

**2014**

[www.allianz.si](http://www.allianz.si)

# **Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske asistenc**

**ALL-SI/AA/14**

## SPLOŠNE DOLOČBE

Zavarovanje avtomobilske asistencije je mogoče skleniti le za vozila, navedena v točki 2.1. teh pogojev, za katera so pri Zavarovalnici sklenjena zavarovanja avtomobilske odgovornosti.

V kolikor s temi pogoji ni določeno drugače se za zavarovanje avtomobilskega kaska uporabljajo določbe točk od 11. do 19. Splošnih pogojev za zavarovanje avtomobilske odgovornosti ALL-SI/AO/15 (PRAVNI DEL) in njihove spremembe ter dopolnitve.

Pomen izrazov v teh pogojih je naslednji:

**Zarovovalec:** oseba, ki sklene zavarovalno pogodbo z zavarovalnico;

**Zarovovanec:** oseba, katere asistenčni interes je zavarovan in je označena v zavarovalni polici;

**Zarovovalnica:** Allianz zavarovalnica, podružnica Ljubljana, Dimičeva ulica 16, 1000 Ljubljana;

**Predmet zavarovanja:** motorno vozilo navedeno v zavarovalni polici, ki je v lasti ali v upravljanju zavarovanca;

**Asistenčni primer:** bodoč, nepričakovan in od upravičenčeve volje neodvisen dogodek, ko postane predmet zavarovanja, ki je zavarovan s temi pogoji nevozen, neprimeren za varno vožnjo ali je bil protipravno odvzet in upravičenec pokliče v asistenčni center zaradi organizacije asistenčnih storitev;

**Prebivališče:** naslov prebivališča upravičenca, ki je vpisan na zavarovalni polici;

**Upravičenec:** zarovovanec ali vsakokratni pooblaščen voznik zarovovanega vozila ter največ toliko sopotnikov, kolikor je v vozilu registriranih potniških mest in se v vozilu prevažajo po volji zarovovanca ali pooblaščenega voznika, razen sopotnikov, ki se prevažajo kot priložnostni sopotniki (t.i. štoparji in drugi);

**Premija:** znesek, ki ga zarovovalec skladno z zavarovalno polico plača zarovovalnici;

**Zarovovalna policia:** listina o zarovovalni pogodbi;

**Asistenčni center:** organizacija oz. pogodbeni partner zarovovalnice, ki zarovovancu ali upravičencu nudi pomoč v asistenčnem primeru, ki je dosegljiv na brezplačni telefonski številki 080 8065 (za tujino: +43 1 52503 6425).

## ZAVAROVALNI DEL

### 1. ASISTENČNI PRIMER

**1.1.** Zarovovalnica organizira v sodelovanju z Asistenčnim centrom asistenčne storitve dogovorjene v teh pogojih in krije stroške izvedbe asistenčnih storitev in stroške asistenčnega centra.

### 2. PREDMET ZAVAROVANJA

**2.1.** Zavarovanje avtomobilske asistencije je mogoče skleniti za naslednja vozila, ki so registrirana v Sloveniji:

- osebna vozila;
- lahka tovorna vozila do skupne mase 3.500,00 kg;
- motorna kolesa in mopedi.

### 3. VRSTE ASISTENČNIH STORITEV

**3.1.** Zarovovalnica pod pogoji, ki so določeni v teh pogojih, krije stroške reševanja vozila v asistenčnem primeru in stroške ponovne vzpostavitve voznosti;

- če pride do okvare zarovovanega vozila, ki je posledica mehanske ali električne napake,
- če zarovovanemu vozilu med vožnjo zmanjka goriva,
- če se izgubijo ključi vozila oziroma se ključi vozila poškodujejo ali so odtujeni,
- če se izprazni pnevmatika,
- če je vozilo namerno poškodovano s strani tretjih oseb (vandalizem),
- če so odtujeni deli vozila in je vozilo zaradi tega nevozno,
- v primeru prometne nesreče.

**3.2.** V skladu z ustreznimi omejitvami navedenimi točki 3.3. in 3.4. teh pogojev in glede na lokalno razpoložljivost, se kritje lahko nanaša na stroške za:

- a) vzpostavitev voznosti na kraju dogodka asistenčnega primera;
- b) vleko vozila;
- c) hrambo vozila;
- d) javni prevoz;
- e) nastanitev v hotelu;
- f) taksi prevoz;
- g) nadomestno vozilo;
- h) dostavo nadomestnih delov v tujino;
- i) prevoz vozila iz tujine domov;
- j) carinjenje v primeru totalne škode;
- a) prevajalske storitve na daljavo.

