

OPĆI UVJETI PROTECTO JAMSTVA

I. UVODNE ODREDBE

Primjena uvjeta

Ovi se uvjeti primjenjuju na dobrovoljno, ugovorno jamstvo za ispravnost i održavanje elektroničkih uređaja »Protecto jamstvo«. Protecto jamstvo je dodatno ugovorno jamstvo pored zakonskog jamstva kojeg je, sukladno primjenjivim odredbama Zakona o potrošačima te Zakona o obveznim odnosima, obavezan dati prodavatelj odnosno proizvođač elektroničkog uređaja za kojeg je sklopljeno i dodatno, ugovorno, Protecto jamstvo.

Značenje pojedinih izraza

Pojedini izrazi u ovim Uvjetima imaju sljedeća značenja:

- 1) **"PARTUM USLUGE d.o.o. za savjetovanje, iz Zagreba, Horvaćanska cesta 47", dalje u tekstu "Partum"** – davatelj Protecto jamstva
- 2) **"Korisnik"** – osoba koja je kupila Protecto jamstvo uz elektronički uređaj
- 3) **"Protecto jamstvo"** – ugovorno jamstvo koje Partum pruža Korisnicima uz kupnju elektroničkih uređaja

II. POSEBNE ODREDBE

Članak 1. Predmet Protecto jamstva

1. Predmet Protecto jamstva po ovim uvjetima

Predmet Protecto jamstva može biti svaki elektronički uređaj (dalje u tekstu: uređaj ili elektronički uređaj) koji je pobliže opisan na računu i dodatna oprema u izvornoj ambalaži koja je kupljena zajedno s navedenim uređajem. Predmet Protecto jamstva (pokriće rizika) može biti samo stacionarni elektronički uređaj. Predmet Protecto jamstva (lom ekrana) može biti samo mobilni telefon.

2. Predmeti koji nisu obuhvaćeni Protecto jamstvom

- a) uklonjivi eksterni diskovi;
- b) pomoćna i potrošna roba koju je proizvođač definirao kao potrošni materijal ili potrošni dio, a u svakom slučaju vanjske tipkovnice, miševi, daljinski upravljači, punjači, baterije, toneri, mehanizmi za taljenje, tinta, ugljične četkice, bubnjevi, žaruljice, semering, gumice, brtve, mijeh: i onda kada su isti pakirani zajedno s uređajem koji je predmet pokrića;
- c) sve vrste alata;
- d) ostali dijelovi koji prema iskustvu moraju biti zamijenjeni tijekom životnog vijeka elektroničkog uređaja, a u svakom slučaju gumeni dijelovi, semering, grijač;
- e) zasebno kupljena dodatna oprema;
- f) sve vrste softvera;
- g) isporučeni uređaji s nedostatkom, kao i serijske pogreške proizvođača;
- h) dodatno odnosno naknadno kupljena dodatna oprema ili oprema.

Članak 2. Opseg Protecto jamstva – ugovorne obveze Partuma

1. Važenje Protecto jamstva - slučajevi obuhvaćeni Protecto jamstvom

Partum će izvršiti popravak odnosno zamjenu te jamčiti ispravno funkcioniranje kupljenog elektroničkog uređaja Korisnika pokrivenog Protecto jamstvom samo za nepredvidive i iznenada nastale štete ili smetnje na predmetu obuhvaćenim Protecto jamstvom. Nepredvidive su štete one koje Korisnik nije pravodobno predvidio niti je primjenom uobičajene dužne pažnje morao predvidjeti, pri čemu je jedino isključen grubi nemar za koji Partum zadržava pravo neisplate naknade po nastalom štetnom događaju.

Partum će izvršiti popravak odnosno zamjenu te jamčiti ispravno funkcioniranje kupljenog elektroničkog uređaja Korisnika obuhvaćenog Protecto jamstvom ukoliko nastupi šteta na tom uređaju uzrokovana jednim ili više od dolje navedenih slučajeva ovisno o vrsti Protecto jamstva:

Protecto jamstvo (produljenje garancije), šifre jamstva: P15, P16, P17, P18, P19, P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26, P55, P56, P57, P58, P59, P60, P61, P62, P63, P64, P65, P70 i ostale pokriva štete nastale:

- a) nedostatkom materijala ili izvedbe po isteku jamstva proizvođača (produljena garancija)

Protecto jamstvo (puno jamstvo), šifre jamstva: P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, PJ1, PJ2, PJ3, PJ4, PJ5, PJ6, PJ7, PJ8, PJ9, PJ10, PJ11, PJ12, P79, P101, P102, P103, P104, P101-prem, P102-prem, P103-prem, P104-prem, P105-prem i ostale pokriva štete nastale:

- a) nedostatkom materijala ili izvedbe po isteku jamstva proizvođača (produljena garancija)
- b) kratkim spojem, nadstrujom ili prenaponom;
- c) provalnom krađom;
- d) požarom, udarom groma, eksplozijom, udarom ili padom zrakoplova, njegovih dijelova ili njegovog tereta, kao i sporim izgaranjem, tinjanjem, paljenjem ili žarenjem;
- e) nepažnjom Korisnika (pad, lom, tekućine) ali jedino u slučaju sigurnog i pažljivog korištenja i odlaganja na sigurnom i zaštićenom mjestu; uz samopridržaj (vidi Samopridržaj, članak 6., stavak 5. ovih uvjeta);
- f) djelovanjem mehaničke sile svih vrsta predmeta bez vlastite ili tuđe krivnje;
- g) implozijom ili drugim djelovanjem pri podtlaku;
- h) vodom ili vlagom uslijed elementarnih šteta, šteta na građevinama (puknuće cijevi, itd.);
- i) elementarnim štetama poput visokih voda, odrona kamenja, oluja, smrzavanja, poplava, snježnih lavina;
- j) požarom, udarom groma, eksplozijama svih vrsta, štetom nastalom gašenjem požara;
- k) blažom opekotinom i zapečenjem, dimom i čađom uslijed vanjskog djelovanja;
- l) neizravnim udarom groma;
- m) neposrednim djelovanjem električne energije zbog zemljospoja, kratkog spoja ili prenapona;
- n) prenaponom ili podnaponom, električnim nabojem, elektromagnetskim smetnjama.

Protecto jamstvo (pokriće rizika), šifre jamstva: P27, P28, P29, P30, P31, P32, P33, P34, P35, P36, P37, P38, P39, P40, P41, P42, P43, P44, P45, P46, P47, P48, P49, P50, P51, P52, P53, P54 i ostale pokriva štete nastale:

- a) kratkim spojem, nadstrujom ili prenaponom;
- b) provalnom krađom;
- c) požarom, udarom groma, eksplozijom, udarom ili padom zrakoplova, njegovih dijelova ili njegovog tereta, kao i sporim izgaranjem, tinjanjem, paljenjem ili žarenjem;
- d) nepažnjom Korisnika (pad, lom, tekućine) ali jedino u slučaju sigurnog i pažljivog korištenja i odlaganja na sigurnom i zaštićenom mjestu; uz samopridržaj (vidi Samopridržaj, članak 6., stavak 5. ovih uvjeta);
- e) djelovanjem mehaničke sile svih vrsta predmeta bez vlastite ili tuđe krivnje;
- f) implozijom ili drugim djelovanjem pri podtlaku;
- g) vodom ili vlagom uslijed elementarnih šteta, šteta na građevinama (puknuće cijevi, itd.);
- h) elementarnim štetama poput visokih voda, odrona kamenja, oluja, smrzavanja, poplava, snježnih lavina;
- i) požarom, udarom groma, eksplozijama svih vrsta, štetom nastalom gašenjem požara;
- j) blažom opekotinom i zapečenjem, dimom i čađom uslijed vanjskog djelovanja;
- k) neizravnim udarom groma;
- l) neposrednim djelovanjem električne energije zbog zemljospoja, kratkog spoja ili prenapona;
- m) prenaponom ili podnaponom, električnim nabojem, elektromagnetskim smetnjama.

Protecto jamstvo (lom ekrana), šifre jamstva: P66, P67, P68, P69, P99, P100, P105, P106, P107, P108, P109, P110, P111, P112, P113, P114 i ostale pokriva štete nastale:

- a) lom ekrana

Korištenje Protecto jamstva (lom ekrana) ograničeno je na jednu štetu tokom trajanja jamstva. Jamstvo pokriva isključivo troškove zamjene ekrana. Svi drugi popravci su isključeni. Predmet jamstva mogu biti samo Mobilni telefoni ili Tablet računala. Maksimalni iznos štete je trošak zamjene ekrana.

2. Slučajevi koji nisu obuhvaćeni Protecto jamstvom

Protecto jamstvom nisu pokrivena štete prouzročene:

- a) namjerom Korisnika;
- b) ratom, ratnim zbivanjima, građanskim ratom, revolucijom, pobunom, ustankom ili nemirima;
- c) nuklearnom energijom, nuklearnim zračenjem ili radioaktivnim tvarima;
- d) potresom;
- e) terorizmom ili terorističkim činom; teroristički čin je svaki pothvat osoba ili skupina osoba radi ostvarivanja političkih, vjerskih, etničkih ili ideoloških ciljeva, koji su takve prirode da prouzrokuju širenje straha ili užasa među pučanstvom ili dijelovima pučanstva, a time i utjecaj na vladu ili državne ustanove;
- f) uporabom neispravnog predmeta, a s čim je Korisnik morao biti upoznat;
- g) u onoj mjeri u kojoj je za Korisnika morala nastupiti treća osoba u svojstvu dobavljača (proizvođača ili trgovca) u slučaju zakonskog jamstva, a Korisnik ne može priložiti račun za izvršeni popravak uređaja; ili ukoliko je popravak izvršen bez prethodnog odobrenja PARTUMA.

