

**OPĆE INFORMACIJE O EXCLUSIVE PAKETU**

1. Informacije o kreditnoj instituciji	
<b>Naziv kreditne institucije</b>	Privredna banka Zagreb d.d.
<b>Adresa</b>	Radnička cesta 50, Zagreb
<b>Broj telefona</b>	01 636 0000
<b>Elektronička adresa</b>	pbz@pbz.hr
<b>Broj telefaksa</b>	01 636 0063
<b>Internetska stranica</b>	www.pbz.hr
<b>Djelatnost</b>	Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke. Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem upisa: 080002817.
2. Tijelo nadležno za nadzor kreditne institucije	
<b>Naziv tijela</b>	Hrvatska narodna banka
<b>Adresa</b>	Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb
3. Opis glavnih značajki proizvoda	
<b>Vrsta usluge</b>	Exclusive paket - skup više različitih financijskih usluga uz transakcijski račun koji može uključivati i ne-bankovne proizvode i usluge, uz plaćanje jedinstvene mjesečne naknade za korištenje paketa
<b>Uvjeti ugovaranja Paketa</b>	Banka punoljetnom Korisniku transakcijskog računa koji može biti tekući računu eurima ili tekući račun u eurima i stranoj valuti ili žiro račun u eurima ili žiro račun u eurima ili stranoj valuti omogućava korištenje Exclusive paket (dalje u tekstu: Paket) na temelju popunjene i potpisane Pristupnice za korištenje Paketa, prihvaćene od strane Banke. Korisnik može imati samo jedan Paket, u kojem može biti sadržan samo jedan transakcijski račun otvoren u Banci. Paket se može koristiti s danom ugovaranja paketa.
<b>Usluge uključene u Paket</b>	<p>Paket obuhvaća slijedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- otvaranja, vođenja i zatvaranja transakcijskog računa</li> <li>- <i>On-line</i> bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo]</li> <li>- neograničeni broj podizanja gotovog novca u poslovnici Banke s transakcijskog računa koji je sadržan u Paketu (Tarifa Banke, tarifni stavci 4.1.1.2.1. i 4.1.1.2.2.)</li> <li>- 10 nacionalnih i prekograničnih transakcija kreditnog transfera u valuti EUR putem <i>On-line</i> bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] s transakcijskog računa koji je sadržan u Paketu (Tarifa Banke, tarifni stavci 4.1.1.4.3., 4.1.1.4.4., 4.1.1.4.5., 4.1.1.4.8., 4.1.2.2.1.)</li> <li>- Premium Visa Platinum karticu ili Premium Visa Platinum karticu uz tekući račun u PBZ ili Visa Gold Croatia Airlines karticu ili Premium Visa Gold karticu ili Premium Visa Gold karticu uz tekući račun u PBZ ili Visa kartica sa srcem izdavatelja PBZ Carda d.o.o. za osnovnog korisnika, bez plaćanja upisnine i godišnje članarine za karticu</li> <li>- Premium Visa Prepaid kartica za osnovne korisnike koji ugovore ili imaju govorenu Premium Visa Gold karticu ili Premium Visa Gold karticu uz tekući račun u PBZ ili Premium Visa Platinum karticu ili Premium Visa Platinum karticu uz tekući račun u PBZ karticu izdavatelja PBZ Carda, bez naknade</li> <li>- putno zdravstveno osiguranje</li> <li>- automobilska asistencija</li> <li>- asistencija pomoći u kući.</li> </ul> <p>Korisnik koji u Banci već ima otvoren transakcijski račun, a koji će biti sadržan u Paketu, zadržava IBAN tog računa i u Paketu. Navedeni sadržaj usluga Korisnik može koristiti u okviru Paketa sukladno Okvirnom ugovoru o platnim uslugama i uvjetima u Pristupnici.</p>

