

КРОАЦИЈА ОСИГУРУВАЊЕ АД
Друштво за неживотно осигурување Скопје
Одбор на директори
Бр.0202 – 261/2
12.07.2024

УСЛОВИ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ НА АВТОМОБИЛСКА АСИСТЕНЦИЈА

ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

[1] Изразите употребени во овие услови го имаат следново значење:

1. Осигурувач - Кроација Осигурување АД - Друштво за неживотно осигурување Скопје;
2. Договарач на осигурувањето - лице кое со осигурувачот склучило договор за осигурување;
3. Осигуреник - лице чиј имот и/или имотен интерес е осигурен. Договарачот на осигурувањето и осигуреникот се исто лице, освен кај осигурување на туѓа сметка;
4. Корисник - осигуреникот или секое друго лице кое е овластен возач на осигуреното возило, како и сопатниците (најмногу до бројот на регистрирани места во возилото) кои се превезуваат со осигуреното возило по волја на осигуреникот или на овластениот возач (освен повремени патници - автостопери или патници кои се превезуваат за паричен надомест);
5. Полиса - исправа за склучен договор за осигурување;
6. Премија - износ кој договарачот го плаќа на осигурувачот согласно со договорот за осигурување;
7. Лимит по осигурен ризик - максимална обврска на осигурувачот за осигурен ризик .
8. Сума на осигурување - максимална обврска на осигурувачот за сите осигурени случаи во текот на траење на осигурувањето
9. осигурен случај на асистенција - иден, неизвесен и независен настан од волјата на осигуреникот, кога возилото не е во возна состојба, не е подобно за натамошно возење или е противправно одземено, надворешно влијание кое го оневозможило движењето на возилото или безбедното возење, а кога корисникот го повикал центарот за асистенција заради услуги на асистенција;
10. асистентска компанија - „ORYX“ и „ORYX Assistance“ значат комерцијално име и бренд под кои ОРИКС Група ги организира и овозможува единствените придобивки од производите на Croatia Assistance.
11. „Закуподавач,, е правно лице кое врши дејност на закуп на возила, со кое асистентска компанија има договорена соработка за закуп на возила во согласност со овие услови или самата асистентска компанија во случај кога асистентска компанија дава свое возило на користење.

[2] Овие услови се темелат врз Законот за облигационите односи и Законот за супервизија на осигурувањето, како и останатите подзаконски акти донесени врз основа на овие закони, и на соодветен начин се применуваат на договорот за осигурување кој што го склучуваат договарачот на осигурувањето и осигурувачот.

[3] Општите услови се составен дел на понудата и договорот за осигурување кој договарачот на осигурувањето, односно осигуреникот ќе го склучи со Кроација Осигурување АД, Друштво за осигурување на неживот Скопје.

Член 1: Осигурени возила

[1] Означува моторно возило наменето за превоз на лица со најмалку 4 тркала, кое покрај седиштето за возачот, има уште најмногу 8 седишта (категирија M1) и моторно возило за превоз на стоки чија најголема маса не е поголема од 3,5 тони (категирија N1), а кое е прописно регистрирано и има важечка сообраќајна дозвола.

Член 2: Предмет на осигурување

[1] Предмет на осигурување согласно овие услови е организација на асистенција од страна на Асистентската компанија за корисникот/осигуреникот на осигурувањето во случај на настанување на осигурителните случаи предвидени во член 3 од Општите услови и покритие на трошоците во согласност со договорениот обем на покритие од Член 4 од Општите услови, достапна дваесет и четири часа во текот на денот.

[2] Според обемот на осигурителни покритија за возила дефинирани во Член 1 од овие услови, возможно е

склучување на следниот пакет: CROATIA Assistance (Европа)

Член 3: Осигурен случај на асистенција

- [1] Со осигурувањето на автомобилска асистенција при настанување на осигурениот случај на осигуреникот му се обезбедуваат услуги на асистенција и се покриваат трошоците за нивно извршување во согласност со овие услови, како и трошоците на центарот за асистенција.
- [2] Идни, неизвесни настани независни од единствената волја на корисникот кои му даваат право на корисникот на придобивки и опфатени со овие услови се како што следува:
- 1) незгода поради која возилото не е во состојба на управување или не е можно безбедно да се управува со возилото;
 - 2) несоодветно ракување со возилото што го оневозможило движењето на возилото или безбедно возење;
 - 3) техничка неисправност на возилото поради која возилото не може да се вози или го прави возењето небезбедно или опасно по живот и
 - 4) надворешно влијание што го спречило движењето на возилото или безбедно возење.
- [3] За корисник од став (1) се сметаат следниве:
- 1) сопственикот на возилото;
 - 2) овластениот возач, односно возачот кој има дозвола од осигуреникот да управува со осигуреното возило;
 - 3) патниците кои патувале во моментот на настанување на осигурениот случај, најмногу до бројот на регистрирани места во возилото;

