

# ZAŠTITA PLUS<sup>®</sup>

ZAŠTITA, PODRŠKA, PREDNOST.

U suradnji sa  
osiguravajućom kućom  
AWP P&C S.A.

Global Assistance

Allianz 

DOSTUPNO U  
TRGOVINAMA  
HARVEY NORMAN

**Harvey Norman**<sup>®</sup>

## ZAŠTITA PLUS

Stranke ovih uvjeta ste isključivo Vi i Mi, tj. Osiguravajuće društvo AWP P&C S.A., Linzer Straže 225, 1130 Beč, Austrija. U naše ime i za naš račun Ugovor o osiguranju kao sporedni posrednik u osiguranju sklapa prodavatelj osiguranog proizvoda, tj. HARVEY NORMAN CROATIA d.o.o., Ul. Velimira Škorpika 34/2, 10090 Zagreb, Hrvatska. U Hrvatskoj Vam je za svu podršku i ostvarenje zahtjeva dostupan naš ugovorni partner - distributer osiguranja, društvo ICF Croatia d.o.o., Badalićeva 26c, 10000 Zagreb, Hrvatska.

## POSTUPAK PO PRITUŽBI – BRIGA O KORISNICIMA

Pomoć korisnicima shvaćamo ozbiljno i zanimaju nas bilo kakve poteškoće koje ste imali prilikom Vaših zahtjeva ili nezadovoljstva s razinom usluge koja Vam je pružena. Kako biste nas o tome izvijestili, molimo Vas da prikupite sve bitne informacije o Vašem upitu i uputite ih na našeg agenta za osiguranje ICF Croatia d.o.o., Badalićeva 26c, 10000 Zagreb, putem maila na: [info@icfcroatia.hr](mailto:info@icfcroatia.hr).

Vaše prigovore neće rješavati osoba koja je postupala po Vašem primarnom zahtjevu. Naš agent za osiguranje pobrinuti će se da potvrdi primitak Vaše pritužbe u roku od 48 sati od primitka te će nastojati riješiti Vašu pritužbu u roku od 4 radna dana, a najkasnije u roku od 15 dana.

U slučaju da se ne slažete s odlukom agenta za osiguranje možete zatražiti od našega agenta za osiguranje da proslijedi pritužbu nama (Osiguravajućem društvu) u roku od 15 dana ili možete pritužbu u roku od 15 dana od odluke našeg agenta za osiguranje podnijeti izravno nama (tj. Osiguravajućem društvu). Pritužbu možete podnijeti putem maila na: [quality@allianz-assistance.at](mailto:quality@allianz-assistance.at). Pritužbu će rješavati Odbor za pritužbe u skladu s pravilima postupka po prigovoru osiguravajućeg društva. Odluka Odbora za pritužbe je konačna, čime se u cijelosti iscrpljuje postupak pred Osiguravajućim društvom. Ukoliko niste zadovoljni odlukom Odbora za pritužbe, vaša prava možete ostvarivati u redovnom sudskom postupku.

## VAŠA ZAKONSKA PRAVA

U slučaju problema s Vašim proizvodom, Vaša prava prema prodavatelju ili proizvođaču proizvoda pokrivenih jamstvom zajamčena su Zakonom o obveznim odnosima i Zakonom o zaštiti potrošača. Vaša Harvey Norman Zaštita Plus ne zamjenjuje ova prava niti ih poništava.

Ako imate bilo kakvih pitanja ili upita o Vašoj Harvey Norman Zaštiti Plus, molimo Vas ne oklijevajte, kontaktirajte nas odnosno našeg agenta za osiguranje.

# ZAŠTITA PLUS®

## ZAŠTITA, PODRŠKA, PREDNOST

Otkrijte sve prednosti koje Vam nudi Zaštita Plus.



### ZAŠTITA

Uz Zaštitu Plus možete biti mirni, jer Vaša kupnja ima dodatnu zaštitu nakon isteka jamstva proizvođača. Zaštita Plus pokriva sve troškove dijelova i rada u skladu s odredbama Općih uvjeta i pravila kupnje. Popravci proizvoda se vrše putem mreže naših ovlaštenih serviserâ, što znači da će posao biti obavljen profesionalno.

---



### PODRŠKA

Naša podrška osigurava Vam ugodno iskustvo i jednostavno postupanje bez zapreka. Ako ste se suočili s kvarom, naš agent za osiguranje pružit će Vam pomoć i podršku pri svakom koraku.

---



### PREDNOST

Zaštita Plus je ugovorno osiguranje imovine koje Vam pored pokriva nedostataka koje obuhvaća jamstvo proizvođača, pruža dodatne prednosti, poput pokriva troškova uslijed kvarova uzrokovanih prašinom ili unutarnjim pregrijavanjem te kvarova nastalih uslijed uobičajenog trošenja koje utječe na funkcionalnost i rad Vašeg proizvoda.

U prvih 12 mjeseci od kupnje Vašeg proizvoda, osim u razdoblju „bez pokriva“, zaštićeni ste i od slučajnog oštećenja proizvoda. Više o pokriva slučajnog oštećenja proizvoda možete pročitati na stranici 13. pod naslovom „Pokriće slučajnog oštećenja“.

---



### OGRANIČENJA

Sva ograničenja osigurateljeve odgovornosti po Vašoj Zaštitu Plus pregledno su i potpuno navedena na stranicama 12. i 15. ove knjižice u poglavlju „Što nije pokriveno u Zaštitu Plus“ i „Što nije pokriveno u pokriva slučajnog oštećenja“.

# ZAŠTITA

Otkrijte sve prednosti koje Vam nudi Zaštita Plus.



## Zaštita u trajanju od 2, 3 ili 4 godine

Period trajanja Vaše Zaštite Plus, tijekom kojega je zaštita Vašega proizvoda produljena i nakon isteka proizvođačeva jamstva, sami birate. Odaberite između 2, 3 ili 4 godine dodatne zaštite. U prvih 12 mjeseci od kupnje Vašeg proizvoda, osim u razdoblju "bez pokrića", zaštićeni ste i od slučajnog oštećenja proizvoda. Više o pokriću slučajnog oštećenja proizvoda možete pročitati na stranicama 13.-15. pod naslovom „Pokriće slučajnog oštećenja“.



## Zamjena staro za novo

Ukoliko proizvod nije moguće popraviti, snosit ćemo troškove zamjene za novi proizvod i pri tome uzeti u obzir karakteristike, kvalitetu i specifikacije Vašeg proizvoda, kao i dostupnost tehnologije u trgovinama Harvey Norman. Zaštita Plus ne prenosi se na zamijenjeni proizvod.



## Pokrivenost neispravnosti uslijed istrošenosti ili utjecaja vanjskih faktora

Zaštita Plus pokriva popravke neispravnosti nastale uslijed istrošenosti, greške u materijalima i izradi, izuzev onih grešaka za koje kupcima odgovaraju prodavatelj, proizvođač i distributer u okviru postupka opoziva proizvoda. Također, pokriva i popravke kvarova uzrokovane prašinom i unutarnjim pregrijavanjem.



## Prenosivost

Ukoliko prodajete ili poklanjate svoj proizvod, Vaša Zaštita Plus može biti prenesena na novog vlasnika. Jednostavno se obratite našem agentu za osiguranje radi provedbe postupka prijenosa vlasništva.



## Pokrivenost širom svijeta

Vaš proizvod je osiguran u svakoj državi gdje postoji trgovina Harvey Norman®, Domayne® ili Joyce Mayne®. Te države su Hrvatska, Slovenija, Irska, Sjeverna Irska, Australija, Novi Zeland, Malezija i Singapur. Zaštita Plus pokriva i jedan popravak Vašeg proizvoda u drugim državama u kojima nije prisutan Harvey Norman i to do vrijednosti od 150,00 EUR.

Sve iznad navedeno podliježe odredbama Općih uvjeta i pravila kupnje.  
Molimo pogledajte i isključenja odgovornosti napisana na stranicama 12. i 15.

# PODRŠKA

Ugovor o osiguranju Zaštita Plus, kao naš sporedni posrednik u osiguranju, sklapa trgovac Harvey Norman Croatia d.o.o., a sva prava ostvaruju se putem našeg distributera osiguranja, društva ICF Croatia d.o.o., iz Zagreba, Badalićeva 26c, OIB 30544926103, koji je ujedno i pružatelj svih usluga vezanih za upite, podršku i rješavanje zahtjeva kupaca.

Neposredna podrška dostupna Vam je preko službe za korisnike ili slanjem zahtjeva putem e-maila. Različite mogućnosti podrške osiguravaju Vam da dobijete najviše od Vaše kupnje.



## Služba za pomoć korisnicima

Odgovore na sva pitanja o Vašoj Zaštiti Plus možete dobiti na besplatnom broju službe za korisnike: **0800 200 129**.

**Tim našeg distributera osiguranja, društva ICF Croatia d.o.o., dostupan je svakim radnim danom od ponedjeljka do petka od 08:30 do 16:30.**



## Jednostavan postupak ostvarenja zahtjeva

Podnošenje zahtjeva je jednostavno i naš agent za osiguranje je tu da Vam pomogne pri svakom koraku. Svoj zahtjev možete podnijeti online putem web stranice **www.zastitaplus.hr**, putem e-maila na **podrska@icfcroatia.hr** ili besplatnim pozivom na broj **0800 200 129** u tijeku radnog vremena. Sve što Vam je potrebno je Vaš originalni račun. Zahtjev možete podnijeti i putem pošte slanjem pošiljke na adresu: Manager za zahtjeve, ICF Croatia d.o.o., Badalićeva 26C, 10000 Zagreb.

