

# Uvjeti korištenja usluge Osiguranje zaslona

## Mobilni telefoni, pametni telefoni i tableti

Primjenjuju se na police osiguranja ugovorene od 25.05.2018



AmTrust International Underwriters  
An AmTrust Financial Company

### 1. Ugovaratelj osiguranja

Ugovaratelj ovog osiguranja svaka je fizička i/ili pravna osoba koja ima zasnovan pretplatnički odnos s Tele2 d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 269/D, OIB: 70133616033 („Tele2”), i koji je kod kupnje mobilnog uređaja sukladno točki 3. ugovorio policu osiguranja s osigurateljem (kako je utvrđeno u točki 13. u nastavku) za isti.

Ugovaratelj osiguranja ne može prenijeti osiguranje na drugu osobu.

### 2. Osiguranik

U ovom osiguranju osiguranik je ugovaratelj osiguranja.

### 3. Predmet osiguranja

Ovo osiguranje pokriva mobilni telefon, pametni telefon ili tablet („osigurani uređaj”):

- koji je kupljen kao novi uređaj putem prodajnog kanala Tele2,
- čiji dijelovi nisu zamijenjeni neoriginalnim rezervnim dijelovima,
- koje je osiguratelj registrirao kao osigurane uređaje i
- za koje je plaćena zasebna premija u skladu s točkom 11.1.

Ugovaratelj osiguranja odgovoran je za registraciju uređaja kod osiguratelja i odgovarajuće ažuriranje osiguranja pri zamjeni uređaja npr. pod proizvođačevim jamstvom ili kad kupuje novi uređaj.

### 4. Kad se primjenjuje osiguranje

Osiguranje stupa na snagu odmah po kupnji osiguranog uređaja.

Razdoblje osiguranja iznosi jedan (1) mjesec i automatski se obnavlja svakog mjeseca do prekida. Osiguranje vrijedi najduže šezdeset (60) mjeseci od stupanja na snagu. Nakon toga osiguranje se automatski prekida.

### 5. Gdje se primjenjuje osiguranje

Osiguranje se primjenjuje diljem svijeta.

### 6. Što osiguranje pokriva

Osiguranje pokriva mehaničko oštećenje, uključujući lom ili napuknuće zaslona osiguranog uređaja koja je posljedica iznenadnog i nepredviđenog vanjskog događaja i utječe na funkcionalnost zaslona. Osiguranje pokriva isključivo popravke za povrat ispravne funkcionalnosti prikaza. U slučaju da troškovi popravka premašuju izvornu kupovnu cijenu osiguranog uređaja, osiguranje će pokriti troškove popravka do izvorne kupovne cijene osiguranog uređaja.

Iznos koji je osiguratelj obvezan isplatiti ograničen je na izvornu kupovnu cijenu osiguranog uređaja.

Pojam „nepredviđen” znači da se dogodilo nešto što nije bilo očekivano te da se u normalnim okolnostima ne može predvidjeti ni spriječiti.

Pojam „zaslon” označava dio uređaja koji prikazuje informacije u obliku slova, brojki ili grafike, a koji se može kombinirati sa ekranom osjetljivim na dodir.

Preduvjet za naknadu štete je mogućnost da se utvrdi vrijeme kad je došlo do štete, opiše incident i utvrdi mjesto gdje je došlo do štete.

### 7. Izuzeci

Iz obveze Osiguratelja za osiguranje isključeni su sljedeći zahtjevi:

- koji su plativi prema proizvođačevom jamstvu ili prodavačevoj obvezi prema Zakonu o zaštiti potrošača,
- koji su posljedica toga što je ugovaratelj osiguranja oštetio osigurani uređaj namjerno ili iz krajnje nepažnje,
- koji su posljedica toga što se ugovaratelj osiguranja nije pridržavao proizvođačevih uputa,
- koji su posljedica tvorničke greške ili opoziva osiguranog proizvoda ili su obuhvaćeni Zakonom o zaštiti potrošača,
- za zamjenu ili namještanje priključaka, kontrolnih gumba ili tipaka, baterija ili antena,
- koji su posljedica popravaka, rukovanja, rutinskog servisiranja, održavanja ili čišćenja koje je izvršila neovlaštena osoba,
- koji su uzrokovani zalijevanjem uređaja i li ulaskom tekućine u uređaj
- ako se ne može utvrditi IMEI ili serijski broj osiguranog uređaja, do kojih dođe dok se osigurani uređaj nalazi kod bilo koga osim ugovaratelja osiguranja ili — ako je ugovaratelj osiguranja fizička osoba — člana njegove uže obitelji. Pojam „uža obitelj” obuhvaća roditelje, bračnog i/ili izvanbračnog druga, djecu koji žive u istom kućanstvu s ugovarateljem osiguranja,
- do kojih dođe dok se osigurani uređaj nalazi kod bilo koga osim ugovaratelja osiguranja ili — ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba — njegova zaposlenika,
- do kojih dođe dok se osigurani uređaj nalazi kod bilo koga osim ugovaratelja osiguranja ili — ako je ugovaratelj osiguranja vlasnik linija s Ekipnom, Biznis Ekipnom ili drugom timskom tarifom — člana Ekipne, Biznis Ekipne ili druge timske tarife,
- koji su posljedica trošenja ili postupnog pogoršanja funkcionalnosti,

- koji su posljedica ogrebotina, udubina ili oznaka na zaslonu koje utječu na izgled zaslona, ali ne i na njegov rad ili učinak,
- za dodatnu opremu ili pribor koji se upotrebljava s uređajem,
- za bilo kakve troškove ponovnog uključivanja ili pretplatničke naknade,
- koji su posljedica štete nastale tijekom prijevoza ili otpreme u slučaju da osigurani uređaj nije zaštićen odgovarajućom ambalažom, osim ako je uređaj u posjedu osiguratelja,
- za bilo kakve neizravne gubitke posljedice iz oštećenja prikaza i nemogućnosti služenja osiguranim uređajem,
- koji su klasificirani kao prijevara ili pronevjera.

### 8. Mjere opreza i dužnost pažnje

Ugovaratelj osiguranja dužan je rukovati osiguranim predmetom uobičajeno pažljivo i u skladu s proizvođačevim uputama o potrebnim mjerama opreza i pažnje kako bi se u što većoj mjeri izbjegla šteta.

Ako se ugovaratelj osiguranja nije pridržavao mjera opreza i/ili pažnje, iznos naknade u pravilu može biti umanjen. Naknada iz osiguranja može čak u potpunosti izostati u slučajevima grubog nemara.

### 9. Odredbe za slučaj štete

9.1. Šteta se prijavljuje odmah putem interneta ili pozivom na poseban telefonski broj za odštetne zahtjeve +385 95 1000 321. Odštetni zahtjev mora se podnijeti unutar jednog (1) mjeseca od trenutka kad ugovaratelj osiguranja sazna za štetu. Ako se šteta prijavi nakon isteka razdoblja od 1 mjeseca, iznos odštete može biti manji u slučaju da je osiguratelj nastala šteta uslijed kasne prijave.

9.2. Oštećene osigurane uređaje preuzet će osiguratelj imenovani prijevoznik, a oštećeni zaslon popraviti će osiguratelj imenovani i ovlašteni servisni centar. Zaslon će biti popravljen originalnim — novim ili prerađenim — rezervnim dijelovima. Polica osiguranja nastavlja vrijediti i za zamijenjeni zaslon.

9.3. U slučaju da troškovi popravka premašuju gornje ograničenje za odštetne zahtjeve ili izvornu kupovnu cijenu, osiguratelj ima pravo prilagoditi odštetu do iznosa ograničenja ili cijene i to u obliku novčane naknade ili — po vlastitom nahođenju — u obliku jednakovrijednog zamjenskog uređaja s tehničkim specifikacijama koje su usporedive s onima izvornog osiguranog uređaja. Ako ugovaratelj osiguranja u tom slučaju želi popravak uređaja, obvezan je pokriti dodatne troškove koji premašuju ograničenja odštete ili cijene.

9.4. Davanje netočnih ili nepotpunih informacija može biti temelj za odbijanje isplate naknade ako je utjecalo na utvrđivanje okolnosti osiguranog slučaja ili osigurateljevu odgovornost ili su informacije pružene kako bi se prijevarom dobila naknada iz osiguranja.

