



# Posebni uvjeti osiguranja uređaja kupljenih na prodajnim mjestima E-plus

AFF-EP 1/2022

## Članak 1.

Pojedini pojmovi u ovim uvjetima imaju slijedeće značenje:

**Osiguratelj:** UNIQA osiguranje d.d. Zagreb;

**Osiguranik:** osoba kojoj pripadaju prava iz osiguranja. Osiguranici mogu biti isključivo kupci uređaja;

**Ugovaratelj osiguranja:** trgovačko društvo E PLUS d.o.o, iz Donjeg Stupnika, Gospodarska 16 c 10255, OIB 93923226222, koje sklapa ugovor o osiguranju s osigurateljem (dalje Ugovaratelj);

**Korisnik uređaja:** osoba čija je imovina osigurana i kojoj pripadaju prava iz osiguranja odnosno vlasnik Uređaja kupljenog kod Ugovaratelja osiguranja;

**Vrijednost uređaja:** osnovna maloprodajna cijena kupljenog uređaja, bez uračunatih popusta;

**Premija osiguranja:** iznos koji je Ugovaratelj osiguranja dužan platiti osiguratelju sukladno ugovoru o osiguranju.

**Institucija ovlaštena za nadzor osiguratelja:** Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA) sa sjedištem u Zagrebu

## Članak 2.

### OSIGURANE OPASNOSTI

Osigurateljna zaštita daje se za slijedeće opasnosti:

#### PRODULJENO JAMSTVO

Osiguratelj se obvezuje naknaditi sve štete nastale u razdoblju osiguranja, nakon isteka osnovnog jamstvenog roka, koje su posljedica nedostatka materijala ili izvedbe elektroničkog uređaja.

Pokrivene su samo štete nastale nakon isteka roka osnovnog jamstva sukladno jamstvenom (garancijskom) listu kojim proizvođač jamči ispravnost stvari u tijeku određenog vremena, računajući od njezine predaje kupcu.

#### LOM EKRANA MOBITELA

Samo mobilni telefoni se mogu osigurati od rizika loma ekrana.

Osiguratelj se obvezuje uz samopridržaj od 30% naknaditi sve štete nastale u razdoblju osiguranja nepažnjom osiguranika (pad, lom, tekućine) ili djelovanja mehaničke sile svih vrsta predmeta bez vlastite ili tuđe krivnje.

U tarifi PROMO i tarifi LOM EKRANA MOBITELA 1 GODINA naknada se isplaćuje u punom iznosu bez samopridržaja.

#### OSIGURANJE SLUČAJNOG OŠTEĆENJA MOBITELA PREMIUM

Osiguranje slučajnog oštećenja obuhvaća naknadu troškova, uz samopridržaj od 30%, popravka ili zamjene mobitela zbog šteta nastalih neočekivano i slučajno, usprkos uobičajene pažnje kod redovne upotrebe.

Rizikom slučajnog mehaničkog (fizičkog) oštećenja ili uništenja mobitela pokrivene su štete nastale zbog slučajne i neočekivane nezgode koja za posljedicu ima nemogućnost daljnjeg redovnog korištenja mobitela te čiji popravak nije pokriven jamstvom proizvođača/prodavatelja. Pokrivene su i štete nastale iznenadnim utjecajem tekućina.

#### OSIGURANJE LAPTOPA PREMIUM

Osiguratelj se obvezuje naknaditi sve štete nastale kao posljedica djelovanja tekućina i /ili mehaničkog oštećenja laptopa, a koje su nastale u

razdoblju osiguranja nepažnjom osiguranika ili uslijed djelovanja mehaničke sile svih vrsta predmeta bez vlastite ili tuđe krivnje. U sklopu ovog osiguratelnog paketa ugovora se i osiguranje produljenog jamstva sukladno prethodno navedenim odredbama ovog članka.

#### OSIGURANJE TELEVIZORA PREMIUM

Osiguranje televizora obuhvaća

- naknadu troškova, uz samopridržaj od 30%, popravka ili zamjene televizora zbog šteta nastalih padom ili mehaničkim udarcem drugog predmeta u televizor neočekivano i slučajno, usprkos uobičajene pažnje kod redovne upotrebe;
- pokrivene su i štete nastale nakon isteka roka osnovnog jamstva sukladno jamstvenom (garancijskom) listu kojim proizvođač jamči ispravnost stvari u tijeku određenog vremena, računajući od njezine predaje kupcu, a traje 5 godina
- naknadu štete uz samopridržaj od 30% na osiguranom televizoru (oštećenje ili gubitak), nastalu zbog ostvarenja rizika provalne krađe.

