

UVJETI OSTVARIVANJA PRAVA PO ASISTENCIJI "SIGURNO KROZ HRVATSKU"

Uvodne odredbe

1. Ovim uvjetima ostvarivanja prava po asistenciji "Sigurno kroz Hrvatsku" (dalje: Uvjeti) uređuju se odnosi između HAK-USLUGA d.o.o. (dalje: HAK-USLUGE) i ODINA ASISTENCIJE d.o.o. (dalje: ODINA) kao jamaca i organizatora usluga za korisnike prava po asistenciji "Sigurno kroz Hrvatsku" (dalje: Asistencija) i korisnika prava po Asistenciji (dalje: Korisnik) - fizička ili pravna osoba koja je putem mrežne stranice HAK-USLUGA aktivirala prava na određene usluge po Asistenciji koja su definirana ovim uvjetima.

2. Na sve međusobne odnose HAK-USLUGA, ODINE i Korisnika, koji nisu uređeni ovim Uvjetima, na odgovarajući se način primjenjuju važeći propisi Republike Hrvatske.

3. Paket usluga pod jedinstvenim nazivom "Sigurno kroz Hrvatsku" nudi usluge iz sljedeće dvije domene:

A Pomoć na cesti i jamstvo mobilnosti

Organizator i pružatelj usluga je tvrtka HAK-USLUGE d.o.o. koja ujedno i jamči za usluge iz domene Pomoć na cesti i jamstvo mobilnosti

B Pomoć u naknadi štete iz prometne nezgode

Organizator i pružatelj usluga je tvrtka Odina Asistencija d.o.o. koja ujedno i jamči za usluge iz domene Pomoć u naknadi štete iz prometne nezgode.

Definicije pojmova i izraza

4. **Izvršitelj** - u smislu odredaba ovih Uvjeta, HAK-USLUGE i ODINA smatraju se izvršiteljima ovdje utvrđenih usluga po Asistenciji bez obzira da li ih izravno obavljaju tvrtke HAK-USLUGE i ODINA ili druga/e osoba/e iz ugovornog odnosa s njima.

5. **Korisnik** - fizička ili pravna osoba koja je putem mrežne stranice Asistencije aktivirala prava na određene usluge po Asistenciji koja su definirana ovim uvjetima. Korisnik ne mora biti vlasnik vozila uz koje se vežu prava po asistenciji kako bi aktivirao usluge iz točke 7. ovih uvjeta izuzev usluge **Zastupanje u postupku naknade štete koju može aktivirati ali ne i iskoristiti. Uslugu Zastupanje u postupku naknade štete može koristiti isključivo VLASNIK vozila ili osoba koju je VLASNIK za naknadu štete izričito opunomoćio.**

6. **Vozač** - je osoba koja uz suglasnost Korisnika upravlja vozilom za koje su vezana prava po Asistenciji. Vozač ostvaruje pravo na usluge navedene pod A. u točki 7. ovih uvjeta i pojedine usluge iz točke B ovih uvjeta.

7. **Asistencija** - obuhvaća usluge:

A pomoći na cesti (otklon kvara i prijevoz vozila) i jamstva mobilnosti (zamjensko vozilo, smještaj i nastavak putovanja), te **B** pomoći u naknadi štete nakon prometne nesreće.

8. **Prava po Asistenciji** - su točno određena i uvjetovana prava Korisnika određena ovim Uvjetima.

9. **Pokriveni slučaj** - događaj prouzročen pokrivenim uzrokom, koji mora biti iznenađan, te neizvjestan i nezavisan od isključive volje Korisnika.

10. **Kontaktni centar** - dispečerski centar HAK-USLUGA za organiziranje Asistencije koji je korisnicima i/ili vozačima dostupan sve dane u godini, 24 sata na dan.

11. **Predmet pokrića** - osobno vozilo stranih registracijskih oznaka, čije je podatke Korisnik naveo prilikom aktivacije paketa usluga "Sigurno kroz Hrvatsku" putem web-obrasca.

12. **Vozilo** - propisno registrirano motorno vozilo,

države registracije izvan Republike Hrvatske, na koje su vezana prava Korisnika, utvrđena odredbama ovih Uvjeta, koje služi za prijevoz osoba, sljedećih karakteristika odnosno maksimalnih vrijednosti:

- maksimalna visina: 2,5 m;
- maksimalna duljina uključujući priključno vozilo: 15 m;
- maksimalna širina: 2,55 m;
- najveća dopuštena masa: 3.500 kg, kojim može vući priključno vozilo najveće dopuštene mase 3.500 kg;
- maksimalan broj sjedala: 9 (uključujući vozača).

13. **Pomoć na cesti** - usluga otklona kvara ili utvrđivanja kvara na vozilu na cesti, te ako kvar nije moguće popraviti, prijevoz vozila do najbližeg kompetentnog servisa po izboru HAK-USLUGA gdje je to moguće učiniti.

14. **Prijevoz vozila oštećenog u prometnoj nesreći** - prijevoz oštećenog vozila do najbližeg kompetentnog servisa po izboru HAK-USLUGA ili do najbližeg ograđenog smjestašta ukoliko je vozilo totalno uništeno ili ga Korisnik ne želi popravljati u Republici Hrvatskoj.

15. **Čuvanje vozila** - smještaj i čuvanje vozila u ograđenom smjestaštu do tri dana, u slučaju da servis u trenutku imobilizacije vozila ne radi (noću, vikendom ili praznikom).

16. **Zamjensko vozilo** - organizacija zamjenskog vozila u slučaju da kvar na vozilu Korisnika nije moguće otkloniti istog dana kada je nastao.

17. **Smještaj** - organizacija smještaja za vozača i sve putnike u vozilu, pod uvjetom da kvar nije moguće otkloniti istog dana kada je nastao i da nije dostupna usluga zamjenskog vozila (npr. u noćnim satima).

18. **Nastavak putovanja** - organizacija nastavka putovanja do odredišta sredstvima javnog prijevoza (autobus/vlak/brod) za vozača i sve putnike u vozilu, ako kvar na vozilu Korisnika nije moguće popraviti istog dana kada je nastao i ako nije dostupna usluga zamjenskog vozila.

19. **Provjera statusa vozila** - dobava informacija o statusu popravka vozila u servisu na zahtjev Korisnika. Informaciju je potrebno zatražiti putem Kontaktnog centra, pod uvjetom da je vozilo u organizaciji HAK-USLUGA prevezeno do servisa.

Napomena: usluge pod rednim brojem 16., 17. i 18. ne mogu se kombinirati, te korištenjem jedne od navedenih usluga, Korisnik gubi pravo na korištenje druge dvije navedene usluge.

20. **Pomoć u postupku naknade štete** obuhvaća usluge izvida štete + dopunskog izvida štete, jednokratnog savjetovanja u vezi naknade štete, zastupanja u postupku naknade štete, pribavljanje službene dokumentacije i prijevoda dokumentacije potrebne za naknadu štete na način kako je to opisano u dijelu uvjeta PRAVA PO ASISTENCIJI.

21. **Izvid štete + dopunski izvid štete** - pregled vozila oštećenog u prometnoj nezgodi, popisivanje i fotografiranje nastalih oštećenja, izrada kalkulacije troška popravka. Usluga uključuje i dopunski izvid štete u slučaju da se prilikom popravka vozila ili rastavljanja vozila u Hrvatskoj utvrde dodatna oštećenja. Dopunski izvid štete vrši se isključivo na istoj lokaciji na kojoj je obavljen prvobitni izvid štete.