**3.3.** Vrsta asistenčne storitve je odvisna od vrste in kraja nastanka asistenčnega primera ter možnosti takojšnje rešitve težave (storitve nudi Asistenčni center):

- a) Vzpostavitev voznosti na kraju dogodka asistenčnega primera**  
Zavarovalnica organizira strokovno pomoč z namenom popravila vozila na kraju dogodka. Najvišje kritje zavarovalnice za povračilo stroškov popravila vozila znaša 150,00 EUR na asistenčni primer, pri čemer zavarovalnica ne krije stroškov materiala in rezervnih delov.
- b) Vleka vozila**  
Zavarovalnica organizira vleko vozila do najbližjega pooblaščenega servisa ali do prebivališča zavarovanca, če organizirana strokovna pomoč vozila ni mogla popraviti na mestu. Višina povrnjenih stroškov znaša največ 200,00 EUR na asistenčni primer.
- c) Hramba vozila**  
Zavarovalnica povrne stroške hrambe vozila, če mora vozilo ostati čez noč v garaži medtem, ko čaka na popravilo.
- d) Dodatne storitve**  
Če v 4 urah ali v istem dnevu ni mogoče vzpostaviti voznega stanja vozila, je Upravičenec in toliko sopotnikov, kolikor je registriranih potniških mest v vozilu upravičen do ene od naslednjih dodatnih storitev, razen če zavarovanec izgubi ključe, v primeru poškodovane pnevmatike ali če vozilu zmanjka goriva;

- **Javni prevoz:**  
Če je kraj asistenčnega primera od prebivališča zavarovanca oddaljen več kot 30 km, zavarovalnica organizira prevoz zavarovanca in drugih upravičencev do njihove prvotne destinacije potovanja na teritoriju, opredeljenem v točki 5. teh pogojev, ali na naslov prebivališča zavarovanca, če se prebivališče nahaja v državi, v kateri je registrirano vozilo. Prevoz se opravi z vlakom (1. razred, če je lokalno omogočen) ali z avtobusom oziroma, če traja potovanje dlje od 6 ur, z letalom (ekonomski razred). Višina povrnjenih stroškov znaša največ 300,00 EUR po osebi na asistenčni primer.
- **Nastanitev v hotelu:**  
Če je kraj asistenčnega primera od prebivališča zavarovanca oddaljen več kot 30 km, zavarovalnica organizira nastanitev zavarovanca in drugih upravičencev v hotelu (3 zvezdice) za čas trajanja popravila, vendar v nobenem primeru ne več kot 3 nočitve, pri čemer se kot nočitve štejejo samo delovni dnevi.
- **Taksi prevoz:**  
Če je kraj asistenčnega primera v oddaljenosti manj kot 30 km od prebivališča zavarovanca, zavarovalnica na zahtevo zavarovanca organizira taksi prevoz. Višina povrnjenih stroškov znaša največ 50,00 EUR po osebi na asistenčni primer.
- **Nadomestno vozilo:**  
Če je kraj asistenčnega primera od prebivališča zavarovanca oddaljen več kot 30 km, zavarovalnica organizira in zagotovi nadomestno osebno vozilo za čas trajanja popravila, vendar ne dlje kot 3 delovne dni. Kategorija najetega osebnega avtomobila mora biti podobna kategoriji predmeta zavarovanja, ob upoštevanju lokalnih možnosti. Najeto vozilo se uporabi za vrnitev

do stalnega prebivališča ali z namenom, da se dokonča potovanje, zato se najemna pogodba za nadomestno vozilo sklene kot pogodba tipa »ena smer«. Zavarovalnica krije stroške za najem za neomejeno število kilometrov in za stroške zavarovanja najetega vozila, vendar zavarovalnica ne krije stroškov za gorivo, cestnine in dodatno zavarovanje – kot na primer zavarovanja potnikov.

**e) Dostava rezervnih oz. nadomestnih delov v tujino:**

Zavarovalnica na zahtevo in s soglasjem zavarovanca organizira in zagotovi dostavo nadomestnih delov na kraj popravila vozila v tujino, če v kraju popravila ni nadomestnega dela. Zavarovalnica ne krije stroškov nadomestnih delov. Najvišje kritje zavarovalnice za povračilo stroškov dostave nadomestnih delov znaša 300,00 EUR na asistenčni primer.