3. Pretpostavke za važenje Protecto jamstva - ograničenja:

- h) U okviru nepažnje pokriven je jedino blaži nemar. U slučaju grubog nemara, vještak će procijeniti i provjeriti uzrok štete i uređaj. Svaka šteta koja nastane nepropisnom uporabom, namjernim oštećenjem, namjerom, nepropisnim rukovanjem, nepropisnim odlaganjem ili na predvidljiv način smatra se povredom obveze dužne pažnje, a koju je Korisnik preuzeo kupnjom, te takva šteta nije pokrivena;
- i) Šteta ili troškovi nastali nedostatkom materijala ili izvedbe u jamstvenom roku proizvođača nisu pokriveni;
- j) Isključeni su, odnosno u slučaju štete prethode: jamstva i/ili naknade štete temeljem jamstva, naknade štete drugih osiguratelja, jamstva ili ugovorne obveze trećih osoba. Eventualne razlike u odnosu na druga jamstva (primjerice: sadašnja vrijednost u odnosu na vrijednost novog uređaja) pokrivena su potpunim pokrivenjem za elektroničke uređaje;
- k) štete na svim vrstama softvera (uključujući operativne sustave, pogonske softvere, pogonske programe, pomoćne programe, itd.) nisu pokrivena. Korisnik je osobno odgovoran za programe, pogonske programe, podatke i njihovu funkcionalnost. Gubitak podataka i softvera zbog navedenih uzroka štete ne može biti predmet zahtjeva za naknadom štete. Isto tako, ne refundiraju se troškovi popravka u slučaju problema vezanih uz softvere, operativne sustave, viruse, kompatibilnost, spašavanje podataka, vraćanje sustava, ponovno prikupljanje podataka, itd.;
- l) Troškovi nastali uslijed štete koja nije šteta na hardveru, nisu pokriveni. Ovo se također odnosi na eventualne troškove (naknade za obradu, provjeru, analizu, itd.) analiza šteta bez utvrđene pogreške na hardveru;
- m) Štete nastale uporabom uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom u svrhe koje su protivne uputama o uporabi i svrsi koju je proizvođač naznačio, kao i štete koje ne utječu na način uporabe uređaja koji je proizvođač propisao (štete poput ogrebotina, strugotina, itd.) nisu pokrivena;
- n) Ne isplaćuje se naknada za štete s osnove odgovornosti, materijalne posljedične štete i štete na imovini. Posljedične štete nastalih štetnih događaja ni u kojem slučaju nisu pokrivena. Isključivo primarna šteta na uređaju, odnosno primarni uzrok štete, uzima se u obzir za procjenu štete, odnosno obuhvat Protecto jamstva;
- o) Smanjenje vrijednosti uslijed trošenja i habanja, štete uslijed dugotrajnog kemijskog ili termičkog djelovanja na uređaju, štete uzrokovane hrđom, hrđa, kao i eventualni troškovi servisiranja, namještanja i čišćenja nisu predmet naknade štete.; kao niti postupno pogoršanje radnog učinka uređaja;
- p) Štete nastale od strane trećih osoba pokušajima popravka ili zahvatima trećih osoba, odnosno osoba bez odgovarajućeg ovlaštenja, nisu obuhvaćene Protecto jamstvom. Također su isključene štete koje prouzroče kućni ljubimci, domaće ili divlje životinje;
- q) Štete nastale uporabom neispravne ili pogrešne eksterne dodatne opreme (primjerice: pričvršćenja, podzemna kućišta, itd.) nisu pokrivena;
- r) Gubitak uređaja u smislu da je isti izgubljen, zaboravljen, ostavljen bez nadzora ili nestao na drugi način, nije obuhvaćen Protecto jamstvom. Naknadno pronalaženje ne može biti uzeto u obzir i neće ni u kojem slučaju povlačiti za sobom pokrivanje eventualnih šteta;
- s) Štete koje su prijavljene, ali se zbog nedostavljanja uređaja ne mogu dokazati nisu pokrivena. Od toga su izuzete štete nastale potpunim uništenjem uređaja uslijed više sile;
- t) Sve vrste šteta od kamenca smatraju se nepropisnom uporabom uređaja, odnosno habanjem, i nisu pokrivena;
- u) Štete koje nastanu pri ili uslijed sportskih aktivnosti, odnosno zbog znoja ili kondenzacije, nisu pokrivena;
- v) Šteta koja se ne može pripisati samostalnom incidentu smatra se progresivnom štetom (uvjetovanom okolišem i/ili uporabom) i nije pokrivena, iz čega su izuzeti nedostaci materijala i izvedbe po isteku jamstva proizvođača

Članak 3. Mjesto važenja Protecto jamstva

1. Stacionarni uređaji

Prema izvedbi stacionarnih uređaja, prostori Korisnika smatraju se mjestom obuhvata Protecto jamstva u Europi u zemljopisnom smislu.

2. Prijenosni uređaji

Prema izvedbi prijenosnih uređaja i prema izvedbi uređaja koji se mogu postaviti na otvorenom, mjesnim područjem važenja smatra se Europa u zemljopisnom smislu.

Članak 4. Vrijednost elektroničkog uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom

Vrijednost elektroničkog uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom je cijena novog uređaja ili uređaja jednake tehničke vrijednosti na dan nastupanja štete ("Protecto vrijednost"). Vrijednost elektroničkog uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom uvijek se odnosi na kupoprodajnu cijenu uređaja bez poreza na dodanu vrijednost i bez subvencija ili prigodnih popusta (potpore primjerice proizvođača ili dobavljača, popusti i/ili akcije prodavatelja).

Članak 5. Troškovi koji nisu obuhvaćeni Protecto jamstvom

Partum provodi sve potrebne aktivnosti popravka ili zamjene elektroničkih uređaja pokrivenih Protecto jamstvom. Korisniku se neće nadoknaditi troškovi za aktivnosti koje Korisnik samostalno poduzima.

Članak 6. Opseg naknade štete

1. Troškovi vraćanja u prvobitno stanje

U slučaju štete razlikujemo djelomičnu štetu i potpunu štetu. Djelomična šteta podrazumijeva kada su troškovi popravka niži od Protecto vrijednosti uređaja. Ukoliko su troškovi popravka viši, tada se radi o potpunoj šteti te u tom slučaju Partum će zamijeniti elektronički uređaj obuhvaćen Protecto jamstvom.

2. Djelomična šteta

U ovom slučaju, Partum će snositi troškove popravka uključujući utrošeno radno vrijeme i rezervne dijelove (uz obračun samoprdržaja u slučaju šteta koje uvjetuju samoprdržaj, vidi stavak 5.).

Partum neće snositi slijedeće troškove:

- a) troškove obnavljanja ili ostalih mjera koje bi i neovisno o slučaju obuhvaćenim Protecto jamstvom bile potrebne;
- b) dodatne troškove nastale izmjenama ili unapređivanjima koji prelaze opseg obnavljanja;
- c) troškove obnavljanja u vlastitom aranžmanu, u onoj mjeri u kojoj ti troškovi nisu nastali i radovima u aranžmanu trećih osoba;
- d) neostvarenu dobit uslijed radova u vlastitom aranžmanu;
- e) dodatne troškove nastale privremenim ili prijevremenim obnavljanjem;
- f) troškove radova koji su bili potrebni za obnavljanje, ali nisu osobno obavljani na elektroničkom uređaju obuhvaćenim Protecto jamstvom;
- g) za štete s osnove odgovornosti, materijalne posljedične štete i štete na imovini.

3. Potpuna šteta

- a) U slučaju potpune štete ili ekonomski neisplativog popravka, Korisnik će u zamjenu za stari neispravan uređaj dobiti novi uređaj, koji će prema tehničkim specifikacijama biti najmanje jednak ili bolji u odnosu na stari uređaj. Ekonomska neisplativost znači da troškovi popravka prelaze Protecto vrijednost. U slučaju raspoloživosti istovrijednih uređaja ne može se isticati pravo na tehnički bolje uređaje niti u slučaju kada je njihova vrijednost manja od izvorne Protecto vrijednosti;
- b) U slučaju pokrivena potpune štete, nakon zamjene uređaja, uređaj koji je predmet zamjene uključujući sve izvorne dijelove dodatne opreme (punjači, mrežna oprema, memorijske kartice, kabeli, kompaktni diskovi, priručnici, kutije, miševi, itd.) prelazi u vlasništvo Partuma i smatra se da pripadajući proizvod punog Protecto jamstva prestaje. Korisnik prima zamjenu za uređaj isključivo po predaji svih izvornih dijelova dodatne opreme Partumu. Ovo vrijedi i u slučaju neispravnih izvornih i osiguranih dijelova dodatne opreme (primjerice: mrežne opreme);
- c) U slučaju nedostavljanja izvornih i dijelova dodatne opreme obuhvaćenih Protecto jamstvom koji su u vrijeme kupnje bili dio starog uređaja, oni će se obračunati prema redovnim tržišnim cijenama, odnosno odbit će se od utvrđenog iznosa popravka ili zamjene uređaja obuhvaćenih Protecto jamstvom.

4. Limit izvršenja zamjene ili popravka uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom

Limit izvršenja zamjene ili popravka uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom je PROTECTO vrijednost.