**Ako je Vaš proizvod još uvijek u jamstvu proizvođača, za sve informacije obratite se direktno na trgovinu Harvey Norman, odnosno ovlaštenu servis za Vaš proizvod.**

Za sve upite o prijenosu vlasništva ili podnošenju zahtjeva kontaktirajte našeg agenta za osiguranje na:

**0800 200 129**

Svakim radnim danom  
**ponedjeljak - petak / 8:30 - 16:30**

**www.zastitaplus.hr**  
**podrska@icfcroatia.hr**

ICF CROATIA d.o.o.  
Badalićeva 26c, 10000 Zagreb  
OIB 30544926103

Međunarodni upiti

SLOVENIJA	080 10 18
IRSKA	1800 200 503
SJEVERNA IRSKA	084 5301 5409
AUSTRALIJA	1300 880 459
NOVI ZELAND	0800 848 444
MALEZIJA	1800 81 0658
SINGAPUR	1800 438 6393

# PREDNOST

Iskoristite ekskluzivne prednosti koje su dostupne samo korisnicima Zaštite Plus.



## Pokriće slučajnog oštećenja

U prvih 12 mjeseci od kupnje Vašeg proizvoda, osim u razdoblju "bez pokrića", Zaštita Plus Vas štiti od nesretnih događaja koji rezultiraju slučajnim oštećenjem proizvoda. Molimo pročitajte i odredbe Općih uvjeta i isključenja pokrića slučajnog oštećenja na stranicama 13. - 15.



## Proizvodi podložni čestim kvarovima

Ako je cijena Vašega proizvoda veća od 200 EUR te ste već imali dva servisna popravka u tijeku trajanja Zaštite Plus, a za vrijeme trajanja Zaštite Plus je potreban i treći popravak, Vaš proizvod će biti zamijenjen. Pri tome ćemo uzeti u obzir karakteristike, kvalitetu i specifikacije Vašeg proizvoda kao i dostupnost tehnologije u trgovinama Harvey Norman. Zaštita Plus neće se prenijeti na zamijenjeni proizvod.



## Pokriće za kvarenje hrane

Ako je Vaš proizvod hladnjak ili zamrzivač, Zaštita Plus naknadit će vrijednost sve hrane koja se pokvarila zbog kvara na Vašem proizvodu do najviše vrijednosti od 150,00 EUR. Za naknadu ovakve štete kupac mora dostaviti vjerodostojnu dokumentaciju kao dokaz gubitka, primjerice, slike pokvarenih artikala ili račune kojima se dokazuje kupovina artikala koji su se pokvarili.



## Pokriće za rublje

Ako je Vaš proizvod perilica ili sušilica rublja, Zaštita Plus pokrit će troškove pranja ili sušenja rublja do vrijednosti od 55,00 EUR, ako Vaš proizvod ne bude popravljen unutar 10 dana od dana prvog posjeta serviseru.



## Pokriće kvarova nastalih uslijed prenapona ili udara groma

Zaštita Plus nudi pokrivenost za slučaj kvarova nastalih uslijed udara groma, kratkog spoja ili prenapona.

Sve iznad navedeno podliježe odredbama Općih uvjeta i pravila kupnje.  
Molimo pogledajte i isključenja odgovornosti napisana na stranicama 12. i 15.

## Najčešća pitanja

P

**Koja su moja prava kao potrošača?**

U slučaju problema s Vašim proizvodom, Vaša prava prema prodavatelju ili proizvođaču proizvoda koja su pokrivena proizvođačevim jamstvom za ispravnost stvari (garancijom) zajamčena su Zakonom o obveznim odnosima i Zakonom o zaštiti potrošača. Vaša Zaštita Plus ne zamjenjuje ova prava niti ih poništava. Zaštita Plus Vam nudi pouzdano i učinkovito osiguranje Vašeg proizvoda. U prvih 12 mjeseci od kupnje Vašeg proizvoda, osim u razdoblju »bez pokrića«, zaštićeni ste i od slučajnog oštećenja proizvoda. U trenutku kad se obratite zahtjevom za aktivaciju Vaše Zaštite Plus Vaš će zahtjev biti obrađen brzo i učinkovito od strane službe za pomoć korisnicima. Ako imate bilo kakvih pitanja o Vašoj Zaštiti Plus obratite nam se bez oklijevanja.

”

P

**Kako podnijeti zahtjev?**

Podnošenje zahtjeva je jednostavno. Svoj zahtjev možete podnijeti online putem web stranice [www.zastitaplus.hr](http://www.zastitaplus.hr), putem e-maila na [podrska@icfcroatia.hr](mailto:podrska@icfcroatia.hr) ili besplatnim pozivom na broj **0800 200 129** za vrijeme radnog vremena. Sve što Vam je potrebno je Vaš originalni račun. Zahtjev možete podnijeti i putem pošte slanjem pošiljke na adresu: Manager za zahtjeve, ICF Croatia d.o.o., Badalićeva 26C, 10000 Zagreb.

”

P

**Što ako sam izgubio svoj račun?**

Tiskani preslik Vašeg računa, koji vrijedi i kao polica osiguranja, možete dobiti u trgovini u kojoj ste obavili kupnju.

”

P

**Što ako ne bude utvrđen kvar na proizvodu?**

Kvarovi mogu biti uzrokovani i uporabom proizvoda protivno proizvođačevim uputama za rukovanje. Prije podnošenja zahtjeva uvijek preporučamo proučavanje izvorne dokumentacije priložene uz Vaš proizvod, kako biste ustanovili sadrži li upute za rješavanje Vašeg problema. Ako se utvrdi da Vaš proizvod nije u kvaru, odnosno da se kvar mogao otkloniti prateći upute za rukovanje proizvođača, serviser Vam može naplatiti naknadu zbog podnošenja neosnovanog zahtjeva.

”

P

**Što trebam učiniti u slučaju da mi proizvođač produži njegovo jamstvo?**

U slučaju da Vam proizvođač odobri duže jamstvo od prvotno dobivenog s kupnjom Vašeg proizvoda, molimo Vas spremite potvrdu o produženom jamstvu proizvođača, jer ćete ju koristiti za dokazivanje jamstvenog roka proizvođača, a time i početka trajanja Vaše Zaštite Plus.

”

P

**Kad mogu ugovoriti/kupiti Zaštitu plus?**

Zaštitu Plus možete ugovoriti/kupiti samo istovremeno s kupnjom osiguranog proizvoda.

”

P

**Trebam li odnijeti proizvod u trgovinu u kojoj je kupljen?**

Prije transporta svog proizvoda preporučujemo da se prvo obratite našoj službi za pomoć korisnicima. Moguće je da transport Vašeg proizvoda neće biti nužan, imajući u vidu da mi pokrivamo neke od transportnih troškova. Članovi naše službe za pomoć korisnicima će razgovarati s Vama o mogućim opcijama kako bi Vaš zahtjev bio obrađen što prije.

”

P

**Od kakvih kvarova sam zaštićen?**

Zaštićeni ste od električnih i mehaničkih kvarova, osim u slučajevima koji su opisani u Općim uvjetima i pravilima kupnje i koji su posebno istaknuti u knjižici s Uvjetima i odredbama. Zaštita Plus pokriva i kvarove uzrokovane prašinom, istrošenošću, nedostatcima u materijalima i izradi, sve uz uvjete i ograničenja iz Općih uvjeta i pravila kupnje. U prvih 12 mjeseci od kupnje Vašeg proizvoda, neovisno o tome je li Vaš proizvod još u jamstvenom roku proizvođača, osim u razdoblju »bez pokrića«, zaštićeni ste i od slučajnog oštećenja proizvoda, osim u slučajevima propisanim u Općim uvjetima i pravilima kupnje koji su posebno istaknuti u knjižici s Uvjetima i odredbama.

”

## Najčešća pitanja

P

**Kad moja Zaštita Plus počinje vrijediti?**

Dan kada Vaša Zaštita Plus počinje vrijediti ovisi o danu Vaše kupnje. Vaša Zaštita Plus počinje vrijediti prvog dana nakon isteka proizvođačevog jamstva za ispravnost stvari (garancije). Bez obzira na tijek i trajanje proizvođačevog jamstva za ispravnost stvari (garancije), prvih 12 mjeseci od kupnje Vašeg proizvoda, osim u razdoblju »bez pokrića«, zaštićeni ste i od slučajnog oštećenja proizvoda.

”

P

**Što je razdoblje “bez pokrića”?**

Razdoblje “bez pokrića” podrazumijeva prvih 14 dana od datuma kupnje proizvoda i ugovaranja Vaše Zaštite Plus.

”

P

**Hoću li imati troškove?**

Sve troškove popravaka za reklamacije u Zaštiti Plus koje su u skladu s Uvjetima i odredbama snosit ćemo mi – izuzev slučaja realizacije zahtjeva iz osiguranja za pokriće od slučajnog oštećenja proizvoda koje se ugovara uz unaprijed utvrđeni iznos franšize. Franšiza u osiguranju predstavlja iznos s kojim Vi kao osiguranik sudjelujete u naknadi štete.

Ukoliko Vaš zahtjev za pokriće slučajnog oštećenja proizvoda bude usvojen, od Vas će se zatražiti da platite odgovarajući iznos franšize kao unaprijed utvrđeni iznos sudjelovanja u šteti.

