

POJMOVI I Pojedini izrazi u ovim Uvjetima znače:

- ZNAČENJA:**
- 1) Osiguratelj: Društvo za osiguranje s kojim je sklopljen ugovor o osiguranju;
 - 2) Ugovaratelj osiguranja: Osoba koja je s Osigurateljem sklopila ugovor o osiguranju;
 - 3) Osiguranik: Osoba čiji je imovinski interes osiguran;
 - 4) Osigurani slučaj: Događaj koji bi mogao dovesti do ostvarivanja odštetnog zahtjeva od strane oštećene osobe;
 - 5) Korisnik prijevoznog sredstva: Fizička ili pravna osoba koja voljom vlasnika stvarno raspolaže vozilom;
 - 6) Osigurana svota: Iznos do kojeg je osiguran imovinski interes, posebno za štete na osobama, a posebno za štete na stvarima;
 - 7) Premija osiguranja: Iznos koji ugovaratelj osiguranja plaća Osiguratelju temeljem ugovora o osiguranju;
 - 8) Pro rata temporis: Načelo izračuna premije po broju iskorištenih dana trajanja osiguranja za razdoblje kraće od godine dana;
 - 9) Polica osiguranja: Isprava o ugovoru o osiguranju;
 - 10) Zakon: Važeći Zakon o obveznim osiguranjima u prometu;
 - 11) Vozilo:
 - a) svako motorno vozilo koje pokreće isključivo mehanička snaga na kopnu, ali koje se ne kreće po tračnicama s:
 - najvećom konstrukcijskom brzinom većom od 25 km/h
 - ili
 - najvećom neto masom većom od 25 kg i najvećom konstrukcijskom brzinom većom od 14 km/h,
 - b) svako priključno vozilo koje se upotrebljava s vozilom iz podtočke a) ove točke 11, bilo ono spojeno bilo ne.Iznimno od podtočki a) i b) ove točke, invalidska kolica isključivo namijenjena osobama s tjelesnim invaliditetom ne smatraju se vozilom navedenim u Zakonu;
 - 12) Upotreba vozila: Svaka upotreba vozila koja je u skladu s funkcijom vozila kao prijevoznog sredstva u trenutku prometne nesreće, neovisno o značajkama vozila i neovisno o terenu na kojem se motorno vozilo upotrebljava te o tome je li ono u stanju mirovanja ili u pokretu;
 - 13) Automatizirano vozilo: Vozilo kako je uređeno zakonom kojim se uređuje sigurnost prometa na cestama, a koje ispunjava uvjete iz definicije vozila u smislu Zakona.

Članak 1.

- Opseg pokriva**
- 1) Osiguranjem su pokriven štete prouzročene upotrebom osiguranog vozila kako je definirano Zakonom.
 - 2) Osiguratelj je temeljem police osiguranja i propisa o odgovornosti u obvezi nadoknaditi štetu, ako je pri uporabi vozila došlo do:
 1. tjelesne ozljede, narušavanja zdravlja ili smrti neke osobe,
 2. uništenja odnosno oštećenja stvari, osim ako je došlo do štete na stvarima koje je vlasnik vozila primio radi prijevoza.
 - 3) Osiguranjem vlasnika vozila od odgovornosti za štetu nanесenu trećim osobama pokriven su i štete koje prouzroče osobe koje voljom vlasnika sudjeluju u uporabi vozila.
 - 4) Osiguranje od automobilske odgovornosti pokriva štetu nastalu od vučnog vozila kao i štetu nastalu od priključnog vozila. Ako je šteta nastala od vučnog ili priključnog vozila dok su oba vozila bila spojena i činila jednu cjelinu ili ako je šteta nastala tijekom vožnje nakon odvajanja priključnog vozila, za štetu trećim osobama solidarno odgovaraju vlasnici oba vozila, pa oštećena osoba može podnijeti odštetni zahtjev osiguratelju vučnog vozila ili osiguratelju priključnog vozila.
 - 5) Ugovorena osigurana svota predstavlja gornju granicu obveze Osiguratelja za sva davanja po jednom štetnom događaju, zasebno za štetu na osobama, a zasebno za štetu na stvarima, bez obzira na broj oštećenih osoba. Ako ima više oštećenih osoba, a ukupna šteta je veća od obveze Osiguratelja, prava oštećenih osoba prema Osiguratelju razmjerno se smanjuju, a prednost u redosljedu namirenja štete imaju oštećene fizičke osobe. Više vremenski povezanih šteta predstavlja jedan osigurani slučaj, ako su štete nastale zbog istog uzroka. Ako je u trenutku nastanka štetnog događaja propisana najniža svota osigurateljnog pokrivača od strane nadležnog tijela bila veća od ugovorene svote, smatra se da je osiguranje ugovoreno na veću svotu.
 - 6) Osiguranje od automobilske odgovornosti ne pokriva štetu na stvarima koje je vlasnik vozila, kojim je prouzročena šteta, preuzeo radi prijevoza, a nalazile su se u vozilu ili na vozilu kojim je prouzročena šteta.

Članak 2.

- Isključenja iz osiguranja**
- 1) Po osnovi osiguranja od automobilske odgovornosti isključeni su odštetni zahtjevi te pravo na naknadu štete nema:
 1. vozač vozila kojim je prouzročena šteta te njegovi srodnici i druge fizičke ili pravne osobe glede štete zbog smrti ili tjelesne ozljede vozača,
 2. vlasnik, suvlasnik, odnosno zajednički vlasnik te svaki drugi korisnik vozila kojim je prouzročena šteta i to na naknadu štete na stvarima, osim primatelja leasinga koji je ugovaratelj osiguranja i korisnik vozila, a nije odgovoran za prometnu nesreću u kojoj mu je prouzročena šteta od vozila istog davatelja leasinga,
 3. suputnik koji je dragovoljno ušao u vozilo kojim je uzrokovana šteta, a kojim je upravljao neovlašteni vozač, ako Osiguratelj dokaže da je ta okolnost suputniku bila poznata,
 4. suputnik koji je dragovoljno ušao u neregistrirano vozilo bez istaknutih registarskih oznaka na vozilu, ako Osiguratelj dokaže da je ta okolnost suputniku bila poznata,
 5. suputnik koji je dragovoljno ušao u neosigurano vozilo kojim je uzrokovana šteta, ako Hrvatski ured za osiguranje dokaže da je ova okolnost suputniku bila poznata,
 6. oštećena osoba kojoj je šteta nastala:
 - zbog djelovanja nuklearne energije za vrijeme prijevoza radioaktivnog materijala,
 - zbog ratnih operacija ili pobuna, s tim da društvo za osiguranje u tom slučaju mora dokazati da je šteta prouzročena takvim događajem,
 - od vozila koje u trenutku prometne nesreće nije bilo u funkciji prijevoznog sredstva, već u industrijskoj, poljoprivrednoj ili nekoj drugoj funkciji.
 7. vozač vozila koji sudjeluje u aktivnostima povezanim s motornim sportom, uključujući utrke, natjecanja, treniranje, testiranje i demonstracije na ograničenom i označenom području, ni vlasnik vozila koje se upotrebljava u tim aktivnostima u slučaju štete nastale upotrebom vozila u tim aktivnostima.
 - 2) Odredbe stavka 1) ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuju na vlasnika automatiziranog vozila i putnika u automatiziranom vozilu.

Članak 3.

- Gubitak prava iz osiguranja**
- 1) Osiguranik gubi svoja prava iz osiguranja u sljedećim slučajevima:
 - ako vozač nije koristio vozilo u svrhu kojoj je namijenjeno,
 - ako vozač nije imao važeću vozačku dozvolu odgovarajuće vrste ili kategorije, osim ako je za vrijeme poduke iz vožnje vozilom upravljao kandidat za vozača motornog vozila, uz poštivanje svih propisa kojima se ta poduka uređuje. Iznimno, ako vozač nije imao važeću vozačku dozvolu jer mu vozačka dozvola po isteku roka valjanosti nije produžena, a do dana štetnog događaja nije izgubio pravo na produljenje valjanosti, smatra se da vozač ima odgovarajuću vozačku dozvolu za upravljanje vozilom.
 - ako je vozaču oduzeta vozačka dozvola ili je isključen iz prometa ili ako mu je izrečena zaštitna mjera zabrane upravljanja vozilom određene vrste ili kategorije ili mjera prestanka važenja vozačke dozvole odnosno zaštitna mjera zabrane upotrebe inozemne vozačke dozvole na teritoriju Republike Hrvatske,
 - ako je vozač štetu prouzročio namjerno,
 - ako je šteta nastala zbog toga što je vozilo bilo tehnički neispravno, a ta je okolnost vozaču vozila bila poznata,
 - ako je šteta prouzročena kaznenim djelom objesne vožnje u cestovnom prometu kako je to propisano zakonom kojim se uređuju kaznena djela za koje je donesena pravomoćna sudska presuda,

