

General Terms & Conditions

A. Opće informacije

Ovi Uvjeti i odredbe pomoći dio su ugovora o osiguranju. Pokriće za modele je sljedeće: 3 godine za V6E i 5 godina za SuperVan.

A.1 Pokriće Pomoć na cesti

Trajanje pomoći na cesti

Pogodnosti pomoći na cesti odabrat će društvo AWP Austria GmbH u skladu s potrebama ugovaratelja osiguranja i pokrivenim događajima nastalim unutar valjanog trajanja ugovora o osiguranju.

A.2 Osiguravatelj / mi / nas / nama /naš

Pogodnosti pomoći na cesti pruža društvo:

AWP Austria GmbH
Linzer StraÙe 225, 1140 Beč
Handelsgericht: Wien (Trgovački sud u Beču)

B. Kako nas možete kontaktirati?

Usluga pomoći na cesti dostupna je 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu za pozive Korisničkoj službi. Ako Vam je potrebna pomoć, nemojte je dogovarati u vlastitom aranžmanu jer Vam se nadoknada neće moći izvršiti retroaktivno.

Ako Vam je potrebna pomoć, obratite se službi za pomoć AZ Partners Assistance:

- Iz Austrije: +431525036545
- Iz Mađarske: +431525036556
- iz Poljske: +48225586011
- Iz Republike Češke: +420283002008
- Iz Slovačke: +421222114003
- iz Rumunjske: +431525036697
- Iz Slovenije: +431525036615
- Iz Hrvatske: +431525036233

Prije nego što nas nazovete pripremite sljedeće:

- registarski broj Vozila;
- točnu lokaciju Vozila;
- svoje podatke za kontakt i telefonski broj;
- opis problema.

Pozivi se mogu snimati u svrhu obuke.

C. Sažetak pokrića

Pokriveni događaji

Što je pokriveno?	
Kvar	✓ Pokriveno
Nesreća i povezani događaji	✓ Pokriveno
Greške vozača	✓ Pokriveno
Nedostatak goriva	
Ostali problemi s gorivom	
Električno vozilo ispražnjeno	
Prazna(e) guma(e)	
Problemi s ključem	
Krađa i povezani događaji	✓ Pokriveno

Predviđene pogodnosti i njihovi limiti prikazani su u sljedećoj tablici:

Pogodnost	Uvjeti i limiti*
Pomoć na cesti i vuča	- Popravak na cesti na licu mjesta za vozilo - Vuča/izvlačenje: do najbliže radionice za popravak, do najviše 200 eura uključujući porez.
Zamjensko vozilo	- Ekvivalentna kategorija - Trajanje 5 uzastopnih kalendarskih dana - Samo nakon vuče i ako se vozilo ne može popraviti isti dan
Hotel/smjestaj	- Do najviše 3 noćenja i najviše 100 eura po osobi i po noćenju
Nastavak putovanja ILI Povratak kući	Ako se vozilo ne može popraviti u roku od 5 dana: - Taksi: do najviše 50 eura> - Vlak: 1. ili 2. razred>, > - Avion: ekonomski razred>, ako je za putovanje potrebno više od 8 sati
Repatrijacija vozila iz inozemstva	- na Vašu kućnu ILI poslovnu adresu najviše 1.000 eura - ako se vozilo ne može popraviti u roku od 5 radnih dana - ostatna vrijednost vozila mora biti veća od troška repatrijacije

* Ovo je sažetak Vaših pogodnosti, uvjeta i limita. **Pažljivo pročitajte cijeli dokument uključujući Opće uvjete i odredbe.**

D. Pokriveno geografsko područje primjene

Geografsko područje primjene pokrića:

Naše pokriće i pogodnosti pomoći na cesti važe na geografskom području Europe.

E. Definicije

E.1 Opće definicije

Određene riječi i izrazi imaju određena značenja i definirani su u Uvjetima i odredbama. Radi lakšeg čitanja, pisani su velikim početnim slovom.

Inozemstvo: Svaka zemlja osim zemlje prebivališta Ugovaratelja osiguranja.

Korisnik: Ugovaratelj osiguranja i svi ovlašteni vozači osiguranog Vozila kao i putnici koji ne plaćaju vožnju do najvećeg broja sjedala navedenog u proizvođačevim specifikacijama Vozila. **Autostoperi su isključeni.**

Zemlja prebivališta: Zemlja u kojoj Ugovaratelj osiguranja / Korisnik ima svoju kućnu adresu.

