

Na osnovu člana 66. Statuta UNIQA Osiguranja d.d. Sarajevo broj OPU-IP 128/2016 od 21.03.2016. godine, odredaba Zakona o osiguranju FBiH i člana 7. Tačka 1. Odluke o dokumentima koji se prilažu uz zahtjev za izdavanje odobrenja za rad (Sl.novine FbiH 23/17) Uprava Društva 22.06.2017. godine d o n o s i:

Posebne Uslove za osiguranje produžene garancije

Član 1.

Opće odredbe

- Ovi Uslovi za osiguranje produžene garancije (u daljem tekstu: Uslovi) sastavni su dio Ugovora o osiguranju koji Ugovarač osiguranja zaključuje sa UNIQA Osiguranjem d.d. Sarajevo i primjenjuju se na kupljene uređaje za koje je zaključeno osiguranje.
- Pojedini pojmovi u ovim Uslovima znače:
 - Osiguravač** je UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo.
 - Ugovarač osiguranja** je pravna ili fizička osoba koje sa Osiguravačem sklopi Ugovor o osiguranju.
 - Osiguranik** je osoba čiji je uređaj ili imovinski interes osiguran i kome pripadaju prava iz osiguranja.
 - Korisnik osiguranja** je osoba kojoj se isplaćuje naknada iz osiguranja.
 - Premija osiguranja** je iznos koji je Ugovarač osiguranja dužan platiti Osiguravaču po osnovu Ugovora o osiguranju.
 - Polisa osiguranja** je dokument o zaključenom Ugovoru o osiguranju.
 - Certifikat o osiguranju** je potvrda o zaključenom Ugovoru o osiguranju i sadržava sve detalje o Osiguravaču, predmetu osiguranja i grupi kojoj pripada, osiguranoj sumi, iznosu premije osiguranja, ugovorenim rizicima, početku i isteku osiguranja; saglasnost korisnika za prikupljanje, obradu i prenos ličnih podataka u svrhu izvršenja Ugovora o osiguranju, kao i saglasnost da sve obavijesti vezano za zaključeni Ugovor o osiguranju, kao i druge propagandne obavijesti Osiguravača prima putem sms poruke ili elektronske pošte.
 - Ugovor o osiguranju** čine polisa osiguranja, račun o izvršenoj kupovini i Uslovi osiguranja. U slučaju neslaganja neke odredbe Uslova i neke odredbe polise primjenit će se odredbe polise, a u slučaju neslaganja neke štampane odredbe polise i neke njene rukopisne odredbe, primijenit će se ova posljednja.
 - Osigurana suma** je maksimalni iznos odgovornosti Osiguravača po osiguranom slučaju.
 - Osnovni garantni rok** je originalni garantni rok proizvođača.
 - Vrijednost uređaja** je cijena uređaja iskazana na računu prilikom kupovine (maloprodajna vrijednost uređaja).
- Osiguranje produžene garancije obuhvata naknadu troškova opravke kvarova i zamjene neispravnih dijelova koji su inače pokriveni osnovnim garantnim rokom / garancijom proizvođača, a nastali su nakon isteka garantnog roka proizvođača, ali u periodu produžene garancije. Pokriveni troškovi su troškovi koji su pokriveni garancijom proizvođača.

Član 3.

Predmet osiguranja

- Predmet osiguranja po ovim Uslovima mogu biti novi uređaji (uređaji koji su navedeni na spisku koji je isporučen Osiguravaču i koji čine sastavni dio polise):
 - Bijela tehnika (perilice i/ili sušilice rublja, štednjaci, perilice posuđa, hladnjaci, ugradbeni uređaji i sl.), ploče, nape, klima uređaji
 - TV/DVD/video tehnika, igraće konzole
 - Hi-fi i audio uređaji
 - Navigacija
 - Telefoni, Mobilni telefoni i tableti
 - Laptopi
 - Ultrabook računari
 - Računari i IT oprema
 - Foto oprema i kamere
 - Mali kućanski aparati i drugi uređaji
- Predmeti koji ne mogu biti predmet osiguranja:
 - Proizvodi namjenski kupljeni za dalju prodaju ili se koriste za sticanje prihoda (sredstvo rada)
 - Proizvodi dati u najam ili zalog
 - Proizvodi na kojima je vršena prilagodba ili popravka u neovlaštenim servisima
 - Korišteni ili polovni uređaji, uređaji isporučeni sa nedostatkom

Član 4.