Член 4: Обем на осигурително покритие за осигурување на автомобилска асистенција

[1] Гржата за возилото опфаќа услуги и покритие на трошоците од осигурување за следново:

Табела 1 : Обем на осигурително покритие (осигурени ризици) за осигурување на автомобилска асистенција	лимита по ризик
1) услуга на контакт центарот каде корисникот може да го пријави осигурениот случај и да добие информации за производот Croatia Assistance и неговите поволности 0-24 часа на ден, 365 дена во годината;	вклучено
2) услуга за помош на пат (поправка на возило)	14.000 денари
3) услуга за влечење и пренос на возило	27.000 денари
4) услуга за користење на заменско возило;	до 2 дена, 3.100 денари по ден
5) услуга за сместување на сите патници во возилото (најмногу 9 луѓе, категорија M1)	до 2 дена, 3.100 денари по ден (по патник)
6) услуга за алтернативен превоз	11.500 денари
7) неограничено користење на мобилната апликација Drive Angel.	вклучено
8) испорака на гориво	неограничена број на испораки, но најмногу до 20 литри

(2) Вкупната сума на осигурување изнесува 114.500 денари.

(3) Сите поволности на производот се опфатени со вкупната сума на осигурување до износот наведен во став 1 на овој член. Во случај на користење услуги над лимитот по ризик или услуги кои не се вклучени, корисникот може да ги користи услугите со плаќање според ценовникот кој важи на денот на интервенцијата.

(4) Трошоците за извлекување на возилото не се вклучени во поволностите на производот Croatia Assistance.

(5) Сите износи или лимита на поединечни придобивки наведени во овие услови, изразени во парични единици, ја претставуваат бруто вредноста, односно ги содржат сите можни даноци, доплати, придонеси и други правни такси.

Член 5: Начин и обврска на остварување на асистенцијата

(1) Корисникот може да ги оствари пропишаните поволности утврдени во членот 4 став 1 од овие услови, под услов корисникот да го управувал возилото во моментот на настанување на потребата за услуга или истиот да се наоѓал во возилото, возилото да учествувало во сообраќајот и доколку со повик на единствениот телефонски број 0800 11 306 или за повици од странство +389 23 204 251, кој е на располагање 24 часа дневно, 365 дена во годината, побарал помош на пат и причекал обезбедување на услугата.

(2) При повикување на помош корисникот е обврзан да се претстави со овие податоци:

- 1) број на полиса;
- 2) име и презиме;
- 3) регистарска ознака на возилото;
- 4) тип и марка на возилото;
- 5) број на мобилен телефон, ако корисникот има мобилен телефон;
- 6) најпрецизен можен опис на локацијата каде се наоѓа возилото и опис на дефектот;
- 7) други податоци кои операторот во контакт центарот ќе ги побара по потреба.

(3) Асистентската компанија ќе постапува, разумно, професионално и внимателно при обезбедување на услугите, но не одговара за евентуалните настанати прекини и доцнења поради објективни причини и непредвидливи околности, надвор од вољата на асистентската компанија.

(5) Ако збирот на севкупните трошоци за обезбедените услуги биде поголем од лимитот утврден во Табела бр.1 од член 4 од овие услови за време на важноста на поволностите, односно во период од 1 година, корисникот е должен во моментот на пречекорување на лимитот да ги подмири пречекорувањата на наведените износи (износ над лимитот). Доколку заради износот на останатите поволности е неопходно да се доплати разлика со цел да му биде обезбедена поволноста на корисникот, а корисникот одбие тоа да го стори, асистентска компанија не е должна да ја обезбеди предметната поволност.

(6) Доколку теренскиот работник ангажиран од асистентската компанија се посомнева во идентитетот на корисникот, при остварување на сите поволности, корисникот треба да се легитимира со прикажување на личен документ кој несомнено го потврдува идентитетот на корисникот.

(7) По обезбедената услуга од производот Croatia Assistance корисникот добива образец, кој е обврзан да го потпише, бидејќи се работи за документ со кој се евидентира користењето на поволностите од производот Croatia Assistance.