9.5. Prije nego što ugovaratelj osiguranja preda osigurani uređaj na popravak, dužan je na njemu deaktivirati sve zaštite lozinkom, npr. „Find my iPhone” ili jednakovrijednu aplikaciju. Ako ugovaratelj osiguranja to ne učini, popravci će se obustaviti dok se ne deaktivira zaštita lozinkom, a ugovaratelju osiguranja može se naplatiti dodatna naknada za dodatni posao povezan s otključavanjem osiguranog uređaja.

9.6. Kad je odštetni zahtjev odobren, ako popravci popravljivog zaslona nisu dovršeni unutar trideset (30) dana od datuma preuzimanja osiguranog uređaja od ugovaratelja osiguranja, ugovaratelj osiguranja ima pravo na jednakovrijedan zamjenski uređaj s tehničkim specifikacijama koje su usporedive s onima izvornog osiguranog uređaja. Ako popravci traju dulje od trideset (30) dana zbog nemogućnosti proizvođača da isporučuje dijelove, primjenjuju se pravila o nadoknadi štete iz točke 9.3.

9.7. Odštetni zahtjevi neće biti odobreni i isplaćeni ako ugovaratelj nije platio puni iznos premije osiguranja prije dana podnošenja zahtjeva. U slučaju bilo kakvih nesuglasica povezanih s uplatom premije, ugovaratelj osiguranja može se obratiti Tele2. Ugovaratelj osiguranja ima pravo ponovo predati odštetni zahtjev nakon što plati premiju osiguranja.

9.8. Oštećeni uređaji mogu se preuzeti samo na u zahtjevu specificiranoj adresi u Republici Hrvatskoj.

9.9. Ako osiguratelj riješi odštetni zahtjev zamjenskim uređajem, ima pravo preuzeti vlasništvo nad oštećenim osiguranim uređajem.

### 10. Odbitna franšiza

Osiguranje dopušta jedan (1) odštetni zahtjev bez odbitne franšize u svakom 12-mjesečnom razdoblju od početka osiguranja. Za svaki sljedeći odštetni zahtjev u istom 12-mjesečnom razdoblju plaća se odbitna franšiza u iznosu od 450 kuna.

### 11. Opći ugovorni uvjeti

#### 11.1. Isplata premije

Rok plaćanja za početnu premiju naveden je na računu za pretplatu tvrtke Tele2. Premija obnovljenog osiguranja plaća se u mjesečnim obrocima, a naplaćuje se računom za pretplatu tvrtke Tele2.

### 11.2. Prekid osiguranja

Ugovaratelj osiguranja može prekinuti osiguranje u bilo kojem trenutku. Ako korisnik zatraži raskid police osiguranja više od 30 dana nakon datuma njenog sklapanja, policu se raskida zadnji dan obračunskog razdoblja i naplaćuje u punom iznosu za to razdoblje. Ako do prekida dođe u razdoblju u kojem se ne obračunava premija, policu se raskida s trenutničnim učinkom.

Ako premija, dospjela nakon sklapanja ugovora o osiguranju, nije uplaćena na vrijeme, ugovor o osiguranju raskida se najranije 30 dana nakon datuma na koji je ugovaratelj osiguranja zaprimio dopis kojim ga Tele2 u ime osiguratelja obavještava o dospelosti premije.

Nakon što se policu raskine, nije moguće sklopiti novu policu osiguranja za isti uređaj.

### 11.3. Viša sila

Osiguratelj ne odgovara za štetu koja izravno ili neizravno nastane uslijed ili u vezi s ratom, događajem sličnom ratu, građanskim ratom, vojnim vježbama, revolucijom, elementarnom nepogodom, neredima, terorizmom, ustankom, primjenom atomskog ili nuklearnog oružja, mjerom vlade, pljenidbom, štrajkom, isključenjem s rada, blokadom ili sličnim događajem.

### 11.4. Zastara

Odštetni zahtjevi podneseni na temelju ugovora o osiguranju / police osiguranja podliježu zastari prema hrvatskom Zakonu o obveznim odnosima.