Iznos franšize je određen kupovnom cijenom Vašeg proizvoda. Ako je kupovna cijena Vašeg proizvoda manja od 200,00 EUR franšiza iznosi 24,00 EUR; ako je kupovna cijena Vašeg proizvoda od 200,00 EUR do 500,00 EUR franšiza iznosi 49,00 EUR; ako je kupovna cijena Vašeg proizvoda veća od 500,00 EUR franšiza iznosi 99,00 EUR.

Navedeni iznos franšize nije naknada za osiguranje bilo koje vrste. Radi se o preostalom iznosu koji je potreban za pokriće ukupnog troška popravka odnosno zamjene proizvoda te će biti u Vaše ime plaćen trećoj strani koja vrši tu uslugu.

”

P

**Kad moram platiti franšizu za svoj zahtjev kod pokrića slučajnog oštećenja?**

Mi ćemo ispuniti svoju obavezu ugovorenog pokrića popravka ili zamjene Vašeg proizvoda prema pružatelju usluge neovisno o Vašoj obvezi, a Vi ste dužni odgovarajući iznos franšize podmiriti najkasnije do trenutka preuzimanja proizvoda ili vrijednosnog bona, dok ćete o konkretnim terminima ispunjenja biti detaljno upućeni pri odobrenju zahtjeva.

”

P

**Koje podatke moram imati “pri ruci” prilikom podnošenja svog zahtjeva?**

Kako bismo Vam omogućili jednostavan postupak podnošenja zahtjeva, molimo Vas da prilikom kontaktiranja naše službe za pomoć korisnicima imate pri ruci: izvornik računa o kupnji proizvoda koji vrijedi i kao polica osiguranja, marku, model i serijski broj Vašeg proizvoda te Vaše kontaktne podatke, uključujući telefon i/ili e-mail.

”

P

**Vrijedi li Zaštita Plus u inozemstvu?**

Prava iz ugovorenog osiguranja Zaštita Plus mogu se ostvariti u bilo kojoj državi u kojoj postoji trgovina Harvey Norman®, Domayne® ili Joyce Mayne®. Te zemlje su Hrvatska, Slovenija, Irska, Australija, Novi Zeland, Malezija, Singapur. Zaštita Plus pokriva i jedan popravak Vašeg proizvoda u drugim državama gdje nije prisutan Harvey Norman, i to do vrijednosti od 150,00 EUR.

”

P

**Koji kvarovi nisu pokriveni za vrijeme trajanja Zaštite Plus?**

Za potpuni popis isključenja molimo pročitajte odredbe Općih uvjeta i pravila kupnje.

”

Sve iznad navedeno podliježe odredbama Općih uvjeta i pravila kupnje. Molimo pogledajte i isključenja odgovornosti napisana na stranicama 12. i 15.

# OPĆI UVJETI OSIGURANJA I PRAVILA VAŠE KUPNJE PROIZVODA SA ZAŠTITOM PLUS

Hvala Vam što ste se odlučili zaštititi svoj proizvod Harvey Norman® Zaštitom Plus.

Molimo Vas da čuvate dokumente u izvorniku koji dokazuju kupnju Vašeg proizvoda s Harvey Norman® Zaštitom Plus te ugovaranje osiguranja. Izvornici dokumenata su dokaz o kupnji i mogu od Vas biti traženi u slučaju postavljanja zahtjeva.

Ovi Opći uvjeti osiguranja sastavni su dio ugovora o osiguranju i zaštita koja Vam je osigurana Harvey Norman® Zaštitom Plus vrijedi pod dolje navedenim pravilima i uvjetima.

Ovi Opći uvjeti vrijede za kupnju Zaštite Plus od 12. 4. 2024. nadalje.

## OPĆENITO

Stranke ugovora o osiguranju i ovih uvjeta ste isključivo Vi i Mi, tj. Osiguravajuće društvo AWP P&C S.A., Linzer StraÙe 225, 1130 Beč, Austrija. U naše ime i za naš račun Ugovor o osiguranju sklapa HARVEY NORMAN CROATIA d.o.o., Ul. Velimira Škorpika 34/2, 10090 Zagreb, Hrvatska, naš sporedni posrednik i prodavatelj. U Hrvatskoj Vam je za svu podršku i ostvarenje zahtjeva dostupan naš distributer osiguranja, društvo ICF Croatia d.o.o., Badalićeva 26c, 10000 Zagreb, Hrvatska.

Besplatni proizvodi ili proizvodi koji su Vam bili poklonjeni s kupnjom glavnog proizvoda ili na neki drugi način, ni u kojem slučaju nisu pokriveni Vašom Zaštitom Plus. Zaštitu Plus možete kupiti isključivo na dan kupnje Vašeg proizvoda te je dostupna samo u trgovinama Harvey Norman.

Cijena Zaštite Plus odnosno premija osiguranja koju plaćate je određena za svaki proizvod zasebno i kupcu mora biti jasno predložena prije kupnje proizvoda i ugovaranja osiguranja.

Ugovor o osiguranju Zaštita Plus, kojega su sastavni dio ovi Opći uvjeti, smatra se sklopljenim u trenutku kada Vi kao kupac platite premiju osiguranja za Zaštitu Plus. U trenutku sklapanja ugovora uručuje Vam se i isprava kao dokaz o sklopljenom ugovoru o osiguranju (sadržana unutar računa o kupnji osiguranog proizvoda i usluge osiguranja, izdanog na Vaše ime), koja ima valjanost police osiguranja i sadržava sve bitne elemente sklopljenog ugovora o osiguranju. Također Vam se istodobno uručuje primjerak ovih Općih uvjeta osiguranja.

Kupac ima pravo raskida ugovora o osiguranju i pravo na povrat plaćene premije u roku od 30 dana od sklapanja ugovora o osiguranju osim ukoliko je u tom periodu kupac već podnio kakav zahtjev u okviru Zaštite Plus (što uključuje i zahtjeve unutar pokrića slučajnog oštećenja proizvoda).

## KUPNJA VIŠE PROIZVODA

Ako se na jednom računu nalazi više proizvoda koje ste istovremeno kupili, Vaša Harvey Norman® Zaštita Plus pokrivat će samo one proizvode za koje je na računu navedeno da su pokriveni. Harvey Norman® Zaštita Plus na računu je prikazana kao sljedeća stavka, odmah ispod proizvoda na koji se odnosi.

**Osiguranje Zaštita Plus - u dijelu u kojem se odnosi na pokriće slučajnog oštećenja na proizvodu - ugovara se uz franšizu odnosno unaprijed utvrđeni iznos sudjelovanja Vas kao osiguranika u naknadi štete svaki put kada Vaš zahtjev bude odobren. Odgovarajući iznos franšize odnosno sudjelovanja u naknadi štete je definiran kupovnom cijenom Vašeg proizvoda:**

- Ako je kupovna cijena Vašeg proizvoda manja od 200,00 EUR iznos kojeg ste dužni platiti kao sudionik u naknadi štete je 24,00 EUR;
- Ako je kupovna cijena Vašeg proizvoda od 200,00 EUR do 500,00 EUR iznos kojeg ste dužni platiti kao sudionik u naknadi štete je 49,00 EUR;
- Ako je kupovna cijena Vašeg proizvoda veća od 500,00 EUR iznos kojeg ste dužni platiti kao sudionik u naknadi štete je 99,00 EUR.

Gore navedeni iznos nije naknada za osiguranje bilo koje vrste. To je preostali iznos koji je potreban za pokriće ukupnog troška popravka odnosno zamjene proizvoda te će biti u Vaše ime plaćen trećoj strani koja pruža tu uslugu.

Uz obavijest o prihvaćanju Vašeg zahtjeva bit ćete upućeni i o detaljima plaćanja iznosa franšize. Iznos franšize mora biti plaćen najkasnije po preuzimanju Vašeg proizvoda odnosno vrijednosnog bona.

## TRAJANJE

Trajanje Vaše Zaštite Plus je jasno navedeno na Vašim izvornicima dokumenata koje ste dobili prilikom sklapanja ugovora i uplate cijene kao premije osiguranja. Vaše pokriće za mehaničke i električne kvarove počinje vrijediti prvog dana nakon isteka proizvođačevog jamstva za ispravnost stvari (garancije) za Vaš proizvod. U svakom slučaju u prvih 12 mjeseci od kupnje Vašeg proizvoda, osim u razdoblju "bez pokrića", zaštićeni ste i od slučajnog oštećenja proizvoda.

Za sve proizvode čija je kupovna cijena veća od 200,00 EUR Vaša Zaštita Plus može trajati 2, 3 ili 4 godine po isteku jamstva proizvođača. Ako je cijena Vašeg proizvoda manja od 200,00 EUR, trajanje Vaše Zaštite Plus iznosi 2 godine od isteka proizvođačevog jamstva za ispravnost stvari (garancije).

Zaštita Plus ni u kojem slučaju ne može trajati dulje od 7 (sedam) godina od datuma kupnje Vašeg proizvoda, bez obzira na ugovoreno trajanje Zaštite Plus.

Primjer: Ako ste kupili proizvod koji je imao 2 godine jamstva proizvođača i ugovorili ste 4 godine Zaštite Plus (2 godine jamstva proizvođača + 4 godine Zaštite Plus = 6 godina ukupnog trajanja pokrića) te Vam kasnije proizvođač odobri produljenje svog jamstva za dodatne 2 godine nakon isteka originalnog jamstva (ukupno s prvotnim originalnim dvogodišnjim jamstvom proizvođača, dakle, novo jamstvo proizvođača traje 4 godine) Vaša će Zaštita Plus vrijediti samo naredne 3 godine računajući od isteka novog, produljenog, jamstva proizvođača (4 godine jamstva proizvođača + 3 godine Zaštite Plus = 7 godina ukupnog trajanja pokrića).