5. Samoprdržaj

U slučaju štete nastale nepažnjom Korisnika (pad, lom, tekućine), primjenjuju se slijedeći samoprdržaji:

- a) samoprdržaj od 25 %, ali najmanje u iznosu od 25,00 EUR + PDV (u kunskoj protuvrijednosti obračunatoj po prodajnom tečaju HNB-a važećim na dan obračuna) za sve mobilne telefone kao i za sve stacionarne uređaje ovisno o izvedbi (audio uređaji, glazbene linije, DVD uređaji, stolna računala, itd.);
- b) samoprdržaj od 33 %, ali najmanje u iznosu od 75,00 EUR + PDV (u kunskoj protuvrijednosti obračunatoj po prodajnom tečaju HNB-a važećim na dan obračuna) za sve prijenosne uređaje ovisno o izvedbi (prijenosnici, fotoaparati, video uređaji, glazbene linije za automobile, MP3 reproduktori, itd.).

Samoprdržaj se obračunava na troškove popravka uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom, odnosno troškove nabave novog uređaja u svrhu zamjene uređaja u slučaju potpune štete do limita Protecto vrijednosti na način da je Korisnik dužan snositi u ovom stavku navedeni iznos troškova (postotak ili minimum) popravka uređaja ili nabave novog uređaja u svrhu zamjene. Samoprdržaj se primjenjuje i na štete koje se tek analizom pokažu kao štete nastale nepažnjom

6. Otkup

Otkup štete nije moguć u gotovini niti u slučaju potpune štete.

Članak 7. Zamjena elektroničkih uređaja obuhvaćenih Protecto jamstvom

Na temelju odgovarajućeg zamjenskog uređaja, sva dodatna oprema starog uređaja, koja je u trenutku kupnje bila ugrađena, smatra se zamijenjenom neovisno o tome je li se oprema sada nužno ponovno pojavljuje u zamjenskom uređaju ili je zbog postojeće konfiguracije zamjenskog uređaja izostala. Oprema koja je naknadno ugrađena u stari uređaj i koja prilikom kupnje nije bila pokrivena zajedno s uređajem, neće biti predmet zamjene.

Članak 8. Početak važenja Protecto jamstva i dospijeće Protecto jamstva

Protecto jamstvo (puno jamstvo, lom ekrana, TV kasko, pokriće rizika) počinje u trenutku plaćanja kupoprodajne cijene prigodom kupnje uređaja. Protecto jamstvo (produljenje garancije) počinje teći nakon isteka tvorničkog jamstva. Jednokratna naknada za Protecto jamstvo plaća se, bez obzira na postojanje prava opoziva, istodobno s kupnjom uređaja koji je predmet obuhvata Protecto jamstva. Uređaj koji je predmet obuhvata Protecto jamstva i plaćena naknada Protecto jamstva moraju biti naznačeni na istom računu, osim u slučaju kada je Protecto jamstvo sadržano u cijeni kupljenog uređaja.

Članak 9. Razdoblje važenja Protecto jamstva

Protecto jamstvo (puno jamstvo, lom ekrana, TV kasko, pokriće rizika) za elektroničke uređaje počinje od datuma računa (kupnje) uređaja (i Protecto jamstva) i prestaje u svakom slučaju 12, 24, 36, 48 ili 60 mjeseci nakon datuma računa uređaja, ovisno o kupljenom proizvodu Protecto jamstvo. Prijave štete po isteku razdoblja važenja Protecto jamstva neće biti prihvaćene. Protecto jamstvo (produljenje garancije) počinje teći nakon isteka tvorničkog jamstva i prestaje u svakom slučaju 12, 24, 36 ili 48 mjeseci nakon isteka tvorničkog jamstva, ovisno o kupljenom proizvodu Protecto jamstva. Ukupno trajanje tvorničkog jamstva i Protecto jamstva može iznositi 60 mjeseci od datuma računa (kupnje) uređaja.

Prestanak trajanja u slučaju potpune štete

U slučaju zamjene uređaja ili odbijanja zamjene uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom i od strane Partuma nakon potpune štete (ekonomski neisplativog popravka) kao i u slučaju Korisnikovog odbijanja plaćanja samoprizrđaja, smatra se da pripadajuće ugovorno jamstvo po Protecto jamstvu prestaje. U takvim situacijama, Korisnik nema pravo na povrat naknade, u cijelosti kao niti djelomično.

Članak 10. Postupak ostvarenje prava Korisnika iz Protecto jamstva

1. Izjava za ostvarenje prava iz Protecto jamstva

Korisnik je u obvezi neodložno prijaviti nastali slučaj iz članka 2.1 ovih Općih uvjeta Partumu (u redovnim okolnostima u roku od najviše tri radna dana).