Teritorijalno pokriće

- Osiguravajuće pokriće vrijedi u svim zemljama svijeta za proizvode koji su kupljeni u Bosni i Hercegovini.
- Usluge osiguranja se pružaju u Bosni i Hercegovini.

Član 5.

Suma osiguranja

- Suma osiguranja je gornja granica obaveze Osiguravača po štetnom događaju.
- Ukupna obaveza Osiguravača u periodu osiguranja ne može biti veća od vrijednosti osiguranog uređaja, koja je navedena na računu prilikom kupovine uređaja. Maksimalna suma osiguranja je navedena na Polisi osiguranja.

Član 6.

Zaključenje Ugovora o osiguranju

Član 2.

Osiguravajuće pokriće

- Ovim Uslovima za osiguranje produžene garancije regulišu se odnosi između Ugovarača osiguranja, Osiguranika/Korisnika i Osiguravača prema ugovorenim osiguravajućem riziku Produžena garancija.

1. Ugovorom o grupnom osiguranju uređaja između Ugovarača osiguranja i Osiguravača definisan je obim osiguravajućeg pokrivača i trajanje ugovora o osiguranju.
2. Na osnovu Ugovora o grupnom osiguranju uređaja i uslova osiguranja, Osiguravač izdaje Grupnu polisnu osiguranja uređaja.
3. Na osnovu Grupne polisne Osiguravač ispostavlja mjesečne obračunske polise, a prema spiskovima uređaja koje mu dostavlja Ugovarač osiguranja.
4. Premija osiguranja je jednokratna i plaća se unaprijed za svo vrijeme trajanja osiguranja, nakon ispostavljanja obračunske polisne.
5. Potpis na Grupnoj Polisi smatra se potpisom na svim obračunskim polisama koje iz nje proisteknu.
6. Osiguranik dobiva Polisu/Certifikat osiguranja.
7. Osiguranik/Korisnik ima pravo na odustanak od osiguranja u roku od 14 dana od dana pristupanja u osiguranje, a uplaćena premija se u tom slučaju vraća, osim u slučajevima da je nastupio osigurani slučaj.
8. Osiguranje počinje u 24,00 sata dana kada ističe Osnovni garantni rok proizvođača i prestaje u 24,00 sata onog dana koji je na Obračunskoj polisi/Certifikatu naveden kao prestanak osiguranja.

Član 7.