Ukoliko zbog isteka roka najduljeg trajanja osiguranja (sedam godina od datuma kupnje Vašeg proizvoda) niste mogli iskoristiti cijeli ugovoreni period osiguranja Vaše Zaštite Plus, smatra se da ste ugovorili Zaštitu Plus koja počinje važiti od prvog dana nakon isteka jamstva proizvođača do isteka sedme godine od datuma kupnje proizvoda. Razmjerni dio plaćene premije koji se odnosi na vrijeme koje nadilazi sedmogodišnji period biti će Vam vraćen.

U slučaju da Vam proizvođač odobri dulje jamstvo proizvođača od prvotno dobivenog s kupnjom Vašeg proizvoda, duljina jamstva proizvođača, a time i početak Vaše Zaštite Plus, dokazuje se potvrdom o produljenom jamstvu proizvođača.

Ako nakon isteka originalnog jamstva proizvođača podnesete zahtjev iz osiguranja Zaštite Plus te nas ne obavijestite o bilo kojem produljenju jamstva proizvođača koje Vam je bilo odobreno, trajanje Zaštite Plus važiti će nakon isteka originalnog jamstva proizvođača koje Vam je bilo dano s kupnjom proizvoda.

## ZAŠTITA PLUS - ŠTO JE POKRIVENO

Vaša Zaštita Plus pokriva troškove dijelova i rada na popravku Vašeg proizvoda koji je neispravan uslijed:

- a) Mehaničkog ili električnog kvara, koji bi bio pokriven i proizvođačevim jamstvom za ispravnost stvari (garancijom);
- b) Greške u materijalu ili izradi potvrđene sa strane ovlaštenog servisa odnosno proizvođača, izuzev onih grešaka za koje kupcima odgovaraju prodavatelj, proizvođač i distributer u okviru procesa opoziva proizvoda;
- c) Uobičajenog trošenja koje utječe na funkcionalnost i rad Vašeg proizvoda;
- d) Prašine i unutarnjeg pregrijavanja;
- e) Udara groma, kratkog spoja ili prenapona.

**Ako je cijena Vašeg proizvoda veća od 200,00 EUR**, prema našem izboru snositi ćemo troškove otklanjanja kvarova ili zamjene proizvoda do isteka Vaše Zaštite Plus u skladu s ovim Općim Uvjetima i odredbama.

**U slučaju da je cijena Vašeg proizvoda manja od 200,00 EUR**, uvijek ćemo radije zamijeniti Vaš proizvod novim proizvodom po našem izboru ili Vam ponuditi Harvey Norman vrijednosni bon, nego snositi trošak popravka.

Zaštita Plus se ne prenosi na novi proizvod. Maksimalna vrijednost troška zamjene ili Harvey Norman vrijednosnog bona, kojeg Vam odobrimo u tu svrhu, unutar Vaše Zaštite Plus bit će izvorna kupovna cijena koja je označena na računu pri kupnji Vašeg proizvoda (uključujući PDV).

## ODREDBE ZAMJENE U ZAŠTITI PLUS

**Ako je cijena Vašega proizvoda veća od 200,00 EUR** i ako je naša vlastita procjena neekonomičnost popravka Vašega proizvoda odnosno u slučaju kada proizvod nije moguće popraviti, po našem nahođenju možemo snositi troškove zamjene Vašeg proizvoda s novim identičnim ili ukoliko to nije moguće, najslabijim proizvodom. U slučaju zamjene Vašega proizvoda uzet ćemo u obzir značajke, kvalitetu i specifikacije Vašega proizvoda kao i dostupnost tehnologije u trgovinama Harvey Norman. Vrijednost zamjenskog proizvoda ne može prijeći izvornu kupovnu cijenu koju ste platili za Vaš proizvod. Zbog promjena u tehnologiji i dostupnosti zamjenski proizvod može imati nižu prodajnu cijenu i ne mora biti od istog proizvođača kao Vaš izvorni proizvod. U slučaju razlike u cijeni između Vašeg izvornog proizvoda i zamjenskog proizvoda razlika neće biti nadoknađena.

Ako je naša vlastita procjena da nije ekonomično popraviti Vaš proizvod odnosno da ga nije moguće popraviti ili Vam ne možemo, ekonomično za nas, ponuditi odgovarajuću zamjenu odnosno Vaš proizvod nema odgovarajuću zamjenu ili je cijena najslabije odgovarajuće zamjene veća od kupovne cijene Vašeg proizvoda, možemo ispuniti svoju obvezu naknade Harvey Norman vrijednosnim bonom. Vrijednost takve naknade ne može biti veća od izvorne kupovne cijene Vašeg proizvoda. Odluka o popravku, zamjeni ili ponudi vrijednosnog bona uvijek je naša vlastita procjena.

**Ako je cijena Vašeg proizvoda manja od 200,00 EUR** i ne možemo Vam, ekonomično za nas, ponuditi odgovarajuću zamjenu odnosno Vaš proizvod nema odgovarajuću zamjenu ili je cijena najslabije odgovarajuće zamjene veća od kupovne cijene Vašega proizvoda, možemo ispuniti svoju obvezu naknade Harvey Norman vrijednosnim bonom. Vrijednost takve naknade ne može biti veća od izvorne kupovne cijene Vašega proizvoda. U slučaju zamjene Vašega proizvoda uzet ćemo u obzir značajke, kvalitetu i specifikacije Vašega proizvoda kao i dostupnost tehnologije u trgovinama Harvey Norman. Vrijednost zamjenskog proizvoda ne može prijeći izvornu kupovnu cijenu koju ste platili za Vaš proizvod. Zbog promjena u tehnologiji i dostupnosti zamjenski proizvod može imati nižu prodajnu cijenu i ne mora biti od istog proizvođača kao Vaš izvorni proizvod. U slučaju razlike u cijeni između Vašeg izvornog proizvoda i zamjenskog proizvoda razlika neće biti nadoknađena. Odluka o zamjeni ili ponudi vrijednosnog bona uvijek je naša vlastita procjena.

Pokriće troškova zamjene Vašeg proizvoda ili izdavanje Harvey Norman vrijednosnog bona predstavljaju ispunjenje naših obaveza iz Vaše Zaštite Plus te prestanak važenja Vaše Zaštite Plus. Proizvod u kvaru tada postaje naše vlasništvo.

# ŠTO NIJE POKRIVENO U ZAŠTITI PLUS

Vaša Harvey Norman Zaštita Plus **NE** pokriva:

1. Greške i kvarove koji nastanu iz bilo kojeg razloga tijekom razdoblja trajanja proizvođačevog jamstva za ispravnost stvari (garancije).
2. Greške u materijalu ili izradi za koje kupcima odgovaraju prodavatelj, proizvođač i distributer u okviru procesa opoziva proizvoda (Primjerice: povlačenje proizvoda zbog serijske greške).
3. Popravke koje provode serviseri koji nemaju naše ovlaštenje i s kojima ne surađujemo.
4. Popravke ili zamjene koji su poduzeti bez pridržavanja pravila postupka ostvarenja zahtjeva navedenog u ovom dokumentu ili bez našeg ovlaštenja.
5. Troškove transporta ili dostave Vašeg proizvoda, osim u slučajevima izričito navedenim u ovim Općim uvjetima i pravilima kupnje.
6. Pozive servisu, troškove popravka ili zamjene za kvarove koji nisu pokriveni Vašom Zaštitom Plus.
7. Troškove vezane uz postavljanje, odstranjivanje, rastavljanje ili ponovno postavljanje Vašeg proizvoda koji nisu vezani uz popravak Vašeg proizvoda pokrivenoga Zaštitom Plus.
8. Troškove vezane uz bilo kakvo oštećenje tijekom transporta, postavljanja, odstranjivanja, rastavljanja ili ponovnog postavljanja Vašeg proizvoda kojeg je organizirao kupac.
9. Popratne gubitke ili štete na drugim stvarima, osim za slučajeve koji su posebno navedeni u ovim uvjetima pod naslovima „Kvarenje hrane“ i „Rublje“, zatim popratne gubitke ili štete bilo koje druge prirode, uključujući gubitak zadovoljstva ili naknadu sentimentalne vrijednosti Vašeg proizvoda.
10. Troškove vezane uz redovito održavanje i servisiranje poput čišćenja, prilagođavanja, podmazivanja, podešavanja, usklađivanja, reprogramiranja ili nadogradnje proizvoda.
11. Namjerna, nenamjerna ili slučajna oštećenja bilo koje vrste ili zbog bilo kojeg uzroka – osim onih nenamjernih ili slučajnih oštećenja na koje se odnosi pokriće od slučajnog oštećenja.
12. Dodatke kao što su: mikrofoni, žice i kablovi, memorijske kartice i sl.
13. Kvarove Vašeg proizvoda uzrokovane:
  - Nemarom, slučajnom ili namjernom zlouporabom ili nedopuštenim izmjenama;
  - Prodiranjem tekućine;
  - Štetočinama, nametnicima, kukcima ili drugim životinjama uključujući kućne ljubimce;
  - Kozmetičkim oštećenjem (nagrđenjem) bilo kojeg uzroka;
  - Slučajnim fizičkim oštećenjem nakon isteka 12 mjeseci od kupnje proizvoda te u »razdoblju bez pokrića«;
  - Hrdom, korozijom ili plijesni.
14. Popravke bilo čega od navedenog:
  - Potrošnog materijala, uključujući promjenljive baterije, osigurače, filtere, žarulje, lampe, tonere, cilindre, glave pisača koje mijenja korisnik i sl.;
  - Burn-in efekta na ekranima;
  - Zvučnici oštećeni preopterećenjem (npr. opterećenje veće nego što dopušta ili nalaže proizvođač);
  - Softvera, podataka, odstranjivog medija za podatke uzrokovanih mehaničkim ili elektroničnim kvarom Vašega proizvoda ili na neki drugi način.
15. Niti jedan pojedinačni zahtjev za isplatom iznosa koji prelazi izvornu kupovnu cijenu Vašega proizvoda.