Provalnom krađom u smislu ovih uvjeta smatra se krađa ako njen izvršitelj:

- provali u zaključane prostorije stana u kojima se nalaze osigurane stvari, nasilnim otvaranjem ili lomljenjem vrata, prozora ili drugih dijelova zgrade;
- uđe u zaključane prostore stana kroz otvore koji nisu namijenjeni ulasku i predstavljaju otežavajuće prepreke (uskakanje kroz otvoreni prozor u niskom prizemlju do visine 1,60 m do donjeg ruba prozora ne smatra se provalnom krađom);
- neprimjetno se uvuče u stan ili se sakrije u njemu pa počini krađu nakon što su prostorije zaključane;
- otvori zaključane prostorije stana lažnim ključem ili kojim drugim sredstvom koje nije namijenjeno redovnom otvaranju;
- otvori zaključane prostorija stana pravim ključem ako je do njega došao jednom od naprijed opisanih radnji ili razbojstvom.

U tarifi PROMO naknada se isplaćuje u punom iznosu bez samopridržaja.

## Članak 3.

### OSIGURANE STVARI

Prema ovom ugovoru osiguravaju se elektronički uređaji kupljeni na prodajnim mjestima E PLUSA koji su registrirani putem web aplikacije osiguratelja.

## Članak 4.

### KAKO SE SKLAPA OSIGURANJE?

Osiguranje se sklapa prilikom kupnje uređaja.

## Članak 5.

### TRAJANJE OSIGURANJA

Za svaki osigurani uređaj, osigurateljno pokriva traje:

- za rizik produljenog jamstva počinje istekom 24 sata dana isteka osnovnog jamstvenog roka, a prestaje istekom ugovorenog roka. Za televizore produljeno jamstvo traje najduže 5 godina;
- za rizik loma ekrana mobitela po tarifi PROMO počinje trenutkom registracije uređaja sukladno Protokolu i traje 2 godine;

- za rizik loma ekrana mobitela po tarifi LOM EKRANA MOBITELA 1 GODINA počinje trenutkom registracije uređaja sukladno Protokolu i traje 1 godinu;
- za rizik loma ekrana mobitela po osnovnoj tarifi počinje trenutkom registracije uređaja sukladno Protokolu i traje 30 mjeseci;
- u sklopu osiguranja mobitela PREMIUM, osiguranje počinje trenutkom registracije uređaja sukladno Protokolu i traje 30 mjeseci;
- u sklopu osiguranja laptopa PREMIUM, osiguranje počinje trenutkom registracije uređaja sukladno Protokolu i može se ugovoriti u trajanju od 3 ili 5 godina. Za rizik produljenog jamstva osiguranje počinje istekom 24 sata dana isteka osnovnog jamstvenog roka, a prestaje istekom ugovorenog roka;
- u sklopu osiguranja televizora PREMIUM, osiguranje počinje trenutkom registracije uređaja i traje 5 godina.

Neovisno o ugovorenom razdoblju osiguranja, osigurateljno pokriva prestaje vrijediti u slučaju potpunog gubitka (totalna šteta) osiguranog uređaja.

## Članak 6.

### OPSEG OSIGURATELJEVE OBVEZE

Kad se dogodi osigurani slučaj osiguratelj je u obvezi naknaditi:

- trošak popravka uređaja pod uvjetom da iznos tog troška ne prelazi maloprodajnu cijenu uređaja u trenutku kupnje;
- iznos cijene novog uređaja ako je uređaj ukraden ili ga nije moguće popraviti ili je trošak popravka veći od maloprodajne cijene uređaja u trenutku kupnje (totalna šteta);
- iznos cijene uređaja koji je prema tehničkim karakteristikama isti ili najbliži uređaju koji je pretrpio totalnu štetu, ukoliko se takav isti ne može više nabaviti ili se ne proizvodi;
- ako je za određene rizike ugovoreno ili određeno sudjelovanje osiguranika u šteti (samopridržaj), u slučaju nastupa štete naknada se umanjuje za iznos ugovorene franšize.

Procjenu visine troškova popravka određuje se prema pisanom očitovanju od strane proizvođača ovlaštenog servisa ili drugog servisa određenog od strane osiguratelja.

U slučaju totalne štete, proizvod koji je predmet osiguranja, ako ga zatraži, ostaje na raspolaganju osiguratelju.

U svakom slučaju maksimalna obveza osiguratelja ne može biti veća od maloprodajne cijene uređaja u trenutku kupnje.

Osiguranik ima pravo naknade za maksimalno jedan osigurani slučaj loma ekrana mobitela.

U sklopu osigurateljnog paketa osiguranje mobitela PREMIUM osiguranik ima pravo naknade štete za isključivo jedan osigurani slučaj tijekom trajanja osiguranja.

U sklopu osigurateljnog paketa osiguranje laptopa PREMIUM osiguranik ima pravo naknade štete za isključivo jedan osigurani slučaj tijekom trajanja osiguranja, ako je šteta nastala kao posljedica rizika djelovanja tekućina ili mehaničkog oštećenja laptopa.

