

**OPĆI UVJETI ZA OSIGURANJE PRODULJENOG JAMSTVA ZA  
MOTORNA VOZILA S USLUGOM POMOĆI NA CESTI****UVODNE ODREDBE**

Pojedini pojmovi u smislu ovih uvjeta imaju sljedeće značenje:

- 1) **Ugovaratelj osiguranja** – osoba koja sklapa ugovor o osiguranju;
- 2) **Osiguranik** – osoba čiji je imovinski interes osiguran;
- 3) **Korisnik** – osoba koja koristi motorno vozilo, vlasnik vozila;
- 4) **Društvo za osiguranje** – pravna osoba sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, koja ima dozvolu nadzornog tijela za obavljanje poslova obveznih osiguranja u prometu
- 5) **Premija** – novčani iznos za svaku izdanu potvrdu programa produljenog jamstva, koji ugovaratelj osiguranja plaća Društvu za osiguranje po cjeniku.
- 6) **Polica osiguranja** – isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju;
- 7) **Osigurina** – iznos koje Društvo za osiguranje isplaćuje na temelju ugovora o osiguranju;
- 8) **Asistencija** – uključujući Pomoć na cesti, niz usluga koje se nude korisniku vozila u slučaju nastanka kvara na vozilu;
- 9) **Novo vozilo** – vozilo koje u trenutku unosa, uvoza ili prodaje u Republici Hrvatskoj još ima tvorničko jamstvo;
- 10) **Rabljeno vozilo** – vozilo koje je u trenutku unosa, uvoza ili prodaje u Republici Hrvatskoj već bilo registrirano bilo gdje;
- 11) **Potvrda o pregledu i kvaliteti vozila** – dokument, zapisnik o preuzimanju na temelju kojeg prodavač - serviser obavlja pregled vozila, osnovni servis i otklanja druge otkrivene nedostatke na vozilu;
- 12) **Jamstvena knjižica** – dokument koji izdaje Društvo za osiguranje – sam ili putem ugovaratelja osiguranja ili prodavača – kupcu produljenog jamstva, na temelju kojeg mu istovremeno jamči otklanjanje kvarova po programu odabranog produljenog jamstva za vrijeme trajanja produljenog jamstva, u opsegu, pod uvjetima i u skladu s uputama koje su u njoj navedene;
- 13) **Potvrda o produljenom jamstvu** – dokument koji Društvo za osiguranje – sam ili putem prodavatelja ili ugovaratelja osiguranja – izdaje vlasniku vozila i na kojem su navedeni podaci o vlasniku vozila, podaci o vozilu te podaci o vrsti i valjanosti programa produljenog jamstva;
- 14) **Servisna knjižica s jamstvenim listom** – dokument proizvođača vozila s uputama o redovnom servisiranju i održavanju vozila u skladu s uputama proizvođača;
- 15) **Ugovor o korištenju produljenog jamstva** – dokument u kojem su definirana pravila te prava i obveze prilikom

izvođenja programa produljenog jamstva, a sastavni je dio ugovora o osiguranju.

**Članak 1. - PREDMET OSIGURANJA**

- (1) Predmet osiguranja po programu produljenog jamstva su sklopovi i dijelovi vozila taksativno navedeni kod pojedinog paketa u Jamstvenoj knjižici, ako su u vozilo ugrađeni od strane ovlaštenog proizvođača vozila prilikom proizvodnje i to:
  - 1) za osobna vozila;
  - 2) za laka teretna vozila do 3,5 t ukupne težine.
- (2) Ako ugovorom o osiguranju nije dogovoreno drugačije, predmet osiguranja po programu produljenog jamstva su svi sklopovi i dijelovi koji nisu izričito isključeni u Jamstvenoj knjižici određenog paketa.

**Članak 2. – OSIGURANE OPASNOSTI**

- (1) Osiguranjem po programu produljenog jamstva pokriveni su troškovi otklanjanja kvarova po određenom paketu na sklopovima i dijelovima vozila, a kako je to navedeno u Jamstvenoj knjižici određenog paketa.

**Članak 3. – ISKLJUČENE OPASNOSTI I SLUČAJEVI**

- (1) Osiguranje po programu produljenog jamstva ne pokriva troškove otklanjanja kvarova na sklopovima i dijelovima vozila koji nisu navedeni u Jamstvenoj knjižici kao pokriveni troškovi otklanjanja kvarova.
- (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, odštetni zahtjevi, zahtjevi zbog tjelesnih ozljeda i slično).

**Članak 4. – TERITORIJALNO POKRIĆE**

- (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 u zemljopisnom smislu.

**Članak 5. – OPSEG OSIGURATELJNOG POKRIĆA I  
ODREĐIVANJE VISINE ŠTETE**

- (1) Osigurateljno pokriće kod osiguranja po programu produljenog jamstva odnosi se na sklopove i dijelove

vozila iz članka 1. ovih Uvjeta, pritom ne obuhvaća opasnosti iz članka 2. ovih Uvjeta, a najviše do vrijednosti kako je navedeno u članku 12. ovih Uvjeta.

- (2) Ako se istovremeno otklanjaju kvarovi na sklopovima i dijelovima vozila koji su predmet osiguranja i na sklopovima i dijelovima koji nisu predmet osiguranja po programu produljenog jamstva, osigurateljno pokriva odnosi se samo na troškove otklanjanja kvarova osiguranih sklopova i dijelova vozila.
- (3) Šteta, pokrivena osiguranjem po programu produljenog jamstva određuje se na temelju visine troškova otklanjanja kvarova u skladu sa standardima i normativima proizvođača vozila. Pri tom se uzima u obzir važeći cjenik usluga servisera i cjenik zamjenskih dijelova uvoznika vozila. Ako su ugovorom o korištenju produljenih jamstava dogovoreni popusti na troškove rada i rabati na nove ugrađene zamjenske dijelove, isti se uzimaju u obzir prilikom određivanja visine štete. Od troškova za kupnju zamjenskih dijelova se ne odbija odgovarajući iznos pada vrijednosti zamijenjenih dijelova zbog trošenja. Nisu pokriveni oni troškovi poboljšanja ili usavršavanja stvari izvršeni prilikom otklanjanja kvarova unutar osigurateljnog pokrivača. Kod utvrđivanja visine štete u obzir se ne uzima okolnosti nedostatka zamjenskih dijelova radi koje osigurano vozilo nije moguće popraviti.
- (4) Osiguranje po programu produljenog jamstva ne pokriva troškove:
  - 1) testiranja, mjerenja i podešavanja, ako isti nisu povezani sa štetom koja je pokrivena osiguranjem po programu produljenog jamstva;
  - 2) čišćenja vozila;
  - 3) troškova bilo kojeg popravka za koji nije izdana suglasnost.

#### **Članak 6. – ISKLJUČENJA IZ OSIGURATELJNOG POKRIĆA**

- (1) Društvo za osiguranje je oslobođeno svih obveza iz ugovora o osiguranju u slučaju:
  - 1) nepoštivanja i uzastopnog kršenja obveza iz ugovora o osiguranju od strane ugovaratelja osiguranja, osiguranika odnosno korisnika;
  - 2) da korisnik odnosno vlasnik vozila krši odredbe o održavanju i uporabi vozila koje su propisane od strane proizvođača vozila, odnosno koje proizlaze iz osiguranja produljenog jamstva po programu produljenog jamstva;
  - 3) ako osigurani slučaj nastane nakon što je ispunjen barem jedan od uvjeta propisanih od strane proizvođača vozila ili propisanih osiguranjem produljenog jamstva za koje je plaćana premija (kao na primjer prijedeni kilometri, starost vozila, razdoblje za koje je plaćana premija i slično);

- 4) ako se naknadno promijeni prvotna svrha uporabe vozila koja je definirana s izdanom knjižicom produljenog jamstva (kao na primjer taksij, rent-a-car, autoškola i slično),
- 5) ako se utvrdi da je vlasnik ili korisnik vozila na bilo kakav način mijenjao ili utjecao na brojač kilometara i o tom nije obavijestio Društvo za osiguranje;
- 6) da je šteta na osiguranom vozilu posljedica bilo kojeg od uzroka iz članka 5. ovih Uvjeta;
- 7) da prilikom promjene korisnika, odnosno vlasnika vozila, korisnik (prethodni ili novi) u roku od 7 dana ne javi Društvo za osiguranje navedenu promjenu korisnika.