### 11.5. Dvostruko osiguranje

Ako je osigurani uređaj osiguran protiv istog rizika kod dvaju ili više osiguratelja za isto pokriće, razdoblje i osiguranika, a zbroj naknada iz osiguranja ne premašuje osiguranu vrijednost te imovine, osiguratelj u potpunosti odgovara za ispunjenje obveza koje proizlaze iz ugovora o osiguranju.

Ako zbroj naknada iz osiguranja premašuje vrijednost osiguranog uređaja, a ugovaratelj osiguranja postupio je s dužnom pažnjom, vrijede sva ta osiguranja i svaki osiguratelj ima pravo na ugovorenu premiju iz tekućeg razdoblja osiguranja, a osiguranik ima pravo od svakog pojedinog osiguratelja zatražiti odštetu u skladu s ugovorom o osiguranju sklopljenim sa svakim pojedinim osigurateljem, a ukupno do ukupnog iznosa štete.

### 11.6. Mjerodavno pravo i nadležnost

Za ugovor o osiguranju mjerodavno je hrvatsko pravo. Svaki spor koji se odnosi na ugovor rješava se pred hrvatskim sudom. To vrijedi i za sporove koji se odnose na štetu nastalu u inozemstvu.

Ako ugovaratelj osiguranja nije zadovoljan odlukom koju je osiguratelj donio u odnosu na njegov odštetni zahtjev, osiguratelj može preispitati odluku putem administratora za odštetne zahtjeve ako ugovaratelj

osiguranja nazove Digital Care na + 385 95 1000 321. Ako ugovaratelj osiguranja i dalje nije zadovoljan odlukom ili ima prigovora na način kako je pitanje osiguranja riješeno, može se obratiti tvrtki AmTrust International Underwriters (informacije za kontakt potražite u točki 13. u nastavku) na adresu e-pošte [prituze@amtrustgroup.com](mailto:prituze@amtrustgroup.com). Korisnik se također može obratiti nadzornom tijelu nadležnom za nadzor društava za osiguranje, a to je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Miramarska 24b, 10 000 Zagreb.

### 11.7. Transakcije koje su protivne prisilnim propisima

Osiguratelj neće izvršiti niti jednu isplatu osiguranog slučaja ako su ta isplata ili uvjeti korištenja takvog osiguranja u suprotnosti sa sankcijama ili embargoima koje je uvela Europska unija, Hrvatska ili Švedska, te se isto odnosi i na sankcije i embargoe od strane Sjedinjenih Američkih Država ako isti nisu u suprotnosti s regulativom Europske unije, Hrvatske ili Švedske. Ako se plaćanje izvrši, a zbog sankcija ne bude zaprimljeno od strane ugovaratelja osiguranja, smatrat će se da je AmTrust International Underwriters DAC izvršio svoju ugovornu obvezu. Ako se nakon ugovaranja police osiguranja utvrdi da se ugovaratelj osiguranja, predmet osiguranja ili korisnik nalazi pod sankcijama ili embargoom, AmTrust ima pravo bez odgađanja prekinuti osiguranje.

### 12. Administrator osiguranja i odštetnih zahtjeva

Osiguranje i odštetne zahtjeve administrira Digital Care. Da bi ugovaratelj osiguranja podnio odštetni zahtjev, treba se prijaviti na [www.tele2.osiguranjezastona.com](http://www.tele2.osiguranjezastona.com) ili nazvati broj telefona za odštetne zahtjeve +385 95 1000 321. Pozivi se mogu snimati radi obuke, usklađivanja i sprječavanja prijevара.

### 13. Osiguratelj

Ovu policu izdaje AmTrust International Underwriters DAC, 40 Westland Row, Dublin 2, Irska. Matični broj subjekta: 169384, <http://www.cro.ie> AmTrust International Underwriters DAC ima ovlaštenje Središnje banke Irske. Ti se podaci mogu provjeriti u registru financijskih usluga na [www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr).

**Da biste podnijeli odštetni zahtjev**, idite na [www.tele2.osiguranjezastona.com](http://www.tele2.osiguranjezastona.com) ili nazovite +385 95 1000 321

**Ako imate pitanja** o svojoj polici osiguranja, nazovite +385 95 1000 321