2. Obrazac izjave za ostvarenje prava iz Protecto jamstva

Obrazac izjave za ostvarenje prava iz Protecto jamstva mora biti popunjen za svaku pojedinačno nastalu štetu. Korisnik mora naznačiti uzrok štete te isti unijeti u obrazac izjave. Sljedeći podaci moraju pri tome biti točno i potpuno navedeni:

- Tko je prouzročio štetu — s naznakom osobe (uključujući eventualnu naznaku čije je dijete ili kućni ljubimac prouzročio štetu)
- Kada i gdje je šteta nastupila — s naznakom datuma, vremena, mjesta i države
- Kako je ili čime nastupila šteta — s naznakom uzroka
- Što je oštećeno — s naznakom naziva uređaja i vrste oštećenja

Obrazac izjave za ostvarenje prava iz Protecto jamstva nalazi se u Prilogu 1. i sastavni je dio ovih uvjeta.

Partum zadržava pravo zatražiti dodatnu dokumentaciju od Korisnika s ciljem najkvalitetnijeg i najefikasnijeg ispunjavanja obveze iz Protecto jamstva. U tom slučaju, ta dostavljena dokumentacija zajedno s izjavom za ostvarenja prava iz Protecto jamstva čini kompletnu i urednu dokumentaciju za pokretanje postupka ostvarenja prava Korisnika iz Protecto jamstva.

Usmene obavijesti ili informacije od bilo koga ne mogu biti uzete u obzir. Pogrešni, netočni ili svjesno netočni podaci na izjavi za ostvarenje prava iz Protecto jamstva, kao i nedostavljanje dodatne zatražene dokumentacije od strane Partuma mogu dovesti do odbijanja ostvarenja prava iz Protecto jamstva, zahtjeva za povratom isplaćenih troškova popravka ili zamjene uređaja od strane Partuma, sve do kaznenopravnih posljedica.

3. Ispunjenje Protecto jamstva – saniranje nastale štete

Partum će procjenu i saniranje nastale štete provesti u najkraćem mogućem roku od zaprimljene kompletne i uredne dokumentacije od strane Korisnika. Ukoliko Partum zaprimi valjano ispunjenu izjavu za ostvarenje prava iz Protecto jamstva uz svu potrebnu popratnu dokumentaciju, Partum će izdati Privremenu potvrdu za saniranje nastale štete.

Za slučaj da se tijekom ove faze ustanovi da nastali slučaj ili šteta ne potpada pod članak 2.1. ovih Općih uvjeta (npr. da je nastali slučaj pokriven zakonskim jamstvom proizvođača/prodavatelja elektroničkog uređaja), Partum će izvijestiti Korisnika da je odbio njegov zahtjev te će ga uputiti da svoja prava može iskoristi na drugi način. Privremena potvrda izdana od strane Partuma sadržavat će između ostalog i informaciju o mjestu gdje Korisnik treba dostaviti uređaj obuhvaćen Protecto jamstvom, a koji je predmet saniranja štete odnosno postupka za ostvarenje prava iz Protecto jamstva.

Korisnik je dužan dostaviti uređaj sukladno uputi na predmetno mjesto, mjesto servisa ili slično. Partum će predmetnu privremenu potvrdu dostaviti Korisniku e-mailom, faks uređajem ili poštom.

Nakon izvršene dostave uređaja na zadano mjesto isporuke, PARTUM pristupa obradi uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom, na način da se prvo provodi potrebna dijagnostika i provjera činjeničnog stanja. Nakon provedene dijagnostike i utvrđivanja činjeničnog stanja uređaja koji je predmet obuhvata Protecto jamstva, Partum će izdati Potvrdu za saniranje štete ukoliko činjenično stanje uređaja odgovara podacima Korisnika danim u izjavi za ostvarenje prava iz Protecto jamstva, te ukoliko je šteta odnosno slučaj obuhvaćen Protecto jamstvom.

Za slučaj da se tijekom ove faze ustanovi da nastali slučaj ili šteta ne potpada pod članak 2.1. ovih Općih uvjeta (npr. da je nastali slučaj pokriven zakonskim jamstvom proizvođača/prodavatelja elektroničkog uređaja), Partum će izvijestiti Korisnika da je odbio njegov zahtjev te će ga uputiti da svoja prava može iskoristi na drugi način.

Partum će dostaviti Korisniku Potvrdu za saniranje nastale štete e-mailom, faks uređajem ili poštom.

Troškove popravka Partum plaća direktno serviseru, odnosno izdaje novi uređaj u slučaju totalne štete.

4. Potvrda državnih tijela

Za sve štete čije postojanje je vezano postupak utvrđenja pred nadležnim tijelima (požar, prirodne katastrofe, provalna krađa itd.), Korisnik mora također dostaviti uz izjavu za ostvarenja prava iz Protecto jamstva i odgovarajuću potvrdu/dokumentaciju nadležnih tijela.