22. **Savjetovanje u vezi naknade štete** - osnovno savjetovanje vezano za potrebno postupanje i potrebnu dokumentaciju kako bi VLASNIK vozila postavio zahtjev za naknadu štete osiguravatelju ili

korespondentu osiguravatelja osobe za koju se pretpostavlja da je sa njenim vozilom prouzročena šteta ili prema trećoj pravnoj osobi eventualno odgovornoj za nastalu štetu. Savjetovanje je ujedno jedan vid procjene osnovanosti zahtjeva temeljen na podacima, informacijama i dokumentaciji koju je prethodno Korisnik ili vlasnik vozila dostavio ODINI te kao takvo ni za koga nije obvezujuće. Dodavanje ili oduzimanje činjenica ili opisa okolnosti nastanka štetnog događaja od strane Korisnika ili vlasnika vozila može značajno izmijeniti sve parametre vezane za pravo na naknadu štete, osiguravatelja u obvezi i sve druge dane informacije.

23. **Zastupanje u postupku naknade štete ODINA zastupa vlasnika vozila, uz koje su vezana prava po asistenciji**, u postupku ostvarivanja naknade štete na vozilu kod osiguravatelja štetnika ili njegovog korespondenta u RH temeljem posebnog ugovora o zastupanju i uz posebno zato potpisanu punomoć za zastupanje. Korisnik može aktivirati uslugu ali ju **koristiti** može samo vlasnik. ODINA vlasnika oštećenog vozila može zastupati isključivo u izvansudskom postupku. Odina ne odgovara za vrijeme trajanja postupka naknade štete, za visinu štete koju će osiguravatelj u obvezi utvrditi, niti za ishod postupka naknade štete odnosno odluke osiguravatelja u obvezi.

Pribavljanje službene dokumentacije ODINA na zahtjev Korisnika pribavlja službenu dokumentaciju vezanu za štetni događaj u kojemu je oštećeno vozilo koje je predmet asistencije (Zapisknik policije, Rješenje suca za prekršaje i sl.) ODINA nema utjecaja na vrijeme u kojemu će institucije dostaviti traženu dokumentaciju.

24. **Prijevod dokumentacije** prijevod službene dokumentacije za potrebe ostvarivanja naknade štete na vozilu koje je predmet asistencije po jednom štetnom događaju.

25. **Štetni događaj** - prometna nezgoda u kojoj je nastala šteta na vozilu koje je predmet asistencije.

26. **Potvrda aktivacije paketa usluga "SIGURNO KROZ HRVATSKU"** - e-mail poruka koju Korisnik prima nakon potvrde aktivacije paketa usluga "SIGURNO KROZ HRVATSKU" na web stranici www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr / www.safely-through-croatia.eu / www.sicher-durch-croatien.eu, koja Korisniku jamči sva prava utvrđena ovim Uvjetima u razdoblju navedenom na potvrdi kao početak i istek pokrića Asistencije.

27. **Aktivacijski kod** - Korisniku se nakon kupovine paketa usluga "SIGURNO KROZ HRVATSKU", na od njega prijavljenu e-mail adresu, dostavlja potvrda sa aktivacijskim kodom, te točnim datumom do kada se kupljeni paket usluga može aktivirati. Korisnik potvrdu sa aktivacijskim kodom može dobiti i od posrednika (turoperatora, turistička agencija, hotela i sl.) ukoliko je paket usluga kupljen mimo web shopa ili ako je isti sastavni dio kupljenog turističkog aranžmana.

Opće odredbe

28. **Prava po Asistenciji** ostvaruje fizička ili pravna osoba koja je aktivirala prava po Asistenciji putem web-obrasca. Ostvarivanje prava **veže se na točno određeno vozilo** stranih registracijskih oznaka. Korisnik sva svoja prava može iskoristiti za vrijeme trajanja pokrića, u razdoblju od 18 dana. Vrijeme trajanja pokrića je decidirano navedeno na potvrdi aktivacije.

29. **Aktivacija** - HAK-USLUGE će omogućiti aktivaciju prava po Asistenciji na način da Korisnik upiše sve tražene podatke u za to posebno izrađen web-obrazac koji je dostupan na web-sjedištu

Asistencije. www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr **Korisnik odgovara za točnost svih podataka koje unosi u sustav prilikom aktivacije usluge Asistencije. U slučaju netočno unesenih podataka HAK-USLUGE i ODINA nisu dužni pružiti usluge asistencije.**

Prijava / unos podataka

30. U web-obrazac se prilikom kupovine paketa usluga "SIGURNO KROZ HRVATSKU" unose podaci o kupcu.

Za fizičke osobe unosi se: ime i prezime, ulica i kućni broj, poštanski broj, grad, država, e-mail adresa, broj mobitela i broj željenih paketa i podatke potrebne za financijsku transakciju.

Za pravne osobe unosi se: naziv tvrtke, VAT-ID broj, ulica i kućni broj, poštanski broj, grad, država, ime i prezime ovlaštene osobe, e-mail adresa i broj mobitela ovlaštene osobe, broj željenih paketa i podatke potrebne za financijsku transakciju.

Kupovina paketa usluga "SIGURNO KROZ HRVATSKU" moguća je isključivo pod uvjetom da kupac da izričitu privolu za korištenje i obradu svojih osobnih podataka u skladu sa politikom obrade i zaštite osobnih podataka dostupnoj na web stranici, te da prihvati Uvjete korištenja prava po Asistenciji također dostupne na web stranici.

U web-obrazac se prilikom aktivacije paketa unose sljedeći podaci:

1. Aktivacijski kod

2. Podaci o Korisniku/vozaču - ime i prezime, ulica i kućni broj, poštanski broj, grad, država, , e-mail adresa, broj mobitela).

3. Podaci o vozilu (marka, model/tip vozila, VIN oznaka/broj šasije, godina proizvodnje, registarska oznaka,) država registracije.

4. Podaci o vlasniku

Za fizičke osobe unosi se: ime i prezime, ulica i kućni broj, poštanski broj, grad, država, e-mail adresa, broj mobitela.

Za pravne osobe unosi se: naziv tvrtke, VAT-ID broj, ulica i kućni broj, poštanski broj, grad, država, ime i prezime ovlaštene osobe, e-mail adresa i broj mobitela ovlaštene osobe.

5. Vrijeme početka pokrivača po Asistenciji i datum isteka pokrivača korištenja prava po Asistenciji.

31. U svrhu ostvarivanja prava po Asistenciji Korisnik daje izričitu privolu HAK-USLUGAMA i ODINI da mogu za potrebe evidencije pružanja usluga i ostvarivanja prava po Asistenciji koristiti, upisivati i obrađivati njegove osobne podatke, a sve u skladu sa politikom obrade i zaštite osobnih podataka koja je dostupna na web stranici.

32. Korisnik je suglasan da njegovi telefonski razgovori s Kontaktnim centrom HAK-USLUGA (u daljnjem tekstu: KC) mogu biti snimljeni, i to isključivo u svrhu internog evidentiranja komunikacije s Korisnicima, s ciljem poboljšanja kvalitete usluga. Korisnik će o snimanju razgovora biti obaviješten u najavnoj poruci pri pozivanju KC-a.