#### **Članak 7. – SKLAPANJE UGOVORA O OSIGURANJU**

- (1) Ugovor o osiguranju može sklopiti osoba ili se može sklopiti u korist osobe koja ima opravdani interes na predmetu osiguranja.
- (2) Osiguranik može biti samo osoba koja ima ili očekuje da će imati opravdani interes da ne nastane osigurani slučaj, jer bi inače pretrpjela neki materijalni gubitak.
- (3) Ugovor o osiguranju sklapa se na osnovi pisane ili usmene ponude.
- (4) Ugovor o osiguranju sklopljen je kad je ponuda o osiguranju prihvaćena, odnosno ugovor o osiguranju smatra se da je sklopljen i samim plaćanjem premije.
- (5) O sklopljenom ugovoru o osiguranju Društvo za osiguranje je obvezno ugovaratelju osiguranja predati uredno sastavljenu i potpisanu policu osiguranja.

#### **Članak 8. – SUDJELOVANJE KORISNIKA U ŠTETI (FRANŠIZA)**

- (1) Sudjelovanje korisnika u šteti kod osiguranja po programu produljenog jamstva ne uzima se u obzir, osim ako nije suglasno drugačije dogovoreno.

#### **Članak 9. – RASKID UGOVORA O OSIGURANJU**

- (1) Ugovaratelj osiguranja ili Društvo za osiguranje, mogu, neovisno o razlogu, u bilo kojem trenutku otkazati ugovor o osiguranju za osiguranje po programu produljenog jamstva. Ugovorna strana koja otkazuje ugovor o osiguranju, dužna je pisanim putem obavijestiti suprotnu stranu o svojoj namjeri. Otkazni rok u tom slučaju iznosi 3 mjeseca od primitka obavijesti preporučenom poštanskom pošiljkom.
- (2) Ugovor o osiguranju može se raskinuti bez otkaznog roka ako:
  - a) je usvojena odluka o likvidaciji korisnika, osiguranika ili ugovaratelja osiguranja;
  - b) stečajni upravitelj ugovaratelja osiguranja, osiguranika ili korisnika zaključi ugovor u korist vjerovnika, odnosno ako ugovaratelj osiguranja,

osiguranik ili korisnik nije sposoban podmiriti svoje dugove;

c) bilo koja ugovorna strana grubo krši uvjete ugovora o osiguranju, a kršenja nije uspješno otklonjeno u roku 30 dana od dana primitku obavijesti od druge ugovorne strane sa zahtjevom za otklanjanje istih.

- (3) U slučaju raskida ugovora o osiguranju po programu produljenog jamstva, isti raskid nema utjecaja na ugovorni odnos produljenih jamstava koja su zaključena izdavanjem potvrde o produljenom jamstvu do dana raskida ugovora o osiguranju, pod uvjetom da je za njih Društvu za osiguranje plaćena premija osiguranja.

#### **Članak 10. – OBVEZE UGOVARATELJA OSIGURANJA, OSIGURANIKA I KORISNIKA**

(1) Kod osiguranja po programu produljenog jamstva:

- 1) ugovaratelj osiguranja, osiguranik, odnosno korisnik je dužan poštivati i ispunjavati odredbe ugovora o korištenju produljenog jamstva,
- 2) prije početka osigurateljnog pokrića, ugovaratelj osiguranja mora obaviti pregled vozila, otkloniti moguće pronađene greške, osigurati bespriječnost vozila i izraditi potvrdu o kvaliteti odnosno bespriječnosti vozila, ako nije drugačije dogovoreno;
- 3) korisnik je dužan aktivno sudjelovati u sprečavanju ili smanjenju štete;
- 4) u slučaju da ugovaratelj osiguranja, osiguranik, odnosno korisnik vrši popravak vozila uslijed kvara koji je unutar osigurateljnog pokrića, isti je dužan omogućiti zastupnicima Društva za osiguranje uvid u svu potrebnu dokumentaciju koja daje mogućnost za utvrđivanje uzroka štete, procjenu kvalitete te rješavanje i namirenje odštetnih zahtjeva, obavijestiti ih o svim okolnostima u vezi s osiguranim slučajem, kao i dostaviti svu posebno zahtjevanu dokumentaciju.
- (2) Ako je ugovaratelj osiguranja, osiguranik ili korisnik izazvao osigurani slučaj namjerno ili prijevarom, Društvo za osiguranje nije obvezno ni na kakva davanja.
- (3) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, odnosno korisnik je dužan poduzeti propisane, ugovorene i sve ostale razborite mjere potrebne da se spriječi nastanak osiguranog slučaja, a ako osigurani slučaj nastupi, dužan je poduzeti sve što je razborito i u njegovoj moći da se ograniče njegove štetne posljedice.
- (4) Kad nastane osigurani slučaj na temelju kojega se traži osigurnina, ugovaratelj osiguranja, osiguranik odnosno korisnik je obvezan postupiti na sljedeći način:
  - 1) odmah poduzeti sve što je u njegovoj moći da se ograniče štetne posljedice osiguranog slučaja i pri tome