Pokriveni događaj: Svaki događaj definiran u odjeljku E.2, Definicija pokrivenih događaja, koji Korisniku daje pravo na naše usluge pomoći.

Kuća/ kućna adresa: trajna, fiksna kućna adresa Korisnika u zakonske i porezne svrhe u njegovoj zemlji prebivališta.

Nemogućnost korištenja Vozila: Svaki događaj koji uzrokuje nemogućnost korištenja osiguranog vozila, ili zbog kojeg je vozilo nesigurno za vožnju na javnim cestama.

Ugovaratelj osiguranja / Vi: Potpisnik police osiguranja koji je platio premiju osiguranja.

E.2 Definicija pokrivenih događaja

Kvar: Svaki iznenadni i neočekivani mehanički, električni, hidraulički ili elektronički kvar koji ima za rezultat nemogućnost korištenja vozila, uključujući praznu bateriju. **Ispražnjenost baterije električnih vozila ne smatra se kvarom osim ako bateriju nije moguće ponovno napuniti zbog tehničkih problema same baterije.**

Nesreća i povezani događaji:

- **Automobilska nesreća:** Svaki iznenadan i nepredviđen i nenamjeran događaj, sudar, udar u fiksni ili pokretni objekt ili lom koji dovodi do nemogućnosti korištenja Vozila.
- **Požar:** Vrućina ili plamen koji oštećuje Vozilo i dovodi do nemogućnosti njegova korištenja.
- **Vandalizam:** Svako razbijanje ili oštećivanje Vozila koje je počinila treća strana na mjestu događaja i koje dovodi do nemogućnosti njegova korištenja. Od Vas možemo zatražiti kopiju policijskog zapisnika. Prijava policiji mora se podnijeti u roku od dva radna dana.
- **Klimatski događaji:** Sljedeći navedeni događaji uzrokovani prirodnim uzrocima kao što su tuča, poplava, oluja, uragan, kiša, susnežica ili snijeg, vjetar, munja ili drugi slični događaj kada nije službeno proglašen elementarnom nepogodom i čiji je rezultat nemogućnost korištenja Vozila.

Greške vozača:

- **Električno vozilo je ispražnjeno:** Ispražnjenost električne pogonske baterije koje dovodi do nemogućnosti korištenja Vozila na mjestu incidenta. Baterija koja se ne može ponovno napuniti zbog tehničkog kvara same baterije smatra se Kvarom.
- **Prazna(e) guma(e):** Ispražnjenost jedne ili više praznih guma koje dovodi do nemogućnosti korištenja Vozila na mjestu incidenta.
- **Problemi s ključevima:** Ključevi Vozila koji su zaključani u Vozilu, oštećeni, izgubljeni ili ukradeni, što dovodi do nemogućnosti korištenja Vozila na mjestu incidenta.

Krađa i povezani događaji:

- **Krađa Vozila:** Vozilo je ukradeno i od Vas možemo zatražiti kopiju policijskog zapisnika. Prijava policiji mora se podnijeti u roku od dva radna dana.
- **Pokušaj krađe i krađa dijelova** (uključujući pronalazak Vozila nakon krađe): Krađa ili oštećenje dijelova ili opreme Vozila koje dovodi do nemogućnosti korištenja Vozila na mjestu incidenta. Od Vas možemo zatražiti kopiju

policijskog zapisnika. Prijava policiji mora se podnijeti u roku od dva radna dana

F. Pogodnosti pomoći – Pomoć za vozilo i putnika(e)

U slučaju nemogućnosti korištenja Vozila zbog bilo kojeg pokrivenog događaja definiranog u stavku E.2, pružit ćemo pogodnosti pomoći na cesti koje su opisane u nastavku, u okviru limita i uvjeta navedenih za svaku pogodnost opisanu u nastavku i u sažetku u odjeljku C „Sažetak pokrića”.

F.1 Pomoć na cesti i vuča

F.1.1 Popravak na cesti na licu mjesta

U slučaju nemogućnosti korištenja zbog pokrivenog događaja definiranog u stavku E.2,

pružit ćemo pomoć na cesti gdje god je to moguće radi utvrđivanja kvara i, po mogućnosti, obavljanja popravka na cesti na mjestu incidenta kako bi Vozilo ponovno bilo sigurno za vožnju.

