

Uvjeti osiguranja platne kartice i osobnih stvari - SPEKTAR program

ZNAČENJE POJEDINIH IZRAZA

- (1) **Uvjeti osiguranja platne kartice i osobnih stvari - Spektar program** - odredbe kojima se uređuju međusobna prava i obveze između ugovaratelja osiguranja, osiguranika i osiguratelja iz ugovora o osiguranju koje čine sastavni dio ugovora o osiguranju (u daljnjem tekstu: Uvjeti);
- (2) **Ugovaratelj osiguranja** - CROATIA osiguranje d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862;
- (3) **Osiguratelj** - CROATIA osiguranje d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862;
- (4) **Osiguranik** - punoljetna fizička osoba s prebivalištem ili stalnim boravištem u Republici Hrvatskoj, koja je ujedno i član kućanstva Spektra i za koju je, sukladno Uvjetima za osnivanje kućanstva i pravila korištenja pogodnosti programa Spektar (u daljnjem tekstu: Uvjeti Spektra) stečeno pravo na pogodnost osiguranja platne kartice i osobnih stvari, a čije je ime i prezime kao korisnika kartice otisnuto na osiguranoj platnoj kartici. Osoba kojoj se isplaćuje naknada iz osiguranja;
- (5) **Polica osiguranja** - isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju;
- (6) **Iznos osiguranja** - najviši iznos obveze osiguratelja po jednom osiguranom slučaju;
- (7) **Osigurnina** - iznos koji je osiguratelj dužan isplatiti osiguraniku po nastanku osiguranog slučaja;
- (8) **Agregatni limit** - predstavlja gornju granicu obveze osiguratelja za sve osigurane slučajeve ostvarene unutar jedne osigurateljne godine;
- (9) **Premija osiguranja** - iznos koji je ugovaratelj osiguranja dužan platiti osiguratelju (u daljnjem tekstu: premija);
- (10) **Osigurani rizik** - rizik obuhvaćen osiguranjem koji mora biti buduć, neizvjestan i nezavisan od isključive volje Osiguranika;
- (11) **Osigurani slučaj** - događaj prouzročen osiguranim rizikom koji je nastao za vrijeme trajanja osigurateljnog pokrića;
- (12) **Osigurateljna godina** - razdoblje od godine dana koje počinje na dan koji je na polici osiguranja naveden kao početak osiguranja, i završava protekom 12 (dvanaest) mjeseci od tog datuma, kao i svaka iduća godina, unutar vremena trajanja ugovora o osiguranju, koja počinje na dan i mjesec početka osiguranja;
- (13) **Platna kartica** - kreditna ili debitna platna kartica za koju nije istekao rok valjanosti, na kojoj je navedeno ime i prezime korisnika kartice izdana od izdavatelja platne kartice;
- (14) **Novac** - domaće i strane novčanice i kovanice koje služe kao efektivno sredstvo plaćanja;
- (15) **Izdavatelj platne kartice** - banka ili kartičarska kuća koja je izdala platnu karticu u skladu sa svojim općim uvjetima poslovanja te drugim relevantnim aktima;
- (16) **Zloupotrebna platne kartice** - neovlašteno korištenje izgubljene ili protupravno oduzete osigurane platne kartice i/ili podataka platne kartice, a koje za posljedicu ima neovlaštene transakcije čija je svrha stjecanje novca odnosno plaćanje robe ili usluga od strane treće osobe;
- (17) **Protupravno oduzimanje** - oduzimanje predmeta osiguranja koje je posljedica nekog od kaznenih djela krađe, teške krađe, razbojništva ili razbojničke krađe od strane treće osobe;
- (18) **Treća osoba** - svaka osoba osim osiguranika, osiguranikovog bračnog ili izvanbračnog partnera, osobe koja je u krvnom ili tazbinskom srodstvu s osiguranikom, koja je osiguranikov posvojitelj ili posvojenik, skrbnik, osoba s kojima žive u zajedničkom kućanstvu u trenutku nastanka osiguranog slučaja te osoba koje su zaposlene ili obavljaju bilo kakve poslove za osiguranika u njegovu kućanstvu u vrijeme nastanka osiguranog slučaja;
- (19) **Krađa** - oduzimanje predmeta osiguranja od strane treće osobe s ciljem da ga se protupravno prisvoji;
- (20) **Teška krađa** - oduzimanje predmeta osiguranja od strane treće osobe s ciljem da ga se protupravno prisvoji obijanjem, provaljivanjem ili svladavanjem većih prepreka da se dođe do istog iz zatvorenih zgrada, soba, blagajna, ormara ili drugih zatvorenih prostorija ili prostora, na osobito opasan i drzak način, iskorištavanjem stanja prouzročenog požarom, poplavom, potresom ili drugom nesrećom, iskorištavanjem bespomoćnosti ili drugog osobito teškog stanja druge osobe, korištenjem kakvog oružja ili

