

## «iCare produljeno jamstvo»

**Opće odredbe i uvjeti (OOU) za ugovor o kolektivnom osiguranju između Helvetia Swiss Insurance Company in Liechtenstein Ltd. kao Osiguratelja i IStyle, kao Ugovaratelja osiguranja.**

### 1. Početak i završetak osigurateljnog pokriva Prošireno jamstvo

Pokriće započinje s istekom jamstva proizvođača ili prodavatelja i završava nakon 12 mjeseci.

### 2. Pravo na odustajanje

Od sklopljenog ugovora o osiguranju može se odustati u roku od 14 dana od sklapanja ugovora, pod uvjetom da do tada nije predan nijedan odštetni zahtjev. Ugovor o osiguranju prestaje vrijediti nakon podnošenja izjave o odustajanju. Premija osiguranja koja je do tada plaćena bit će naknađena Osiguraniku.

### 3. Ograničenje broja odštetnih zahtjeva u razdoblju osiguranja

Osigurateljno pokriva bit će pruženo za dva odštetna zahtjeva, neovisno o uzroku koji je doveo do nastanka štete.

### 4. Zemljopisno pokriva

Osiguranje vrijedi za cijeli svijet.

### 5. Osiguranik

Osiguranik je osoba navedena u potvrdi o sklopljenom ugovoru o osiguranju. Osiguranici moraju imati prijavljeno prebivalište ili boravište u Republici Hrvatskoj.

### 6. Osigurani uređaj

Predmet osiguranja je pametni telefon, tablet, laptop ili stolno računalo naznačeno u potvrdi o osiguranju s pripadajućim IMEI / serijskim brojem.

### 7. Prijenos osigurateljnog pokriva na zamjenski uređaj

Osigurateljno pokriva također se odnosi i na zamjenski uređaj:

- U slučaju zamjene kao posljedica reklamacije u jamstvenom roku (jamstvo proizvođača i prodavatelja);

### 8. Promjena vlasništva

Ako u tijeku osigurateljnog razdoblja dođe do promjene vlasništva nad predmetom osiguranja, osigurateljno pokriva primjenjuje se i na kupca.

### 9. Pokriveni rizici (produljeno jamstvo)

Osiguranje pokriva iznenadni i nepredvidivi gubitak funkcionalnosti osiguranog uređaja kao posljedica grešaka u dizajnu, materijalu, proizvodnji ili izračunu (u skladu s jamstvom proizvođača ili prodavatelja) koje naruše ispravan rad uređaja.

Ovaj popis je konačan.

### 10. Naknada štete

U slučaju štete na osiguranom uređaju ili u slučaju njegovog uništenja, Osiguratelj će izvršiti plaćanje u sljedećim slučajevima:

- u slučaju djelomičnog gubitka, za radove popravka do iznosa novonabavne cijene osiguranog uređaja u vrijeme nastupa osiguranog slučaja;
- u slučaju totalne štete, osiguranik će dobiti odgovarajući zamjenski uređaj iste vrste ili kvalitete poput novog uređaja. Ako uređaj koji je pretrpio totalnu štetu više nije raspoloživ, osiguranik će umjesto toga dobiti uređaj bilo koje

druge vrste/modela s usporedivim tehničkim značajkama u okviru novonabavne cijene osiguranog uređaja u vrijeme nastanka štete.

Odredba o naknadi u slučaju totalne štete primijenit će se i ako popravak uređaja tehnički nije moguć ili nije isplativ. U svrhe ovih odredbi i uvjeta, popravak će se smatrati neisplativim ako su posljedični troškovi veći od onih za zamjenski uređaj iste vrste i kvalitete.

### 11. Iznos štete koji snosi osiguranik - Odbitna franšiza

Odbitna franšiza u skladu s potvrdom o sklopljenom ugovoru o osiguranju mora se platiti unaprijed kreditnom karticom ili bankarskom doznakom. Po primitku tog iznosa, pokrenut će se postupak rješavanja odštetnog zahtjeva. Ako odštetni zahtjev bude odbijen, odbitna franšiza bit će vraćena osiguraniku.

### 12. Isključenja

Osiguranje osobito ne pokriva sljedeće rizike i štete:

- Štete i gubitke koji se mogu pripisati vanjskim utjecajima;
- na kućištu ili vanjskim dijelovima osiguranog uređaja, pod uvjetom da ispravan rad uređaja nije narušen;
- na akumulatoru ili bateriji, koje se ne mogu pripisati osiguranim slučajevima;
- prouzročene grubim nemarom ili namjernim lošim postupanjem;
- prouzročene radovima popravka, održavanja ili čišćenja;
- zbog nepoštivanja uputa za rad, gubitka podataka i štete na softveru;
- zbog vojnih ili terorističkih događaja i nemira bilo koje vrste, te mjera poduzetih protiv tih događaja, kao i zbog elementarnih nepogoda;
- koje su pokrivena jamstvom proizvođača ili prodavatelja;
- kao posljedica napuštanja uređaja, zametanja i gubitka uređaja
- ako imatelj potvrde o sklopljenom ugovoru o osiguranju nije u stanju dostaviti oštećeni osiguranik uređaj;
- ako se ne može pribaviti IMEI broj osiguranog uređaja;
- kad postupak popravka uređaja ne vodi IStyle

### 13. Administriranje odštetnih zahtjeva

Odštetne zahtjeve zaprima i administrira:

- MARSH d.o.o,  
Zagreb, Radnička 80, Zagrebtower

Odluku o odštetnim zahtjevima donosi:

- HELVETIA Swiss Insurance Company Ltd  
in Liechtenstein, grad Aulestrasse 60,  
Vaduz, Lihtenštajn

Postupak popravka vrši:

- IStyle d.o.o  
Zagreb (Grad Zagreb), Avenija Dubrovnik 16

### 14. Obveze u slučaju štete

Šteta se prijavljuje iStyle-u (prema Vašem odabiru na adresu/tel./internetsku stranicu) odmah (ne kasnije od 14 dana nakon saznanja za štetu). Uz popunjeni odštetni zahtjev u online obliku na web stranicama potrebno je predati popratnu dokumentaciju za potrebe rješavanja zahtjeva.