F.1.2 Vuča/izvlačenje

U slučaju nemogućnosti korištenja Vozila zbog bilo kojeg događaja definiranog u stavku E.2, i ako se Vozilo ne može popraviti na licu mjesta, naš će pružatelj pomoći na cesti prevesti Vozilo do najbliže radionice za popravak ili trgovca ako je do nemogućnosti korištenja došlo unutar 50 km od Vaše radionice za popravak ili trgovca, do iznosa od najviše 200 eura uključujući porez

Ako je potrebna posebna oprema (*dizalica, podlošci za kotače, platforma na kotačima...*), to ćemo organizirati i pokriti troškove do najviše 200 eura uključujući porez.

Možemo organizirati i pokriti troškove taksija ili javnog prijevoza do najviše 50 eura uključujući porez, prema našoj odluci, za eventualne hitne potrebe

F.2 Pomoć za putnika(e)

F.2.1 Zamjensko vozilo

Nakon vuče/izvlačenja koje smo mi organizirali, u slučaju nemogućnosti korištenja Vozila zbog [pokrivenih događaja] i ako se Vozilo ne može popraviti istog dana kad je došlo do nemogućnosti korištenja, mi ćemo organizirati i pokriti troškove zamjenskog vozila u skladu s uvjetima agencije za najam vozila, do ekvivalentne kategorije Vozila, u skladu s raspoloživosti zamjenskog vozila u agenciji za najam vozila. Ovo pokriće pruža se dok se Vozilo ne popravi ili najviše do sljedećeg navedenog maksimalnog razdoblja po pokrivenim događajima, prema tome što prvo nastupi:

– 5 uzastopnih kalendarskih ili radnih dana do najviše 130 eura po danu

Također ćemo organizirati i pokriti trošak taksija i/ili javnog prijevoza do agencije za najam vozila, prema potrebi.

Vozilo za najam mora se vratiti na početnu lokaciju agencije za najam vozila

F.2.2 Hotelski smještaj

U slučaju nemogućnosti korištenja Vozila zbog bilo kojeg događaja definiranog u stavku E.2 i ako je do nemogućnosti korištenja Vozila došlo više od 100 km od kućne adrese Ugovaratelja osiguranja / kućne adrese Korisnika, organizirat ćemo hotel i pokriti hotelske troškove korisnika ako odaberete ostati sa svojim Vozilom, za vrijeme trajanja popravka Vozila, u

iznosu od najviše 100 eura po noćenju i po osobi uključujući porez, uključujući doručak, za ukupno tri noćenja.

Organizirat ćemo i pokriti troškove taksija i/ili javnog prijevoza do hotela.

F.2.3 Nastavak putovanja ili povratak kući

U slučaju nemogućnosti korištenja Vozila zbog događaja definiranog u stavku E.2 i ako se Vozilo ne može popraviti isti dan kad je došlo do nemogućnosti korištenja, organizirat ćemo i pokriti troškove nastavka putovanja Korisnika do njihovog konačnog odredišta ili povratka kući Korisnika najprikladnijim od sljedećih načina:

– taksijem ili javnim prijevozom do najviše 50 eura uključujući porez;

– vlakom, premium razred

– avionom, ekonomski razred, ako je za udaljenost od kućne adrese ili konačnog odredišta Korisnika potrebno više od 8 sati vlakom; ili

– vozilom za najam, do ekvivalentne kategorije Vozila, prema raspoloživosti zamjenskog vozila u agenciji za najam vozila, u trajanju od najviše 24 sata.

U slučaju da se nastavak putovanja ili povratak kući ne može organizirati isti dan kad je došlo do nemogućnosti korištenja, organizirat ćemo i pokriti hotelske troškove Korisnika do najviše 1 noćenja i do iznosa od najviše 100 eura po noćenju i po osobi, uključujući porez i uključujući doručak.

Prema potrebi, organizirat ćemo i pokriti troškove taksija i javnog prijevoza do željezničkog kolodvora, zračne luke, hotela ili agencije za najam vozila.

Nastavak putovanja i povratak kući nisu kumulativni i ako se traže obje mogućnosti, ako je Korisnik odabrao nastaviti putovanje, nećemo organizirati i pokriti troškove povratka kući

Continuation of Journey or Return Home per person	300 EUR per person
Train 1st class if distance <= xx h	100%
Plane economy class if distance > 8 h	300 EUR per person
Taxi	50 EUR

F.3 Upravljanje Vozilom i isporuka Vozila

F.3.1 Ponovna isporuka popravljenog Vozila unutar iste zemlje prebivališta

U slučaju nemogućnosti korištenja Vozila zbog događaja definiranog u stavku E.2, i kada je Vozilo popravljeno, ponovno ćemo isporučiti Vozilo iz radionice za popravak na Korisnikovu kućnu adresu, poslovnu adresu ili adresu privremenog boravišta bilo prijevozom bilo putem usluge profesionalnog vozača.

