



UNIQA osiguranje d.d.
tel. (01) 6324 200
faks (01) 6324 250
OIB: 7566545333
e-mail: info@uniqa.hr

Uvjeti osiguranja UNIQA S.O.S. pomoć na cesti

Članak 1.

Uvodne odredbe

U ovim uvjetima pojedini izrazi znače:

Osiguratelj - UNIQA osiguranje d.d., Zagreb, s kojim je sklopljen ugovor o osiguranju;

Ugovaratelj osiguranja - osoba koja s Osigurateljem sklapa ugovor o osiguranju;

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;

Premija osiguranja - iznos koji se plaća za osiguranje na temelju ugovora o osiguranju;

Polica osiguranja - isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju;

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

Kontakt centar - 24 satno dežurstvo za Osiguranike kojima je potrebna pomoć ako se dogodi osigurani slučaj.

ZUBAK GRUPA - označava društvo ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747, koje organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda UINQA S.O.S. Pomoć na cesti.

ORYX i ORYX Asistencija - označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda UINQA S.O.S. Pomoć na cesti.

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

Rezervacija za najam vozila - zapis u evidenciji Najmodavca kojom ORYX u ime korisnika, 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).

Članak 2.

Predmet osiguranja

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

Članak 3.

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

Osiguranjem sklopljenim uz ove Uvjete pokriveni su slijedeći 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 slijedeće usluge:

UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti (RH)

Naziv usluge	Limit
Kontakt centar	neograničeno, 0-24 h /365 dana u godini
Pomoć na cesti	jednokratno za vrijeme trajanja pokrića. Bez vremenskog ograničenja i bez ograničenja udaljenosti
Prijevoz vozila (utovar, istovar)	jednokratno za vrijeme trajanja pokrića do prvog ovlaštenog ili neovlaštenog servisa bez obzira na udaljenost
Čuvanje vozila (parking)	7 dana

UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti EU i UNIQA S.O.S - pomoć na cesti LGV

Naziv usluge	Limit
VIP telefonska linija	Neograničeno
Popravak vozila RH i Europa	Višekratno, 2.000,00 kn
Prijevoz vozila RH i Europa	Višekratno, 2.500,00 kn
Zamjensko vozilo u slučaju kvara i prometne nezgode	350,00 kn
Smještaj	2.000,00 kn
Zamjensko vozilo u slučaju prometne nezgode koja za posljedicu ima aktivaciju police AO	3 dana
Putni Andeo	Neograničeno

UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti EU i UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti LGV je usluga tehničke pomoći na cesti za osobna vozila M1 koja posjeduju važeću policu osiguranja i za koje je UNIQA poslala nalog za aktivaciju Asistencije te za teretna vozila N1 koja posjeduju važeću policu osiguranja.

Limiti su navedeni u kunama te se mogu iskoristiti agregatno za sve intervencije koje osiguranik može imati tijekom važenja ugovora o osiguranju (tijekom jedne osigurateljne godine)

Iznosi u kunama predstavlja najviši bruto iznos na koji osiguranik ima pravo tijekom važenja ugovora o osiguranju.

Troškovi iznad pokrića neće biti refundirani od strane Osiguratelja.

Članak 4.

Isključenje rizika pokrivenih UNIQA S.O.S.

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 ocjenskih 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.
- 3) Osiguranik ne ostvaruje mogućnost korištenja prava iz pogodnosti **Zamjenskog vozila u slučaju prometne nezgode koja za posljedicu ima aktivaciju police AO**, u slučaju da je odštetni zahtjev podnesen zbog, ali se ne ograničava na:
- štete nastalih udarom nepoznatog počinitelja;
 - štete nastalih prometnom nesrećom s neregistriranim vozilom;
 - šteta nastalih izljetanjem vozila sa kolnika osim u slučaju kada je izljetanjem vozila nastala šteta na stvarima za koju osiguratelj odgovara s osnova obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti;
 - te u svim ostalim slučajevima kada je odštetni zahtjev podnesen odgovornom osiguravatelju neosnovan sa aspekta Općih uvjeta korištenja police automobilske odgovornosti i zakonskih propisa (slučajevi gubitka prava iz osiguranja, isključenje obveze osiguratelja za naknadu štete).

Članak 5.

Teritorijalna i vremenska valjanost osiguranja

Za proizvod UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti (RH) 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

Za proizvod UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti EU i UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti LGV podrazumijeva prostor Republike Hrvatske i Europe pri čemu se pojam Europa odnosi na geografski pojam Europe te obuhvaća zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Cipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Hrvatska, Grčka, Irska, Italija, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Monako, Malta, Moldavija, Nizozemska, Norveška, Njemačka, Poljska, Portugal, San Marino, Rumunjska, Rusija (50 km izvan St Petersburga, Moskve, Rostova na Donu, Togliattija, Perma), Sjeverna Makedonija, Srbija, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina, Ujedinjeno Kraljevstvo.