- opasnog oruđa radi napada ili obrane ili ako je treća osoba postupala kao službena osoba u obavljanju službe ili javne ovlasti;
- (21) **Razbojništvo** - oduzimanje predmeta osiguranja od strane treće osobe koja je uporabom sile protiv osiguranika ili prijateljom da će izravno napasti osiguranikov život ili tijelo počinila kazneno djelo;
 - (22) **Razbojnička krađa** - ako je treća osoba zatečena pri počinjenju kaznenog djela krađe te s ciljem da zadrži predmet osiguranja uporabi silu protiv osiguranika ili prijatelja da će izravno napasti osiguranikov život ili tijelo;
 - (23) **Platna transakcija** - polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava;
 - (24) **CNP-transakcija** (Card Not Present) - transakcija uslijed koje osigurana platna kartica nije bila fizički prisutna na prodajnom mjestu. Odnosi se na kupnju putem: poštanskih pošiljaka, ostalih tiskanica, kataloga, telefonske prodaje, oglašavanja u tisku s narudžbenicom, televizijske prodaje, elektroničke pošte i Interneta;
 - (25) **Podaci kartice** - ime i prezime, magnetski zapis s magnetske trake osigurane platne kartice, brojevi za verifikaciju vrijednosti kartice (CVV), PIN, PAN (broj kartice), datum isteka platne kartice, jednokratna lozinka generirana tokenom (OTP) i/ili dr. podaci potrebni za autorizaciju i obavljanje transakcije;
 - (26) **CVV** - ili CVV2/CVC2 - dodatni broj za provjeru autentičnosti debitnih i kreditnih platnih kartica; npr: troznamenkasti broj s poledine platne kartice kod Master Card i VISA kartica;
 - (27) **OTP** (One time password) - jednokratna lozinka koju generira identifikacijski uređaj koja se zajedno s identifikatorom korisnika platne kartice koristi prilikom provjere identiteta korisnika;
 - (28) **PIN** - osobni, tajni broj korisnika platne kartice kojeg dodjeljuje banka. Poznat je isključivo korisniku osigurane platne kartice i strogo je povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika platne kartice i autorizaciju transakcija autorizaciju PIN-om;
 - (29) **Autentifikacijski uređaj** (token) - samostalni uređaj za autentifikaciju korisnika platne kartice ili autorizaciju transakcija u obliku samostalnog uređaja, m-token aplikacije na mobilnom uređaju, čitači kartica, display kartice i sl.;
 - (30) **Identifikator korisnika** - jednoznačna oznaka korisnika osigurane platne kartice, a koristi se pri personalizaciji tokena;
 - (31) **POS uređaj** - uređaj namijenjen bezgotovinskom plaćanju platnim karticama na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem;
 - (32) **Internet trgovina** - mjesto na internetu putem kojeg osiguranik ima mogućnost kupiti proizvode od trgovca, a analogna je kupovanju usluga i proizvoda u fizičkoj trgovini ili trgovačkom centru; web stranica koja sadrži katalog (listu) proizvoda i na kojoj osiguranik može iste dodati u košaricu, nakon čega slijedi proces naplate na virtualnoj blagajni;
 - (33) **Internetsko prodajno mjesto** - prodajno mjesto umreženo na internetu koje prihvaća osiguranu platnu karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem interneta;
 - (34) **Protupravni napad na podatke osigurane kartice**, u smislu ovih Uvjeta, obuhvaća slijedeće pojmove:
 - (35) **Skimming** - proces kopiranja magnetskog zapisa s magnetne trake osigurane platne kartice na bankomatima ili POS uređajima, vezan uz postupak krađe podataka s kartice i korištenje duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka korisnika kartice i izdavatelja platne kartice;
 - (36) **Phishing** - mrežna krađa identiteta prilikom koje treća osoba prijevarom prikupi podatke osigurane platne kartice putem lažirane internetske stranice;
 - (37) **Vishing** - krađa identiteta prilikom koje treća osoba prijevarom prikupi podatke osigurane platne kartice na osnovi telefonskog poziva.

PREDMET OSIGURANJA

Članak 1.

- (1) Predmeti osiguranja su:
 - jedna ili više osiguranikovih platnih kartica izdanih od strane izdavatelja platne kartice kojima u trenutku sklapanja ugovora o osiguranju nije istekao rok valjanosti
 - podaci s osigurane platne kartice
 - osiguranikove osobne stvari
- (2) Platnom karticom smatra se kreditna ili debitna platna kartica osiguranika kako je navedeno u značenju pojedinih izraza.
- (3) Osobnim stvarima smatraju se osiguranikovi osobni dokumenti, ključevi, torba i novčanik.