se držati uputa koje mu je dalo Društvo za osiguranje ili njegov predstavnik;

- 2) obavijestiti Društvo za osiguranje o nastupanju osiguranog slučaja najkasnije u roku od 3 dana otkada je za njega saznao jer je u suprotnom ugovaratelj osiguranja, osiguranik, odnosno korisnik dužan naknaditi štetu Društvu za osiguranje koju je zbog toga Društvo za osiguranje pretrpjelo;
- 3) najkasnije u roku od 3 dana pisano potvrditi Društvu za osiguranje prijavu učinjenu usmeno, telefonom, ili na koji drugi nepisani način;
- 4) u svim slučajevima predviđenim propisima, navesti koje su sve stvari uništene, oštećene ili nestale pri nastanku osiguranog slučaja;
- 5) odmah nakon nastanka osiguranog slučaja, ako je to moguće i kad to okolnosti dopuštaju, dostaviti Društvu za osiguranje popis uništenih i oštećenih stvari uz približnu naznaku njihove vrijednosti;
- 6) u svim slučajevima predviđenim propisima, a osobito kad je šteta prouzročena požarom, eksplozijom, provalnom krađom, razbojstvom i prometnom nesrećom, bez odgode obavijestiti nadležnu policijsku postaju i navesti koje su stvari uništene odnosno oštećene ili su nestale prilikom nastanka osiguranog slučaja te pribaviti potvrdu o prijavi i policijski zapisnik;
- 7) do dolaska predstavnika Društva za osiguranje na mjesto nastanka osiguranog slučaja, ne promijeniti stanje oštećenih i uništenih stvari, osim ako je promjena u javnom interesu ili s ciljem zaštite života i zdravlja ili radi smanjenja odnosno sprečavanja povećanja štete.
- (5) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, odnosno korisnik je obvezan, neovisno o roku u kojem je prijavio štetu, predstavniku Društva za osiguranje pružiti sve podatke i druge dokaze potrebne za utvrđivanje uzroka, opsega i visine štete. Društvo za osiguranje može tražiti da ugovaratelj osiguranja, osiguranik, odnosno korisnik pribavi i druge dokaze potrebne za utvrđivanje uzroka, opsega i visine štete.
- (6) U slučaju prijave štete, korisnik, osiguranik ili ugovaratelj osiguranja je dužan dostaviti najmanje sljedeće podatke:
  - a) Ime i prezime korisnika, prebivalište, adresa, poštanski broj, broj telefona;
  - b) OIB;
  - c) Model i tip vozila;
  - d) Datum nastanka štete;
  - f) Datum prijave štete;
  - g) Uzrok i opis štete;
  - h) Broj police ili potvrde;
  - i) Rok važenja osiguranja (datum početka i prestanka važenja osiguranja).

