

U-EL-MOB2

## UVJETI ZA OSIGURANJE MOBILNIH ELEKTRONIČKIH UREĐAJA (MOBITELI, SMARTPHONI I TABLETI)

### UVODNA ODREDBA

#### Članak 1.

- Ovi Uvjeti za osiguranje mobilnih elektroničkih uređaja (u daljnjem tekstu: Uvjeti) primjenjuju se na osiguranje novo kupljenih mobilnih elektroničkih uređaja namijenjenih komunikaciji u prodajnim centrima Ugovaratelja osiguranja odnosno njegovih partnera.
- Ovi Uvjeti sastavni su dio ugovora o osiguranju mobilnih elektroničkih uređaja (u daljnjem tekstu: Ugovor).
- Ovim Uvjetima uređuju se odnosi između Osiguratelja (u daljnjem tekstu: Merkur osiguranje), Ugovaratelja osiguranja i Osiguranika za slučaj:
  - fizičkog oštećenja ili uništenja predmeta osiguranja,
  - otuđenja predmeta osiguranja putem provalne krađe ili razbojstva.
- Pojedini izrazi u ovim Uvjetima imaju slijedeća značenja:  
**Ugovaratelj osiguranja** – osoba koja s Merkur osiguranje sklopi Ugovor;

**Predmet osiguranja** - novo kupljeni uređaj, naveden na polici osiguranja;

**Uređaj** – mobilni elektronički uređaj namijenjen komunikaciji koji uključuje: prijenosne telefone (mobiteli), pametne prijenosne telefone (smartphone), prijenosna računala manjih dimenzija sa zaslonom osjetljivim na dodir (tablet);

**Osiguranik** - vlasnik Uređaja, koji je potpisao Policu i kojemu pripadaju prava na isplatu osigurnine;

**Polica osiguranja** – isprava o Ugovoru o osiguranju;

**Vrijednost Uređaja** - cijena Uređaja određena od strane Ugovaratelja osiguranja (izvan pretplatničkih paketa i bez akcijskih i drugih popusta);

**SVOTA osiguranja** – vrijednost Uređaja u trenutku kupnje;

**Premija osiguranja** - iznos koji se plaća za osiguranje.

**Osnovna garancija** - zakonom određena ili uobičajena garancija koju ju osiguranik dobio prilikom kupnje Uređaja od prodavača i/ili proizvođača;

**Osigurani rizik** - budući neizvjesni događaj nastao nezavisno od volje Osiguranika zbog kojeg Osiguranik može pretrpjeti materijalnu štetu, a koji nije pokriven zakonskom odnosno osnovnom garancijom i predviđen je ovim Uvjetima;

**Franšiza** – iznos s kojim Osiguranik sudjeluje u šteti.

### SKLAPANJE UGOVORA O OSIGURANJU

#### Članak 2.

- Ugovor se sklapa u pisanom obliku između Ugovaratelja osiguranja i Merkur osiguranja.
- Ugovor i svi eventualni dodaci tom ugovoru valjani su samo ako su sklopljeni u pisanom obliku.
- Ugovor se sklapa na jednu godinu i počinje u 00.00 sati dana koji je u Ugovoru naznačen kao početak osiguranja.
- Ugovaratelj osiguranja dužan je o promjeni imena ili adrese, odnosno promjeni naziva tvrtke i sjedišta (poslovnih prostorija) izvijestiti Merkur osiguranja u roku od 15 dana od dana nastale promjene.
- Ako ugovaratelj osiguranja ne izvijesti Merkur osiguranje o promjenama iz prethodnog stavka, Merkur osiguranje ima pravo Ugovaratelju osiguranja slati obavijesti prema posljednjim podacima o adresi i nazivu kojim raspolaže.

- U smislu ovih Uvjeta smatra se da su sve izjave ili svi zahtjevi i obavijesti podneseni pravovremeno ako se podneseni u rokovima navedenim u ovim Uvjetima.

- Sastavni dijelovi Ugovora o osiguranju su: ovi Uvjeti i Polica.

### PRISTUPANJE UGOVORU OD STRANE OSIGURANIKA

#### Članak 3.

- Osiguranik pristupa Ugovoru potpisivanjem Police.
- Polica se potpisuje prilikom kupnje Uređaja.

