

## NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER RECHTE AUS DER ASSISTENZ "SICHER DURCH KROATIEN"

### Einführungsbestimmungen

1. Mit diesen Nutzungsbedingungen, der Rechte aus der Assistenz "Sicher durch Kroatien" (weiter: Bedingungen), wird die Beziehung zwischen HAK-USLUGE GmbH (weiter: HAK-USLUGE) und ODINA ASSISTENZ GmbH (weiter: ODINA), als Garantiegeber und Organisator der Leistungen für die Nutzer der Rechte aus der Assistenz "Sicher durch Kroatien" (weiter: Assistenz), und dem Nutzer der Rechte aus der Assistenz (weiter: Nutzer) - eine Privat oder Rechtsperson die über die Internetseite von HAK-USLUGE die Rechte auf bestimmte Leistungen aus der Assistenz, die in diesen Bedingungen definiert sind, aktiviert hat, festgelegt.

2. Auf alle gegenseitigen Beziehungen zwischen HAK-USLUGE, ODINA und dem Nutzer, die nicht in diesen Bedingungen definiert sind, werden auf geeignete Weise, die geltenden gesetzlichen Vorschriften der Republik Kroatien angewendet.

3. Das Dienstleistungspaket unter der einheitlichen Bezeichnung "**Sicher durch Kroatien**" bietet Leistungen aus den folgenden zwei Domänen:

#### **A Pannenhilfe und Mobilitätsgarantie**

Organisator und Dienstleister ist die Firma HAK-USLUGE GmbH welche für die Dienstleistungen aus der Domäne Pannenhilfe und Mobilitätsgarantie auch Service und Garantiegeber ist.

#### **B Schadenregulierungshilfe nach einem Verkehrsunfall**

Organisator und Dienstleister ist die Firma ODINA ASSISTENZ GmbH welche für die Dienstleistungen aus der Domäne Schadenregulierungshilfe auch Service und Garantiegeber ist.

### Definitionen von Begriffen und Ausdrücken

4. **Dienstleister** - im Sinne der Bestimmungen dieser Bedingungen werden HAK-USLUGE und ODINA als Dienstleister der hier festgelegten Leistungen aus der Assistenz betrachtet. Unabhängig davon ob die Leistungen direkt von den Firmen HAK-USLUGE und ODINA oder von anderen Personen, deren Vertragspartnern, ausgeführt werden.

5. **Nutzer** - eine Privat oder Rechtsperson die über die Internetseite von HAK-USLUGE die Rechte auf bestimmte Leistungen aus der Assistenz, die in diesen Bedingungen definiert sind, aktiviert hat. Der Nutzer muß nicht der Besitzer des Fahrzeugs, an welches die Rechte aus der Assistenz gebunden sind, sein, um die Leistungen aus Punkt 7 zu aktivieren. Außer der Leistung Vertretung im Schadenregulierungsverfahren die der Nutzer aktivieren, aber nicht nutzen kann.

**Die Leistung Vertretung im Schadenregulierungsverfahren kann ausschließlich der FAHRZUGBESITZER nutzen oder eine Person die der FAHRZUGBESITZER für die Nutzung der Schadenregulierungshilfe ausdrücklich bevollmächtigt hat.**

6. **Fahrer** - eine Person die mit Zustimmung des Nutzers/Besitzers das Fahrzeug, an welches die Rechte aus der Assistenz gebunden sind, lenkt. Der Fahrer hat das Recht auf Leistungen aus Punkt A, die in Punkt 7 angeführt sind, und an einzelne Leistungen aus Punkt B dieser Bedingungen.

7. **Assistenz** - umfaßt die Leistungen:

**A** Pannenhilfe (Fahrzeugreparatur und Abschleppdienst) und Mobilitätsgarantie (Ersatzfahrzeug, Unterkunft und Weiterreise) und **B** Schadenregulierungshilfe nach einem Verkehrsunfall.

8. **Die Rechte aus der Assistenz** - sind genau bestimmte und bedingte Rechte des Nutzers die in diesen Bedingungen festgelegt sind.

9. **Gedeckter Fall** - ein Ereignis das durch einen gedeckten Vorfall hervorgerufen wurde der unverhofft, unvorhergesehen und unabhängig vom ausdrücklichen Willen des Nutzers zustande kam.

10. **Kontakt Center** - Dispatcher Zentrum von HAK-USLUGE welches für die Organisation der Leistungen zuständig ist und den Nutzern und/oder Fahrern alle Tage im Jahr 24 Stunden Täglich zur Verfügung steht.

11. **Deckungsobjekt** - PKW mit ausländischen amtlichen Kennzeichen dessen Daten vom Nutzer während der Aktivierung des Dienstleistungspakets "Sicher durch Kroatien" im Webformular eingetragen wurden.

12. **Fahrzeug** - vorschriftsmässig registriertes Motorfahrzeug welches außerhalb der Republik Kroatien registriert ist und an welches die Rechte des Nutzers, die in diesen Bedingungen bestimmt sind, gebunden sind. Das zum Transport von Personen dient und folgende Charakteristiken bzw. Maximale Werte hat:

- Maximale Höhe: 2,5 M;
- Maximale Länge einschließlich Anhänger: 15 M;
- Maximale Breite: 2,55 M;
- Höchst zugelassene Masse: 3.500 Kg, mit welchem ein Anhänger höchst zugelassener Masse 3.500 Kg gezogen werden kann;
- Maximale Sitzplatznummer: 9 (einschließlich dem Fahrer).

13. **Pannenhilfe** - Wiederherstellung der Fahrbereitschaft des Fahrzeugs oder Feststellung des Defekts am Schadenort. Im Fall, dass eine Reparatur vor Ort nicht möglich ist, ist ein Abschleppdienst bis zur, am nächstgelegenen, kompetenten Werkstatt, nach Auswahl der HAK-USLUGE, gesichert, wo dieses möglich ist.

14. **Abschleppen des geschädigten Fahrzeugs nach einem Verkehrsunfall** - Überbringung des geschädigten Fahrzeugs bis zur nächstliegenden kompetenten Werkstatt nach Auswahl der HAK-USLUGE oder bis zum am nächstliegenden umzäunten Abstellplatz im Fall das, dass Fahrzeug einen Totalschaden erlitten hat oder der Nutzer dieses nicht in der Republik Kroatien reparieren lassen möchte.

15. **Fahrzeugunterstellung**-Fahrzeugunterstellung und Behütung in einem umzäunten Gehege bis zu drei Tagen im Fall dass keine Werkstatt zum Zeitpunkt der Immobilisation geöffnet ist (nachts, Wochenende oder Feiertag).

16. **Mietwagen** - Organisation eines Mietwagens im Fall dass eine Fahrzeugreparatur am selben Tag, an dem der Defekt entstanden ist, nicht möglich ist.

17. **Übernachtung**-Organisation der Übernachtung des Fahrers und aller Mitreisenden im Fahrzeug, im Fall dass eine Fahrzeugreparatur am selben Tag, an dem der Defekt entstanden ist, nicht möglich ist und das ein Mietwagen nicht organisiert werden kann (zum Beispiel nachts).

18. **Weiterfahrt** - Organisation der Weiterfahrt, bis zum Zielort mit einem öffentlichem Verkehrsmittel (Bus/Zug/Schiff) für den Fahrer und aller Mitreisenden im Fahrzeug im Fall dass eine Fahrzeugreparatur am selben Tag, an dem der Defekt entstanden ist, nicht möglich ist und das ein Mietwagen nicht organisiert werden kann.

19. **Fahrzeugstatusüberprüfung** - Auf Antrag des Nutzers wird der Fortschritt der Fahrzeugreparatur in der Werkstatt geprüft. Die Auskunft wird durch

Anruf in unserem Kontakt Center angefordert unter der Bedingung das das Fahrzeug in der Organisation von HAK-USLUGE in die Werkstatt verbracht wurde.

**Bemerkung:** die Leistungen unter den Reihennummern 16, 17 und 18 können nicht kombiniert werden. Nach dem Nutzen einer dieser Leistungen hat der Nutzer kein Recht auf die anderen zwei Leistungen.

20. **Schadenregulierungshilfe** umfaßt die Leistungen Schadengutachten + Zusatzgutachten, einmalige Beratung in Bezug auf die Schadenregulierung, Vertretung im Schadenregulierungsverfahren, Anforderung und Übersetzung der dienstlichen Unterlagen die zur Schadenregulierung benötigt werden, auf die Weise wie es in den RECHTEN AUS DER ASSISTENZ beschrieben ist.

21. **Schadengutachten + Zusatzgutachten** - Das beschädigte Fahrzeug wird von einem qualifizierten Sachverständigen begutachtet und fotografiert. Dieser erstellt ein Schadengutachten samt Fotos und Reparaturkostenkalkulation. Die Dienstleistung beinhaltet ein Zusatzgutachten im Fall dass während der Reparatur in der Werkstatt weitere Schäden festgestellt werden. Das Zusatzgutachten wird ausschließlich im selben Ort geleistet, in welchem die erste Begutachtung stattgefunden hat.

#### **22. Beratung in Bezug auf die Schadenregulierung**

- Basisberatung in Bezug auf die nötigen Handlungen und Unterlagen, die benötigt werden, damit der BESITZER des Fahrzeugs an den Versicherer des Schädigers oder dessen Korrespondent in Kroatien, für wessen Versicherten vorausgesetzt wird (auf Grund der vorliegenden Unterlagen ) dass dieser den Unfall verursacht hat, oder gegenüber einer dritten Rechtsperson für welche vorausgesetzt wird dass diese für den Schaden verantwortlich ist, Antrag auf Schadenersatz für den Fahrzeugschaden stellen kann. Die Beratung ist auch ein Aspekt der Beurteilung der Rechtsgrundlage des Anspruchs. Die Beurteilung basiert sich auf den Angaben und den Unterlagen die der Nutzer oder der Besitzer an ODINA zugestellt hat und ist für niemand verpflichtend. Hinzufügen oder Verschweigen von Tatsachen bei der Beschreibung des Unfallhergangs, von seiten des Nutzers oder Besitzers, kann Bedeutend auf die Rechtsgrundlage des Anspruches Einfluß haben, ebenso auf alle anderen Fakten wie den haftenden Versicherer u.a..

#### **23. Vertretung im Schadenregulierungsverfahren**

Der Fahrzeugbesitzer wird im Schadenregulierungsverfahren gegenüber dem Versicherer des Unfallverursachers oder dessen Korrespondent für Kroatien, auf Grund eines separaten Vertretungsvertrags und mit spezieller Vertretungsvollmacht, von ODINA Assistenz GmbH vertreten. Der Nutzer kann die Dienstleistung aktivieren aber nur der Fahrzeugbesitzer kann diese **nutzen**. ODINA kann den Fahrzeugbesitzer ausschließlich im außergerichtlichen Schadenregulierungsverfahren vertreten. ODINA haftet nicht für die Dauer des Schadenregulierungsverfahrens und die Schadenhöhe die vom haftenden Versicherer festgestellt wird. Ebenso haften ODINA nicht für den Ausgang des Verfahrens und für die, vom Versicherer getroffenen Entscheidungen.

#### 24. Einholung der dienstlichen Unterlagen

- Auf Antrag des Nutzers beantragt ODINA die dienstlichen Unterlagen bezüglich des Schadenfalls in welchem das Fahrzeug des Nutzers beschädigt wurde (Polizeibericht, Beschluß des Übertretungsrichters u.a.). ODINA hat keinen Einfluß auf die Dauer und die Zeit in welcher die Institutionen die angeforderten Unterlagen zustellen.

#### 25. Übersetzungen

- Übersetzung der dienstlichen Unterlagen, die für die Regulierung des Fahrzeugschadens, am Fahrzeug an welches die Rechte aus der Assistenz gebunden sind, aus einem Schadenfall, nötig sind.

**26. Schadenfall** - Verkehrsunfall in welchem das Fahrzeug, an welches die Rechte aus der Assistenz gebunden sind, beschädigt wurde.

#### 27. Aktivierungsbestätigung des Pakets "SICHER DURCH KROATIEN"

E-Mail Nachricht welche der Nutzer erhält nachdem er die Aktivierung des Dienstleistungspakets "SICHER DURCH KROATIEN", auf der Website [www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr](http://www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr) / [www.safely-through-croatia.eu](http://www.safely-through-croatia.eu) / [www.sicher-durch-Kroatien.eu](http://www.sicher-durch-Kroatien.eu), die dem Nutzer alle Rechte die in diesen Bedingungen festgelegt sind im Zeitraum der auf der Bestätigung angegebenen ist gewähren, bestätigt hat.

**28. Aktivierungscode** - Dem Nutzer wird, nach dem Kauf des Dienstleistungspakets "SICHER DURCH KROATIEN", auf die von ihm angemeldete Adresse, eine Einkaufsbestätigung zugesandt die den Aktivierungscode enthält sowie das genaue Datum bis wann das gekaufte Paket aktiviert werden kann. Der Nutzer kann diese Bestätigung mit dem Aktivierungscode auch von einem Vermittler (Tour Operator, Reiseagentur, Hotel u.a.) bekommen im Fall das dass Paket nicht über den Webshop gekauft wurde oder wenn dieses ein Teil eines gekauften Reise Arrangements ist.

#### Allgemeine Bestimmungen

**29. Die Rechte aus der Assistenz** können von einer Naturperson oder einer Rechtsperson genutzt werden welche diese über das Webformular aktiviert hat. Die Realisierung der Rechte ist an ein **bestimmtes Fahrzeug mit ausländischen Amtlichen Kennzeichen** gebunden. Der Nutzer kann alle seine Rechte während der Deckungsdauer, im Zeitraum von 18 Tagen, nutzen. Die Deckungsdauer ist dezidiert auf der Aktivierungsbestätigung angeführt.

**30. Aktivierung** - HAK-USLUGE werden die Aktivierung der Rechte aus der Assistenz auf die Weise ermöglichen das der Nutzer alle angeforderten Daten in ein dafür speziell angefertigtes Webformular einträgt welches auf der Website der Assistenz [www.sicher-durch-kroatien.eu](http://www.sicher-durch-kroatien.eu) zugänglich ist. **Der Nutzer haftet für die Genauigkeit aller Daten die von ihm, während der Aktivierung der Assistenz, in das System eingetragen werden. Im Fall von falsch eingetragenen Daten sind HAK-USLUGE und ODINA nicht verpflichtet die Dienste aus der Assistenz zu leisten.**

#### Anmeldung / Dateneintragung

**31.** In das Webformular werden während dem Kauf des Pakets "SICHER DURCH KROATIEN" die Daten des Käufers eingetragen.

Für Naturpersonen werden folgende Daten eingetragen: Name und Nachname, Straße und Hausnummer, PLZ, Stadt, Staat, E-Mail Adresse, Mobiltelefonnummer, Anzahl der gewünschten Pakete und die Daten die für die Geldüberweisung nötig sind.

Für Rechtspersonen werden folgende Daten

eingetragen: Firmenname, VAT-ID Nummer, Straße und Hausnummer, PLZ, Stadt, Staat, Vor und Nachname der befugten Person, E-Mail Adresse und Mobiltelefonnummer der befugten Person, Anzahl der gewünschten Pakete und die Daten die für die Geldüberweisung nötig sind.

**Der Kauf des Dienstleistungspakets "SICHER DURCH KROATIEN" ist ausschließlich unter der Bedingung möglich das der Käufer seine ausdrückliche Zustimmung zur Nutzung und Bearbeitung seiner persönlichen Daten, im Einklang mit den Datenschutzrichtlinien die auf der Website zugänglich sind, erteilt und er die Nutzungsbedingungen der Rechte der Assistenz, ebenfalls zugänglich auf der Website, annimmt.**

In das Webformular werden während der Aktivierung des Pakets folgende Daten eingetragen:

1. Aktivierungscode
2. Daten des Nutzers/Fahrers - Vor und Nachname, Straße und Hausnummer, Stadt, Staat, E-Mail Adresse, Mobiltelefonnummer.
3. Fahrzeugdaten - Marke, Model/Typ, VIN Kennzeichen / Fahrgestellnummer, Baujahr, Amtliches Kennzeichen, Meldestaat.
4. Besitzerdaten

Für Naturpersonen werden folgende Daten eingetragen: Name und Nachname, Straße und Hausnummer, PLZ, Stadt, Staat, E-Mail Adresse, Mobiltelefonnummer.

Für Rechtspersonen werden folgende Daten eingetragen: Firmenname, VAT-ID Nummer, Straße und Hausnummer, PLZ, Stadt, Staat, Vor und Nachname der befugten Person, E-Mail Adresse und Mobiltelefonnummer.

5. Datum und Uhrzeit des Deckungsbeginns der Assistenz und Datum und Uhrzeit vom Deckungsende der Nutzung der Rechte aus der Assistenz.

**32.** Zum Zweck der Nutzung der Rechte aus der Assistenz erteilt der Nutzer an HAK-USLUGE und ODINA, im Einklang mit den auf der Website zugänglichen Datenschutzrichtlinien, die ausdrückliche Zustimmung zur Nutzung, Bearbeitung und Realisierung der Dienstleistungen aus der Assistenz.

**33.** Der Nutzer ist einverstanden dass seine Telefongespräche mit dem Kontakt Center von HAK-USLUGE (im weiteren Text KC) aufgenommen werden können und zwar ausschließlich zum Zweck der internen Evidenz der Kommunikation mit den Nutzern, mit dem Ziel der Besserung der Qualität der Leistungen. Der Nutzer wird über die Aufnahme des Gesprächs in der Empfangsnachricht des KC informiert.