**Članak 11. – PREMIJA OSIGURANJA I PLAĆANJE PREMIJE**

- (1) Premija osiguranja po programu produljenog jamstva plaća se unaprijed, jednokratno za cijeli period osiguranja, a određena je cjenikom za pojedini program produljenog jamstva. Iznimno, ako je tako izričito ugovoreno, premija se može plaćati obročno.
- (2) Ako se premija plaća putem pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet smatrat će se da je ugovaratelj osiguranja podmirio svoju obvezu prema Društvu za osiguranje na dan kada je takva ustanova primila od ugovaratelja osiguranja nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje platni promet.
- (3) Ako ugovaratelj osiguranja zakasni s plaćanjem premije, Društvo za osiguranje ima pravo obračunati zatezne kamate i troškove opomene.
- (4) Mjesto plaćanja premije je mjesto u kojem ugovaratelj osiguranja ima svoje sjedište, odnosno prebivalište, ako ugovorom nije određeno neko drugo mjesto.
- (5) Ako je Društvo za osiguranje s obzirom na ugovoreno trajanje osiguranja odobrilo popust na premiju, u slučaju prijevremenog raskida ugovora o osiguranju Društvo za osiguranje ima pravo od ugovaratelja osiguranja zahtijevati razliku između obračunate premije i premije koja bi bila obračunata da je osiguranje bilo sklopljeno na stvarni rok trajanja osiguranja.
- (6) Ako ugovaratelj osiguranja premiju koja je dospjela nakon sklapanja ugovora o osiguranju ne plati u cijelosti, niti to učini koja druga zainteresirana osoba, ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu nakon isteka roka od 30 dana od dana kada je ugovaratelju osiguranja uručena obavijest Društva za osiguranje preporučenom poštom, ali s tim da taj rok ne može isteći prije nego što protekne 30 dana od dospelosti premije. U svakom slučaju ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu ako premija osiguranja ne bude plaćena u roku od godine dana od dospelosti.

**Članak 12. – OBVEZE DRUŠTVA ZA OSIGURANJE (OSIGURNINA)**

- (1) Obveza Društva za osiguranje da otkloni kvarove po programu produljenog jamstva za motorna vozila, sukladno određenom paketu, odnosi se na iznos utvrđene štete na osiguranim sklopovima i dijelovima vozila iz članka 1. ovih Uvjeta u punom iznosu, ali ne više od iznosa gornjeg limita pokrića navedenog u Jamstvenoj knjižici.
- (2) U slučaju da zbog bilo kakvog uzroka osigurano vozilo nije moguće popraviti, odnosno popravak po standardima i normativima osiguranika nije ekonomično izvesti, obveza Društva za osiguranje je

ograničena limitom pokrića navedenim u Jamstvenoj knjižici.

**Članak 13. – PRIENOS PRAVA (SUBROGACIJA)**

- (1) Konzumacijom osiguranja, odnosno otklanjanjem kvarova na vozilu sukladno uvjetima navedenima u Jamstvenoj knjižici na Društvo za osiguranje se prenose sva prava, do iznosa navedenog u određenoj Jamstvenoj knjižici, prema onome koji je na bilo koji način odgovoran za nastalu štetu.
- (2) Prijenos prava s korisnika na Društvo za osiguranje ne smije biti na štetu korisnika.

**Članak 14. – POČETAK, PRESTANAK I TRAJANJE OSIGURATELJNOG POKRIĆA**

- (1) Osigurateljno pokriće određenog produljenog jamstva počinje u 24:00 h na dan kada ugovaratelj osiguranja ili osiguranik ili korisnik zaprimi potvrdu o produljenom jamstvu po određenom programu produljenog jamstva, osim ako u Jamstvenoj knjižici nije drugačije određeno.
- (2) Plaćanje premije predviđeno je unaprijed, jednokratno za cijeli period osiguranja, osim ako nije drugačije izričito ugovoreno. U potonjem slučaju, ako prvi obrok premije osiguranja nije u cijelosti plaćen do dana koji je na polici osiguranja naveden kao dan početka osiguranja, tada osigurateljno pokriće počinje u 24:00 sata dana kada je u cijelosti uplaćena premija osiguranja ili njezin prvi obrok.
- (3) Osigurateljno pokriće po programu produljenog jamstva završava po isteku 24:00 sata razdoblja za koje je plaćana premija osiguranja i naveden je na potvrdi o produljenom jamstvu kao datumu isteka produljenog jamstva, ili kod prekoračenja ugovorno određenog broja prijeđenih kilometara vozila, ako je zaključen takav ugovor, iako samo pod uvjetom da zbog kršenja uputa o uporabi i održavanju vozila za vrijeme valjanosti produljenog jamstva, nisu izgubljena prava prije izvršenja zahtjeva iz produljenog jamstva.
- (4) U slučaju potpunoga gubitka vozila ili potpune konzumacije ugovora o osiguranju sukladno opsegu navedenom u Jamstvenoj knjižici, ugovor o osiguranju prestaje vrijediti.
- (5) Prestankom ugovora o osiguranju prije isteka vremena za koje je premija plaćena, premija pripada Društvu za osiguranje samo do završetka dana do kojeg je on bio u obvezi, osim ako je do prestanka osiguranja je došlo do konzumacije ugovora odnosno izvršenih popravaka ili je drugačije ugovoreno.