	<p>Obvezni sastavni dio Paketa je transakcijski račun. Uslugu On-line bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] Korisnik Paketa može ugovoriti i naknadno tijekom korištenja Paketa koja će biti uključena u Paket s danom ugovaranja usluge, kao i neku od gore navedenih kartica izdavatelja PBZ Carda d.o.o., Radnička cesta 44, 10000 Zagreb, OIB 28495895537 (dalje u tekstu: PBZ Card) za osnovnog korisnika, koja će biti sastavni dio Paketa s danom uključivanja kartice u Paket.</p> <p>Ugovaranjem Paketa Korisnik stječe pravo na korištenje osiguranja sukladno Uvjetima kolektivnog osiguranja korisnika Exclusive paketa Privredne banke Zagreb d.d.</p> <p>Korištenje Paketa ne utječe na mogućnost korištenja drugih dodatnih usluga koje su vezane uz transakcijski račun, kao što su dopušteno prekoračenje po tekućem računu u eurima, obročna otplata i sl., ako Korisnik ostvaruje pravo na korištenje dodatnih usluga</p>
<b>Osiguranje korisnika Exclusive paketa</b>	<p>Osiguratelj za policu kolektivnog osiguranja korisnika Exclusive paketa je Generali osiguranje d.d., Slavonska avenija 1B, 10000, Zagreb, Republika Hrvatska, OIB:10840749604.</p> <p>Korisnici Exclusive paketa osigurane su osobe prema <i>Uvjetima kolektivnog osiguranja korisnika Exclusive paketa Privredne banke Zagreb d.d.</i> za slijedeće vrste i usluge osiguranja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- putno zdravstveno osiguranje</li> <li>- asistencija pomoći u kući te</li> <li>- automobilska asistencija.</li> </ul> <p>Za korisnika Paketa, osiguranje koje je sadržano u Paketu počinje istekom 24:00 sata dana ugovaranja Paketa, a prestaje istekom 24:00 sata dana otkaza ili raskida Paketa.</p> <p>Po nastupu osiguranog slučaja potrebno je odmah telefonski kontaktirati pružatelja usluga pomoći i asistencije Osiguratelja (Europ Assistance) na dežurni broj telefona +385 1 688 8888, kako bi se omogućila najprimjerenija pomoć (asistencija) ovisno o događaju.</p> <p>Izvod iz Uvjeta kolektivnog osiguranja korisnika Exclusive paketa nalazi se u nastavku ovih Općih informacija. Detaljnije informacije o osiguranjima iz Paketa sadržane su u dokumentu <i>Uvjeti kolektivnog osiguranja korisnika Exclusive paketa Privredne banke Zagreb d.d.</i></p> <p><i>Uvjeti kolektivnog osiguranja korisnika Exclusive paketa Privredne banke Zagreb d.d.</i> kao i sve dodatne informacije o osiguranjima koja su sastavni dio Paketa dostupne su na internetskoj stranici Banke <a href="https://www.pbz.hr/gradjani/paketi-proizvoda-i-usluga/exclusive-paket/osiguranje.html">https://www.pbz.hr/gradjani/paketi-proizvoda-i-usluga/exclusive-paket/osiguranje.html</a>.</p> <p>Pitanja vezana za osiguranje moguće je uputiti i posredniku u osiguranju ANO d.o.o., Zagreb, na e-mail adresu <a href="mailto:pbz@ano.hr">pbz@ano.hr</a>.</p>
<b>Kartice izdavatelja PBZ Carda d.o.o.</b>	<p>Korisnik u okviru Paketa može potpisom pristupnice za izdavanje osobne kartice zatražiti od PBZ Carda d.o.o., izdavanje kartice s odgodom plaćanja. Karticu i njene pogodnosti u okviru Paketa moguće je koristiti isključivo po odobrenju izdavatelja PBZ Card d.o.o., pod uvjetom da Korisnik zadovoljava uvjete za</p>

