

VISA CEMEA PLATINUM KREDITNA/DEBITNA KARTICA POPIS NAKNADA

TABLICA NAKNADA	
Dio A – Zaštita kupnje	
Ograničenje za razdoblje od 365 dana	20.000 USD
Ograničenje po štetnom događaju	5.000 USD
Najveći iznos po pojedinačnom predmetu	1.500 USD
Najmanji iznos po pojedinačnom predmetu	100 USD
Prekoračenje po pojedinom predmetu	50 USD
Dio B – Produljeno jamstvo	
Ograničenje za razdoblje od 365 dana	5.000 USD
Najveći iznos po pojedinačnom predmetu	1.500 USD
Vrijeme produljenja jamstva	Udvostručeno vrijeme valjanosti jamstva proizvođača, najviše do 24 mjeseca
Prekoračenje po pojedinom predmetu	USD 50

SADRŽAJ

SADRŽAJ

UVOD

VAŽNE INFORMACIJE

DEFINICIJE

POPIS NAKNADA

DIO A – ZAŠTITA KUPNJE

DIO B – PRODULJENO JAMSTVO

OPĆI UVJETI

OPĆA ISKLJUČENJA IZ POKRIĆA OSIGURANJA

POSTUPAK PODNOŠENJA ZAHTJEVA

POSTUPAK PREDAJE ZAHTJEVA

UPORABA OSOBNIH PODATAKA KORISNIKA

UVOD

Ovaj dokument nije ugovor o osiguranju nego sažetak pogodnosti koje imate kao **Korisnik** Visa CEMEA Platinum kreditne/debitne kartice izdane od banke članice Visa CEMEA (UK) Ltd. Visa CEMEA (UK) Ltd omogućuje isplatu naknada za sve banke članice, a za Visa CEMEA Ltd. izdaje ih osiguratelj, Inter Partner Assistance (broj police 5530702).

Visa CEMEA (UK) Ltd jedini je nositelj osiguranja na osnovi police osiguranja i samo Visa CEMEA (UK) Ltd ima izravno pravo prema osiguratelju na osnovi izdane police osiguranja. Ovaj sporazum **Korisniku** na osnovi police osiguranja ne daje izravno pravo prema **Osiguratelju**. Pravo korištenja naknada iz ovog sporazuma **Korisnik** ima samo u slučaju strogog pridržavanja svih odredbi uvjeta ovog sporazuma.

UVJETI

Pravo na naknade iz ovog sporazuma **Korisnik** može ostvariti ako je imatelj valjane Visa CEMEA Platinum kreditne/debitne kartice (izdane od banke članice Visa CEMEA (UK) Ltd) u vrijeme štetnog događaja na osnovi kojega podnosi zahtjev za ostvarivanje naknade. Visa CEMEA (UK) Ltd obavijestit će **Korisnika** u slučaju da dođe do bilo kakvih bitnih promjena odredbi i uvjeta ovog sporazuma ili ako polica na osnovi koje se ostvaruju naknade iz ovog sporazuma bude otkazana odnosno ako polica ne bude obnovljena pod istim uvjetima.

Upute o naknadama namijenjene su **Korisniku** i predstavljaju sporazum **Korisnika** i **Osiguratelja**.

Par ili set

Upute sadržavaju detalje o naknadama, uvjetima i isključenjima, koji se odnose na Visa CEMEA Platinum kreditnu/debitnu karticu i predstavljaju osnovu prema kojoj će se rješavati **Korisnikov** odštetni zahtjevi.

OSIGURATELJ

Ostvarenje naknada koje proizlaze iz police osiguranja jamči Inter Partner Assistance (IPA), tj. registrirana podružnica na adresi 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irska (matični broj subjekta 906006) koja je predmet nadzora Irske Središnje banke (Central Bank of Ireland). IPA je podružnica Inter Partner Assistance SA, Avenue Louise, 166 bte1, 1050, Bruxelles, Belgija autorizirana od nadzornog tijela l'Autorité des Services et Marchés Financiers. Neke od usluga iz te police pružat će kao njihov zastupnik, društvo AXA Travel Insurance 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irska (matični broj subjekta 426087). Sva navedena društva članovi su AXA Assistance Group.

VAŽNE INFORMACIJE

- Kako bi **Korisnik** ostvario pravo na naknadu u skladu s ovim Planom naknade za ukupan (100%) trošak kupnje **Kvalificiranog predmeta**, mora biti terećena **Kartica**.
- Pogodnosti su regulirane pravom Engleske i Walesa, osim ako **Osiguratelj** ne ugovori u pismenom obliku drugačije.
- Prekoračenje se odnosi na Dio A – zaštita kupnje i Dio B – produljeno jamstvo.

DEFINICIJE

Riječi ili fraze u podebljanom fontu koje se pojavju u ovom Planu naknada imaju sljedeće značenje (osim ako drugačije nije navedeno):

Korisnik

- Imatelj **Kartice** na osnovi koje se ostvaruje pravo na naknadu. U vrijeme štetnog događaja **Kartica** mora biti valjana te moraju biti podmirena sva dospelja dugovanja po kartici.

Osiguratelj

- Inter Partner Assistance (IPA), 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irska i/ili Inter Partner Assistance SA, Avenue Louise, 166 bte1, 1050, Bruxelles, Belgija i/ili njihov zastupnik, AXA Travel Insurance na istoj adresi 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irska. Sva navedena društva članovi su Grupe AXA Assistance.

AXA Assistance

- pružatelj usluga, ugovoren od AXA Travel Insurancea 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irska (matični broj subjekta 426087).

Tablica naknada

Tablica s iznosima naknada sa stranice br. 1 ovog sporazuma

Država prebivališta

Država u kojoj **Korisnik** zakonito prebiva

Kartica

Visa Platinum kreditna/debitna kartica izdana od banke članice Visa CEMEA (UK) Ltd koja je u vrijeme štetnog događaja valjana i bonitetna

Adresa

- adresa prebivališta u **Državi prebivališta Korisnika**

- više sličnih predmeta koji se uobičajeno koriste zajedno i predstavljaju jedinstvenu stvar

Trajanje osiguranja

- pokrće osiguranja odnosi se na svaki **Kvalificirani predmet** kupljen nakon 1. siječnja 2012. Pokrće osiguranja prestaje prestankom ugovora na osnovi kojeg je izdana kartica ili nakon otkaza ovog sporazuma, ali u svakom slučaju 31. prosinca 2012.

Terorizam

- svaki čin koji uključuje, i ne ograničava se samo na, uporabu sile, nasilja i/ili prijetnju koji počinu osoba ili skupina ljudi, bilo da djeluju samostalno ili u ime/u vezi s organizacijom ili vladom za političke, vjerske, ideološke ili slične svrhe, a sve to s namjerom da utječu na vlade i/ili da izazovu strah javnosti u cijelosti ili njezina dijela.

Bez nadzora

- situacija kada **Korisnik** nema potpuni nadzor odnosno kad nije u mogućnosti spriječiti neovlaštena smetanja na svojim nekretninama ili vozilima.

POPIS NAKNADA

DIO A – ZAŠTITA KUPNJE

Definiranje pojmova – primjenjivo u ovom odlomku

Kvalificirani predmet

- svaki predmet koji kupi **Korisnik** isključivo za osobnu uporabu (uključujući i darove), a koji nema poslovnu svrhu, a za ukupan (100%) trošak njegove kupnje mora biti terećena **Kartica**. **Kvalificirani predmet** ne smije se nalaziti na listi **TROŠKOVA KOJI SE NE POKRIVAJU** iz ovog odlomka.

Kupoprodajna cijena

- Kupoprodajnom cijenom smatra se cijena **Kvalificiranog predmeta** prikazana na popisu troškova **Kartice** ili cijena prikazana na računu izdanom na prodajnom mjestu, ovisno koja je niža po iznosu.

TROŠKOVI KOJI SE POKRIVAJU

U slučaju gubitka **Kvalificiranog predmeta** zbog krađe, požara i/ili štetnog događaja, **Osiguratelj** će unutar roka od 90 dana, prema vlastitom izboru nadomjestiti odnosno popraviti **Kvalificirani predmet** ili će na račun **Korisnika** položiti iznos ne veći od iznosa **Kupoprodajne cijene** za kupnju **Kvalificiranog predmeta** odnosno položiti će ograničeni iznos za pojedinačni predmet iz **Tablice naknada**, ovisno koji je od tih dvaju iznosa niži. **Osiguratelj** neće platiti više od iznosa prikazanog u **Tablici naknada** za bilo koji događaj, ili više od maksimalnog iznosa prikazanog u **Tablici naknada** u bilo kojem razdoblju od 365 dana.

POSEBNI UVJETI

1. Zaštita kupnje odnosi se 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.
2. Potraživanja za **Kvalificirani predmet** koja se odnose na **Par ili set** bit će isplaćena u cjelokupnom iznosu **Kupoprodajne cijene** pod uvjetom da predmeti nisu upotrebljivi individualno i da se ne mogu zamijeniti pojedinačno
3. Ako **Korisnik** kupi **Kvalificirani predmet** kao dar trećoj osobi, **Osiguratelj** će primatelju dara isplatiti naknadu na **Korisnikov** zahtjev.
4. Pri uporabi **Kvalificiranog predmeta** **Korisnik** ga je obvezan brižno čuvati te poduzeti sve razumne mjere da izbjegne fizičku krađu ili štetu na **Kvalificiranom predmetu**.
5. Na zahtjev **Osiguratelja**, **Korisnik** je obvezan na vlastiti trošak dostaviti **Osiguratelju** oštećeni **Kvalificirani predmet** ili dio **Para ili seta** i prenijeti pravo isticanja odštetnog zahtjeva prema trećoj osobi do kupovnog iznosa koji je platio **Osiguratelj**.
6. **Korisnik** mora izričito potvrditi (dokumentirati) da zahtjev za naknadu nije uputio drugom osiguravajućem društvu.
7. **Korisnik** mora prosljediti **Osiguratelju** originalni račun prodajnog mjesta, originalni potvrdu POS uređaja (slip), originalni račun banke o provedenoj transakciji na računu **Korisnika** i policijsko izvješće.

8. Posebnim uvjetima smatra se sve navedeno u dijelu o OPĆIM UVJETIMA sa stranice 3.

TROŠKOVI KOJI SE NE POKRIVAJU

1. prekoračenje po pojedinom predmetu u iznosu od iznad 50 USD
2. gubitak stvari koji nije posljedica krađe, požara ili drugog štetnog događaja
3. tajanstveni nestanak stvari
4. gubitak ili oštećenje stvari kao posljedica prijevare, lošeg održavanja stvari, nemara ili nepridržavanja uputa proizvođača
5. rabljene stvari koje su korištene prije kupnje, tzv. second hand stvari, stvari koje su mijenjane nakon kupnje te stvari koje je **Korisnik** stekao prijevarom
6. oštećenja na odjeći ili materijalima nastala u postupku čišćenja ili izmjene stvari
7. oštećenja na stvarima koja su posljedica nedostataka na proizvodu
8. troškovi zbog popravaka na stvari koje nisu obavljali ovlašteni serviseri **AXA Assistancea**
9. krađa stvari koja nije prijavljena policiji u roku od 48 h od trenutka saznanja za nestanak stvari i za koju nije dobiveno pismeno izvješće
10. stvari ostavljene **Bez nadzora** na mjestu koje je otvoreno za javnost
11. gubitak ili oštećenje stvari nastali zbog uobičajene uporabe i trošenja stvari ili oštećenje nastalo zbog uobičajene uporabe tijekom sportskih aktivnosti (na primjer loptice za golf ili tenis ili druge potrošne stvari koje se koriste za sport ili igru)
12. motorna vozila, motocikli, bicikli, brodovi, kamp-prikolice, prikolice, lebdjelice, zrakoplovi i njihova oprema
13. gubitak ili oštećenje nastali zbog djelovanja radioaktivnosti, vode, vlage, potresa odnosno neobjašnjivim nestankom ili pogreškom tijekom proizvodnje
14. krađa, gubitak ili oštećenje nastalo u vrijeme kada je stvar bila pod nadzorom ili kontrolom treće osobe (koja nije primatelj dara), a kojoj takav nadzor nije dopušten prema sigurnosnim propisima
15. stvari koje nije primio **Korisnik** odnosno osoba koju je **Korisnik** odredio;
16. gubici u vezi s nekretninama, osim ako je za ulazak ili izlazak u/iz nekretnine upotrijebljena sila s posljedicama u obliku vidljivih oštećenja na nekretnini
17. izravna krađa ili oštećenje stvari u motornom vozilu ili krađa odnosno oštećenje stvari u motornom vozilu nastali kao posljedica krađe tog vozila
18. gubitak stvari kao posljedica objavljenog ili neobjavljenog rata, oduzimanja na osnovi naloga bilo kojega državnog ili javnog tijela, odnosno gubitak proizašao iz nezakonitog postupanja
19. gubitak nakita, satova, plemenitih metala i dragog kamenja iz prtljage osim ako **Korisnik** nije osobno nosio prtljagu ili ju je nosila osoba pod **Korisnikovim** osobnim nadzorom odnosno pod nadzorom suputnika koji je od prije poznat **Korisniku**
20. usluga, gotovina, putni čekovi, karte, dokumenti, valuta, srebro i zlato
21. umjetnine, antikviteti, rijetke kovanice, poštanske marke i kolekcionarski predmeti
22. životinje, žive biljke, potrošna i kvarljiva roba ili trajne instalacije
23. elektronički predmeti i oprema, uključujući, ali ne ograničavajući se na osobne stereo uređaje, MP3/4 playere, računala ili računalnu opremu koji se na **Korisnikovu** radnom mjestu koristi za poslovne svrhe
24. civilni neredi, štrajkovi, radnički i politički nemiri
25. bilo koja stvar koja je naručena poštom ili stvar dostavljena putem kurirske službe do trenutka primitka, provjere nedostataka na stvari i prihvata navedene stvari
26. stvari kupljene putem interneta osim stvari koje su kupljene putem stranica registriranih u državi prebivališta
27. krađa ili slučajno oštećenje stvari u slučaju da takav štetni događaj pokriva drugo osiguranje ili se ugovor o tom drugom osiguranju prekršio ili za naknadu očitog prekoračenja
28. Isključenjima iz osiguravateljnog pokrća smatra se sve što je navedeno u OPĆIM ISKLJUČENJIMA iz osiguravateljnog pokrća sa stranice 4.

DIO B – PRODULJENO JAMSTVO

Definiranje pojmova – primjenjivo u ovom odlomku

Smeđa tehnika

- audio i videooprema uključujući televizore (LCD i plazma), DVD player/snimače, kućne kinoprojektore, Hi-Fi sustave, MP3 playere, iPod, video kamere, GPS sustave

Kvalificirana stvar

- smeđa ili bijela tehnika s minimalnom kupoprodajnom cijenom od 350 kn (40 funti) s uključenim PDV-om kupljena isključivo za **Korisnikovu** osobnu uporabu. **Kvalificirana stvar** mora biti u cijelosti plaćena sredstvima s **Kartice** i kupljena na prodajnom mjestu u **Državi prebivališta Korisnika** (osim Duty free zone) ili putem internetske stranice prodavatelja koji ima registrirano sjedište u **Državi prebivališta Korisnika**. **Kvalificirana stvar** mora biti namijenjena uporabi u **Državi prebivališta** i ne smije biti na popisu Isključenja iz osiguravateljeva pokrivača. Proizvođač mora pružiti originalno jamstvo u minimalnom trajanju od 24 mjeseca u odnosu na **Kvalificiranu stvar** u zemlji kupnje.

Produljeno jamstva

- razdoblje koje započinje danom koji slijedi nakon dana kada je isteklo originalno jamstvo proizvođača (koje ne traje kraće od 24 mjeseca), a završava 24 mjeseca od dana početka razdoblja

Mehanički kvar

- unutarnji kvar **Kvalificirane stvari** koji je pokriven originalnim jamstvom, a koji je nastao isključivo kao posljedica nedostataka u materijalu i izradi, a rezultira nemogućnošću uporabe **Kvalificare stvari** za svrhu za koju je izrađena

Bijela tehnika

- električni kućanski aparati, uključujući perilice, sušilice, perilice posuđa, štednjaci, pećnice, hladnjaci, usisavači, glačala, tosteri, električne četkice za zube

TROŠKOVI KOJI SE POKRIVAJU

Korisniku se naknađuju troškovi popravka mehaničkog kvara **Kvalificirane stvari** za vrijeme **Produljenog jamstva**.

Troškovi popravka bit će isplaćeni prema izvornoj **Kupoprodajnoj cijeni Kvalificirane stvari**, najviše do maksimalnog iznosa prikazanog u **Tablici naknada**.

Ako troškovi popravke premašuju izvornu Kupoprodajnu cijenu, **Osiguratelj** će zamijeniti **Kvalificiranu stvar** ekvivalentnom zamjenskom stvari sličnih specifikacija—čija vrijednost ne prelazi iznos izvorne kupoprodajne cijene do maksimalnog iznosa prikazanog u **Tablici naknada**. Ako ekvivalentna zamjenska stvar sličnih specifikacija nije dostupna, **Korisniku** će biti dodijeljen iznos izvorne kupoprodajne cijene do maksimalnog iznosa prikazanog u **Tablici naknada**. Maksimalni iznos isplate za razdoblje od 365 dana prikazan je u **Tablici naknada**.

Kada je **Kvalificirana stvar** dio **Para ili seta**, pokriven će se samo troškovi na dijelu **Para ili seta** na kojem je došlo do **Mehaničkog kvara**.

ŠTO UČINITI KADA NASTUPI OSIGURANI SLUČAJ?

Kada nastupi osigurani slučaj na **Kvalificiranoj stvari**, **Korisnik** treba kontaktirati s **AXA Assistance** te prosljediti svoje ime i prezime, broj **Kartice**, marku i model **Kvalificirane stvari** i datum nastanka štete. **Osigurani** će zatim potvrditi da je riječ o stvari koja je pokrivena pokrićem osiguranja te će **Korisnika** uputiti na ovlaštenog serviser. Osim toga, **Korisniku** će biti poslan obrazac zahtjeva za naknade. Molimo **Korisnika** da sačuva potvrdu o popravku koja sadržava podatke o **Mehaničkom kvaru** i cijeni njegova popravka. Obrazac zahtjeva za naknade i sva dokumentacija mora biti poslana **Osiguratelju** u roku od 90 dana od dana popravka. Sva plaćanja za koja je **Osiguratelj** obavezan bit će isplaćena **Korisniku**. **Osiguratelj** ima pravo imenovati vještaka ili stručnjaka za procjenu okolnosti vezanih uz zahtjev za naknadu odnosno za iznos koji se treba isplatiti **Korisniku**.

OPĆI UVJETI

POSEBNI UVJETI

1. **Korisnik** mora sačuvati originalni račun prodajnog mjesta, originalnu potvrdu POS uređaja, originalni račun banke kao potvrdu da je u cijelosti provedena transakcija na računu **Korisnika** i originalno jamstvo proizvođača.
2. Produljeno jamstvo odnosi se samo na troškove popravka **Mehaničkog kvara** i to samo ako se **Korisnikov** proizvod pokvari nakon isteka originalnog jamstva.
3. Ako **Osiguratelj** zamijeni **Kvalificiranu stvar**, ona postaje vlasništvo **Osiguratelja**, a za zamjensku stvar nije moguće ostvarivati naknade na osnovi ovih pogodnosti.
4. Posebnim uvjetima smatra se sve navedeno u Općim uvjetima na stranici 3.

TROŠKOVI KOJI SE NE POKRIVAJU

1. prekoračenje po pojedinom predmetu za svaki predmet
2. neelektrični proizvodi
3. proizvodi bez serijskog broja
4. brodovi, automobili, gliseri, zrakoplovi ili druga motorizirana vozila i/ili njihovi integralni dijelovi
5. mobilni telefoni
6. električni vrtlarski alati
7. bojleri i peći
8. komunikacijski i računalni predmeti koji se označuju kao tzv. siva tehnika, kao što su osobna računala, prijenosna računala, monitori, fotokopirni uređaji, telefaks uređaji, skeneri, igrače konzole, modemi, tableti i iPad.
9. originalna roba prodana od strane neautoriziranih prodavatelja koji su u izravnoj konkurenciji s ovlaštenim distributerima
10. proizvodi koji nemaju originalno jamstvo proizvođača valjano u **Državi prebivališta**
11. proizvodi koji nemaju specifikaciju **Države prebivališta** ili koji nisu dostupni u **Državi prebivališta**
12. predmeti koji nisu kupljeni kao novi, mijenjani ili obnavljani predmeti
13. proizvodi koji su kupljeni za svrhu preprodaje
14. proizvodi koji su od dobavljača označeni kao potrošna roba ili proizvodi koji će se baciti nakon uporabe, uključujući, ali ne isključivo, žarulje, osigurače, baterije, filtre, remenje, vrećice i patrone za tintu
15. troškovi instalacija i promjena na proizvodu
16. troškovi čišćenja, uključujući, ali ne isključivo filtara na perilicama za rublje, videouređaja, kazeta
17. troškovi popravci blokada (osim kod rashladnih sustava hladnjaka)
18. troškovi nastali odlaganjem proizvoda
19. svi troškovi nastali pri pokušaju pristupa popravku nekog aparata koji je ugrađen u ugradbene jedinice
20. troškovi povezani s povlačenjem proizvoda od dobavljača
21. troškovi povezani s obnovom
22. proizvodi koji se koriste za poslovne, profesionalne ili komercijalne svrhe
23. proizvodi trajno pričvršćeni na nekretnini koja se nalazi na kućnoj **Adresi** ili u uredu
24. troškovi povezani s popravcima prouzročenim rutinskim servisom, nadzorom ili instalacijom i drugi troškovi nastali u slučajevima kada ovlaštenu servisera nije mogao pronaći grešku na proizvodu
25. računalni softver i druga oprema za računala koja nije u cijelosti sastavljena kod proizvođača
26. šteta nastala kao posljedica nekorištenja priručnika uputa dobavljača ili kao posljedica neispravnog/neodobrenog pribora/opreme
27. korozija
28. šteta nastala zbog lošeg postupanja ili nemara
29. munja, oluja ili poplava
30. troškovi dodatne opreme
31. troškovi popravaka koje ne obavljaju servisi ovlaštenu od **Osiguratelja**
32. svi troškovi osim onih koji se izričito obuhvaćeni uvjetima izvornog proizvođačeva jamstva
33. svi troškovi povezani s odlaganjem ili uklanjanjem proizvoda neovisno o tome može li predmet biti popravljen ili zamijenjen
34. sve spomenuto u **OPĆIM ISKLJUČENJIMA IZ OSIGURAVATELJNOG POKRIĆA** sa stranice 4

Da bi **Korisnik** ostvario punu zaštitu koju mu pruža Popis naknada, mora se pridržavati sljedećih uvjeta. Ako se **Korisnik** ne pridržava sljedećih uvjeta, **Osiguratelj** može prema vlastitom izboru odbiti postupiti po zahtjevu za naknadu ili može smanjiti iznos naknade.

1. **Korisnik** se mora odnositi s dužnom pažnjom i poduzimati razumne mjere kako bi zaštitio svoju imovinu od gubitka, krađe ili štete. **Korisnik** mora postupiti kao da nije osiguran, mora se ponašati na način da umanju vlastiti gubitak u najvećoj mogućoj mjeri te mora poduzimati razumne radnje da spriječi buduće štetne događaje i da povрати nestalu imovinu.

2. **Osiguratelj** zahtijeva da ga se obavijesti u roku od 28 dana od dana **Korisnikova** saznanja za štetan događaj ili gubitak koji bi mogao dovesti do zahtjeva za naknadu. Popunjeni obrazac za naknadu i sve dodatne informacije u vezi s tim **Korisnik** je obavezan proslijediti **Osiguratelju** što je prije moguće.

3. **Korisnik** je obavezan prijaviti sve štetne događaje lokalnoj policijskoj postaji u državi u kojoj se taj događaj nastao te je obavezan pribaviti izvješće o počinjenju kaznenog djela odnosno gubitku stvari koji uključuje i broj izvješća.

4. **Korisnik** ne smije napustiti imovinu koja je obveza **Osiguratelja** ili odbaciti oštećene predmete jer će ih **Osiguratelj** možda prethodno trebati na uvid.

5. **Korisnik** ili njegov pravni zastupnik obavezan je pribaviti o svome trošku sve informacije, dokaze, originalne fakture, račune, izvješća te prema potrebi pomoći s detaljnim informacijama vezanim za druge police osiguranja koje bi mogle nadoknaditi štetu. **Osiguratelj** može odbiti naknaditi ikakve troškove za koje **Korisnik** ne može pribaviti priznanice ili račune. **Korisnik** se moli da zadrži kopije svih dokumenata poslanih **Osiguratelju**.

6. **Korisnik** ne smije priznati, poricati, ugovoriti, odbiti, pregovarati ili sklopiti bilo kakav dogovor za bilo kakav zahtjev bez dopuštenja **Osiguratelja**.

7. **Osiguratelj** ako želi ima pravo u ime **Korisnika**, ali o svom trošku:

a) preuzeti obranu ili nagodbu za bilo koji zahtjev;

b) poduzeti pravne radnje u ime **Korisnika** za ostvarenje naknade od bilo koje treće osobe u svoju korist ili povratiti od treće osobe bilo koje uplate koje su već izvršene;

c) poduzeti bilo koju radnju za povrat bilo koje izgubljene imovine ili imovine za koju se vjeruje da je izgubljena.

8. U slučaju da **Korisnik** ili netko drugi u njegovo ime u bilo kojem smislu pokuša pribaviti novčana sredstva, informacije ili drugu imovinu pribavljenu prijevaram ili bilo kojim drugim nezakonitim sredstvima uključujući namjerno krivo prikazivanje ili izostavljanje činjenica s ciljem pogrešnog prikazivanja istinite situacije, ova policia postat će nevažeća. **Osiguratelj** može obavijestiti policiju, a **Korisnik** je obavezan vratiti sav novčani iznos koji je primljen na osnovi police.

9. U slučaju da **Osiguratelj** isplati bilo kakav trošak za koji **Korisnik** nema pokriće police, **Korisnik** je obavezan taj iznos vratiti u roku od mjesec dana od zahtjeva **Osiguratelja**.

10. **Osiguratelj** može u bilo kojem trenutku isplatiti **Korisniku** punu odštetu prema polici, nakon čega više neće biti isplata u bilo kojem pogledu.

11. Ako u vrijeme bilo kojeg štetnog događaja koji je doveo do zahtjeva prema ovom popisu naknada postoji drugo osiguranje koje pokriva isti gubitak, štetu, trošak ili odgovornost, **Osiguratelj** će platiti samo svoj razmjerni udio.

12. U slučaju da **Korisnik** posjeduje višestruke bankovne kartice, on može postaviti zahtjev samo jednom, a **Osiguratelj** će platiti do najvišeg iznosa ograničenja kartica. Naknade se ne mogu zbrajati kumulativno.

OPĆA ISKLJUČENJA IZ OSIGURAVATELJNOG POKRIĆA

Opća isključenja iz osiguravateljnog pokrića primjenjuju se na ovaj sporazum. **Osiguratelj** neće isplatiti zahtjeve koji izravno ili neizravno proizlaze iz:

1. rata, djelovanja nedržavnih neprijateljskih snaga, ratnih ili sličnih operacija (bilo da je rat objavljen ili ne), građanskog rata, pobuna, **terorizma**, revolucija, ustanaka, građanskih nemira pod pretpostavkom da njihovi razmjeri predstavljaju rastuću vojnu ili uzurpacijsku silu;

3. Zastupnik za zahtjeve

2. ionizirajućeg zračenja ili onečišćenja od radioaktivnosti iz nuklearnog goriva ili otpada, od izgaranja nuklearnog goriva, radioaktivnih, otrovnih, eksplozivnih, nuklearnih ili drugih opasnih svojstava bilo kojega nuklearnog uređaja (postrojenja) ili nuklearne komponente takvog uređaja;

3. gubitka, uništenja ili štete izravno prouzročene pritiskom prometa koje proizvodi zrakoplov ili druga zračna prometalna koja putuju zvučnim ili nadzvučnim brzinama;

4. **Korisnikovih** pokušaja ili počinjenja samoubojstva; namjernog samoozljeđivanja, uzimanja lijekova koji nisu prepisani od ovlaštenog medicinskog djelatnika, ovisnosti o drogama, zlouporabe otapala, lijekova ili alkohola ili iz posljedica uporabe lijekova, otapala ili alkohola;

5. **Korisnikova** nepotrebnog izlaganja opasnostima (osim u slučaju pokušaja da se spasi ljudski život);

6. **Korisnikova** sudjelovanja u borbi, osim u slučaju samoobrane;

7. **Korisnikovih** nezakonitih radnji ili iz kaznenog postupka koji se vodi protiv njega;

8. bilo kojeg zahtjeva gdje je **Korisnik** ovlašten na odštetu kod drugog osiguratelja uključujući i iznose nadoknadike iz drugih izvora osim iznosa koji premašuju iznos koji bi bio ostvaren kod drugog osiguratelja, ili bilo koji drugi iznos nadoknativ iz bilo kojega drugog izvora samo u slučaju da te naknade nisu isplaćene;

9. gubitaka, štete ili dodatnih troškova koji proizlaze iz događaja na osnovi kojeg **Korisnik** ostvaruje pravo na naknadu, npr. tjelesne ozljede, oštećenje imovine, gubitak zbog nemogućnosti uporabe proizvoda, kaznene odštete, primjerene odštete ili pravnih troškova;

10. operativnih dužnosti pripadnika Oružanih snaga;

11. troškova koje bi **Korisnik** trebao platiti ili bi se očekivalo da plati u slučaju da se događaj koji je temelj zahtjeva za naknadu nije dogodio;

12. okolnosti kojih je **Korisnik** svjestan, a za koje bi se moglo opravdano očekivati da će dovesti do podnošenja zahtjeva za naknadu.

POSTUPAK PODNOŠENJA ZAHTJEVA

1. Moli se **Korisnik** da pročita odgovarajući odlomak Popisa naknada kako bi se točno utvrdilo što može biti, a što ne predmet zahtjeva te uvjeti, ograničenja i izuzeća.

Postupak podnošenja zahtjeva

Telefonirajte na **Osiguratelj** Helpline za zahtjeve na broj telefona [+44 \(0\)203 284 1112](tel:+4402032841112) (od ponedjeljka do petka od 9.00 – 17.00) kako biste dobili obrazac zahtjeva. Potrebno je navesti:

- ime **Korisnika**,
- broj **Kartice**,
- ukratko detalje **Korisnikova** zahtjeva.

Alternativno korisnik može e-mailom poslati zahtjev **Osiguratelju** na e-mail adresu claims@axa-assistance-claims.com

Korisnik treba dostaviti:

- ime **Korisnika**,
- broj **Kartice**
- adresu **Korisnika** uključujući i poštanski broj,
- odlomak na osnovi kojega **Korisnik** želi podnijeti zahtjev.

Osiguratelj zahtjeva da ga **Korisnik** izvijesti u roku od 28 dana od dana saznanja za štetni događaj ili gubitak koji je temelj zahtjeva i da vrati popunjen formular zahtjeva **Osiguratelju** te prosljedi sve dodatne informacije **Osiguratelju** što je prije moguće.

2. Dodatne informacije

Korisnik mora pribaviti sve originalne račune, potvrde (potvrde o primitku) i izvješća itd. **Korisnik** treba provjeriti odlomak na osnovi kojega podnosi zahtjev kako bi saznao o posebnim uvjetima i detalje o popratnim dokazima (svjedočenju, evidenciji) koje mora dostaviti **Osiguratelju**. Preporučuje se zadržati kopije cjelovite dokumentacije koju **Korisnik** šalje **Osiguratelju**.

Zastupnik za zahtjeve pomaže **Osiguratelju** kako bi dogovorio brzu i poštenu nagodbu, stoga je ponekad nužno da **Osiguratelj** imenuje zastupnika za zahtjeve.

POSTUPAK PREDAJE ZAHTJEVA

Neka se **Korisnikov** glas čuje

Osiguratelj je odlučan u pružanju iznimne razine usluge i brige za **Korisnika**. **Osiguratelj** je upoznat s činjenicom da neke stvari mogu krenuti na pogrešan način te da postoje situacije kad se **Korisnik** osjeća da mu **Osiguratelj** nije osigurao očekivanu uslugu. Kada se takva situacija dogodi, **Osiguratelj** želi biti upoznat sa situacijom kako bi pokušao ispraviti pogrešku odnosno postaviti stvari na pravi način.

Kada **Korisnik** uspostavi kontakt s **Osigurateljem**:

Moli se **Korisnik** da nam dostavi svoja imena i odgovarajući (kontakt) broj telefona te broj **Kartice** i/ili broj zahtjeva. **Osiguratelj** moli **Korisnika** da jasno i ukratko objasni razlog svojeg zahtjeva.

Prvi korak **PODNOŠENJE ZAHTJEVA KORISNIKA**

Korisnik treba nazvati AXA Assistance na broj telefona [+44 \(0\)203 284 1112](tel:+442032841112). **Osiguratelj** očekuje da se najveći broj zahtjeva brzo i na zadovoljavajući način riješi na ovoj razini, ali ako **Korisnik** nije zadovoljan rješenjem, on je u mogućnosti nastaviti s daljnjim postupkom

Drugi korak (ili korak broj 2) – **USPOSTAVLJANJE KONTAKTA s GLAVNIM UREDOM AXA TRAVEL INSURANCEA**

Ako je zahtjev **Korisnika** jedan od malog broja onih koji nisu u mogućnosti biti riješeni do prethodne razine, uspostavlja se kontakt s glavnom službom za korisnike na jeziku pogodnom za **Korisnika**, koja dogovara ispitivanje u ime izvršnog direktora AXA Travel Insurancea, voditelja službe za korisnike, Quadrangle, 106-118 Station Road, Redhill, RH1 1PR, United Kingdom (Ujedinjeno Kraljevstvo). **Korisnik** im se može obratiti na e-mail: customer.support@axa-travel-insurance.com

UPORABA OSOBNIH PODATAKA KORISNIKA

Korisnik je suglasan da radi ostvarenja prava iz ovog sporazuma **Osiguratelj** smije:

- a) otkriti i upotrijebiti informacije o **Korisniku** i pogodnostima/naknadama koje on ostvaruje, uključujući i informacije o **Korisnikovu** zdravstvenom stanju. Te podatke **Osiguratelj** smije otkriti članicama društva AXA Assistance Group diljem svijeta, **Osigurateljevim** partnerima, pružateljima usluga i posrednicima s ciljem ostvarivanja **Korisnikovih** prava, obrade i prikupljanja odgovarajućih plaćanja/isplata te za svrhu prevencije prijevara.
- b) poduzimati sve prethodno navedeno i izvan prostora Europske unije (EU). Ovo podrazumijeva obradu **Korisnikovih** podataka i u zemljama u kojima propisi o zaštiti podataka nisu opsežni kao u EU. Međutim, **Osiguratelj** je poduzeo odgovarajuće korake kako bi se i u tim zemljama osigurala ista (ili istovjetna) razina zaštite osobnih podataka kao i u EU.
- c) nadzirati i/ili snimati **Korisnikove** telefonske pozive koji se odnose na ostvarenje prava na naknadu kako bi se osigurala dosljedna razina pružanja usluge i vođenja brige oko računa.

Osiguratelj se koristi naprednim tehnologijama i uvježbava dobro obučene zaposlenike kako bi se osiguralo da se **Korisnikove** informacije/podaci obrađuju pravodobno, točno i potpuno u skladu s valjanim propisima u području zaštite podataka.

Ako **Korisnik** želi saznati koje njegove podatke ima na raspolaganju AXA Assistance Group, može poslati upit na:

AXA Travel Insurance, Data Protection Officer, The Quadrangle
106-118 Station Road, Redhill, RH1 1PR.

Postoji mogućnost da se **Korisniku** ta usluga naplati ako je to propisano zakonom. Svaki podatak za koji se utvrdi da je netočan ispravit će se hitno.