**Članak 15.– IZVID, UTVRĐIVANJE, PROCJENA I VJEŠTAČENJE  
ŠTETE**

- (1) Kad primi prijavu o nastalom osiguranom slučaju, Društvo za osiguranje, odnosno njegov ovlašteni predstavnik, je dužan odmah, a najkasnije u roku od 3 dana, pristupiti izvidu, utvrđivanju i procjeni štete, a ako to ne učini, osiguranik odnosno korisnik može početi uklanjati štetu uz uvjet da se prije toga komisijski utvrdi uzrok nastanka osiguranog slučaja i opseg oštećenja, o kojem komisijskom utvrđenju osiguranik, odnosno korisnik Društvu za osiguranje treba podnijeti materijalne dokaze dostatne za provođenje izvida štete (kao na primjer fotografije mjesta nastanka štete i oštećenja prije i nakon uklanjanja štete). Uzrok, nastanka i opseg oštećenja utvrđuju zajedno osiguranik, odnosno korisnik i Društvo za osiguranje, odnosno njihovi ovlašteni predstavnici, dok procjenu štete obavlja Društvo za osiguranje, odnosno njegov ovlašteni predstavnik.
- (2) Ako je ugovorom o osiguranju vrijednost osigurane stvari sporazumno utvrđena, osigurnina se utvrđuje prema toj vrijednosti, osim ako Društvo za osiguranje ne dokaže da je ugovorena vrijednost znatno veća od stvarne vrijednosti, a za tu razliku ne postoji opravdan razlog (kao na primjer osiguranje upotrebljene stvari na vrijednost takve nove stvari, osiguranje subjektivne vrijednosti).
- (3) Ako se osiguranik, odnosno korisnik i Društvo za osiguranje ne slože pri utvrđivanju i procjeni štete, svaka od ugovornih strana može zatražiti da štetu utvrde stručnjaci (vještaci).
- (4) Svaka od ugovornih strana pisano imenuje svojeg vještaka. Za vještaka se mogu imenovati osobe koje nisu zaposlene u Društvu za osiguranje, niti kod osiguranika. Prije početka vještačenja oba imenovana vještaka biraju trećeg vještaka kao predsjednika, koji daje svoje mišljenje samo kada su zaključci prvih dvaju vještaka različiti, ali samo u granicama nužnih zaključaka.
- (5) Predmet vještačenja mogu biti samo sporne činjenice. Koje će činjenice biti predmet vještačenja i postupak vještačenja određuju u svakom pojedinom slučaju osiguranik, odnosno korisnik i Društvo za osiguranje pisanim sporazumom o vještačenju ili se propisuju odredbama posebnih uvjeta osiguranja za pojedine vrste osiguranja.
- (6) Svaka ugovorna strana snosi troškove svog vještaka. Troškove za predsjednika snose obje strane u jednakim dijelovima.
- (7) Zaključci vještaka obvezujući su za obje strane.
- (8) Protiv nagodbene ponude ili odbijanja zahtjeva može se podnijesti pisana žalba žalbenoj komisiji Društva za osiguranje.

**Članak 16. – OTUĐENJE OSIGURANOG PREDMETA**

- (1) U slučaju promjene korisnika odnosno vlasnika vozila osiguranog po programu produljenog jamstva, za koje je izdana knjižica produljenog jamstva, valjanost jamstva se ne mijenja.
- (2) Uvjet valjanosti pokrića, sukladno prethodnom stavku ovog članka je da korisnik (prethodni ili novi) u roku od 7 dana javi Društvu za osiguranje navedenu promjenu korisnika.