### 15. Rješavanje sporova

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 o osiguranju, riješiti sporazumno, u mirnom postupku pred Osigurateljem. Osiguravatelj, ugovaratelj osiguranja i korisnik iz ugovora o osiguranju može podnijeti pritužbu na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju zbog postupanja Osiguratelja odnosno osobe koja za Osiguratelja obavlja poslove distribucije osiguranja, odluke Osiguratelja u svezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju, postupanja Osiguratelja u svezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju i to u roku od 15 dana od dana kada je zaprimio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe, Pritužba se podnosi:

- a) Usmeno na zapisnik:
  - u sjedištu MARSH d.o.o. Zagreb, Radnička 80, Zagrebtower
- b) pisanim podneskom:
  - na adresu sjedišta MARSH d.o.o. Zagreb, Radnička 80, Zagrebtower
  - e-mail-om na adresu: [marsh.hrvatska@marsh.com](mailto:marsh.hrvatska@marsh.com)

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 opunomoćeniku.

Nakon detaljne analize i provjere navoda iz pritužbe MARSH d.o.o. će u ime Osiguratelja u pisanom obliku odgovoriti podnositelju najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe.

Ako je pritužba podnesena putem elektroničke pošte ili ako podnositelj pritužbe to izrijekom zahtijeva, odgovor na pritužbu može se poslati putem elektroničke pošte, uz poštivanje propisa koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

Na zahtjev podnositelja MARSH d.o.o. će podnositelja pritužbe obavijestiti o zaprimljenoj pritužbi i tijeku postupka rješavanja.

U svakom slučaju, ugovaratelj osiguranja, osiguranik odnosno korisnik osiguranja može se obratiti nadzornom tijelu koje je nadležno za nadzor Osiguratelja:

Swiss Financial Market Supervisory Authority (FINMA), Laupenstrasse 27, CH-3003 Bern

odnosno

Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, Franje Račkoga 6, 10 000 Zagreb

## 16. Povrede obveza

U slučaju povrede zakonskih ili ugovornih odredbi ili obveza, naknade se mogu odbiti ili smanjiti u skladu s mjerodavnim odredbama Zakona o obveznim

odnosima (NN 35/2005, 41/2008, 125/2011, 78/2015, 29/2018).

## 17. Druga osiguranja i odgovornosti

Ako su u vrijeme nastanka osiguranog slučaja na snazi drugi ugovori o osiguranju koji pružaju osigurateljno pokriće koje je istovrsno s osigurateljnim pokrićem iStyla, šteta se naknađuje po tim ugovorima. Druge police osiguranja koje postoje u vrijeme kad gubitak nastane koje pokrivaju iste rizike poput onih pokrivenih sveobuhvatnim osiguranjem iStyla imaju prednost. Osiguratelj će isplatiti naknadu štete u skladu s ovim uvjetima samo kada prema drugim važećim ugovorima o osiguranju uopće nije pruženo osigurateljno pokriće ili je pruženo samo djelomično.

Ako je za nastup osiguranog slučaja odgovorna druga osoba, naknada štete od strane odgovorne osobe ima prednost u odnosu na obvezu Osiguratelja prema ovim uvjetima. Ako osoba odgovorna za nastanak štete odbije svoju obvezu izvršenja i ako postoji obveza naknade štete u skladu s ovim uvjetima, Osiguratelj će biti u obvezi naknade štete u visini utvrđenoj u odnosu prema osobi odgovornoj za nastanak štete. Ova odredba ne utječe na odbitke odnosno umanjenje iznosa štete koje snosi osiguranik - franšize ili razlike u franšizama, kao niti na umanjenja zbog grubog nemara i povreda obveza.

## 18. Mjerodavno pravo i mjesto sudske nadležnosti

Za slučaj spora između ugovaratelja osiguranja / osiguranika i Osiguratelja, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Ugovorne stranke suglasno ugovaraju primjenu prava Republike Hrvatske, sukladno Uredbi/EC/ broj 593/2008. Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o mjerodavnom pravu za ugovorne obveze (RIM I). Mjesto izvršenja je sjedište društva MARSH d.o.o.

## 19. Obrada podataka

Marsh, Helvetia i iStyle obrađuju podatke proizišle iz ugovorne dokumentacije ili dokumentacije o izvršenju ugovora i koriste te podatke osobito za obradu odštetnih zahtjeva, za statističke procjene i u marketinške svrhe. Podatci se pohranjuju u fizičkom ili elektroničkom obliku. U mjeri u kojoj je to potrebno, Helvetia može proslijediti podatke za obradu trećim stranama uključenim u obradu ugovora u zemlji i inozemstvu, osobito s osigurateljima i reosigurateljima, kao i društvima Helvetia Holding AG u Švicarskoj i inozemstvu. Helvetia također može pribaviti relevantne informacije od službenih tijela i trećih strana, osobito podatke koji se odnose na štete.