5. Zamjena uređaja tijekom trajanja razdoblja pokrivača

Ukoliko je uređaj koji je obuhvaćen Protecto jamstvom zamijenjen tijekom trajanja Protecto jamstva, a ne od strane Partuma (primjerice: korištenjem zakonskog jamstva od strane proizvođača, itd.), odgovarajući dokazi (dostavnica, potvrda o zamjeni, itd.) moraju također biti predočeni pri podnošenju izjave za ostvarenje prava iz Protecto jamstva.

Članak 11. Naknada u slučaju prijevremenog prestanka Protecto jamstva

U slučaju prestanka Protecto jamstva prije isteka trajanja Protecto jamstva, ili u slučaju njegovog retroaktivnog ukidanja nakon stupanja na snagu ili ništavnosti istog od samog početka zbog prijevare, Partumu pripada naknada, u cijelosti ili u dijelu iskorištenosti.

Članak 12. Obveze Korisnika

1. Obveze prije slučaja obuhvaćenog Protecto jamstvom

- a) Prije nastupanja slučaja obuhvaćenog Protecto jamstvom Korisnik ima obvezu pridržavati se svih ugovorom ugovorenih obveza;
- b) Ukoliko Korisnik počinu povredu neke od navedenih obveza, Partum je ovlašten jednostrano otkazati Protecto jamstvo. Otkaz Protecto jamstva od strane stupa na snagu po njegovom zaprimanju.

2. Obveze pri nastupanju slučaja obuhvaćenog Protecto jamstvom – obveze Partuma o informiranju korisnika

- Pri nastupanju slučaja obuhvaćenog Protecto jamstvom Korisnik ima obvezu;
- aa) pobrinuti se za sprječavanje ili umanjivanje štete ovisno o mogućnostima;
 - ab) prijaviti nastupanje štetnog događaja u pisanom obliku i to neodgodivo nakon što je stekao saznanja o istom;
 - ac) neodgodivo prijaviti policiji štetu prouzročenu kaznenim djelima protiv imovine;
 - ad) neodgodivo dostaviti popis nestalih predmeta Partumu i policiji;
 - ae) neodložno dostaviti Partumu, u onoj mjeri u kojoj je to moguće, svaku informaciju — na zahtjev u pisanom obliku — koja je potrebna za utvrđivanje slučaja/štete obuhvaćenog Protecto jamstvom ili opsega obveze Partuma s osnove naknade štete, kao i omogućiti svaku istragu uzroka i visine štete te opsega obveze naknade štete u vidu popravka ili zamjene uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom;
 - af) donijeti potvrde koje Partum zatraži, prikupljanje kojih se od njega može opravdano zatražiti.

b) Ostale obveze

- ba) Korisnik snosi odgovornost za kupljeni i Protecto jamstvom obuhvaćeni uređaj. To uključuje brižljivo i pažljivo postupanje s uređajem kao i odlaganje istog na sigurnom i zaštićenom mjestu uključujući tijekom prijevoza ili nošenja. Primjerice, šteta je jasno predvidljiva u slučaju uporabe uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom u uvjetima vlage ili prašine ili na kiši. Takva uporaba uređaja također nije sukladna uputama proizvođača. Nadalje, uslijed nepažljivog odlaganja uređaja može doći do šteta prouzrokovanih tekućinom, padom ili lomom (primjerice: pranje u perilici za rublje ili lom u slučaju odlaganja u džepu hlača). Te štete, između ostalog, nisu pokrivene punim Protecto jamstvom.
- bb) Prijenosni uređaji ovisno o izvedbi (prijenosni uređaji poput prijenosnika, fotoaparati, mobilnih telefona, MP3 reproduktora, itd.) moraju biti uredno zaštićeni i odloženi tijekom prijevoza/nošenja te biti pod stalnim nadzorom.
- bc) Uređaj koji je namijenjen poslovnoj uporabi smatra se obuhvaćenim Protecto jamstvom jedino ukoliko je na temelju podataka proizvođača također pogodno za takvu primjenu.
- bd) Korisnik ima obvezu prijaviti štetu Partumu neodgodivo nakon stjecanja saznanja o istoj.

be) Protecto jamstvo obuhvaća elektroničke uređaje u odnosu na predmetno stanje isporuke, odnosno isporučenu konfiguraciju bez naknadnih izmjena, odnosno opreme u izvornoj ambalaži. U tom smislu su uređaj, modularni komplet uređaja ili izvorna dodatna oprema obuhvaćeni Protecto jamstvom jedino ukoliko se nalaze u svojoj ambalaži.

3. Oslobođenje od obveze popravka odnosno zamjene uređaja obuhvaćenih Protecto jamstvom u slučaju povrede obveza
Osim u slučaju zlonamjerne povrede obveza, Partum ima obvezu popraviti ili zamijeniti uređaj obuhvaćen Protecto jamstvom u onoj mjeri u kojoj povreda obveze nije uzrok nastupanja ili utvrđivanja slučaja obuhvaćenog Protecto jamstvom.