I. ГРИЖА ЗА ВОЗИЛО

Член 6: Помош на пат

[1] По барањето за користење на услуга од производот Croatia Assistance, операторот од контакт центарот на асистентската куќа проценува кој вид на услуга е потребен да се обезбеди на корисникот. Доколку, дежурниот оператор процени дека е можно успешно да се спроведе интервенцијата за поправка на возилото на пат:

- 1) на местото на интервенцијата го праќа најблискиот технички оперативен тим;
- 2) ако се работи за неисправност на возилото која е можна да се отстрани на определен начин, дежурниот оператор преку телефон му дава на корисникот технички упатства за отстранување на дефектот.
- [2] По доаѓањето на оперативниот технички тим на местото на интервенцијата се пристапува кон стручно дијагностицирање на дефектот. По дијагностицирање на дефектот, доколку е проценето дека неговото отстранување е можно на терен, се пристапува кон поправка на возилото на пат.
- [3] Техничката помош на пат ги вклучува следните активности:

- 1) **Испуштање на погрешно наточено гориво;**
- 2) **Дополнување на гориво;**
- 3) **Замена на тркала и гуми;**
- 4) **Замена или полнење на акумулатор;**
- 5) **Отклучување на заклучено возило** (механички, електронски).

(4) Со осигурувањето се покриени реалните трошоци за Помош на пат но не повеќе од 14.000,00 МКД.

(5) Поправката на возилото во одредени случаи може да резултира со губење на фабричката гаранција. Листата на таквите операции зависи од производителот на возилото. Пред отпочнување на поправката стручниот технички тим ќе го запознае корисникот со операциите кои е потребно да се извршат и ќе даде посебна напомена доколку се работи за операции на терен, поради кои возилото ја губи гаранцијата. Во такви случаи тимот ќе пристапи кон извршување на операциите по претходна согласност од корисникот. Во спротивно, корисникот може да ја активира услугата за превоз на возилото согласно овие услови.

(6) Во случај кога при поправка се извршува вградување / замена на делови или полнење со гориво,

вградените делови и натовеното гориво не се вклучени во покритието и нивниот трошок е на товар на корисникот согласно пазарната цена на тие делови и горивото.

- (7) Доколку со излегувањето на интервентниот тим на местото на настанот се утврди дека не е можно да се поправи возилото и дека не е извршена никаква поправка на возилото, корисникот може да ја користи услугата за превоз на возилото и ќе се смета дека услугата за поправка на возилото не е користена.
- (8) Трошоците за патарина, мостарина, траект и сл, кои за интервентното возило се појавуваат при обезбедување на оваа поволност се вклучени во цената на интервенцијата, т.е. влегуваат во пресметката на надоместоци за услугата помош на пат на овие услови.

Член 7: Влечење и пренос на возило

- [1] Осигурувачот организира влечење или пренос на возило при настанување случај на асистенција кога возилото не може да се поправи на лице место.
- [2] Услугата за превоз на возило ги вклучува овие активности:
 - 1) доаѓање на местото на интервенцијата;
 - 2) товарење на возилото на интервентно возило;
 - 3) превоз (шлепување) на возилото;
 - 4) истоварување на возилото
- [3] Со осигурувањето се покриени трошоците за влечење или пренос на возилото од местото на настанување на осигурениот случај до:
 - 1) најблискиот овластен сервис;
 - 2) живеалиштето, седиштето или друго место на осигуреникот, ако така одлучи осигурувачот.
- [4] Со осигурувањето се покриени реалните трошоци за влечење или пренос на возилото, но не повеќе од 27.000,00 MKD.
- (5) Трошоците за патарина, мостарина, траект и слично, кои за интервентното возило се појавуваат при обезбедување на оваа поволност се вклучени во цената на интервенцијата, т.е. влегуваат во пресметката на надоместоци за услугата помош на пат од членот табела 1 од член 4 од овие Услови.

Член 8: Доставка на гориво

- (1) Корисникот има право да ја користи придобивката за испорака на гориво неколку пати за време на опфатот во случај кога возилото не може да се запали или да го продолжи патувањето поради недостаток на гориво.
- (2) Асистентска компанија се обврзува да ги организира и сноси трошоците за испорака на гориво. асистентска компанија испорачува до 20 литри гориво. Горивото се доставува до возилото од продавницата/работилницата најблиску до местото каде што се случил осигурениот настан.
- (3) Корисникот сам ги сноси трошоците за гориво.
- (4) Погодноста за испорака на гориво се организира до границата од член 4 став 1 точка 8 од овие услови.

