

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja

Društvo: AIG Europe S.A.

Proizvod: Dell osiguranje od slučajnog oštećenja

AIG Europe S.A., é uma Companhia de Seguros com o número R.C.S de Luxemburgo B 218806 com sede em 35 D de Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxemburgo.

Ovaj dokument služi isključivo u informativne svrhe i daje vam kratak pregled glavnog sadržaja vaše police osiguranja. Ovaj dokument nije prilagođen individualnim potrebama i zahtjevima pojedinačnog ugovaratelja osiguranja. Za potpune informacije o vašoj polici osiguranja molimo da pročitate Opće uvjete osiguranja od slučajnog oštećenja koji su dostupni na internetskoj stranici Della.

Vrsta osiguranja

Dell osiguranje od slučajnog oštećenja je polica osiguranja koja vas osigurava tijekom razdoblja pokrića za popravke ili zamjene vašeg osiguranog Dell hardvera („Osigurani proizvod“) u slučaju slučajnog oštećenja.

Pokriće osiguranja

- ✓ Slučajno oštećenje vašeg Osiguranog proizvoda.
- ✓ Ako dođe do slučajnog oštećenja tijekom razdoblja osiguranja, mi ćemo popraviti vaš Osigurani proizvod ili, ako popravak nije moguć ili ekonomski isplativ, dat ćemo vam zamjenu koja ima iste ili slične specifikacije kao i izvorni proizvod.
- ✓ Osigurani iznos je vrijednost Osiguranog proizvoda.

Što nije pokriveno osiguranjem

- ✗ Gubitak, krađa, zloupotreba, pogrešna upotreba
- ✗ Dotrajalost, habanje i mala oštećenja koja ne utječu na funkcionalnost ili učinkovitost hardvera
- ✗ Požar ili elementarne nepogode
- ✗ Kvarovi zbog grešaka u dizajnu, materijalima ili izradi
- ✗ Ranija šteta na Osiguranom proizvodu
- ✗ Nedopušteni zahvati
- ✗ Nepridržavanje uputa koje su dostavljene uz Osigurani proizvod
- ✗ Popravak bilo kojeg potrošnog dijela i perifernog uređaja i dodatka, a koji nisu ugrađeni u ili na glavnu jedinicu (npr. baterije koje nisu obuhvaćene jamstvom za ispravnost, eksterni zvučnici i tipkovnice)
- ✗ Servis ili popravak koji je izvršila osoba koja nije Dell ili ovlašteni pružatelj usluga za Dell
- ✗ Ekonomske sankcije
- ✗ Ova polica ne pokriva bilo kakav gubitak ili štetu na softveru koji je ranije instaliran ili kupljen, pohranjenim podacima ili prevenciji/otkrivanju virusa ili eksternim dodacima i uključujući, bez ograničenja, prilagođenim tvorničkim komponentama
- ✗ Ova polica ne pokriva bilo koji drugi gubitak ili troškove osim troškova popravka ili zamjene Osiguranog proizvoda. Navedeno uključuje bilo kakvo obnavljanje ili prijenos podataka koji su pohranjeni na Osiguranom proizvodu.



Ograničenja pokrića

- ! Možete podnijeti najviše 1 zahtjev vezano uz slučajno oštećenje po Osiguranom proizvodu u razdoblju od 12 mjeseci tijekom razdoblja osiguranja.
- ! Pokriće je moguće samo za društva ili rezidente Republike Hrvatske, od 18 ili više godina starosti na datum kupnje police.
- ! Ako ste poslovni klijent, Osigurani proizvod mora biti kupljen za poslovanje, trust, zakladu ili drugo tijelo bez pravne osobnosti koje je osnovano u Republici Hrvatskoj.
- ! Ako policu kupujete nakon što ste kupili Osigurani proizvod, zahtjev ne možete podnijeti prvih 30 dana od datuma početka police.
- ! Brzina odaziva, dostupnost tehničke podrške i brzina odaziva na lokaciji može varirati geografski, a određene opcije možda nisu dostupne na vašoj lokaciji.
- ! Zahtjevi izvan države u kojoj ste kupili ovu policu možda nisu dostupni svim klijentima. Podrška izvan države neće uključivati zamjene cijele jedinice, osim ako je servisna oznaka prenesena u tu zemlju.



Zemljopisni opseg osiguranja

- ✓ Ako kupite pokriće za vaš Osigurani proizvod, tada ste zaštićeni ovom policom svugdje u svijetu, uz uvjet da vratite Osigurani proizvod u servisni centar, Dell, ovlaštenom Dell distributeru ili serviseru na popravak ili zamjenu. Popravljeni ili zamijenjeni hardver bit će dostavljen na adresu navedenu na vašem računu o kupnji police („Račun o kupnji“).
- ✓ Ako namjeravate podnijeti zahtjev u državi koja nije država kupnje, molimo pogledajte ograničenja navedena gore i Opće uvjete osiguranja od slučajnog oštećenja pod „Pokriće izvan Republike Hrvatske“.



Obveze osiguranika

- Poduzet ćete sve razumne mjere opreza kako biste zaštitili Osigurani proizvod od osiguranog slučaja te ćete koristiti i održavati Osigurani proizvod u skladu s uputama proizvođača. Osigurani proizvod morate koristiti ispravno i ne smijete ga koristiti u svrhe ili na način za koji nije predviđen.
- Kada kupujete ovu policu ili predajete zahtjev morate voditi računa o tome da na sva pitanja odgovorite iskreno i točno. Ako se vaše okolnosti promijene i/ili ako podaci koje ste nam dostavili nisu više točni ili ažurni morate nas o tome obavijestiti što je prije moguće.
- Pri podnošenju zahtjeva morate slijediti postupak koji je utvrđen u Općim uvjetima. Morate zadržati Osigurani proizvod jer će ga morati pregledati serviser prije nego AIS prihvati vaš zahtjev. U takvom slučaju morate dozvoliti Dellu da u ime društva AIS procijeni Osigurani proizvod. Ne smijete mijenjati, uništiti ili ukloniti servisnu oznaku.
- Kada je to moguće, morate osigurati sigurnosnu kopiju vašeg softvera te podataka na Osiguranom proizvodu.
- Pri podnošenju zahtjeva morate dostaviti informacije o simptomima i uzrocima štete ili o problemima koje ste imali s hardverom.



