

# General Terms & Conditions

## A. Splošne informacije

Ti asistenčni pogoji so del zavarovalne pogodbe. Za modele velja naslednji obseg kritja: 3 leta za V6E in 5 let za SuperVan.

### A.1 Kritje pomoči na cesti

Trajanje pomoči na cesti:

Družba AWP Austria GmbH izbere ugodnosti pomoči na cesti glede na potrebe imetnika police in zavarovane dogodke, ki so se zgodili v času veljavnosti zavarovalne pogodbe.

### A.2 Zavarovalec/mi/naš/nam

Storitve pomoči na cesti zagotavlja:

AWP Austria GmbH  
Linzer StraÙe 225, 1140 Dunaj  
Gospodarsko sodišče: Dunaj

## B. Kako stopiti v stik z nami?

Pomoč na cesti je na voljo 24 ur na dan, 7 dni v tednu in je strankam dosegljiva prek telefonskega klica. Če potrebujete pomoč, se ne poskušajte dogovoriti sami, saj povračila stroškov ne bo mogoče izplačati naknadno.

Za pomoč se obrnite na asistenčno službo AZ Partners Assistance:

- V Avstriji: +431525036545
- Na Madžarskem: +431525036556
- Na Poljskem: +48225586011
- V Češki republiki: +420283002008
- Na Slovaškem: +421222114003
- V Romuniji: +431525036697
- V Sloveniji: +431525036615
- Na Hrvaškem: +431525036233

Preden nas pokličete, pripravite naslednje podatke:

- registrsko številko vozila;
- natančno lokacijo vozila;
- vaše kontaktne podatke in telefonsko številko;
- opis težave.

Klici se lahko snemajo in se lahko uporabijo za namene usposabljanja.

## C. Povzetek kritij

### Vključeni dogodki

Kaj je krito?	
Okvara	✓ Krito
Nezgodna in povezani dogodki	✓ Krito
Napaka voznika	
Pomanjkanje goriva	
Druge težave z gorivom	
Električno vozilo ni napolnjeno	✓ Krito
Prazna pnevmatika (pnevmatike)	
Težave s ključem	
Kraja in povezani dogodki	✓ Krito

Zagotovljene storitve in njihove omejitve so prikazane v naslednji preglednici:

Storitev	Pogoji in omejitve*
Pomoč na cesti in vleka	- Popravilo vozila na kraju dogodka - Vleka/prevoz: do najbližjega servisa, do najvišjega zneska 200 EUR z davkom.
Nadomestno vozilo	- Enakovredna kategorija - Trajanje 5 zaporednih koledarskih dni - Samo po vleki in če vozila ni mogoče popraviti še isti dan.
Hotel/nastanitev	- Do največ 3 noči in največ 100 EUR na osebo na noč
Nadaljevanje poti	Če vozila ni mogoče popraviti v 5 dneh:
ALI	- Taksi: do največ 50 evrov>
Vrnitev domov	- Vlak: 1. ali 2. razred>, - Letalo: turistični razred>, če čas potovanja presega 8 ur
Vračanje vozila iz tujine	- na vaš dom ALI v pisarno do največ 1000 EUR - če vozila ni mogoče popraviti v 5 delovnih dneh - preostala vrednost vozila mora biti višja od stroškov vračanja v domovino

\* To je povzetek vaših ugodnosti, pogojev in omejitev. **Pozorno preberite celoten dokument, vključno s "Splošnimi pogoji".**

## D. Vključeno geografsko območje

Geografsko območje kritja:

Naše kritje in ugodnosti pomoči na cesti veljajo na geografskem območju Evrope.

## E. Opredelitve pojmov

### E.1 Splošne opredelitve

Nekatere besede in besedne zveze imajo poseben pomen in so opredeljene v Pogojih poslovanja. Zaradi lažjega branja so zapisane z velikimi tiskanimi črkami.

**Tujina:** katera koli druga država, ki ni država stalnega prebivališča zavarovanca.

**Upravičenec:** zavarovanec in vsi pooblaščen vozniki ter vsi potniki zavarovanega vozila, ki niso plačniki, do največjega števila sedežev, navedenega v proizvodjalčevih specifikacijah vozila.  
**Avtoštoparji niso vključeni.**

**Država prebivališča:** država, v kateri ima zavarovanec/upravičenec svoj dom.

**Vključeni dogodek:** vsak dogodek, kot je opredeljen v razdelku E.2 "Opredelitve vključenih dogodkov", ki upravičencu zagotavlja pravico do storitev naše pomoči.

