



## OPĆI UVJETI BONUS ZAŠTITE

### I. UVODNE ODREDBE

#### Primjena uvjeta

Ovi se uvjeti primjenjuju na dobrovoljnu, ugovornu zaštitu za ispravnost i održavanje elektroničkih uređaja »Bonus zaštita«. Bonus zaštita je dodatna ugovorna zaštita pored zakonskog jamstva kojeg je, sukladno primjenjivim odredbama Zakona o potrošačima te Zakona o obveznim odnosima, obavezan dati prodavatelj odnosno proizvođač elektroničkog uređaja za kojeg je sklopljena i dodatna, ugovorna, Bonus zaštita.

#### Značenje pojedinih izraza

Pojedini izrazi u ovim uvjetima imaju sljedeća značenja:

- 1) "TIM BONUS d.o.o., iz Zagreba, Karlovačka Cesta 119D", dalje u tekstu "Bonus" – davatelj Bonus zaštite.
- 2) "Korisnik" – osoba koja je kupila Bonus zaštitu uz elektronički uređaj
- 3) " Bonus zaštita " – ugovorna zaštita koju Bonus pruža Korisnicima uz kupnju elektroničkih uređaja

### II. POSEBNE ODREDBE

#### Članak 1. Predmet Bonus zaštite

**1. Predmet Bonus zaštite po ovom uvjetima**  
Predmet Bonus zaštite PGR može biti svaki elektronički uređaj (dalje u tekstu: uređaj ili elektronički uređaj) koji je pobliže opisan na računu iz domene potrošačke elektronike, i koji je prethodno pismeno odobren prodavatelju od strane BONUS-a. Predmet Bonus zaštite lom+ (pokriva rizika) može biti samo stacionarni elektronički uređaj. Predmet Bonus lom ekrana i Bonus zaštita mobitela može biti samo mobilni telefon.

#### 2. Predmeti koji nisu obuhvaćeni Bonus zaštitom

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

#### Članak 2. Opseg Bonus zaštite – ugovorne obveze Bonusa

**1. Važenje Bonus zaštite- slučajevi obuhvaćeni Bonus zaštitom**  
Bonus će izvršiti popravak odnosno zamjenu te jamčiti ispravno funkcioniranje kupljenog elektroničkog uređaja Korisnika pokrivenog Bonus zaštitom samo za nepredvidive i iznenadne nastale štete ili smetnje na predmetu obuhvaćenim Bonus zaštitom. Nepredvidive su štete one koje Korisnik nije pravodobno predvidio niti je primjenom uobičajene dužne pažnje morao predvidjeti, pri čemu je jedino isključen grubo nemar za koji Bonus zadržava pravo neisplate naknade po nastalom štetnom događaju. U slučaju zamjene uređaja, zamjenski uređaj može biti izložen iz trgovine dobavljača, ali uz uvjet da se na isti izdaje originalno jamstvo u punom periodu (jednaki period jamstva kao i za originalno zapakirane uređaje iste vrste). Zamjenski uređaj će biti raspoloživ za pružanje od strane Korisnika u Hrvatskoj, u gradu gdje ga dobavljač ima na lageru, a za eventualan transport do adrese korisnika, korisnik snosi trošak transporta samostalno. Korisnik će preuzeti uređaj najkasnije u roku 7 dana od dostavljenosti obavijesti Bonus-a, ili se slaže da odustaje od svih prava iz Bonus zaštite.

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

Bonus zaštita PGR (produljena zaštita), šifre jamstva: B1, B2, B3, B4, B5, B6 i ostale, pokriva štete nastale:

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

Bonus puna zaštita šifre zaštite: B19, B20, B21, B22, B23, B24, B25, B26, B27, B28, B29, B30 i ostale pokriva štete nastale:

- a) nedostatkom materijala ili izvedbe po isteku jamstva proizvođača (produljena zaštita)
- b) kratkim spojem, nadstrujom ili prenaponom;
- c) provalnom krađom;
- d) požarom, udarom groma, eksplozijom, udarom ili padom zrakoplova, njegovih dijelova ili njegovog tereta, kao i sporim izgaranjem, tinjanjem, paljenjem ili žarenjem;
- e) nepažnjom Korisnika (pad, lom, tekućine) ali jedino u slučaju sigurnog i pažljivog korištenja i odlaganja na sigurnom i zaštićenom mjestu; uz samopridržaj (vidi Samopridržaj, članak 6., stavak 5. ovih uvjeta);
- f) vodom ili vlagom uslijed elementarnih šteta, šteta na građevinama (puknuće cijevi, itd.);
- g) požarom, udarom groma, štetom nastalom gašenjem požara;
- h) blažom opekotinom i zapečenjem, dimom i čađom uslijed požara;
- i) neposrednim djelovanjem električne energije zbog zemljospoja ili prenapona;
- j) prenaponom ili podnaponom, električnim nabojem

Bonus zaštita lom+ (pokriva rizika), šifre zaštite: B7, B8, B9, B10, B11, B12, B13, B14, B15, B16, B17, B18 i ostale, pokriva štete nastale:

- a) prenaponom;
- b) provalnom krađom;
- c) požarom, udarom groma, eksplozijom, udarom ili padom zrakoplova, njegovih dijelova ili njegovog tereta, kao i sporim izgaranjem, tinjanjem, paljenjem ili žarenjem; nepažnjom Korisnika (pad lom, tekućine)
- d) ali jedino u slučaju sigurnog i pažljivog korištenja i odlaganja na sigurnom i zaštićenom mjestu; uz samopridržaj (vidi Samopridržaj, članak 6., stavak 5. ovih uvjeta);
- e) djelovanjem mehanike sile svih vrsta predmeta bez vlastite ili tuđe krivnje;
- f) vodom ili vlagom uslijed elementarnih šteta, šteta na građevinama (puknuće cijevi, itd.);
- g) požarom, udarom groma, eksplozijama svih vrsta, štetom nastalom gašenjem požara;
- j) blažom opekotinom i zapečenjem, dimom i čađom uslijed požara;
- k) neposrednim djelovanjem električne energije zbog zemljospoja ili prenapona;
- m) prenaponom ili podnaponom, električnim nabojem.

Bonus lom ekrana, šifre jamstva: B31, B32, B33, B34, B35 i ostale pokriva štete nastale:

- a) lom ekrana

Korištenje Bonus zaštite (lom ekrana) ograničeno je na jednu štetu tokom trajanja jamstva. Jamstvo pokriva isključivo troškove zamjene ekrana. Svi drugi popravci su isključeni. Predmet jamstva mogu biti samo Mobilni telefoni. Maksimalni iznos štete je trošak zamjene ekrana, uz Samopridržaj (vidi Samopridržaj, članak 6., stavak 5. ovih uvjeta)

#### 2. Slučajevi koji nisu obuhvaćeni Bonus zaštitom

Bonus zaštitom nisu pokrivenne štete prouzročene:

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

#### 3. Pretpostavke za važenje Bonus zaštite - ograničenja:

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

- a) Sve vrste šteta od kamenca smatraju se nepropisnom uporabom uređaja, odnosno habanjem, i nisu pokrivenne;
- b) Štete koje nastanu pri ili uslijed sportskih aktivnosti, odnosno zbog znojia ili kondenzacije, nisu pokrivenne;
- c) Šteta koja se ne može pripisati samostalnom incidentu smatra se progresivnom štetom (uvjetovanom okolišem i/ili uporabom) i nije pokrivena, iz čega su izuzeti nedostaci materijala i izvedbe po isteku jamstva proizvođača.
- d) Obavezna i osnovna pretpostavka za važenje Bonus zaštite je da ona ili poklonjena ili naplaćena od strane davatelja Bonus zaštite, sve ostale štete bili će odbijene bez mogućnosti dodatnog razmatranja sa čime je korisnik izričito suglasan
- e) Elektronički uređaji za koje je proizvođač odredio obvezno sustavno profesionalno servisiranje kao pretpostavku za važenje proizvođačkog jamstva, moraju biti jednako nastavljeno održavani i kroz cijeli period trajanja Bonus zaštite.
- f) **Korisnik je obavezan ispravno registrirati kupnju Bonus zaštite u roku 10 dana od kupnje (prema pismenim uputama iz Bonus zaštite), u suprotnom Bonus zaštita neće važiti.**

#### Članak 3. Mjesto važenja Bonus zaštite

##### 1. Stacionarni uređaji

Prema izvedbi stacionarnih uređaja, prostori Korisnika smatraju se mjestom obuhvata Bonus zaštite u Republici Hrvatskoj u zemljopisnom smislu.

##### 2. Prijenosni uređaji

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

#### Članak 4. Vrijednost elektroničkog uređaja obuhvaćenog Bonus zaštitom

Vrijednost elektroničkog uređaja obuhvaćenog Bonus zaštitom je cijena novog uređaja ili uređaja jednake tehničke vrijednosti na dan nastupanja štete ("Bonus vrijednost"). Vrijednost elektroničkog uređaja obuhvaćenog Bonus zaštitom uvijek se odnosi na kupoprodajnu cijenu uređaja bez poreza na dodanu vrijednost i bez subvencija.

#### Članak 5. Troškovi koji nisu obuhvaćeni Bonus zaštitom

Bonus provodi sve potrebne aktivnosti popravka ili zamjene elektroničkih uređaja pokrivenih Bonus zaštitom osim transporta uređaja. Korisniku se neće nadoknaditi troškovi za aktivnosti koje Korisnik samostalno poduzima.

#### Članak 6. Opseg naknade štete

##### 1. Troškovi vraćanja u prvobitno stanje

U slučaju štete razlikujemo djelomičnu štetu i potpunu štetu. Djelomična šteta podrazumijeva kada su troškovi popravka niži od Bonus vrijednosti uređaja. Ukoliko su troškovi popravka viši, tada se radi o potpunoj šteti te u tom slučaju Bonus će zamijeniti elektronički uređaj obuhvaćen Bonus zaštitom. Ukoliko zamjenski uređaj nije dostupan do Bonus vrijednosti uređaja kod Bonus ugovornih dobavljača, korisnik je dužan doplatiti razliku u cijeni Bonusu, prije zamjene uređaja.

##### 2. Djelomična šteta

U ovom slučaju, Bonus će snositi troškove popravka uključujući utrošeno radno vrijeme i rezervne dijelove (uz prethodni obračun samopridržaja u slučaju šteta koje uvjetuju samopridržaj, vidi stavak 5.).

Bonus neće snositi sljedeće troškove:

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

##### 3. Potpuna šteta

- a) U slučaju potpune štete ili ekonomski neisplativo popravka, Korisnik će u zamjenu za stari neispravn uređaj dobiti novi uređaj, koji će prema tehničkim specifikacijama biti najmanje jednak ili bolji u odnosu na stari uređaj prema većini specifikacija. Ekonomska neisplativost znači da troškovi popravka prelaze Bonus vrijednost. U slučaju raspoloživosti istovrijednih uređaja ne može se isticati pravo na tehnički bolje uređaje niti u slučaju kada je njihova vrijednost manja od izvorne Bonus vrijednosti;
- b) U slučaju pokrivenne potpune štete uslijed zamjene uređaja, uređaj koji je predmet zamjene uključujući sve izvorne dijelove dodatne opreme (punjači, mrežna oprema, memorijske kartice, kabeli, kompaktni diskovi, pričrtnici, kutije, miševi, itd.) prelazi u vlasništvo Bonusa i smatra se da pripadajući proizvod Bonus zaštite prestaje. Korisnik prima zamjenu za uređaj isključivo po predaji uređaja i svih izvornih dijelova dodatne opreme Bonusu. Ovo vrijedi i u slučaju neispravnih izvornih i osiguranih dijelova dodatne opreme (primjerice: mrežne opreme);
- c) U slučaju nedostavljanja izvornih ili dijelova dodatne opreme obuhvaćenih Bonus zaštitom koji su u vrijeme kupnje bili dio starog uređaja, oni će se obračunati prema redovnim tržišnim cijenama kao »samopridržaj« prije popravka ili zamjene uređaja novim.

#### 4. Limit izvršenja zamjene ili popravka uređaja obuhvaćenog Bonus zaštitom

Limit izvršenja zamjene ili popravka uređaja obuhvaćenog Bonus zaštitom je BONUS vrijednost.

#### 5. Samopridržaj



U slučaju štete nastale nepažnjom Korisnika (pad, lom, tekućine), primjenjuju se sljedeći samopridržaji:

- Samopridržaj od 35 %, ali najmanje u iznosu od 30,00 EUR + PDV (u kunskoj protivrijetnosti obračunatoj po prodajnom tečaju HNB-a važećim na dan obračuna) za sve mobilne telefone kao i za sve stacionarne uređaje ovisno o izvedbi (audio uređaji, glazbene linije, DVD uređaji, stolna računala, itd.);
- Samopridržaj od 35 %, ali najmanje u iznosu od 65,00 EUR + PDV (u kunskoj protivrijetnosti obračunatoj po prodajnom tečaju HNB-a važećim na dan obračuna) za sve prijenosne uređaje ovisno o izvedbi (prijenosnici, fotoaparati, video uređaji, glazbene linije za automobile, MP3 reproduktori, itd.).

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

## 6. Otkup

Otkup štete nije moguć u gotovini niti u slučaju potpune štete. Iznimno, Bonus može diskrecijski odobriti otkup štete u visini koju samostalno odredi, te ukoliko se korisnik slaže sa tom ponudom.

## Članak 7. Zamjena elektroničkih uređaja obuhvaćenih Bonus zaštitom

Na temelju odgovarajućeg zamjenskog uređaja, sva dodatna oprema starog uređaja, koja je u trenutku kupnje bila ugrađena, smatra se zamjenjenom neovisno o tome je li se oprema sada nužno ponovno pojavljuje u zamjenskom uređaju ili je zbog postojeće konfiguracije zamjenskog uređaja izostala. Oprema koja je naknadno ugrađena u stari uređaj i koja prilikom kupnje nije bila pokrivena zajedno s uređajem, neće biti predmet zamjene. Nepopravljiv uređaj potrebno je prije zamjene za novi, predati u vlasništvo Bonus-a sa svom originalnom opremom.

## Članak 8. Početak važenja Bonus zaštite i dospijeće Bonus zaštite

Bonus zaštita (Bonus zaštita PGR, Bonus zaštita LOM+, Bonus puna zaštita, Bonus lom ekrana, Bonus zaštita mobitela) počinje u trenutku plaćanja kupoprodajne cijene prigodom kupnje uređaja. Obveze iz Bonus zaštite PGR ( produljenje zaštite ) počinju teći nakon isteka tvorničkog jamstva. Jednokratna naknada za Bonus zaštitu plaća se, bez obzira na postojanje prava opoziva, istodobno s kupnjom uređaja koji je predmet obuhvata Bonus zaštite. Uređaj koji je predmet obuhvata Bonus zaštite i plaćena naknada Bonus zaštite moraju biti naznačeni na istom računu, osim u slučaju kada je Bonus zaštita sadržana u nazivu kupljenog uređaja.

## Članak 9. Razdoblje važenja Bonus zaštite

Bonus zaštita (Bonus zaštita PGR, Bonus zaštita LOM+, Bonus puna zaštita, Bonus lom ekrana, Bonus zaštita mobitela ) za elektroničke uređaje počinje od datuma računa (kupnje) uređaja (i Bonus zaštite) i prestaje u svakom slučaju 24, 36, ili 60 mjeseci nakon datuma računa uređaja, ovisno o kupljenom proizvodu Bonus zaštite. Bonus zaštita LOM+ uvijek traje maksimalno jednako periodu trajanja proizvođačkog jamstva, bez obzira na predviđeni period Bonus zaštite. Prijave štete po isteku razdoblja važenja Bonus zaštite neće biti prihvaćene. Minimalno trajanje proizvođačkog jamstva mora biti 24 mjeseca, osim kod Bonus zaštite „PGR 1+1“ i PGR 1+2“, gdje proizvođačko jamstvo može trajati minimalno 12 mjeseci. Ukupno trajanje tvorničkog jamstva i Bonus zaštite može iznositi 60 mjeseci od datuma računa (kupnje) uređaja.