Obim obaveze Osiguravača

1. Ukupna obaveza Osiguravača u periodu osiguranja ne može biti veća od vrijednosti osiguranog uređaja, a koja je navedena na računu prilikom kupovine uređaja.
2. Obaveza Osiguravača da nadoknadi ugovorene iznose za svaki osigurani uređaj tokom trajanja osiguranja počinje i ističe kako slijedi:
 - 1) Početak obaveze Osiguravača: u 24:00 sata dana u kojem ističe Osnovni garantni rok / garantni rok proizvođača
 - 2) Istek obaveze Osiguravača: u 24:00 sata dana u kojem ističe ugovorena produžena garancija
3. Prije roka iz tačke 2. Stava 2. Ovog člana, obaveza Osiguravača ističe u 24:00 sata dana kada je nastupilo otuđenje uređaja usljed prodaje, krađe ili uništenja uređaja iz razloga koji nisu pokriveni osiguranjem.
4. Kada se dogodi osigurani slučaj, Osiguravač će u punom iznosu nadoknaditi sve troškove opravke kvarova u ovlaštenom servisu proizvođača, zamjene neispravnih dijelova i eventualno druge troškove koje bi u periodu važenja Osnovnog garantnog roka snosio i proizvođač, ali najviše do ugovorenog iznosa – limita pokrivača.
5. U slučaju ponovljene pojave istog kvara obaveza Osiguravača prestaje, zbog garancije servisa.
6. Kod potpunog uništenja predmeta osiguranja ili kod štete kod koje je popravak ekonomski neisplativ, proglašava se totalna šteta. U slučaju totalne štete, Osiguravač će u zamjenu za neispravan uređaj, nadoknaditi uređaj koji je prema tehničkim karakteristikama isti ili bolji u odnosu na stari uređaj. U slučaju raspoloživosti uređaja sa istim tehničkim karakteristikama ne može se isticati pravo na tehnički bolje uređaje ni u slučaju kada je njihova vrijednost manja od sume osiguranja. U svakom slučaju vrijednost zamjenskog uređaja ne može prelaziti ugovoreni limit pokrivača.
7. Neispravan uređaj, zajedno sa svom izvornom dodatnom opremom, prelazi u vlasništvo Osiguravača i ukoliko to Osiguravač zatraži, treba biti predat Osiguravaču, prije namiranja nastale totalne štete. U slučaju nedostavljanja izvornih i osiguranih dijelova opreme koji su bili u trenutku kupovine bili dio uređaja, isti će se obračunati prema redovnim tržišnim cijenama, te tako utvrđena vrijednost bit će odbijena od ukupno utvrđenog iznosa za naknadu štete.
8. Isplatom totalne štete za taj predmet osiguranje prestaje.

9. Obaveza Osiguravača je da plati maksimalno 3 slučaja u toku osiguranja, pod uslovom da ukupna obaveza ne prelazi ugovorenu sumu osiguranja.
10. Osiguranjem nisu pokriveni troškovi obnavljanja, izmjene ili unapređivanja uređaja, a koje prelaze obim dovođenja uređaja u prvobitno stanje (stanje pri kupovini).

Član 8.

Ograničenje obaveze Osiguravača

1. Ako je Korisnik/Osiguranik zaključio bilo koje drugo osiguranje kojim je uređaj osiguran (npr. u slučaju postojanja garancije proizvođača ili ako je sklopljen drugi ugovor o osiguranju kojim je uređaj osiguran), u slučaju štete naknada iz osiguranja se isplaćuje iz drugog osiguranja.
2. Po osnovu ovog osiguranja, izvršit će se naknada samo onda ako pokriva po tom drugom osiguranju nije bilo dovoljno i to do iznosa nepokrivenog dijela štete.

Član 9.

Isključenja obaveze Osiguravača

1. Osiguravač nije u obavezi naknaditi štete nastale usljed:
 - 1) Prevara Korisnika osiguranja ili namjere da se prevari Osiguravač
 - 2) Sabotaže, terorizma, rata, neprijateljstava, ratnih operacija ili ratu sličnih događaja, revolucije, ustanaka ili građanskih nemira koji nastanu iz takvih događaja,
 - 3) Troškova opravke kvarova i zamjene neispravnih dijelova koji su pokriveni originalnom garancijom proizvođača u periodu važenja garancije proizvođača,
 - 4) Kvara na uređajima ili dijelovima uređaja koji nisu predmet garancije proizvođača
 - 5) Krađe, provalne krađe, razbojništva ili vandalizma osiguranog uređaja
 - 6) Posljedice elementarnih nepogoda kao što je zemljotres, poplava, oluja, grom i slično
 - 7) Transporta uređaja do ovlaštenog servisa i nazad
 - 8) Štete koje su posljedica redovne eksploatacije uređaja, fizičkog trošenja i habanja, kao i djelovanje kamenca i vlage
 - 9) Kompjuterskih virusa, programiranja, programskih i softverskih grešaka
 - 10) Operativnih materijala: baterije i punjači u okolnostima normalne upotrebe
 - 11) Namjere, nemara, kašnjenih radnji, greške ili grube nepažnje Korisnika uređaja i članova njegovog domaćinstva
 - 12) Čišćenja uređaja, neadekvatne popravke ili intervencije od strane neovlaštenog trećeg lica
 - 13) Sitnih oštećenja koja nemaju utjecaj na funkcionalnost uređaja
 - 14) Namjerne ili grube nepažnje, djelovanja mehaničke sile na uređajima od strane Osiguranika/Korisnika
 - 15) Indirektnih šteta ili gubitaka koji nastaju u vezi sa osiguranim slučajem: gubitak zarade, gubitak vremena, kazne i slično