	<p>izdavanje i korištenje kartice te se na odobravanje i poslovanje po kartici primjenjuju Opći uvjeti poslovanja PBZ Carda d.o.o. za osobne kartice. Ako korisnik Paketa ima od ranije već ugovorenu neku od kartica iz odjeljka „Usluge uključene u Paket“ izdavatelja PBZ Carda d.o.o. istu može uključiti u Paket prilikom ugovaranja Paketa.</p> <p>Ako Korisnik kod ugovaranja Paketa nije korisnik neke od kartica izdavatelja PBZ Carda d.o.o. iz prethodnog odlomka, Korisnik može prilikom ugovaranja Paketa ili naknadno za vrijeme trajanja Paketa potpisom pristupnice za izdavanje osobne kartice zatražiti od PBZ Carda d.o.o. izdavanje kartice iz odjeljka „Usluge uključene u Paket“ koja će biti uključena u Paket s danom sklapanja ugovora o korištenju kartice između korisnika i PBZ Carda d.o.o.</p> <p>Ako korisnik Paketa, uz Premium Visa Gold karticu ili Premium Visa Gold karticu uz tekući račun u PBZ ili Premium Visa Platinum ili Premium Visa Platinum uz tekući račun u PBZ izdavatelja PBZ Carda d.o.o. zatraži izdavanje Premium Visa Prepaid kartice izdavatelja PBZ Card d.o.o. ili već koristi, navedenu prepaid kartica ista će biti uključena u Paket.</p>
<b>4. Naknade i troškovi korištenja Paketa</b>	
<b>Naknada za vođenje Paketa</b>	<p>Za korištenje/vođenje Paketa Korisnik plaća jedinstvenu naknadu za vođenje paketa u iznosu od 15,00 eura mjesečno sukladno Naknadama Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama - građanima (TARIFA BANKE). Naknada se naplaćuje terećenjem transakcijskog računa za koji se ugovora Paket.</p> <p>Banka će prvu naknadu za vođenje Paketa naplatiti na kraju prvog sljedećeg mjeseca nakon mjeseca u kojem je ugovoren Paket.</p> <p>Korisnik u skladu sa Okvirnim ugovorom plaća naknade za obavljanje usluga platnog prometa koje nisu sadržane u Paketu kao i druge naknade i stvarne troškove sukladno Tarifi Banke koja je dostupna u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici <a href="https://www.pbz.hr/uvjeti-poslovanja/fizicke-osobe/naknade.html">https://www.pbz.hr/uvjeti-poslovanja/fizicke-osobe/naknade.html</a>, a za kartice izdavatelja PBZ Carda d.o.o. sukladno cjeniku PBZ Carda d.o.o. za osobne kartice koji se nalazi na sljedećoj poveznici <a href="#">Aktualni cjenici   PBZ Visa Premium</a>.</p>
<b>5. Ostale važne značajke</b>	
<b>Trajanje Paketa</b>	<p>Paket se ugovora na neodređeno vrijeme. Korištenje Paketa prestaje otkazom ili raskidom.</p> <p>Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti Paket s trenutnim učinkom.</p> <p>Korisnik može u bilo kojem trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, na adresu poslovnice Banke, otkazati Paket, uz otkazni rok od jednog mjeseca. Banka može otkazati korištenje Paketa uz otkazni rok od dva mjeseca.</p> <p>Ako Korisnik Paketa želi početi koristiti neki drugi od paketa iz ponude Banke (Standard, Premium ili PBZ Indeks paket), potpisom zahtjeva za korištenjem novog paketa prestaju važiti uvjeti iz Paketa, a počinju važiti uvjeti novog paketa. Prestanak Ugovora o transakcijskom računu koji je sadržan u Paketu pretpostavka je za otkaz Paketa.</p> <p>Prestanak korištenja Paketa ne dovodi do prestanka ugovora o transakcijskom računu koji je bio sadržan u Paketu, kao ni ugovora o korištenju usluge <i>On-line</i> bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] ako je ista bila sadržana u Paketu. Korisnik nastavlja i dalje koristiti transakcijski račun i uslugu <i>On-line</i> bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] prema pojedinačno sklopljenim ugovorima, uz plaćanje naknade sukladno Tarifi Banke i za usluge koje Korisnik nije plaćao u Paketu.</p>