#### Speicherung und Bestätigung der Aktivierung

**34.** Um dem Nutzer zu ermöglichen die eingetragenen Daten, bis zum Zeitpunkt in welchem er ganz sicher ist das alle eingetragenen Daten seinem Wunsch entsprechen, ebenso der Zeitpunkt des gewünschten Anfang und das Ende der Rechte aus der Assistenz, zu ändern wurde die Möglichkeit der Speicherung der eingetragenen Daten vorhergesehen. **WARNUNG** die Aktivierungsdaten die gespeichert sind, sind NICHT bestätigt somit sind auch die Rechte aus der Assistenz nicht bestätigt. Der Nutzer bekommt 48 Stunden vor dem gespeicherten Aktivierungszeitraum eine E-Mail Nachricht in welcher er erinnert wird das er die AKTIVIERUNG BESTÄTIGEN MUSS um seine Rechte im gewünschten Zeitraum nutzen zu können. Im Fall das der Nutzer mit einer nochmaligen Anmeldung auf die Website und

Eingabe des Aktivierungscode die Aktivierung für den gewünschten Zeitraum nicht AUSDRÜCKLICH BESTÄTIGT hat er kein Recht auf die Nutzung der Leistungen aus der Assistenz im gewünschten Zeitraum. **NACHDEM DIE AKTIVIERUNG BESTÄTIGT WURDE KANN DER NUTZER DIE EINGETRAGENEN DATEN NICHT MEHR ÄNDERN.**

#### Schutz der persönlichen Daten des Nutzers

**35.** HAK-USLUGE und ODINA werden die, während dem Ausfüllen der Webformulare erhaltenen, persönlichen und Identifizierungsdaten aller Nutzer, im Einklang mit den Gesetzlichen Vorschriften und diesen Bedingungen sammeln, bearbeiten und schützen. Die Daten werden ausschließlich an gewählte Geschäftspartner weitergeleitet von welchen diese, zum Zweck der Realisierung der Leistungen aus der Assistenz, benötigt werden. Die Geschäftspartner an welche die Daten weitergeleitet werden sind verpflichtet diese im Einklang mit allen Gesetzlichen Vorschriften über Datenschutz zu behandeln. Die Datenschutzrichtlinien sind auf der Website der Assistenz zugänglich.

#### Frist zur Aktivierung des gekauften Dienstleistungspakets "Sicher durch Kroatien"

**36.** Der Käufer kann die Assistenz im Zeitraum von **365 Tagen** aktivieren. Die Frist beginnt ab dem Tag und der genauen Uhrzeit des Einkaufs und endet 365 Tage später zur selben Zeit. Im angegebenen Zeitraum ist es nötig das Recht auf die Nutzung der gekauften Leistungen zu **AKTIVIEREN** indem der Aktivierungscode und weitere angeforderte Daten in das Webformular, welches auf der Website [www.sicher-durch-kroatien.eu](http://www.sicher-durch-kroatien.eu) / [www.safely-through-croatia.eu](http://www.safely-through-croatia.eu) zugänglich ist, einzutragen und die Aktivierung zu bestätigen.

#### Anfang und Ende des Rechts der Nutzung der Leistungen aus der aktivierten Assistenz

**37.** Das Recht auf die Nutzung der Leistungen aus der Assistenz beginnt genau am gewählten Tag und zur gewählten Zeit die der Nutzer in das Aktivierungsformular eingetragen hat und endet genau 18 Tage später zur selben Zeit unter der Bedingung das der Nutzer die Aktivierung bestätigt hat. **Die Aktivierung kann spätestens 24 Stunden vor Anfang der Deckung der Rechte aus der Assistenz bestätigt werden.** Nachdem der Nutzer einen gültigen Aktivierungscode und die anderen, in Punkt 31, angeforderten Daten in das Aktivierungsformular eingetragen hat bekommt dieser per E-Mail eine Aktivierungsbestätigung und eine Nachricht über den Zeitraum in welchem er seine Rechte aus der Assistenz nutzen kann. Im Fall das der Nutzer seine Daten nur gespeichert hat wird er auch darüber per E-Mail benachrichtigt.

HAK-USLUGE sind verpflichtet dem Käufer binnen 24 Stunden, nach der elektronischen Anmeldung und dem Kauf der Dienstleistungen der Assistenz, eine Einkaufsbestätigung, die Rechnung und den Aktivierungscode, an die vom Käufer während dem Kauf angemeldete E-Mail Adresse, zu senden. In Der Einkaufsbestätigung ist der Aktivierungscode angegeben, die Aktivierungsanleitung und der Zeitraum in welchem die Aktivierung der Assistenz möglich ist.

Alle Leistungen die der Nutzer realisieren mochte müssen im Deckungszeitraum, **binnen 18 Tagen**, aktiviert werden. **Nach Ablauf der Deckungsfrist von 18 Tagen kann keine Leistung mehr aktiviert oder genutzt werden.**



### Rechte aus der Assistenz

**38.** Mit dem Kauf der Leistungen der Assistenz werden dem Käufer genau bestimmte Rechte im Fall der Fahrzeug Immobilisation, auf Grund eines Defekts oder Verkehrsunfalles, gewährt. Alle Rechte sind an ein Fahrzeug mit ausländischen Amtlichen Kennzeichen gebunden welches während der Aktivierung der Assistenz angemeldet wurde.

**39.** Eine Fahrzeugpanne ist jeder überraschende und nicht vorhergesehene Fahrzeugdefekt zu welchem es wegen Verschleiß, Fehler, Zerbrechen oder Fehlfunktion bestimmter Fahrzeugteile gekommen ist, wegen welchem das Fahrzeug nicht mehr fahrbereit ist. Als eine Fahrzeugpanne wird ein Defekt am Fahrzeug Anhänger nicht anerkannt. Ebenso werden Defekte die durch mangelhafte Wartung und Vernachlässigung entstanden sind nicht als Fahrzeugpanne anerkannt. Alle Handlungen die Systemfehler, System Untersuchung, Einbau von Zusatzteilen oder irgendeine andere außerordentlichen Untersuchung benötigen werden nicht als Defekt akzeptiert. Dasselbe gilt für Folgen von Vandalismus. Die Liste der gedeckten Defekte und gewisser Defekte aus der Domäne "Grey Zone" die durch diese Assistenz gedeckt sind ist Bestandteil dieser Bedingungen und ist auf der Website der Assistenz: [www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr](http://www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr) / [www.safely-through-croatia.eu](http://www.safely-through-croatia.eu) / [www.sicher-durch-Kroatien.eu](http://www.sicher-durch-Kroatien.eu) zugänglich.

**40.** HAK-USLUGE Garantieren dem Nutzer während der Gültigkeit der Assistenz die Möglichkeit der Nutzung folgender Rechte:

- Eine Kostenlose Pannenhilfe auf der Straße.
- Ein Kostenloses Abschleppen im Fall eines Verkehrsunfalls, vom Unfallort bis zur nächstliegenden Reparaturwerkstatt nach Auswahl von HAK-USLUGE, oder bis zum nächstliegenden umzäunten Abstellplatz wo das Fahrzeug abgestellt wird.
- Unbegrenzte Pannenhilfe gegen Bezahlung gemäß der Kostenübersicht für Leistungen technischer Hilfe die auf der Website zugänglich ist.
- Bei Bedarf, die Organisation einer der Leistungen die unter der Reihenummer 16., 17. oder 18. aufgezählt sind.

**41.** ODINA garantiert dem Nutzer während der Gültigkeit der Assistenz die Möglichkeit der Nutzung folgender Rechte:

- Ein Gutachten und eventuell ein Zusatzgutachten eines Schadens aus einem Schadenfall.
- Eine Beratung in Bezug auf die Schadenregulierung aus einem Schadenfall.
- Eine Vertretung im Schadenregulierungsverfahren aus einem Schadenfall, ausschließlich zum Zweck der Regulierung des Schadens am Fahrzeug welches Objekt der Assistenz ist.
- Einholung Dienstlicher Unterlagen die zur Schadenregulierung des Fahrzeugschadens, für das Fahrzeug aus der Assistenz aus einem Schadenfall, benötigt werden.
- Übersetzung der Unterlagen die zur Schadenregulierung des Fahrzeugschadens, für das Fahrzeug aus der Assistenz aus einem Schadenfall, benötigt werden.

### Nutzung der Rechte

**42.** Die Rechte aus der Assistenz (Pannenhilfe, Abschleppen, Mietwagen, Übernachtung, Weiterfahrt u.a.) kann der Nutzer Verwirklichen in dem er das Kontakt Center unter der Nummer +385 1 4693720 anruft. Das KC ist 24 Stunden Täglich während dem ganzen Jahr erreichbar. Beim Anruf ist der Nutzer verpflichtet sich vorzustellen und dem Operateur folgende Daten zu geben: Vor und

Nachname oder den Firmennamen im Fall das das Fahrzeug auf eine Rechtsperson zugelassen ist, Model, Fahrzeugtyp und Amtliches Kennzeichen des Fahrzeugs, eine genaue Beschreibung des Orts an welchem sich das Fahrzeug befindet und die Beschreibung des Fahrzeugzustandes sowie andere Angaben die der Operateur des KC verlangt.

### Pannenhilfe

**43.** Das Recht auf die Leistung einer Pannenhilfe kann der Nutzer einmal während der Dauer der Assistenz nutzen und zwar unter der Bedingung das er die Leistung mit einem Anruf der dezidierten Nummer des KC angefordert hat und das er vor Ort auf die Ausführung der Leistung wartet, außer in anerkannten Ausnahmefällen aus diesen Bedingungen.

**44.** Bei der Nutzung des Rechts auf Pannenhilfe ist der Nutzer verpflichtet sich dem Arbeiter, der zur Intervention geschickt wird, vorzustellen und sich unter Vorlage der Aktivierungsbestätigung oder der VIN Nummer (Fahrgestellnummer) des Fahrzeugs zu identifizieren.

