

POSEBNI UVJETI OSIGURANJA UREĐAJA KUPLJENIH NA PRODAJNIM MJESTIMA VACOM D.O.O.

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 VACOM d.o.o. iz Daruvara, Petra Svačića 20, OIB 83341080203, 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.

KOJE OPASNOSTI SU OSIGURANE?

Osigurateljna zaštita daje se za opasnost koja je navedena na Potvrdi za osiguranje a koja može biti:

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 ILI TABLET RAČUNALA

Od ovog rizika mogu se osigurati isključivo mobilni telefoni i tablet računala.

Osiguratelj se obvezuje naknaditi štetu loma ekrana nastalu u razdoblju osiguranja zbog nepažnje (npr. pad, lom, utjecaj tekućine) ili djelovanja mehaničke sile svih vrsta predmeta bez krivnje Osiguranika ili Ugovaratelja osiguranja.

SLUČAJNO MEHANIČKO OŠTEĆENJE ILI UNIŠTENJE MOBILNIH UREĐAJA

Od ovog rizika mogu se osigurati isključivo mobilni telefoni i tablet računala.

Osiguranje slučajnog oštećenja obuhvaća naknadu troškova popravka ili zamjene mobitela zbog štete nastale neočekivano i slučajno, usprkos uobičajene pažnje kod redovne upotrebe.

Pokrivene su štete nastale zbog slučajne i neočekivane nezgode koja za posljedicu ima nemogućnost daljnjeg redovnog korištenja mobitela ili tablet računala te čiji popravak nije pokriven jamstvom proizvođača/prodavatelja. Pokrivena je i šteta nastala iznenadnim utjecajem tekućina.

OŠTEĆENJE ILI UNIŠTENJE UREĐAJA

Od oštećenja ili uništenja mogu se osigurati svi uređaji osim mobitela. Osiguranje obuhvaća naknadu troškova popravka ili

zamjene proizvoda zbog štete nastale neočekivano nepažnjom kod redovne upotrebe ili transporta kupljenog proizvoda od trgovine do mjesta prebivališta osiguranika.

Rizikom oštećenja ili uništenja uređaja, pokrivena je šteta nastala:

- kratkim spojem, nadstrujom ili prenaponom i neposrednim djelovanjem električne energije zbog zemljospoja, kratkog spoja ili prenapona;
- prenaponom ili podnaponom, električnim nabojem, elektromagnetskim smetnjama;
- požarom, udarom groma, eksplozijom, udarom ili padom zrakoplova, njegovih dijelova ili njegovog tereta, kao i sporim izgaranjem, tinjanjem, paljenjem, žarenjem ili implozijom te gašenjem požara;
- provalnom krađom u mjesto prebivališta osiguranika;
- zbog nepažnje osiguranika, ali pod uvjetom da je uređaj inače korišten i odlagan pažljivo i na sigurnom mjestu. Primjeri uključuju: slučajni pad uređaja, prolijevanje tekućine tijekom uobičajenog korištenja. Događaj mora biti iznenadan i neočekivan, te ne smije biti uzrokovan namjerom, nepravilnim ili neprimjerenim korištenjem.
- djelovanjem mehaničke sile vanjskih predmeta, bez krivnje osiguranika ili treće osobe. Primjer: oštećenje uređaja uslijed vanjskog udarca. Događaj mora biti iznenadan, nepredvidiv i ne smije biti rezultat nemara.
- implozijom ili djelovanjem podtlaka;
- utjecajem vode ili vlage ako je uzrok elementarna nepogoda ili šteta na objektu (npr. puknuće cijevi)
- elementarnim nepogodama kao što su visoke vode, odron kamenja, oluja, smrzavanje, poplava, snježna lavina.

Članak 3.

ŠTO JE OSIGURANO?

Prema ovim Uvjetima osiguravaju se uređaji kupljeni na prodajnim mjestima VACOM-a koji su registrirani putem web aplikacije osiguratelja.

Članak 4.

KAKO SE SKLAPA OSIGURANJE?

Osiguranje se za svaki pojedini uređaj sklapa prilikom kupnje uređaja uz preuzimanje Potvrde o osiguranju.

Članak 5.

KADA VRIJEDI OSIGURANJE?