	<p>Prestankom Paketa Korisnik nastavlja i dalje koristiti i kartice izdavatelja PBZ Carda d.o.o. Premium Visa Gold karticu ili Premium Visa Gold karticu uz tekući račun u PBZ ili Visa karticu sa srcem izdavatelja PBZ Carda d.o.o., kao i Premium Visa Prepaid karticu ako su bile sadržane u Paketu, sukladno odredbama iz Okvirnog ugovora o korištenju pojedine kartice izdavatelja PBZ Carda uz plaćanje naknada /članarina sukladno cjeniku PBZ Carda d.o.o. a koje Korisnik nije plaćao u Paketu.</p> <p>Prestankom Paketa prestaju važiti pokrića za osiguranja koja su sastavni dio Paketa. Osiguranje prestaje istekom 24:00 sata dana prestanka Exclusive paketa.</p>
<b>6. Ostalo</b>	
<b>Opći uvjeti poslovanja</b>	<p>Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima i Opći uvjeti za korištenje <i>On-line</i> bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva].</p> <p>Opći uvjeti poslovanja PBZ Carda d.o.o. za osobne kartice dostupni na poveznici <a href="#">Uvjeti poslovanja   PBZ Card</a>.</p> <p>Na svaku uslugu koja ulazi u Paket primjenjuju se uvjeti te usluge ako pojedini uvjet nije drugačije određen kao specifičnost Paketa.</p>
<b>Popis svih članaka Općih uvjeta poslovanja koji su važni za Paket</b>	<p>Pored Općih uvjeta poslovanja Privredne Banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima te Općih uvjeta za korištenje <i>On-line</i> bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] primjenjuju se i Članci 1. do 3., članci 14. do 18. te članci 23. do 25. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb s fizičkim osobama.</p> <p>Na kartice s odgodom plaćanja izdavatelja PBZ Carda primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja PBZ Carda d.o.o. za osobne kartice.</p>
<b>Mjerodavno pravo i jezik</b>	<p>Mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske i ugovorna dokumentacija je na hrvatskom jeziku.</p>
<b>Način iznošenja prigovora, izvansudski i pritužbeni postupci i alternativno rješavanje sporova</b>	<p>Korisnik može podnijeti pisani prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju bankovnih odnosno financijskih usluga uključenih u Paket i/ili općih uvjeta poslovanja i/ili odredaba mjerodavnih propisa kojima se uređuje predmetna usluga i zaštita potrošača, osobno u svim poslovnicama/ispostavama Banke, putem pošte na adresu: Privredna banka Zagreb d.d., Praćenje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima, Radnička cesta 44, HR-10000 Zagreb ili slanjem e-maila na adresu pbz365@pbz.hr.</p> <p>Banka je dužna potrošaču izdati Potvrdu o zaprimljenom prigovoru.</p> <p>Banka će Korisniku dostaviti konačan odgovor na sve primjedbe u prigovoru najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka ako je tako ugovoreno između Korisnika i Banke. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, u tom roku Banka će Korisniku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od trideset pet dana od dana zaprimanja prigovora.</p> <p>Korisnik koji smatra da je Banka postupila protivno odredbama ugovora, općih uvjeta i/ili mjerodavnih propisa, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci. U svim sporovima koji nastanu u vezi primjene odredaba ugovora, općih uvjeta ili mjerodavnih propisa može se pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova.</p> <p>Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<a href="http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje">http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje</a>) ili pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.</p> <p>Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo Korisnik platnih usluga.</p> <p>Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, može Banci pisanim putem osobno u poslovnicama Banke ili putem pošte na adresu sjedišta Banke uputiti prigovor na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana</p>