Kada i kako platiti osiguranje

Plaćanje premije utvrđeno je na Računu o kupnji koji vam je dan u trenutku kupnje Osiguranog proizvoda i uključuje primjenjivu stopu poreza na premiju osiguranja. Premija za policu je plativa jednokratno kreditnom ili debitnom karticom u trenutku kupnje police.



Datum početka i završetka pokrića

Pokriće počinje na datum računa koji se nalazi na vašem Računu o kupnji i završava na raniji datum od sljedećeg (i) završetak razdoblja police, a koje razdoblje je između 12 do 60 mjeseci koje ste odabrali ili (ii) datum na koji je policu otkazana.



Raskid ugovora

Ovu policu možete otkazati u bilo kojem trenutku i iz bilo kojeg razloga tako da nazovete Dell na: +385 0800 806 346 ili pošaljete e-mail na: EMEA_AccidentalDamage@Dell.com. Ako otkazete ovu policu u roku od 14 dana od kupnje ili primitka ove police, dobit ćete potpuni povrat plaćene premije. Ako otkazete ovu policu nakon 14 dana, dobit ćete razmjerni povrat premije u odnosu na broj punih preostalih mjeseci pokrića, umanjeno za troškove eventualnih zahtjeva koje ste podnijeli. Ako ste poslovni klijent i otkazete ovu policu nakon 14 dana, nećete dobiti povrat premije.



Važne činjenice o Dell osigurateljnoj zaštiti od slučajnog oštećenja– Hrvatska

Ovaj dokument sadrži sažetak važnih činjenica o vašoj osigurateljnoj zaštiti iz Dell osiguranja od slučajnog oštećenja. Ne sadrži sve elemente pokrića, koji su navedeni u važećim uvjetima. Ukoliko se odlučite za kupnju ovog osiguranja, važno je da pročitate i sačuvate ovaj dokument s važnim činjenicama i uvjete, jer je u njima sadržano sve što trebate znati o osigurateljnoj zaštiti iz ovog osiguranja. Svakako biste trebali u redovitim razmacima provjeravati opseg Vaše osigurateljne zaštite kako biste se uvjerali da doista odgovara Vašim potrebama.

Ako želite besplatno primiti primjerak ove dokumentacije u papirnatom obliku, molimo da nam se obratite putem e-maila na PL.referrals@aig.com ili na adresu AIG Personal Lines, The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London, EC3M 4AB, UK. Molimo vas da pritom navedete broj vaše police, ime i prezime/naziv glavnog ugovaratelja osiguranja i adresu na koju želite da vam pošaljemo primjerak dokumentacije.

Sažetak o proizvodu

Dell osiguranje od slučajnog oštećenja je polica osiguranja koju daje osiguravajuće društvo AIG Europe S.A. („AIG“). Ova polica osiguranja pruža zaštitu od slučajnog oštećenja Vašeg osiguranog proizvoda, s tim da je ograničena na jedan valjani zahtjev po osiguranom proizvodu u razdoblju od 12 mjeseci, s početkom od dana ugovaranja police.

Na temelju osigurateljnog pokrića za slučajna oštećenja osiguran je popravak osiguranog proizvoda. Ako popravak nije moguć ili je ekonomski neisplativ, proizvod će biti zamijenjen proizvodom najmanje jednakih ili sličnih specifikacija.

Trajanje

Rok valjanosti počinje s datumom na računu za kupljenu policu, a istječe (i) s datumom otkazivanja police u skladu s pravima na otkazivanje iz dokumenta police ili (ii) po završetku ugovorenog roka valjanosti police, ovisno koje ranije nastupi.

Cijena

Premija koja se plaća za policu navedena je na Vašem računu za kupljenu policu i uključuje sve primjenjive poreze na premije osiguranja.

Bitne značajke, uvjeti i isključenja

Osigurateljno pokriće podliježe određenim uvjetima i ograničenjima. Sažetak istih naveden je u nastavku. Za sve pojedinosti pročitate uvjete iz Vaše police.

Da biste mogli koristiti pogodnosti iz police morate imati 18 godina ili više na dan kupnje ove police i morate imate prebivalište u Republici Hrvatskoj.

Osigurateljno pokriće iz police ne obuhvaća krađu ili gubitak te uobičajeno habanje i trošenje osiguranog predmeta niti oštećenja koja utječu isključivo na izgled osiguranog predmeta i ne utječu na njegovu funkcionalnost ili rad.

Dell ne pokriva kvarove osiguranog predmeta nastale zbog njegova dizajna, materijala ili izrade.

Valjanost pokrića iz ove police započinje s datumom na računu za kupljenu policu. Ako policu kupite nakon kupnje osiguranog proizvoda, odštetni zahtjevi se ne mogu podnositi tijekom prvih 30 dana od datuma početka valjanosti police.

Pokriće iz ove police ograničeno je na jedan valjani odštetni zahtjev po osiguranom proizvodu u razdoblju od 12 mjeseci od datuma početka valjanosti police.

Podnošenje odštetnih zahtjeva

Molimo Vas da oštećeni osigurani proizvod čuvate na sigurnom radi eventualnog pregleda i zabilježite broj servisne oznake (service tag number) naveden na proizvodu, jer će to biti broj Vaše police, a nama je taj broj potreban kako bismo identificirali osigurani proizvod.

Za podnošenje odštetnog zahtjeva trebate:

- Nazvati odjel za zaprimanje odštetnih zahtjeva s naslova osiguranja za slučajna oštećenja na broj +385 0800 806 346
- Navesti servisni broj radi identifikacije osiguranog proizvoda; i
- Po zaprimanju Vašeg zahtjeva, Dell će se pobrinuti da Vam se pošalje zamjenski dio ili Vas uputiti na koji način možete vratiti osigurani proizvod u servisni centar na popravak.

Otkazivanje

Ovu policu možete otkazati iz bilo razloga i u bilo kojem trenutku na temelju obavijesti Dellu. Ako obavijestite Dell o otkazivanju ove police u roku od 14 dana od kupnje ili zaprimanja dokumenata o polici, uplaćena premija bit će Vam vraćena u cijelosti.

Ako ovu policu otkazete nakon 14 dana, bit će Vam vraćen proporcionalni dio uplaćene premije na temelju broja punih neiskorištenih mjeseci preostalog razdoblja pokriva, s tim da se oduzimaju troškovi svih podnesenih odštetnih zahtjeva. Ako ste policu kupili radi osiguranja proizvoda koje koristite u poslovne svrhe i policu otkazete nakon 14 dana od kupnje iste, nemate pravo na povrat uplaćene premije.

Korisnička služba i reklamacije

Dell i AIG smatraju da zaslužujete uljudnu, poštenu i brzu uslugu. Kada god smatrate da naše usluge ne ispunjavaju Vaša očekivanja, obratite nam se na niže navedene kontakte te navedite servisni broj i Vaše ime kako bismo mogli lakše i brže postupati po Vašim primjedbama.

Dell: Dell House, The Boulevard, Bracknell, Berkshire, RG12 1LF

Telefon: +385 0800 806 346

Email: EMEA AccidentalDamage@Dell.com

Dell će na Vaš prigovor odgovoriti u roku od 5 radnih dana od zaprimanja istog, obavještavati Vas o napretku i poduzeti sve da se Vaš predmet riješi na Vaše zadovoljstvo u roku od 8 tjedana. Ukoliko Dell ne bi bio u mogućnosti rješavati Vaš predmet, imate pravo obratiti se Hrvatskom uredu za osiguranje, koji će razmotriti Vaš predmet. Dell će Vam dati sve pojedinosti o tome kako to napraviti kada oni dostave odgovor u vezi s postavljenim pitanjima.

Adresa Hrvatskog ureda za osiguranje:
Hrvatski ured za osiguranje
Pravobraniteljstvo za područje osiguranja
HR – 10000 Zagreb – Martićeva 73
Tel.: +385 1 46 96 600
Fax: +385 1 46 96 660
Email: pravobranitelj@huo.hr

Postupanje prema ovoj proceduri reklamacije ne utječe na Vaše pravo na pokretanje zakonskog postupka.

Napomena: Ured pravobranitelja za financijska pitanja neće razmotriti Vašu reklamaciju ako prethodno niste dali Dell-u mogućnost samostalnog rješavanja.

Ako ste poslovni korisnik, Ured pravobranitelja za financijska pitanja možda neće moći postupati po Vašoj reklamaciji.

Ako podnosite prigovor na policu osiguranja kupljenu putem Interneta, imate mogućnost korištenja platforme Europske komisije za Internetsko rješavanje sporova, koja je dostupna na sljedećoj adresi: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Budući da je AIG Europe S.A. osiguravajuće društvo smješteno u Luksemburgu, pored gore navedenog postupka prigovora, imate pristup tijelima za posredovanje i medijaciju u Luksemburgu za bilo kakve prigovore koje možete imati vezano uz ovu Politiku. Kontakt detalji tijela za posredovanje i medijaciju u Luksemburgu su dostupni na sljedećoj web stranici AIG Europe S.A.: <http://www.aig.lu>

O AIG-u

AIG Europe S.A. je osiguravajuće društvo upisano u Registar trgovine i društava u Luksemburgu pod brojem B 218806. Sjedište AIG Europe S.A. je na adresi 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luksemburg, registracijski broj PDV-a: LU30100608, <http://www.aig.lu/>. AIG Europe S.A. ima odobrenje od strane luksemburškog Ministarstva financija te je pod nadzorom Povjerenstva za osiguranje 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>.

Dell osigurateljna zaštita od slučajnog oštećenja– Hrvatska

Ovi uvjeti zajedno s Vašim računom za kupljenu policu sadrže pojedinosti o pokriću koje imate na temelju police.

Ako želite besplatno primiti primjerak ove dokumentacije u papirnatom obliku, molimo da nam se obratite putem e-maila na PL.referrals@aig.com ili na adresu AIG Personal Lines, The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London, EC3M 4AB, UK. Molimo vas da pritom navedete broj vaše police, ime i prezime/naziv glavnog ugovaratelja osiguranja i adresu na koju želite da vam pošaljemo primjerak dokumentacije.

Ovo je ugovor o osiguranju između Vas i AIG Europe S.A („AIG“). Dell je ovlašten za prodaju i administrativno upravljanje policom u ime AIG-a.

Ovo osiguranje je potpisano od strane AIG Europe S.A., osiguravajućeg društva upisanog u Registar trgovine i društava u Luksemburgu pod brojem B 218806. Sjedište AIG Europe S.A. je na adresi 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luksemburg, registracijski broj PDV-a: LU30100608, <http://www.aig.lu/>. AIG Europe S.A. ima odobrenje od strane luksemburškog Ministarstva financija te je pod nadzorom Povjerenstva za osiguranje 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>.

Ako je dostupno izvješće o solventnosti i financijskom stanju AIG Europe S.A., možete ga pronaći na: <http://www.aig.lu/>.

Outsourcing (Povjeravanje poslova vanjskim izvršiteljima)

Klijent priznaje i izričito prihvaća da AIG Europe S.A. može obavljanje određenih usluga, aktivnosti ili zadataka povjeriti vanjskim izvršiteljima (koji mogu ili ne moraju biti (a) regulirani ili (b) smješteni u Velikom Vojvodstvu Luksemburg) (“Pružatelji usluga”).

U tom kontekstu, Klijent izričito prihvaća da svi podaci koje je dostavio društvu AIG Europe S.A., uključujući podatke pomoću kojih se može izravno ili neizravno identificirati Klijent, stvarni vlasnik ili ovlašteni zastupnik Klijenta, mogu biti dani Pružateljima usluga. Prijenos i / ili priopćavanje podataka Pružateljima usluga može se nastaviti sve dok Klijent održava svoj odnos osiguranja s AIG Europe S.A.

Popis vanjskih usluga kao i države poslovnog nastana Pružatelja usluga dostupan je na sljedećoj web stranici društva AIG Europe S.A.: www.aig.lu, koja će se s vremena na vrijeme ažurirati. Klijent potvrđuje da (a) je pročitao i prihvatio ovaj popis (b) će posjetiti web stranicu s vremena na vrijeme ako želi pristupiti najnovijem popisu.

Ljubazno vas obavještavamo da AIG Europe S.A. ne pruža nikakav savjet o ovom određenom proizvodu osiguranju koji je prodan vama.

Kako biste utvrdili odgovara li ova polica Vašim potrebama, trebali biste razmotriti i sve ostale dostupne police s jednakim opsegom pokrića.

Napominjemo da i nakon kupnje ove police trebate čuvati Vaš osigurani proizvod.

U ovoj polici koristimo određene riječi i pojmove koji imaju posebno značenje. Te riječi imaju posebno značenje kada su u polici i u Vašem računu za kupljenu policu napisane velikim početnim slovom. Riječi u množini u ovoj polici imaju isto značenje kao i riječi u jednini.

1. Definicije

- Slučajno oštećenje: svako iznenadno i nepredviđeno oštećenje Osiguranog predmeta uzrokovano vanjskim djelovanjem koje utječe na radne funkcije Osiguranog proizvoda. Ova polica ne pokriva kvarove Osiguranog predmeta nastale zbog njegova materijala i/ili izrade i/ili materijala.

- AIG, mi, nas, naš, nama: AIG Europe S.A.

- Poslovni korisnik: korisnik koji je kupio policu osiguranja i poduzeće je s (i) 10 zaposlenika ili više i ostvaruje godišnji promet ili bilancu od više od 2 milijuna eura ili više; ili (ii) tijelo bez pravne osobnosti s imovinom u neto vrijednosti od 1 milijun eura ili više.

- Dell: Dell Emerging Markets (EMEA) Ltd., svako holding društvo, povezano društvo ili podružnica društva Dell Emerging Markets (EMEA) Ltd. ili svaka podružnica takvog holding društva.

- Ovlašteni trgovac: treća osoba pružatelj usluga koju je Dell ovlastio za distribuiranje ove police istovremeno s prodajom Osiguranog proizvoda.

- Gospodarske sankcije: svaka sankcija, zabrana ili ograničenje u skladu s rezolucijama Ujedinjenih naroda ili trgovinske ili gospodarske sankcije, zakoni i propisi Europske unije, Ujedinjene Kraljevine ili Sjedinjenih Američkih Država.

- Osigurani proizvod: hardver ili mobilni uređaj, uključujući kablove za punjenje, koje prodaje Dell ili Dell-ov ovlašteni trgovac prema podacima iz Vašeg računa za kupljenu robu.

- Ugovaratelj osiguranja: osoba navedena na Vašem računu za kupljenu policu i zakonski vlasnik police.

- Rok valjanosti police: valjanost počinje s datumom kupnje police, a istječe (i) s datumom otkazivanja police ili (ii) po završetku roka valjanosti police, ovisno koje ranije nastupi.

- Premija: cijena koju ste platili za ovu policu, uključujući sve primjenjive poreze na premije osiguranja.

- Račun za kupljenu policu: dokument koji potvrđuje Vaše pokriće iz ove police.

- Zastupnik za popravke: Dell Emerging Markets (EMEA) Ltd ili bilo koja treća osoba ovlaštena za popravak ili zamjenu Osiguranih proizvoda na temelju ove police.

- Servisna oznaka: identifikacijska oznaka koju Dell stavlja na Osigurani proizvod prije isporuke Osiguranog proizvoda. Servisna oznaka sadrži jedinstveni identifikacijski broj. Taj broj služi kao broj Vaše police osiguranja.

- Područje: Republika Hrvatska

- Vi/Vaš/Vama: pojedinac, društvo ili subjekt naveden na Vašem računu za kupnju police kao Ugovaratelj osiguranja.

2. OPSEG OSIGURATELJNOG POKRIĆA

Ako niste Poslovni korisnik, u trenutku kupnje ove police morate biti u dobi od 18 godina ili više i imati prebivalište na Području.

Ako ste Poslovni korisnik, kupljena polica mora biti namijenjena Osiguranom proizvodu koji se koristi u poduzeću, zakladi, dobrotvornoj ustanovi ili drugom tijelu bez pravne osobnosti osnovanom na Području.

Ako ste policu kupili nakon što Vam je Osigurani proizvod isporučen, možda ćete trebati potvrditi da je u trenutku kupnje police Osigurani proizvod potpuno funkcionalan i da nije oštećen.

Dell zadržava pravo obaviti pregled Osiguranog proizvoda kako bi potvrdio da je u urednom funkcionalnom stanju.

Ako policu kupite nakon kupnje osiguranog proizvoda, ne možete podnijeti odštetni zahtjevi tijekom prvih 30 dana od datuma kupnje police, kao što je naznačeno na Vašem Računu za kupljenu policu. Navedeno razdoblje od 30 dana ne primjenjuje se ako ste policu kupili istodobno s Osiguranim proizvodom ili ako se radi o obnovi police.

3. TRAJANJE

Možete se odlučiti za rok valjanosti od 1 godine do 5 godina. Dogovoreni Rok valjanosti police bit će naveden na Vašem Računu za kupljenu policu.

Rok valjanosti počinje s datumom koji je naznačen na Vašem Računu za kupljenu policu osiguranja od slučajnog oštećenja i istječe (i) s datumom otkazivanja police u skladu s pravima na otkazivanje iz dokumenta police ili (ii) po završetku ugovorenog Roka valjanosti police, ovisno koje ranije nastupi.