**Dom:** stalni, fiksni naslov upravičenca za pravne in davčne namene v državi stalnega prebivališča.

**Nevoznost vozila:** vsak dogodek, zaradi katerega je zavarovano vozilo nevozno ali nevarno za vožnjo po javnih cestah.

**Zavarovanec/vi:** naročnik zavarovalne police, ki je plačal zavarovalno premijo.

### E.2 Opredelitev vključenih dogodkov

**Okvara:** vsaka nenadna in nepričakovana mehanska, električna, hidravlična ali elektronska okvara, ki povzroči nevoznost vozila, vključno z izpraznjenim akumulatorjem. **Izpraznjena baterija električnih vozil se ne šteje za okvaro, razen če baterije ni mogoče ponovno napolniti zaradi tehničnih težav same baterije.**

#### Nezgodna in povezani dogodki:

- **Prometna nezgoda:** vsak nenaden, nepredviden in nenamern dogodek, trčenje, udarec v nepremični ali premični predmet ali trčenje, ki povzroči nevoznost vozila.
- **Požar:** vročina ali plamen, ki poškoduje vozilo in povzroči njegovo nevoznost.
- **Vandalizem:** vsaka poškodba vozila, ki jo na kraju dogodka povzroči tretja oseba in zaradi katere je vozilo nevozno. Od vas lahko zahtevamo kopijo policijskega poročila. Prijavo policiji je treba podati v dveh delovnih dneh.
- **Podnebni dogodki:** naslednji navedeni dogodki zaradi naravnih vzrokov, kot so toča, poplava, nevihta, orkan, dež, sneg, veter, strela ali drug podoben dogodek, ki ni uradno razglašen za naravno nesrečo in ima za posledico nevoznost vozila.

#### Napaka voznika:

- **Električno vozilo ni napolnjeno:** baterija vozila z električnim pogonom je izpraznjena, zaradi česar je vozilo na kraju dogodka nevozno. Če baterije ni mogoče ponovno napolniti zaradi tehničnih težav same baterije, dogodek šteje za okvaro.
- **Prazna pnevmatika (pnevmatike):** izpraznitev ene ali več pnevmatik, zaradi česar je vozilo nevozno na kraju dogodka.
- **Težave s ključem:** ključi vozila, ki so zaklenjeni v vozilu, poškodovani, izgubljeni ali ukradeni, zaradi česar je vozilo nevozno na kraju dogodka.

#### Kraja in povezani dogodki:

- **Kraja vozila:** vozilo je bilo ukradno, od vas lahko zahtevamo

kopijo policijskega poročila. Prijavo policiji je treba podati v dveh delovnih dneh.

- **Poskus kraje in kraja delov** (vključno s vračanjem vozila po kraji): kraja ali poškodba delov ali opreme vozila, zaradi česar je vozilo nevozno na kraju dogodka. Od vas lahko zahtevamo kopijo policijskega poročila. Prijavo policiji je treba podati v dveh delovnih dneh.

## F. Storitve pomoči – pomoč za vozilo in potnike

V primeru nevoznosti vozila zaradi katerega koli vključenega dogodka, opredeljenega v odstavku E.2, bomo zagotovili storitve pomoči na cesti, opisane v nadaljevanju, v okviru omejitev in pogojev, navedenih za vsako storitev, opisano spodaj in povzeto v razdelku C "Povzetek kritij".

### F.1 Pomoč na cesti in vleka

#### F.1.1 Popravilo na kraju dogodka

V primeru nevoznosti vozila zaradi katerega koli vključenega dogodka, opredeljenega v odstavku E.2,

bomo zagotovili pomoč na cesti, da bi ugotovili napako in, če bo mogoče, opravili popravilo na kraju dogodka ter omogočili ponovno varno vožnjo vozila.