- (4) Osobnim dokumentima smatraju se osiguranikova putovnica, osobna iskaznica, vozačka dozvola, prometna dozvola, zdravstvena iskaznica osnovnog zdravstvenog osiguranja, mjesečna/godišnja pretplatna karta za prijevoz putnika i prtljage u javnom prometu.
- (5) Ključevima se smatraju ključevi ili drugi uređaji (npr. kodirana kartica) s pripadajućim bravama koji su u vlasništvu osiguranika, a koji služe za otključavanje ili zaključavanje vrata prebivališta ili boravišta, privatnog osobnog vozila i osobnog sefa osiguranika.
- (6) Torbom se smatra ručna torbica, ručna torba, torba za rame, torba oko struka, navlaka za karticu, ruksak, sportska torba, naprtnjača, aktovka ili poslovni kovčeg osiguranika.
- (7) Novčanikom se smatra novčanik ili torbica namijenjena za čuvanje novca, kartica i osobnih dokumenata osiguranika.

VRIJEME TRAJANJA UGOVORA O OSIGURANJU

Članak 2.

- (1) Ugovor o osiguranju se sklapa na neodređeno vrijeme.

POČETAK I PRESTANAK OSIGURATELJNOG POKRIĆA

Članak 3.

- (1) Osigurateljno pokriće započinje u 00:00 sati onoga dana koji je na polici naveden kao početak osiguranja.
- (2) Osigurateljno pokriće prestaje:
 - a) smrću osiguranika
 - b) prestankom ugovora o osiguranju sukladno članku 11. ovih Uvjeta.
- (3) Ako za vrijeme trajanja osigurateljnog pokrića izdavatelj platne kartice zamjeni osiguranu platnu karticu novom platnom karticom iz razloga jer joj je istekao rok valjanosti ili je izgubljena, oštećena, protupravno oduzeta ili ju je iz nekih drugih razloga izdavatelj morao zamijeniti novom platnom karticom, osigurateljno pokriće ne prestaje izdavanjem nove platne kartice.

OSIGURANI SLUČAJ

Članak 4.

- (1) Osigurateljna zaštita se pruža u slučaju ostvarenja sljedećih osiguranih slučajeva:
 - a) **zloupotreba izgubljene ili protupravno oduzete osigurane platne kartice:** ako treća osoba zlouporabom izgubljene ili protupravno oduzete osigurane platne kartice neovlašteno izvrši transakcije po transakcijskom računu ili drugom zasnovanom ugovornom odnosu osiguranika (na temelju kojeg je izdana osigurana platna kartica) s izdavateljem platne kartice, smatrat će se da je osigurani slučaj nastao samo ako od neovlaštene transakcije do trenutka obavještanja izdavatelja platne kartice i blokiranja kartice ne protekne više od 24 (dvadesetčetiri) sata.
 - b) **gubitak ili protupravno oduzimanje osigurane platne kartice:** osigurani slučaj nastaje gubitkom osigurnikove platne kartice ili protupravnim oduzimanjem iste od strane treće osobe.
 - c) **protupravno oduzimanje novca podignutog s osiguranom platnom karticom na bankomatu ili drugom isplatnom mjestu zbog ostvarenja rizika razbojništva ili razbojničke krađe:** ako treća osoba uslijed razbojništva ili razbojničke krađe oduzme osiguraniku novac smatrat će se da je osigurani slučaj nastao ako je novac oduzet u roku od 24 sata od kada ga je osiguranik podigao s osiguranom platnom karticom na bankomatu ili drugom isplatnom mjestu.
 - d) **protupravni napad na podatke osigurane platne kartice:** ako treća osoba protupravnim napadom na podatke osigurane platne kartice zloupotrijebi podatke kartice nužne za autorizaciju transakcije i izvrši neovlaštene transakcije koje terete transakcijski račun ili drugi zasnovani ugovorni odnos osiguranika s izdavateljem platne kartice (na temelju kojeg je izdana osigurana kartica) smatrat će se da je osigurani slučaj nastao ako su transakcije izvršene unazad 24 (dvadesetčetiri) sata od trenutka obavještanja izdavatelja platne kartice i blokiranja kartice. Neovlaštene transakcije smatrat će se posljedicom zloupotrebe podataka osigurane kartice ako je treća osoba do podataka kartice došla, posredno ili neposredno:
 - protupravnim oduzimanjem kartice, ili
 - korištenjem podataka izgubljene osigurane kartice, ili
 - protupravnim radnjama s ciljem prikupljanja podataka s osigurane platne kartice uslijed phishinga, vishinga ili skimminga (npr. tijekom podizanja

novca, plaćanja roba ili usluga tijekom trgovine uživo, telefonske, kataloške ili Internet trgovine ili na drugi način), te

- pod uvjetom da protupravni napad na podatke osigurane platne kartice nije posljedica osiguranikovog svjesnog i voljnog postupanja, namjere ili grube nepažnje osiguranika ili druge osobe koju je na takvo ponašanje potaknuo osiguranik (npr. ostavljanje osigurane platne kartice na nečuvanom ili slobodno dostupnom mjestu, u čitaču kartica, ostavljanjem kartice ili podataka kartice i autentifikacijskog uređaja zajedno i sl.).
- e) **gubitak ili protupravno oduzimanje ključeva s pripadajućim bravama:** smatrat će se da je osigurani slučaj nastao ako je do gubitka ili protupravnog oduzimanja ključeva osiguranika i drugih uređaja istog ili sličnog tipa (npr. kodirana kartica) došlo istovremeno s gubitkom ili protupravnim oduzimanjem osigurane platne kartice. Pripadajućim bravama smatraju se brave koje služe za otključavanje vrata nekretnine na adresi prebivališta ili boravišta osiguranika te njegovog privatnog osobnog vozila i sefova.
 - f) **gubitak ili protupravno oduzimanje osobnih dokumenata:** smatrat će se da je osigurani slučaj nastao ako je do gubitka ili protupravnog oduzimanja osobnih dokumenata osiguranika došlo istovremeno s gubitkom ili protupravnim oduzimanjem osigurane kartice.
 - g) **protupravno oduzimanje torbe i/ili novčanika:** smatrat će se da je osigurani slučaj nastao ako je do protupravnog oduzimanja osiguranikove torbe i/ili novčanika došlo istovremeno s protupravnim oduzimanjem osigurane platne kartice.

IZNOS OSIGURANJA

Članak 5.

- (1) Po nastanku osiguranog slučaja, osiguratelj se obvezuje isplatiti osigurninu najviše do iznosa osiguranja navedenog na polici za svaki pojedini osigurani slučaj:
 - a) **za osigurani slučaj zloupotrebe izgubljene ili protupravno oduzete osigurane platne kartice** osiguratelj isplaćuje osigurninu u iznosu obavljenih neovlaštenih transakcija, a najviše do iznosa osiguranja 49,77 EUR po osiguranom slučaju. Osiguratelj pokriva neograničeni broj osiguranih slučajeva unutar jedne osigurateljne godine.
 - b) **za osigurani slučaj gubitka ili protupravnog oduzimanja osigurane platne kartice** osiguratelj isplaćuje trošak izdavanja nove zamjenske platne kartice, a najviše do iznosa osiguranja 15,26 EUR po osiguranom slučaju. Osiguratelj pokriva 10 (deset) osiguranih slučajeva unutar jedne osigurateljne godine.
 - c) **za osigurani slučaj protupravnog oduzimanja novca podignutog na bankomatu ili drugom isplatnom mjestu s osiguranom platnom karticom zbog rizika razbojništva ili razbojničke krađe** osiguratelj isplaćuje osigurninu u iznosu otuđenog novca, a najviše do iznosa osiguranja 663,61 EUR po osiguranom slučaju. Osiguratelj pokriva neograničeni broj osiguranih slučajeva unutar jedne osigurateljne godine.
 - d) **za osigurani slučaj protupravnog napada na podatke osigurane platne kartice** osiguratelj isplaćuje osigurninu u iznosu novčanih sredstva otuđenih s transakcijskog računa, a koji osiguraniku nije naknadio izdavatelj platne kartice ni primatelj plaćanja, a najviše do iznosa osiguranja 49,77 EUR po osiguranom slučaju. Osiguratelj pokriva neograničeni broj osiguranih slučajeva unutar jedne osigurateljne godine.
 - e) **za osigurani slučaj gubitka ili protupravnog oduzimanja ključeva s pripadajućim bravama** osiguratelj pokriva troškove izrade novih ključeva kao i trošak zamjene pripadajuće brave, a najviše do iznosa osiguranja 331,81 EUR po osiguranom slučaju. Osiguratelj pokriva najviše 2 (dva) osigurana slučaja unutar jedne osigurateljne godine.
 - f) **za osigurani slučaj gubitka ili protupravnog oduzimanja osobnih dokumenata** osiguratelj pokriva troškove u visini izdavanja novih dokumenata, a najviše do iznosa osiguranja 99,54 EUR po osiguranom slučaju. Osiguratelj pokriva najviše 2 (dva) osigurana slučaja unutar jedne osigurateljne godine.
 - g) **za osigurani slučaj protupravnog oduzimanja torbe i/ili novčanika** osiguratelj pokriva troškove kupnje nove torbe i/ili novčanika, no najviše do iznosa osiguranja 265,45 EUR po osiguranom slučaju. Osiguratelj pokriva 1 (jedan) osigurani slučaj unutar jedne osigurateljne godine.
- (2) Agregatni limit iznosi 2.654,46 EUR i naveden je na polici osiguranja.

Članak 6.