**Članak 17. – NAČIN I OBLIK OBAVJEŠTAVANJA**

- (1) Dogovori o sadržaju ugovora o osiguranju obvezuju ugovorne strane samo ako su sklopljeni u pisanom obliku.
- (2) Sve obavijesti i izjave koje je potrebno dati prema odredbama ugovora o osiguranju moraju biti pisane.
- (3) Obavijest ili izjava je upućena pravovremeno ako je prije kraja roka poslana preporučenom poštom te vrijedi od trenutka kada je strana kojoj je upućena primi.
- (4) Izjava koju treba dati drugoj strani važeća je od trenutka kada je ta druga strana zaprimi.

**Članak 18. – PROMJENA ADRESE BORAVIŠTA I NAČIN  
OBAVJEŠTAVANJA**

- (1) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik i korisnik dužni su o promjeni imena ili adrese, odnosno promjeni naziva tvrtke i sjedišta (poslovnih prostorija) izvijestiti Društvo za osiguranje u roku 15 dana od dana nastale promjene.
- (2) Ako je ugovaratelj osiguranja, osiguranik ili korisnik ne izvijeste Društvo za osiguranje o promjenama iz prethodnog stavka, za vrijednost obavijesti i izjava dovoljno je da je Društvo za osiguranje iste uputilo ugovaratelju osiguranja, osiguraniku ili korisniku 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 19. – PRIMJENA ZAKONA**

- (1) Za odnose između ugovaratelja osiguranja, osiguranika odnosno korisnika s jedne strane te Društva za osiguranje s druge strane, a koji nisu uređeni ovim Uvjetima, primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima i drugih relevantnih pozitivnopravnih propisa.

**Članak 20. – MIRNO RJEŠAVANJE SPORA**

- (1) Ugovorne strane su suglasne da će sve sporove proizašle iz ugovora o osiguranju po programu produljenog jamstva nastojati rješavati mirnim putem.
- (2) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik i korisnik suglasni su da će o svim spornim stvarima, pritužbama, prigovorima i nesporazumima proizašlim iz odnosa s Društvom za osiguranje po programu produljenog jamstva obavijestiti Društvo za osiguranje bez odgađanja.
- (3) Obavijesti iz stavka 2. ovog članka strane dostavljaju u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može razaznati sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.
- (4) Društvo za osiguranje će zaprimljenu pritužbu/prigovor iz stavka 2. ovog članka uputiti Komisiji za pritužbe/prigovore. Komisija Društva za osiguranje sastoji se od dva člana, od kojih je najmanje jedan diplomirani pravnik. Odgovor Komisije Društvo za osiguranje dostavlja u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana zaprimanja pritužbe/prigovora, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar navedenog roka, obavijestit će podnositelja pritužbe/prigovora o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak vjerovatno biti dovršen i kada će biti odgovoreno na pritužbu/prigovor.
- (5) Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o osiguranju po programu produljenog jamstva ili u svezi 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, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (primjerice pri Centru za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje ili drugoj organizaciji za mirenje).

**Članak 21. – RJEŠAVANJE PRITUŽBI I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA**

- (1) Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja nastojati rješavati mirnim putem sukladno pravilima postupka Društva za osiguranje o rješavanju pritužbi i izvansudskom rješavanju sporova.
- (2) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik te osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju mogu podnijeti pritužbu koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenje obaveza iz ugovora o osiguranju i to u roku od 15 dana od dana zaprimanja odluke Društva za osiguranje ili od dana saznanja za razlog pritužbe s time da će Društvo za osiguranje u obzir uzeti i pritužbe odnosno prigovore

zaprimljene i nakon proteka navedenog roka te o tome obavijestiti podnositelja pritužbe.