#### F.1.2 Vleka/prevoz

V primeru nevoznosti vozila zaradi katerega koli dogodka, opredeljenega v odstavku E.2, in če vozila ni mogoče popraviti na kraju samem, bo naš ponudnik pomoči na cesti prepeljal vozilo do najbližjega serviserja ali prodajnega zastopnika, če je do nevoznosti prišlo znotraj 50 km od vašega serviserja ali prodajnega zastopnika, do najvišjega zneska 200 EUR z davkom.

Če je potrebno specializirano reševanje (*Če je potrebno specializirano reševanje (uporaba žerjava, drsalk, platforme s kolesi ...)*), bomo organizirali reševanje in krili stroške do največ 200 EUR z davkom.

Za nujne primere lahko po lastni presoji organiziramo in krijemo stroške taksija ali javnega prevoza do največ 50 evrov z davkom.

### F.2 Pomoč za potnike

#### F.2.1 Nadomestno vozilo

Po vleki/prevozu, ki smo jo/ga organizirali, bomo v primeru nevoznega vozila zaradi vključenega dogodka in če vozila ni mogoče popraviti še isti dan, ko je postalo nevozno, organizirali in krili stroške nadomestnega vozila v skladu s pogoji agencije za izposajo vozil do enakovredne kategorije vozila, če je nadomestno vozilo na voljo pri agenciji za izposajo vozil. To kritje je zagotovljeno do popravila vozila ali do naslednjih maksimalnih trajanj na vključeni dogodek, kar nastopi prej:

- 5 zaporednih koledarskih ali delovnih dni do največ 130 EUR na dan

Organizirali in krili bomo tudi stroške taksija in/ali javnega prevoza do agencije za najem avtomobilov, če bo treba.

Najeti avtomobil je treba vrniti na prvotno lokacijo agencije za najem avtomobilov.

#### F.2.2 Hotelska namestitvev

V primeru nevoznosti vozila zaradi katerega koli dogodka, opredeljenega v odstavku E.2, in če je vozilo nevozno več kot 100 km od doma zavarovanca/upravičenca, bomo organizirali in krili stroške hotela za upravičenca, če se odločite ostati s svojim vozilom, za čas popravila vozila, do največ 100 EUR na noč in osebo, vključno z davkom in zajtrkom za skupno 3 noči.

Organizirali in krili bomo stroške taksija ali javnega prevoza do hotela.

### F.2.3 Nadaljevanje potovanja ali vrnitev domov

V primeru nevoznosti vozila zaradi katerega koli dogodka, opredeljenega v odstavku E.2, in če vozila ni mogoče popraviti še isti dan, ko nastopi nevoznost, bomo organizirali in krili stroške nadaljevanja potovanja upravičencev do končnega cilja ali vrnitve na upravičenčev dom na najprimernejši od naslednjih načinov:

- s taksijem ali javnim prevozom do 50 evrov z davkom;
- z vlakom v najvišjem razredu;
- z letalom v turističnem razredu, če je za pot do upravičenčevega doma ali končnega namembnega kraja potrebno več kot 8 ur z vlakom; ali
- z najetim vozilom do enakovredne kategorije vozila, če je na voljo nadomestno vozilo pri agenciji za najem vozil, za največ 24 ur.

Če nadaljevanja potovanja ali vrnitve domov ni mogoče organizirati na isti dan, ko nastopi nevoznost, bomo za upravičence organizirali in krili stroške hotela za največ eno noč in do zneska 100 EUR na noč in osebo, vključno z davkom in zajtrkom.

Po potrebi bomo organizirali in krili stroške taksija ali javnega prevoza do železniške postaje, letališča, hotela ali agencije za najem avtomobilov.

Nadaljevanje potovanja in vrnitev domov se ne seštevata in če je potrebno oboje, v primeru, da se upravičenec odloči za nadaljevanje potovanja, ne bomo organizirali in krili stroškov vrnitve domov.

Continuation of Journey or Return Home per person	300 EUR per person
Train 1st class if distance <= xx h	100%
Plane economy class if distance > 8 h	300 EUR per person
Taxi	50 EUR

## F.3 Upravljanje in dobava vozila

### F.3.1 Ponovna dobava popravljene vozila v državi stalnega prebivališča

Če je bilo vozilo nevozno zaradi katerega koli dogodka, opredeljenega v odstavku E.2, in je bilo vozilo popravljeno, bomo vozilo ponovno odpeljali od serviserja do upravičenčevega doma, pisarne ali začasnega prebivališča, in sicer s prevozom ali s storitvijo profesionalnega voznika.