	<p>zaprimanja prigovora i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između Banke i Korisnika, na drugom trajnom nosaču podataka.</p> <p>Iznimno, ako Banka ne može dati konačan odgovor u roku iz prethodnog stavka zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.</p> <p>Korisnik ima pravo u svim sporovima s Bankom koji nastanu u primjeni Uredbe (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751 pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo Korisnik platnih usluga.</p> <p>Pravo na podnošenje prigovora, pritužbe i pokretanje postupka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova ne utječu na pravo Korisnika platnih usluga na pokretanje sudskog postupka.</p> <p>Korisnik platnih usluga može protiv Banke podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da je Banka postupila protivno navedenim Uredbama ili Zakonu o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.</p> <p>Banka ne rješava prigovore koji se odnose na Okvirni ugovor između Korisnika i PBZ Carda već se na iste primjenjuju odredbe Općih uvjeta poslovanja PBZ Carda d.o.o. za osobne kartice. Prigovore vezano za osiguranje sadržano u paket rješava Osiguratelj</p>
<b>Kontakt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- besplatni info telefon: 0800 365 365</li><li>- e-mail: pbz365@pbz.hr</li><li>- internet stranica Banke: <a href="http://www.pbz.hr">www.pbz.hr</a></li><li>- poslovnice Banke</li></ul>
<b>Datum dokumenta:</b>	1. 1. 2026.

**KOLEKTIVNO OSIGURANJE KORISNIKA EXCLUSIVE PAKETA PRIVREDNE BANKE ZAGREB D.D.****IZVOD IZ UVJETA OSIGURANJA****Uvodne odredbe**

Osiguratelj je Generali osiguranje d.d., Slavenska avenija 1B, 10000, Zagreb, Republika Hrvatska, OIB:10840749604.

Ugovaratelj osiguranja je Privredna banka Zagreb d.d., Radnička cesta 50, 10000 Zagreb, OIB: 02535697732.

Korisnici osiguranja /osiguranici su fizičke osobe/potrošači koje su korisnici Exclusive paketa i koji imaju pravo na naknadu temeljem ugovora o osiguranju. Korisnici za slučaj osiguranikove smrti su osiguranikovi zakonski nasljednici. Korisnik za ostala ugovorena pokriva sukladno ugovoru o osiguranju je sam osiguranik.

Ovim osigurateljnim proizvodom obuhvaćene su slijedeće vrste i usluge osiguranja:

- putno zdravstveno osiguranje
- asistencija pomoći u kući te
- automobilska asistencija

za korisnike Exclusive paketa u Privrednoj banci Zagreb d.d.

Navedene vrste i usluge osiguranja nije moguće ugovoriti na samostalnoj osnovi već isključivo kao paket osiguranja.

Usluge za navedene vrste osiguranja su usluge kojima se osiguraniku pruža organiziranje pomoći i pokriva pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja. Usluge su dostupne 24 sata dnevno.

**Područje važenja osiguranja**

1. Putno zdravstveno osiguranje vrijedi u cijelom svijetu izvan Republike Hrvatske izuzev država u kojima osiguranik ostvaruje pravo na javnu zdravstvenu zaštitu.
2. Asistencija pomoći u kući primjenjuje se samo za mjesto osiguranja tj. adresu nekretnine koja je prijavljena uz Exclusive paket vezano uz ovo pokriva, a na području Republike Hrvatske. Asistencija pomoći u kući uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte.
3. Pokriva automobilske asistencije vrijedi na području Europe u geografskom smislu te se primjenjuje za osobne automobile koji su registrirani u Republici Hrvatskoj i imaju HR registarske oznake te koji su prijavljeni uz Exclusive paket.

**Početak i trajanje ugovora o osiguranju**

1. Ugovor o osiguranju počinje 1. siječnja 2026. godine u 00:00 sati za sve korisnike Exclusive paketa koji su na isti dan korisnici paketa obuhvaćeni ovim osiguranjem i prestaje istekom 24:00 sata dana koji je u polici označen kao dan isteka osiguranja.
2. Za korisnika Exclusive paketa koji je ugovoren nakon početka osiguranja i koji time stekne status osiguranika, osiguranje počinje istekom 24:00 sata dana ugovaranja Exclusive paketa, a prestaje istekom 24:00 sata dana otkaza ili raskida Exclusive paketa. U slučaju prestanka važenja Ugovora o kolektivnom osiguranju, iz bilo kojeg razloga, za sve osiguranike, osigurateljno pokriva prestaje istekom 24:00 sata dana s kojim je Ugovor o kolektivnom osiguranju prestao vrijediti.