## Članak 7.

### ŠTETE KOJE NISU POKRIVENE OSIGURANJEM

Osigurateljno pokriva produljenog jamstva ne vrijedi za sljedeće proizvode i usluge:

- 1) proizvode kupljene za daljnju prodaju ili sticanje prihoda (sredstvo rada);
- 2) proizvode dane u najam ili u zalog;
- 3) polovne uređaje ili proizvode na kojima je izvršena popravak, prilagodba ili reparacija.

Ako nije drukčije određeno prethodnim odredbama, osiguratelj nije dužan naknaditi štete ili troškove nastale kao posljedica:

- namjere ili prevare osiguranika ili bilo koje treće osobe;
- sabotaže, terorizma, rata, neprijateljstva, ratnih operacija ili ratu sličnih događaja, revolucije, ustanka ili građanskih nemira koji nastaju iz takvih događaja;
- popravka kvarova i zamjene neispravnih dijelova koji su pokriveni jamstvom proizvođača u periodu važenja jamstva proizvođača;
- kvara na proizvodima ili dijelovima proizvoda koji nisu predmet jamstva proizvođača ili se smatraju potrošnim materijalom (baterije, filteri, remeni i slično);
- čišćenja uređaja, zamjene filtera, popravak blokade na uređaju;
- grešaka, gubitka ili drugih problema softvera (uključujući operativne sustave, pogonske softvere) osim ukoliko su pokriveno osnovnim jamstvom;
- uklanjanja zanemarivih nedostataka naročito šteta od ogrebotina kao i drugih grešaka u izgledu koji ne utječu na tehničku uporabljivost uređaja kao i bilo kakve štete koje su estetske naravi;
- djelovanja vlage ili kamenaca;
- djelovanja tekućine kao i štete koje su direktna ili indirektna posljedica atmosferskih padalina;
- korozije ili uslijed prolijevanja tekućine na uređaj;
- elementarnih nepogoda, kao što je potres, poplava, oluja, grom i slično;
- gubitka zarade, kazne, kašnjenja i sl.;
- izmjene, usavršavanja ili poboljšanja proizvoda;
- nestanka proizvoda zbog toga što je izgubljen ili zaboravljen ili oduđen bez znakova provale ili bez prijave policiji;
- zloupotrebe uređaja. Ako su osigurani mobiteli isključeni su troškovi neovlaštenih poziva ili bilo kakvi drugi troškovi nastali neovlaštenom upotrebom mobilnog telefona (troškovi korištenja interneta, plaćanja i sl).

Osiguranje ne pokriva troškove popravka uređaja u inozemstvu ukoliko su viši od troškova popravka ovlaštenog servisa u Republici Hrvatskoj, osim iznimno za uređaje za koje u Hrvatskoj ne postoji ovlašten servis. Ugovorom o osiguranju nisu obuhvaćene štete koje nastanu na:

- uklonjivim eksternim diskovima;
- pomoćnoj i potrošnoj robi koju je proizvođač definirao kao potrošni materijal ili potrošni dio, a u svakom slučaju nisu u pokriću vanjske tipkovnice, miševi, daljinski upravljači, punjači, baterije, toneri, mehanizmi za taljenje, tinta, ugljične četkice, bubnjevi i žaruljice i u slučaju kada su isti pakirani zajedno s uređajem koji je predmet pokriva;
- svim vrstama alata namijenjenih za profesionalnu upotrebu;
- ostalim dijelovima koji prema iskustvu moraju biti zamijenjeni tijekom trajanja elektroničkog uređaja;
- zasebno kupljenoj dodatnoj opremi odnosno dodatno ili naknadno kupljena dodatna oprema;
- isporučenim uređajima s nedostatkom odnosno štete na uređaju koje potječu od njegovih nedostataka, kao štete na uređajima sa serijskim pogreškama proizvođača.

## Članak 8.

### PRODAJA ILI ZAMJENA UREĐAJA

1. Ako je osigurani uređaj zamijenjen tijekom trajanja osiguranja novim iste vrste i kvalitete unutar osnovnog jamstvenog razdoblja proizvođača, osiguranje produljenog jamstva prelazi na novi uređaj pod identičnim uvjetima, a u suprotnom, ugovor o osiguranju prestaje. U navedenom slučaju, osiguranik je dužan dostaviti ovjerenu potvrdu o zamjeni uređaja ili drugi odgovarajući dokaz o zamjeni (dostavnica i sl).

Osiguranje loma ekrana mobitela prestaje u svakom slučaju istekom trajanja osiguranja sukladno članku 6. bez obzira da li je uređaj u tom razdoblju zamijenjen unutar osnovnog jamstva.

2. Ako osigurani uređaj bude prodan za vrijeme trajanja osiguranja, ugovor prestaje na dan sklapanja kupoprodajnog ugovora.