Ne odgovarjamo za krajo ali poškodbo dodatne opreme, prtljage, materialov in osebnih predmetov, ki so med prevozom vozila ostali v vozilu.

### F.3.2 Vračanje vozila v domovino (tujina)

V primeru nevoznosti vozila v tujini zaradi dogodka, opredeljenega v odstavku E.2, bomo organizirali in krili stroške naslednjih storitev:

Če vozila ni mogoče popraviti v 5 delovnih dneh ali če je po kraji najdeno v tujini, bomo organizirali in krili stroške vrnitve vozila k serviserju, ki je najbližje zavarovančevemu domu, do največ 1000 evrov z davkom.

### F.10.6 Nadomestno vozilo

Organizirali in krili bomo stroške nadomestnega vozila v skladu s pogoji agencije za izposajo vozil do enakovredne kategorije vozila, če bo nadomestno vozilo na voljo pri agenciji za izposajo vozil. To kritje je zagotovljeno samo v času vzdrževanja, vendar največ 5 dni.

Organizirali in krili bomo tudi stroške taksija in/ali javnega prevoza do agencije za najem avtomobilov, če bo treba.

**Najeti avtomobil je treba vrniti na prvotno lokacijo agencije za najem avtomobilov.**

## G. Odgovornost

Zavarovalec v nobenem primeru ne more nadomestiti lokalnih služb za ukrepanje v sili. Upravičenec ali njegovi sorodniki morajo v nujnih primerih neposredno in prednostno stopiti v stik z lokalnimi službami za ukrepanje v sili.

Zavarovalec ne odgovarja za kršitve ali zastoje pri izpolnjevanju svojih obveznosti, ki so posledica višje sile ali dogodkov, kot so državljanska ali tuja vojna, revolucije, izrazita politična nestabilnost, povračilni ukrepi, embargo, gospodarske sankcije (povzetek omejevalnih ukrepov po državah je na voljo na spletni strani Ministrstva za gospodarstvo in finance): <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), ljudska gibanja, nemiri, sabotaža, terorizem, stavke, zasegi ali omejitve s strani javne sile, uradne prepovedi, eksplozije strojev, jedrske ali radioaktivne posledice, resne podnebne ovire in nepredvidljivi dogodki naravnega izvora.

Informacije za vsako državo so na voljo tudi v razdelku "Nasveti za potovanje" na spletni strani Ministrstva za zunanje zadeve in mednarodni razvoj <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-by-country/>

Zavarovalec si bo kljub temu prizadeval, da upravičencu pomaga po svojih najboljših močeh.

**Če upravičenec ali ljudje iz njegovega osebnega okolja organizirajo eno od oblik pomoči, določenih v splošnih pogojih za pomoč, je povračilo možno le, če je bil zavarovalec o tem obveščen in je podal izrecno soglasje.**

Nastali stroški bodo povrnjeni ob predložitvi originalnih dokazil, in sicer v mejah stroškov, ki bi jih zavarovalec imel z organizacijo storitve.

Odgovornost zavarovalca se nanaša samo na asistenčne storitve, ki jih zagotavlja pri izvajanju splošnih pogojev za asistenco. Ne odgovarja za ukrepe, ki jih opravijo ponudniki storitev, ki pri upravičencu posredujejo v svojem imenu in na lastno odgovornost. Ne odgovarja za neizpolnjevanje ali neustrezno izpolnjevanje pogodbenih obveznosti, če je to posledica višje sile.

## H. Izključitve in omejitve

**Kritje pomoči na cesti ne krije nobenega od dogodkov, navedenih v tem razdelku, razen če je dogodek izrecno del sklenjene zavarovalne police. Za podrobnosti glejte razdelka E in F.**

**Zavarovancu ali upravičencem ne bomo pomagali ali povrnili stroškov v primeru klica na pomoč ali zahtevka, ki je posledica, izvira iz ali je povezan z naslednjim:**

- Vsi stroški, ki nastanejo brez našega predhodnega soglasja ali niso izrecno navedeni kot kriti v polici.