---

Uz sve gore navedeno, fizički oštećeni proizvodi, poliveni proizvodi ili natopljeni proizvodi nikada se i ni na koji način ne prihvaćaju na popravak i ne zamjenjuju se, niti podliježu naknadi vrijednosnim bonom, pa stoga Zaštita Plus u tim slučajevima (tj. za sve nedostatke ili kvarove) ne vrijedi, osim ako bi bilo što od navedenog bilo pokriveno unutar uvjeta i tijekom razdoblja pokrića slučajnog oštećenja (molimo pročitajte dolje što je pokriveno i što pokriće slučajnog oštećenja ne pokriva).

---

## POKRIĆE SLUČAJNOG OŠTEĆENJA

Ako Vaš proizvod pretrpi električni ili mehanički kvar uslijed slučajnog oštećenja Vašeg proizvoda tijekom prvih 12 mjeseci od datuma kupnje Vašeg proizvoda, osim u razdoblju „bez pokrića“, uzimajući u obzir odgovarajuću franšizu, razdoblje „bez pokrića“, druge uvjete i pravila Zaštite Plus te isključenja odgovornosti, po našoj vlastitoj procjeni ćemo snositi troškove popravka Vašega proizvoda ili zamjene proizvoda novim. Ako se Vaš proizvod popravljiva, može se popraviti korištenjem novih ili obnovljenih dijelova. Ako procijenimo da nije ekonomično popraviti Vaš proizvod odnosno proizvod nije moguće popraviti, po našem nahođenju ćemo naknaditi trošak zamjene Vašega proizvoda u skladu s dolje navedenim odredbama zamjene. Ako je bio oštećen samo dio ili dijelovi Vašega proizvoda, platit ćemo samo troškove popravka ili zamjene tog određenog dijela ili dijelova. Radi izbjegavanja bilo kakve sumnje, pokriće slučajnog oštećenja u prvih 12 mjeseci od datuma kupnje Vašega proizvoda, osim u razdoblju „bez pokrića“, pokriva isključivo slučajna oštećenja proizvoda te ništa drugo što je pokriveno tijekom trajanja Vaše Zaštite Plus (npr. električni i mehanički kvarovi, udar groma, pokriće za kvarenje hrane itd.).

Nakon što utvrdimo da je Vaš zahtjev opravdan, po završetku popravka odnosno zamjene Vašega proizvoda, Vi kao osiguranik sudjelujete u naknadi štete podmirivanjem odgovarajućeg iznosa franšize definiranog kupovnom cijenom Vašeg proizvoda:

- **Ako je kupovna cijena Vašeg proizvoda manja od 200,00 EUR iznos kojeg ste dužni platiti kao sudionik u naknadi štete je 24,00 EUR;**
- **Ako je kupovna cijena Vašeg proizvoda od 200,00 EUR do 500,00 EUR iznos kojeg ste dužni platiti kao sudionik u naknadi štete je 49,00 EUR;**
- **Ako je kupovna cijena Vašeg proizvoda veća od 500,00 EUR iznos kojeg ste dužni platiti kao sudionik u naknadi štete je 99,00 EUR.**

Gore navedeni iznosi ne predstavljaju naknadu za osiguranje bilo koje vrste. To je preostali iznos koji je potreban za pokriće ukupnog troška popravka odnosno zamjene proizvoda te će biti u Vaše ime plaćen trećoj strani koja pruža tu uslugu.

Zajedno s obavijesti o udovoljavanju Vašem zahtjevu bit ćete obaviješteni i o detaljima plaćanja iznosa franšize. Iznos franšize u obvezi ste platiti prilikom preuzimanja Vašega proizvoda, a svakako najkasnije u roku od 30 dana od primitka obavijesti o udovoljavanju zahtjevu. Do podmirjenja iznosa franšize može biti odgođena predaja popravljenog odnosno zamjenskog proizvoda, a može doći i do zahtjeva za naknadu troškova pohrane proizvoda u slušaju kašnjenja s plaćanjem.

Uzimajući u obzir razdoblje „bez pokrića“, pokriće slučajnog oštećenja stupit će na snagu na datum ugovaranja Vaše Zaštite Plus koju ste kupili zajedno s Vašim proizvodom. Zahtjev za pokriće slučajnog oštećenja ne možete podnijeti:

- I. Po isteku 12 mjeseci od datuma kupnje Vaše Zaštite Plus te u razdoblju „bez pokrića“;
- II. Ako je Vaš proizvod zamijenjen novim na temelju važećeg zahtjeva u okviru pokrića slučajnog oštećenja (napomena: zamjena proizvoda predstavlja ispunjenje naših obaveza iz Vaše Zaštite Plus te prestanak važenja Vaše Zaštite Plus);
- III. Ako ste unutar pokrića slučajnog oštećenja već imali dva važeća zahtjeva.

Ako Vaš proizvod bude zamijenjen novim ili Vam se odobri vrijednosni bon, smatra se da je ugovor o osiguranju Zaštita Plus ispunjen u cijelosti te pokriće slučajnog oštećenja i Vaša cijela Zaštita Plus prestaju važiti. U slučaju da je Vaš proizvod popravljen u okviru pokrića slučajnog oštećenja, Vaša Zaštita Plus neće prestati važiti i imat ćete pravo podnositi druge zahtjeve u Vašoj Zaštiti Plus (tj. još jedan zahtjev u okviru pokrića slučajnog oštećenja te, pored toga, druge zahtjeve koji nisu unutar pokrića slučajnog oštećenja) u skladu s odredbama Općih uvjeta i pravila.

Vaše pokriće slučajnog oštećenja prestaje važiti i u slučaju da ste unutar pokrića slučajnog oštećenja već imali dva važeća zahtjeva.

Pokriće slučajnog oštećenja odnosi se samo na hardver. Pokriće slučajnog oštećenja ne pokriva predmete koji se uobičajeno smatraju kao dodatci ili potrošni materijal te nisu ugrađeni u proizvod ili osnovnu jedinicu, kao što su npr. priključne stanice, vanjski modemi, vanjski zvučnici, sekundarni monitori, vanjski miš, vanjska tipkovnica kod prijenosnih računala, izvana priključeni uređaji, komponente, kućišta, monitori, zidni nosači ili ožičenje, žarulje, komplet za stropnu ugradnju, diskove, prijenosni uređaji za spremanje, olovke za unos podataka ili bilo koji drugi dijelovi/komponente koji zahtijevaju redovito održavanje.

## RAZDOBLJE BEZ POKRIĆA

Pokriće slučajnog oštećenja ne vrijedi prvih 14 dana od datuma kupnje proizvoda i ugovaranja Zaštite Plus. Ako je Vaš proizvod slučajno oštećen u razdoblju „bez pokrića“ to će se smatrati postojećim stanjem radi čega za takav Vaš proizvod (više) ne možete ostvarivati prava pokrića slučajnog oštećenja. U tom slučaju će i Vaša cijela Zaštita Plus prestati važiti. Ugovor o osiguranju se smatra raskinutim, a iznos kojeg ste platili za Vašu Zaštitu Plus ćemo Vam vratiti u potpunosti.

Razdoblje „bez pokrića“ ne utječe na jamstvo proizvođača za Vaš proizvod. Ako je Vaš proizvod slučajno oštećen u razdoblju „bez pokrića“ te zbog toga nije prihvatljiv za popravke ili zamjene u okviru pokrića slučajnog oštećenja, Vaša će Zaštita Plus automatski prestati važiti, a iznos koji ste platili za Vašu Zaštitu Plus ćemo Vam vratiti u potpunosti.

## ODREDBE ZAMJENE U POKRIĆU SLUČAJNOG OŠTEĆENJA

Ako se prihvati Vaš zahtjev u pokriću slučajnog oštećenja i ako je naša vlastita procjena da nije ekonomično popraviti Vaš proizvod odnosno proizvod nije moguće popraviti, po našem nahođenju možemo snositi troškove zamjene Vašeg proizvoda s novim identičnim ili ukoliko to nije moguće, najslbličnijim proizvodom. U slučaju zamjene Vašega proizvoda uzet ćemo u obzir značajke, kvalitetu i specifikacije Vašega proizvoda kao i dostupnost tehnologije u trgovinama Harvey Norman. Vrijednost zamjenskog proizvoda ne može prijeći izvornu kupovnu cijenu koju ste platili za Vaš proizvod. Zbog promjena u tehnologiji i dostupnosti zamjenski proizvod može imati nižu prodajnu cijenu i ne mora biti od istog proizvođača kao Vaš izvorni proizvod. U slučaju razlike u cijeni između Vašeg izvornog proizvoda i zamjenskog proizvoda razlika neće biti nadoknađena. Ako je naša vlastita procjena da nije ekonomično popraviti Vaš proizvod odnosno da ga nije moguće popraviti ili Vam ne možemo, ekonomično za nas, ponuditi odgovarajuću zamjenu odnosno Vaš proizvod nema odgovarajuću zamjenu ili je cijena najslbličnije odgovarajuće zamjene veća od kupovne cijene Vašeg proizvoda, možemo ispuniti svoju obvezu naknade Harvey Norman vrijednosnim bonom. Vrijednost takve naknade ne može biti veća od izvorne kupovne cijene Vašeg proizvoda. Odluka o popravku, zamjeni ili ponudi vrijednosnog bona uvijek je naša vlastita procjena.