#### Članak 9.

##### GDJE VRIJEDI OSIGURANJE

Teritorijalno pokriva ograničeno je na Republiku Hrvatsku.

#### Članak 10.

##### ŠTO TREBA UČINITI NAKON NASTANKA ŠTETE?

1. Ukoliko je nastupio osigurani slučaj osiguranik je dužan:

- 1) odmah poduzeti sve mjere koje su u njegovoj moći radi otklanjanja i smanjenja štete, kako na osiguranoj stvari ne bi nastupila daljnja oštećenja;
- 2) u roku od 3 dana telefonom na broj 01/6324 200 ili putem [www.uniqa.hr](http://www.uniqa.hr) prijaviti štetu osiguratelju;
- 3) dostaviti osiguratelju sve podatke i druge dokaze koji su potrebni za utvrđivanje uzroka, opsega i visine štete.

U svrhu ostvarivanja prava na naknadu osiguranik je dužan dostaviti osiguratelju sljedeću dokumentaciju:

- obrazac prijave štetnog događaja ukoliko šteta nije prijavljena telefonom ili putem web stranice;
- potvrdu o osiguranju;
- dokaz o kupnji proizvoda, odnosno dokument kojim se dokazuje kupnja predmeta osiguranja, cijena i datum kupovine (račun);
- jamstveni list za proizvod po kojem se prijavljuje šteta;
- pisanu izjavu serviseru o uzroku kvara;
- originalni račun za popravak oštećenog predmeta koji je ispostavio ovlaštenu servisera s dokazom o plaćanju ili ponudu popravka s upisanim serijskim brojem uređaja, odnosno drugim podatkom koji omogućava identifikaciju uređaja.

Osiguratelj zadržava pravo zahtijevati da se pribave i drugi dokazi, ako je to nužno potrebno i opravdano ili ako je zakonski propisano.

Dokumentaciju osiguranik može dostaviti:

- e-mailom na adresu: [prijava.stete@uniqa.hr](mailto:prijava.stete@uniqa.hr)
- poštom na adresu: UNIQA osiguranje d.d., Planinska 13A, Zagreb

#### Članak 11.

##### ŠTO U SLUČAJU NESLAGANJA S ODLUKOM OSIGURATELJA?

Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju prvenstveno će nastojati sve svoje eventualne sporove s osigurateljem, koji proizlaze ili su u vezi s ugovorom osiguranja, riješiti sporazumno, u mirnom postupku kod osiguratelja.

Subjekti iz ugovora o osiguranju i ostali korisnici usluga UNIQA osiguranja podnose svoje pritužbe:

- a) usmeno na zapisnik:
  - u sjedištu UNIQA osiguranja Planinska 13A, Zagreb;
- b) pisanim podneskom:
  - na adresu sjedišta UNIQA osiguranja d.d. – 10000 Zagreb, Planinska 13A;
  - putem faxes na broj 01 / 6324 251 ili
  - e-mailom na adresu [uniqa.prituzbe@uniqa.hr](mailto:uniqa.prituzbe@uniqa.hr).

Pritužba treba sadržavati:

- a) ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba;
- b) razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe;
- c) dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužbe podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza;
- d) datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa;
- e) punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Nakon analize i provjere navoda iz pritužbe UNIQA osiguranje će u pisanom obliku odgovoriti podnositelju najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe.

U nemogućnosti postizanja sporazuma, zainteresirane strane se obvezuju obratiti Centru za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje ili nekoj od organizacija nadležnih za provođenje postupaka mirenja.

Za slučaj sudskog spora, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

#### Članak 12.

##### ŠTO JE GRUPNO OSIGURANJE KUPljenih UREĐAJA?

Kod grupnog osiguranja kupljenih uređaja ugovaratelj osiguranja je trgovačko društvo koje je prodalo osigurani uređaj (Prodavač).

Prodavač je u obvezi potpuno i točno upoznati kupce uređaja o svim bitnim odredbama osiguranja. Navedene informacije Prodavač može dati i u pisanom obliku u formi Pristupnice koja predstavlja potvrdu osiguratelnog pokrivača za svaki pojedini uređaj.

#### Članak 13.

Ovi Posebni uvjeti u primjeni su od 2022. godine. Danom stupanja na snagu ovih Posebnih uvjeta, prestaju važiti Posebni uvjeti osiguranja uređaja kupljenih na prodajnim mjestima E-plus AFF-EP 1/2022.

Na ugovore o osiguranju sklopljene do dana stupanja na snagu ovih Posebnih uvjeta, primjenjuju se odredbe Posebnih uvjeta osiguranja uređaja kupljenih na prodajnim mjestima E-plus AFF-EP 1/2022.

Ovi uvjeti u primjeni su od 1.6.2022.