II. ГРИЖА ЗА КОРИСНИЦИ

Член 9: Алтернативен превоз

- [1] Поволноста на алтернативниот превоз може да се искористи само еднаш во текот на временското покритие, во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа. Оваа услуга не може да се комбинира со услугата за заменско возило од член 10 од овие услови или услугата за сместување од член 11 од овие услови.
- [2] Осигурувачот обезбедува Алтернативен превоз за сите патници во возилото и за возачот до висина на договорената сума на осигурување според табела бр.1 од овие услови до:
 - 1) најблискиот овластен сервис;
 - 2) живеалиштето или седиштето;
 - 3) дестинацијата;
 - 4) хотел
- [3] Кога ќе се изврши пренос на возилото и на корисникот до најблискиот овластен сервис и се утврди дека возилото нема да биде оспособено за возење истиот ден, со осигурувањето се покриени и трошоците за превоз на осигуреникот од сервисот до живеалиштето, седиштето или хотелот.
- [4] Осигурениците може да бараат превоз од местото на настанување на осигурениот случај на асистенција до дестинацијата, ако тоа место е поблиску од нивното живеалиште или седиште.
- [5] Трошоците за превоз на патниците до локацијата на алтернативниот превоз се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото.
- [6] Превозното средство и начинот на превоз ги одредува ассистенстаката компанија, а превоз на

осигуреникот е дозволено со едно од следниве превозни средства:

- 1) Автобус;
- 2) Воз;
- 3) Авион;
- 4) Такси.

[7] Со осигурувањето не се покриени трошоците за превоз на товар или трошоците поврзани со губење доход во врска со истиот.

[8] Услугите за користење алтернативен превоз од член 8, заменско возило од член 9 и сместување од член 10 не можат да се комбинираат меѓусебно - кумулираат.

Член 10: Заменско возило

- (1) Поволноста за користење на заменско возило може да се искористи само еднаш во текот на временското покритие, во случај на дефект или сообраќајна несреќа, кога не е можно возилото истиот ден да се оспособи за управување, со што корисникот може да користи заменско возило за време на поправката на возилото во работилницата или сервисот. Не е можно да се комбинира услугата за заменско возило со услугата за алтернативен превоз од член 9 како ни со сместување од членот 11 на овие услови.
- (2) Услугата за користење на заменско возило ги подразбира следните активности на терен:
- (3) организирање на заменско возило;
- (4) достава на возилото до локацијата за преземање на возилото или превоз на осигуреното лице до канцеларијата на закуподавачот, при што трошоците за достава се засметуваат во покритието во табела 1;
- (5) закуп на заменско возило;
- (6) Корисникот има право и должен е да бара издавање на заменско возило истиот ден кога ја користел услугата за превоз (шлепување) на возилото или првиот нареден работен ден, доколку услугата за превоз (шлепување) на возилото ја користел во неработен ден (викенд, празник и сл.).
- (7) Со цел на корисникот да му се овозможи користење на услугата за заменско возило, корисникот е должен да достави потврда од сервисот дека возилото нема да може да се поправи истиот ден.
- (8) Корисникот ги користи услугите за заменско возило согласно со општите услови на закуподавачот.
- (9) Корисникот се обврзува да ги подмири сите трошоци на закуподавачот настанати за време на користењето на заменското возило, а кои трошоци не се вклучени во поволностите согласно членот 4 став 1 од овие услови, односно не се пропишани со овие услови, без оглед на времето на настанување на трошокот, кои вклучуваат, но не се ограничени на: гориво, парични казни за сторени сообраќајни прекршоци, надоместоци за оштетувања или поправка на возилото и/или на опремата, надоместоци за губење на опремата, деловите, документите или клучевите на возилото, кражба или затајување на возилото, патарини и др.
- (10) Услугите за користење на заменско возило од членот 10, сместувањето од членот 11 и алтернативниот превоз од членот 1 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Член 11: Сместување

- [1] Поволноста за сместување може да се искористи само еднаш во текот на временското покритие, во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа.
- [2] Корисникот може да ја искористи поволноста за сместување, ако возилото не е во возна состојба и не може да се поправи истиот ден, поради што се преземаат трошоците од покритието во табела 1. Сместувањето се организира за сите патници во возилото и за возачот.
- [3] Доколку единечните трошоци за сместувањето се поголеми од наведените, корисникот сам ги сноси сите трошоци за сместувањето, а по доставување на сметката асистентската компанија ќе го рефундира до износот предвиден во табела 1 за секое ноќевање со појадок.
- [4] Притоа, трошоците за превоз на патниците до сместувањето се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото.
- [5] Корисникот користи сместување согласно со општите услови на давателот на сместување.
- [6] Услугите за користење на заменско возило од членот 9, сместувањето од членот 11 и алтернативниот превоз од членот 9 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Член 12: Мобилна апликација - Drive Angel