**f) Prevoz vozila iz tujine:**

Zavarovalnica krije stroške prevoza vozila do prebivališča zavarovanca ali do najbližjega pooblaščenega servisa, če se izkaže, da vozila ni možno popraviti v kraju, kjer se je zgodil asistenčni primer, v roku 7 dni. Višina povrnjenih stroškov znaša največ 1.500,00 EUR na asistenčni primer. Zavarovalnica stroškov prevoza ne krije, če bi stroški prevoza presegali vrednost vozila.

**g) Povračilo stroškov carine v primeru totalne škode v tujini:**

Zavarovalnica povrne zavarovancu nastale stroške carinjena, ki izvirajo iz totalne škode vozila, nastale v tujini. Zavarovalnica povrne stroške do največ 1.000,00 EUR na asistenčni primer.

**h) Prevajalske storitve na daljavo:**

Zavarovalnica v nujnih primerih zaradi nepoznavanja jezika za zavarovanca organizira takojšnje telefonsko prevajanje preko asistenčnega centra in sicer v naslednjih jezikih: slovenski,

nemški, angleški, madžarski, romunski, bolgarski, hrvaški in srbski.

**3.4.** V primeru samopovzročene asistenčnega primera, kot je na primer izguba ključev, v vozilo zaklenjeni ključ, točenje napačnega goriva, zmanjkanje goriva ali predrta pnevmatika, je storitev omejena na vzpostavitev voznosti na kraju dogodka asistenčnega primera in vleko vozila.

## 4. IZKLJUČITVE

**4.1.** Zavarovanje avtomobilske asistencije ne krije odškodninskih zahtevkov za škode, ki nastanejo zaradi oziroma v primeru:

- a) višje sile;
- b) vojne, notranjih nemirov, demonstracij, manifestacij, terorističnih dejanj, sabotaže;
- c) kakršnegakoli radioaktivnega delovanja;
- d) nesreč, ki so posledica sodelovanja v stavah ali se pripetijo med ali kot posledica kaznivih dejanj ali pretefov (razen če gre za samoobrambo ali za zagotavljanje pomoči ljudem v nevarnosti);
- e) nesreč, ki so posledica sodelovanja v avtomobilističnih dirkah, tekmovanjih, »off-road« vožnjah;
- f) asistencije za motorna kolesa, če gre za izpraznjen akumulator v območju pet kilometrov od prebivališča zavarovanca;
- g) namernih dejanj zavarovanca ali drugega upravičenca;
- h) vožnje zavarovanca brez veljavnega vozniškega dovoljenja ali drugega dokumenta, ki bi dokazoval upravičenost osebe za vožnjo v primeru, da je osebi vozniško dovoljenje začasno ali trajno odtujeno;
- i) vožnje pod vplivom alkohola, mamil ali drugih psihoaktivnih snovi, pri čemer se za določitev dovoljene meje vsebnosti alkohola in drugih psihoaktivnih snovi upoštevajo predpisi države, kjer se je prometna nesreča zgodila.

**4.2.** Zavarovanje ne krije zahtevkov za povračilo:

- a) stroškov storitev, ki jih asistenčni center ne ponudi zavarovancu;
- b) stroškov, ki niso predhodno odobreni s strani asistenčnega centra na zahtevo zavarovanca ali drugega upravičenca;
- c) stroškov, ki jih je opravil drugi izvajalec, kot ga je določil asistenčni center;
- d) letnih stroškov za vzdrževanje vozila;
- e) stroškov popravila vozila, če je bila vzpostavitev voznosti na kraju dogodka asistenčnega primera neuspešna;
- f) stroškov novih pnevmatik v primeru težav s pnevmatikami;
- g) stroškov goriva v primeru dostave goriva, če je v zavarovanem vozilu zmanjkalo goriva;
- h) kakršnihkoli posrednih (ali drugih dodatnih) stroškov, ki so nastali zaradi asistenčnega primera;
- i) vrednosti izgubljene ali poškodovane prtljage ali osebnih predmetov zaradi asistenčnega primera.

**4.3.** Zavarovalnica ni odgovorna za zamudo pri neizpolnitvi vrst asistenčnih storitev, v kolikor je ta nastala zaradi stavk, družbenega nemira, uporov, terorističnih dejanj, sabotaž, vojne (vključno z državljansko vojno), posledic nuklearne radiacije, višje sile, omejitve gibanja (policijska ura) ali odločitev vladnih oz. upravnih organov ali oblasti.