### TERITORIJALNO VAŽENJE

#### Članak 4.

- Osigurateljno pokrće prema ovim Uvjetima vrijedi na području Republike Hrvatske.
- Sva prava iz osiguranja ostvaruju se isključivo na području Republike Hrvatske.

### POČETAK, ISTEK I PRESTANAK OSIGURATELJNOG POKRIĆA

#### Članak 5.

- Osigurateljno pokrće počinje u trenutku kad je Osiguranik potpisano Policu predao Ugovaratelju osiguranja i prestaje istekom 24.00 sata dana koji je u Polici naveden kao dan isteka osigurateljnog pokrća.
- Neovisno o stavku 1. ovog članka Osigurateljno pokrće prestaje vrijediti nastupom osiguranog slučaja koji za posljednju ima štetu koju je neisplativo popraviti, totalnu štetu ili događaj, a koji za posljednju ima gubitak uređaja (provalna krađa/razbojstvo) bez obzira da li je ista pokrivena osiguranjem ili ne.

### PREMIJA OSIGURANJA

#### Članak 6.

- Premija osiguranja je iznos koji snosi Osiguranik.
- Premija osiguranja utvrđuje se za pojedini predmet osiguranja u skladu s cjenicima Osiguratelja i iskazana je na Polici.
- Premija se plaća Ugovaratelju osiguranja, odjednom prilikom potpisivanja police.
- Pristupanjem Ugovoru Osiguranik ovlašćuje Ugovaratelja osiguranja na prijenos sredstava premije osiguranja na račun Osiguratelja.
- Premija osiguranja je iznos koji je Ugovaratelj osiguranja dužan doznačiti Osiguratelju.

### PRODAJA, DAROVANJE ILI ZAMJENA PREDMETA OSIGURANJA

#### Članak 7.

- Ako Osiguranik za vrijeme trajanja osigurateljnog pokrća zamijeni, daruje ili proda predmet osiguranja, može od Merkur osiguranja zatražiti prekid osigurateljnog pokrća sa danom prodaje, darovanja odnosno zamjene uređaja.

### OSIGURANI SLUČAJ

#### Članak 8.

- Osigurani slučaj je događaj prouzročen osiguranim rizikom.
- Osigurani slučaj je nastao onog trenutka kada se jedan od osiguranih rizika iznenada i neočekivano počeo ostvarivati na predmetu osiguranja.

### SVOTA OSIGURANJA

#### Članak 9.

- SVOTA osiguranja odgovara vrijednosti Uređaja u trenutku kupnje, ali ne može iznositi više od 8.250,00 kn (osamtisućadvjestopedeset kuna).

### OSIGURANE OPASNOSTI

#### Članak 10.

- Osiguranjem se po ovim Uvjetima pruža osiguravajuća zaštita od fizičkog oštećenja i uništenja predmeta osiguranja kao posljedica

iznenadnog i nepredviđenog događaja koji nije izričito isključen, zbog čega osigurani predmet više ne može ispunjavati svoju prvobitnu funkciju.

2. OSIGURANI RIZICI uključuju **uništenje, otuđenje ili oštećenje** prouzrokovano:
  - a. nemarom, nekvalificiranim ili nepravilnim rukovanjem ili namjernim oštećenjem;
  - b. elementarnom nepogodom: olujom, poplavom;
  - c. provalnom krađom i razbojstvom – Merkur osiguranje se obvezuje naknaditi štetu Osiguraniku u slučaju otuđenja predmeta osiguranja u tijeku razdoblja osigurateljnog pokrivača do kojeg dođe uslijed:
    - o provalne krađe iz zaključanih prostorija,
    - o provalne krađe iz zaključanog motornog vozila pod uvjetom da se provalna krađa dogodila u razdoblju između 6.00 i 22.00 te da predmet osiguranja nije bio ostavljen u motornom vozilu na vidljivom mjestu,
    - o razbojstva.
  - d. požarom (sa i bez plamena), svim vrstama eksplozije, implozije, direktnim udarom groma, padom letjelice bilo da se u letjelici nalazi posada ili ne, kao i putem gašenja, uništavanja, čišćenja ili bilo kakve štete prouzrokovane za vrijeme navedenih uzroka;
  - e. previsokim naponom, indukcijom, posljedicama indirektnog udara groma.

### ISKLJUČENJA Članak 11.

#### Isključenja slučajeva i situacija koje su pokrivena garancijom ugovoratelja osiguranja ili proizvođača

1. Osiguranjem nisu pokriveni slučajevi i situacije koje pokriva zakonska garancija proizvođača ili Ugovaratelja osiguranja, odnosno prodavatelja odnosno uobičajena garancija koju izdaje proizvođač, Ugovaratelj ili prodavač.
2. Osiguratelj ne pokriva niti onu štetu koja bi bila pokrivena garancijom, a koju osiguranik ne može iskoristiti iz razloga koji stoje na strani osiguranika.

#### Isključeni predmeti

3. Iz pokrivača su isključeni slijedeći predmeti:

Dijelovi i materijali, koji su zbog svoje specifične funkcije i sastava izloženi velikom trošenju i koji se često ili periodično mijenjaju. Takvi dijelovi i materijali obuhvaćaju:

  - a. pomoćni i potrošni materijal, radni materijal, (SD kartica ili slični mediji za pohranu podataka);
  - b. drugi dijelovi za koje se na temelju iskustva zna da se za vrijeme vijeka korištenja osiguranog predmeta često obnavljaju;
  - c. baterije i akumulatori prilikom uobičajenog korištenja.

#### Isključene opasnosti

3. Merkur osiguranje nije u obvezi namiriti štetu za koju dokaže da je uzrokovana:
  - a. ratom, neprijateljstvima ili ratu sličnim radnjama, odnosno razlozima i postupcima koji se mogu pripisati ratnim i ratu sličnim događajima, građanskim ratom, revolucijom, ustankom i nemirima koji nastanu iz takvih događaja, zarobljavanjima, zapljenama, zabranama, ograničenjima ili zadržavanjima i posljedicama tih događaja ili pokušajima da se izvrše sabotažom i terorizmom počinjenim iz političkih pobuda, minama, torpedima, bombama ili drugim ratnim oružjima, detonacijom eksploziva, ako osoba koja to radi djeluje zlonamjerno ili iz političkih pobuda, građanskim nemirima, nasiljem ili drugim sličnim događajima, konfiskacijom, rekvizicijom ili ostalim sličnim mjerama koje provodi ili namjerava provesti neka vlast ili druga slična organizacija koja se bori za vlast ili koja ima vlast;
  - b. namjerom, prijevarom, ili grubom nepažnjom ugovoratelja osiguranja, osiguranika ili korisnika; te ukoliko je predmet osiguranje ostavljen, zaboravljen ili izgubljen;
  - c. potresom i nuklearnim rizikom;
  - d. nedostatkom na predmetu osiguranja, kao i za štete koje je po zakonu ili u skladu s ugovornim obvezama odgovorna treća strana kao dobavljač (proizvođač ili trgovac na malo), dostavljač, špediter ili izvođač;
  - e. habanjem, abrazijom i starenjem bilo kojeg dijela osiguranog predmeta do kojeg normalno dolazi uobičajenim korištenjem, radom ili postupnim kvarenjem. Osiguranje pokriva posljedična (rezultirajuća) oštećenja na drugim dijelovima koji se mogu promijeniti;
  - f. zbog unutrašnjih oštećenja bilo kojeg elektroničkog dijela koji je sastavni dio predmeta osiguranja, tj. šteta ili oštećenja na elektroničkim dijelovima kod kojeg se ne može dokazati da je

oštećenje prouzrokovano vanjskom osiguranom opasnošću a koje rezultira oštećenjem dijela modula koji se može izmijeniti ili cijelog predmeta osiguranja. Osiguranje pokriva posljedična (rezultirajuća) oštećenja na drugim dijelovima/modulima koji se mogu promijeniti;

- g. nestručnom ugradnjom, neprikladnim popravkom ili preinakama izvršenih od strane trećih osoba koje nisu stručno osposobljene i ovlaštene za takve zahvate;
- h. neprijemnom, nepropisanom ili neobičajenom uporabom ili čišćenjem predmeta osiguranja, posebno ako takvi postupci nisu u skladu s uputama proizvođača, kao i posljedicama obavljenih radova vezanih uz podešavanje i čišćenje;
- i. računalnim virusima, greškama u programiranju ili software-u koji djeluju na ili kroz software ili nosače podataka;
- j. direktnom ili indirektnom štetom na drugim uređajima;
- k. zanemarivim nedostacima naročito štetama od ogrebotina kao i drugim greškama u izgledu koje ne utječu na tehničku uporabljivost predmeta osiguranja kao i bilo kakve štete koje su estetske naravi;
- l. običnom krađom.

#### Isključeni troškovi

4. Merkur osiguranje neće nadoknaditi osiguraniku:
  - a. troškove koji bi nastali i da nije došlo do štete (npr. troškovi održavanja);
  - b. dodatne troškove koji bi mogli nastati u slučaju kada su izvršene izmjene, modifikacije ili poboljšanja nakon štetnog događaja;
  - c. izvanredne troškove koji nastanu zbog provizornog ili privremenog popravka/uređenja osiguranih predmeta;
  - d. troškova koji nisu uključeni u osigurani iznos zbog same prirode i iznosa troškova.

### OBVEZA OSIGURANIKA Članak 12.

1. Osiguranik je dužan poduzeti propisane, ugovorene i sve ostale mjere za sprječavanje nastupa osiguranog slučaja, a ako isti ipak nastupi, dužan je poduzeti sve što je u njegovoj moći da se ograniče njegove štetne posljedice.
2. Ukoliko osiguranik ne ispuni svoju obvezu sprječavanja nastanka štetnog događaja, smanjenja štetnih posljedica ili spašavanja, obveza Merkur osiguranja prema osiguraniku smanjuje se za onoliko koliko je veća šteta zbog neispunjenja obveza.
3. Kad nastane osigurani slučaj temeljem kojega se traži naknada iz osiguranja, osiguranik je dužan postupiti na ovaj način:
  - a. pismeno izvijestiti Merkur osiguranje o nastupanju osiguranog slučaja odmah, a najkasnije u roku 3 dana od dana kada je za to saznao,
  - b. odmah poduzeti sve što je u njegovoj moći da se ograniče njegove štetne posljedice, pridržavajući se pri tome uputa koje mu je dao Merkur osiguranje ili njegov ovlašten predstavnik,
  - c. u svim slučajevima predviđenim propisima, a osobito kad je šteta prouzročena požarom, eksplozijom, provalnom krađom, razbojstvom ili u prometnoj nesreći, prijaviti nadležnoj policijskoj upravi i navesti predmete koji su uništeni odnosno oštećeni ili su nestali pri nastanku osiguranoga slučaja,
4. Osiguranik odnosno Ugovaratelj osiguranja dužan je, neovisno o roku u kojemu je podnio prijavu štete, Merkur osiguranju pružiti sve podatke i druge dokaze koji su potrebni za utvrđivanje uzroka, opsega i visine štete. Merkur osiguranje može zahtijevati da osiguranik pribavi i druge dokaze, ako je to potrebno i opravdano.

### OBVEZA MERKUR OSIGURANJA Članak 13.

1. Kada se dogodi osigurani slučaj, Merkur osiguranje je obvezan obeštetiti Osiguranika naturalnom restitucijom: popravkom uređaja za slučaj djelomične štete, odnosno za slučaj totalne štete ili otuđenja provalnom krađom ili razbojstvom kako je definirano ovim Uvjetima na predmetu osiguranja, predajom osiguraniku novog Uređaja iste ili slične vrste i karakteristika, sve umanjeno za iznos franšize.
2. Popravak uređaja mora se izvršiti u ovlaštenom servisu.
3. Vrijednost popravka ili nabave novog uređaja koje pokriva Merkur osiguranje ne može iznositi više od troškova popravka odnosno vrijednosti osiguranog uređaja u trenutku kupnje, umanjeno za franšizu.
4. U slučaju ostvarenja i realizacije prava na novi uređaj po ovim Uvjetima, ostaci oštećenog ili uništenog predmeta osiguranja prelaze u vlasništvo Merkur osiguranja.
5. Merkur osiguranje je obvezno obeštetiti osiguranika sukladno ovim Uvjetima u roku koji ne može biti duži od 14 (četnaest) dana

računajući od dana kad je Merkur osiguranje dobilo obavijest da se osigurani slučaj dogodio.

6. Ako je za utvrđivanje postojanja obveze Merkur osiguranja ili njezina iznosa potrebno stanovito vrijeme, Merkur osiguranje je dužno obešteti Osiguranika u roku od 30 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva ili u istom roku obavijestiti Osiguranika da njegov zahtjev nije osnovan ili ga obavijestiti o dokumentaciji koju je potrebno dostaviti, a temeljem koje Merkur osiguranje nedvojbeno može utvrditi osnovanost i visinu obveze.
7. Bude li osigurana stvar uništena ili otuđena provalnom krađom ili razbojstvom kako je definirano s ovim Uvjetima nakon početka obveze, od rizika obuhvaćenih osiguranjem, Merkur osiguranju pripada cijeli iznos premije za cijelo trajanje osiguranja.

#### **FRANŠIZA I AGREGATNI LIMIT**

##### **Članak 14.**

1. Osiguranje Uređaja ugovara se s obveznom franšizom - učešćem Osiguranika u šteti. Iznos franšize iskazan je na polici osiguranja.
2. Franšiza je obvezna i ne može se otkupiti.
3. Svota osiguranja, sukladna članku 9 ovih Uvjeta, umanjena za franšizu predstavlja najviši iznos obveze Merkur osiguranja po nastanku osiguranog slučaja, uz uvjet da su zadovoljeni stavci 4. i 5. ovog članka.
4. Osiguranje Uređaja ugovara se s agregatnim limitom – koji predstavlja maksimalnu obvezu Merkur osiguranja u jednoj osigurateljnoj godini.
5. Agregatni limit jednak je ugovorenoj svoti osiguranja.

#### **OBVEZA UGOVARATELJA OSIGURANJA**

##### **Članak 15.**

1. Ugovaratelj osiguranja dužan je upoznati Osiguranika sa njegovim pravima i obvezama iz Ugovora i ovih uvjeta, te sa pripadajućim pravima na podnošenje zahtjeva za naknadu štete koja proizlaze iz ovog osiguranja.

#### **POSTUPAK IZVANSUDSKOG RJEŠAVANJA SPOROVA**

##### **Članak 16.**

###### **Način rješavanja pritužbi**

1. Ugovaratelj osiguranja, osiguranik ili korisnik imaju pravo podnijeti Merkur osiguranju pritužbu. Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Merkur osiguranju od strane klijenta, koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju. Pritužba se može izjaviti:
  - usmeno na zapisnik u Merkur osiguranju d.d. – u svakom prodajnom uredu ili u centrali: Zagreb, Ulica kneza Ljudevita Posavskog 31,
  - putem pošte na adresu Komisija za rješavanje pritužbi i prigovora, Merkur osiguranje d.d., Ulica kneza Ljudevita Posavskog 31,
  - na telefaks br: 00 385 1 615 71 30

- elektroničkom poštom – [pritužbe@merkur.hr](mailto:pritužbe@merkur.hr)

Rok za podnošenje pritužbe protiv odluke ili postupanja Merkur osiguranja za osiguranje je 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe. Pritužba treba sadržavati: 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, razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe, dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe, kada ih je moguće priložiti, kao i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza, datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja te punomoć za zastupanje kada je pritužba podnesena po punomoćniku. Društvo za osiguranje će putem Komisije za rješavanje pritužbi i prigovora u pisanom odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe.

Merkur osiguranje može pritužbu uvažiti, djelomično uvažiti, odbaciti ili odbiti.

###### **Način rješavanja sporova**

2. Ugovorne strane suglasne su da će sve sporove pokušati riješiti sporazumno u izvansudskom postupku kod Merkur osiguranja. Merkur osiguranje se mora izvijestiti o svim spornim pitanjima u pisanom obliku u roku od 15 dana od nastanka spornog pitanja. O odlukama postupka rješavanja pritužbi stranaka osiguratelj će pisano izvijestiti podnositelja u propisanim rokovima. Ako se spor ne riješi, postupak mirenja može se nastaviti pri Centru za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje. Ako pred Centrom za mirenje sporno pitanje ne bude riješeno u roku od 60 dana od podnošenja prijedloga za njegovim pokretanjem ili u roku koji odrede stranke, stranke neće imati nikakvih obveza prema ovoj odredbi. U slučaju sudskog spora stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

#### **ZASTARA**

##### **Članak 17.**

Potraživanja iz ugovora o osiguranju zastarijevaju prema odredbama Zakona o obveznim odnosima.

#### **ZAVRŠNE ODREDBE**

##### **Članak 18.**

Na ovaj ugovor primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Nadzorno tijelo koje je nadležno za nadzor nad Merkur osiguranjem je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA).

Ovi uvjeti primjenjuju se od 01.12.2016. godine