Za svaki osigurani uređaj, osigurateljno pokrivanje traje:

- za rizik produženog jamstva počinje istekom 24 sata dana isteka osnovnog jamstvenog roka, a prestaje istekom ugovorenog roka;
- za rizik loma ekrana mobitela i tablet računala počinje trenutkom registracije uređaja sukladno Protokolu, a prestaje istekom ugovorenog roka;
- za rizik slučajnog mehaničkog oštećenja ili uništenja mobitela i tablet računala počinje trenutkom registracije uređaja sukladno Protokolu, a prestaje istekom ugovorenog roka;

- za rizik oštećenja ili uništenja uređaja, počinje trenutkom registracije uređaja sukladno Protokolu, a prestaje istekom ugovorenog roka.

Neovisno o ugovorenom razdoblju osiguranja, osigurateljno pokriva prestaje vrijediti u slučaju potpunog gubitka (totalna šteta) osiguranog uređaja kao i isplatom naknade štete nastale radi bilo koje osigurane opasnosti osim produljenog jamstva.

Članak 6.

KOLIKA JE NAKNADA IZ OSIGURANJA?

Kad se dogodi osigurani slučaj UNIQA je u obvezi naknaditi

- trošak popravka uređaja pod uvjetom da iznos tog troška ne prelazi maloprodajnu cijenu uređaja u trenutku kupnje
- iznos cijene novog takvog uređaja ako ga nije moguće popraviti ili je trošak popravka veći od maloprodajne cijene uređaja u trenutku kupnje (totalna šteta)

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

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 (agregatni limit).

U slučaju isplata više šteta na istom osiguranom uređaju, maksimalna obveza osiguratelja ne može biti veća od maloprodajne cijene uređaja u trenutku kupnje, odnosno u slučaju prethodnih isplata šteta na istom uređaju, isplatiti će se samo preostala razlika do maloprodajne cijene uređaja u trenutku kupnje.

Osigurateljna zaštita ograničena je na jedan osigurani slučaj za svaki od osiguranih rizika, osim za rizik produljenog jamstva gdje je pokriveno više osiguranih slučajeva, ali ukupno do maloprodajne cijene osiguranog uređaja (agregatnog limita).

Prilikom isplate osigurnina se isplaćuje s uračunatim PDV-om.

Članak 7.

ŠTO JE ISKLJUČENO IZ OSIGURANJA?

Osigurateljno pokriva produljenog jamstva ne vrijedi za:

- 1) proizvode kupljene za daljnju prodaju ili stjecanje prihoda (sredstvo rada), izuzev IT opreme (računala, prijenosna računala, monitori, pisači, fiksni telefoni, televizori, audio video oprema i sl.);
- 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, korisnika ili bilo koje treće osobe;
- sabotaze, terorizma, rata, neprijateljstava, ratnih operacija ili ratu sličnih događaja, revolucije, ustanka ili građanskih nemira koji nastanu 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 koji se priznaje i tijekom osnovnog jamstva (baterije, filteri, remeni i slično);
- štete na grijačima;
- čišćenja uređaja, zamjene filtera, popravak blokade na uređaju;
- grešaka, gubitka ili drugih problema softvera (uključujući operativne sustave, pogonske softvere) osim ukoliko su pokriven osnovnim jamstvom;
- uklanjanja zanemarivih nedostataka naročito šteta od ogrebotina kao i drugih grešaka u izgledu koji ne utječu na tehni-

ku uporabljivost uređaja kao i bilo kakve štete koje su estetske naravi;

- troškove nastale zbog gubitka zarade, kazne ili kašnjenja servisa koji popravljaju uređaj ili sl.;
- izmjene, usavršavanja ili poboljšanja proizvoda;
- nestanak proizvoda zbog toga što je izgubljen ili zaboravljen ili otuđen 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.).

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

- štete zbog izlaganja vremenskim utjecajima, ako se predmeti nalaze na otvorenom ili nisu pohranjeni u potpuno zatvorenim objektima;
- štete koje nastaju kroz duže vremensko razdoblje, kao npr. zbog istrošenosti, duljim neprikladnim korištenjem uređaja (npr. ogrebotine, ulegnuća, deformacije i sl.);
- hrđanja, korozije, plijesni, gljivica, truljenja, raspadanja, postupnog kvarenja, latentne kvarove, serijske greške, deformacija koje se sporo razvijaju, insekata, ličinki, raznih vrsta gamadi, raznih vrsta mikroba;
- potresa.