(1) Drive Angel е систем / апликација која го детектира возењето ако системот е активиран автоматски или рачно од корисникот и ги обработува и анализира податоците кои ги собира Апликацијата со цел да го прочита статусот на тековното возење на корисникот. Доколку алгоритмот на апликација заклучи дека се постигнати параметри кои

укажуваат на сообраќајна несреќа, моментално се активира автоматски повик до контакт центарот, кој содржи клучни релевантни информации од кои операторите во контакт центарот можат веднаш да го проценат степенот на автентичност на алармот и, доколку е потребно, врз основа на добиените информации да го контактираат корисникот или релевантните служби (помош од пат, пожарникари, полиција и брза помош) заради организирање активности за помош.

(2) Начинот на активирање и работа на системот Drive Angel, како и ограничувањата на предметниот систем се дефинирани во Општите правила и услови за користење на апликацијата Drive Angel, достапни на веб страната <https://driveangel.oryx-assistance.com/mk/>, а кои услови ќе му бидат достапни на корисникот и на неговиот паметен телефон по инсталирање и активирање на апликацијата Drive Angel на паметниот телефон. Општите правила и услови за користење на апликацијата Drive Angel ги дополнуваат овие Услови во поглед на користењето на апликацијата Drive Angel.

Член 13: ограничување и исклучување на асистенција

Осигурувачот не обезбедува услуги и не покрива трошоци доколку:

- [1] осигуреникот не поседува важечка документација за возилото: потврда за регистрација, сообраќајна дозвола или потврда за технички преглед на возилото;
- [2] Доколку со возилото управувало лице кое не поседува соодветна возачка дозвола, односно лице чијашто возачка дозвола е одземена или му е изречена забрана за управување со моторно возило;
- [3] центарот за асистенција не бил известен веднаш или во најкраток можен рок за осигурениот случај на асистенција или осигуреникот воопшто не се јавил во центарот за асистенција;
- [4] осигуреникот организира услуги по ова осигурување без дозвола од центарот за асистенција или доколку услугата ја извршил изведувач кој не е одобрен од центарот за асистенција;
- [5] осигуреникот даде лажни податоци за осигурувањето и за околностите на осигурениот случај на асистенција;
- [6] случајот на асистенција настане при возење надвор од патната мрежа, за време на организирано натпреварување, тренинг, возење по дворови на фабрики, на автодроми и на други патеки направени за таа намена;
- [7] се предизвикани штети поради војна и поврзани настани и немири, терористички чин, граѓанска војна и немири, мина, торпедо, бомби или друго оружје, заплена, одземање, затајување, ограничување или задржување како последица на тие случувања или обиди да се изврши саботажа со политички мотиви, детонација на експлозивни уреди, ако лицето кое ги врши тие дејствија делува злонамерно или со политички мотив, заплenuвање, узурпација или други слични мерки кои ги спроведува која било власт или друга слична организација која се бори за власт или поседува власт;
- [8] случајот на асистенција настане поради дејство на нуклеарна енергија, експлозивен товар или природни катастрофи (земјотрес, полава и сл.);
- [9] случајот на асистенција настане поради тоа што во моментот на несреќата со возилото управува лице под дејство на алкохол. Се смета дека лицето е под дејство на алкохол во следниве случаи:
 - а) ако со анализа на крв или други методи за мерење на концентрацијата на алкохол во организмот има поголема концентрација од законски дозволеениот лимит на државата каде што е пружена асистенцијата;
 - б) ако алко-тестот е позитивен, но не изврши анализа на крв (ако земањето крв не е штетно по неговото здравје - хемофилија) за точно да се утврди степенот на неговата алкохолизираност;
 - в) ако по сообраќајната незгода или сличен настан одбие, оневозможни или со напуштање на местото на настанот го избегне утврдувањето на точниот степен на неговата алкохолизираност или консумира алкохол и на тој начин го оневозможни утврдувањето на количината на алкохол во крвта.
- [10] ако во моментот на несреќата возачот е под дејство на дрога или други опојни средства. Се смета дека возачот е под дејство на дрога или други опојни средства во следниве случаи:
 - а) ако со стручен преглед се утврди дека покажува знаци на пореметување поради употреба на дрога или други опојни средства;
 - б) ако по сообраќајната незгода одбие, оневозможни или со напуштање на местото на настанот го избегне утврдувањето на присуство на дрога или други опојни средства во телото.
- [11] Осигуреникот/корисникот, кој овозможил со возилото да управува лице во ситуациите од претходниот став на овој член, ги губи правата од производот CroatiaAssistance.
- [12] Асистентската компанија не е одговорна за евентуалните доцнења кои се резултат на надворешни причини кои не зависат од Асистентската компанија (како што се, но не ограничувајќи се на, метеоролошки феномени, застои на патот и сл.), кои може да причинат потешкотии во испораката на поволностите и спроведувањето