Članak 6.

Početak i prestanak obveze Osiguratelja

- (1) Osigurateljna zaštita počinje u 00.00 sati onoga dana koji je na polici naveden kao početak osiguranja, pod uvjetom da je Osiguratelju prije toga plaćena premija, odnosno premijski obrok, ako nije ugovoreno drugačije. Ako je premija plaćena nakon početka osiguranja, obveza Osiguratelja počinje u 00.00 sati sljedećeg dana računajući od dana kada je plaćena premija.
- (2) Osigurateljna zaštita prestaje istekom sata onoga dana koji je na polici naveden kao prestanak osiguranja.
- (3) Ako ugovor o osiguranju prestaje prije isteka vremena na koje je osiguranje sklopljeno, osigurateljna zaštita prestaje istekom 24-tog sata onoga dana kojeg su nastupile okolnosti koje utječu na prestanak ugovora.

Članak 7.

Obveze ORYX Asistencije

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.

Članak 8.

Način korištenja Asistencije

- 1) U slučaju nastanka osiguranog slučaja Osiguranik će nazvati kontaktni centar ORYXA za pružanje usluga tehničke pomoći na cesti na besplatni telefon 0800 5858, a za pozive iz inozemstva +385 1 62 69 860 te 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 (UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti RH) ili višekratno (UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti EU i UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti LGV) tijekom osiguranog razdoblja ako je pozivom na besplatni telefon 0800 5858, za pozive iz inozemstva +385 1 62 69 860, te je zatražio osiguranu uslugu i pričekao pružanje te usluge.
- 3) Nakon pružene usluge pomoći na cesti, Osiguranik dobiva računski obrazac koji je obavezan 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 i Europi, sukladno ugovorenom paketu, 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.
- 6) 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.
- 7) Osiguranik treba biti na mjestu događaja odnosno pružanja usluga (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć).
- 8) Popravak vozila na cesti uključuje sljedeće radove:
 - istakanje 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;
 - otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski).
- 9) 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.
- 10) 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.
- 11) Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustavi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak

vak vozila Osiguranik može koristiti uslugu prijevoza vozila i smatrat će se da usluga pomoć na cesti nije korištena.

- 12) Uslugu **prijevoza vozila** Osiguranik može koristiti jednokratno (UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti RH) ili višekratno (UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti EU i UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti LGV) tijekom osiguranog razdoblja, ako je pozivom na besplatni telefon 0800 5858, za pozive iz inozemstva +385 1 62 69 860, a zatražio je prijevoz vozila i sačekao pružanje usluge.
- 13) Usluga prijevoza vozila podrazumijeva slijedeće radnje: dolazak na mjesto intervencije, dijagnozu kvara na vozilu, utovar vozila na interventno vozilo, prijevoz vozila.
- 14) Osiguranik treba biti na mjestu događaja odnosno pružanja usluga (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć).
- 15) Usluga prijevoza vozila će se obaviti do najbliže radionice ili servisa.
- 16) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije. Nakon pružene usluge prijevoza vozila, Osiguranik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja prava iz ove police.
- 17) Uslugu **čuvanja vozila** Osiguranik može koristiti kao pogodnost paketa S.O.S. Pomoć na cesti 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.
- 18) Usluga čuvanja vozila podrazumijeva sljedeće radnje na terenu:
 - utovar vozila na mjestu intervencije;
 - prijevoz (šlepanje) vozila;
 - istovar vozila u smjestilištu;
 - čuvanje vozila.
- 19) Nakon pružene usluge čuvanja vozila, Osiguranik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja prava iz ove police.
- 20) Uslugu **zamjenskog vozila** Osiguranik može koristiti kao pogodnost paketa UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti EU i UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti LGV samo jednom tijekom vremenskog pokrića u slučaju kvara i prometne nezgode, 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 8. točka 24. ovih općih uvjeta. Usluga zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - organizacija zamjenskog vozila;
 - dostava vozila do lokacije preuzimanja vozila ili prijevoz Osiguranika do poslovnice najmodavca pri čemu se troškovi dostave uračunavaju u limit usluge prijevoza vozila navedenog u članku 3. ovih Općih uvjeta;
 - najam zamjenskog vozila.
- 21) 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.).
- 22) Kako bi Osiguraniku bilo omogućeno korištenje usluge zamjenskog vozila, Osiguranik je dužan dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Osiguranik koristi usluge zamjenskog vozila sukladno općim uvjetima najmodavca.
- 23) Osiguranik je obavezan podmiriti sve troškove najmodavcu nastale za vrijeme korištenja zamjenskog vozila, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti sukladno članku 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta, odnosno, nisu propisani ovim Općim 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.
- 24) Usluga **smještaja** Osiguranik može koristiti u sklopu paketa UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti EU i UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti LGV) te ju može 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 točke 20. ovog članka. Osiguranik može ostvariti pogodnost 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 3. ovih Općih uvjeta. Smještaj se organizira za sve putnike u vozilu i vozača.

25) Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od navedenih, Osiguranik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a ORYX će mu po predodjenju računa refundirati iznos do navedenog limita za svako noćenje s doručkom. Troškovi prijevoza putnika do smještaja uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila. Osiguranik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.

26) Uslugu **zamjenskog vozila u slučaju prometne nezgode koja za posljedicu ima aktivaciju police AO**, u sklopu paketa UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti EU i UNIQA S.O.S. - pomoć na cesti LGV, Osiguranik može ostvariti nakon prijave odštetnog zahtjeva:

- po polici automobilske odgovornosti vozila Osiguranika ili
- po polici automobilske odgovornosti vozila treće osobe koje je imalo sudar/nesreću s vozilom Osiguranika uslijed prometne nezgode/nesreće.

U slučaju da je Osiguranik oštećenik u prometnoj nezgodi, prijava štete po polici automobilske odgovornosti potvrđuje se dobivanjem Obavijesti, potvrde ili sličnog dokumenta o primitku odštetnog zahtjeva na kojem je naveden poslovni broj pod kojim se isti odštetni zahtjev vodi.

Osiguranik u razdoblju od godine dana od aktivacije ima pravo koristiti sljedeće pogodnosti:

- usluga kontaktnog centra kojem Osiguranik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
- usluga dostava vozila na adresu po želji Osiguranika;
- usluga preuzimanja vozila sa adrese po želji Osiguranika;
- usluga najma zamjenskog vozila jednokratno u trajanju 3 dana.

Osiguranik ostvaruje pravo na dostavu i preuzimanje vozila ako popravljiva šteta u mjestu u kojem ne postoji poslovnica za izdavanje i preuzimanje vozila.

27) Osiguranik ima pravo koristiti zamjensko vozilo sukladno limitu iz članka 3. Ovih općih uvjeta te će isto preuzeti, koristiti i vratiti prema dogovorenom terminu rezervacije za najam vozila, dok će u slučaju nastanka financijskih obveza iznad limita Osiguranik podmiriti o vlastitom trošku.

28) U slučaju da Osiguranik u trenutku podnošenja zahtjeva za aktivacijom proizvoda ne može dostaviti dokaz o aktivaciji (broj odštetnog zahtjeva, Europsko izvješće o nesreći, Zapisnik o policijskom očevidu, Policijska potvrda o prometnoj nesreći i sl.), Osiguranik je dužan dostaviti navedeni dokaz do vraćanja zamjenskog vozila. U protivnom, Osiguranik će biti dužan snositi sve troškove korištenja zamjenskog vozila o čemu će ga ORYX obavijestiti te mu izdati račun za navedene usluge.

29) Osiguranik je obavezan podmiriti sve troškove Najmodavcu nastale za vrijeme korištenja prava iz pokrića pogodnosti, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti proizvoda odnosno nisu propisani ovim Općim uvjetima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje ali se ne ograničava na:

- gorivo i naknada za ulijevanje goriva, ako vozilo nije vraćeno s količinom goriva s kojom je preuzeto u najam;
- novčane kazne za prometne prekršaje;
- parkirne kazne ili naknade za parking;
- naknade za oštećenja ili popravak vozila, ključeva i/ili opreme;
- naknade za cestarine, mostarine i sl.;
- naknada za dodatnog vozača;
- naknada za mlade vozače;
- naknada za jednosmjerne najmove, tj. najmove kada Osiguranik vozilo u najam preuzme u jednoj poslovnici Najmodavca, a vrati ga u drugoj poslovnici;
- dodatne naknade za više prijeđenih kilometara (što se navodi u Ugovoru o najmu za svaki dodatni kilometar vožnje);
- naknada za kašnjenje s povratkom vozila;
- naknada za preuzimanje ili vraćanje vozila izvan radnog vremena poslovnice;
- naknade za štete ili popravak vozila kao i sve troškove koji se odnose na rješavanje, naplatu i popravak takve štete ili popravka (uključujući pravne troškove);
- naknada za gubitak ili oštećenje dokumentacije vozila;
- naknada za čišćenje unutrašnjosti vozila ako je vozilo vraćeno izuzetno prljavo što zahtijeva dodatno čišćenje ili osveženje vozila (to uključuje, ali nije ograničeno na, prolivanje tekućine, hrane, povraćanje, ostale mrlje i neugodne mirise, uključujući

jući dim cigarete i sl.);

- administrativne naknade navedene u Ugovoru o najmu ili cjenicima i tarifama Najmodavca.

30) Osiguranik je dužan:

- organizaciju usluga Zamjenskog vozila opisanih pod točkom 27. ovih Općih uvjeta 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;
- biti na mjestu pružanja usluge;
- svaki pokriveni događaj koji može imati za posljedicu isplatu ili refundaciju od strane ORYX-a prijaviti u pisanoj formi u roku odmah nakon nastanka pokrivenog događaja.

U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave pokrivenog događaja Osiguranik 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 podliježe punoj materijalnoj i kaznenoj odgovornosti za protivna postupanja.

31) Osiguranik se obvezuje:

- da će kontaktnom centru ORYX-a dostaviti Obavijesti o predaji odštetnog zahtjeva odgovornom osiguravajućem društvu na kojem je naveden poslovni broj pod kojim se isti odštetni zahtjev vodi odnosno dostaviti drugi dokaz o aktivaciji usluga (broj odštetnog zahtjeva, Europsko izvješće o nesreći, Zapisnik o policijskom očevidu, Policijska potvrda o prometnoj nesreći i sl.) najkasnije do vraćanja zamjenskog vozila, u protivnom će Osiguranik biti dužan snositi sve troškove korištenja zamjenskog vozila;
- da će vozilo nakon prestanka najma vratiti u mjesto i u roku utvrđenim ugovorom s Najmodavcem, u stanju, s opremom i s količinom goriva u kojem ga je preuzeo, ili ranije na zahtjev Najmodavca, u protivnom odgovara Najmodavcu, kao i ORYX-u za sve obveze i posljedice koje zbog toga mogu nastati. Svako produženje najma Osiguranik je obavezan dogovoriti direktno s Najmodavcem na svoj trošak i rizik;
- da vozilo neće preoptereti, iznajmljivati vozilo, koristi za obuku vozača, prijevoz ili vuču drugih vozila ili prikolica, za plaćeni prijevoz putnika, za utrke, ispitivanja izdržljivosti, ispitivanja brzine, za činjenje bilo kakvih nezakonitih djela;
- da će vozilo koristiti samo vozač ili dodatni vozač, za vlastite potrebe i u skladu s namjenom vozila;
- da će vozilo koristiti pravilno i postupati prema vozilu s pažnjom dobrog domaćina/gospodarstvenika;
- da neće konzumirati duhanske proizvode niti će dozvoliti konzumaciju istih u vozilu;
- da će vozilo, kada ga napusti, uvijek zaključavati sa zatvorenim prozorima i uzimati ključeve i dokumentaciju vozila i uvijek ih imati pod osobnom kontrolom;
- da će voziti samo po javnim razvrstanim cestama, bez utjecaja alkohola ili narkotika, poštujući sve prometne propise i regulaciju prometa;
- da će brinuti o redovnoj tehničkoj ispravnosti vozila, tj. redovito provjeravati tekućinu za hlađenje, ulje, tlak u gumama i dr.;
- da neće vršiti nikakve preinake na vozilu;
- da će snositi sve troškove u svezi pogona vozila, gorivo, cestarine, mostarine, parkirne, prekršajne i druge slične naknade;
- da u vozilu neće prevoziti niti dopustiti prijevoz više putnika ili robe od maksimalno dopuštenog navedenog u prometnoj dozvoli odnosnog vozila;
- da vozilo neće voziti izvan granica RH;
- da neće niti je ovlašten preuzimati nikakve obveze u ime Najmodavca u svezi vozila i njegove upotrebe i pogona.

Članak 9

Putni Andeo

Putni Andeo 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 trenutne vožnje korisnika. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutno se akti-

vira 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.

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 <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 Andeo dopunjuju ove Uvjete u pogledu korištenja aplikacije Putni Andeo

Članak 10.

Plaćanje premije

Ugovaratelj plaća premiju odjednom, ako se drugačije ne ugovori.

Članak 11.

Vraćanje premije

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.

Članak 12.

Izvansudsko rješavanje sporova

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: uniqa.prituzbe@uniqa.hr

c) Online prijavom na www.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 13.

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

Članak 14.

Ovi Uvjete stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 1. srpnja 2020. godine.