Spremanje i potvrda aktivacije

33. Kako bi se Korisniku omogućilo da mijenja podatke upisane u aktivacijski obrazac, sve do trenutka dok ne bude u potpunosti siguran u ispravnost svih podataka i željenog datuma početka i isteka pokrivača prava po Asistenciji, ostavljena mu je mogućnost spremanja aktivacije. UPOZORAVAMO da aktivacijski podaci koji su spremljeni NISU potvrđeni pa nisu potvrđena niti

prava po asistenciji. Korisnik će 48 sati prije spremljenog aktivacijskog razdoblja e-mail porukom biti upozoren da treba POTVRDITI AKTIVACIJU. Ukoliko Korisnik ne potvrdi aktivaciju ponovnom prijavom na web stranicu, unosom aktivacijskog koda i izričitom potvrdom aktivacije u spremljenom aktivacijskom razdoblju neće imati pravo na korištenje prava po asistenciji. NAKON POTVRDE AKTIVACIJE KORISNIK UNESENE PODATKE VIŠE NE MOŽE MIJENJATI.

Zaštita osobnih podataka Korisnika

34. HAK-USLUGE i ODINA će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svim Korisnicima koji su im dostavljeni prilikom ispunjavanja web-obrazaca, u skladu sa zakonom i ovim Uvjetima. HAK-USLUGE i ODINA podatke će čuvati u skladu sa zakonskim odredbama o zaštiti osobnih podataka. Podatke će ustupiti isključivo odabranim poslovnim partnerima kojima su potrebni u svrhu realizacije prava Korisnika po Asistenciji. Poslovni partneri kojima su osobni podaci ustupljeni dužni su sa istima postupati u skladu sa svim važećim zakonskim odredbama o zaštiti osobnih podataka. Politika obrade i zaštite osobnih podataka objavljena je na web stranici Asistencije.

Rok za aktivaciju kupljenog paketa usluga "Sigurno kroz Hrvatsku"

35. Kupac Asistenciju može aktivirati u razdoblju od 365 dana koje počinje teći danom i točnim vremenom kupovine a ističe 365 dana kasnije u isto vrijeme. U navedenom razdoblju pravo na korištenje kupljenih usluga potrebno je **aktivirati** unosom aktivacijskog koda i traženih podataka u obrazac aktivacije na na web stranici www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr te potvrdom aktivacije.

Početak i završetak korištenja prava po aktiviranoj Asistenciji

36. Pravo na korištenje usluga po Asistenciji počinje točno na odabrani dan i u odabrano vrijeme koje je Korisnik unio u obrazac aktivacije a ističe točno 18 dana kasnije u isto vrijeme pod uvjetom da je potvrdio aktivaciju. Aktivaciju je moguće potvrditi najkasnije 24 sata prije početka pokrivača prava po asistenciji

Nakon unosa valjanog aktivacijskog koda i podataka navedenih u točki 31. Korisniku će elektronskim putem biti dostavljena potvrda aktivacije i obavijest o razdoblju u kojemu može ostvariti svoja prava po Asistenciji. Ukoliko kupac samo spremi aktivacijske podatke i o tome će biti obaviješten e-mail porukom.

HAK-USLUGE su obavezne, u roku 24 sata po elektroničkoj prijavi i kupovini usluge Asistencije kupcu dostaviti potvrdu o kupovini, račun i aktivacijski kod na adresu elektroničke pošte koju je kupac naznačio kao relevantnu prilikom kupovine. Na potvrdi je iskazan aktivacijski kod, upute za aktivaciju i vrijeme u kojemu je moguća aktivacija Asistencije.

Sve usluge Asistencije koje Korisnik želi koristiti moraju se aktivirati u vremenu trajanja pokrivača, dakle unutar 18 dana.

Nakon isteka pokrivača od 18 dana niti jedna usluga se više ne može aktivirati niti iskoristiti.

Prava po Asistenciji

37. Kupovina usluga Asistencije omogućuje Korisniku ostvarivanje točno određenih prava u slučaju imobilizacije vozila uslijed kvara na vozilu i/ili prometne nesreće. Sva prava vezana su za vozilo

stranih registracijskih oznaka koje je prilikom aktivacije prijavljeno.

38. Kvar je svaki iznenadni i nepredvidljivi kvar vozila do kojeg je na motornom vozilu došlo zbog istrošenosti, kvara, loma ili neispravnog rada određenih dijelova vozila, zbog kojih vozilo postaje nepokretno. Kvarom se ne smatraju bilo kakve neispravnosti na prikolici vozila ili kvarovi nastali uslijed nebrige i lošeg održavanja. Svi postupci koji uključuju sistemske greške, potrebu za sistemskim pregledom, ugradnju dodatnih dijelova ili bilo kakav drugi izvanredni pregled, neće se tretirati kao kvar, a isto vrijedi i za posljedice vandalizma. Popis kvarova u pokriću, te određenih kvarova iz domene sive zone koji su pokriveni Asistencijom, sastavni je dio ovih uvjeta i dostupan je na web stranici: www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr

39. HAK-USLUGE jamče Korisniku za vrijeme važenja Asistencije mogućnost korištenja sljedećih prava:

- Jednu besplatnu uslugu Pomoći na cesti.

- Jednu besplatnu uslugu Prijeevoza vozila u slučaju prometne nesreće od mjesta nesreće do najbližeg kompetentnog servisa za popravak vozila po izboru HAK-USLUGA ili do sigurnog smjesta lišta u kojemu će vozilo biti čuvano.

- Neograničen broj usluga Pomoći na cesti uz naplatu prema Pregledu naknada za usluge tehničke pomoći koji je dostupan na WEB stranici.

- Po potrebi, organizaciju jedne od usluga pod rednim brojem 16., 17 ili 18.

40. ODINA Korisniku za vrijeme važenja Asistencije jamči mogućnost korištenja sljedećih prava:

- Jedan izvid štete i eventualnu dopunu izvida štete nastale po jednom štetnom događaju.

- Jedno savjetovanje u vezi naknade štete nastale po jednom štetnom događaju.

- Zastupanje u postupku naknade štete po jednom štetnom događaju isključivo za naknadu materijalne štete na vozilu koje je predmet asistencije.

- Pribavljanje službene dokumentacije potrebne za naknadu štete na vozilu koje je predmet asistencije po jednom štetnom događaju.

- Prijevodi dokumentacije potrebne za ostvarivanje naknade štete po jednom štetnom događaju odnosno jednoj prometnoj nesreći u kojoj je oštećeno vozilo koje je predmet asistencije.

Ostvarivanje prava

41. Prava po Asistenciji (pomoć na cesti, prijevoz vozila, zamjensko vozilo, smještaj, nastavak putovanja i pomoć u naknadi štete nakon prometne nesreće) Korisnik ostvaruje pozivom KC-u na broj telefona +385 1 4693720. KC na raspolaganju je 24 sata dnevno tijekom cijele kalendarske godine. Prilikom dojava, Korisnik je obavezan predstaviti se i operateru dati sljedeće podatke: ime i prezime/naziv pravne osobe, model i tip vozila te VIN oznaku vozila i registarsku oznaku vozila, te što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi ukoliko je u pitanju kvar ili prometna nesreća uključujući opis kvara ili stanje vozila, te druge podatke koje operater KC-a zatraži.