## 5. GEOGRAFSKE OMEJITVE

**5.1.** Asistenčna storitev se nudi in omogoča v naslednjih državah, upoštevajoč lokalno razpoložljivost storitev; Kneževina Andora, Avstrija, Belgija, Bosna in Hercegovina, Bolgarija, Ceuta, Ciper, Češka, Estonija, Hrvaška, Danska, Finska, Francija, Nemčija, Gibraltar, Grčija, Latvija, Litva, Madžarska, Irska, Italija, Kneževina Lihtenšajn, Luksemburg, Republika Makedonija, Malta, Monako, Norveška, Poljska, Portugalska, Republika San Marino, Romunija, Rusija (samo evropski del), Srbija, Črna Gora, Slovaška republika, Republika Slovenija, Kraljevina Španija, Švica, Nizozemska, Turčija (samo evropski

del), Združeno Kraljestvo Velike Britanije in Severne Irske, Vatikanska mestna država.

## 6. OBVEZNOSTI ZAVAROVANCA OZIROMA UPRAVIČENCA PO NASTANKU ASISTENČNEGA PRIMERA

**6.1.** Zavarovanec oziroma upravičenec mora ob asistenčnem primeru poklicati Asistenčni center v roku 5 dni od njegovega nastopa in posredovati naslednje podatke; ime in priimek ter naslov nosilca zavarovalne police, številko zavarovalne police, znamko vozila, registrsko številko, telefonsko številko upravičenca in kraj, kjer je dosegljiv, število oseb v zavarovanem vozilu, kratek opis problema, ki ga ima in naravo (vrsto) pomoči, ki jo potrebuje.

**6.2.** Po nastanku asistenčnega primera mora zavarovanec:

- a) takoj storiti vse, kar je v njegovi moči, da bi preprečil nadaljnje nastajanje škode, upoštevajoč pri tem navodila zavarovalnice;
- b) o vseh primerih, ki so določeni z ustreznimi predpisi, predvsem pa o asistenčnih primerih, nastalih zaradi požara, eksplozije, kraje in prometne nesreče, takoj obvestiti policijo ter navesti, katere stvari so bile uničene, poškodovane, oziroma so izginile ob asistenčnem primeru;
- c) ne sme spreminjati stanja poškodovanih oziroma uničenih stvari, dokler si jih ne ogleda pooblaščen predstavnik zavarovalnice (izvajalec asistenčne storitve), razen če je sprememba potrebna v javnem interesu, oziroma da bi bila škoda manjša.

**6.3.** Zavarovanec ali upravičenec mora dati zavarovalnici vse potrebne podatke, ki jih ima na voljo in so nujno potrebni za ugotavljanje vzroka, obsega in višine škode, kot tudi za organiziranje pomoči. Zavarovalnica lahko zahteva tudi druga dokazila, predvsem pa dokazilo, da je zavarovanec v primeru, ko je bil dolžan o nastanku asistenčnega primera obvestiti policijo, to tudi storil.

**6.4.** Če zavarovanec ali upravičenec ne predloži zahtevanih podatkov in dokazov,

se šteje, da ni dokazal nastanka asistenčnega primera oziroma višine škode.

- 6.5.** Če zavarovanec ali upravičenec po svoji krivdi zavarovalnici ne prijavi nastanka asistenčnega primera v času in na način, ki je določen s temi pogoji ali ne ravna v skladu s točko 6.2. teh pogojev, mora zavarovalnici povrniti morebitno škodo, ki jo ima zaradi tega.
- 6.6.** Vse prijave, ki so izvedene po izteku roka iz točke 6.1. teh pogojev, in zamude pri prijavi niso nastale zaradi opravičljivih zdravstvenih ali tehničnih razlogov, lahko zavarovalnica zavrne.

## **7. PRENEHANJE ZAVAROVANJA IN VRAČILO PREMIJE**

- 7.1** V primeru prenehanja zavarovanja zaradi uničenja, odsvojitve ali odjave vozila pri pristojnem organu je zavarovalnica na zahtevo zavarovalca/zavarovanca dolžna vrniti premijo za preostalo dobo trajanja zavarovanja, zmanjšano za administrativne stroške, od prejema pisnega zahtevka za vračilo premije, če do tedaj ni prišlo do zavarovalnega primera.
- 7.2** Pri odjavi vozila zavarovanje preneha po predhodnem pisnem dogovoru zavarovalca in zavarovalnice.
- 7.3** Točka 7.2. teh pogojev ne velja za motorna kolesa in mopede.
- 7.4** V primeru prenehanja zavarovalne pogodbe zaradi neplačane zapadle premije mora zavarovalec plačati premijo za neplačani čas do dneva veljavnosti pogodbe. Če je do dneva veljavnosti zavarovalne pogodbe nastal zavarovalni primer, za katerega mora zavarovalnica plačati odškodnino, pa mora plačati celotno premijo za tekoče zavarovalno obdobje.