(1) Iz osigurateljnog pokrića isključeni su:

- troškovi i štete nastali kao posljedica osiguranikovog neovlaštenog, zlonamjernog ili prijevarnog korištenja osigurane platne kartice ili podataka platne kartice uključujući grubu nepažnju (npr. držanje kartice, autentifikacijskog uređaja ili identifikatora korisnika zajedno);
 - zloupotreba osigurane platne kartice ili podataka kartice koja je posljedica protupravnog napada na informacijski sustav administratora podataka (izdavatelja platne kartice, trgovaca, internetskog prodajnog mjesta, centra za obradu i sl.);
 - neovlaštene CNP-transakcije, ako do istih nije došlo kao posljedica gubitka ili nezakonitog oduzimanja osigurane platne kartice od strane treće osobe;
 - zloupotreba osigurane platne kartice koja je posljedica korištenja podataka kartice (broj kartice, ime, datum isteka valjanosti i brojevi kod) za plaćanja robe i usluga preko web poslužitelja koje nemaju instaliran SSL (Secure Sockets Layer) ili TLS (Transport Layer Security) protokole;
 - transakcije autorizirane PIN-om ako je do istoga došlo zbog nemarnog i/ili nerazboritog postupanja osiguranika (npr. PIN napisan na kartici ili nekom drugom mjestu u novčaniku ili torbi gdje osiguranik čuva karticu, povjeravanje PIN-a bilo kojoj drugoj osobi itd.);
 - zloupotreba osigurane platne kartice ili podataka kartice do kojih je došlo prije nego je korisnik kartice preuzeo karticu od izdavatelja platne kartice;
 - zloupotrebe osigurane platne kartice ili podataka kartice do koje je došlo nakon što je osiguranik izdavatelju platne kartice prijavio gubitak ili nezakonito oduzimanje osigurane platne kartice;
 - zloupotreba osigurane platne kartice ili podataka kartice koja se izvršila u vremenu dok je pravo korištenja kartice bilo obustavljeno, po isteku roka valjanosti kartice ili u slučaju blokade kartice od strane izdavatelja platne kartice;
 - zloupotreba osigurane platne kartice ili podataka kartice koja je posljedica događaja prilikom kojeg je osiguranik dopustio da kartica izađe iz njegovog vidokruga na bilo kojem prodajnom mjestu;
 - zloupotreba podataka osigurane platne kartice koja je posljedica nepažnje izdavatelja platne kartice uslijed neispravnog funkcioniranja informacijskog sustava izdavatelja platne kartice, ili ju je počinio djelatnik izdavatelja platne kartice ili druga osoba kod izdavatelja platne kartice kojoj su bili dostupni podaci osigurane kartice;
 - štete koje su neposredno ili posredno rezultat daljinske manipulacije bilo kojim računalnim sustavom kojim je osiguranik upravljao, a na kojem su upisani podatci platne kartice (broj kartice, ime, datum istek valjanosti, brojevi kod);
 - štete koje neposredno ili posredno proizlaze iz ili su nastale u vezi s ratom, invazijom, operacijama sličnim ratnim (bez obzira na to je li rat objavljen ili nije), građanskim nemirima, vojnom ili uzurpiranom vlašću, terorističkim činom;
 - štete koje neposredno ili posredno proizlaze iz ionizirajućeg zračenja, radioaktivne kontaminacije bilo kojim nuklearnim gorivom ili nuklearnim otpadom nastalim izgaranjem nuklearnog goriva, radioaktivnog toksičnog, eksplozivnog ili drugog opasnog svojstva bilo koje nuklearne naprave ili njezinog nuklearnog sastavnog dijela, atomskom eksplozijom, radijacijom ili radioaktivnom kontaminacijom;
 - sve štete nastale na osiguranim karticama na kojima nije navedeno ime i prezime osiguranika;
 - posredne štete, uključujući kamate, zatezne kamate, troškove, izmaklu dobit / korist i druge troškove osiguranika;
 - povrede prava osobnosti.
- (2) Dodatna isključenja za osigurani slučaj protupravnog napada na podatke osigurane platne kartice:
- financijski gubici nastali zbog krađe identifikacijskih podataka koji nisu podaci osigurane platne kartice (npr. korisničko ime i zaporka kojom osiguranik pristupa u internetsko prodajno mjesto);
 - financijski gubitak koji je posljedica iznude učinjene nad osiguranikom tijekom internetske trgovine;
 - trošak forenzičkih usluga, izuzev troškova opisanih u članku 8., stavku (4) ovih Uvjeta.

Članak 7.

- (1) Osiguranje pokriva osigurane slučajeve nastale na teritoriju Europske unije.
- (2) Iznimno od prethodnog stavka osigurani slučaj protupravnog napada na podatke osigurane platne kartice pokriven je bez obzira na mjesto u kojem je osigurani slučaj nastao, osim ako je drugačije ugovoreno na polici osiguranja.

PRAVA I OBVEZE OSIGURANIKA

OBVEZE OSIGURANIKA ZA VRIJEME TRAJANJA UGOVORA O OSIGURANJU

Članak 8.