**45.** Das KC wird nach Prüfung der Daten die Hilfe so schnell wie möglich organisieren und den Nutzer benachrichtigen wann die Pannenhilfe ungefähr geleistet wird. HAK-USLUGE verpflichten sich das das Interventionsfahrzeug in der Regel binnen 45 Minuten, nach Annahme der Meldung, vor Ort sein wird, womit jeder Ort in Kroatien gemeint ist außer auf den Inseln und abhängig von den Wetter Verhältnissen, um die Leistung zu gewähren.

**46.** Das KC kann auf Indikation über die Art des Defekts bzw. der vom Nutzer oder Fahrer erhaltenen Informationen entscheiden ob eine Reparatur vor Ort versucht werden soll oder ob sofort das Abschleppen des Fahrzeugs organisiert wird.

**47.** Die Pannenhilfe wird vor Ort geleistet und ist auf die Reparatur von geringeren Defekten begrenzt. Im Fall eines größeren Defekts wird dieser detektiert und aber nicht repariert.

**48.** Im Fall das nach Fachlicher Einschätzung die Reparatur vor Ort nicht möglich ist wird das Fahrzeug zur nächstliegenden, kompetenten Reparaturwerkstatt, nach Auswahl von HAK-USLUGE, verbracht. Im Falle das der Defekt in einem Ort zustande kommt wo mehrere Werkstätten vorhanden sind kann der Nutzer wählen in welche Werkstatt das Fahrzeug überbracht werden soll. Im Fall das die Überbringung des Fahrzeugs außerhalb der Arbeitszeiten der Werkstätte organisiert wird kann der Nutzer wählen wohin das Fahrzeug gebracht werden soll, mit der Begrenzung der kostenlosen Überbringung bis zu 70 Km, aber nicht über dem definierten Deckungslimit der Kosten dieses Rechts.

**49.** Die Mautkosten, Brücken Kosten, Tunnel Kosten, Kosten von Fähren, Kosten der Aufbewahrung des Fahrzeugs u.a. sind in die Abrechnung der Leistung Pannenhilfe inbegriffen und für den Nutzer kostenlos solange diese innerhalb des definierten Kostendeckungslimit dieses Rechts liegen.

**50.** Das Deckungslimit für die einmalige Dienstleistung Pannenhilfe beträgt insgesamt 1.500,00 HRK (ca. 200,00 EURO) MwSt. inbegriffen. Die Differenz über dem festgelegten Deckungslimit wird vom Nutzer bei der Übernahme und Unterzeichnung der Rechnung bezahlt.

**51.** Die Kosten für Ersatzteile die bei der Reparatur in das Fahrzeug eingebaut werden sind in vollen Umfang vom Nutzer zu bezahlen und können nicht in das Deckungslimit der Dienstleistung berechnet werden.

**52.** Nach Abschluß der Intervention ist der Nutzer

verpflichtet die Rechnung für die geleisteten Dienste zu unterzeichnen.

### Überbringung des Fahrzeugs im Fall eines Verkehrsunfalls

**53.** Das Recht auf die Leistung der Überbringung des Fahrzeugs im Fall eines Verkehrsunfalls kann der Nutzer einmal während der Dauer der Assistenz nutzen und zwar unter der Bedingung das er die Leistung mit einem Anruf der dezidierten Nummer des KC angefordert hat und das er vor Ort auf die Ausführung der Leistung wartet, außer in anerkannten Ausnahmefällen aus diesen Bedingungen. Die Überbringung wird geleistet im Fall das das Fahrzeug in einem Verkehrsunfall so beschädigt wurde das es nicht mehr fahrbereit ist oder das mit der Weiterfahrt die Sicherheit der Mitreisenden oder anderer Verkehrsteilnehmer gefährdet ist.

**54.** Bei der Nutzung des Rechts auf Überbringung des Fahrzeugs im Fall eines Verkehrsunfalls ist der Nutzer verpflichtet sich dem Arbeiter, der zur Intervention geschickt wird, vorzustellen und sich unter Vorlage der Aktivierungsbestätigung oder der VIN Nummer (Fahrgestellnummer) des Fahrzeugs zu identifizieren.

**55.** Im Fall das der Nutzer Ärztliche Hilfe benötigt und er aus diesem Grund den Unfallort verlassen hat kann die Leistung auch, unter Respektierung der in diesen Bedingungen festgelegten Anmeldeprozedur, von einer anderen Person aus dem Fahrzeug angefordert werden. HAK-USLUGE und ODINA behalten das Recht die Daten über die Medizinische Hilfeleistung zu Prüfen. Im Fall das falsche Angaben über diese gemacht wurden ist der Nutzer verpflichtet die Kosten der Fahrzeug Überbringung und eventueller anderer Leistungen sowie Kosten der Schadenregulierungshilfe im vollen Umfang zu begleichen. Das im Verkehrsunfall beschädigte Fahrzeug wird in die nächstliegende, kompetente Werkstatt, nach Auswahl von HAK-USLUGE, gebracht oder in ein sicheres, umzäuntes Gehege in welchem das Fahrzeug geborgen wird.

**56.** Auf Antrag des Nutzers kann die Überbringung auch auf einer Kürzeren Strecke, anstatt der Angegebenen, geleistet werden.

**57.** Die Mautkosten, Brücken Kosten, Tunnel Kosten, Kosten von Fähren, Kosten der Aufbewahrung des Fahrzeugs u.a. sind in die Abrechnung der Leistung Pannenhilfe inbegriffen und für den Nutzer kostenlos solange diese innerhalb des definierten Kostendeckungslimit dieses Rechts liegen.

**58.** Das Deckungslimit für die einmalige Dienstleistung Überbringung des Fahrzeugs im Fall eines Verkehrsunfalls beträgt insgesamt 1.500,00 HRK (ca.200,00 EURO) MwSt. inbegriffen. Die Differenz über dem festgelegten Deckungslimit wird vom Nutzer bei der Übernahme und Unterzeichnung der Rechnung bezahlt.

**59.** Nach Abschluß der Intervention ist der Nutzer verpflichtet die Rechnung für die geleisteten Dienste zu unterzeichnen.

### Fahrzeugunterstellung

**60.** Die Fahrzeugunterstellung und Behütung in einem umzäunten Gehege bis zu drei Tagen, im Fall das die Werkstatt zum Zeitpunkt der Immobilisation nicht geöffnet ist (nachts, Wochenende oder Feiertag), ist eine Dienstleistung die einmal genutzt werden kann. Die Liege und Behütungskosten nach Ablauf von drei Tagen (im Fall eines Totalschadens oder im Fall das eine Reparatur nicht möglich ist) werden vom Nutzer gemäß der Kostenübersicht von technischen Dienstleistungen die auf der Website der Assistenz

[www.safely-through-croatia.eu](http://www.safely-through-croatia.eu) / [www.sicher-durch-kroatien.eu](http://www.sicher-durch-kroatien.eu) zugänglich ist, bezahlt.

**61.** Das Deckungslimit für die einmalige Dienstleistung der Fahrzeugunterstellung beträgt 75,00 HRK (ca. 10,00 EURO) MwSt. inbegriffen, pro Tag, am längsten für drei Tage. Die Differenz über dem festgelegten Deckungslimit wird vom Nutzer bei der Übernahme und Unterzeichnung der Rechnung bezahlt.

#### Mietwagen

**62.** Das Recht auf diese Dienstleistung kann einmal genutzt werden, im Fall das vorher die Leistung Pannenhilfe oder Fahrzeug Überbringung im Fall eines Verkehrsunfalls in Anspruch genommen wurde bzw. wenn das Fahrzeug in der Organisation von HAK-USLUGE in die Werkstatt gebracht wurde und die Reparatur nicht am selben Tag, an dem sie entstanden ist, durchgeführt werden kann. Das KC organisiert einen Mietwagen bis zur maximalen Klasse des Fahrzeugs des Nutzers und bis zum maximalen Preis von 600,00 HRK (ca. 80,00 EURO) inclusive MwSt. pro Tag, bis zur Reparatur des Fahrzeugs des Nutzers aber nicht länger als drei Tage. Damit diese Leistung genutzt werden kann muß das Fahrzeug unter der Organisation von HAK-USLUGE in die Werkstatt gebracht werden und der Nutzer muß eine gültige Kreditkarte besitzen deren "Slip" als Zahlungssicherung im Fall der Übersteigerung des Tageslimits und anderer nicht gedeckter Kosten dient. Der Nutzer trägt selbst die Benzinkosten, die Kosten der Zusatzversicherung, die Mautkosten, Die Tunnel Kosten u.a. Bei der Nutzung des Mietwagens gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Autovermieters von welchem das Fahrzeug gemietet wurde.

#### Übernachtung

**63.** Das Recht auf diese Dienstleistung kann einmal genutzt werden im Fall das vorher die Leistung Pannenhilfe oder Fahrzeug Überbringung im Fall eines Verkehrsunfalls in Anspruch genommen wurde bzw. wenn das Fahrzeug in der Organisation von HAK-USLUGE in die Werkstatt gebracht wurde und die Reparatur nicht am selben Tag, an dem sie entstanden ist, durchgeführt werden kann und ein Mietwagen nicht organisiert werden kann (zum Beispiel nachts). Das KC organisiert die Übernachtung für den Fahrer und die Mitreisenden im Fahrzeug im nächstliegenden Unterkunftobjekt, maximal im 3 Sterne Hotel aber nicht für mehr als 600,00 HRK (ca. 80,00 EURO) inclusive MwSt. pro Person für maximal eine Nacht.