Ako Premiju plaćate debitnom ili kreditnom karticom i Vaše plaćanje ne bude pravilno provedeno (primjerice, ako se iznos ne može knjižiti s Vaše debitne ili kreditne kartice), bit ćete o tome obaviješteni te ćete morati poduzeti mjere kako biste proveli plaćanje. Ukoliko trebate podnijeti odštetni zahtjev, a Vaše plaćanje nije uspješno provedeno, nećete imati pravo na pokriće.

4. VAŠE POKRIĆE

Rizik Obrazloženje

Vaš osigurani proizvod je osiguran za jedan slučaj Slučajnog oštećenja u razdoblju od 12 mjeseci, počevši s datumom početka Roka valjanosti police. Dell će, u ime AIG-a, nastojati popraviti Vaš Osigurani proizvod kada je to moguće i ekonomski isplativo. Ako se ne može popraviti, bit će zamijenjen proizvodom najmanje jednakih ili sličnih specifikacija. Zamjenski proizvod postaje novi Osigurani proizvod prema ovoj polici za preostalo vrijeme valjanosti police.

Činjenice o popravcima

- Dell može zamijeniti originalne dijelove novim ili rabljenim dijelovima.
- Zamjenski dijelovi moraju po funkcionalnosti biti jednaki originalnim dijelovima.
- Dell može imenovati povezano društvo ili treću osobu da obavi popravak Osiguranog proizvoda.
- U nekim slučajevima popravka Dell Vam može poslati dio koji trebati sami instalirati.

Činjenice o zamjenama

- Zamjenski proizvod će imati najmanje jednake ili slične specifikacije kao Osigurani proizvod.
- Zamjenski proizvod određuje Dell.
- Zamjenski proizvod može sadržavati originalne ili rabljene dijelove.

Kada podnosite odštetni zahtjev zbog Slučajnog oštećenja, morate dopustiti Dell-u da u ime AIG-a pregleda Osigurani proizvod. Dell-ov zastupnik za tehničku podršku obavijestit će Vas o mogućnostima slanja Osiguranog proizvoda Dell-u na pregled i popravak. Slijedite li Dell-ove upute i slanje bude potrebno, Dell će Vam poslati kutiju s plaćenom poštarinom koja će pokriti sve troškove slanja.

Pokriće izvan Područja Popravci ili zamjenski dijelovi/proizvodi isporučivat će se na adresu(e) koja(e) je(su) navedena(e) na Vašem računu za kupljeni proizvod.

Razine odgovora, sati tehničke podrške te odgovori na licu mjesta varirat će ovisno o geografskom području, pa tako na Vašoj lokaciji možda neće biti dostupne sve opcije.

Zahtjevi izvan države u kojoj ste kupili ovu policu možda neće biti dostupni svim korisnicima. Obveza popravka ili zamjene premještenog Osiguranog proizvoda podliježe dostupnosti lokalnog servisa i plaćanju dodatnih pristojbi, kao i pregledu i ponovnoj certifikaciji premještenog Osiguranog proizvoda prema u tom trenutku važećim tarifama.

Osim toga, podrška izvan države ne uključuje zamjene čitave jedinice, osim ako je servisna oznaka prenesena u tu državu. Za sve daljnje informacije obratite se Dell-u, čiji podaci su navedeni na Vašem Računu za kupljenu policu ili na lokalnoj mrežnoj stranici Dell-a.

5. ŠTO NIJE OBUHVAĆENO U POKRIĆU

Više od jednog odštetnog zahtjeva po Osiguranom proizvodu u razdoblju od 12 mjeseci za vrijeme valjanosti police: Za svaki Osigurani proizvod pokrće za slučajnu štetu ograničeno je na jedan valjani odštetni zahtjev po proizvodu u razdoblju od 12 mjeseci, počevši od datuma početka Roka valjanosti Vaše police kako je navedeno u Vašem računu za kupljenu policu.

Prethodno nastala oštećenja na Osiguranom proizvodu: Ova Polica ne pokriva nikakva oštećenja na Osiguranom proizvodu koja su nastala prije kupnje police.

Gospodarske sankcije: AIG nije dužan osigurati pokrće (uključujući plaćanje po odštetnom zahtjevu ili bilo koje druge pogodnosti) iz ove Police ako je AIG spriječen učiniti to zbog gospodarskih sankcija koje sprječavaju AIG ili njegovo matično društvo (ili društvo koje kontrolira njegovo matično društvo) u pružanju pokrće u skladu s ovom policom.

Manipuliranje: Ova polica ne pruža pokrće Osiguranog proizvoda ako je servisna oznaka izmijenjena, oštećena ili uklonjena.

Nepoštivanje uputa koje su priložene Osiguranom proizvodu: Ova polica ne pokriva Slučajna oštećenja koja su nastala zbog toga što niste poštivali upute priložene uz Osigurani proizvod ili ste na nepravilan način koristili Osigurani proizvod.

Potrošni materijali ili periferni uređaji dostavljeni uz Vaš Osigurani proizvod: Ova polica ne pokriva nikakve gubitke ili oštećenja perifernih uređaja ili bilo kakvih predmeta koji su razvrstani kao pribor ili potrošni materijal i nisu ugrađeni u ili montirani na osnovnu jedinicu.

Primjeri potrošnog materijala: baterije koje nisu obuhvaćene jamstvom i žarulje. Primjeri perifernih uređaja: priključne stanice, vanjski modemi, vanjske tipkovnice za prijenosna računala, zasloni, vanjski miš za prijenosna računala, memorijski uređaji, vanjski zvučnici. Primjeri za pribor: kutije i slušalice. Također nisu obuhvaćeni dijelovi/komponente za koje je potrebno redovno korisničko održavanje te sve komponente računala koje nisu sastavni dio Osiguranog predmeta.

Računalni softver: Ova polica ne pokriva nikakve gubitke ili oštećenja prethodno instaliranih ili kupljenih softvera, pohranjenih podataka ili sustava za zaštitu od virusa ili otkrivanje virusa ili vanjskog pribora, te među ostalim, individualno prilagođenih konfiguracija.