Nećemo biti odgovorni za krađu ili oštećenje dodataka, prtljage, materijala i osobnih stvari ostavljenih u Vozilu tijekom prijevoza Vozila.

F.3.2 Repatrijacija Vozila (povratak iz inozemstva)

U slučaju nemogućnosti korištenja Vozila u inozemstvu zbog događaja definiranog u stavku E.2, organizirat ćemo i pokriti troškove sljedećih pogodnosti:

Ako se Vozilo ne može popraviti u roku od pet radnih dana ili je nakon krađe pronađeno u inozemstvu, organizirat ćemo i pokriti troškove repatrijacije Vozila do radionice za popravak koja je najbliža kućnoj adresi Ugovaratelja osiguranja, do najviše 1000 eura uključujući porez.

F.10.6 Zamjensko vozilo

Organizirat ćemo i pokriti trošak zamjenskog vozila u skladu s uvjetima agencije za najam vozila, **do ekvivalentne kategorije Vozila, u skladu s raspoloživosti zamjenskog vozila u agenciji za najam vozila. Ovo pokrće pruža se samo tijekom razdoblja održavanja do najviše pet dana.**

Također ćemo organizirati i pokriti trošak taksija i/ili javnog prijevoza do agencije za najam vozila, prema potrebi.

Vozilo za najam mora se vratiti na početnu lokaciju agencije za najam vozila

G. Odgovornost

Osiguravatelj ne može ni u kojim okolnostima biti zamjena za lokalne hitne službe. Korisnik ili njegovi rođaci u hitnom slučaju mogu izravno i prioriteto kontaktirati lokalne hitne službe.

Osiguravatelj neće biti odgovoran za bilo koje kršenje ili zastoj u izvršavanju svojih obveza do kojeg je došlo zbog više sile ili događaja kao što su građanski ili međunarodni ratovi, revolucije, općepoznata politička nestabilnost, odmazde, embargo, gospodarske sankcije (Sažetak restriktivnih mjera po zemljama dostupan je na mrežnoj stranici Ministarstva gospodarstva i financija:

<https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), narodni pokreti, pobune, sabotaža, terorizam, štrajkovi, zapljene ili ograničenje slobode od strane represivnih tijela, službene zabrane, eksplozije strojeva, učinci nuklearnog ili radioaktivnog zračenja, ozbiljne klimatske prepreke i nepredvidljivi događaji prirodnog podrijetla.

Informacije za svaku zemlju dostupne su i u odjeljku „Savjeti za putovanje” na mrežnoj stranici Ministarstva vanjskih poslova i međunarodnog razvoja

<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-by-country/>

Osiguravatelj će ipak nastojati poduzeti razumne napore kako bi pomogao Korisniku.

Organizacija jedne od pomoći navedenih u Općim uvjetima pomoći u aranžmanu samog Korisnika ili osoba iz njegovog privatnog okruženja može dovesti do naknade samo ako je Osiguravatelj obaviješten i dao je izričitu suglasnost.

Nastali troškovi nadoknadit će se uz predočenje popratnih originalnih dokumenata i to unutar limita troškova koje bi za organizaciju usluge imao Osiguravatelj.

Odgovornost Osiguravatelja odnosi se samo na usluge pomoći koje pruža u izvršavanju Općih uvjeta pomoći. On neće biti odgovoran za postupke koje su izvršili pružatelji usluga koji su intervenirali kod Korisnika u svoje ime i na svoju odgovornost. Neće biti odgovoran ni za neizvršavanje ili nepravilno izvršavanje svojih ugovornih obveza do kojeg je došlo zbog više sile.

H. Isključenja i ograničenja

Pokrće Pomoć na cesti ne pokriva ni jedan od događaja navedenih u ovom odjeljku osim ako je događaj izrijekom dio uzete police osiguranja. Pojednostosti pogledajte u odjeljcima E i F.

Nećemo pružiti pomoć ili nadoknadu Ugovaratelju osiguranja ili Korisnicima u slučaju poziva za pomoć ili zahtjeva proizašlog iz sljedećeg, ili uzrokovanog ili u vezi sa sljedećim:

- bilo kojim troškovima koji su nastali bez naše prethodne suglasnosti, ili koji nisu konkretno navedeni kao pokriveni u okviru police;
- organizacijom bilo koje od usluga opisanih u ovoj polici u aranžmanu korisnika ili treće strane bez naše prethodne suglasnosti i broja predmeta;
- bilo kojim gubitkom, krađom, oštećenjem, smrću, tjelesnom ozljedom, troškom ili izdatkom koji nisu izravno povezani s incidentom zbog kojeg je Korisnik podnio zahtjev, osim ako je izriječno navedeno u polici;
- ionizirajućim zračenjem ili radioaktivnom kontaminacijom od nuklearnog goriva ili nuklearnog otpada zbog sagorijevanja nuklearnog goriva;
- radioaktivnim, otrovnim, eksplozivnim ili drugim opasnim svojstvima eksplozivne nuklearne opreme ili nuklearnog dijela te opreme;
- ratom, invazijom, djelovanjem stranog neprijatelja, terorizmom, neprijateljstvom (bilo da je rat proglašen ili ne), građanskim ratom, pobunom, revolucijom, ustankom, vojnom ili uzurpiranom vlašću, izgredima ili građanskim nemirima;
- proglašenim elementarnim nepogodama kao što su sljedeći događaji zbog prirodnih uzroka: tuča, poplava, oluja, uragan, kiša, susnežica ili snijeg, vjetar, munje ili drugi slični događaji ako su ih vlasti službeno proglasile elementarnom nepogodom i ako dovode do nemogućnosti korištenja Vozila;
- posljedicama uporabe droga, narkotika i sličnih proizvoda koji nisu medicinski ordinirani kao i zlorabe alkohola;
- posljedicama namjernih radnji iz pokrića ili posljedicama radnji prijevare, nemara, nepoštenih radnji, samoubojstva ili pokušaja samoubojstva;
- troškovima koji nisu povezani s originalnim fakturama ili ovjerenim vjernim kopijama;
- zahtjevima nastalim u zemljama koje su isključene iz Geografskog područja primjene ili izvan datuma valjanosti pokrića, a osobito izvan očekivanog trajanja ako se radi o putovanju u inozemstvu;
- posljedicama incidenata koji su nastali tijekom događanja, utrka, ili natjecanja motornim vozilima (ili njihovim testiranjima), u skladu s prethodnim propisima javnih vlasti, ako Korisnik sudjeluje kao natjecatelj;
- troškovima zamjenskih dijelova osim ako su navedeni na popisu dijelova koji su preuzeti;
- bilo kojim troškovima kao što su gorivo ili cestarina;
- troškovima za specijalnu vučnu službu ili troškovima koje smo imali mi ako se pokriveno Vozilo nije koristilo na javnoj autocesti kad je došlo do nemogućnosti korištenja i Vozilu se nije moglo pristupiti našom standardnom vučnom opremom osim ako je navedeno u tablici sadržaja;
- uslugama pomoći na putovima ili cestama neprikladnima za vožnju.
- posljedicama neodržavanja Vozila u tehnički ispravnom stanju ili neservisiranja u skladu s preporukama proizvođača; Zadržavamo pravo zatražiti dokaz o servisu.
- nemogućnosti korištenja Vozila utvrđene sustavnim opozivima proizvođača, radnjama održavanja, provjerama, montažom dodataka;

– ako niste popravili kvar zbog kojeg smo već pozvani u posljednjih 28 dana; Vaša je odgovornost pobrinuti se za to da nakon popravaka koje smo izvršili na licu mjesta što prije uslijedi trajni popravak.

– Kibernetički napad: svaka vrsta zlonamjerne aktivnosti kojom se pokuša prikupiti, omesti, onemogućiti, oslabiti ili uništiti resurse informacijskog sustava ili same informacije i koja dovodi do nemogućnosti korištenja Vozila.

I. Opće odredbe

I.1 Gospodarske sankcije

Pokriće Pomoć na cesti djeluje u skladu s ograničenjima i zakonima koji su na snazi u svakoj pojedinoj zemlji. Ne možemo ponuditi ili pokriti bilo koju pogodnost koja je u suprotnosti s bilo kojim zakonom i mogla bi dovesti do sankcija u skladu s primjenjivim zakonima.

I.2 Mjerodavno pravo

Mjerodavno pravo za ovu uslugu je pravo Austrije i sva komunikacija i dokumentacija u vezi s ovom uslugom bit će na jeziku zemlje.