Zamjena Vašeg proizvoda ili Harvey Norman vrijednosni bon predstavljaju ispunjenje naših obaveza iz Vaše Zaštite Plus te prestanak važenja Vaše Zaštite Plus. Proizvod u kvaru tada postaje naše vlasništvo.

# ŠTO NIJE POKRIVENO U POKRIĆU SLUČAJNOG OŠTEĆENJA

Tijekom 12 mjesječnog razdoblja pokrića slučajnog oštećenja pokriće slučajnog oštećenja **NE** pokriva:

1. Bilo koja postojeća stanja na Vašem proizvodu koja su nastala prije datuma kupnje Vašega proizvoda, i/ili oštećenja na proizvodu kojeg ste kupili, a da je bio već oštećen prilikom kupnje, korišten ili kupljen pod klauzulom „videno-kupljeno“, te oštećenja u razdoblju bez pokrića.
2. Bilo koje troškove, oštećenja ili drugo u vezi s oduzimanjem Vašega proizvoda ili prisilne ovrhe na Vašem proizvodu iz bilo kojeg razloga ili zamjene Vašeg proizvoda ili bilo kojeg slučajnog oštećenja Vašega proizvoda koji je bio trajno ili privremeno oduzet, zaplijenjen i/ili prodan tijekom postupka ovrhe iz bilo kojeg razloga.
3. Slučajna oštećenja uzrokovana postupanjem suprotnom načelu savjesnosti i poštenja s Vaše strane ili uz Vaš pristanak.
4. Štetu zbog krađe, niti popratne gubitke bilo koje vrste.
5. Neispravnost Vašeg proizvoda koja je posljedica mehaničkog ili električnog kvara koji nije rezultat slučajnog oštećenja (iznenadan, nepredviđen i neočekivan događaj).
6. Bilo koji trošak oporavka podataka ili prijenosa podataka pohranjenih na Vašem proizvodu. Pod ovim pokrićem Vam ne pružamo nikakve usluge oporavka podataka.
7. Bilo koja oštećenja na Vašem proizvodu koja su isključivo kozmetička (tj. nagrđenja) te ne utječu na rad/korištenje i/ili funkcionalnost Vašeg proizvoda.
8. Oštećenja uslijed uobičajenog trošenja.
9. Troškove popravaka koje provode serviseri koji nemaju naše ovlaštenje (tj. osobe koje nismo ovlastili mi ili naš agent za osiguranje).
10. Štete uslijed zapljene ili uništenja Vašega proizvoda po nalogu bilo kojeg nadležnog tijela vlasti.
11. Proizvod koji je namjerno oštećen. Ako se pronađu dokazi da je Vaš proizvod namjerno oštećen nećemo ga popraviti niti zamijeniti.
12. Slučajnu štetu uzrokovanu ratom, invazijom ili djelovanjem stranog neprijatelja, neprijateljstvom, građanskim ratom, pobunom, neredom, štrajkom, poremećajem rada ili građanskim nemirima.
13. Slučajnu štetu uzrokovanu djelovanjem treće osobe, vatrom, insektima, životinjama, izloženosti vremenskim ne/prilikama, ekstremnim temperaturama, olujama, pijeskom, prljavštinom, poplavom ili popratni gubitak bilo koje vrste.
14. Oštećenje nastalo zbog zlorabe, zanemarivanja, umetanja stranih predmeta u Vaš proizvod, mehaničkog ili električnog kvara, neovlaštenih promjena ili izmjena na Vašem proizvodu, nepridržavanja uputa proizvođača.
15. Troškove povezane zamjenom SIM kartice.
16. Troškove povezane s uslugom dijagnostike i otkrivanja kvarova, ako se utvrdi da kvar ne postoji ili ako se ustanovi da zahtjev nije važeći.

## PROIZVODI PODLOŽNI ČESTIM KVAROVIMA

**Ako je cijena Vašega proizvoda veća od 200,00 EUR** te je u vrijeme trajanja Vaše Zaštite Plus proizvod bio dva puta servisiran, a za vrijeme trajanja Vaše Zaštite Plus je potreban i treći servis, snosit ćemo troškove zamjene Vašega proizvoda unutar Vaše Zaštite Plus u skladu sa Odredbama zamjene navedenim na prethodnoj stranici. Zamjena Vašega proizvoda ili Harvey Norman vrijednosni bon predstavljaju ispunjenje naših obveza iz Vaše Zaštite Plus. Popravci prema ovom stavku ne uključuju popravke unutar pokrića slučajnog oštećenja.

**Ako je cijena Vašeg proizvoda manja od 200,00 EUR**, snosit ćemo troškove zamjene Vašega proizvoda unutar Vaše Zaštite Plus prvi put kad se pokvari, sve u skladu s Odredbama zamjene navedenim iznad. Zamjena Vašega proizvoda ili Harvey Norman vrijednosni bon predstavljaju ispunjenje naših obveza iz Vaše Zaštite Plus. Popravci prema ovom stavku ne uključuju popravke unutar pokrića slučajnog oštećenja.

## ROK ZA DOSTAVU PROIZVODA NA SERVIS

Proizvod koji je oštećen ili neispravan, potrebno je dostaviti u servis u roku od 14 dana od postavljanja zahtjeva. Nakon isteka tog roka, Vaš će zahtjev biti poništen.

## TRANSPORT

**Ako je cijena Vašega proizvoda veća od 200,00 EUR** te Vam je za njega potreban popravak u vrijeme trajanja Vaše Zaštite Plus, pokrit ćemo troškove transporta putem kurirske službe do našeg ugovornog servisnog centra:

- a) ako je bruto težina Vašega proizvoda 5 kg ili manje i
- b) ako ste od našeg servisnog centra udaljeni više od 20 km.

Proizvodi za koje ćemo organizirati transport do i od našeg ugovornog servisnog centra uključuju npr. prijenosna računala, fotoaparate ili video kamere te MP3 uređaje.

**Ako je cijena Vašega proizvoda manja od 200,00 EUR**, pokrit ćemo troškove transporta putem kurirske službe do našeg servisnog centra s ciljem dijagnostike i utvrđivanja kvara.

Trošak transporta proizvoda na servis tijekom perioda od 12 mjeseci važenja pokrića slučajnog oštećenja nije pokriven.

## KVARENJE HRANE

Ako je Vaš proizvod hladnjak ili zamrzivač, nadoknadit ćemo Vam troškove pokvarene hrane do vrijednosti od 150,00 EUR, pod uvjetom da je do kvarenja hrane došlo uslijed kvara na Vašem proizvodu i ako kvar pokriva Vaša Zaštita Plus. Zahtjev za naknadu troškova može se podnijeti najkasnije u roku od 14 dana od završetka reklamacije. Za naknadu troškova ćete morati dostaviti vjerodostojnu dokumentaciju kao dokaz Vašeg gubitka, primjerice, slike pokvarenih proizvoda ili/i račune kojima dokazujete kupovinu proizvoda koji su se pokvarili.

## RUBLJE

Ako je Vaš proizvod perilica ili sušilica rublja, unutar Vaše Zaštite Plus pokrit ćemo troškove usluge pranja i/ili sušenja rublja do vrijednosti od 55,00 EUR ukoliko Vaš proizvod ne bude popravljen unutar 10 dana od dana prve posjete servisera zbog utvrđivanja kvara. Kako biste ostvarili nadoknadu sredstava za pranje ili sušenje rublja koju pokriva Vaša Zaštita Plus morat ćete nam dostaviti račune za pranje ili sušenje rublja.

## PRENOSIVOST ZAŠTITE PLUS

Vaša Zaštita plus može biti prenesena na novog vlasnika ako nam Vi ili novi vlasnik to javite putem web stranice **www.zastitaplus.hr**, putem e-maila na **podrska@icfcroatia.hr** ili besplatnim pozivom na broj **0800 200 129** u tijeku radnog vremena. Molimo Vas da novom vlasniku predate izvornike dokumentacije i račun kupnje proizvoda.

U slučaju da Vam proizvođač ili prodavač izvrše zamjenu Vašega proizvoda u jamstvu proizvođača Zaštita Plus se prenosi na novi proizvod. Potrebno nas je obavijestiti o zamjeni u jamstvu proizvođača u roku od 30 dana od zamjene proizvoda.

## DOSTUPNOST USLUGE

Povjeravanjem posla ugovornim partnerima iz mreže naših ovlaštenih servisera uvijek nastojimo da kvar bude otklonjen u najkraćem mogućem vremenskom roku unutar Vaše Zaštite Plus. Međutim, ne odgovaramo za kašnjenja uzrokovana faktorima koji su izvan naše kontrole, poput kašnjenja proizvođača u dostavi dijelova.

