

vodič



Savjeti i upute za vozače
u slučaju štetnog događaja

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Poštovani klijenti,

Za ostvarivanje prava iz osiguranja nužno je pravovremeno i ispravno prijaviti svako oštećenje na vozilu .

Kako bismo vam olakšali postupak u slučaju štetnog događaja, pripremili smo pregled ključnih koraka koje je potrebno poduzeti:

1. Obavezno obavijestite policiju



Policiju je potrebno bez odgode obavijestiti čim uočite novo oštećenje na vozilu ili ukoliko sudjelujete u prometnoj nesreći. U slučaju većih oštećenja ili nejasnih okolnosti nastanka prometne nesreće, policija će izaći na teren i provesti očevid. Ako se radi o manjem oštećenju, policija neće nužno izlaziti na mjesto događaja, no Vaš poziv prema policiji bit će zaprimljen i evidentiran. U situacijama kada policija ne izlazi na teren, obvezni ste zajedno s svim sudionicima ispuniti i potpisati Europsko izvješće o prometnoj nesreći.

2. Fotografirajte oštećenja



Prilikom uočavanja svakog štetnog/osiguranog događaja napravite nekoliko fotografija kojima obuhvaćate mjesto nastanka štetnog događaja, neovisno o pozivanju policije ili sastavljanju Europskog izvješća o prometnoj nesreći. Fotografije trebaju jasno definirati mjesto događaja, prepreku/predmet/drugo vozilo koje je uzrokovalo štetu na vozilu/vozilima. Tako sačinjene fotografije svakako dostavite uz Vašu prijavu. Fotografije sačuvajte do kraja obrade predmetne prijave.

3. Prijavite štetu odmah po događaju



Štetni događaj potrebno je bez odgode prijaviti osiguratelju, odnosno u najkraćem mogućem roku. Prijavu štete možete izvršiti online na način da kontaktirate naš Pozivni centar (+385 1 6666 060 / operativa.hr@ayvens.com). Naši će djelatnici kreirati zahtjev za prijavu štete za Vas, a nakon toga ćete na e-mail adresu zaprimiti poveznicu za prijavu koji vas u 7 jednostavnih koraka vodi kroz proces prijave štete. Ukoliko niste u mogućnosti ili vam ne odgovara postupak online prijave štete, na raspolaganju vam je i opcija fizičkog odlaska na lokacije osiguravajućeg društva te prijava na samoj lokaciji.

4. Točno i potpuno popunite obrazac za prijavu štete



Korisnik vozila obavezan je samostalno popuniti obrazac za prijavu štete te prijaviti istu osiguratelju. Prilikom ispunjavanja prijave potrebno je odgovoriti na sva pitanja. Neispravno popunjen obrazac s polovičnim informacijama rezultirat će dužim rješavanjem odštetnog zahtjeva te mogućim otklonom štete zbog nedostatka relevantnih informacija. Od izuzetne je važnosti utvrditi i navesti točan datum, vrijeme i mjesto nastanka štete. Bez tog podatka osiguravajuće društvo neće moći prijavljenu štetu uzeti u obzir te je vrlo izgledan otklon štete. Pri opisu štetnog događaja potrebno je navesti ključne činjenice o događaju, npr. uzrok, okolnosti nastanka, posljedice, razmjer štete, opis vidljivih oštećenja na vozilu, itd. Ukoliko niste sigurni na koji način opisati sam događaj ili imate dvojbu kako pojedini događaj klasificirati, preporuka je upoznati se sa sadržajem općih uvjeta konkretnog osiguratelja. Isti su dostupni na internetskoj stranici pojedinog osiguratelja.



Upoznavanjem s uvjetima kasko osiguranja i dosljednim praćenjem navedenih koraka smanjujete vjerojatnost nepriznavanja štete te izbjegavate dodatne troškove i kašnjenja u popravku vozila.

Niže dostavljamo primjer adekvatno ispunjene prijave štete, no također i primjere ispunjenih prijava koje nisu priznate zbog nedostatka podataka:

PRIMJER 1: Ispravno ispunjena prijava štete

ŠTETA (prednji branik) nastala: „Dana 01.10.2025. u Zagrebu, ulica Betinska 1, oko 9h upravljao sam vozilom i prilikom parkiranja na parkiralištu sam nehotice prednjim dijelom vozila dotaknuo zid/stup.”



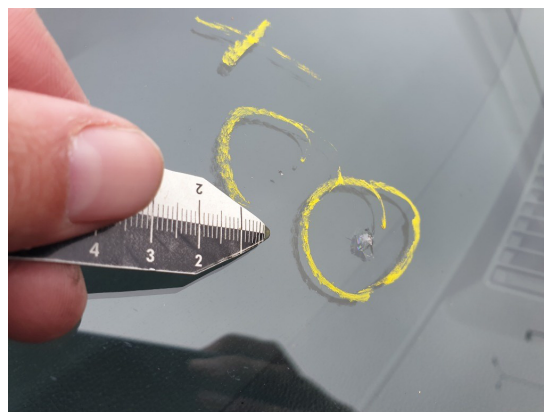
PRIMJER 2: Neispravno ispunjena prijava štete

ŠTETA (vrata): „Došao sam do vozila na parkingu ispred zgrade i uočio da mi je netko izgrebao vrata.”



PRIMJER 3: Neispravno ispunjena prijava štete

ŠTETA (vjetrobarsko staklo): „S kamiona ispred mene je pao kamenčić i razbio mi vjetrobarsko staklo.”



Nadamo se da ćemo Vam ovim savjetima pojednostaviti cijeli proces prijave šteta te Vam kao i uvijek stojimo na raspolaganju za sva dodatna pitanja.

Vaš Ayvens Croatia d.o.o.



Kontakti

Ayvens asistencija - pomoć na cesti (24/7)

- HR: 0800 1121
- INO: +385 1 36 88 331

Ayvens pozivni centar

- +385 1 6666 060
- operativa.hr@ayvens.com



Ayvens Croatia d.o.o.

Ayvens Fleet Services Croatia d.o.o.

Betinska ulica 1, Veliko Polje, 10010 Zagreb

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP