

Uvjeti za osiguranje robe kupljene kreditnom karticom banke

UORKK 1/2025

U primjeni od 02.05.2025.

Članak 1.

Pojmovi

Pojedini pojmovi u ovim Uvjetima imaju slijedeće značenje:

Osiguratelj: UNIQA osiguranje d.d. Zagreb;

Ugovaratelj osiguranja: partner banka temeljem ugovora o poslovnoj suradnji;

Osiguranik: korisnik kreditne kartice partner banke;

Kreditna kartica: kreditna kartica izdana od strane partner banke;

Roba: fizički predmeti, pokretnine koje se distribuiraju i prodaju na tržištu kupljeni isključivo za osobnu uporabu čija je maloprodajna cijena iznad 50 EUR s uključenim PDV-om koji nisu na popisu isključenja ovih Uvjeta;

Maloprodajna cijena: osnovna cijena po kojoj se proizvodi prodaju krajnjim potrošačima u maloprodajnim trgovinama bez uračunatih popusta;

Novo kupljeno: označava originalnu robu koja je kupljena kao potpuno nova, izravno od prodavatelja ili ovlaštenog distributera, koja prethodno nije bila korištena, popravljana, obnavljana niti prodavana kao rabljeni ili izložbeni primjerak;

Ovlašteni distributer: pravna osoba koja ima službeno odobrenje (autorizaciju) proizvođača da prodaje originalne proizvode s važećim jamstvom te snosi odgovornost za materijalne nedostatke stvari prema zakonima o zaštiti potrošača;

Prodavatelj: pravna osoba koja kupcu prodaje robu, izdaje račun ili fakturu te snosi odgovornost za materijalne nedostatke stvari prema zakonima o zaštiti potrošača koji nije na popisu isključenja ovih Uvjeta;

Kupoprodajna dokumentacija: račun ili faktura s jasno naznačenim nazivom trgovca/prodavatelja, datumom kupnje, serijskim brojem proizvoda i maloprodajnom cijenom te jamstveni (garancijski) list;

Smeđa tehnika: odnosi se na elektroniku široke potrošnje, dizajnirana za zabavu, komunikaciju i informiranje čija je maloprodajna cijena iznad 500 EUR s uključenim PDV-om koja nije na popisu isključenja ovih Uvjeta;

Bijela tehnika: električni kućanski aparati koji se koriste u svakodnevnom životu čija je maloprodajna cijena iznad 500 EUR s uključenim PDV-om koja nije na popisu isključenja ovih Uvjeta.

Članak 2.

Što je osigurano?

Osigurateljna zaštita prema ovim uvjetima pokriva predmete osiguranja:

- 1) osiguranje kupljene robe tijekom prijevoza, skladištenja ili čuvanja robe – nadoknađuje se financijski gubitak u slučaju oštećenja, krađe, gubitka ili uništenja novo kupljene robe maloprodajne cijene iznad 50 EUR s uključenim PDV-om, isključivo za osobnu uporabu, u cijelosti kupljene kreditnom karticom osiguranika kod ovlaštenih distributera ili prodavatelja koji izdaju valjanu kupoprodajnu dokumentaciju.
- 2) produljeno jamstvo kupljene robe – nadoknađuju se štete nastale nakon isteka osnovnog jamstvenog roka proizvođača, a koje su posljedica nedostatka materijala ili izvedbe na novo kupljenom uređaju smeđe i/ili bijele tehnike maloprodajne cijene iznad 500 EUR s uključenim PDV-om, isključivo za osobnu uporabu, u cijelosti kupljenog kreditnom karticom osiguranika kod ovlaštenih distributera ili prodavatelja koji izdaju valjanu kupoprodajnu dokumentaciju.

Članak 3.

Tko se može osigurati?

Fizička osoba rezident ili nerezident Republike Hrvatske, a koja je korisnik kreditne kartice kod Raiffeisenbank Austria d.d. Zagreb.

Članak 4.

Područje važenja osiguranja

Osiguranje kupljene robe tijekom prijevoza, skladištenja ili čuvanja robe vrijedi za osigurane slučajeve koji su nastali u Republici Hrvatskoj i državama na geografskom području Europe. Osiguranje produljenog jamstva kupljene robe vrijedi samo na području Republike Hrvatske.

Članak 5.

Premija osiguranja

Premija se obračunava godišnje, a plaća mjesečnom dinamikom.

Članak 6.

Trajanje osiguranja i osigurateljno pokriće

Ugovor o osiguranju počinje u 00:00 sati dana koji je za svakog osiguranika označen na popisu koji sastavlja ugovaratelj osiguranja i dostavlja osiguratelju.

Osigurateljno pokriće kupljene robe počinje tijekom prijevoza iz trgovine i unutar 24h, do dolaska na mjesto prebivališta/ boravišta kada se radi o fizičkoj kupovini i /ili dostave kada se radi o online kupovini.

Osigurateljno pokriće produljenog jamstva kupljene robe počinje istekom 24-og sata dana isteka osnovnog jamstvenog roka proizvođača, a prestaje istekom zadnjeg dana 24-og mjeseca od početka pokrića.

Svaka ugovorna strana može otkazati pojedinačni ugovor o osiguranju, obavještavajući pisanim putem drugu ugovornu stranu, najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka dvanaestog mjeseca tekuće godine trajanja osiguranja. Ugovor o osiguranju i osigurateljno pokriće prestaju prestankom ugovora na osnovi kojeg je izdana kreditna kartica.

Članak 7.

Prava iz osiguranja

Osigurateljnim pokrićem obuhvaćena su samo ona prava iz osiguranja navedena u člancima 8. do 9. koja su za svakog pojedinog osiguranika ugovorena.

Članak 8.

Osiguranje kupljene robe

Osiguratelj se obvezuje naknaditi osigurani slučaj nastalo u razdoblju osiguranja ako je roba u cijelosti kupljena kreditnom karticom osiguranika temeljem koje je sklopljeno osiguranje prema ovim uvjetima koja je predmet osiguranja. Osiguratelj pruža pokriće osiguranja robe tijekom prijevoza iz trgovine i unutar 24h, do dolaska na mjesto prebivališta/ boravišta kada se radi o fizičkoj kupovini i /ili dostave kada se radi o online kupovini. Osigurateljno pokriće postoji za prijevoze novo kupljene robe vozilom koje je u vlasništvu, odnosno uporabi osiguranika zbog nastupa oštećenja, krađe, gubitka ili uništenja, u prvih 24 sata na relaciji od mjesta kupnje robe do osiguranikova prebivališta, osim ako osiguranik dokaže utemeljen odgođen početak prijevoza. Osiguratelj pokriva neophodne troškove u slučaju kada novo kupljena roba:

- nije stigla na adresu koju je osiguranik naveo, a ovlašteni distributer, prodavatelj ili prijevoznik izbjegavaju odgovornost,
- je bila nepotpuna ili oštećena, a ovlašteni distributer, prodavatelj ili prijevoznik izbjegavaju odgovornost za nastalu štetu, pod uvjetom da je osiguranik odmah po primitku takve robe prijavio nedostatak ovlaštenom distributeru, prodavatelju ili prijevozniku,
- osiguranik je primio lažnu ili krivotvorenu robu koju je naručio.

Osigurateljno pokrće se odnosi samo na ona potraživanja odnosno dijelove potraživanja koji nisu pokriveni drugim jamstvima, osiguranjima ili policama osiguranja za slučaj štete, u skladu s navedenim granicama odgovornosti.

Prilikom nastanka osiguranog slučaja osiguratelj isplaćuje osigurninu u visini do maksimalno 1.500,00 EUR po pojedinačnom predmetu odnosno 5.000,00 EUR po događaju, odnosno maksimalno 4 puta u toku trajanja osigurateljne godine.

Članak 9.

Produljeno jamstvo

Osiguratelj se obvezuje naknaditi osigurani slučaj nastao u razdoblju osiguranja, nakon isteka osnovnog jamstvenog roka proizvođača, za novo kupljeni uređaj smeđe i/ili bijele tehnike koja je predmet osiguranja. Produljeno jamstvo vrijedi samo za originalno kupljen proizvod kod ovlaštenih distributera ili prodavatelja koji izdaju valjanu kupoprodajnu dokumentaciju i ne prenosi se na proizvod koji je zamijenjen tijekom jamstvenog roka.

Pokriveni su samo osigurani slučajevi nastali nakon isteka roka osnovnog jamstva sukladno jamstvenom (garancijskom) listu kojim proizvođač jamči ispravnost stvari u tijeku određenog vremena, računajući od njezine predaje kupcu. Uz jamstveni list potrebno je obavezno predložiti valjanu kupoprodajnu dokumentaciju odnosno originalni račun sa jasno naznačenim nazivom trgovca/prodavatelja, datumom kupnje, serijskim brojem proizvoda i maloprodajnom cijenom, u protivnom produljeno jamstvo ne vrijedi.

Osigurateljno pokrće se odnosi samo na ona potraživanja odnosno dijelove potraživanja koji nisu pokriveni drugim jamstvima, osiguranjima ili policama osiguranja za slučaj štete, u skladu s navedenim granicama odgovornosti.

Prilikom nastanka osiguranog slučaja osiguratelj isplaćuje osigurninu u visini do maksimalno 1.500,00 EUR po pojedinačnom predmetu odnosno 5.000,00 EUR po događaju, odnosno maksimalno 4 puta u toku trajanja osigurateljne godine.

Članak 10.

Kolika je naknada iz osiguranja

Kada se dogodi osigurani slučaj osiguratelj je u obvezi naknaditi:

- trošak popravka oštećene robe pod uvjetom da iznos tog troška ne prelazi maloprodajnu cijenu u trenutku kupnje,
- iznos cijene nove robe ako je nije moguće popraviti ili je trošak popravka veći od maloprodajne cijene u trenutku kupnje (totalna šteta),
- iznos cijene robe koji je prema svojim karakteristikama ista ili najbližija robi koja je oštećena, a nije ju moguće popraviti ili je to ekonomski neisplativo ako ista ne može više nabaviti ili se ne proizvodi.

Procjena visine troškova popravka određuje se prema pisanom očitovanju ovlaštenog servisa proizvođača 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, odnosno limitima određenima u člancima 8. i 9.

Članak 11.

Isključenja iz osigurateljnog pokrća

Isključene su u cijelosti sve osigurateljeve obveze kad nesretni slučaj nastane:

- a) namjerne radnje ili ozbiljnog propusta ugovaratelja osiguranja ili osiguranika;
- b) krađe ili štete uzrokovane prijevarom, zlouporabom;
- c) elementarnih nepogoda, kao što je potres, poplava, oluja, grom i slično;
- d) zbog rata, neprijateljstva, ratnih operacija ili ratu sličnih radnja;
 - građanskog rata, revolucije, pobune, ustanka ili građanskih nemira koji nastanu iz takvih događaja;
 - zbog detonacije eksploziva, mina, torpeda, bomba ili pirotehničkih sredstava;

- e) manipulacije predmetima, primjerice tijekom istovara ili utovara;
- f) nepravilnog i nedostatnog pakiranja ili nedostatne zaštite robe;
- g) zbog djelovanja alkohola i/ili narkotičkih sredstava i psihoaktivnih tvari na osiguranika, bez obzira na bilo kakvu odgovornost treće osobe za nastanak nesretnog slučaja. Smatra se da je osoba bila pod utjecajem alkohola ako je u vrijeme nastanka nesretnog slučaja utvrđena koncentracija alkohola u krvi bila viša od 0,50 g/kg. Smatra se da je osiguranik pod utjecajem alkohola ako se nakon prometne nezgode odbije podvrgnuti ispitivanju alkoholiziranosti, kao i ako se udalji s mjesta prometne nezgode prije dolaska policije, odnosno ako nije pozvao policiju niti obavijestio najbližu policijsku postaju o prometnoj nesreći ili ako na drugi način izbjegne alkotestiranje;
- h) zbog radioaktivne kontaminacije ako je intenzitet zračenja, izmjeren izvan kruga mikrolokacije izvora zračenja bio iznad zakonom dopuštene granice;
- i) zbog aktivnog sudjelovanja u fizičkom obračunavanju (tučnjavi), osim u dokazanom slučaju samoobrane.

Osiguranje kupljene robe ne uključuje osigurateljno pokriće:

- robe kupljene od privatnih osoba;
- robu kupljenu putem internetskih platformi koje omogućuju prodaju trećih strana, (npr. eBay, Temu, AliExpress i slične) bez obzira na status prodavatelja na navedenim platformama;
- robu čija je maloprodajna cijena ispod 50 EUR s uključenim PDV-om;
- robe koja nije dopuštena za prodaju ili je ilegalno unesena u Republiku Hrvatsku;
- robe koja potječe iz kaznenog djela (osim ako niste znali niti mogli znati za to);
- robe koja je kupljena za potrebe poslovne aktivnosti;
- robe koja nije kupljena kao nova i originalna;
- robe koja je prodavana kao rabljeni ili izložbeni primjerak;
- u slučaju pogrešno navedene adrese za isporuku robe;
- digitalnih proizvoda i digitalnog sadržaja (npr. kodovi za igre, streamovi, softveri, virtualni novčanik i slične);
- hrane, lijekova, biljaka, životinja, plemenitih metala, numizmatike, rijetkog i dragocjenog kamenja, umjetnina i antikviteta;
- vozila i plovila u smislu Zakona o sigurnosti prometa na cestama, Pomorskim zakonikom i Zakonom o plovidbi i lukama unutarnjih voda ili njihovih motora, opreme i dodataka;
- karata bilo koje vrste, ulaznica, bonova, prenosivih instrumenata, poluge, rijetke ili dragocjene kovanice;
- depozita ili predujmova bilo koje vrste, sredstva plaćanja, gotovine, valuta, čekova, vrijednosnih papira;
- potrošnih i lako kvarljivih materijala;
- predmeta koje korisnik osiguranja ošteti preinakom (uključujući rezanje, piljenje ili oblikovanje);
- mobilnih telefona, televizora;
- nakita, kamera ili opreme za video snimanje;
- proizvode kupljene za daljnju prodaju ili sticanje prihoda (sredstvo rada);
- proizvodi koji su od dobavljača označeni kao potrošna roba.

Predmeti ukradeni s javnih mjesta nisu pokriveni osim ako nisu zaključani gdje god i kad god to okolnosti dopuštaju. Ukradeni predmeti nisu pokriveni osim ako nisu prijavljeni kao ukradeni, u roku od 36 sati, policiji ili nadležnom tijelu u kojem se incident dogodio.

Produljeno jamstvo ne uključuje osigurateljno pokriće:

- proizvoda kupljenih putem internetskih platformi koje omogućuju prodaju trećih strana, (npr. eBay, Temu, AliExpress i slične) bez obzira na status prodavatelja na navedenim platformama;
- proizvoda koji nemaju valjanu kupoprodajnu dokumentaciju;

