

**Terms and Conditions of the AutoSOS
Insurance Policy**

Article 1

Subject matter of the Policy

1.1 The AutoSOS insurance policy covers roadside assistance services in Europe and/or Balkan countries, as defined in the policy, in case of road accident, technical breakdown in the vehicle or other event such as road closing due to harsh weather conditions or road destruction etc.

1.2 The roadside assistance services set out in the AutoSOS insurance policy are covered if they are marked or selected as “YES” in the policy (only services selected in the policy), and the set price has been paid.

1.3 Covered services:

a) Contact Centre 24/7- this service includes Info service & organization of assistance services, by answering phone calls in any time, with no limits. This service is without coverage of expenses/costs.

b) Repair on Spot- this service covers technical issues like tire repair or change, battery recharge etc that can be dealt with in place, in the vehicle. In these cases, are covered expenses up to the maximum and frequency set out in the policy for that service, in the column “limits”. The customer covers all the expenses for spare parts, battery, or tire.

c) Towing- this service covers expenses and vehicle towing to the nearest repair shop, (limit of the distance is defined in the policy). Costs for spare parts, battery or tire are covered by the customer.

d) Car Replacement in case of traffic Accident – this service covers the expenses for the replacement of the vehicle if the vehicle cannot be repaired within one day, and the accident occurred in distance over the limit of the distance defined in the policy, from the place of driver residence. Vehicle rent

**Kushtet e Kontratës Shërbimit
AutoSOS**

Neni 1

Objekti i Sigurimit

1.1 Kontrata AutoSOS, mbulon shërbimet e asistencës rrugore në vendet e Europës dhe Ballkanit, në rast aksidenti rrugor ose defekti teknik në mjet ose bllokim rruge nga moti i keq ose dëmtim i madh i rrugës gjatë udhëtimit.

1.2 Shërbimet e asistencës rrugore të parashikuar në pjesën e përparme të kësaj kontratë, mbulohen dhe ofrohen, vetëm nëse ato janë shënuar me “PO” në kolonën përkatëse të kësaj kontrate (vetëm shërbimet e perzgjedhura në policë) dhe është paguar çmimi i kontratës nga klienti.

1.3 Shërbimet e mbuluara:

a) Qendra e kontaktit 24/7- ky shërbim përfshin dhënien e informacionit, rekomandimeve, këshillimeve dhe asistences orientuese në rrugë telefonike, në çdo kohe, pa limit. Ky shërbim nuk përfshin mbulimin e ndonjë shpenzimi.

b) Riparim në vend- ky shërbim mbulon defekte si ndërrim gome rezervë, probleme me baterine të tilla që mund të zgjidhen në vend, në mjetin me defekt. Në keto raste mbulohen shpenzimet deri në totalin dhe frekuencën e përcaktuar në policë për atë shërbim në kolonën “limitet”. Shpenzimet për materialet (pjesët që zëvendësohen), bateri ose gome, mbulohen nga vetë klienti.

c) Karroatrec- ky shërbim mbulon shpenzimet dhe marrjen e mjetit me karroatrec dhe spostimit të tij në servis më të afërt (pragu limit përcaktohet në policë).

d) Kompensim/zëvendësim i automjetit në rast aksidenti- ky shërbim mbulon shpenzimet e

per day is defined in the policy. Return of the replacement vehicle and any costs of transport not covered.

- e) **Car Parking / Security-** Vehicle storage will be organized when selected service shop is closed and the towing service was performed (because of a traffic accident). Parking for the vehicle will be provided until the service shop is opened, but not longer than 2 days.
- f) **Hotel accommodation-** this service covers expenses of hotel accommodation in case if it is not possible to repair Vehicle in one day or it is missing, and if the distance of the event/accident is over the limit of the distance defined in the policy, from the place of residence or if is not possible to perform transport. Hotel to a maximum of three star (***)
- g) **Train / Air Travel for repatriation or onward journey** - this service covers, in the limit foreseen in the policy, the expenses for the continuation of the journey by train or air travel, or the repatriation.
- h) **Taxi-** this service covers, in the limit foreseen in the policy, the expenses for the continuation of the journey by Taxi

1.4 The services set out in article 1.3, paragraphs d); f) and g) are not cumulative, only one of these can be requested in case on the same event.

Article 2 Service Provider

2.1 The covered services of the AutoSOS policy are provided for out insured by our partner Europ Assistance, in the extent and according to the terms and conditions laid out in the policy.

2.2 Europ Assistance as SIGAL Partner will answer the phone at any time giving the insured instructions, information and specialized

zëvendësimit të mjetit kur mjeti i dëmtuar nuk riparohet dot brenda 24 orëve, dhe aksidenti ka ndodhur në një distancë mbi pragun limit të përcaktuar në police, nga vëndqendrimi i shoferit (distanca minimale përcaktohet në policë). Në këtë rast mbulohet shpenzimi për qeranë e mjetit max per dy ditë. Vlera e qirasë ditore përcaktohet në policë. Kostot e kthimit të mjetit dhe ndonjë kosto tjetër transporti, nuk mbulohen.

- e) **Parkim-** ky shërbim, në rast aksidenti, mbulon parkimin e mjetit kur servisi i zgjedhur është mbyllur dhe shërbimi i karroatrecit ka përfunduar (si rezultat i një aksidenti në trafik). Parkimi do mbulohet derisa servisi të hapet, por jo më shumë se dy ditë kalendarike. Shpenzimet extra përtej 2 ditëve, paguhen nga klienti.
- f) **Akomodimi në hotel-** ky shërbim mbulon shpenzimet e akomodimit në hotel në rast se riparimi i mjetit është i pamundur brenda 24 orëve dhe distanca e vëndit në të cilën ka ndodhur aksidenti është mbi limitin e përcaktuar në policë, nga vëndqendrimi drejtuesit të mjetit ose nëse nuk është e mundur të bëhet transportimi për në vëndbanim. Maximumi i Hotelit është me 3 yje.
- g) **Riatdhesim me tren/avion ose udhetim drejt mbërritjes-** ky shërbim mbulon në masën e caktuar në policë shpenzimet për vazhdimin e udhëtimit me tren ose me avion, ose kthimin (riatdhesimin) me tren ose avion.
- h) **Taxi-** ky shërbim mbulon në masen e caktuar në kontratë, shpenzimin për vazhdimin e

roadside assistance and relevant options, closest repair place etc.

2.3 The Partner Europ Assistance will provide all other services marked as covered in the policy, according to the terms and conditions of the same.

Article 3 Beneficiary

3.1 Beneficiaries of this service are the insured who sign this contract with the company and pay the service fee.

3.2 Beneficiary is the vehicle owner/user defined as such in the AutoSOS policy.

Article 4 Time of coverage

The AutoSOS policy is valid starting from the date laid out as the starting date up to the date defined as the ending date, despite the period terms of the MTPL, Green Card or Casco insurance policy to which it has been linked.

Article 5 Territorial coverage

This policy covers the services foreseen in it, in Kosovo territories, Balkan territories or European country territories, according to the option chosen by the insured, in the relevant column of the AutoSOS policy.

Kosovo: Territory of Republic of Kosovo.

Balkan countries are: Kosovo, North Macedonia, Albania, Bulgaria, Montenegro, Serbia, Bosnia, Croatia, Slovenia, Hungary and Romania.

In Europe are covered all Europe countries (Europe part of Turkey).

Russia, Crimea, and Belarus are excluded.

udhëtimet me taxi.

1.4 Shërbimet e parashikuara në pikën 1.3, shkronjat d), f) dhe g), nuk janë kumulative pra vetëm njëri prej tyre në një rast mund të aplikohet dhe vetëm në një rast mund të mbulohen shpenzimet.

Neni 2 Ofruesi i shërbimit

2.1 Shërbimet e mbuluara nga policia AutoSOS ofrohen për të siguruarit e SIGAL nga partneri Europ Assistance, në masën dhe sipas parashikimeve të kushteve të kësaj kontrate.

2.2 SIGAL dhe/ose Europ-Assistance do të pergjigjet në telefon në çdo kohe 24/7 duke i dhënë konsulencën teknike të specializuar, lidhur me asistencën në rrugë, dhe opsionet e duhura, servisim më të afërt etj.

2.3 SIGAL dhe/ose Europ Assistance do ofrojë dhe shërbimet e tjera të parashikuara në kontratë, sipas rastit dhe përzgjedhjes nga vete klienti, kur plotësohen kushtet e parashikuara për secilin shërbim.

Neni 3 Përfituesit

3.1 Përfitues të këtij shërbimi janë personat që lidhin këtë kontratë me shoqërinë dhe paguajnë tarifën e shërbimit.

3.2 Përfitues është pronari ose drejtuesi i mjetit i cilësuar si i tillë në kontratën AutoSOS.

Neni 4 Afati i mbulimit

Kontrata është e vlefshme duke filluar nga data e shënuar në kontratën AutoSOS si datë fillimi në orën 24.00, deri në datën e shënuar në të si datë mbarimi në orën 24.00, pavarësisht nga afati i policës së sigurimit me të cilën mund të lidhet ajo.

**Article 6
Procedure**

In case of technical issue with the vehicle, road accident, road closure because of harsh weather conditions or road destruction etc, the insured will contact the partner Europ Assistance in the green number laid out in the top left of the policy, and will follow the instructions given from the operator, regarding the provision of the service directly by the Partner Europ Assistance.

**Article 7
Exclusions**

The AutoSOS Policy covers only vehicles destined for passages, not trucks, LCV and buses.

Car passengers are considered the vehicles with up to 9 seats (including the driver) and an allowed gross weight of maximum 3,5 tons
Trucks are vehicles over maximum allowed 3,5 tons gross weights

Buses: vehicles with more than 9 allowed seats

LCV: trucks with maximum allowed 3,5 tons gross weights

Impossibility to travel or the blocking of the road due to traffic jam is not covered by this policy.

The MTPL, Green Card, Border Insurance and Casco policies terms and conditions are laid out in those policies and are not affected anyhow by these terms and the AutoSOS policy.

Article 8 - The Right to Complain

Neni 5

Vendet e mbuluara

Kjo policë mbulon shërbimet e parashikuara në të, në territorin Kosoves, Ballkanit ose të Europës, sipas zgjedhjes që ka bërë i siguruari në kolonën perkatëse të policës AutoSOS.

Kosova: Mbulon territorin e Republikës së Kosoves.

Në vendet e Ballkanit përfshihen: Kosova, Maqedonia e Veriut, Shqipëria, Bullgaria, Mali i Zi, Serbia, Bosnja Hercegovina, Sllovenia Kroacia, Hungaria dhe Romania.

Në Europë përfshihen të gjithë vendet e Europës (pjesa europiane e Turqisë).

Nuk mbulohen Krimea, Rusia dhe Bjellorusia.

Neni 6

Procedura

Në rast aksidenti, defekti teknik në mjetin motorik, apo bllokim rruge nga moti i keq apo dëmtim i madh i rrugës etj, i siguruari do kontaktojë Europ Assistance në numrin e telefonit të shënuar në pjesën e sipërme të policës AutoSOS, dhe do ndjekë instruksionet e dhëna nga operatori lidhur me marrjen e shërbimit direkt nga partneri Europ Assistance.

Neni 7

Perjashtime

Polica AutoSOS mbulon vetëm mjetet e destinuara për pasagjerë, pra jo kamionet, kamioncinat, furgonet që përdoren për punë, apo transport mallrash.

Po ashtu nuk mbulohen dhe mikrobusët /autobuset (mbi 9 vende përfaqëse dhe shoferin).

Mjetet e pasagjerëve që mbulohen janë ato me numër pasagjerësh deri në 9 vende, përfshirë shoferin, dhe një peshë

The client or other interested persons have the right to file a complaint with the insurance company, if they consider that the insurance company does not comply with the conditions set out in the contract. The complaint can be submitted electronically (e-mail) or in writing to the postal address of the company. The insurance company will respond to any complaint filed in writing or electronically and will provide any requested information related to the insurance contract, within the deadlines set by law. Other Contract Provisions

Additional terms of contracts
Article 9 - Territory of insurance coverage

The coverage provided by this contract is valid inside and outside the territory of Kosovo according to the provisions of article 5 of this contract.

Article 10 - Violation of Contractual Obligations

Failure to comply with or violate the provisions of this contract will invalidate the payment / benefits requirements.

Article 11 – Jurisdiction

Any dispute over the Terms and Conditions and over this contract that cannot be resolved

maksimale deri në 3.5 ton.
Kamionët dhe kamioncinat apo furgonat mbi 3.5 Ton nuk mbuloohen.
Bllokimi i rrugës dhe pamundësia të udhëtohet në rast trafiku nuk mbulohet.

Kushtet e marrjes ne sigurim TPL, Karton Jeshil, Kufitare ose Kasko nuk afektojnë në çfarëdo mënyre kushtet e sigurimit AutoSOS.

Palët janë të detyruara të respektojnë legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale

Neni 8

E drejta për t'u ankuar

Klienti apo persona të tjerë të interesuar, kane te drejte të paraqesin një ankesë pranë shoqërisë së sigurimit, ne rast se cmojne se shoqëria e sigurimit nuk u përmbahet kushteve të vendosura në kontratë.

Ankesa mund te paraqitet ne forme elektronike (e-mail) ose me shkrim ne adresen postare te shoqërisë. Shoqëria e sigurimit do ti përgjigjet çdo ankese të depozituar me shkrim apo në formë elektronike dhe do te jap çdo informacion të kërkuar që ka lidhje me kontratën e sigurimit, brenda afateve te percaktuara ne ligj

Parashikime të tjera të kontratës
Neni 9

Territori i mbulimit në sigurim

Mbulimi i dhënë nga kjo kontratë është i vlefshëm brenda dhe jashtë territorit të Kosovës sipas përcaktimeve të nenit 5 të kësaj kontrate.

Neni 10

Shkelja e detyrimeve kontraktore

Mospërmbushja ose shkelja e parashikimeve të kësaj kontrate do t'i bëjë të pavlefshme kërkesat për pagesë/përfitim

Neni 11
Juridiksioni

amicably between the parties shall be subject to the legislation of the Republic of Albania and shall be within the jurisdiction of the Basic Court Prishtina.

Article 12 - Protection of Personal Data

The client is acquainted with the privacy statement of the insurance company and authorizes SIGAL UNIQA GROUP AUSTRIA sh.a. to collect and process personal data and information which is needed for the administration of the contract, for the provision of services, for the provision of new products or services, based on the relevant laws in force (Law No. 06/L-082 dated 30 01 2019, "On protection of personal data ") as well as the transfer of personal data to third parties for the purposes of this contract or business which also guarantee the protection of personal data. In any case, the protection of personal data will be done in accordance with the rules and procedures set out in Law No. 06/L-081 dated 30 01 2019, "On the protection of personal data". Through the conclusion of the contract, the policyholder /insured / beneficiary authorizes the insurance company that for the effect and implementation of the insurance contract to receive personal data including sensitive ones from third parties to process them.

Article 13. The right to information

- The Client has the right to be informed by the Insurer on the conditions, procedures, and terms of coverage and / or benefit from the insurance, information which begins before the contract is signed and continues during the contract validity period. Information is obtained by phone, e-mail, official website, or brochures used by the company. - The Client is

Çdo mosmarrëveshje mbi Kushtet dhe parashikimet dhe mbi këtë kontratë që nuk mund të zgjidhet me mirëkuptim midis palëve do të jetë subjekt i legjislacionit të Republikës së Kosovës dhe do të jetë në juridiksionin e gjykatës Themelore ne Prishtine.

Neni 12

Mbrojtja e të dhënave personale

Klienti është njohur me deklaratën e privatësisë të shoqërisë së sigurimeve dhe autorizon SIGAL UNIQA GROUP AUSTRIA sh a që të mbledhë dhe përpunojë të dhënat dhe informacionin personal i cili nevojitet për administrimin e kontratës, për dhënien e shërbimeve, për ofrimin e produkteve apo shërbimeve të reja, bazuar në ligjet përkatëse në fuqi (Ligji Nr. 06/L-082 , date 30 01 2019, "Për mbrojtjen e të dhënave personale") si dhe transferimin e të dhënave personale tek te tretë për qëllime të kësaj kontrate apo biznesi të cilët garantojnë gjithashtu mbrojtjen e të dhënave personale. Në cdo rast mbrojtja e të dhënave personale do të bëhet në përputhje me rregullat dhe procedurat e përcaktuara në Ligjin Nr 06/L-082, datë 30 01 2019, "Për mbrojtjen e të dhënave personale" Nëpermjet lidhjes të kontratës, Policembajtesi/i siguruari /perfituesi autorizon shoqerine e sigurimit qe per efekt dhe zbatim te kontrates te sigurimit te marre te dhena personale perfshire ato sensitive nga pale te treta me qellim perpunimin e tyre.