- ako je u vrijeme prometne nesreće, vozač osiguranog vozila, bio pod utjecajem alkohola ili pod utjecajem droga te psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari osiguranik gubi svoja prava iz osiguranja ako se analizom krvi ili drugom metodom mjerenja količine alkohola u organizmu vozača utvrdi da udio alkohola u krvi iznosi 0,5 g/kg i više (0,5‰ i više);
 - ako se odbio podvrgnuti ispitivanju alkoholiziranosti ili ispitivanju prisutnosti droga te psihoaktivnih tvari i psihoaktivnih lijekova, odnosno ako je vozač napustio mjesto prometne nesreće prije nego što je:
 - a) popunio Europsko izvješće o prometnoj nesreći ili na drugi način razmijenio osobne podatke i podatke o vozilima u slučaju imovinske štete,
 - b) obavijestio najbližu policijsku upravu ili policijsku postaju u slučaju prometne nesreće u kojoj je netko izgubio život ili je ozlijeđen.
- 2) Osiguranik ne gubi svoja prava iz prethodnog stavka ovog članka:
 1. ako dokaže da nije kriv za postojanje okolnosti koje dovode do gubitka prava iz osiguranja,
 2. ako dokaže da štetni događaj nije u uzročnoj svezi sa činjenicom da je vozač u trenutku prometne nesreće bio pod utjecajem alkohola, opojnih droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.
 3. ako je privremeno napustio mjesto nesreće sukladno zakonu kojim se uređuje sigurnost prometa na cestama.
 - 3) Osiguranik koji gubi svoja prava iz prethodnih odredaba ovog članka dužan je Osiguratelju nadoknaditi isplaćeni iznos najviše do 12 (dvanaest) prosječnih neto plaća prema zadnjem službenom izvješću Državnog zavoda za statistiku, osim ako je vozač štetu prouzročio namjerno ili je šteta prouzročena kaznenim djelom obijesne vožnje u kojem slučaju Osiguratelj ima pravo od osobe koja je odgovorna za štetu na naknadu cjelokupnog isplaćenog iznosa štete.
 - 4) Odredbe ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuju na vlasnika automatiziranog vozila, sigurnosnog vozača i sigurnosnog operatora.

Članak 4.

- Obveze ugovaratelja osiguranja/ osiguranika/ korisnika prijevoznog sredstva**
- 1) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik i korisnik prijevoznog sredstva dužni su prijaviti Osiguratelju prilikom sklapanja ugovora o osiguranju sve okolnosti koje su značajne za ocjenu rizika, a koje su im poznate ili im nisu mogle ostati nepoznate.
 - 2) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik i korisnik prijevoznog sredstva obvezni su Osiguratelja detaljno obavijestiti o okolnostima vezanim za uporabu vozila koje utječu na povećanje rizika. Navedenu obvezu su osobe iz ovog stavka dužne izvršiti u svrhu sklapanja ugovora o osiguranju te je izvršavati za cijelo vrijeme trajanja osigurateljnog pokrića na način da Osiguratelja obavijeste o okolnostima koje utječu na povećanje rizika odmah po saznanju, a najkasnije u roku 8 dana od nastanka tih okolnosti.
 - 3) Okolnosti vezane za uporabu vozila koje utječu na povećanje rizika su navedene u tablici u stavku 7) ovog članka.
 - 4) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik i korisnik prijevoznog sredstva su obvezni na zahtjev Osiguratelja bez odlaganja dostaviti informacije o okolnostima uporabe vozila koje utječu na povećanje rizika. U slučaju da Osiguratelj dobije informaciju o okolnostima koje utječu na povećanje rizika od ugovaratelja osiguranja, osiguranika i korisnika prijevoznog sredstva ili/i iz dostupnih izvora kao što su, primjerice, ali ne isključujući druge izvore, informacije iz javnih registara, informacije iz postupka obrade štete kod Osiguratelja, fotografije vozila i slično, Osiguratelj je ovlašten koristiti dobivene informacije u svrhu utvrđivanja okolnosti uporabe vozila koje utječu na povećanje rizika i u skladu s time povećanja premije.
 - 5) Ako premija za povećani rizik nije obračunata prilikom sklapanja ugovora o osiguranju, Osiguratelj je ovlašten obračunati ugovaratelju osiguranja povećanu premiju nakon što utvrdi da je došlo do okolnosti vezanih za uporabu vozila koje utječu na povećanje rizika. Ugovaratelj osiguranja je obavezan premiju za povećanje rizika platiti u roku 15 dana od poziva za plaćanje koji mu uputi Osiguratelj.
 - 6) Doplata premije za povećanje rizika se obračunava za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju počevši od dana nastupa okolnosti uporabe vozila koje utječu na povećanje rizika. Ako postoji više osnova za povećani rizik doplata premije se obračunava za onu osnovu koja ima najveći postotak doplate.
 - 7) Doplatak premije za povećanje rizika je utvrđen u tablici u nastavku:

Okolnosti povećanja rizika	Doplatak na premiju
Posjedovanje aktivne licencije za autotaksi prijevoz ili uporaba vozila za autotaxi prijevoz	400%
Najam vozila u svrhu rent-a-car, kratkoročni najam, dugoročni najam, zamjensko vozilo, testno vozilo i slično	200%
Posjedovanje aktivne licencije za međunarodni prijevoz tereta u cestovnom prometu ili uporaba vozila na istovjetan način - primjenjuje se za teretne automobile i prikolice	150%
Posjedovanje aktivne licencije za prijevoz tereta u unutarnjem cestovnom prometu ili uporaba vozila na istovjetan način - primjenjuje se za teretne automobile i prikolice	100%
Prijevoz eksplozivnih ili lako zapaljivih tvari ili tvari koje su opasne za okoliš (ADR i slično)	100%

- 8) Osiguranik je u obvezi prema svojim mogućnostima pomagati Osiguratelju u rješavanju pitanja odgovornosti. Zato je dužan u roku od tri dana od štetnog događaja o štetnom događaju obavijestiti Osiguratelja te mu dati istinite i iscrpne podatke o tijeku nesreće i njenim okolnostima.
- 9) Ako je protiv osiguranika ili osobe za koju on odgovara postavljen odštetni zahtjev, podnijeta tužba za naknadu štete, postavljen građansko-pravni zahtjev ili stavljen prijedlog za osiguranje dokaza, obavezan je u roku iz prethodnog stavka koji počinje teći od primitka narečene dokumentacije, bez odlaganja o tome izvijestiti Osiguratelja i dostaviti mu sva pismena koja sadrži odnosni odštetni zahtjev.
- 10) Osiguranik je u obvezi obavijestiti Osiguratelja o pokretanju parnice kako bi se Osiguratelj mogao umiješati u parnicu na strani osiguranika.
- 11) Obradu odštetnih zahtjeva trećih osoba prema osiguraniku na temelju ovih uvjeta, osiguranik može prepustiti Osiguratelju, a u slučaju da su postavljeni samo njemu, osiguranik može prije priznanja ili odbijanja takvih zahtjeva sukladno prethodnim odredbama ovog članka zatražiti suglasnost Osiguratelja.
- 12) Ugovaratelj osiguranja odnosno osiguranik obavezan je sve obavijesti koje upućuje Osiguratelju pismeno potvrditi, a naročito promjenu imena, naziva i adrese te promjenu vlasništva, tehničkih karakteristika ili namjenu vozila.

Članak 5.

- Obveze Osiguratelja**
- 1) Osiguratelj je dužan podmiriti opravdane zahtjeve i voditi brigu o zaštiti osiguranika od neutemeljenih ili pretjeranih odštetnih zahtjeva. Ako Osiguratelj povrijedi ovu obvezu, dužan je osiguraniku nadoknaditi štetu.
 - 2) Osiguratelj je ovlašten da u ime osiguranika daje sve izjave koje su prema njegovom mišljenju potrebne radi rješavanja odštetnog zahtjeva ili zbog zaštite od neutemeljenih ili pretjeranih zahtjeva.
 - 3) Troškove obrane osiguranika u kaznenom postupku naknađuje Osiguratelj samo u slučaju kada je izričito dao pristanak za branitelja, te se obvezao na naknadu troškova.
 - 4) Troškove parničnog postupka naknađuje Osiguratelj ako je parnicu vodio osiguranik uz suglasnost Osiguratelja ili ako je bio zastupan od osobe koju je odredio Osiguratelj. Ovi troškovi se naknađuju u punom iznosu bez obzira na visinu osigurane svote.
 - 5) Osiguratelj je dužan na zahtjev svog osiguranika izdati mu potvrdu o eventualno postavljenim odštetnim zahtjevima trećih osoba na temelju osiguranja od automobilske odgovornosti ili potvrdu o nepostojanju takvih zahtjeva i to u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva.

Članak 6.

- Teritorijalna valjanost osiguranja**
- 1) Osigurateljno pokriće proteže se na područje Republike Hrvatske i na zemlje članice Sustava zelene karte, ako nije drugačije ugovoreno.
 - 2) Ako je u državi, članici Sustava zelene karte osiguranja u kojoj je nastao štetni događaj propisana najniža svota osigurateljnog pokrića koja je viša od najniže propisane svote osigurateljnog pokrića u Republici Hrvatskoj Osiguratelj je u obvezi pružiti osiguraniku osigurateljno pokriće do najniže svote propisane u državi u kojoj je nastao štetni događaj.

Članak 7.

- Početak i prestanak osigurateljnog pokrića**
- 1) Obveza Osiguratelja iz ugovora o osiguranju, ako nije drugačije ugovoreno počinje po isteku 24-tog sata dana koji je u ispravi o osiguranju naveden kao početak osiguranja, a prestaje po isteku 24-tog sata dana koji je u ispravi o osiguranju naveden kao dan isteka trajanja osiguranja.
 - 2) Kod ugovora o osiguranju sklopljenog na jednu ili više godina obveza Osiguratelja prestaje po isteku 24-tog sata dana koji je u ispravi o osiguranju naveden kao dan isteka osiguranja, ako nije drugačije ugovoreno. Obostrane obveze i prava iz ugovora o osiguranju produžuju se za 15 dana (početni rok), ako Osiguratelju najmanje 3 dana prije isteka osiguranja nije bila uručena izjava ugovaratelja osiguranja da ne pristaje na produženje ugovora o osiguranju.

Ako u početnom roku ugovaratelj osiguranja sklopi ugovor o osiguranju s drugim osigurateljem, prethodni Osiguratelj ima pravo na premiju osiguranja za razdoblje do početka važenja ugovora o osiguranju sklopljenog s drugim društvom za osiguranje i to srazmjerno vremenu njegova osigurateljnog pokrivača.

- 3) Ako se u početnom roku iz stavka 2) ovog članka dogodi osigurani slučaj ugovaratelj osiguranja je u obvezi prethodnom Osiguratelju platiti premiju osiguranja za cijelu sljedeću godinu osiguranja s time da se osiguranje sklapa od dana isteka prethodnog osiguranja.

Članak 8.

- Zaključivanje ugovora o osiguranju** 1) Ugovor o osiguranju može se zaključiti i uplatom premije ili prve rate premije na temelju same činjenice uplate premije osiguranja po ponudi/polici osiguranja uz istovremeno prihvatanje uvjeta osiguranja od strane ugovaratelja osiguranja.

Članak 9.

- Plaćanje premije** 1) Ugovaratelj osiguranja premiju plaća odjednom, prilikom skapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
Promjena vlasnika vozila 2) Premija se smatra plaćenom onog dana kada je provedena u korist Osiguratelja.

Članak 10.