Pomoć na cesti

42. Pravo na uslugu pružanja pomoći na cesti Korisnik može ostvariti jednokratno tijekom vremena važenja Asistencije, uz uvjet da je pozivom na dedicerani broj zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge, izuzev u priznatim iznimkama iz ovih Uvjeta.

43. Pri ostvarivanju prava na uslugu pomoći na cesti, Korisnik se prilikom dolaska djelatnika koji je upućen na intervenciju treba identificirati

predočenjem potvrde o aktivaciji usluge ili VIN oznakom (brojem šasije) vozila.

44. KC će nakon provjere podataka organizirati pomoć na najefikasniji način, obavijestivši pritom Korisnika kada će po prilici usluga biti pružena. HAK-USLUGE se obvezuju da će intervencijsko vozilo u pravilu do 45 minuta po primitku poziva biti na mjestu kvara bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama.

45. KC može na temelju indikacija o vrsti kvara, odnosno iz informacija dobivenih od Korisnika ili Vozača, odlučiti treba li pokušati na licu mjesta otkloniti kvar ili odmah organizirati uslugu prijevoza vozila u kvaru.

46. Pomoć će se pružati na cesti. Intervencija na licu mjesta ograničena je na otklanjanje manjih kvarova. U slučaju većeg kvara utvrditi će se vrsta kvara i neće se pristupiti popravku.

47. Ako je po stručnoj procjeni kvar vozila takav da popravak na licu mjesta nije moguć, vozilo će biti prevezeno do najbližeg kompetentnog servisa po izboru HAK-USLUGA. Ako do kvara vozila dođe u mjestu gdje postoji više servisa, Korisnik može odabrati u koji servis želi prevesti vozilo. Ako se prijevoz vozila organizira izvan radnog vremena servisa, Korisnik ima pravo odabira kamo će vozilo biti prevezeno, uz ograničenje besplatnog prijevoza do 70 km, ali ne više od definiranog limita pokriva ovog prava.

48. Troškovi cestarine, mostarine, tunelarine, trajekta, čuvanja vozila i sl. ulaze u obračun cijene usluge Pomoći na cesti, ali za Korisnika su besplatni ako su unutar definiranog limita pokriva ovog prava.

49. Limit pokriva za jednokratnu uslugu pomoći na cesti iznosi ukupno 1.500,00 HRK (cca. 200,00 EURA) uključujući PDV. Razliku iznad utvrđenog limita pokriva podmiruje Korisnik prilikom potpisivanja računa.

50. Troškove za dijelove koji su pri popravku eventualno ugrađeni u vozilo Korisnik podmiruje u punom iznosu i ti se troškovi ne ubrajaju u obračun usluge.

51. Nakon završetka intervencije Korisnik obvezno potpisuje račun za obavljene usluge koje su mu pružene.

Prijevoz vozila u slučaju prometne nesreće

52. Pravo na uslugu pružanja prijevoza vozila u slučaju prometne nesreće Korisnik može ostvariti jednokratno, uz uvjet da je pozivom na dedicerani broj zatražio prijevoz vozila i sačekao pružanje usluge, izuzev u priznatim iznimkama iz ovih Uvjeta. Usluga će se pružiti ako je vozilo u prometnoj nesreći tako oštećeno da ne može samostalno nastaviti vožnju ili nastavkom vožnje ugrožava sigurnost putnika ili drugih sudionika u prometu.

53. Pri ostvarivanju prava na uslugu prijevoza vozila u slučaju prometne nesreće, Korisnik se prilikom dolaska djelatnika koji je upućen na intervenciju treba identificirati predočenjem potvrde o aktivaciji Asistencije ili VIN oznakom (brojem šasije) vozila.

54. Ako je Korisniku potrebna liječnička pomoć pa je napustio mjesto prometne nesreće, uslugu može zatražiti druga osoba iz vozila, poštujući ovim Uvjetima propisanu proceduru prijave. HAK-USLUGE i ODINA pridržavaju pravo provjere podataka o pruženoj liječničkoj pomoći, a u slučaju davanja neistinitih podataka o njoj, Korisnik je dužan u cijelosti snositi troškove prijevoza vozila i eventualnih dodatno pruženih usluga, te troškove pružanja pomoći u postupku naknade štete.

- Vozilo oštećeno u prometnoj nesreći prevest će

se najdalje do najbližeg kompetentnog servisa po izboru HAK-USLUGA ili do sigurnog smjesta ili do kojemu će vozilo biti čuvano.

55. Na zahtjev Korisnika prijevoz se može obaviti i na relaciji kraćoj od navedene.

56. Troškovi cestarine, mostarine, tunelarine, trajekta, čuvanja vozila i sl., ulaze u obračun cijene usluge, ali za Korisnika su besplatni ako su unutar definiranog limita pokriva ovog prava.

57. Limit pokriva za ovu uslugu iznosi 1.500,00 HRK (cca. 200,00 EURA) uključujući PDV, a ako troškovi prijevoza i pratećih usluga budu veći od 1.500,00 HRK, Korisnik podmiruje razliku prilikom potpisivanja računa.

58. Nakon završetka intervencije Korisnik obvezno potpisuje račun za obavljene usluge koje su mu pružene.

Čuvanje vozila

59. Čuvanje vozila do tri dana, u slučaju da servis ne radi (vikendom ili praznicima), je usluga koja se može koristiti jednokratno. Sve troškove čuvanja ili ležarine za vozilo po isteku od tri dana (u slučaju totalne štete na vozilu ili nemogućnosti popravka Korisnik plaća sam sukladno pregledu naknada tehničke pomoći na cesti dostupnom na web adresi www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr Limit pokriva a uslugu čuvanja vozila iznosi 75,00 HRK uključujući PDV (cca. 10,00 EURA) po danu, najdulje tri dana.

Zamjensko vozilo

60. Pravo na ovu uslugu može se ostvariti jednokratno, ako je prethodno izvršena usluga Pomoći na cesti ili Prijetoza vozila u slučaju prometne nesreće, odnosno ako je vozilo do servisa prevezeno u organizaciji HAK-USLUGA i ako kvar na vozilu Korisnika nije moguće popraviti istog dana kada je nastao. KC organizira zamjensko vozilo do maksimalno klase vozila Korisnika, maksimalne cijene do 600,00 HRK (cca. 80,00 EURA) s uključenim PDV-om po danu, do popravka Korisnikovog vozila u servisu, ali ne više od 3 dana. Da bi Korisnik ostvario pravo na ovu uslugu, vozilo Korisnika mora biti prevezeno do servisa u organizaciji HAK-USLUGA, a Korisnik mora posjedovati valjanu kreditnu karticu, čiji „slip“ će biti korišten kao osiguranje plaćanja u slučaju prekoračenja dnevnog limita i ostalih nepokrivenih troškova. Korisnik sam snosi trošak goriva, dodatnog osiguranja, cestarina, tunelarina i sl. Kod korištenja zamjenskog vozila, vrijede opći uvjeti poslovanja Rent-a-Car kuće od koje je vozilo unajmljeno

Smještaj

61. Pravo na ovu uslugu može se ostvariti jednokratno, ako je prethodno izvršena usluga Pomoći na cesti ili Prijetoza vozila u slučaju prometne nesreće, ako kvar na vozilu Korisnika nije moguće popraviti istog dana kada je nastao i ako nije dostupna usluga zamjenskog vozila (npr. u noćnim satima). KC će organizirati uslugu smještaja za vozača i putnike u vozilu, u najbližem dostupnom smještajnom objektu, a maksimalno u hotelu s (3) zvjezdice, ali ne više od 600,00 HRK (cca. 80,00 EURA) s uključenim PDV-om po osobi, za maksimalno jedno (1) noćenje.

Nastavak putovanja

62. Pravo na ovu uslugu može se ostvariti jednokratno, ako je prethodno zatražena usluga Pomoći na cesti ili Prijetoza vozila u slučaju prometne nesreće, ako kvar na vozilu Korisnika nije moguće popraviti istog dana kada je nastao i ako nije dostupna usluga zamjenskog vozila. KC će

organizirati putne karte za autobus/vlak/brod, do maksimalno 262,50 HRK (cca. 35,00 EURA) s uključenim PDV-om po putniku. KC će organizirati uslugu nastavka putovanja za vozača i putnike u vozilu

Usluge Zamjensko vozilo, Smještaj i nastavak putovanja jedna drugu isključuju dakle u jednom paketu usluga Asistencije pokriveno je korištenje jedne od triju usluga.

Provjera statusa vozila koje se nalazi u servisu

63. dobava informacija o statusu popravka vozila u servisu na zahtjev Korisnika. Informaciju je potrebno zatražiti putem KC-a, pod uvjetom da je vozilo u organizaciji HAK-USLUGA prevezeno do servisa. Usluga provjera statusa vozila koje se nalazi u servisu može se koristiti višekratno pozivom u KC.

Izvid štete + dopunski izvid štete

64. Pravo na ovu uslugu može se ostvariti jednokratno u slučaju prometne nesreće u kojoj je oštećeno vozilo koje je predmet asistencije.

65. Prilikom zahtjeva za aktiviranjem usluge Izvida štete pozivom u KC Korisnik je obavezan predstaviti se i operateru dati sljedeće podatke: ime i prezime/naziv pravne osobe, i adresu. Model i tip vozila te VIN oznaku vozila i registarsku oznaku vozila. Osim toga je Korisnik dužan navesti točno vrijeme i mjesto nastanka prometne nesreće u kojoj je vozilo oštećeno i druge podatke koje operater traži. Također je potrebno navesti točnu adresu na kojoj se vozilo može pregledati i u kojem vremenskom razdoblju. Nadalje je Korisnik dužan navesti ime i prezime kontakt osobe sa kojom se može dogovoriti točno vrijeme i mjesto pregleda vozila te broj telefona kontakt osobe. Sve navedeno vrijedi i kod aktivacije usluge + dopunski izvid štete.

66. Prilikom pregleda vozila na uvid je procjenitelju potrebno dati prometnu dozvolu vozila. Usluga Izvid štete obuhvaća identifikaciju i pregled vozila, popis nastalih oštećenja, fotografiranje nastalih oštećenja i izradu kalkulacije troška popravka. Izvid štete služi osiguranju dokaza nastalih oštećenja u konkretnoj prometnoj nesreći kao i utvrđivanju visine štete. Usluga uključuje i dopunski izvid štete u slučaju da se prilikom popravka vozila ili rastavljanja vozila utvrde dodatna oštećenja ali isključivo na istoj lokaciji na kojoj je obavljen prvobitni izvid štete.

67. Pregled vozila biti će obavljen unutar 24 sata bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka gdje će pregled biti obavljen najkasnije unutar 36 sati iznimno ako to vremenske prilike ili druge izvanredne okolnosti ne dozvoljavaju i pod uvjetom da je usluga zatražena radnim danom od 7-15 sati te ako je sljedeći dan radni dan. U protivnom će vozilo biti pregledano prvi sljedeći radni dan nakon postavljanja zahtjeva za aktivaciju usluge. Isti uvjeti vrijede i u slučaju potrebe za dopunskim izvidom štete. Rok za pregled vozila se poništava ukoliko vozilo u navedenom razdoblju procjenitelju nije dostupno za pregled npr. ako Korisnik termin pregleda unutar roka ne odgovara i slično.

68. Kompletna dokumentacija o izvidu štete, popis nastalih oštećenja, fotografije oštećenog vozila i kalkulacija troška popravka biti će Korisniku dostavljena u elektronskom obliku na prijavljenu e-mail adresu unutra 48 sati nakon pregleda vozila ukoliko su sljedeća dva dana nakon pregleda vozila radni dani u protivnom će dokumentacija biti dostavljena istekom prva dva radna dana nakon pregleda vozila. Ukoliko je obavljen dopunski izvid štete svi rokovi se pomjeraju pod istim uvjetima od dana aktivacije usluge dopunskog izvida štete.

69. Limit za jednokratnu uslugu izvida štete + dopunskog izvida štete iznosi 2.250,00 HRK (cca. 300 EURA) s uključenim PDV-om. U isti su uključeni troškovi dolaska procjenitelja, cestarine, tunelarine, trajekt i sl., izrada izvida štete, fotografija i kalkulacije troška popravka te dopunskog izvida štete sa ponovnim dolaskom procjenitelja. U slučaju da troškovi vezani uz izvid štete prelaze limit pokriva primjenjuju se cijene utvrđene u pregledu naknada ODINE objavljenom na web stranici www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr

70. Razliku troška izvida štete iznad pokrivenog limita troškova plaća Korisnik po ispostavljenom računu ODINE prije isporuke izvida štete i eventualnog dopunskog izvida štete sa fotografijama i kalkulacijom troška popravka. Prije primitka dokaza o plaćanju razlike troškova ODINA nije dužna isporučiti izvid štete i eventualni dopunski izvid štete neovisno o prethodno navedenim rokovima isporuke.

Dokaz o plaćanju razlike Korisnik je dužan dostaviti na e-mail adresu claims@safely-through-croatia.eu

Savjetovanje u vezi naknade štete

71. Savjetovanje u vezi naknade štete je usluga koja se može koristiti jednokratno i vezano za samo jedan štetni događaj u kojemu je oštećeno vozilo koje je predmet Asistencije. Usluga pokriva osnovno savjetovanje vezano za potrebno postupanje i potrebnu dokumentaciju kako bi VLASNIK vozila postavio zahtjev za naknadu štete osiguravatelju ili korespondentu osiguravatelja osobe za koju se pretpostavlja da je sa njenim vozilom prouzročena šteta ili prema trećoj pravnoj osobi eventualno odgovornoj za nastalu štetu. Savjetovanje je ujedno jedan vid procjene osnovanosti zahtjeva temeljen na podacima, informacijama i dokumentaciji koju je prethodno Korisnik ili vlasnik vozila dostavio ODINI te kao takvo ni za koga nije obvezujuće. Dodavanje ili oduzimanje činjenica ili opisa okolnosti nastanka štetnog događaja od strane Korisnika ili vlasnika vozila može značajno izmijeniti sve parametre vezane za pravo na naknadu štete, osiguravatelja u obvezi i sve druge dane informacije.

72. Svrha savjetovanja je isključivo upućivanje Korisnika ili vlasnika vozila na osiguravatelja u obvezi te informiranje Korisnika ili vlasnika vozila o potrebnoj dokumentaciji za postavljanje zahtjeva za naknadu nastale štete.