на овие услови

Член 14: Траење на осигурувањето

- [1] Ако со договорот за осигурување не е поинаку договорено, осигурителното покритие почнува со 24-тиот час од денот наведен во полисата како почеток на осигурувањето, доколку до тој ден е платена првата премија, односно со 24-тиот час од денот на плаќање на првата премија.
- [2] Осигурувањето престанува по истекот на 24-тиот час од денот наведен во полисата како крај на осигурувањето.

Член 15: Отуѓување на осигурени предмети

- [1] Во случај на промена на корисникот, односно сопственикот на осигурените предмети, осигурувањето престанува да важи 24-тиот час од денот кога новиот корисник или сопственик ќе го преземе осигурениот предмет.
- [2] Осигуреникот има право да побара поврат на премијата за неискористеното времетраење на осигурувањето, доколку во изминатиот период на осигурување не настанал осигурен случај.
- [3] Осигурувањето не се продолжува во случај на наследување на осигуреното возило.

Член 16: Плаќање на премија

- [1] Договорувачот на осигурувањето треба да ја плати првата или еднократна премија при склучувањето на договорот за осигурување, а остатокот од премијата за кој е договорена динамика за плаќање на рати треба да се плати најдоцна пред истекот на осигурувањето. При настанување на осигурениот случај (штета), независно што е договорено плаќање на рати, премијата за осигурување стасува за наплата веднаш.
- [2] Ако е договорено премијата да се плаќа на рати или за изминато време, може да се пресметаат редовни камати од износот на премијата за која е договорено одложено плаќање. Ако ратата од премијата не се плати до денот на доспеаност, може да се пресметаат казнени камати.
- [3] За датум на плаќање на премијата се смета денот кога налогот ќе биде евидентиран од страна на банката на осигурувачот.
- [4] Ако со оглед на договореното време на осигурување, во договорот за осигурување е утврдена пониска премија, а осигурувањето од кои било причини престанало пред истекот на тоа време, осигурувачот има право да ја наплати разликата до онаа премија која договорувачот би требало да ја плати ако договорот бил склучен за толку време колку што навистина траело осигурувањето.
- [5] Во случај на престанок на важноста на договорот за осигурување поради неплаќање на доспеаната премија, договарачот мора да ја плати премијата за неплатеното време до денот на престанок на важноста на договорот за осигурување или целокупната премија за тековната година на осигурување, ако до денот на престанок на осигурувањето настанал осигурен случај за кој осигурувачот мора да исплати надомест од осигурување.

Член 17: Последици од неплаќање премија

- [1] Обврската на осигурувачот престанува ако договарачот не ја плати доспеаната премија за осигурување по склучување на договорот за осигурување, освен ако тоа не го направи друга заинтересирана страна во рок од 30 дена од денот кога на договорувачот му било врачено препорачано писмо од осигурувачот за доспеаноста на премијата. Тој рок не може да истече пред да поминат 30 дена од доспеаноста на премијата за осигурување.
- [2] По истекот на рокот од став 1 од овој член, осигурувачот може да го откаже договорот за осигурување без отказан рок ако договорувачот доцни со плаќање на премијата која треба да ја плати по склучување на договорот, односно ако доцни со друга или со следната премија. Откажувањето на договорот за осигурување настапува по истекот на рокот од став 1 од овој член и со престанокот на осигурителното покритие ако договорувачот е предупреден за тоа со препорачано писмо со известување за доспеаност на премијата и за престанок на осигурителното покритие.
- [3] Во секој случај, договорот за осигурување престанува да важи ако премијата не е платена во рок од една година од доспеаноста, во согласност со законските одредби.