#### Weiterfahrt

**64.** Das Recht auf diese Dienstleistung kann einmal genutzt werden im Fall das vorher die Leistung Pannenhilfe oder Fahrzeug Überbringung im Fall eines Verkehrsunfalls in Anspruch genommen wurde und die Reparatur nicht am selben Tag, an dem sie entstanden ist, durchgeführt werden kann und ein Mietwagen nicht organisiert werden kann. Das KC organisiert die Fahrkarten für Bus/Bahn/Schiff bis zu maximal 262,50 HRK (ca. 35,00 EURO) inclusive MwSt. je Reisendem. Das KC organisiert die Weiterfahrt für den Fahrer und die Mitreisenden im Fahrzeug.

**Die Leistungen Mietwagen, Übernachtung und Weiterfahrt schließen einander aus. In einem Assistenzpaket ist die Nutzung einer der drei angebotenen Leistungen möglich.**

#### Status Überprüfung des Fahrzeugs welches sich in der Werkstatt befindet

**65.** Auf Antrag des Nutzers prüfen wir den

Fortschritt der Fahrzeugreparatur in der Werkstatt. Die Auskunft wird durch einen Anruf in unserem KC angefordert unter der Bedingung das das Fahrzeug in der Organisation von HAK-USLUGE in die Werkstatt verbracht wurde. Die Leistung der Status Überprüfung kann mehrmals in Anspruch genommen werden.

#### Schadengutachten + Zusatzgutachten

**66.** Das Recht auf diese Dienstleistung kann einmal genutzt werden und zwar im Fall eines Verkehrsunfalls in welchem das Fahrzeug das das Objekt der Assistenz ist beschädigt wurde.

**67.** Um die Leistung des Schadengutachtens zu aktivieren muß der Nutzer im KC anrufen wobei er verpflichtet ist sich vorzustellen und dem Operateur folgende Daten zu geben: Vor und Nachname oder den Firmennamen, Adresse, Model, Fahrzeugtyp, VIN Nummer und Amtliches Kennzeichen des Fahrzeugs. Außerdem ist der Nutzer verpflichtet die genaue Unfallzeit und den genauen Unfallort anzugeben wo das Fahrzeug beschädigt wurde und andere Angaben die vom Operateur verlangt werden. Außerdem ist es notwendig die genaue Adresse anzugeben wo das Fahrzeug besichtigt werden kann und in welchem Zeitraum. Zudem ist der Nutzer verpflichtet den Vor und Nachnamen und die Telefonnummer einer Kontaktperson anzugeben mit welcher der genaue Ort und die Zeit der Besichtigung abgesprochen werden können. Alles Angeführte gilt auch für die Aktivierung der Leistung +Zusatzgutachten.

**68.** Während der Besichtigung des Fahrzeugs muß dem Sachverständigen der Fahrzeugschein vorgelegt werden. Die Leistung Schadengutachten umfaßt die Fahrzeugidentifizierung und die Fahrzeugbesichtigung, die Auflistung aller entstandenen Schäden, das Fotografieren von diesen und die Erstellung einer Reparaturkostenkalkulation. Das Schadengutachten dient zur Sicherung der Beweise über den entstandenen Schaden im konkreten Verkehrsunfall sowie zur Feststellung der entstandenen Schadenhöhe. Die Leistung umfaßt auch ein Zusatzgutachten im Fall das während der Reparatur und des Zerlegens des Fahrzeugs weitere Schäden festgestellt werden aber ausschließlich am selben Ort an welchem die erstmalige Begutachtung stattgefunden hat.

**69.** Die Fahrzeugbesichtigung wird überall in der Republik Kroatien binnen 24 Stunden durchgeführt mit Ausnahme der Inseln wo die Besichtigung spätestens binnen 36 Stunden vorgenommen wird außer die Wetterverhältnisse und andere Umstände erlauben das nicht und unter der Bedingung das die Leistung an einem Werktag zwischen 7 und 15 Uhr angefordert wurde und der folgende Tag ebenfalls ein Werktag ist. Anderenfalls wird das Fahrzeug am ersten folgenden Werktag besichtigt nachdem die Aktivierung dieser Leistung angefordert wurde. Dieselben Bedingungen gelten auch im Fall eines Zusatzgutachtens. Die Frist für die Fahrzeugbesichtigung wird annulliert im Fall das das Fahrzeug im angeführten Zeitraum dem Sachverständigen zur Besichtigung nicht zugänglich ist, zum Beispiel wenn der Besichtigungstermin innerhalb der Frist dem Nutzer nicht paßt u.a.

**70.** Die Kompletten Besichtigungsunterlagen, das Gutachten, die Fotos und die Reparaturkostenkalkulation, werden dem Nutzer binnen 48 Stunden, nach der Besichtigung, an die angemeldete E-Mail Adresse zugestellt im Fall das die folgenden zwei Tage Werktage sind. Anderenfalls werden die Unterlagen nach Ablauf der nach der Besichtigung folgenden zwei Werktage zugestellt. Im Falle dass ein Zusatzgutachten

erstellt wird werden die selben Fristen vom Zeitpunkt der Aktivierung des Zusatzgutachten angewendet.

**71.** Das Deckungslimit für die einmalige Dienstleistung des Schadengutachtens + Zusatzgutachten beträgt insgesamt 2.250,00 HRK (ca. 300,00 EURO) MwSt. inbegriffen. In diesen Betrag sind die Anfahrtskosten des Sachverständigen, die Mautkosten, die Tunnel Kosten, die Kosten von Fähren u.a. inbegriffen sowie das Erstellen des Schadengutachtens, die Fotos und die Reparaturkostenkalkulation ebenso wie des Zusatzgutachtens. Im Fall das die Kosten des Gutachtens das Kostendeckungslimit übersteigen werden die Preise aus der Kostenübersicht von ODINA angewendet die auf der Website der Assistenz [www.safely-through-croatia.eu](http://www.safely-through-croatia.eu) / [www.sicher-durch-kroatien.eu](http://www.sicher-durch-kroatien.eu) zugänglich ist.

**72.** Die Differenz der Kosten bezahlt der Nutzer nachdem er per E-Mail von ODINA die Rechnung zugestellt bekommt und zwar vor der Zustellung des Schadengutachtens, der Fotos und der Reparaturkostenkalkulation. ODINA ist nicht verpflichtet das Schadengutachten und eventuell das Zusatzgutachten zuzustellen bevor ein Zahlungsnahweis für die Kostendifferenz vorliegt und zwar unabhängig der vorher angeführten Lieferungsfristen. Der Nutzer ist verpflichtet den Zahlungsnahweis per E-Mail an folgende E-Mail Adresse zu senden: [claims@safely-through-croatia.eu](mailto:claims@safely-through-croatia.eu)

#### Beratung in Bezug auf die Schadenregulierung

**73.** Die Beratung in Bezug auf eine Schadenregulierung kann einmal genutzt werden und in Bezug auf einen Schadenfall in welchem das Fahrzeug beschädigt wurde welches Objekt der Assistenz ist und zwar während der Dauer der Aktivierten Deckung der Assistenz binnen 18 Tagen. Die Leistung enthält eine Basisberatung in Bezug auf die nötigen Handlungen und Unterlagen, die benötigt werden, damit der BESITZER des Fahrzeugs an den Versicherer des Schädigers oder dessen Korrespondent in Kroatien, für wessen Versicherten vorausgesetzt wird (auf Grund der vorliegenden Unterlagen ) dass dieser den Unfall verursacht hat, oder gegenüber einer dritten Rechtsperson für welche vorausgesetzt wird dass diese für den Schaden verantwortlich ist, Antrag auf Schadenersatz für den Fahrzeugschaden stellen kann. Die Beratung ist auch ein Aspekt der Beurteilung der Rechtsgrundlage des Anspruchs. Die Beurteilung basiert sich auf den Angaben und den Unterlagen die der Nutzer oder der Besitzer an ODINA zugestellt hat und ist für niemand verpflichtend. Hinzufügen oder Verschweigen von Tatsachen bei der Beschreibung des Unfallhergangs, von seiten des Nutzers oder Besitzers, kann Bedeutend Rechtsgrundlage des Anspruches beeinflussen sowie alle anderen Fakten wie den haftenden Versicherer u.a..

**74.** Der Sinn der Beratung ist ausschließlich den Nutzer oder Fahrzeugbesitzer an den zuständigen Versicherer zu weisen und diese über die nötigen Unterlagen zur Schadenregulierung zu informieren.

**75.** Im Fall das der Nutzer diese Leistung in Anspruch nehmen möchte ist er verpflichtet diese auf die übliche Weise durch einen Anruf im KC zu aktivieren. Nach der Identifizierung muß er Fragen in Bezug auf den Unfallhergang und die Unfallumstände beantworten. Der Operateur informiert das Expertenteam über die Aktivierung der Leistung welches den Nutzer binnen 3 Werktagen, nach der Leistungsaktivierung, per E-Mail über die angemeldete E-Mail Adresse kontaktiert und darüber informiert wie und an wen er Schadenregulierungsansprüche aus diesem Verkehrsunfall stellen kann.