73. Ukoliko Korisnik želi iskoristiti uslugu savjetovanja u vezi naknade štete istu aktivira na uobičajen način pozivom u KC. Nakon identifikacije Korisnik treba odgovoriti na pitanja vezana uz nastanak štetnog događaja i okolnosti istoga. Operater će o aktivaciji usluge obavijestiti stručni tim koji će Korisnika kontaktirati unutar 3 radna dana nakon aktivacije usluge, putem e-maila navedenog u prijavi, te dostaviti savjet kako i kome vlasnik vozila može postaviti zahtjev za naknadu štete nastale u predmetnom štetnom događaju.

74. Ukoliko stručni tim ima dodatnih pitanja za Korisnika istoga će povratno kontaktirati e-mailom prije nego što mu dostavi savjet kako i kome se vlasnik može obratiti sa zahtjevom za naknadu štete. U tom slučaju savjet će Korisniku biti upućen nakon što dostavi odgovore na tražena pitanja ili traženu dokumentaciju.

Savjetovanje u vezi naknade štete isključuje bilo kakav oblik vođenja kroz sam postupak naknade štete i bilo kakvu obvezu ili odgovornost ODINE. Limit pokriva troškova usluge savjetovanja iznosi 625,00 HRK (cca. 80,00 EURA) uključujući PDV.

Zastupanje u postupku naknade štete

75. Usluga Zastupanje u postupku naknade štete je usluga koja se može koristiti jednokratno i vezano za samo jedan štetni događaj u kojemu je oštećeno vozilo koje je predmet Asistencije i ukoliko vozač oštećenog vozila nije kriv, ili nije u potpunosti kriv, za nastanak predmetne prometne nezgode, a što

ODINA utvrđuje pregledom dokumentacije koju vlasnik nakon aktivacije usluge dostavi ili koju ODINA dodatno zatraži bilo od vlasnika ili od nadležnih institucija. Aktivacijom usluge, VLASNIKA ili drugu osobu uz ovjerenu punomoć vlasnika, u postupku ostvarivanja naknade štete od osiguravatelja štetnika zastupa ODINA. Uvjeti zastupanja utvrđeni su UGOVOROM o zastupanju koji potpisuju vlasnik vozila, ili druga osoba uz ovjerenu punomoć vlasnika i ODINA. Ugovor će vlasniku biti dostavljen e-mailom kao i PUNOMOĆ za zastupanje koju potpisuje vlasnik vozila ili druga osoba uz ovjerenu punomoć vlasnika, koji istom opunomoćuje ODINU za zastupanje u postupku naknade nastale štete po konkretnom štetnom događaju u kojemu je oštećeno vozilo koje je predmet Asistencije.

76. Uslugu zastupanje u postupku naknade štete može koristiti isključivo Korisnik ako je ujedno i vlasnik oštećenog vozila, vlasnik vozila i iznimno druga osoba uz ovjerenu punomoć vlasnika kako bi ostvario naknadu materijalne štete na vozilu koje je predmet Asistencije, a koja je nastala u prometnoj nezgodi.

77. Ukoliko Korisnik odnosno vlasnik vozila uz koje su vezana prava po Asistenciji želi iskoristiti uslugu zastupanja u postupku realizacije naknade štete istu aktivira na uobičajen način pozivom u KC. Nakon identifikacije Korisnik treba odgovoriti na pitanja vezana uz nastanak štetnog događaja i okolnosti istoga. Ujedno Korisnik treba navesti podatke i kontakt podatke vlasnika vozila koje je predmet Asistencije i koji jedini ima pravo na zastupanje u postupku naknade štete. Operater će o aktivaciji usluge obavijestiti stručni tim koji će vlasnika kontaktirati unutar 24 sata radnim danom ili prvi sljedeći radni dan nakon aktivacije usluge, putem e-mail adrese navedene u prijavi. Vođenje postupka preuzima stručni tim koji će za vlasnika obaviti cijeli postupak kompletiranja dokumentacije, postavljanja odštetnog zahtjeva i naplate štete u skladu sa uvjetima navedenim u potpisanom ugovoru o zastupanju.

78. Isplata naknade štete izvršit će se od osiguravatelja štetnika ili njegovog korespondenta izravno na račun vlasnika oštećenog vozila osim u slučaju kada vlasnik izričito zatraži drugačije postupanje.

79. Limit pokriva za jednokratnu uslugu Zastupanje u postupku naknade štete iznosi 3.750,00 HRK (cca. 500,00 EURA) s uključenim PDV-om a eventualnu razliku troška plaća Korisnik temeljem potpisanog ugovora o zastupanju po ispostavljanju računa ODINE, koji će mu biti dostavljen na e-mail adresu navedenu u prijavi.

80. ODINA vlasnika i sve putnike koji su se nalazili u vozilu Korisnika može zastupati i u postupku realizacije nematerijalne štete nastale radi ozljeda pretrpljenih u prometnoj nezgodi međutim ti troškovi NISU u pokriću Asistencije. Sva pitanja vezana za nematerijalne štete Korisnik može uputiti izravno na e-mail claims@safely-through-croatia.eu.

81. ODINA vlasnika oštećenog vozila može zastupati isključivo u izvansudskom postupku. ODINA ne odgovara za vrijeme trajanja postupka naknade štete, za visinu štete koju će osiguravatelj u obvezi utvrditi, niti za ishod odnosno odluke osiguravatelja u obvezi.

Pribavljanje službene dokumentacije

82. Pribavljanje službene dokumentacije je usluga koja se može koristiti vezano za samo jedan štetni događaj u kojemu je oštećeno vozilo koje je predmet Asistencije. Aktivacijom ove usluge ODINA za Korisnika pribavlja službenu dokumentaciju vezanu za prometnu nezgodu kao što je zapisnik policije, rješenje o prekršaju i sl..

83. U određenim slučajevima državna tijela traže izričitu punomoć za pribavljanje službene dokumentacije. Ukoliko je to slučaj ODINA će obrazac potrebne punomoći dostaviti Korisniku na potpis i eventualnu ovjeru kako bi mogla nastaviti postupanje po zahtjevu. Ukoliko sam Korisnik nije sudionik predmetne prometne nezgode niti vlasnik oštećenog vozila punomoć treba prosljediti vlasniku

vozila na potpis. Ovjerenu punomoć potrebno je vratiti ODINI na daljnje postupanje.

84. Ukoliko Korisnik želi iskoristiti predmetnu uslugu istu aktivira na uobičajen način pozivom u KC. Nakon identifikacije Korisnik treba odgovoriti na pitanja vezana uz nastanak štetnog događaja i okolnosti istoga. Zahtjev za aktivaciju usluge biti će prosljeđen stručnom timu na daljnju obradu. Stručni tim će Korisnika povratno kontaktirati unutar 24 sata radnim danom ili prvi sljedeći radni dan nakon aktivacije usluge. ODINA će sa Korisnikom dogovoriti koju dokumentaciju je potrebno pribaviti.

85. Službena dokumentacija će Korisniku biti dostavljena e-mailom. ODINA nema utjecaja na rok u kojemu će nadležno državno tijelo dostaviti dokumentaciju.

86. Limit pokriva za pribavljanja službene dokumentacije iznosi 937,50 HRK (cca. 125,00 EURA) s uključenim PDV-om. U isti su uključeni i svi vezani troškovi poput državnih biljega, troškova fotokopiranja, dostave i slično sve prema cjeniku ODINE za predmetnu uslugu dostupnom na web adresi www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr.