- proizvodi koji nemaju originalno jamstvo proizvođača valjano u Republici Hrvatskoj;
- proizvoda koji ne spadaju u kategoriju smeđe i/ili bijele tehnike;
- mobilnih telefona, televizora;
- uklonjivim eksternim diskovima;
- pomoćne i potrošne robe 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;
- ostalih dijelova koji prema iskustvu moraju biti zamijenjeni tijekom trajanja elektroničkog uređaja;
- zasebno kupljene dodatne opreme odnosno dodatno ili naknadno kupljena dodatna oprema;
- isporučenih uređaja s nedostatkom odnosno štete na uređaju koje potječu od njegovih nedostataka, kao štete na uređajima sa serijskim pogreškama proizvođača;
- proizvoda čija je maloprodajna cijena ispod 500 EUR s uključenim PDV-om;
- proizvoda kupljenih za daljnju prodaju ili sticanje prihoda (sredstvo rada);
- proizvoda danih u najam ili u zalog;
- proizvoda koji nisu kupljeni kao novi i originalni, na kojima je izvršen popravak, prilagodba ili reparacija;
- 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 ako su pokrivene 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;
- šteta nastala kao posljedica nekorištenja priručnika uputa dobavljača ili kao posljedica neispravnog/neodobrenog pribora/opreme
- troškova povezanih sa dostavom, isporukom odnosno povlačenja proizvoda od dobavljača;
- troškova povezanih s odlaganjem ili uklanjanjem proizvoda neovisno o tome može li predmet biti popravljen ili zamijenjen;
- djelovanja vlage ili kamenaca;
- djelovanja tekućine kao i štete koje su direktna ili indirektna posljedica atmosferskih padalina;
- korozije ili uslijed prolijevanja tekućine na uređaj;
- gubitka zarade, kazne, kašnjenja i sl.;
- izmjene, usavršavanja ili poboljšanja proizvoda;
- nestanka proizvoda zbog toga što je izgubljen ili zaboravljen ili otuđen bez znakova provale ili bez prijave policiji;
- zloupotrebe uređaja.

Osiguranje ne pokriva troškove popravka uređaja u inozemstvu ako su viši od troškova popravka ovlaštenog servisa u Republici Hrvatskoj, osim iznimno za uređaje za koje u Hrvatskoj ne postoji ovlašten servis.

Članak 12.

Što učiniti kad nastupi osigurani slučaj

Ako je nastupio osigurani slučaj osiguranik je dužan u roku od 3 (tri) dana putem web adrese www.uniqa.hr prijaviti štetni događaj i dostaviti sve podatke i druge dokaze koji su potrebni za utvrđivanje uzroka i visine štete.

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

- a) valjanu kupoprodajnu dokumentaciju kao dokaz o kupnji proizvoda, odnosno dokument kojim se dokazuje kupnja predmeta osiguranja, cijena i datum kupovine te sredstvo plaćanja (originalni račun, ispis transakcija iz banke koje dokazuju plaćanje kreditnom karticom osiguranika);
- b) policijski zapisnik o prijavi provalne krađe robe (ako je došlo do krađe tijekom isporuke);
- c) jamstveni (garancijski list) list za proizvod po kojem se prijavljuje šteta ako se radi o produljenom jamstvu;
- d) pisanu izjavu serviseru o uzroku kvara; originalni račun za popravak oštećenog predmeta koji je ispostavio ovlašten i serviser s dokazom o plaćanju ili ponudu popravka s upisanim serijskim brojem uređaja, odnosno drugim podatkom koji omogućava identifikaciju uređaja;
- e) dokumentaciju prijave štetnog događaja ovlaštenom distributeru, prodavatelju ili prijevozniku.

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

Članak 13.

Postupak izvansudskog rješavanja pritužbi i sporova

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

Osiguranik, ugovaratelj osiguranja i korisnik iz ugovora o osiguranju u slučaju nezadovoljstva postupanjem osiguratelja ili posrednika u osiguranju, mogu podnijeti pritužbu. Pritužba se podnosi:

- osobno na svim prodajnim mjestima UNIQA osiguranja;
- poštom na adresu UNIQA osiguranje, Planinska 13A, Zagreb;
- e-poštom na adresu uniqa.prituzbe@uniqa.hr;
- online na www.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 pritužba 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.

Služba upravljanja korisničkim iskustvom nadležna je za proces rješavanja pritužbi. Nakon analize i provjere navoda iz pritužbe, odgovor podnositelju dostavit će se u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pritužbe.

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.

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.).

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

Članak 14.

Završne odredbe

Na ovo osiguranje se primjenjuju zakoni Republike Hrvatske.

Za nadzor osiguratelja nadležna je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga sa sjedištem u Zagrebu.