To među ostalim podrazumijeva situacije kada niste napravili sigurnosnu kopiju podataka ili ako nemate diskove koji omogućuju ponovno instaliranje softvera ili operativnih sustava.

Ovom policom nisu obuhvaćene nikakve usluge oporavka podataka. No, ako se tvrdi disk Osiguranog proizvoda zamjenjuje u sklopu valjanog odštetnog zahtjeva u slučaju Slučajnog oštećenja, važeće verzije (u trenutku podnošenja zahtjeva) osnovnih aplikacija i operativnog softvera koje ste izvorno nabavili kod Dell-a bit će ponovno instalirane na zamjenski ili popravljeni Osigurani proizvod bez ikakve naknade. Dell, međutim, nije obvezan osigurati da su instalirane individualno prilagođene konfiguracije kompatibilne sa zamjenskim proizvodom.

Oštećenja koja utječu na izgled: Uobičajeno habanje i trošenje, ogrebotine ili udubljenja koji ne ometaju funkcije ili rad Osiguranog proizvoda nisu obuhvaćeni ovom policom.

Neovlašteni popravak: Svi odštetni zahtjevi na temelju ove police moraju se prijaviti Dell-u, a sve popravke vrše isključivo Dell ili njegov zastupnik za popravke.

Gubitak ili krađa Ova polica ne pokriva štetu od gubitka ili krađe Osiguranog proizvoda.

Požar ili prirodna katastrofa: Ova polica ne pokriva Osigurani proizvod ako je on oštećen u požaru ili kao posljedica prirodne katastrofe kao što su poplava ili uragan.

Zlouporaba i nepropisno korištenje: S Osiguranim proizvodom morate postupati s potrebnom pažnjom, u suprotnom Vaš odštetni zahtjev neće biti prihvaćen. Ova polica ne pruža osigurateljno pokrće ako je Osigurani predmet namjerno oštećen ili oštećen zbog zlouporabe ili nepropisnog korištenja, a to podrazumijeva i korištenje u svrhe za koje nije namijenjen.

Ostali troškovi ili gubici: Ova polica ne pokriva štetu od gubitka ili troškove koji nisu troškovi popravka ili zamjene Vašeg Osiguranog proizvoda. To uključuje i sve oporavke ili prijenose podataka pohranjenih na Osiguranom proizvodu.

6. POSTUPANJE PO ODŠTETNOM ZAHTJEVU

Ako morate podnijeti odštetni zahtjev, postupite prema sljedećim koracima:

- Molimo Vas da Osigurani proizvod čuvate na sigurnom radi eventualnog pregleda od strane zastupnika za popravke prije nego što AIG može prihvatiti Vaš odštetni zahtjev
- Zabilježite broj servisne oznake Osiguranog proizvoda. On se nalazi na stražnjem dijelu ili na donjoj površini Osiguranog proizvoda i na Vašem Računu za kupljenu policu.

Korak Obrazloženje

Prvi korak

Nazovite odjel za zaprimanje odštetnih zahtjeva s naslova osiguranja za slučajna oštećenja na broj +385 0800 806 346.

Ako imate bilo kakvih poteškoća s navedenim brojem, posjetite stranicu www.Dell.com/ProSupport/Regional/Contacts gdje ćete pronaći važeće dostupne brojeve telefona ili adrese elektronske pošte za korisničke usluge na EMEA AccidentalDamage@Dell.com

Radno vrijeme službe za podrške nije u vrijeme državnih praznika i blagdana na Području gdje se usluge popravka obavljaju.

Drugi korak Od Vas će se tražiti broj servisne oznake na Osiguranom proizvodu. Nakon provjere Vaše police, postaviti će Vam se niz pitanja kako bi se utvrdio uzrok i opseg oštećenja Osiguranog proizvoda.

Za ove korake provjere i rješavanja problema možda će biti potreban više nego jedan telefonski poziv ili duži razgovor i možda će se od Vas tražiti da pristupite unutrašnjosti Vašeg Osiguranog proizvoda na mjestu gdje je to sigurno.

Treći korak Po prihvaćanju Vašeg zahtjeva, Dell će se pobrinuti da Vam se pošalje zamjenski dio koji će biti ugrađen u Vaš Osigurani proizvod, organizirat će kurirsku službu za preuzimanje Osiguranog proizvoda i njegove dostave na popravak ili će Vas uputiti na koji način možete vratiti Osigurani proizvod u servisni centar na popravak. U slučaju vraćanja proizvoda, Dell snosi troškove slanja i unaprijed Vam šalje kutiju i naljepnicu s oznakom „poštarina plaćena“.

Dužni ste vratiti Osigurani proizvod sa svim funkcijskim komponentama prema uputama Dell-a.

7. UVJETI POLICE

Za prijavu promjene adrese ili u slučaju zahtjeva za prijenosom ove police morate kontaktirati Dell. Dell će izdati ažurirani Račun za kupljenu policu novom Ugovaratelju osiguranja.

AIG će mijenjati uvjete police samo ako je to potrebno zbog regulatornih ili zakonodavnih promjena ili kada postupamo u skladu s novim smjernicama i kodeksima branše. U slučaju promjene Vaših uvjeta, imate pravo na otkazivanje Vaše police – vidi odlomak 8. u nastavku.

Gospodarske sankcije se s vremena na vrijeme mijenjaju i mogu obuhvaćati zabranu prijenosa sredstava u državu koja je pod sankcijama, zamrzavanje državne imovine, imovine poslovnih subjekata i državljana države koja je pod sankcijama, zamrzavanje imovine određenih osoba ili poslovnih subjekata. To znači da AIG možda neće biti u mogućnosti pružiti pokriće iz ove police ukoliko ste Vi predmet neke gospodarske sankcije.

Ova polica nije jamstvo. Osigurani proizvod kojeg kupite od Dell-a isporučuje se s ograničenim jamstvom Dell-a ili trećeg proizvođača proizvoda koje Dell distribuira. Pročitajte informacije iz

ograničenog jamstva Dell-a kako biste saznali sve o Vašim pravima i pravnim lijekovima iz tog ograničenog jamstva.