- Upravičenec/upravičenci ali katera koli druga tretja oseba, ki organizira katero koli storitev, opisano v tej polici, ne da bi predhodno pridobila naše dovoljenje in številko spisa.

- Vsaka izguba, kraja, poškodba, smrt, telesna poškodba, strošek ali izdatek, ki ni neposredno povezan z dogodkom, zaradi katerega je upravičenec uveljavljal zahtevek, razen če je to izrecno navedeno v tej polici.

- Ionizirajoče sevanje ali radioaktivno onesnaženje z jedrskim gorivom ali jedrskimi odpadki, ki nastanejo pri zgorevanju jedrskega goriva.

- Radioaktivne, strupene, eksplozivne ali druge nevarne lastnosti katere koli eksplozivne jedrske opreme ali jedrskega dela te opreme.

- Vojna, invazija, dejanja tujih sovražnikov, terorizem, sovražnosti (ne glede na to, ali je vojna razglašena ali ne), državljanska vojna, upor, revolucija, vstaja, vojaška ali uzurpirana oblast, nemiri ali civilni nemiri.

- Razglašene naravne nesreče, kot so naslednji določeni dogodki, ki so posledica naravnih vzrokov: toča, poplava, nevihta, orkan, dež, sodra ali sneg, veter, strela ali drug podoben dogodek, ki ga oblasti uradno razglasijo za naravno nesrečo in ima za posledico nevoznost vozila.

- Posledice uporabe drog, narkotikov in podobnih izdelkov, ki niso medicinsko predpisani, ter zlorabe alkohola.

- Posledice namernih dejanj zavarovanca ali posledice goljufivih/malomarnih/nepoštenih dejanj, poskusov samomora ali samomorov.

- Stroški, ki niso povezani z izvirnimi računi ali overjenimi kopijami.

- Zahtevki, ki nastanejo v državah, izključenih iz geografskega obsega, ali zunaj datumov veljavnosti kritij, zlasti po pričakovanem trajanju potovanja v tujino.

- Posledice incidentov, ki se zgodijo med dogodki, dirkami ali avtomobilističnimi tekmovanji (ali njihovimi preizkusi), ob upoštevanju predhodnih predpisov javnih organov, ko upravičenec sodeluje kot tekmovalec.

- Stroški nadomestnih delov, razen če so navedeni na seznamu delov, za katere se prevzame odgovornost.

- Morebitni stroški, kot so stroški goriva ali cestnine.

- Stroški za specialistično reševanje ali stroški, ki jih nosimo mi, če se zavarovano vozilo v času nastanka nevoznosti ni uporabljalo na javni cesti in do vozila ni bilo mogoče dostopati z našo standardno opremo za reševanje, razen če je to navedeno v kazalu vsebine.

- Storitve pomoči na stezah ali cestah, po katerih ni mogoče voziti.

- Morebitne posledice tega, da vozilo ni bilo vzdrževano v stanju, primernem za uporabo v cestnem prometu, ali ni bilo servisirano v skladu s priporočili proizvajalca. Pridržujemo si pravico, da zahtevamo dokazilo o servisiranju,

- nevoznosti vozila, ki jo določajo sistematični vpoklici proizvajalca, vzdrževalna dela, pregledi, montaža dodatne opreme,

- če v zadnjih 28 dneh niste odpravili napake, za katero smo bili že poklicani. Vaša odgovornost je, da poskrbite, da popravilom, ki smo jih opravili na kraju samem, čim prej sledi trajno popravilo.

- Kibernetski napad: kakršna koli zlonamerna dejavnost, ki poskuša zbrati, motiti, zavrniti, poslabšati ali uničiti vire informacijskega sistema ali same informacije in ima za posledico nevoznost vozila.

## I. Splošne določbe

### I.1 Gospodarske sankcije

Kritje pomoči na cesti deluje v skladu z omejitvami in zakoni, ki veljajo v posamezni državi. Ne moremo ponuditi ali kriti nobene ugodnosti, ki je v nasprotju z zakonom, ki bi lahko povzročil sankcije v skladu z veljavno zakonodajo.

### I.2 Veljavna zakonodaja

Za to storitev velja avstrijsko pravo, vsa sporočila in dokumentacija v zvezi s to storitvijo pa so v jeziku države.