**PUTNO-ZDRAVSTVENO OSIGURANJE****Osiguranik**

1. Osiguranik za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, može biti svaki korisnik Exclusive paketa koji je obuhvaćen ovim osiguranjem.
2. Osigurateljno pokriva vrijedi u cijelom svijetu izvan Republike Hrvatske izuzev država u kojima osiguranik

ostvaruje pravo na javnu zdravstvenu zaštitu.

### **Osigurateljno pokriće**

Osigurateljno pokriće počinje prelaskom državne granice Republike Hrvatske i prestaje povratkom u Republiku Hrvatsku u trenutku prijelaza državne granice Republike Hrvatske.

Maksimalno trajanje svakog pojedinog putovanja pokrivenog ovim osiguranjem je 30 dana.

Osiguranje pokriva jedan osigurani slučaj za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju (na godišnjoj razini).

### **Naknada iz osiguranja**

U slučaju nastanka osiguranog slučaja osiguratelj će isplatiti osigurninu u iznosu do 2.000 EUR za putno zdravstveno osiguranje, odnosno do 300 EUR za stomatološki tretman zbog zubobolje kao i troškove hitnog medicinskog prijevoza do najbliže bolnice do 1.000 EUR (stomatološki tretman u svrhu oslobađanja od akutne zubobolje/ troškovi prijevoza od strane službeno odobrene hitne službe radi osiguranikovog prihvata u najbližu bolnicu), a sukladno izdanoj polici osiguranja.

Osiguranje pokriva 1 osigurani slučaj za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju (na godišnjoj razini).

### **ASISTENCIJA POMOĆI U KUĆI**

#### **Predmet osiguranja**

Predmet osiguranja asistencije pomoći u kući su hitni slučajevi koji iziskuju aktivnost nužnu za sprečavanje daljnjeg povećanja štete u nekretnini koja je prijavljena u okviru Exclusive paketa.

#### **Hitni slučaj**

Hitnim slučajem smatra se iznenadni i neočekivani događaj koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine osiguranika i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječilo:

- daljnje oštećenje stana i predmeta koji se nalaze u stanu;
- ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti osiguranika zbog štete u stanu;
- neprikladan boravak osiguranika zbog štete nastale u stanu.

#### **Opseg pokriva usluge asistencija pomoći u kući**

Osigurani su troškovi organizacije dolaska servisera na mjesto štetnog događaja koji iziskuje slijedeću hitnu intervenciju, a koja za cilj ima sanaciju kvara i/ ili oštećenja s osnovnim ciljem sprečavanja daljnjeg oštećenja stana i predmeta koji se nalaze u stanu, sprečavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti osiguranika, odnosno sprečavanja boravka osiguranika u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u stanu:

- Sanacija vodovodnih i kanalizacijskih cijevi
- Sanacija električnih instalacija
- Sanacija brave ili omogućavanje otvaranja vrata
- Sanacija stakla
- Stolarski radovi.

#### **Osigurani troškovi**

1. Asistencija pomoći u kući pokriva slijedeće troškove:
  - troškove pružanja informacije i organizacije pomoći,
  - troškove usluge za jednog izvođača, koji obuhvaćaju troškove rada i putne troškove izvođača usluge do iznosa od 160 EUR.
2. Troškove koji nastanu iznad limita osiguranja, osiguranici su dužni sami platiti.
3. U jednoj osigurateljnoj godini osiguranik može iskoristiti najviše tri usluge asistencije pomoći u kući.
4. Ako zbog hitnog slučaja nije moguć siguran boravak u nekretnini, usluga asistencije pomoći u kući

osigurava prijevoz i/ ili privremeni smještaj osiguranika. Prijevoz predstavlja vožnju osiguranika do privremenog smještaja. Troškovi prijevoza su ograničeni do iznosa 80 EUR po štetnom događaju.

5. Troškovi privremenog smještaja su pokriveni najviše za jedno noćenje i do iznosa od 80 EUR, za svakog osiguranika.
6. U okviru točke (5), sa osiguranikom se izjednačavaju i osobe koje žive s osiguranikom u zajedničkom kućanstvu.

## AUTOMOBILSKA ASISTENCIJA ZA VRIJEME PUTA I BORAVKA U INOZEMSTVU

### Opseg osigurateljeve obveze

Automobilska asistencija je pokriva koje u slučaju kvara, oštećenja ili nestanka vašeg vozila nudi 24-satnu organizaciju i pokriva troškova usluga asistencije prikazanih u tablici ispod.

Materijalni troškovi nisu uključeni u pokriva (rezervni dijelovi, gorivo i slično).

Ovo pokriva se može ugovoriti samo za osobne automobile koji su registrirani u Republici Hrvatskoj i koji imaju HR registarske oznake.

Ograničenje svih troškova po slučaju iznosi 1.061,78 EUR, a ograničenje svih troškova po vašoj polici u jednoj godini osiguranja iznosi 2.123,56 EUR.

U pokriva su najviše 4 usluge po polici.

Osiguranje automobilske asistencije ugovara se za područje Europe (EUROPA PAKET).

Vrsta usluge i troška koji je pokriven	EUROPA PAKET
Troškovi popravka u slučaju manjeg kvara koji se može otkloniti na licu mjesta u roku od jednog sata	da
Troškovi vuče pokvarenog ili oštećenog vozila do 250 km u jednom smjeru	da
Troškovi spašavanja vozila do 1.061,78 EUR	da
Troškovi vuče vozila zbog krivo utočenog goriva, nedostatka goriva ili poteškoća s automobilskim ključevima do 250 km u jednom smjeru	da
Troškovi prijevoza putnika do 1.061,78 EUR. + Troškovi prenoćišta putnika do maksimalno 100 EUR po noći po putniku. Noćenje je u Hrvatskoj ograničeno na dva dana, a u inozemstvu na tri dana.	da
Troškovi dostave rezervnih dijelova.	da
Troškovi najma zamjenskog vozila. Zamjensko vozilo je vozilo koje upotrebljavate u slučaju kada djelatnici servisa ustanove da vaše vozilo nije u voznom stanju. Zamjensko vozilo će biti u približno istoj klasi kao i vaše vozilo (ali ne više od srednje klase), a najam vozila je ograničen na maksimalno tri dana kod kvara i pet dana kod oštećenja vašeg vozila	da
Troškovi zamjenskog vozača u inozemstvu.	da
Troškovi vraćanja maloljetnih putnika iz inozemstva.	da
Manje neispravnosti, koje ne utječu na mogućnost korištenja vozila, iako vozilo nije tehnički bezuvjetno ispravno, npr. pregorjela žarulja, pokvareni brisač i sl.	ne
Ponavljajući kvar vozila zbog istog razloga i neizvršenog popravka vozila, npr. kvar zbog slabog akumulatora koji se prazni...	ne

### **UPUTA U SLUČAJU NASTANKA OSIGURANOG SLUČAJA**

Po nastupu osiguranog slučaja potrebno je odmah telefonski kontaktirati pružatelja usluga pomoći i asistencije Osiguratelja (Europ Assistance), na dežurni broj telefona +385 1 688 8888, kako bi se omogućila najprimjerenija pomoć (asistencija) ovisno o događaju.

Neophodni podaci koje je potrebno dati dežurnom operateru su:

- ime i prezime
- OIB
- broj telefona s kojega zovete i na kojeg će dežurni operater uzvratiti poziv
- država i grad/mjesto u kojem se nalazite (za putno zdravstveno osiguranje)
- adresa mjesta osiguranja (za asistenciju pomoći u kući)
- registarska oznaka vozila (za automobilsku asistenciju)

Po uspostavi poziva, dežurni operater pružatelja usluga pomoći i asistencije Osiguratelja dati će upute o daljnjim potrebnim postupcima.

Vaša pitanja vezana za osiguranje možete uputiti i posredniku u osiguranju ANO d.o.o., Zagreb, na e-mail adresu pbz@ano.hr.