Član 10.

Zamjena ili prodaja uređaja trećim licima

1. Ako je uređaj zamijenjen novim iste vrste i kvalitete unutar Osnovnog garantnog roka, osiguranje prethodnog uređaja prelazi na novi. Pretpostavka za prenos osiguranja bit će pisana obavijest Ugovarača osiguranja o zamjeni uređaja. Period osiguranja dogovoren za prethodni uređaj i dogovoreni obim pokrivača ostaje neizmijenjen.

2. Ako je uređaj u Osnovnom garantnom roku ili u periodu važenja osiguranja uređaja, zamijenjen uređajem više cijene ili uređajem druge grupe (ukoliko kupac doplati razliku ili izabere aparat iz neke druge grupe), novo pokriće može se zaključiti za novi uređaj sa novim periodom osiguranja. Pretpostavka za povrat neiskorištenog dijela premije (za prethodni uređaj) bit će pisani zahtjev Ugovarača osiguranja. Neiskorišteni dio premije osiguranja izračunava se po pro rata temporis sistemu.
3. Ukoliko Osiguranik/Korisnik proda osigurani uređaj, osiguravajuće pokriće prestaje danom prodaje.

Član 11.

Prijava osiguranog slučaja

1. Kada nastupi osigurani slučaj, Osiguranik/Korisnik je dužan:
 - 1) Obavijestiti Ugovarača o nastanku osiguranog slučaja najkasnije u roku od 3 dana od nastanka
 - 2) Odmah preduzeti sve mjere koje su u njegovoj moći radi otklanjanja i smanjenja štete odnosno da oštećeni uređaj obezbijedi od daljih oštećenja
 - 3) Predočiti potrebnu dokumentaciju:
 - Zahtjev sa izjavom okolnosti nastanka osiguranog slučaja
 - Dokumenta kojim se dokazuje kupovina uređaja, vrijednost uređaja i datum kupovine (račun)
 - Garantni list proizvođača za osigurani uređaj
 - Original račun za opravku uređaja koji je ispostavio ovlašteni servis
 - 4) Osiguranik/Korisnik je dužan pružiti sve podatke i druge dokaze koji su potrebni za utvrđivanje uzroka, obima i visine štete. Ukoliko je nužno i potrebno, a na zahtjev, Osiguranik/Korisnik je dužan pribaviti i druge dokaze.
2. Kada nastupi osigurani slučaj, Osiguranik/Korisnik treba dostaviti cjelokupnu dokumentaciju zajedno sa dokumentacijom ovlaštenog servisa, a Osiguravač će izvršiti isplatu naknade štete u roku od 14 dana od prijema zahtjeva i kompletiranja dokumentacije.
3. U slučaju da se osigurani slučaj desi u periodu važenja produžene garancije, a sama popravka (i time datum na računu o izvršenoj popravci) nakon toga roka, oštećeni zahtjev će se razmatrati samo u slučaju da je osiguranik u roku od 7 dana od dana nastanka osiguranog slučaja obavijestio Osiguravača o nastanku osiguranog slučaja.
4. Dokazivanje okolnosti nastanka štete na uređaju, kao i prava iz ugovora o osiguranju, padaju na teret podnosioca zahtjeva. Osiguranik je dužan predstavniku osiguranja pružiti sve podatke i druge dokaze koji su potrebni za utvrđivanje uzroka, obima i visine štete. Osiguravač može isto tako zahtijevati da osiguranik pribavi i druge dokaze, ako je to nužno potrebno i opravdano.
5. U slučaju da je predmet osiguranja zamijenjen u toku trajanja garancije proizvođača, potrebno je dostaviti i dokaze o izvršenoj zamjeni predmeta osiguranja (dostavnica, potvrda o zamjeni i dr.).