Neni 13.

E drejta e informimit

-Klienti ka të drejten të informohet nga Siguruesi mbi kushtet, procedurat dhe afatet e mbulimit dhe/ose perfitimit nga sigurimi, informim i cili fillon para nënshkrimit të kontratës dhe vazhdon gjatë periudhës së vlefshmërisë së kontratës Informimi merret nepermjet telefonit, e-mailit, faqes zyrtare ne

informed by the Insurer before signing the contract, receiving all the necessary information regarding the legal data of the insurer, the relevant type of insurance, procedures, deadlines, methods of handling claim for compensation, covered, and excluded risks, calculation methods, terms and methods of premium payment, method of calculation of compensable value and any other information related to the insurance contract.

Article 14 Others

Sanctions Restrictions and Exclusion Clauses

- Notwithstanding the other provisions of this contract, this insurance contract shall provide coverage insofar as insurance coverage is not inconsistent with any economic, commercial, or financial sanctions and / or embargo of the United Nations Security Council (UNSC) of the European Union (EU), or any law or local legislation applicable to the parties to this contract. This clause is also applicable to economic, commercial or financial sanctions and / or embargoes issued by the United States or other countries, in so far as they do not conflict with European Union (EU) or domestic law.”

Competent Court

-The parties undertake to resolve their disputes amicably and the agreement between them otherwise, competent is the basic court in Prishtina.

No Interpretation Against Drafters

-The parties acknowledge that this is a negotiated contract. The fact that a Party to the contract has drawn up the contract or a particular provision thereof or that it benefits from that provision shall not be used against it in the interpretation

internet apo broshurave informative te perdoruara nga shoqeria

- Klienti është informuar nga Siguruesi përpara nënshkrimit të kontratës, duke marrë të gjithë informacionin e nevojshëm në lidhje me te dhenat juridike te siguruesit, llojin përkatës të sigurimit, procedurat, afatet, metodat e trajtimit te kerkesave per demshperblim, rreziqet e mbuluara dhe te perjashtuara, metodat e llogaritjes, afatet dhe menyra e pageses se primit, metoden e llogaritjes se vleres se kompesueshme dhe cdo informacion tjeter qe ka lidhje me kontraten e sigurimit

Neni 14 Te tjera

Kufizimet e Sanksioneve dhe Klauzola Përjashtuese

Pavarësisht dispozitave tjera të kësaj kontrate, kjo kontratë sigurimi ofron mbulim për aq sa mbulimi me sigurim nuk është në kundërshtim me asnjë sanksion ekonomik, tregtar ose financiar dhe/apo embargo të Këshillit të Sigurimit të Kombeve të Bashkuara (KB), të Bashkimit Evropian (BE), ose ndonjë ligji apo legjislacioni vendor i aplikueshëm për palët e kësaj kontrate. Kjo klauzole gjithashtu është e aplikueshme edhe për sanksionet ekonomike, komerciale ose financiare dhe/ose embargo të lëshuara nga Shtetet e Bashkuara të Amerikës ose vendeve tjera, për aq sa nuk bien ndesh me legjislacionin e Bashkimit Evropian (BE) ose legjislacionin vendor.”

Gjykata kopetente

Palët angazhohen të zgjidhin mosmarreshjet e tyre ne mirëkuptim dhe marrëveshje ndërmjet tyre në të kundërt kopetente është gjykata themelore ne Prishtine.

Asnjë Interpretim Kundër Hartuesit

of the terms of the contract.

Palët pranojnë që kjo është një kontratë e negociuar. Fakti që njëra Palë e kontratës ka hartuar kontratën apo një dispozitë të caktuar të saj apo se ajo përfiton nga ajo dispozitë nuk do të përdoret kundër saj në interpretimin e kushteve të kontratës