**76.** Im Fall das das Expertenteam zusätzliche



Fragen an den Nutzer hat wird dieser kontaktiert bevor er Auskunft darüber bekommt wie und an wen er Schadenregulierungsansprüche stellen kann. In diesem Fall wird die Beratung dem Nutzer zugesandt nachdem er auf die gestellten Fragen geantwortet hat oder eventuell angeforderten Unterlagen zugesandt hat.

**77.** Die Beratung schließt jegliche Art von Führung durch das Schadenregulierungsverfahren aus ebenso wie jegliche Verpflichtung oder Haftung von ODINA.

**78.** Das Deckungslimit für diese Leistung beträgt 625,00 HRK (ca. 80,00 EURO) inclusive MwSt.

#### Vertretung im Schadenregulierungsverfahren

**79.** Die Leistung der Vertretung im Schadenregulierungsverfahren kann einmal genutzt werden und in Bezug auf einen Schadenfall in welchem das Fahrzeug beschädigt wurde welches Objekt der Assistenz ist und zwar während der Dauer der Aktivierten Deckung der Assistenz binnen 18 Tagen und im Fall das der Unfall nicht vom Fahrer dieses Fahrzeugs verschuldet wurde, oder nicht im ganzen verschuldet wurde, was von ODINA durch die Analyse der Unterlagen, die vom Besitzer nach der Aktivierung der Leistung zugestellt wurden, oder die ODINA nachträglich vom Besitzer oder den zuständigen Ämtern angefordert hat, beurteilt wird. Nach der Aktivierung dieser Leistung übernimmt ODINA die Vertretung des Fahrzeugbesitzer, oder einer von ihm dafür bevollmächtigten Person, im Schadenregulierungsverfahren.

Die Vertretungsbedingungen werden in einem VERTRETUNGSVERTRAG festgelegt der vom Fahrzeugbesitzer, oder einer von ihm bevollmächtigten Person, und ODINA unterzeichnet wird. Der Vertrag wird dem Fahrzeugbesitzer per E-mail zugestellt ebenso wie eine Vertretungsvollmacht die der Fahrzeugbesitzer, oder eine von ihm dafür Bevollmächtigte Person unterzeichnen muß und mit welcher ODINA bevollmächtigt wird die Vertretung im Schadenregulierungsverfahren, in bezug auf den Schaden am Fahrzeug welches Objekt der Assistenz ist, zu übernehmen.

**80.** Die Leistung der Vertretung im Schadenregulierungsverfahren kann ausschließlich der Nutzer benutzen wenn er auch der Besitzer des beschädigten Fahrzeugs ist, der Fahrzeugbesitzer und ausnahmsweise eine andere Person die eine beglaubigte Vollmacht des Besitzers hat, um die Schadenregulierung des materiellen Fahrzeugschadens zu realisieren und zwar für das Fahrzeug welches Objekt der Assistenz ist und welches in einem Verkehrsunfall beschädigt wurde.

**81.** Im Fall das der Nutzer oder der Besitzer des Fahrzeugs, an welches die Rechte aus der Assistenz gebunden sind, diese Leistung in Anspruch nehmen möchte ist er verpflichtet diese auf die übliche Weise durch einen Anruf im KC zu aktivieren. Nach der Identifizierung muß er Fragen in Bezug auf den Unfallhergang und die Unfallumstände beantworten. Außerdem muß er die Kontaktdaten des Fahrzeugbesitzers mitteilen da dieser als einziger ein Recht auf die Vertretung im Schadenregulierungsverfahren hat, mit Ausnahme der in diesen Bedingungen angegebenen Umstände. Der Operateur informiert das Expertenteam über die Aktivierung der Leistung welches den Nutzer binnen 3 Werktagen, nach der Leistungsaktivierung, per E-Mail über die angemeldete E-Mail Adresse kontaktiert. Das Führen des Verfahrens wird vom Expertenteam übernommen welches für den Fahrzeugbesitzer alle nötigen Handlungen zur Unterlagen Komplettierung, Anspruch Stellung und Schadenregulierung übernimmt, alles im Einklang mit dem unterzeichneten Vertretungsvertrag und den in diesem Bedingungen angeführten Bestimmungen.

**82.** Die Auszahlung der Entschädigung wird vom Versicherer oder dessen Korrespondent direkt auf das Konto des Besitzers des beschädigten Fahrzeuges angewiesen außer im Fall das der Besitzer eine andere Vorgehensweise anfordert.

**83.** Das Deckungslimit für die einmalige Dienstleistung der Vertretung im Schadenregulierungsverfahren beträgt 3.750,00 HRK (ca. 500,00 EURO) inclusive MwSt. Im Fall das die Kosten das Deckungslimit übersteigen werden diese gemäß dem unterzeichneten Vertrag vom Fahrzeugbesitzer bezahlt. Eine Rechnung wird dem Fahrzeugbesitzer von ODINA per E-Mail über die angemeldete E-Mail Adresse zugesandt

**84.** ODINA kann den Fahrzeugbesitzer und alle Reisenden aus dem Fahrzeug auch im Schadenregulierungsverfahren für die Realisierung der Entschädigung des nichtmateriellen Schadens für Körperverletzungen vertreten aber diese Kosten sind NICHT in dieser Assistenz gedeckt. Alle Fragen in Bezug auf den nicht materiellen Schaden können direkt auf die E-Mail [claims@safely-through-croatia.eu](mailto:claims@safely-through-croatia.eu) gesandt werden.

**85.** ODINA kann den Fahrzeugbesitzer ausschließlich im außergerichtlichen Verfahren vertreten. ODINA haftet nicht für die Dauer des Schadenregulierungsverfahrens, für die Schadenhöhe die vom Versicherer festgelegt wird oder für den Ausgang bzw. für die Entscheidungen des haftenden Versicherers.

#### Einholung der dienstlichen Unterlagen

**86.** Diese Leistung kann nur in Bezug auf einen Schadenfall genutzt werden in welchem das Fahrzeug, welches Objekt der Assistenz ist, beschädigt wurde. Nach der Aktivierung dieser Leistung beantragt ODINA für den Nutzer die dienstlichen Unterlagen bezüglich des Verkehrsunfalles wie z.B. den Polizeibericht, den Übertretungsbeschuß vom Übertretungsgericht u a.

**87.** In Bestimmten Fällen beanspruchen die Staatsämter eine Ausdrückliche Vollmacht für die Anforderung der dienstlichen Unterlagen. Wenn das der Fall sein sollte sendet ODINA das Vollmachtformular an den Nutzer der dieses unterzeichnen und eventuell beglaubigen lasse muß damit die weitere Bearbeitung des Anspruchs erfolgen kann. Im Fall das der Nutzer weder der Fahrzeugbesitzer oder der Unfallteilnehmer ist muß dieser die Vollmacht zur Unterzeichnung an den Besitzer weiterleiten. Die beglaubigte Vollmacht muß an ODINA zu weiteren Bearbeitung zurückgesandt werden.

**88.** Im Fall das der Nutzer diese Leistung in Anspruch nehmen möchte ist er verpflichtet diese auf die übliche Weise durch einen Anruf im KC zu aktivieren. Nach der Identifizierung muß er Fragen in Bezug auf den Unfallhergang und die Unfallumstände beantworten. Der Operateur informiert das Expertenteam über die Aktivierung der Leistung welches den Nutzer binnen 3 Werktagen, nach der Leistungsaktivierung, per E-Mail über die angemeldete E-Mail Adresse kontaktiert. Das Expertenteam bespricht mit dem Nutzer welche Unterlagen anzufordern sind.

**89.** Die dienstlichen Unterlagen werden dem Nutzer per E-Mail zugesandt. ODINA hat keinen Einfluß auf die Frist in welcher die zuständigen Staatsämter die Unterlagen zusenden werden.

**90.** Das Deckungslimit für die Einholung dienstliche Unterlagen beträgt 937,50 HRK (ca. 125,00 EURO) inclusive MwSt. In diesen Betrag sind alle gebundenen Kosten inbegriffen wie zum Beispiel Gebührenmarken Kopierkosten, Zustellungskosten und dergleichen. Alles im Einklang mit der Kostenübersicht von ODINA für diese Leistung, die auf der Website der Assistenz [www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr](http://www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr) / [www.sicher-durch-Kroatien.eu](http://www.sicher-durch-Kroatien.eu), zugänglich ist.

**91.** Der Nutzer kann außerhalb des Limits, auf eigenen Kosten gemäß der Kostenübersicht von ODINA, auch zu anderen Schadensfällen die Einholung der dienstlichen Unterlagen beanspruchen indem er ODINA über die E-Mail [claims@safely-through-croatia.eu](mailto:claims@safely-through-croatia.eu) kontaktiert.

#### Übersetzungen

**92.** Diese Leistung kann mehrmals, aber nur in Bezug auf einen Schadenfall in welchem das Fahrzeug welches Objekt der Assistenz ist beschädigt wurde und in der Zeit in welcher die Deckung aktiviert ist, binnen 18 Tagen, genutzt werden. Der Nutzer kann die Übersetzung des Schadengutachtens, der dienstlichen Unterlagen (Polizeibericht, Übertretungsbeschuß, u.a.) der Reparaturrechnung, der Rechnung für Überbringungskosten, der Rechnung für die Fahrzeugliegekosten, und alle anderen Unterlagen die für die Schadenregulierung aus diesem Schadenfall wichtig sind ,anfordern.

**93.** Die Unterlagen werden ausschließlich in die deutsche oder englische Sprache übersetzt, abhängig vom Wunsch des Nutzers, und von ODINA beglaubigt. Auf Wunsch des Nutzers können die Übersetzungen auch vom Gerichtsdolmetscher beglaubigt werden.

**94.** Im Fall das der Nutzer diese Leistung in Anspruch nehmen möchte ist er verpflichtet diese auf die übliche Weise durch einen Anruf im KC zu aktivieren. Nach der Identifizierung muß er Fragen in Bezug auf die gewünschten Übersetzungen beantworten und danach wird er angewiesen die Unterlagen die er übersetzen lassen möchte an folgende E-Mail Adresse zu senden [claims@safely-through-croatia.eu](mailto:claims@safely-through-croatia.eu). Der Operateur informiert das Expertenteam über die Aktivierung der Leistung welches den Nutzer binnen 3 Werktagen, nach der Leistungsaktivierung, per E-Mail auf die angemeldete E-Mail Adresse kontaktiert. Der Erhalt der Unterlagen wird bestätigt sobald diese zugestellt werden und dem Nutzer wird der Lieferungstermin, der von der Menge der zugestellten Unterlagen abhängt, mitgeteilt.

**95.** Das Deckungslimit für diese Leistung beträgt 1.500,00 HRK (ca. 200,00 EURO) inclusive MwSt.

**96.** Die Differenz der Kosten bezahlt der Nutzer nachdem er per E-Mail von ODINA die Rechnung zugestellt bekommt und zwar vor der Zustellung der bestellten Übersetzungen, gemäß der Kostenübersicht von ODINA die auf der Website der Assistenz zugänglich ist. Der Nutzer ist verpflichtet den Zahlungsnachweis an folgende E-Mail Adresse zu senden: [claims@safely-through-croatia.eu](mailto:claims@safely-through-croatia.eu)

**97.** Die bestellten Übersetzungen die von ODINA beglaubigt sind werden dem Nutzer per E-Mail zugestellt und die Übersetzungen die vom Gerichtsdolmetscher beglaubigt sind werden dem Nutzer per Post zugesandt. Für die Dauer der Zustellung von seiten der kroatischen Post haftet ODINA nicht.

**98.** Auf Antrag, und auf Kosten, des Nutzers ist es möglich Übersetzungen auch in andere Sprachen zu organisieren aber unabhängig von dieser Assistenz.

#### Deckungslimit

**99.** Das Deckungslimit ist der Betrag der für die Kosten gewisser Leistung aus folgenden Domänen reserviert ist:

- A Pannenhilfe und Mobilitätgarantie
- B Schadenregulierungshilfe nach einem Verkehrsunfall

**100.** Das Deckungslimit für die einzelnen Leistungen ist klar in diesen Bedingungen bestimmt.

#### Überschreitung des Deckungslimits

**101.** Im Fall das Kosten der einzelnen Leistungen das Deckungslimit überschreiten ist der Nutzer verpflichtet diese auf folgende Weise zu bezahlen:

Die Differenz der Kosten für die Leistungen aus der Domäne **A** Pannenhilfe und Mobilitätgarantie:

Der Nutzer oder der Fahrer ist verpflichtete die Differenz, in Bargeld oder mit einer Kreditkarte, wo das möglich ist, in kroatischen Kuna vor Ort, auf Grund der Rechnung des Dienstleisters, zu bezahlen.

Die Differenz der Kosten für die Leistungen aus der Domäne **B** Schadenregulierungshilfe nach einem Verkehrsunfall:

Der Nutzer ist verpflichtet den Differenzbetrag sofort, nach Erhalt der Rechnung von ODINA die ihm per E-Mail zugestellt wird, auf das in der Rechnung angeführte Konto zu überweisen. Der Nutzer ist außerdem verpflichtet die manipulativen Überweisungskosten der Bank im Betrag von 8,00 EURO je Überweisung zu bezahlen.

**102.** Im Fall das der Nutzer die Kosten nicht auf die vorhergesehenen Weise und in der vorhergesehenen Frist bezahlt, ist er verpflichtet die Kosten der Zahlungsrealisierung (Engagement eines Inkassounternehmens in Kroatien oder im Ausland, Kosten der Zwangskassierung, Gerichtskosten, Rechtsanwalt Kosten, Zinsen) und alle anderen Kosten die entstehen um die fakturierten Kosten einzukassieren zu übernehmen.

#### Sonderbestimmungen für die Realisierung der Rechte aus der Assistenz

**103.** Die Rechte aus der Assistenz können ausschließlich auf dem Territorium der Republik Kroatien, gemäß der in Kroatien geltenden Gesetze und Vorschriften, realisiert werden.

**104.** HAK-USLUGE verpflichten sich dem Nutzer eine Bestätigung über die Aktivierung der Leistungen auszustellen.

**105.** Der Nutzer ist verpflichtet ALLE Leistungen durch einen Anruf im Kontakt Center über die Nummer **+385 1 46 937 20** anzufordern. Leistungen die über eine Andere Nummer oder über einen anderen Kommunikationskanal angefordert wurden werden nicht als angefordert betrachtet werden.

**106.** Der Nutzer kann die Rechte aus dieser Assistenz bzw. Die Rechte und Dienstleistungen aus diesen Bedingungen, nur für ein rechtmäßig registriertes Fahrzeug mit ausländischen Amtlichen Kennzeichen nutzen.

**107.** Der Nutzer des Pakets der gleichzeitig nicht der Fahrzeugbesitzer ist meldet die Besitzerdaten an. Es wird angenommen das der Fahrzeugbesitzer der sein Fahrzeug jemand anderem zur Nutzung gegeben hat auch seine Persönlichen Daten preisgegeben hat die der Nutzer benötigt um das Fahrzeug nutzen zu können und um den Fahrzeugbesitz identifizieren zu können.

**108.** Der Nutzer ist verpflichtet den Verlust oder den Diebstahl des Aktivierungscodes umgehend zu melden. Im Fall das der Verlust oder der Diebstahl des Aktivierungscodes nicht schriftlich an folgende E-Mail Adresse: [info@safely-through-croatia.eu](mailto:info@safely-through-croatia.eu) gemeldet wurde sind die Dienstleister verpflichtet die Leistungen der Person zu leisten die das Paket aktiviert hat und die Aktivierung mit eingetragenen Aktivierungsdaten bestätigt hat.

**109.** In alle Deckungsbeträge der Rechte aus der Assistenz (Limits) ist die MwSt. inbegriffen.

**110.** Der Nutzer trägt selbständig alle Kosten die, die in diesen Bedingungen angeführten Deckungslimits der einzelnen Rechte, übersteigen.

**111.** In der Assistenz ist die Kosten Rückerstattung für beschädigtes Gepäck, Last oder Verdienst Verlust nicht vorhergesehen.

**112.** Im Fall das der Nutzer oder der Fahrer laut eigenem Beschluß eine oder mehrere Dienstleistungen nicht ausgenutzt hat sind HAK-USLUGE und ODINA nicht verpflichtete Kosten zu erstatten oder stellvertretende Leistungen im Namen einer Kompensation anzubieten.

#### Ausdrückliche Zustimmung zur Nutzung der persönlichen Daten

Durch Anerkennung dieser Bedingungen erteilt der

Käufer des Pakets die ausdrückliche Zustimmung zur Nutzung seiner persönlichen Daten zum Zweck des Kaufs, der Rechnungsausstellung u.a.. Daraufhin bestätigt der Nutzer während der Aktivierungseintragung die Annahme dieser Bedingungen und erteilt die Ausdrückliche Zustimmung das HAK-USLUGE und ODINA alle zugänglichen persönlichen Daten des Nutzers und des Fahrzeugbesitzers, zum Zweck der Realisierung der Rechte aus der Assistenz, nutzen können.

Die vom Käufer anerkannten Nutzungsbedingungen übertragen sich auch auf den Nutzer des Dienstleistungspakets. Im Fall das der Nutzer während der Aktivierung die Nutzungsbedingungen nicht annimmt wird er das Paket nicht aktivieren können. Ebenso, wenn der Nutzer nicht die ausdrückliche Zustimmung zur Nutzung seiner persönlichen Daten erteilt, wird er das Paket ebenfalls nicht aktivieren können und zwar aus dem Grund dass die Dienstleister ohne Nutzung seiner persönlichen Daten nicht in der Lage sind die gekauften Leistungen zu erbringen.

#### Kommunikation

**113.** Die Kommunikation zwischen dem Nutzer und den Dienstleistern wird in kroatischer, englischer und deutscher Sprache geführt, abhängig von der Auswahl des Nutzers.

**114.** Die Kommunikation in der Domäne Schadenregulierungshilfe wird ausschließlich in schriftlicher Form geführt und zwar per E-Mail, über die folgende E-Mail Adresse: [caims@safely-through-croatia.eu](mailto:caims@safely-through-croatia.eu), ausgenommen der Kontakte mit dem Kontakt Center.