- (3) Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Društvu za osiguranje od strane osiguranika, ugovaratelja osiguranja, korisnika te treće osobe s dokazanim pravnim interesom.
- (4) Pritužbom se ne smatra izraz nezadovoljstva upućen Društvu za osiguranje vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba, osim ako taj izraz nezadovoljstva iz ugovora o osiguranju izjavi osiguranik, ugovaratelj osiguranja, korisnik ili treća osoba s dokazanim pravnim interesom.
- (5) Pritužba može biti podnesena zbog:
  - postupanja Društva za osiguranje, odnosno osobe koja za Društvo za osiguranje obavlja poslove distribucije osiguranja,
  - pružanja usluga osiguranja ili izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju,
  - postupanja Društva za osiguranje u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.
- (6) Pritužba se dostavlja u pisanom obliku s naznakom „PRITUŽBA“ i to na:
  - adresu sjedišta: Triglav osiguranje d.d., 10000 Zagreb, Antuna Heinza 4,
  - adresu najbližeg prodajnog ureda,
  - e-mailom na adresu: [pritužbe@triglav.hr](mailto:pritužbe@triglav.hr)
  - putem telefaksa na broj: +38515632799
  - usmenom izjavom na zapisnik kod Društva za osiguranje na adresi njegovog sjedišta u Zagrebu ili na adresu najbližeg prodajnog ureda.
- (7) Pritužba treba sadržavati:
  - ime, prezime i adresu podnositelja pritužbe fizičke osobe ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno tvrtku, sjedište, ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
  - jasne razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja,
  - dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
  - datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja prigovora odnosno osobe koja ga zastupa,
  - punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.
- (8) Pritužba se može podnijeti i na propisanom Obrascu za podnošenje pritužbi Društvu za osiguranje.
- (9) Društvo za osiguranje je dužno u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe.
- (10) Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava djelomično ili u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelju pritužbe potrebno je objasniti položaj Društva za osiguranje vezan uz pritužbu, a podnositelj pritužbe ima pravo na:

- podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osiguravateljskoj i reosiguravateljskoj etici,
- pokretanje postupka za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskom gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje,
- podnošenje tužbe nadležnom sudu.

#### Članak 22. – NADLEŽNOST U SLUČAJU SPORA

- (1) U slučaju da se unatoč nastojanja sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove nadležan je stvarno nadležan sud u Zagrebu.
- (2) Na ugovor o osiguranju primjenjuje se hrvatsko pravo, osim ako ugovorne strane nisu izričito ugovorile drugačije.

#### Članak 23. – VOĐENJE I TROŠKOVI SPORA

- (1) Društvo za osiguranje naknađuje sve troškove parničnog postupka ukoliko je samo vodilo spor ili je dalo suglasnost ugovaratelju osiguranja, osiguraniku ili korisniku na vođenje spora, pa i onda kada zahtjev za naknadu štete nije bio osnovan.
- (2) Ako je spor vođen bez znanja i suglasnosti Društva za osiguranje, osiguranjem su pokriveni troškovi spora ukoliko zajedno s naknadom štete ne prelaze osiguranu svotu.
- (3) Društvo za osiguranje snosi troškove branitelja u kaznenom postupku pokrenutom protiv osiguranika zbog događaja koji bi mogao imati za posljedicu postavljanje zahtjeva za naknadu štete na temelju odgovornosti pokrivena osiguranjem i to samo iznimno, ako je upoznat s izborom branitelja, i prihvati da snosi te troškove. Troškove kaznenog postupka, kao i troškove zastupanja oštećenog u mirnom postupku Društvo za osiguranje ne naknađuje.
- (4) Kada izvrši svoju obvezu isplatom osigurane svote, Društvo za osiguranje se oslobađa daljnjih davanja na ime naknade i troškova po jednom osiguranom slučaju.

#### Članak 24. – SANKCIJSKA KLAUZULA

- (1) Društvo za osiguranje ne pruža pokriće osiguranja te nema obvezu otklanjanja kvarova navedenih u Jamstvenoj knjižici ili plaćanja bilo kakvih pogodnosti, bez obzira na odredbe ugovora o osiguranju, ako bi takva obveza izložila Društvo za osiguranje 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 25. - OPĆE INFORMACIJE U VEZI DISTRIBUCIJE OSIGURANJA

- (1) Društvo za osiguranje, odnosno Triglav osiguranje d.d. ne pruža usluge savjetovanja o proizvodima osiguranja koje društvo distribuira kako je definirano Direktivom (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i vijeća o distribuciji osiguranja.

*Za provođenje nadzora nad Triglav osiguranjem d.d. nadležna je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA).*

*Ovi Opći uvjeti za osiguranje produljenog jamstva za motorna vozila s uslugom pomoći na cesti u primjeni su od 12.01.2021. godine.*

*Oznaka: PG-pro/21-01-hr*