8. OTKAZIVANJE I POLITIKA POVRATA UPLAĆENE PREMIJE

Vaša prava na otkazivanje

Ovu policu možete otkazati iz bilo kojeg razloga na temelju obavijesti Dellu. Ako otkazete ovu policu u roku od 14 dana od kupnje ili zaprimanja dokumenata o polici, uplaćena premija bit će Vam vraćena u cijelosti.

Ako ovu policu otkazete nakon 14 dana, bit će Vam vraćen proporcionalni dio uplaćene premije na temelju broja punih neiskorištenih mjeseci preostalog razdoblja pokrića, s tim da se oduzimaju troškovi svih podnesenih odštetnih zahtjeva. Ako ste Poslovni korisnik i policu otkazete nakon 14 dana od kupnje iste, nemate pravo na povrat uplaćene premije.

Za otkazivanje Vašeg osigurateljnog pokrića iz ove police obratite se Dell-u:

Telefonom na broj: + 385 0800 806 346

Elektronskom poštom: EMEA AccidentalDamage@Dell.com

AIG-ova prava na otkazivanje

AIG može svakodobno otkazati Vašu policu ako više ne može pružati usluge osiguranja. Ako se to dogodi, AIG će Vam poslati pisanu obavijest o otkazivanju 30 dana unaprijed i imat ćete pravo na povrat dijela uplaćene premije na temelju broja punih neiskorištenih mjeseci preostalog razdoblja pokrića. AIG također može otkazati ovu policu ako ste prekršili odredbe iz članka 11 – Davanje pogrešnih informacija i prijevara, u kojem slučaju nemate pravo na povrat uplaćene premije.

9. PRAVO

Osim ako je između AIG-a i Vas drugačije dogovoreno, ova polica podliježe hrvatskom pravu i ugovara se sudska nadležnost sudova u Hrvatskoj za rješavanje svih sporova koji bi iz ove police ili u vezi s njom proizašli, osim ako imate boravište izvan Hrvatske, u kojem slučaju su sudovi na Području na kojem imate trajni boravak nadležni za rješavanje svih sporova koji bi iz ove police ili u vezi s njom proizašli.

10. KORISNIČKA SLUŽBA I REKLAMACIJE

Dell i AIG smatraju da zaslužujete uljudnu, poštenu i brzu uslugu. Kada god smatrate da naše usluge ne ispunjavaju Vaša očekivanja, obratite nam se na niže navedene kontakte te navedite broj servisne oznake i Vaše ime kako bismo mogli lakše i brže postupiti po Vašim primjedbama.

Dell: Dell House, The Boulevard, Bracknell, Berkshire, RG12 1LF

Telefon: +385 0800 806 346

Email: EMEA AccidentalDamage@Dell.com

Dell će na Vaš prigovor odgovoriti u roku od 5 radnih dana od zaprimanja istog, obavještavati Vas o napretku i poduzeti sve da se Vaš predmet riješi na Vaše zadovoljstvo u roku od 8 tjedana. Ukoliko Dell ne bi bio u mogućnosti rješavati Vaš predmet, imate pravo obratiti se Hrvatskom uredu za osiguranje, koji će razmotriti Vaš predmet. Dell će Vam dati sve pojedinosti o tome kako to napraviti kada oni dostave odgovor u vezi s postavljenim pitanjima.

Adresa Hrvatskog ureda za osiguranje:

Hrvatski ured za osiguranje
Pravobraniteljstvo za područje osiguranja
HR – 10000 Zagreb – Martićeva 73
Tel.: +385 1 46 96 600

Email: pravobranitelj@huo.hr

Postupanje prema ovoj proceduri reklamacije ne utječe na Vaše pravo na pokretanje zakonskog postupka.

Napomena: Ured pravobranitelja za financijska pitanja neće razmotriti Vašu reklamaciju ako prethodno niste dali Dell-u mogućnost samostalnog rješavanja.

Ako ste poslovni korisnik, Ured pravobranitelja za financijska pitanja možda neće moći postupati po Vašoj reklamaciji.

Ako podnosite prigovor na policu osiguranja kupljenu putem Interneta, imate mogućnost korištenja platforme Europske komisije za Internetsko rješavanje sporova, koja je dostupna na sljedećoj adresi: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Budući da je AIG Europe S.A. osiguravajuće društvo smješteno u Luksemburgu, pored gore navedenog postupka prigovora, imate pristup tijelima za posredovanje i medijaciju u Luksemburgu za bilo kakve prigovore koje možete imati vezano uz ovu Politiku. Kontakt detalji tijela za posredovanje i medijaciju u Luksemburgu su dostupni na sljedećoj web stranici AIG Europe S.A.: <http://www.aig.lu>

11. DAVANJE NETOČNIH INFORMACIJA I PRIJEVARA

Kada kupujete ovu policu ili podnosite odštetni zahtjev, Vi ili bilo koja osoba koja postupa u Vaše ime morate se u odgovarajućoj mjeri pobrinuti da na sva pitanja iskreno i točno odgovorite. Informacije koje dajete mogu utjecati na mogućnost AIG-a da ponudi ovu policu ili na uvjete po kojima Vam se polica nudi. U slučaju bilo kakvih promjena u pogledu Vaših okolnosti i/ili ako informacije koje ste nam dali više nisu točne ili ažurne, morate nas o tome što prije obavijestiti. Propustite li to učiniti, to može utjecati na Vaša prava iz ove police, uključujući i mogućnost podnošenja odštetnog zahtjeva.

Ukoliko se utvrdi da odštetni zahtjev prijevaran ili ako u trenutku sklapanja ove police ili podnošenja odštetnog zahtjeva namjerno date netočne ili nepotpune informacije, zahtjev će biti odbijen a polica otkazana bez prava na povrat uplaćene premije. U tom slučaju Dell ili AIG mogu obavijestiti policiju ili druga regulatorna tijela.