**115.** Alle nötigen Unterlagen werden mittels elektronischer Post per E-Mail distribuiert außer der Übersetzungen die von einem Gerichtsdolmetscher beglaubigt sind und die per Post an die angemeldete Adresse des Nutzers gesandt werden.

**116.** Dem Nutzer wird auf sein Verlangen ein Vertretungsvertrag zur Einsicht per E-Mail zugestellt ebenso wie eine Vertretungsvollmacht im Schadenregulierungsverfahren. Im Fall das der Nutzer die Vertragsbedingungen annimmt wird er den unterzeichneten Vertrag samt unterzeichneter Vertretungsvollmacht per E-Mail an ODINA Zurückschicken. Im Falle daß es nötig ist wird der Nutzer das Original des Vertretungsvertrags und der Vertretungsvollmacht per Post an ODINA senden.

**117.** Die regelmäßige Arbeitszeit von ODINA ist von Montag bis Freitag von 9-17 Uhr.

**118.** ODINA ist verpflichtet alle übernommenen Verpflichtungen während der regulären Arbeitszeit auszuführen, oder am folgenden Werktag.

**119.** Die komplette Kommunikation mit ODINA wird während der regulären Arbeitszeit geführt.

**120.** Die Nummer des Kontakt Centers für dringende Anrufe und die Aktivierung der Leistungen lautet **+385 1 46 937 20**. Die Anruferkosten sind von den Tarifen des Telefonanbieters des Anrufers abhängig.

#### Ausschließung der Verpflichtungen der Dienstleistungen aus der Assistenz

**121.** Die Verpflichtungen von HAK-USLUGE und ODINA Dienstleistungen zu gewähren sind in den folgenden Situationen ausgeschlossen:

- Wenn der Fahrer das Fahrzeug ohne gültigem Führerschein lenkt oder dieser zum Unfallzeitpunkt unter Alkohol oder Drogen Einfluß stand. Anhalter und Personen die für Geld transportiert werden sind nicht als Nutzer der Rechte aus der Assistenz anerkannt und sind nicht in die Deckung eingeschlossen.

- HAK-USLUGE und ODINA sind nicht für eventuelle Schwierigkeiten oder Unmöglichkeit der

Leistung Ihrer Verpflichtungen verantwortlich im Falle das Höhere Gewalt, Unwetter, Erdbeben, Krieg, Streik, Arbeitsabbruch, Demonstrationen, Terrorismus, Entzug der Befugnisse jeder Art, Pfändungen, Raub, Explosion, Nukleare oder Radioaktive Einwirkung und alle anderen Situationen auf die HAK-USLUGE und ODINA keinen Einfluß haben die Ermöglichung der Leistungen erschweren oder unmöglich machen.

- Bei Unfällen und Schwierigkeiten die beim Training oder bei Teilnahme an Wettbewerben entstanden sind.

- Wenn der Unfall absichtlich oder mit dem Ziel des Betrugs verursacht wurde.

- Im Fall das es zum Verkehrsunfall während einem Illegalen oder Legalen Wettrennen mit einem anderen Fahrzeug, oder anderen Fahrzeugen, kam.

- Die Dienstleister sind nicht verpflichtet im Fall des Verlustes oder des Diebstahls des Aktivierungscodes, der vom Nutzer angemeldet wurde, für den Schaden aufzukommen ebenso sind sie nicht verpflichtet ein Duplikat des Aktivierungscodes oder einen neuen Aktivierungscode auszugeben. Der angemeldete Code wird gelöscht und wird ungültig.

#### Beschwerden

**122.** Der Nutzer kann eine Beschwerde auf die Qualität der geleisteten Dienste in schriftlicher Form einreichen, was auch die elektronische Post einschließt (weiter im Text: Beschwerde). Die Beschwerde muß alle wichtigen Tatsachen enthalten und Beweise auf welchen sie Basiert.

**123.** Eine Beschwerde muss in der Frist von 30 Tagen, ab dem geleisteten Dienst welchen die Beschwerde betrifft, schriftlich an die Firma HAK-USLUGE d.o.o., Vinkovačka 3, 44320 Kutina, gesandt werden bzw. per E-Mail an die Adresse [info@safely-through-croatia.hr](mailto:info@safely-through-croatia.hr).

**124.** HAK-USLUGE führen ein Verfahren durch um die Rechtsgrundlage der Beschwerde zu Prüfen und sind verpflichtet binnen 15 (fünfzehn) Tagen, vom Erhalt der Beschwerde, dem Nutzer per E-Mail eine schriftliche Antwort über die Rechtsgrundlage der Beschwerde zuzusenden.

**125.** Wenn der Nutzer mit der Antwort nicht zufrieden ist hat er das Recht binnen 15 (fünfzehn) Tagen, vom Tag des Erhalts der Antwort, per E-Mail eine Reklamation an den Direktor von HAK-USLUGE zu senden. In diesem Fall erstellt der Direktor einen Beschluß über die Beschwerde der endgültig ist.

**126.** Im Fall das der Nutzer mit diesem Beschluß nicht einverstanden ist hat er die Möglichkeit sich an die zuständigen Institutionen zu wenden. Gemäß der Verordnung Nr. 524/2013 der Europäischen Union, über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, die seit dem 09.01.2016 in Anwendung ist, wurde die OS-Plattform für Verbraucher geschaffen. Die Elektronische Verbindung auf diese Plattform für ADR ist <http://ec.europa.eu/odr>.

Im Fall von unregelter Beschwerden kann sich der Verbraucher auch an das Centrum für alternative Streitbeilegung, gemäß dem Gesetz über alternative Streitbeilegung von Verbraucherangelegenheiten (Amtsblatt NN 121/16) in Kroatien, wenden. Der Verkäufer HAK-USLUGE d.o.o. wird im Falle eines Vorschlags zur Streitbeilegung am Verfahren vor dem ARPS teilnehmen: Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Radnička cesta 52/I, 10000 Zagreb, Hrvatska, oder <http://www.hup.hr/>.

**127.** Alle Anweisungen in Bezug auf Beschwerden und Reklamationen sind auch auf der Website der Assistenz [www.safely-through-croatia.eu](http://www.safely-through-croatia.eu) / [www.sicher-durch-kroatien.eu](http://www.sicher-durch-kroatien.eu) zugänglich.

#### Streitbeilegung

**128.** HAK-USLUGE, ODINA und der Nutzer werden versuchen jeglichen Streit, der aus der Erläuterung,

Anwendung und Ausführung dieser Bedingungen entstehen sollte, außergerichtlich zu regeln.

**129.** für die Regelung von Streitfällen, die nicht außergerichtlich geregelt werden können, ist das Gericht in der Republik Kroatien zuständig.

#### **Abschließende Bestimmungen**

**130.** Auf der Website befinden sich die folgenden Unterlagen die an die Nutzung der Rechte aus der Assistenz gebunden sind:

- Nutzungsbedingungen
- Datenschutzrichtlinien
- Auflistung der gedeckten Pannen bzw. Defekte
- Kostenübersicht HAK-USLUGE
- Kostenübersicht ODINA-ASSISTENZ
- Beschwerden und Reklamationen

#### **Kontakte**

Nummer des Kontakt Centers für die Aktivierung der Leistungen aus der Assistenz

**+385 1 46 937 20**

Webadressen:

[www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr](http://www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr)  
[www.sigurno-kroz-hrvatsku.eu](http://www.sigurno-kroz-hrvatsku.eu)  
[www.safely-through-croatia.eu](http://www.safely-through-croatia.eu)  
[www.sicher-durch-kroatien.eu](http://www.sicher-durch-kroatien.eu)

Adresse der elektronischen Post:

[info@sigurno-kroz-hrvatsku.hr](mailto:info@sigurno-kroz-hrvatsku.hr)  
[info@sigurno-kroz-hrvatsku.eu](mailto:info@sigurno-kroz-hrvatsku.eu)  
[info@safely-through-croatia.eu](mailto:info@safely-through-croatia.eu)  
[info@sicher-durch-kroatien.eu](mailto:info@sicher-durch-kroatien.eu)

[claims@safely-through-croatia.hr](mailto:claims@safely-through-croatia.hr)

**131.** Diese Bedingungen treten in Kraft und werden ab dem 13.06.2018. angewendet.

HAK-USLUGE d.o.o.

Vinkovačka 3, HR-44320 Kutina

PIN: 27985234094

Verantwortliche Person:  
Dario Mustač, Direktor

Allgemeine Fragen in Bezug auf die Assistenz:  
[info@safely-through-croatia.eu](mailto:info@safely-through-croatia.eu)

Handelsgesellschaft HAK-USLUGE GmbH im  
hundertprozentigen Besitz des kroatischen  
Autoclubs

Odina Asistencija d.o.o.

Županijska 11, HR-31000 Osijek

PIN: 66638075280

Verantwortliche Person:  
Daniela Pavić, Direktorin

Allgemeine Fragen:  
[info@safely-through-croatia.eu](mailto:info@safely-through-croatia.eu)

Fragen in Bezug auf die Assistenz:  
[claims@safely-through-croatia.eu](mailto:claims@safely-through-croatia.eu)