Član 12.

Isplata naknade iz osiguranja

1. U slučaju štete, Osiguravač plaća naknadu iz osiguranja u roku od 14 dana od dana kompletiranja dokumentacije.

Član 13.

Zastarjelost potraživanja

1. Zastarjelost potraživanja iz Ugovora o osiguranju uređaja regulisano je odredbama Zakona o obligacionim odnosima.

Član 14.

Pravni okvir

1. Na pravne odnose između Osiguravača, Ugovarača osiguranja, Osiguranika, Korisnika i drugih osoba kojih se tiče, a nisu regulisani ovim Uslovima, primjenjivati će se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

Član 15.

Nadležnost u slučaju spora

1. U slučaju spora Ugovarača osiguranja odnosno Osiguranika i Osiguravača nadležan je Općinski sud u Sarajevu.

Ovi posebni uslovi za osiguranje produžene garancije doneseni su Odlukom Uprave Društva broj 1000-000052-062017 / V. 1 , a stupaju na snagu i primjenjuju se od 22.06.2017. godine.

Direktor Društva

Senada Olević

Obavijest korisniku usluga osiguranja o načinu podnošenja pritužbe

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena UNIQA Osiguranju od strane korisnika usluga (ugovarača osiguranja, osiguranika i korisnika iz ugovora o osiguranju) koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja.

Način i rok za podnošenja pritužbi

Korisnici usluga Osiguravača svoje pritužbe mogu podnijeti:

- a) usmeno na zapisnik u svim poslovnim jedinicama Osiguravača
- b) poštom na adresu sjedišta UNIQA Osiguranja d.d. u Sarajevu ul. Obala Kulina bana br.19, fax-om na broj: +33 289 011 ili e-poštom na adresu: pritužbe.uniqa@uniqa.ba.
- c) usmeno na zapisnik u svim poslovnim jedinicama Osiguravača
- d) poštom na adresu sjedišta UNIQA Osiguranja d.d. u Sarajevu ul. Obala Kulina bana br.19, fax-om na broj: +33 289 011 ili e-poštom na adresu: pritužbe.uniqa@uniqa.ba.

Rok za podnošenje pritužbe protiv odluke ili postupanja Osiguravača je 15 dana od dana kada je podnosilac pritužbe primio odluku na koju se odnosi pritužba, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe, ali ne duže od godinu dana od kada se desio događaj ili nastupila činjenica na koju se pritužba odnosi.

Sadržaj pritužbe

Pritužba treba sadržavati:

- a) ime i prezime, adresu podnosioca pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno firmu, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnosioca pritužbe, ako je pravno lice
- b) razloge pritužbe i zahtjeve podnosioca 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 kom je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi, te prijedloge za izvođenje dokaza
- d) datum podnošenja pritužbe i potpis podnosioca pritužbe, odnosno lica koje ga zastupa
- e) punomoć za zastupanje, kad je pritužba podnesena po punomoćniku.

Rok za dostavljanje odgovora na pritužbu

Pritužbe se rješavaju u skladu sa Pravilnikom o rješavanju pritužbi koji donosi Uprava UNIQA Osiguranja.

Nakon što prouči i provjeri navode iz pritužbe Osiguravač će pismeno odgovoriti podnosiocu najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema pritužbe.