Ukoliko ste netočne ili nepotpune informacije dali nepažnjom, AIG ima pravo otkazati ovu policu, a u tom slučaju će Vam vratiti preostalu premiju.

AIG može otkazati ovu policu s trenutnim učinkom ako od nadležnog tijela zaprimi obavijest da se Osigurana oprema koristi za kriminalne radnje ili za pomaganje ili omogućavanje počinjenja kaznenog djela.

12. ZAŠTITA PODATAKA

KAKO KORISTIMO OSOBNE PODATKE

AIG se obvezuje štiti privatnost svojih korisnika, tužitelja i ostalih poslovnih kontakata.

“Osobni podaci” identificiraju te se odnose na vas ili druge pojedince (npr. vaš partner ili drugi članovi vaše obitelji). Ako pružite osobne podatke o drugom pojedincu, morate (osim ako mi ne odlučimo drugačije) obavijestiti pojedinca o sadržaju ove obavijesti i o našoj Politici privatnosti te ishoditi njihovo dopuštenje (kada je to moguće) za dijeljenje njihovih Osobnih podataka s nama.

Vrste Osobnih podataka koje možemo prikupljati i zašto - Ovisno o našem odnosu s vama, prikupljeni Osobni podaci mogu uključivati: kontakt podatke, financijske podatke i pojedinosti o bankovnom računu, podatke o kreditnoj poziciji i bodovanju, osjetljive podatke o zdravlju i medicinskom stanju (prikupljene s vašom privolom kad to zahtjeva mjerodavno pravo) kao i druge Osobne podatke koje nam pružate ili koje smo ishodili u vezi s našim odnosom s vama. Osobni podaci mogu se koristiti u sljedeće svrhe:

- Administracija osiguranja, npr. komunikacije, obrade zahtjeva i plaćanja
- Provođenje procjena i odluka o odredbama i uvjetima osiguranja i podmirenju potraživanja
- Vođenje našeg poslovanja i IT infrastrukture
- Sprječavanje, otkrivanje i istraga zločina, npr. prijevara i pranje novca

- Osnivanje i zaštita zakonskih prava
- Pravna i regulatorna usklađenost (uključujući usklađenost sa zakonima i propisima izvan države vašeg prebivališta)
- Praćenje i bilježenje telefonskih poziva u svrhu kvalitete, obuke i sigurnosti

Dijeljenje Osobnih podataka - U gore navedene svrhe Osobni podaci se mogu dijeliti s društvima naše grupe i trećim osobama (kao što su brokeri i drugi distributeri osiguranja, osiguravatelji i reosiguravatelji, kreditne agencije, zdravstveni djelatnici i ostali pružatelji usluga). Osobni podaci će biti podijeljeni sa ostalim trećim osobama (uključujući državne vlasti) ako to zahtjevaju zakoni ili propisi. Osobni podaci (uključujući pojedince o ozljedama) mogu se evidentirati u registru potraživanja koji se dijeli s drugim osiguravateljima. Mi smo obvezni prijaviti sva potraživanja trećih osoba u vezi s naknadom za tjelesne povrede radničkom odboru za odštete. Možemo pretraživati ove registre kako bismo spriječili, otkrili i istražili prijevaru ili kako bismo potvrdili povijest vaših potraživanja ili bilo koju drugu osobu ili imovinu koja je vjerojatno uključena u politiku ili potraživanje. Osobni podaci mogu se dijeliti s potencijalnim kupcima i kupcima, i prenositi nakon prodaje našeg društva ili prijenosa poduzeća.

Međunarodni prijenos - Zbog globalne prirode našeg poslovanja, Osobni podaci se mogu prenositi strankama koje se nalaze u drugim državama (uključujući Sjedinjene Američke Države, Kinu, Meksiko, Maleziju, Filipine, Bermude i ostale države koje mogu imati režim zaštite osobnih podataka drugačiji od onog u državi vašeg prebivališta). Pri vršenju tih prijenosa, poduzet ćemo potrebne korake kako bismo osigurali da su vaši Osobni podaci adekvatno zaštićeni i preneseni u skladu s zahtjevima propisa o zaštiti osobnih podataka. Daljnje informacije o međunarodnom prijenosu su navedene u našoj Politici privatnosti (pogledajte dolje).

Zaštita Osobnih podataka – Da bi vaši Osobni podaci bili sigurni i zaštićeni koriste se odgovarajuće tehničke i fizičke mjere sigurnosti. Kada pružamo Osobne podatke trećim osobama (uključujući naše pružatelje usluga) ili kada angažiramo treću osobu da prikuplja Osobne podatke za naš račun, ta će treća osoba biti pažljivo odabrana te se od nje zahtjeva da koristi odgovarajuće sigurnosne mjere.

Vaša prava – Prema propisima o zaštiti osobnih podataka vi imate brojna prava u vezi s našim korištenjem Osobnih podataka. Ta se prava primjenjuju samo u određenim okolnostima te su podložna određenim izuzecima. Ta prava mogu uključivati pravo pristupa Osobnim podacima, pravo na ispravljanje netočnih podataka, pravo brisanja podataka ili pravo na obustavu našeg korištenja podataka. Ova prava također mogu uključivati pravo prijenosa vaših podataka drugoj organizaciji, pravo prigovora našoj upotrebi vaših Osobnih podataka, pravo zahtjevati da u donošenju određenih automatiziranih odluka sudjeluju ljudi, pravo na povlačenje suglasnosti te pravo na prigovor tijelu za zaštitu osobnih podataka. Daljne informacije o vašim pravima te načinu na koji ih možete ostvarivati su u potpunosti sadržane u našoj Politici privatnosti (pogledajte dolje).

Politika privatnosti - Više detalja o vašim pravima te kako prikupljamo, koristimo i objavljujemo vaše Osobne podatke možete naći u našoj potpunoj Politici privatnosti na: <http://www.aig.lu/privacy-policy> ili možete zahtjevati primjerak pišući na adresu: Data Protection Officer, [umetnite novu tvrtku društva AIG] 10B, rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange ili putem e-maila na: dataprotectionofficer.lu@aig.com.