- (1) Osiguranik je dužan pažnjom dobrog domaćina postupati s osiguranom platnom karticom, osobnim dokumentima i ostalim predmetima osiguranja kako bi spriječio zlouporabu, gubitak ili protupravno oduzimanje.
- (2) Osiguranik je dužan pažnjom dobrog domaćina čuvati osiguranu platnu karticu od trećih osoba, na način koji je opisan u uvjetima kartičnog poslovanja, što se posebno odnosi na odvojeno čuvanje osigurane platne kartice, podataka kartice, autentifikacijskog uređaja i drugih podataka ili uređaja potrebnih za autorizaciju i obavljanje transakcije, da ne postanu dostupni trećoj osobi (npr. PIN napisan na kartici ili nekom drugom mjestu u novčaniku ili torbi gdje osiguranik čuva karticu, povjeravanje PIN-a bilo kojoj drugoj osobi, itd.).
- (3) Osiguranik je dužan pratiti transakcije kojima obavlja internetsku trgovinu i čuvati podatke o istima, na način da može u svakom trenutku osiguratelju i nadležnim tijelima (MUP, Državno odvjetništvo-DORH, sud i dr.) pisano predočiti na kojim je sve internet prodajnim mjestima obavljao kupovinu, kada i u kojim iznosima (npr. elektronskim ili pisanim izvodima prometa po računu).
- (4) U slučaju protupravnog napada na podatke osigurane platne kartice, osiguratelj nije u obvezi naknaditi troškove forenzičkog vještačenja ako se utvrdi da se nije radilo o osiguranom slučaju protupravnog napada od strane treće osobe koji udovoljava svim uvjetima i pretpostavkama propisanim ovim Uvjetima za nastanak osiguranog slučaja. Troškove provođenja forenzičkih vještačenja predujmljuje osiguranik, a u slučaju da se pokažu opravdani, odnosno u slučaju da se utvrdi da se radi o protupravnom napadu koji udovoljava svim uvjetima i pretpostavkama za nastanak osiguranog slučaja propisanim ovim Uvjetima, iste osiguraniku naknadije osiguratelj, ali najviše do iznosa 265,45 EUR temeljem računa izdatih za troškove provođenja forenzičkog vještačenja.
- (5) Osiguranik je dužan odmah pisanim putem obavijestiti osiguratelja o promjeni imena i prezimena i adrese stanovanja.

OBVEZE OSIGURANIKA KADA NASTANE OSIGURANI SLUČAJ

Članak 9.

- (1) U slučaju nastanka osiguranog slučaja osiguranik je u obavezi obavijestiti osiguratelja o nastanku osiguranog slučaja najkasnije u roku od 3 (tri) dana od saznanja.
- (2) Osiguranik je dužan prijaviti izdavatelju platne kartice zlouporabu, gubitak ili protupravno oduzimanje osigurane platne kartice i to u roku i na način koji je naveden u uvjetima kartičnog poslovanja te prijaviti izdavatelju platne kartice svaki osigurani slučaj protupravnog napada na podatke osigurane platne kartice.
- (3) U slučaju protupravnog oduzimanja osigurane platne kartice, otuđenja novca uslijed razbojništva ili razbojničke krađe te uslijed nastupa protupravnog napada na podatke osigurane platne kartice od strane treće osobe, osiguranik je dužan događaj prijaviti nadležnim tijelima Ministarstva unutarnjih poslova (u daljnjem tekstu: MUP) te, po uputi MUP-a, i drugim nadležnim tijelima.
- (4) Osiguranik je u slučaju ostvarenja osiguranog slučaja protupravnog oduzimanja predmeta osiguranja uslijed krađe, teške krađe, razbojništva i razbojničke krađe u obavezi uz svaki zahtjev za isplatu osigurnine osiguratelju dostaviti dokument nadležne policijske postaje i dokument izdavatelja platne kartice o prijavljenom nastanku osiguranog slučaja te sve druge dokumente s kojima osiguranik raspolaže, a koji mogu pomoći osiguratelju u utvrđivanju obveze ili utvrđivanju visine osigurnine.

Članak 10.

- (1) Pri podnošenju zahtjeva za isplatu osigurnine, osiguranik je dužan, na zahtjev osiguratelja dati podatke i dostaviti raspoloživu dokumentaciju i ostala dokazna sredstva koja su potrebna za utvrđivanje naravi, uzroka i visine štete te ostalih okolnosti na temelju kojih se može utvrditi pravo osiguranika na isplatu osigurnine.
- (2) Zahtjev za isplatu osigurnine podnosi se pisanim putem na obrascu prijave štete koji je dostupan na internetskoj stranici osiguratelja.
- (3) Ovisno o nastupu osiguranog slučaja osiguranik je u obvezi, uz svaki popunjeni obrazac za prijavu štete dostaviti:
 - a) policu;
 - b) pisanu potvrdu o prijavi štetnog događaja nadležnoj policijskoj postaji, ako je osigurana platna kartica protupravno oduzeta i/ili je otuđen novac uslijed ostvarenja rizika razbojništva ili razbojničke krađe od strane treće osobe. Iz potvrde mora biti vidljiv datum, sat, mjesto nastanka osiguranog slučaja, a u slučaju otuđenja novca i iznos koji je otuđen te podaci o eventualnim svjedocima nastalog događaja, kao i svi podaci o protupravno oduzetim/izgubljenim osobnim stvarima;
 - c) u slučaju gubitka ili protupravnog oduzimanja osigurane platne kartice od strane treće osobe i pisanu potvrdu o obavještanju izdavatelja platne kartice u kojoj je naveden datum, sat i minuta kada ga je osiguranik obavijestio s ciljem blokiranja osigurane platne kartice;
 - d) u slučaju gubitka ili protupravnog oduzimanja koje za posljedicu ima zloruporabu osigurane platne kartice i ispis prometa poslovanja osigurane platne kartice iz kojeg su vidljive transakcije provedene od strane treće osobe koje su potvrđene od strane izdavatelja platne kartice te potvrda o plaćanju istih transakcija;
 - e) u slučaju otuđenja novca i potvrdu izdavatelja platne kartice iz koje je vidljivo mjesto isplate otuđenog novca, datum, sat i iznos podignutog novca te liječničku potvrdu ako je izdana i/ili izjavu svjedoka (s datumom i potpisom) u kojoj su opisane okolnosti nastalog događaja;
 - f) u slučaju gubitka ili protupravnog oduzimanja ključeva i/ili osobnih dokumenata (uključujući i osiguranu platnu karticu) i presliku računa za izradu novih ključeva i kupnju pripadajućih brava (uključujući i trošak zamjene brave) istog ili sličnog tipa te račun za izdavanje novih osobnih dokumenata (uključujući i osiguranu platnu karticu), kao i presliku novih osobnih dokumenata;
 - g) u slučaju protupravnog oduzimanja torbe i/ili novčanika i presliku računa za kupnju nove torbe i/ili novčanika;
 - h) u slučaju protupravnog napada na podatke osigurane platne kartice i:
 - dokaz o učinjenoj transakciji (ispis izdavatelja platne kartice o postojanju transakcije za koju se tvrdi da je učinjena bez znanja i volje osiguranika);
 - elektroničke ili pisane izvode prometa po računu (radi pregleda i analize transakcija učinjenih na POS uređajima, bankomatima, internet prodajnim mjestima i dr.) unazad 6 (šest) mjeseci od protupravnog napada, a na zahtjev osiguratelja, i raniji promet po računu;
 - izjavu kojom, pod materijalnom i kaznenom odgovornošću, osiguranik izjavljuje da je transakcija učinjena bez njegovog znanja i volje;
 - karticu prometa po računu, autentifikacijski uređaj, identifikator korisnika i dr. na zahtjev osiguratelja, ako bude potrebno radi utvrđivanja nastanka osiguranog slučaja i eventualnog provođenja dokaza forenzičkim vještačenjem, a u kojem slučaju je potrebno dostaviti i forenzički nalaz;
 - izjava ili pisani dokument izdavatelja platne kartice iz kojeg je razvidno da izdavatelj platne kartice nije u obvezi isplatiti osiguraniku iznos novčanih sredstva otuđenih s transakcijskog računa po prijavljenom događaju odnosno da otuđena sredstva neće biti naknadena ni od strane primatelja plaćanja.
- (4) Sve troškove koji se odnose na dokazivanje okolnosti nastanka osiguranog slučaja i ostvarivanja prava iz osiguranja, snosi podnositelj prijave nastanka osiguranog slučaja. Troškove forenzičkog vještačenja sukladno članku 8. stavku (4) ovih Uvjeta snosit će osiguratelj samo pod uvjetom ako se utvrdi da se radi o protupravnom napadu koji udovoljava svim uvjetima i pretpostavkama za nastanak osiguranog slučaja propisanim ovim Uvjetima.
- (5) Sva dokumentacija potrebna za prijavu osiguranog slučaja mora biti priložena na hrvatskom jeziku u izvorniku ili ovjerenim preslikama. Troškove pribave, ovjere te eventualnog prevođenja snosi podnositelj prijave nastanka osiguranog slučaja.

- (6) Ako iz dostavljene uredne i potpune prijave nastanka osiguranog slučaja i svih priloženih isprava proizlazi osnovanost isplate osigurnine, osiguratelj će istu isplatiti sukladno ovim Uvjetima.

PRESTANAK UGOVORA O OSIGURANJU

Članak 11.

- (1) Osim slučajeva prestanka ugovora o osiguranju smrću osiguranika, ugovor o osiguranju prestaje i u slučaju:
 - ostali načini prestanka ugovora o osiguranju navedeni su u članku 7. i drugim odredbama Uvjeta Spektra
 - sporazumom ugovornih strana.