Članak 13. Nepostojanje obveze popravka ili zamjene uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom zbog posebnih razloga

Partum nije u obvezi popravka odnosno zamjene uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom ukoliko Korisnik obmani ili pokuša obmanuti Partum vezano uz činjenice koje su bitne za osnovu ili visinu naknade štete. Ukoliko je obmana ili pokušaj obmane utvrđen pravomoćnom kaznenom presudom protiv Korisnika zbog prijevare ili pokušaja prijevare, tada se pretpostavke iz prethodnog stavka smatraju dokazanim.

Članak 14. Prosljeđivanje, odnosno prodaja uređaja obuhvaćenog Protecto jamstvom

Obzirom da se Protecto jamstvo koje obuhvaća elektroničke uređaje odnosi na serijski broj uređaja, uređaj se tijekom trajanja Protecto jamstva može prosljeđivati/prodati, a Protecto jamstvo i dalje vrijedi sve dok novi vlasnik (Korisnik) priznaje prava i obveze iz Protecto jamstva.

Članak 15. Obavijesti - oblik izjava o očitovanju namjera

U onoj mjeri u kojoj Zakonom nije propisan nikakav pisani oblik i u onoj mjeri u kojoj ovim ugovorom nije određeno drugačije, izjave i obavijesti koje su određene za Partum koje se odnose na ugovorni odnos i koje se neposredno dostavljaju Partumu, moraju biti izdane u tekstualnom obliku.

Članak 16. Protecto jamstvo

Protecto jamstvo sastoji se od uredno popunjenog Obrasca Protecto jamstva, ovih uvjeta, i računa za: kupljeni uređaj obuhvaćen Protecto jamstvom i kupljen proizvod Protecto jamstva za taj uređaj (osim u slučaju kada je Protecto jamstvo sadržano u cijeni uređaja).

Važna napomena: na istom računu mora biti naznačen kupljen uređaj obuhvaćen Protecto jamstvom i kupljen proizvod Protecto jamstvo za predmetni uređaj.

Članak 17. Davatelj Protecto jamstva, poslovni kontakt podaci

Davatelj Protecto jamstva je trgovačko društvo:

PARTUM USLUGE d.o.o. za savjetovanje, iz Zagreba, Horvaćanska cesta 47

Tel. broj: 01 7777 491

Faks broj: 01 6382 665

E-mail adresa: prijava@partum.hr.

Internet stranica: www.partum.hr

Članak 18. Nadležnost u slučaju spora

U slučaju spora između Partuma i Korisnika, nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu.

U upotrebi od 05.12.2017.

Prilog 1. Općih uvjeta Protecto jamstva- Izjava za ostvarenje prava iz Protecto jamstva

IZJAVA ZA OSTVARENJE PRAVA IZ PROTECTO JAMSTVA

Datum:	Broj Obrasca PROTECTO JAMSTVA*:
[*Napomena: broj se nalazi u gornjem desnom kutu Obrasca]	
Ime i prezime Korisnika ili naziv poduzeća:	
Adresa Korisnika ili sjedište poduzeća:	
Poštanski broj i mjesto:	
Marka i model proizvoda:	Telefon:
Serijski broj proizvoda:	E-mail:

Vrijedi li još jamstvo proizvođača?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OPIS ŠTETE:

1. Tko je izazvao štetu i tko je sudjelovao u odštetnom slučaju (ime i prezime osobe)?
2. Kada se dogodila šteta (datum i sat)?
3. Gdje se dogodila šteta (mjesto)?
4. Kako i zašto se dogodila šteta (navedite stvarni uzrok) i čime?
5. Što je oštećeno (opis štete ili što ne funkcionira)?

6. Postoji li za uređaj obuhvaćen Protecto jamstvom ikakva druga osiguranja, dragovoljna jamstva i sl. ?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Ako da, koja i kod kojeg osiguravajućeg društva odnosno davatelja jamstva?

8. Da li je štetni događaj prijavljen nadležnoj policijskoj upravi?	DA	NE
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ako DA, prijavu dostaviti u prilogu

Korisnik ovim potpisom potvrđuje da je pročitao Opće uvjete Protecto jamstva i da je suglasan s njima. Korisnik izjavljuje da su navedeni podaci istiniti. Namjerno navedeni pogrešni, odnosno nedostajući podaci mogu dovesti do odbijanja postupka za ostvarenje prava iz Protecto jamstva ili zahtjeva za povratom troškova od strane PARTUM-a. Korisnik je suglasan da se njegovi podaci mogu proslijediti ugovornom i kooperantskom partneru, ali samo u svrhu obrade odštetnog slučaja. Korisnik je suglasan sa svakom vrstom istraživanja koja je u vezi s odštetnim slučajem, uključujući i uvid u sve sudske i upravne akte.

Potpis korisnika:
