiguranja do dospijeca nakon sklapanja ugovora o osiguranju, kao i ako to ne učini netko drugi koji je za to zainteresiran, u roku od trideset dana od dana kad je ugovaratelju bilo uručeno preporučeno pismo osiguratelja s obavijesti o dospijecu premije. Taj rok ne može isteći prije nego što prođe trideset dana od dospijeca premije osiguranja.
- (5) Osiguratelj može nakon isteka roka iz prvog stavka ovog članka otkazati ugovor o osiguranju bez otkaznog roka ukoliko ugovaratelj kasni s plaćanjem premije koju treba platiti nakon sklapanja ugovora, odnosno ako kasni s drugom ili sljedećim premijama. Otkazivanje ugovora o osiguranju nastupa s istekom roka iz prvog stavka ovog članka i s prestankom osigurateljnog pokrića ako je ugovaratelj na to upozoren u preporučenom pismu s obavješću o dospijecu premije te o prestanku osigurateljnog pokrića.
- (6) Ako ugovaratelj plati premiju osiguranja nakon isteka roka iz prvog stavka ovog članka, ali unutar jedne godine od dospijeca premije, osiguratelj je dužan ispuniti svoju obvezu od 24:00 sati nakon plaćanja premije osiguranja te zateznih kamata ukoliko nastane osigurani slučaj. U svakom slučaju ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu ako premija ne bude plaćena u roku od godine dana od dospelosti.

Članak 13. – OTUĐENJE OSIGURANOG PREDMETA

U slučaju promjene vlasništva vozila, za koje je izdana potvrda i knjižica produljenog jamstva, osigurateljni odnos se ne mijenja.

Članak 14. – POSTUPAK VJEŠTAČENJA I POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

- (1) Svaka ugovorna strana može zatražiti, da određene sporne činjenice iz ugovora provjere vještaci.
- (2) Svaka ugovorna strana imenuje jednog vještaka među osobama, koje s ugovornim stranama nisu u radnom odnosu. Imenovani vještaci prije početka rada imenuju trećeg vještaka, koji daje svoje mišljenje samo kad su utvrđenja prva dva vještaka različita i samo u granicama nužnih utvrđenja.
- (3) Svaka ugovorna strana pokriva troškove vještaka kojeg je imenovala, za trećeg vještaka svaka stranka snosi polovicu troškova.
- (4) Utvrđenja vještaka su za obje strane obvezujuća.

- (5) Protiv ponuđene nagodbene ponude ili odbijanja zahtjeva, korisnik produljenog jamstva može izjaviti prigovor/pritužbu o čemu odlučuje pritužbena komisija Osiguratelja.

Članak 15. – PISANI OBLIK

- (1) Ugovor o osiguranju, sporazumio sadržaju ugovora o osiguranju i svi dodaci tom ugovoru valjani su samo ako su zaključeni u pisanom obliku.
- (2) Sve obavijesti i izjave, koje je potrebno dati po odredbama ugovora o osiguranju, moraju biti predane u pisanom obliku.

Članak 16. – PROMJENA ADRESE

- (1) Ugovaratelj osiguranja dužan je o promjeni imena ili adrese, odnosno promjeni naziva tvrtke i sjedišta (poslovnih prostorija) izvijestiti Osiguratelja u roku 15 dana od dana nastale promjene.
- (2) Ako je ugovaratelj osiguranja ne izvijesti Osiguratelja o promjenama iz prethodnog stavka, za vrijednost izvješća dovoljno je, da je Osiguratelj uputio osiguraniku preporučeno pismo prema posljednjim podacima o adresi stana, poslovnih prostorija, odnosno nazivu tvrtke kojima raspolaže. Izvješće vrijedi od dana od kojega bi u normalnim okolnostima vrijedilo da nije bilo promjena iz prethodnog stavka.

Članak 17. – IZMJENA UGOVORA O OSIGURANJU

U slučaju izmjene ugovora o osiguranju po programu produljenog jamstva tijekom njegovog trajanja, iste promjene ne utječu na osigurateljni odnos valjanih knjižica odnosno potvrda produljenog jamstva, koje su izdane korisnicima jamstva prije dana stupanja ovih promjena na snagu, ako ugovorom o osiguranju nije izričito drugačije dogovoreno.

Članak 18. – PRIMJENA ZAKONA

Na odnose između ugovaratelja odnosno osiguranika na jednoj strani i Osiguratelja na drugoj strani u dijelu u kojem nisu uređeni ovim uvjetima osiguranja, primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima.

Članak 19. – SANKCIJSKA KLAUZULA

Osiguratelj ne pruža pokriće osiguranja te nema obvezu plaćanja potraživanja, plaćanja zahtjeva ili plaćanja bilo kakvih drugih pogodnosti, bez obzira na odredbe ugovora o osiguranju, ako bi takva isplata po zahtjevu ili plaćanje bilo kakvih drugih pogodnosti izložilo osiguravatelja bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima na osnovu rezolucija Ujedinjenih naroda, trgovinskim ili ekonomskim sankcijama, kršenju zakona te propisa Europske unije, Velike Britanije ili Sjedinjenih Američkih Država.

Članak 20. - IZVANSUDSKO I SUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA 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 podnesen zbog:
- postupanja društva za osiguranje odnosno osobe koja za Osiguratelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju
 - odluke Osiguratelja u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju

- 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.

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 ocijeni potrebnim, ovlaštena osoba koja odlučuje o pritužbi može zahtijevati dostavu dodatnih dokaza.

Po završenom postupku u prvom stupnju, Osiguratelj će, zaprimljenu pritužbu na odluku iz prethodnog stavka ovog članka uputiti drugostupanjskoj komisiji. Drugostupanjska komisija Osiguratelja sastoji se od najmanje 3 (tri) člana, od kojih je najmanje jedan diplomirani pravnik. Odgovor drugostupanjske komisije dostavlja se u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja pritužbe stranke

Svi sporovi koji proizlaze iz ovog ugovora o osiguranju 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. Ukoliko ti sporovi ne budu riješeni mirenjem u roku od 60 (šezdeset) dana od dana podnošenja prijedloga za pokretanje postupka mirenja ili u drugom roku o kojem se stranke dogovore, stranke su ovlaštene pokrenuti sudski postupak.

[6] 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 21. – MJERODAVNO PRAVO

Za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati kao mjerodavno, jedno od sljedećih prava:

- pravo države članice u kojoj se nalazi imovina
- pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište
- ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi.

Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, Osiguratelj predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

Članak 22. – NADLEŽNOST U SLUČAJU SPORA

U slučaju da se unatoč nastojanja sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješavanje spora, za sudske sporove nadležan je stvarno nadležan sud u Zagrebu.

Za izvođenje nadzora nad osiguravajućim društvom nadležna je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA).

U primjeni od 1. prosinca 2018. godine.