## POKRIVENOST ŠIROM SVIJETA

Vaš proizvod je pokriven Vašom Zaštitom Plus u svakoj državi u kojoj postoji Harvey Norman®. Domayne® ili Joyce Mayne® trgovina. Ako ste u državi u kojoj ne postoje spomenute trgovine, a Vaš proizvod pretrpi kvar pokriven Zaštitom Plus i želite da Vaš proizvod bude popravljen unutar Vaše Zaštite Plus u toj državi, jednokratno ćemo pokriti troškove popravka do vrijednosti od 150,00 EUR. Pokriće troškova popravka u ovom slučaju je dostupno samo jednom, što znači da ćemo Vam pokriti trošak samo jednog popravka u vrijednosti do 150,00 EUR. Ako je Vaš proizvod već popravljen u nekoj od tih država, novi popravak u bilo kojoj od tih država više nije moguć. Prije popravka Vašega proizvoda morat ćete kontaktirati našu službu za pomoć korisnicima. Morat ćete platiti popravak te naknadno zahtijevati od nas povrat sredstava. Također ćete morati priložiti i račun s pojedinačnim stavkama troškova popravka kako bi Vam naknada sredstava unutar Vaše Zaštite Plus bila odobrena. Možete odlučiti popraviti svoj proizvod nakon povratka iz tih država u kojemu slučaju nećete morati plaćati popravak te od nas zatražiti povrat troškova. Popravci prema ovom stavku ne uključuju popravke unutar pokrića slučajnog oštećenja.

## E-ROMOBILI

E-romobili ne podliježu ovim Općim uvjetima, jer podliježu Općim uvjetima "Zaštita Plus E-romobil".

## POJMOVI

### Mehanički ili električni kvar:

iznenadna ili nepredviđena neispravnost Vašega proizvoda uslijed mehaničkog ili električnog nedostatka.

### Vrijednosni bon:

dokument kojim je moguće kupiti novi proizvod u trgovini Harvey Norman za isti iznos ili uz nadoplatu. Iznos bilo kakvog vrijednosnog bona kojeg Vam dajemo ne može prijeći izvornu kupovnu cijenu Vašega proizvoda. Odluka o zamjeni ili ponudi vrijednosnog bona je uvijek naša vlastita procjena.

### Jamstvo proizvođača:

proizvođačevo jamstvo za ispravnost stvari (garancije) te svako dodatno jamstvo odobreno od strane proizvođača.

### Slučajno oštećenje:

fizičko oštećenje Vašega proizvoda uzrokovano iznenadnim, nepredviđenim i neočekivanim događajem. Oštećenje mora nastati iz jednog identificiranog incidenta.

### Kupovna cijena:

cijena proizvoda prikazana na računu.

### Izvornici dokumenata:

Vaš izvornik računa koji Vam je izdao prodavatelj Vašega proizvoda.

### Datum kupnje:

datum naveden na Vašim izvornicima dokumenata o kupnji.

### Odredbje zamjene:

odjeljak ovog dokumenta pod naslovom "Odredbje zamjene".

### Vi, Vaš:

fizička ili pravna osoba navedena kao ugovaratelj osiguranja i kupac proizvoda.

### Vaš proizvod:

proizvod kojega ste kupili sa Zaštitom Plus, kako je opisano na računu.

### Zaštita Plus, Vaša Zaštita Plus (i slično):

ugovor o osiguranju imovine kojeg ste sklopili plaćanjem premije prilikom kupnje proizvoda. Premija Zaštite Plus je na računu prikazana kao sljedeća stavka, odmah ispod proizvoda na koji se osiguranje odnosi.

### Mi, nas, naš (i slično):

osiguravajuće društvo AWP P&C S.A., Linzer StraÙe 225, 1130 Beč, Austrija, telefon: +43 1 525 03 6542.

# POSTUPAK OSTVARENJA ZAHTJEVA

Prije nego nas kontaktirate molimo Vas da provedete osnovnu provjeru Vašeg proizvoda.



Je li Vaš proizvod priključen na električnu mrežu i uključen?



Jesu li Vašem proizvodu potrebne nove baterije?



Jeste li provjerili uputstva za korištenje? Mnoga uputstva za korištenje sadrže upute za uklanjanje smetnji.

Ako se ustanovi da Vaš proizvod nije u kvaru odnosno da bi se kvar mogao otkloniti postupanjem u skladu s uputama proizvođača ili se pri upotrebi proizvoda niste pridržavali uputa proizvođača, serviser Vam može naplatiti naknadu zbog Vašega zahtjeva.

Ako je problem i dalje prisutan slijedite naš jednostavan postupak prijave kako biste postavili zahtjev na temelju Vaše Zaštite Plus. Sve što Vam je potrebno je Vaš originalni račun.

Zahtjev možete postaviti:

- putem web stranice **www.zastitaplus.hr**
- besplatnim pozivom na broj **0800 200 129** u tijeku radnog vremena od ponedjeljka do petka **od 8:30 do 16:30**
- putem e-maila na **podrska@icfcroatia.hr**
- putem pošte slanjem pošiljke na adresu **Manager za zahtjeve, ICF Croatia d.o.o., Badalićeva 26C, 10000 Zagreb**

Netko od naših ljubaznih djelatnika službe za pomoć korisnicima potvrdit će Vaše podatke i pomoći Vam u oblikovanju Vašega upita.

## ODUSTAJANJE OD UGOVORA I PROMJENA OPĆIH UVJETA I PRAVILA

Pridržavamo si pravo odustati od ugovora Zaštite Plus te ovih Općih uvjeta i pravila Zaštita Plus u slučaju postavljanja lažnih zahtjeva u Zaštiti Plus. Lažnim zahtjevom smatra se zahtjev koji je postavljen s namjerom stjecanja koristi koja prema odredbama važećih zakona i odredbama ovih Općih uvjeta i pravila Zaštite Plus ne pripada podnositelju zahtjeva.

## OBAVIJEST O ZAŠTITI PODATAKA

Uvažavajući Uredbu (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje Opća uredba o zaštiti podataka), ovim putem Vas izvješćujemo kako slijedi.

Društvo ICF Croatia d.o.o. je ovlaštenu distributer osiguranja s dozvolom za zastupanje u osiguranju temeljem rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga. U obavljanju naše djelatnosti za postupke ugovaranja i realizacije osiguranja nužno su nam potrebni i Vaši osobni podatci koje prikupljamo i čuvamo u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka te smo posvećeni zaštiti svih prikupljenih podataka.

Osiguravajuće društvo s kojim sklapate ugovor je **AWP P&C S.A., Linzer StraÙe 225, 1130 Beč, Austrija**, koje je ujedno i voditelj obrade Vaših osobnih podataka dok je društvo ICF Croatia d.o.o. za potrebe zastupanja u osiguranju izvršitelj obrade osobnih podataka.

Ovim putem Vas izvješćujemo o podacima koje prikupljamo i obrađujemo te u koje zakonite svrhe, kao i o vremenu trajanja čuvanja tih podataka te Vašim pravima.

- Ime i prezime: podatci se prikupljaju kao nužni za sklapanje i realizaciju prava i obveza iz sklopljenog ugovora o osiguranju temeljem članka 6. st. 1. t. b. Opće uredbe o zaštiti podataka.
- Osobni identifikacijski broj: u skladu sa Zakonom o osiguranju društvima za osiguranje dopuštena je obrada osobnog identifikacijskog broja ili drugog primjenjivog osobnog identifikatora koji jednoznačno označava ispitanika u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora o osiguranju te ostvarenja zakonskih prava osiguratelja.
- Podatak o adresi ispitanika: podatci se prikupljaju kao nužni za sklapanje ugovora te radi omogućavanja komunikacije s ispitanikom u slučaju ostvarivanja prava iz Zaštite Plus i omogućavanja dolaska servisera u slučaju potrebe popravka proizvoda. Podatci se prikupljaju temeljem članka 6. st. 1. t. b. i f. Opće uredbe o zaštiti podataka.
- Podatak o adresi e-pošte kupca: podatci se prikupljaju radi povećanja pouzdanosti, efikasnosti i pojednostavljene komunikacije s kupcem. Podatci se prikupljaju temeljem privole kupca.
- Podatak o broju i datumu računa za kupnju proizvoda: podatci se prikupljaju radi omogućavanja ostvarivanja prava iz Zaštite Plus. Podatci se prikupljaju temeljem članka 6. st. 1. t. b. Opće uredbe o zaštiti podataka kao nužni za izvršenje ugovora u kojem je kupac stranka.
- Podatak o šifri i nazivu kupljenog proizvoda: podatci se prikupljaju radi omogućavanja ostvarivanja prava iz Zaštite Plus. Podatci se prikupljaju temeljem članka 6. st. 1. t. b. Opće uredbe o zaštiti podataka kao nužni za izvršenje ugovora u kojem je kupac stranka.
- Podatak o cijeni kupljenog proizvoda: podatci se prikupljaju radi omogućavanja ostvarivanja prava iz Zaštite Plus. Podatci se prikupljaju temeljem članka 6. st. 1. t. b. i f. Opće uredbe o zaštiti podataka kao nužni za izvršenje ugovora u kojem je kupac stranka.

Podatci se čuvaju onoliko dugo koliko traje ugovor o osiguranju, a nakon toga onoliko koliko su propisani zakonski rokovi zastare potraživanja po određenim vrstama ugovora ili zastare potraživanja za naknadu štete.

Temeljem posebnog ovlaštenja voditelja obrade i ugovora koristimo usluge obrade podataka od svojih ugovornih partnera u Republici Hrvatskoj, na području Europske unije te kao dio internacionalne mreže poslovnih subjekata koristimo usluge obrade podataka izvršitelja obrade trgovačkog društva PCASA Operations Pty Ltd trading as Brightside TPA Services, ABN 80 163 004 055 sa sjedištem u Australiji, Suite 1, Building B, 34-36 Brookhollow Ave, Baulkham Hills NSW 2153, radi čega podatci mogu biti preneseni ugovornim partnerima unutar Europske unije kao i preneseni u Australiju kao državu sjedišta izvršitelja obrade. Izvršitelji obrade u cijelosti poštuju zaštitne mjere prikladne za zaštitu osobnih podataka.

## VAŠA PRAVA VEZANA ZA PRIKUPLJANJE I ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA:

### Pravo na pristup

Imate pravo dobiti od nas potvrdu obrađuju li se Vaši osobni podaci te ako se obrađuju, pristup osobnim podacima i sljedećim informacijama: svrsi obrade, kategorijama osobnih podataka o kojima je riječ, primateljima osobnih podataka te ostala prava koja su gore navedena. Ako se podatci prenose i obrađuju izvan EU, imate pravo na informaciju o posebnim zaštitnim mjerama. Kada je to moguće, možete dobiti kopiju osobnih podataka koji se obrađuju.

### Pravo na ispravak

Bez nepotrebnog odgađanja od nas imate pravo ishoditi ispravak netočnih osobnih podataka koji se na Vas odnose. Uzimajući u obzir svrhe obrade, imate pravo dopuniti nepotpune osobne podatke, među ostalim, i davanjem dodatne izjave.

### Pravo na prigovor

Ako se obrada osobnih podataka zasniva na ostvarenju naših legitimnih interesa, imate pravo na temelju svoje posebne situacije u svakom trenutku uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na Vas. Ako uložite takav prigovor, nećemo više obrađivati Vaše osobne podatke, osim ako dokažemo da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode kupaca ili radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

### Pravo na brisanje (Pravo na zaborav)

Kupac ima pravo na brisanje osobnih podataka ukoliko je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:

- podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe u koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni,
- kupac povuče privolu na kojoj se obrada temelji,
- kupac uložio prigovor na obradu osobnih podataka na temelju legitimnog interesa ICF Croatia d.o.o. ili treće strane, uključujući izradu profila koja se temelji na tim osnovama te na obradu osobnih podataka u svrhu marketinga, što uključuje izradu profila u mjeri koja je povezana s takvim izravnim marketingom,
- osobni podatci su nezakonito obrađeni,
- osobni podatci se moraju brisati radi poštivanja pravnih obveza temeljem drugih pravnih propisa.

### Pravo na prenosivost podataka

Imate pravo na prenosivost svojih osobnih podataka. To znači da na zahtjev kupca ICF Croatia d.o.o. može dati osobne podatke u strukturiranom te uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ih kupac ima pravo prenijeti drugom voditelju obrade, pod uvjetom da se obrada podataka temelji na privoli ili ukoliko je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je kupac stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev kupca prije sklapanja ugovora te ukoliko se obrada provodi automatiziranim putem. Prilikom ostvarivanja svojih prava na prenosivost podataka kupac ima pravo na izravni prijenos od jednog voditelja obrade drugome, ukoliko je to tehnički izvedivo.

### Pravo na prigovor nadležnom tijelu

Kupac ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu u Republici Hrvatskoj: Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Martićeva ulica 14, 10000 Zagreb.

### Pravo na ograničenje obrade

Kupac ima pravo ishoditi ograničenje obrade osobnih podataka, ako je ispunjeno jedno od sljedećeg:

- kupac osporava točnost osobnih podataka, na razdoblje kojim se ICF Croatia d.o.o. omogućuje provjera točnosti osobnih podataka,
- obrada je nezakonita i kupac se protivi brisanju osobnih podataka te umjesto toga traži ograničenje njihove uporabe,
- ICF Croatia d.o.o. više ne treba osobne podatke za potrebe obrade, ali ih Kupac traži radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva,
- kupac je uložio prigovor na obradu podataka na osnovi legitimnog interesa, uključujući izradu profila koja se temelji na tim podacima očekujući potvrdu nadilaze li legitimni razlozi ICF Croatia d.o.o. razloge kupaca.

### Pravo na povlačenje privole

Kupac u svakom trenutku ima pravo povući danu privolu za prikupljanje i obradu podataka, a da to ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena.

## Ostvarivanje prava

Ukoliko kupac ima bilo kakav upit o tome kako ICF Croatia d.o.o. koristi njegove osobne podatke ili želi uložiti prigovor na obradu osobnih podataka, može se obratiti ICF Croatia d.o.o. pisanim putem na adresu: ICF Croatia d.o.o., Badalićeva 26c, 10000 Zagreb ili na e-mail adresu: [info@icfcroatia.hr](mailto:info@icfcroatia.hr).

Vaše upite i zahtjeve obradit ćemo bez nepotrebnog odgađanja i u skladu sa zakonskim obvezama te ćemo Vas informirati o mjerama koje smo poduzeli.

## IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

U slučaju neslaganja s konačnom odlukom o pritužbi u internom postupku osiguravajućeg društva ili u slučaju da osiguravajuće društvo ne odluči o Vašoj pritužbi u roku od 30 dana od primitka, izvansudsko rješenje spora može biti nastavljeno u Centru za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Martićeva 71, 10000, Zagreb, telefon: 01 46 96 600, e-mail: [mirenje@huo.hr](mailto:mirenje@huo.hr).

## SUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

Svaka ugovorna strana može svoja prava ostvarivati pred redovnim sudom u kojem slučaju je nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu uz primjenu hrvatskog prava.

## VAŠA ZAKONSKA PRAVA

U slučaju problema s Vašim proizvodom, Vaša prava prema prodavatelju ili proizvođaču proizvoda pokrivenih jamstvom zajamčena su Zakonom o obveznim odnosima i Zakonom o zaštiti potrošača. Vaša Harvey Norman Zaštita Plus ne zamjenjuje ova prava niti ih poništava.

Unatoč tomu, možete odlučiti zatražiti prava pokrivena Vašom Zaštitom Plus i Vaš zahtjev bit će obrađen brzo i efikasno uz pomoć naše službe za pomoć korisnicima.

Ako imate bilo kakvih pitanja ili upita o Vašoj Harvey Norman Zaštiti Plus molimo Vas ne oklijevajte, kontaktirajte nas odnosno našeg agenta za osiguranje.



# INFORMACIJE O POSREDNIKU U OSIGURANJU

Sukladno DIREKTIVI (EU) 2016/97 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja i Zakonu o osiguranju, dužni smo Vas izvijestiti o sljedećim informacijama:

1. Naziv i adresa posrednika u osiguranju:  
ICF CROATIA d.o.o. za zastupanje u osiguranju, Badalićeva 26c, OIB 30544926103, Zagreb, upisan u registar zastupnika u osiguranju pri Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga pod brojem DZ 493.  
Provjera registra se može izvršiti pismenim putem i/ili putem weba [www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr).
2. Društvo za osiguranje s kojim imamo sklopljen ugovor:  
AWP P&C S.A., Linzer StraÙe 225, 1130 Beč, Austrija.
3. Posrednik radi u ime i za račun društva za osiguranje.
4. Posrednik ne daje savjete o proizvodima osiguranja koji se prodaju, što znači da prije sklapanja ugovora o osiguranju, distributer osiguranja pojašnjava, na temelju informacija koje je dobio od stranke, zahtjeve i potrebe stranke i stranci je dužan dati objektivne informacije o proizvodu osiguranja u razumljivom obliku kako bi se toj stranci omogućilo da donese informiranu odluku.
5. Primici koje posrednik ostvaruje u vezi s ugovorom o osiguranju su na osnovu provizije što znači da su primici uključeni u premiju osiguranja.
6. ICF CROATIA d.o.o. nema udjel, izravn ili neizravni, koji predstavlja 10 % ili više prava glasa ili kapitala u društvu za osiguranje.
7. Društva za osiguranje ili s njima povezane osobe, posredno ili neposredno nemaju poslovni udjel niti druga prava temeljem kojih bi mogli sudjelovati u pravu glasa ili kapitalu društva ICF CROATIA d.o.o.
8. Zainteresirane osobe (fizičke i pravne osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju, korisnici usluga posredovanja i reosiguranja i zastupanja u osiguranju te oštećeni u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu) mogu podnijeti pritužbu na rad posrednika u osiguranju poštom na adresu: ICF CROATIA d.o.o. za zastupanje u osiguranju, Badalićeva 26c, 10000 Zagreb ili e-mailom na adresu elektroničke pošte: [info@icfcroatia.hr](mailto:info@icfcroatia.hr).  
U slučaju neslaganja s konačnom odlukom o pritužbi u internom postupku ili u slučaju da društvo ne odluči o Vašoj pritužbi u roku od 30 dana od primitka, izvansudsko rješenje spora može biti nastavljeno u Centru za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Martićeva 71, 10000, Zagreb, telefon: 01 46 96 600, e-mail: [mirenje@huo.hr](mailto:mirenje@huo.hr). Ako zainteresirana osoba smatra da posrednik u osiguranju postupa protivno odredbama Zakona o osiguranju, može o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga.

U Zagrebu, 01.02.2021. godine

**OVDJE PRILOŽITE RAČUN O KUPNJI**