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 pokrića;
- svim vrstama uređaja namijenjenih za profesionalnu upotrebu; ostalim dijelovima koji uobičajeno ili sukladno tehničkim uputama proizvođača moraju biti zamijenjeni tijekom trajanja električnog 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.

Ugovorom o osiguranju nisu obuhvaćeni troškovi dostave osiguranog uređaja na ovlašteni servis niti troškovi dostave osiguranog uređaja od servisa do krajnjeg korisnika. Navedena odredba (isključenje) ne primjenjuje se u odnosu na pokriće produljenog jamstva.

Članak 8.

ŠTO U SLUČAJU PRODAJE ILI ZAMJENE UREĐAJA?

Ako je osigurani uređaj zamijenjen tijekom trajanja osiguranja novim iste vrste i kvalitete unutar osnovnog jamstvenog razdoblja proizvođača, osiguranje produljenog jamstva nastavlja se u odnosu 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 slično).

Osiguranje loma ekrana mobitela i tablet računala prestaje u svakom slučaju istekom trajanja osiguranja sukladno članku 5. bez obzira da li je uređaj u tom razdoblju zamijenjen unutar osnovnog jamstva.

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

Članak 9.

GDJE VRIJEDI OSIGURANJE?

Teritorijalno pokrće ograničeno je na Republiku Hrvatsku.

Članak 10.

ŠTO TREBA UČINITI NAKON NASTANKA ŠTETE?

Ako 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. Uređaj odnijeti u ovlašteni servis na dijagnostiku i/ili popravak.
3. Nakon obavljene dijagnostike (defektaže):
 - a. ako je uređaj moguće popraviti, potrebno je platiti troškove popravka i preuzeti uređaj;
 - b. ako popravak nije moguć, potrebno je preuzeti zapisnik ili potvrdu servisa o nemogućnosti popravka.
4. U roku od 3 dana putem www.uniqa.hr prijaviti štetu osiguratelju
5. Dostaviti osiguratelju svu potrebnu dokumentaciju i druge dokaze potrebne za utvrđivanje uzroka, opsega i visine štete

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

- 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 (defektažu) serviseru o uzroku kvara ili nemogućnosti popravka;
- račun popravka
- originalni račun za popravak oštećenog predmeta koji je ispostavio ovlašteni
- serviser 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.

Članak 11.

IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA?

- 1) Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju zaključenom prema ovim uvjetima, prvenstveno će sve svoje eventualne sporove sa osigurateljem, koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim ugovorom o osiguranju, nastojati riješiti sporazumno.

- 2) Osiguranik, ugovaratelj osiguranja i korisnik iz ugovora o osiguranju u slučaju nezadovoljstva postupanjem osiguratelja ili posrednika u osiguranju, mogu podnijeti pritužbu. Pritužba se podnosi:
 - a. osobno na svim prodajnim mjestima UNIQA osiguranja;
 - b. poštom na adresu UNIQA osiguranje, Planinska 13A, Zagreb;
 - c. e-poštom na adresu uniqa.prituzbe@uniqa.hr;
 - d. online na www.uniqa.hr.
- 3) 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.
- 4) Nakon analize i provjere navoda iz pritužbe Komisija za pritužbe UNIQA osiguranje će u pisanom obliku odgovoriti podnositelju najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pritužbe.
- 5) Ako je pritužba podnesena elektroničkom poštom ili podnositelj pritužbe to izričito traži, odgovor na pritužbu može se poslati elektroničkom poštom, uz poštivanje propisa koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Na zahtjev podnositelja pritužbe društvo za osiguranje će obavijestiti podnositelja pritužbe o zaprimljenoj pritužbi i tijeku postupka.
- 6) Svi sporovi koji proizlaze iz ugovornog odnosa ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pri jednoj od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatska udruga za mirenje i dr.).

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 osigurateljnog pokrića za svaki pojedini uređaj.

Ove Uvjete osiguranja odobrila je Uprava UNIQA osiguranja d.d. i u primjeni su od 21.11.2025.