

DETALJI KORIŠTENJA USLUGA MONDIAL OSIGURANJA U SKLOPU **SENIOR JES!** PAKET MODELA

1. Općenito

Mondial Assistance osiguranje pruža sve usluge 24 sata dnevno i 365 dana godišnje.

Sve se usluge moraju prijaviti Mondial Assistance osiguranju odmah nakon događaja te se moraju i organizirati preko Mondial Assistance osiguranja, jer u suprotnom neće biti prihvaćena nikakva samorganizacija, te se kasnije ne mogu zahtijevati isplate od Mondial Assistance osiguranja.

Domaće usluge platit će direktno Mondial Assistance osiguranje pružatelju usluge, a nakon toga, vlasnik računa mora poslati originalne račune Mondial Assistance osiguranju za nadoknadu u okviru limita u paketu. Mondial Assistance osiguranje vrši prijenos iznosa u valuti EUR na račun vlasnika računa kod UniCredit Bank dodajući iznos za poštarinu od 3 KM (1, 53 EUR) za obično pismo (vlasnik računa bi trebao načiniti presliku originalnog računa za sebe).

Korisnik usluge

Korisnik usluge je svaka osoba koja otvori JES! paket račun kod UniCredit Bank i predoči svoju adresu (za osiguranje od prekida putovanja uzrokovano motornim vozilom), marku osobnog vozila, registarski broj vozila i godinu proizvodnje.

Usluge osiguranja

Vlasnici **JES!** paket računa imaju pravo na najviše dva odvojena događaja godišnje (12-mjesečno razdoblje koje počinje prvim događajem nezgode) za svaku uslugu definiranu unutar paket računa te će im biti osigurano:

- pomoć u zemlji koja vrijedi samo za teritorij Bosne i Hercegovine,
- osiguranje od prekida putovanja uzrokovano motornim vozilom u zemlji (vrijedi samo za teritorij Bosne i Hercegovine),
- osiguranje od prekida putovanja uzrokovano motornim vozilom u inozemstvu,
- medicinska pomoć pri putovanju izvan teritorija Bosne i Hercegovine.

Obvezni postupci korisnika usluge u slučaju potrebne pomoći

U slučaju potrebe za pomoći, **vlasnik računa je obvezan odmah kontaktirati Mondial Assistance osiguranje** na telefonski broj **+431 525 03 6581 za pozive iz inozemstva**, odnosno na besplatni korisnički broj **080 081 051 za pozive iz BiH**, prijaviti nastali događaj i dati sljedeće podatke:

- ime i prezime
- vrsta (model) **JES!** paket računa,,

- mjesto stanovanja sukladno bankovnoj dokumentaciji
- obuhvaćena marka vozila i registarski broj vozila sukladno bankovnoj dokumentaciji (*motorni automobil maksimalno 13 godina star, maksimalnog dopuštenog tereta do 3,5 tone ili kombi maksimalnog dopuštenog tereta do 3,5 tone i s najviše do 9 sjedišta registrirano na vlasnika računa ili službeno vozilo koje koristi vlasnik računa, te registrirano u bazi podataka UniCredit Bank i u bazi podataka Mondial osiguranja*)
- točno mjesto hitne situacije te telefonski broj ako je moguće,
- kratak opis hitne situacije i potrebite pomoći.

Na traženje Mondial Assistance osiguranja, vlasnik računa bi trebao predočiti dokumentaciju o vozilu pružatelju usluge (operater vučne službe).

Mondial Assistance osiguranje neće poduzeti nikakve aktivnosti te će biti oslobođena od pokrivanja troškova koje načini vlasnik računa, ako se Mondial Assistance osiguranje ne izvršiti o događaju osiguranja, osim u slučaju ako je takav propust uzrokovan višom silom ili izvanrednim okolnostima.

Ako vlasnik računa ne ispuni naprijed naznačene obveze, Mondial Assistance osiguranje ima pravo odbiti mu usluge i pokrivanje troškova.

Isključenja iz osiguranja

Vlasnik računa neće imati pravo na usluge osiguranja, te takve usluge neće biti pokriveno ako je nemobilnost/zahtjevi za intervencijom uzrokovani sljedećim:

1. tvornička greška na garantiranim instalacijama;
2. loše održavanje garantiranih instalacija;
3. pohabanosti i neodgovarajuće korištenje garantiranih instalacija;
4. zahtjevi za intervencijom koji su povezani s održavanjem instalacija pod garancijom;
5. zahtjevi koji se odnose na instalacije koje imaju jamstvo proizvođača ili su pod ugovorom o održavanju;
6. kvar osobnih predmeta;
7. mjere predostrožnosti od smrzavanja: Budući da osiguranje pokriva samo slučajne događaje, nužno je tijekom razdoblja mraza isprazniti uređaje, cijevi i vodospreme ili koristiti tečnost protiv smrzavanja u zgradama i prostorima koji se ne griju;
8. ratna događanja, pobune, društveni nemiri;
9. radijacija;
10. štrajk, nemiri, teroristička djela ili sabotaza, sudjelovanje nositelja računa u okladama, kriminalu, tučama, isključivši događaje nastale u samoobrani ili pružanju pomoći drugim osobama u opasnosti;
11. sudjelovanje vlasnika računa na natjecanjima, utrkama, skupovima;
12. namjerno djelovanje od strane vlasnika računa;
13. ako vlasnik računa upravlja vozilom bez valjane dozvole ili drugih dokumenata koji potvrđuju sposobnost te osobe za upravljanje vozilom ili čiji su dokumenti privremeno ili trajno oduzeti;
14. upravljanje automobilom pod utjecajem alkohola, droga ili drugih opojnih sredstava. U slučaju prometne nezgode legalno dopuštena razina alkohola za vozače u toj zemlji gdje je do nezgode i došlo, se uzima u obzir;
15. osiguranje ne pokriva usluge pomoći, ako do gubitka dođe u svezi s poslovnom ili profesionalnom aktivnošću.

Osiguravatelj ne pokriva sljedeće:

1. koje se odnose na popravke oštećenja za koje mogu biti odgovorne samo odgovarajuće administrativne vlasti ili tehničke, električne, vodovodne, kanalizacijske ili plinske interventne službe, primjerice kvar na instalacijama toplovođa i vodoopskrbe, varovi na kanalizaciji, plinske instalacije, veze s zgradom;
2. usluge koje se odnose na oštećenja perilica rublja i drugih kućanskih uređaja uključujući i spoj istih na vodovodnu i kanalizacijsku mrežu;

3. električarske usluge ili usluge tehničara za grijane uređaje, a u svezi oštećenih sijalica ili produžnih kablova;
4. usluge koje se odnose na održavanje uređaja i fiksnih kućanskih elemenata;
5. usluge koje se odnose na popravke oštećenja do kojih je došlo prije same nezgode;
6. troškove koje je načinio vlasnik računa bez prethodne obavijesti i primitka suglasnosti Mondial Assistance osiguranja, čak i ako ti troškovi potpadaju pod limite odgovornosti, osim ako Mondial Assistance osiguranje nije prethodno obaviješteno zbog više sile ili posebnih okolnosti;
7. troškove usluga koje su pružene u odnosu na ostale putnike, ako njihov ukupni broj prelazi maksimalni broj osoba navedenih u registraciji vozila;
8. sve indirektno troškove koji su nastali kao rezultat nezgode ili kvara na vozilu;
9. gumi defekte ili pogreške u upravljanju;
10. gubitak ili oštećenje prtljage ili osobnih predmeta uzrokovano nemobilnošću vozila;
11. kašnjenje ili nemoogućnost pružanja usluga, ako je do kašnjenja ili nemoogućnosti pružanja usluga došlo zbog štrajkova, socijalnih nemira, pobuna, terorističkih djela, sabotaže, rata (uključujući i građanski rat) posljedica radijacije, više sile, kao i ograničenja u kretanju te odluka koje donesu upravne vlasti i organi.

2. Usluge osiguranja u BiH

1. Pomoć u zemlji

Opće odredbe

Usluge pomoći i pokrića se pružaju samo u mjestu stanovanja koje je navedeno u okviru računa kod UniCredit Bank, a na teritoriju Bosne i Hercegovine.

Pokriće uslugama

Pomoć i sudjelovanje u troškovima se pruža u sljedećim hitnim slučajevima: 24 sata dnevno i sedam dana tjedno za nužne hitne intervencije. Mondial Assistance osiguranje će nakon zahtjeva vlasnika računa, poslati pružatelje usluga odgovorne za sljedeće oblasti:

- **Vodoinstalater:** Nakon kvara uzrokovano nezgodom u vodovodnim instalacijama koji dovede do poplave, curenja i/ili prestanka opskrbe vodom na kućnoj adresi vlasnika računa, kojeg karakterizira visoka razina oštećenja zbog čega je brza intervencija nužna.
- **Električar:** U slučaju kvara na električnim instalacijama nakon nezgode kao što je kuća pogođena gromom, previsok napon i kratki spoj koji zahtijevaju brzu intervenciju. Zahtjevi za intervenciju koji uključuju promjenu sijalica i osigurača isključeni su iz ovog pokrića.
- **Bravar:** U slučaju kada vlasnik računa ne može ostvariti pristup svome domu nakon provale, gubitka ključeva ili polomljenih ključeva i/ili kvara brave.
- **Staklar:** Nakon slučajnog loma (vrata i prozori) ili nakon provale ili pokušaja provale kojima se onemogućava da se prozori ili vrata zatvore, te je potrebna hitna zamjena ili privremeno zatvaranje istih.

Cijena jedne specijalističke intervencije (dolazak i rad) se pokriva do 77 EUR/150 KM.

Pristup mreži pružatelja usluga Mondial Assistance osiguranja

U hitnim slučajevima, vlasnik računa ima pristup mreži pružatelja usluga Mondial Assistance osiguranja koje se daju vlasniku računa.

Medicinski posjet ili posjet liječnika u slučaju nezgode

Ako je vlasnik računa imao nezgodu (potrgani ligament ili slomljena noga ili neka druga nezgoda zbog koje vlasnik računa ne može hodati) te je više od tri dana boravio u bolnici, potrebna mu je medicinska posjeta kod kuće.

Troškovi jedne posjete se pokrivaju do 77 EUR/150 KM.

Posjet medicinske sestre u slučaju nezgode

Vlasnik računa je doživio nezgodu (potrgani ligament ili slomljena noga ili druga vrsta povrede zbog koje vlasnik računa nije u stanju hodati), te je bio hospitaliziran više od tri dana te mu je potrebna medicinska posjeta kod kuće.

Trošak jedne posjete se pokriva do 51 EUR/100 KM.

Kućna njeđa nakon hospitalizacije

Ako je vlasnik računa doživio nezgodu i boravio je u bolnici više od tri dana te je sada kod kuće i nije u stanju sam obavljati uobičajene kućne poslove – dakle potrebna mu je pomoć (npr. kupiti namirnice ili odvesti djecu u školu ili napraviti doručak ili kuhati ili izvesti psa nakratko u šetnju).

Trošak kućne njeđe se pokriva do 32 EUR/65 KM.

Obavijesti o medicinskim centrima

Mondial Assistance osiguranje odgovara na pozive u svezi najbližeg domaćeg medicinskog centra.

Obavijesti u slučajevima invaliditeta

Mondial Assistance osiguranje odgovara na pitanja kao što su: „Gdje se nalazi najbliži centar za pomoć invalidima“ ili „dostavni centar“ ili „centar za auto opremu za osobe s invaliditetom“.

Obavijesti o lijekovima i ljekarnama

Mondial Assistance osiguranje odgovara na pitanja kao što je primjerice; “Gdje je najbliža ljekarna?”

2. Osiguranje prekida putovanja uzrokovano motornim vozilom

Opće odredbe

Vozila koja su obuhvaćena su sljedeća:

- do 3,5 tone ukupne težine;
- privatni automobili koji se ne koriste u poslovne svrhe;
- bez teških kamiona;
- poslovna vozila koja se koriste u privatne svrhe.

Osoba koja je obuhvaćena je vlasnik računa kao vozač vozila koje je registrirano u bazi podataka UniCredit Bank-e:

- osobnog vozila;
- službenog vozila (iznajmljenog ili vozila koje pripada tvrtki), a koje se koristi u privatne svrhe.

Samo je jedno vozilo pokriveno po jednom računu u okviru jednog modela **JESI** paket računa.

Predmet pomoći koja se pruža vlasniku računa, isključivo je u svezi s kvarom do kojeg dođe u Bosni i Hercegovini.

Pokriće uslugama

Popravak na licu smjesta i/ili vučna služba

Na putu će biti pružena osnovna pomoć za nezgode ili kvarove koji se mogu lako popraviti. Ne bude li se vozilo moglo popraviti na licu mjesta, te je isto nepokretno, vozilo će se biti odvučeno vučnom službom u automehaničarsku radionicu ili kod ovlaštenog auto zastupnika.