PRAVA I OBVEZE OSIGURATELJA

OBVEZA ISPLATE OSIGURNINE

Članak 12.

- (1) Isplatu osigurnine može tražiti osiguranik ako je imao opravdani interes na predmetu osiguranja u trenutku nastupanja osiguranog slučaja.
- (2) Za potrebe utvrđivanja svoje obveze na isplatu osigurnine osiguratelj je ovlašten od podnositelja prijave osiguranog slučaja (ili bilo koje druge pravne ili fizičke osobe), osim dokumentacije iz članka 10., zatražiti i daljnja pojašnjenja kako bi bio u mogućnosti utvrditi svoju obvezu na isplatu osigurnine.
- (3) Ako je osiguratelj na temelju sve zaprimljene dokumentacije u mogućnosti utvrditi svoju obvezu na isplatu osigurnine, isplatit će osigurninu sukladno rokovima iz članka 13. ovih Uvjeta, a najviše do ugovorenog iznosa osiguranja navedenog u polici za taj osigurani slučaj.
- (4) Jedan osigurani slučaj može biti osnova za isplatu osigurnine po jednom ili više osiguranih slučajeva.
- (5) Ako se iscrpi agregatni limit ugovoren na polici, Osiguratelj neće biti u obvezi isplatiti osigurninu za osigurani slučaj nastao nakon što je agregatni limit za tu osigurateljnu godinu iscrpljen.

ROKOVI ISPLATE OSIGURNINE

Članak 13.

- (1) Osiguratelj je dužan isplatiti osigurninu određenu ugovorom o osiguranju u ugovorenom roku koji ne može biti dulji od 14 (četrnaest) dana, računajući otkad je osiguratelj dobio obavijest da se osigurani slučaj dogodio.
- (2) Ako je za utvrđivanje postojanja osigurateljeve obveze ili njezina iznosa potrebno stanovito vrijeme, osiguratelj je dužan isplatiti osigurninu određenu ugovorom o osiguranju u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka odštetnog zahtjeva ili ga u istom roku obavijestiti da njegov zahtjev nije osnovan.
- (3) Ako iznos osigurateljeve obveze ne bude utvrđen u rokovima određenim u stavku (1) i stavku (2) ovoga članka, osiguratelj je dužan bez odgađanja isplatiti iznos nespornog dijela svoje obveze na ime predumj.
- (4) Ne ispunili li osiguratelj svoju obvezu u rokovima iz ovoga članka, duguje osiguraniku zatezne kamate od dana primitka obavijesti o osiguranom slučaju, kao i naknadu štete koja mu je uslijed toga nastala.

REGRESNO PRAVO OSIGURATELJA

Članak 14.

- (1) Isplatom osigurnine prelaze na osiguratelja, u granicama isplaćene osigurine, sva prava koja osiguranik ima prema osobama odgovornim za štetu.
- (2) Radi ostvarivanja tog prava, osiguranik je dužan pribaviti i dostaviti osiguratelju sve potrebne isprave.
- (3) Ako se temeljem rezultata izvidnih radnji nadležnih tijela MUP-a ili rezultata postupaka pred DORH ili sudom, utvrdi da je osigurani slučaj nastao zbog ponašanja osiguranika koje po ocjeni osiguratelja odgovara ponašanju učinjenom s namjerom ili grubom nepažnjom, osiguratelj ima pravo regresa prema osiguraniku, odnosno pravo na povrat iznosa koji je platio osiguraniku.

ZAVRŠNE ODREDBE

MJERODAVNO PRAVO I NADLEŽNOST U SLUČAJU SUDSKOG SPORA

Članak 15.

- (1) Za ugovor o osiguranju mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.

- (2) Osiguratelj i osiguranik će sve eventualne sudske sporove prvenstveno nastojati riješiti sporazumno, sukladno pravilima postupka osiguratelja o izvansudskom rješavanju sporova. U slučaju da se unatoč nastojanju ne uspije postići mirno, sporazumno rješenje spora, za sudske sporove nadležan je stvarno nadležan sud sukladno odredbama Zakona o parničnom postupku ako ugovorne strane prilikom sklapanja ugovora o osiguranju sporazumno ne ugovore nadležnost određenog drugog suda.

PRIMJENA UVJETA OSIGURANJA

Članak 16.

- (1) Na odnose između osiguratelja i osiguranika koji nastaju u svezi osiguranja platne kartice i osobnih stvari primjenjuju se ovi Uvjeti i Uvjeti Spektra.
- (2) Na odnose između osiguratelja i osiguranika koji nisu izričito regulirani ovim Uvjetima, na odgovarajući način primijenit će se odredbe pozitivnih propisa Republike Hrvatske.

U primjeni od 01. studenog 2025. godine