- Vraćanje premije** 1) U slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja) ili krađe vozila, Osiguratelj je u obvezi na zahtjev ugovaratelja osiguranja vratiti neiskorišteni dio premije, ako se do dana odjave nije ostvario osigurani slučaj.
2) Povrat premije se računa razmjerno iskorištenom trajanju osiguranja ("pro rata temporis") od dana odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja) ili krađe vozila do isteka osiguranja.
3) Uz zahtjev za raskid ugovora o osiguranju i povrat premije ugovaratelj je dužan dostaviti podatke o broju računa na koji će Osiguratelj doznačiti sredstva za povrat te priložiti original police osiguranja od automobilske odgovornosti, original zelene karte te potvrdu o odjavi zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja) ili krađe vozila.
4) Povrat neiskorištenog dijela premije iz prethodnog stavka Osiguratelj se obvezuje izvršiti u roku od 14 dana od dana kada je ugovaratelj dostavio zahtjev sa svim potrebnim podacima i dokumentacijom propisanom u prethodnom stavku.

Članak 11.

- 1) Ako se za vrijeme trajanja osiguranja promijeni vlasnik vozila, prava i obveze iz ugovora o osiguranju od automobilske odgovornosti prenose se na novog vlasnika i traju do isteka tekućeg osigurateljnog razdoblja, uključujući i prava iz početnog roka utvrđenog u članku 7. stavak 2) i 3) ovih Uvjeta.
2) U slučaju iz prethodnog stavka stari vlasnik je novom vlasniku dužan uručiti policu osiguranja od automobilske odgovornosti.

Članak 12.

- Naknada štete - isplata** 1) Kad se dogodi osigurani slučaj odgovorni Osiguratelj je dužan bez odgađanja a najkasnije u roku od 60 (šezdeset) dana od primitka odštetnog zahtjeva utvrditi osnovanost i visinu tog zahtjeva te dostaviti oštećenoj osobi pisanu odluku o odštetnom zahtjevu, i to:
1. obrazloženu ponudu za naknadu štete, kada odgovornost odgovornom osiguratelju nije sporna i kada je utvrdio visinu štete, ili
2. utemeljen odgovor na sve točke iz odštetnog zahtjeva kada je odgovornom osiguratelju sporna odgovornost ili kada visinu štete nije u potpunosti utvrdio.
2) Obrazložena ponuda za naknadu štete i utemeljen odgovor iz stavka 1) ovoga članka trebaju najmanje sadržavati razloge na temelju kojih je donesena odluka iz stavka 1. ovoga članka i uputu o pravu na podnošenje prigovora protiv te odluke.
3) Odgovorni osiguratelj dužan je, po primitku odštetnog zahtjeva, bez odgode upoznati oštećenu osobu s njezinim pravima i obvezama, kao i s obvezama odgovornog osiguratelja te aktivno i bez odugovlačenja poduzimati potrebne radnje radi ispunjavanja obveza iz ovoga članka.
4) Ako odgovorni osiguratelj u roku iz stavka 1) ovoga članka oštećenoj osobi ne dostavi obrazloženu ponudu za naknadu štete, odnosno utemeljeni odgovor, oštećena osoba može protiv njega podnijeti tužbu, a tužba podnesena protiv odgovornog osiguratelja ili odgovorne osobe za naknadu štete prije isteka roka iz stavka 1) ovoga članka smatrat će se preuranjenom.
5) Odgovorni Osiguratelj dužan je isplatiti iznos naknade štete iz obrazložene ponude odnosno nesporni iznos naknade štete iz utemeljenog odgovora kao predujam u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude ili utemeljenog odgovora, a najkasnije u roku od 60 od dana primitka odštetnog zahtjeva.
6) U slučaju neizvršenja obveze isplate naknade štete ili nespornog iznosa naknade štete, u roku iz stavka 5) ovoga članka, oštećena osoba uz dužni iznos naknade štete, odnosno uz dužni nesporni iznos naknade štete ima pravo i na isplatu iznosa kamate, i to od dana podnošenja odštetnog zahtjeva.
7) U postupku pred odgovornim osigurateljem oštećena osoba ima pravo priložiti nalaz i mišljenje neovisnog vještaka i ponudu za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, a koje je osobno izabrala.

Članak 13.

- Postupak vještačenja** 1) U slučaju da ugovaratelj, osiguranik ili korisnik i Osiguratelj nisu suglasni u pogledu vrste, uzroka ili posljedica osiguranog slučaja i u pogledu visine obveze Osiguratelja, utvrđivanje spornih činjenica može se povjeriti vještaku. Vještaka suglasno imenuju Osiguratelj i ugovaratelj odnosno osiguranik ili korisnik. Za vještaka se ne može imenovati osoba koja je u radnom odnosu kod jedne od ugovornih strana.
2) Troškove vještačenja razmjerno snose one strane iz stavka 1) ovog članka koje su suglasno imenovale vještaka.

Članak 14.

- Pritužbe, prigovori i rješavanje sporova** 1) Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Osiguratelju od strane zainteresirane osobe, a koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju.
2) Prigovor je izraz nezadovoljstva upućen Osiguratelju vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva po izvanugovornoj odgovornosti za štetu, osim ako prigovor izjavi osiguranik, ugovaratelj osiguranja odnosno korisnik iz ugovora o osiguranju, u kom slučaju se smatra pritužbom.
3) Zainteresirane osobe kao potrošači, korisnici usluga distribucije osiguranja i pravne osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju imaju pravo podnijeti pritužbu Osiguratelju u odnosu na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju.
4) Oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu imaju pravo podnijeti prigovor Osiguratelju u izvansudskom postupku rješavanja sporova.
5) Pritužba / prigovor se mogu podnijeti usmeno na zapisnik ili dostaviti putem pošte na adresu Osiguratelja ili e-mail adresu: primjedbe@sava-osiguranje.hr
6) Pritužba / prigovor mora sadržavati:
1. ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe / prigovora koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe / prigovora koji je pravna osoba,
2. razloge pritužbe / prigovora i zahtjeve podnositelja,
3. dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe / prigovora kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba / prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
4. datum podnošenja pritužbe / prigovora i potpis podnositelja odnosno osobe koja ga zastupa,
5. punomoć za zastupanje, kada je pritužba / prigovor podnesen po punomoćniku.
7) Osiguratelj je dužan pisano odgovoriti na pritužbu / prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe / prigovora.
8) Stranke su suglasne da će sve sporove rješavati mirnim putem.
9) Sve sporove stranka može uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (primjerice pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili Centru za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje), no preduvjet je da stranke pokušaju mirno riješiti nastali spor. Ako ti sporovi pred nadležnim organizacijama za mirenje ne budu riješeni mirenjem u roku od 60 (šezdeset) dana od dana podnošenja prijedloga za pokretanje postupka mirenja ili u drugom roku o kojem se stranke dogovore, stranke neće imati nikakvih obaveza prema ovoj odredbi. U svakom slučaju stranka ima pravo izabrati i pravni put pred nadležnim sudom ili tijelom.
10) Pored gore navedenog, ako zainteresirana osoba smatra da Osiguratelj ne postupa u skladu sa svojim obvezama, može o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga.

Članak 15.

- Završne odredbe**
- 1) Ponuda, polica, ugovoreni uvjeti i Informacije ugovaratelju osiguranja čine pravnu osnovu ugovora o osiguranju i sastavljeni su na hrvatskom jeziku.
 - 2) U slučaju neslaganja neke odredbe Uvjeta i odredbe police primjenit će se odredbe police.
 - 3) Ugovaratelj je dužan, uz ugovorenu premiju, platiti i sve doprinose i poreze, koji budu uvedeni propisima.
 - 4) Za odnose između Osiguratelja, ugovaratelja, osiguranika i korisnika te ostalih osoba kojih se tiče, a koji nisu regulirani ovim Uvjetima primijenit će se odredbe Zakona o obveznim osiguranjima u prometu i Zakona o obveznim odnosima.
 - 5) Na ugovor o osiguranju te na rješavanje pritužbi i sporova primjenjuje se hrvatsko pravo kao mjerodavno.
 - 6) Sve obavijesti i izjave, koje se daju sukladno odredbama ugovora o osiguranju, moraju biti dane u pisanom obliku.
 - 7) U slučaju spora stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.
 - 8) Za nadzor Osiguratelja nadležna je Agencija za zavarovalni nadzor (AZN), Ljubljana, Slovenija (web: www.a-zn.si), a u mjeri propisanoj Zakonom o osiguranju i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA), Zagreb, Hrvatska (web: www.hanfa.hr).

Članak 16.

- 1) Ovi uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. rujna 2025.