Trošak popravka na licu mjesta i/ili usluga vučne službe se pokriva do 128EUR/250 KM po svakom događaju.

Pristup Mondial Assistance osiguranje mreži pružatelja usluga za vozila

Vlasnik računa dobiva odgovore na pitanja u svezi najbliže automehaničarske radionice, vulkanizerske radionice, itd.

3. Usluge osiguranja u inozemstvu

1. Medicinska pomoć pri putovanju u inozemstvu

Medicinski transport u Bosnu i Hercegovinu (medicinska repatrijacija)

Vlasnik računa doživi nezgodu i/ili se iznenada razboli i potreban mu je hitan transport u Bosnu i Hercegovinu. Odluku donosi liječnički tim Mondial Assistance osiguranja (zbor od 28 liječnika – 24-satni sustav) i mjesna bolnica.

Mondial Assistance osiguranje organizira repatrijaciju vlasnika računa iz mjesta gdje je odsjeo do bolnice u Hrvatskoj koju odabere medicinsko osoblje Mondial osiguranja, te ako je nužno pratnju medicinskog tima Mondial Assistance osiguranja (nema limita za troškove ove usluge).

Liječnici Mondial Assistance osiguranja su jedine osobe koje imaju pravo odlučiti kada i kako izvršiti repatrijaciju vlasnika računa. Ako medicinski tim Mondial Assistance osiguranja smatra da je repatrijacija vlasnika računa moguća, a on odbije povinovati se repatrijaciji, daljnje obveze Osiguravatelja prema vlasniku računa prestaju odmah u svezi ovog događaja nezgode, te će Mondial Assistance osiguranje obustaviti plaćanje njegovih medicinskih troškova, hospitalizaciju i kasniji povratak u njegovu zemlju.

Informacije o agencijama Bosne i Hercegovine u inozemstvu

Tijekom svoga boravka izvan Bosne i Hercegovine, vlasnik računa prima informacije o agencijama koje pružaju razne usluge pomoći na jeziku Bosne i Hercegovine (npr. prevoditeljske usluge, odvjetnici, itd.).

Ovo pokrće vrijedi diljem svijeta.

2. Prekid putovanja uzrokovan motornim vozilom

Opće odredbe

Obuhvaćena su samo sljedeća vozila:

- do 3,5 tone ukupne težine;
- osobna vozila, koja se ne koriste u poslovne svrhe;
- bez teških kamiona;
- poslovna vozila koja se koriste u privatne svrhe.

Osoba obuhvaćena djelokruhom ovog Ugovora o osiguranju je vlasnik računa kao vozač vozila koje je registrirano u bazi podataka UniCredit Bank:

- kao osobno vozilo;
- kao službeno vozilo (unajmljeno vozilo ili vozilo tvrtke) koje se koristi u privatne svrhe.

Samo je jedno vozilo obuhvaćeno u okviru jednog bankovnog modela *JES!* paket računa.

Predmet osigurane pomoći koja se pruža vozaču pokrivenog vozila je isključivo u svezi s kvarom do kojeg dođe izvan granica Bosne i Hercegovine.

Pokrće osiguranjem se pruža u sljedećim zemljama: Andora, Austrija, Belgija, Češka Republika, Hrvatska, Danska, Finska, Francuska, Njemačka, Gibraltar, Grčka, Mađarska, Irska, Italija, Lihtenštajn, Luksemburg, Makedonija, Malta, Monako, Nizozemska, Portugal, Republika San marino, Slovačka Republika, Slovenija, Španjolska (uključujući I Balearske I Kanarske Otoke), Švedska, Švicarska, Velika Britanija, Vatikan.

Pokriće uslugama

Popravak na licu mjesta i/ili vučna služba

Na putu će se pružiti osnovna pomoć za nezgode ili kvarove koje se mogu lako popraviti. Ako se vozilo ne može popraviti na licu mjesta, vozilo će vučnom službom biti prevezeno da automehaničarske radionice ili odgovarajućeg auto zastupnika.

Trošak popravka na licu mjesta ili/ili vučna služba se pokriva do 150 EUR po svakom događaju nezgode.

Pristup Mondial osiguranje mreži pružatelja usluga

Vlasnik računa dobiva odgovore na pitanja o najbližoj automehaničarskoj radionici, auto zastupniku, vulkanizerskoj radionici, itd.