87. Korisnik mimo limita i po drugim štetnim događajima može tražiti pribavljanje službene dokumentacije o svom trošku prema priloženom cjeniku ODINE kontaktom na e-mail: claims@safely-through-croatia.eu.

Prijevod dokumentacije

88. Usluga Prijevod dokumentacije se može koristiti višekratno ali vezano uz jedan štetni događaj u kojemu je oštećeno vozilo koje je predmet Asistencije. Korisnik može zatražiti prijevod Izvida štete, službene dokumentacije (Zapisnika policije, Rješenja suca za prekršaje i slično), računa popravka, računa šlepanja, računa čuvanja vozila i svu ostalu dokumentaciju vezanu uz štetni događaj.

89. Dokumentacija se prevodi isključivo na njemački ili engleski jezik zavisno o zahtjevu Korisnika uz ovjeru prijevoda od ODINE. Prijevodi na zahtjev Korisnika mogu biti ovjereni i od sudskog tumača.

90. Ukoliko Korisnik želi iskoristiti predmetnu uslugu, istu aktivira na uobičajen način pozivom u KC. Nakon identifikacije Korisnik treba odgovoriti na pitanja operatera vezana uz potrebne prijevode, a potom će biti upućen da dokumentaciju koju želi prevesti dostavi na e-mail claims@safely-through-croatia.eu Operater će o aktivaciji usluge obavijestiti stručni tim koji će Korisnika kontaktirati unutar 24 sata, nakon primitka dokumentacije koju je potrebno prevesti, radnim danom ili prvi sljedeći radni dan nakon aktivacije usluge, putem e-mail adrese navedene u prijavi. Korisniku će biti potvrđen primitak dokumentacije kada istu dostavi i isti će biti obaviješten o roku isporuke naručenih prijevoda koji zavisno o količini dostavljene dokumentacije.

91. Limit pokriva za usluge prijevoda iznosi 1.500,00 HRK (cca. 200,00 EURA) s uključenim PDV-om.

92. Razliku troškova prijevoda plaća Korisnik po ispostavljenom računu ODINE prije isporuke naručenih prijevoda po cijeni utvrđenoj cjenikom za usluge ODINE dostupnom na mrežnoj stranici. Dokaz o plaćanju razlike Korisnik je dužan dostaviti na mail adresu ODINE: claims@safely-through-croatia.eu

93. Naručeni prijevodi sa ovjerom ODINE će korisniku biti dostavljeni e-mailom, a prijevodi ovjereni od sudskog tumača biti će na adresu Korisnika poslani poštom. Za vrijeme dostave od strane pošte ODINA ne odgovara.

94. Na zahtjev i trošak Korisnika moguće je organizirati prijevode i na druge jezike ali izvan pokriva Asistencije.

Limiti pokriva

95. Limit pokriva je iznos osiguran za troškove koji nastaju pružanjem određene usluge iz domena:

A Pomoć na cesti i jamstvo mobilnosti

B Pomoć u naknadi štete iz prometne nezgode

96. Limiti pokriva po pojedinim uslugama jasno su

definirani ovim uvjetima.

Prekoračenje limita pokriva

97. Ukoliko troškovi pojedinih usluga prelaze iznose limita pokriva Korisnik je iste dužan platiti na sljedeći način:

Razliku troškova za usluge iz domene **A** Pomoć na cesti i jamstvo mobilnosti Korisnik ili Vozač je dužan platiti gotovinski ili bankovnom karticom, gdje je omogućeno bezgotovinsko plaćanje, u kunama, na licu mjesta temeljem ispostavljenog računa pružatelja usluge.

Razliku troškova za usluge iz domene **B** Pomoć u naknadi štete Korisnik je dužan platiti na račun ODINE odmah po primitku ispostavljenog računa na prijavljenu e-mail adresu na multivalutni račun ODINE naveden u ispostavljenom računu. Uz razlike troškova Korisnik je obavezan namiriti manipulativni trošak banke u iznosu od 8,00 EURA po doznaci.

98. Ukoliko Korisnik troškove ne podmiri na predviđeni način i u zato predviđenom roku obavezan je snositi sve troškove realizacije naplate istih (angažman tvrtki za naplatu izvan RH, troškove prisilne naplate, sudske troškove, odvjetničke troškove, kamate i sve druge troškove koji nastanu kako bi se fakturirani troškovi naplatili).

Posebne odredbe za ostvarivanja prava po Asistenciji

99. Prava po Asistenciji ostvaruju se isključivo na teritoriju Republike Hrvatske prema Hrvatskim zakonima i propisima.

100. HAK-USLUGE se obvezuju Korisniku izdati potvrdu o aktivaciji usluge.

101. Korisnik je dužan SVE usluge zatražiti pozivom na broj kontaktnog centra +385 1 46 937 20. Usluge zatražene preko bilo kojeg drugog broja ili komunikacijskog kanala neće se smatrati zatraženim.

102. Korisnik prava po Asistenciji, odnosno prava i usluge iz ovih Uvjeta može koristiti samo za propisno registrirano vozilo stranih registracijskih oznaka.

103. Korisnik paketa koji nije ujedno i vlasnik vozila prijavljuje podatke o vlasniku vozila. Smatra se da je vlasnik vozila koji je svoje vozilo dao nekom drugom na korištenje ujedno ustupio i svoje osobne podatke koji su Korisniku potrebni u svrhu korištenja vozila i identifikacije vlasništva vozila.

104. Korisnik je dužan odmah prijaviti gubitak ili krađu aktivacijskog koda. Ukoliko krađa ili gubitak aktivacijskog koda nisu prijavljeni pisanim putem na e-mail adresu info@safely-through-croatia.eu izvršitelji usluga su u obvezi pružiti usluge osobi koja je aktivirala paket i potvrdila aktivaciju sa unesenim podacima za aktivaciju.

105. U sve novčane iznose pokriva prava (limite) po Asistenciji uključen je i porez na dodanu vrijednost (PDV).

106. Korisnik samostalno snosi sve troškove koji premašuju najviše novčane iznose (limite) pokriva pojedinih prava, navedene u ovim Uvjetima.

107. Asistencija ne predviđa naknadu troškova za oštećenu prtljagu, teret ili izmaklu dobit.

108. U slučaju da Korisnik ili Vozač po vlastitoj odluci ne iskoristi jednu ili više usluga, HAK-USLUGE i ODINA nisu dužni nadoknaditi mu troškove niti ponuditi zamjenske usluge na ime kompenzacije.

Izričita privola za korištenje osobnih podataka

Prihvaćanjem ovih uvjeta kupac paketa usluga daje izričitu privolu za korištenje svojih osobnih podataka u svrhu provedbe kupovine, izdavanja računa i slično. Potom Korisnik prilikom unosa aktivacijskih podataka prihvaća ove uvjete i daje izričitu privolu da HAK-USLUGE i ODINA koriste sve raspoložive osobne podatke Korisnika i vlasnika vozila u svrhu realizacije prava po asistenciji.

Uvjeti korištenja prava po Asistenciji prihvaćeni od kupca prenose se i na Korisnika paketa usluga. Ukoliko Korisnik prilikom aktivacije uvjete ne prihvati paket neće moći aktivirati. Također, ukoliko Korisnik ne da izričitu privolu za korištenje svojih osobnih podataka paket neće moći aktivirati iz razloga što pružatelj usluga bez korištenja njegovih osobnih podataka ne bi bili u mogućnosti pružiti sve kupljene usluge.