Член 18: Поврат на премија

- [1] Во случаите на престанок на важноста на договорот за осигурување пред крајот на периодот за кој е платена премијата, осигурителното друштво го враќа делот од премијата за неискористеното време на

осигурување ако во тој осигурителен период не настанал осигурен случај.

- [2] Осигурителното друштво го враќа делот од премијата за неискористеното време на осигурување од денот кога било писмено известно за престанок на важноста на договорот за осигурување.

Член 19: Приговор (вонсудско решавање на спорови)

- [1] Страните се согласни дека сите спорови што произлегуваат од овој договор ќе се решаваат по мирен пат.
- [2] Корисникот на осигурувањето и осигуреникот се согласни дека за сите спорни прашања, жалби и несогласувања кои произлегуваат од односот со осигурувачот ќе го известат истиот без одложување.
- [3] Осигуреникот, корисникот на осигурување или трето оштетено лице има право да поднесе приговор до осигурувачот доколку смета дека осигурувачот не се придржува кон одредбите од договорот за осигурување, согласно Законот за супервизија на осигурување
- [4] Осигурувачот, примениот приговор од став 3 на овој член ќе го проследи до Комисијата за приговори (жалби). Комисијата за приговори (жалби) е должна да донесе одлука по приговорот во писмен облик без одложување, но најдоцна во рок од 30 дена од денот на прием на приговорот.
- [5] За постапување и решавање по приговори е надлежна е Кроација Осигурување АД - Друштво за неживотно осигурување Скопје, а не Центарот за асистенција.
- [6] Ако корисникот не е задоволен со одговорот на поднесената жалба, кој Друштвото му го понудило, има право да поднесе жалба кон Агенцијата за супервизија на осигурување како надлежен орган за надзор над осигурителни друштва или да започне друга постапка.

Член 20: Начин на известување

- [1] Договорарката за содржината на договорот за осигурување се важечки само ако се склучени во писмена форма или по пат на електронска пошта.
- [2] Сите известувања и изјави што треба да се дадат според одредбите на договорот за осигурување мора да се во писмена форма или по пат на електронска пошта.
- [3] Известувањето или изјавата се дадени навремено ако пред истекувањето на рокот се испратат на адреса на осигурувачот или асистентската компанија.
- [4] Изјавата што треба да се даде на друго лице важи од моментот кога истото ќе ја прими.

Член 21: Измена на условите за осигурување или тарифата на премии

- [1] Ако осигурувачот ги промени условите за осигурување или тарифата на премии, треба да го известат договарачот на осигурувањето најдоцна шеесет дена пред истекот на тековната година на осигурувањето.
- [2] Договорарачот на осигурувањето има право да го откаже договорот за осигурување во рок од шеесет дена од денот на приемот на известувањето. Во тој случај, договорот за осигурување престанува да важи со истекот на тековната година на осигурувањето.
- [3] Ако договарачот на осигурувањето не го откаже договорот во рокот од став 2 од овој член, тој со почетокот на следната година се менува согласно со новите услови за осигурување или тарифата на премии.

Член 22: Промена на податоци

- [1] Договорарачот на осигурувањето мора да го известат осигурувачот за промена на адресата на живеење, односно седиштето, како и за промена на своето или името на фирмата во рок од 15 дена од денот на промената.
- [2] Ако договарачот на осигурувањето ја промени адресата на станот, односно седиштето, како и своето или името на фирмата, а при тоа не го известат осигурувачот, доволно е осигурувачот да испрати известување до договарачот на осигурувањето на адресата која му е последно позната и да го наслови на името кое му е последно познато.

Член 23: Територијална важност на договорот

- (1) Корисникот може да го користи производот Croatia Assistance така што во случај на настапување на осигурен случај од членот 3 на овие услови, корисникот остварува право на користење на услугите пропишани со членот 4 на овие услови на територија на Европа.
- (2) Поимот Европа се однесува на географскиот поим Европа и ги опфаќа следните земји: Австрија, Албанија, Андора, Белгија, Босна и Херцеговина, Бугарија, Германија, Гибралтар, Грција, Данска, Естонија, Ирска, Исланд, Италија, Кипар, Косово, Летонија, Литванија, Лихтенштајн, Луксембург, Малта, Молдавија, Монако, Норвешка, Обединетото Кралство, Полска, Португалија, Романија, Сан Марино, Северна Македонија, Словачка, Словенија, Србија, Турција (само Европски дел), Унгарија, Финска, Франција, Холандија, Хрватска, Црна Гора, Чешка, Швајцарија, Шведска, Шпанија.