Komunikacija

109. Komunikacija između Korisnika i pružatelja usluga vodit će se na hrvatskom, engleskom ili njemačkom jeziku zavisno o odabiru Korisnika.

110. Komunikacija po domeni Pomoć u postupku naknade štete vodit će se isključivo u pisanom obliku putem elektroničke pošte, koristeći e-mail adresu claims@safely-through-croatia.eu, izuzev kontakata sa KC-om.

111. Sva potrebna dokumentacija proslijeđivati će se u elektronskom obliku putem e-maila izuzev prijevoda ovjerenih od strane sudskog tumača koji se dostavljaju poštom na prijavljenu adresu Korisnika.

112. Korisniku će na njegov zahtjev ugovor o zastupanju biti dostavljen na uvid putem elektronske pošte isto kao i punomoć za zastupanje u postupku naknade štete. Ukoliko Korisnik prihvati uvjete ugovora isti će vratiti potpisan u elektronskom obliku, kao i punomoć za zastupanje. Ukoliko bude potrebno Korisnik će original potpisanog ugovora o zastupanju i punomoć za zastupanje dostaviti poštom na adresu ODINE.

113. Redovno radno vrijeme ODINE je od ponedjeljka do petka od 9-17 sati.

114. ODINA je obvezna izvršavati sve preuzete obveze u vrijeme redovnog radnog vremena ili sljedeći radni dan.

115. Svu komunikaciju će ODINA voditi u vrijeme redovnog radnog vremena.

116. Broj Kontaktnog centra za hitne slučajeve i aktivaciju usluga glasi **+385 1 46 937 20**. Cijena poziva ovisi o utvrđenim tarifama teleoperatera pozivatelja.

Isključenje obveze pružanja usluga po Asistenciji

117. Isključuje se obveza HAK-USLUGA i ODINE za pružanje usluga po Asistenciji u sljedećim situacijama:

- Ako je vozilom upravljao vozač bez valjane vozačke dozvole ili je vozač u trenutku događaja bio pod utjecajem alkohola i/ili droga. Autostoperi i osobe koje se prevoze za naknadu ne smatraju se Korisnicima i nisu uključeni u pokriva po Asistenciji.

- HAK-USLUGE i ODINA neće biti odgovorni za eventualne poteškoće ili nemogućnosti izvršavanja svojih obaveza u slučaju više sile, vremenskih nepogoda, potresa, rata, štrajka, obustave rada, demonstracija, terorističkih akcija, oduzimanja ili drugačijeg ukidanja ovlasti, službenih zapljena, razbojstva, eksplozija, nuklearnih ili radioaktivnih utjecaja i svih drugih situacija na koje HAK-USLUGE i ODINA ne mogu utjecati.

- Pri nesrećama ili poteškoćama koje su nastale uslijed treninga ili sudjelovanja u natjecanjima.

- Ako je namjerno ili s ciljem prijevare uzrokovana

prometna nesreća.

- Ako je do prometne nesreće došlo ilegalnim ili legalnim natjecanjem sa drugim vozilom ili vozilima.

- Pružatelji usluga nisu u obvezi nadoknaditi štetu u slučaju gubitka ili krađe aktivacijskog koda koja je prijavljena od strane Korisnika niti su u obvezi izdati duplikat koda ili novi kod. Prijavljeni kod se poništava i postaje nevažeći.

Podnošenje prigovora

118. Korisnik može prigovor na kvalitetu izvršene usluge podnijeti u pisanom obliku, što uključuje i elektroničku poštu (dalje u tekstu: prigovor). Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se temelji.

119. Prigovor se podnosi pisanim putem tvrtki HAK-USLUGE d.o.o., Vinkovačka 3, 44320 Kutina, odnosno elektroničkom poštom na adresu info@safely-through-croatia.hr u roku 30 (trideset) dana od dana izvršenja usluge na koju se odnosi prigovor.

120. HAK-USLUGE provode postupak ispitivanja opravdanosti prigovora te su u roku 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora obvezne Korisniku elektroničkom poštom dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti prigovora.

121. Ako Korisnik nije zadovoljan odgovorom, ima pravo u roku 15 (petnaest) dana od dana primitka odgovora uputiti elektroničkom poštom u pisanom obliku pritužbu direktoru HAK-USLUGA. U tom slučaju direktor HAK-USLUGA donosi odluku o prigovoru, koja je konačna.

122. Ukoliko Korisnik tom odlukom nije zadovoljan može se obratiti nadležnim institucijama. Odredbom Europske komisije br. 524/2013 o on-line rješavanju potrošačkih sporova koja se primjenjuje od 09.01.2016 godine, u pogon je stavljena Platforma za online rješavanje potrošačkih sporova (Platforma za ORS).

Elektronska poveznica (link) na Platformu za ORS - <http://ec.europa.eu/odr>

U slučaju neriješenih prigovora potrošači mogu rješavati potrošački spor putem tijela za ARPS sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16). HAK-USLUGE će u slučaju podnošenja prijedloga za mirenje sudjelovati u postupku pred ARPS tijelom: Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Radnička cesta 52/I, 1000 Zagreb, Hrvatska, ili na <http://www.hup.hr/>

123. Sve upute vezane za način podnošenja prigovora i prava Korisnika nalaze se i na web stranici www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr

Rješavanje sporova

124. Spor koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Uvjeta, HAK-USLUGE, ODINA i Korisnik će nastojati riješiti mirnim putem.

125. Za rješavanje sporova koje nije moguće riješiti mirnim putem nadležan je sud u Republici Hrvatskoj.

Završne odredbe

126. Na web stranici se nalaze svi dokumenti vezani uz korištenje prava po Asistenciji, a to su:

- Uvjeti ostvarivanja prava po Asistenciji
- Politika obrade i zaštite osobnih podataka
- Popis kvarova u pokriva
- Pregled naknada HAK-USLUGA
- Pregled naknada ODINE
- Reklamacije i prigovori

Kontakti

Broj kontaktnog centra za aktivaciju usluga
Asistencije

+385 1 46 937 20

Web adrese:

www.sigurno-kroz-hrvatsku.hr
www.sigurno-kroz-hrvatsku.eu
www.safely-through-croatia.eu
www.sicher-durch-kroatien.eu

Adrese elektroničke pošte:

info@sigurno-kroz-hrvatsku.hr
info@sigurno-kroz-hrvatsku.eu
info@safely-through-croatia.eu
info@sicher-durch-kroatien.eu

claims@safely-through-croatia.hr

127. Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od
dana 13.06.2018. godine.

HAK-USLUGE d.o.o.

Vinkovačka 3, HR-44320 Kutina

OIB: 27985234094

Odgovorna osoba:
Dario Mustać, direktor

Opći upit i upiti vezani za Asistenciju:
info@safely-through-croatia.eu

Trgovačko društvo HAK-USLUGE d.o.o. u
stopostotnom je vlasništvu Hrvatskog autokluba.

Ođina Asistencija d.o.o.

Županijska 11, HR-31000 Osijek

OIB: 66638075280

Odgovorna osoba:
Daniela Pavić, direktorica

Opći upiti:
info@safely-through-croatia.eu

Upiti vezani za Asistenciju:
claims@safely-through-croatia.eu