Член 24: Примена на закон

- [1] За правата и обврските на договорните страни што не се уредени со овие услови, ќе се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи и Законот за супервизија на осигурување. Ако со овие услови некое прашање се уредува спротивно на законските прописи, ќе се применуваат одредбите од законот.
- [2] Во случај осигуреникот да не е задоволен од односот на осигурувачот за времетраењето на договорот за осигурување, може да достави жалба до Агенцијата за супервизија на осигурување како надлежен орган за супервизија на осигурување.

Член 25: Надлежност во случај на спор

- [1] Споровите меѓу договорачот на осигурувањето, односно осигуреникот на една страна и осигурувачот на друга страна ќе ги решава стварно и месно надлежен суд според седиштето на осигурувачот.

Член 26: Надзор над друштвото за осигурување

- [1] Надлежен орган за надзор на осигурителното друштво е Агенцијата за супервизија на осигурување.

Член 27: Информации во врска со обработка на лични податоци

- [1] Идентитет и контакт на податоците на контролорот и офицерот за заштита на личните податоци:

Назив: Кроација Осигурување АД - Друштво за неживотно осигурување Скопје Седиште:

ул. „Железничка“ бр.41, Скопје email: contact@crosig.mk

Офицер за заштита на личните податоци: pravna.sluzba@crosig.mk

Член 28: Обработка и заштита на личните податоци

- [1] Договорувачот на осигурувањето - физичко лице, односно осигуреникот му дозволува на осигурувачот согласно прописите што го регулираат осигурувањето, правата на потрошувачите и заштитата на личните податоци, да ги обработува неговите лични податоци од договорот за осигурување во земјата и во странство. Осигуреникот му дозволува на осигурувачот за потребите за спроведување на договорот за осигурување да собира и обработува податоци за неговата здравствена состојба во земјата и во странство, вклучувајќи со тоа и овластените лица на осигурувачот да ја обработуваат здравствената документација на осигуреникот, да ги доставуваат податоците до осигурувачот како и проверка на точноста и промените на личните податоци во здравствените установи и други правни и физички лица, кои располагаат со тие податоци.
- (2) Договорувачот на осигурувањето - физичко лице, односно осигуреникот му дозволува на осигурувачот и неговиот договорен обработувач на личните податоци во согласност со прописите што ја регулираат заштитата на личните податоци, да ги користи личните податоци од првиот став на овој член, само за потребите за спроведување на договорот за осигурување. Договорувачот на осигурувањето му дозволува на осигурувачот согласно со прописите што ја регулираат заштитата на личните податоци, да ги користи личните податоци од првиот став на овој член, освен податоците за здравствената состојба, во цели за обработка и непосреден маркетинг за себе и поврзани друштва во земјата и странство.
- (3) Договорувачот на осигурувањето - физичко лице, односно осигуреникот може дозволата од претходниот став на овој член во секој момент бесплатно, трајно или привремено да ја отповика со писмено барање, пратено на адреса на осигурувачот.

(4) Личните податоци од став 1 и 2 од овој член освен податоците за здравствената состојба можат да ги обработуваат и овластени лица за застапување и посредување како и договорните обработувачи на лични податоци.

Член 29: Правен основ за чувањена личните податоци

(1) Личните податоци осигурувачот ги чува во согласност со прописите за заштитата на личните податоци и интерните акти за обезбедување тајност и заштита на обработката на личните податоци.

Член 30 : Застарување на барањата

[1] Побарувањата од договорите за осигурување застаруваат во согласност со одредбите од Законот за облигациони односи.

Член 31: Изјава за информираност

[1] Договарачот на осигурувањето/осигуреникот со потписот на договорот за осигурување/полисата изречно потврдуваат дека при склучувањето на Договорот за осигурување, од страна на осигурувачот писмено се известени за сите податоци согласно членовите 49 и 50 од Законот за супервизија во осигурувањето и дека пред склучувањето на осигурувањето им е оставено разумно време за донесување на конечна одлука за склучување на Договорот за осигурување. Согласно ова, договарачот/ осигуреникот со потписот на договорот за осигурување/полисата потврдуваат дека се известени и за правото за поднесување на жалба.

Член 32: Стапување во сила

[1] Овие услови стапуваат во сила со денот на нивното донесување, а ќе се применуваат од 15.07.2024 година.

Кроација Осигурување АД – Друштво за неживотно осигурување Скопје
Претседател на Одбор на директори
Роберт Вучковиќ