Prestanak trajanja u slučaju potpune štete  
U slučaju zamjene uređaja ili odbijanja zamjene uređaja obuhvaćenog Bonus zaštitom i od strane Bonusa nakon potpune štete (ekonomski neisplativog popravka) kao i u slučaju Korisnikovog izostanka plaćanja samopridržaja u roku 15 dana od ispostavljenih ponuda, smatra se da pripadajuća ugovorna zaštita po Bonus zaštiti prestaje. U takvim situacijama, Korisnik nema pravo na povrat naknade, u cijelosti kao niti djelomično.

## Članak 10. Postupak ostvarenja prava Korisnika iz Bonus zaštite

- Izjava za ostvarenje prava iz Bonus zaštite**  
Korisnik je u obvezi neodložno prijaviti nastali slučaj iz članka 2.1 ovih Općih uvjeta Bonusu u roku 3 dana.
  - Obrazac izjave za ostvarenje prava iz Bonus zaštite**  
Obrazac izjave za ostvarenje prava iz Bonus zaštite mora biti popunjen za svaku pojedinačno nastalu štetu. Korisnik mora naznačiti uzrok štete te isti unijeti u obrazac izjave. Sljedeći podaci moraju pri tome biti točno i potpuno navedeni:
    - Tko je prouzročio štetu
    - Kada i gdje je šteta nastupila — s naznakom datuma, vremena, mjesta i države
    - Kako je ili čime nastupila šteta — s naznakom uzrokaŠto je oštećeno
- Obrazac izjave za ostvarenje prava iz Bonus zaštite nalazi se na stranici [www.timbonus.hr](http://www.timbonus.hr)
- Bonus zadržava pravo zatražiti dodatnu dokumentaciju od Korisnika s ciljem najkvalitetnijeg i najefikasnijeg ispunjavanja obveze iz Bonus zaštite. U tom slučaju, ta dostavljena dokumentacija zajedno s izjavom za ostvarenje prava iz Bonus zaštite čini kompletnu i urednu dokumentaciju za pokretanje postupka ostvarenja prava Korisnika iz Bonus zaštite.

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

## 2. Ispunjenje Bonus zaštite– saniranje nastale štete

Bonus će procjenu i saniranje nastale štete provesti u najkraćem mogućem roku od zaprimljene kompletne i uredne dokumentacije od strane Korisnika.

Za slučaj da se tijekom ove faze ustanovi da nastali slučaj ili šteta ne potpada pod članak 2.1. ovih Općih uvjeta (npr. da je nastali slučaj pokriven zakonskim jamstvom proizvođača/prodavatelja elektroničkog uređaja), Bonus će izvijestiti Korisnika da je odbio njegov zahtjev. Bonus će Korisniku dati informaciju o mjestu gdje

Korisnik treba dostaviti uređaj obuhvaćen Bonus zaštitom, a koji je predmet saniranja štete odnosno postupka za ostvarenje prava iz Bonus zaštite.

Korisnik je dužan dostaviti uređaj sukladno uputi na predmetno mjesto, mjesto servisa ili slično, te dostaviti Bonus-u ponudu za popravak izdanu od strane servisa, a koja glasi na tvrtku TIM Bonus d.o.o.

Nakon izvršene navedene obveze korisnika, Bonus pristupa obradi uređaja obuhvaćenog Bonus zaštitom. Nakon provedene dijagnostike i utvrđivanja činjeničnog stanja uređaja koji je predmet obuhvata Bonus zaštite, Bonus će izdati Potvrdu za saniranje štete ukoliko činjenično stanje uređaja odgovara podacima Korisnika danim u izjavi za ostvarenje prava iz Bonus zaštite, podacima sa računa uređaja, i podacima registracije, te ukoliko je šteta odnosno slučaj obuhvaćen Bonus zaštitom.

Za slučaj da se tijekom ove faze ustanovi da nastali slučaj ili šteta ne potpada pod članak 2.1. ovih Općih uvjeta (npr. da je nastali slučaj pokriven zakonskim jamstvom proizvođača/prodavatelja elektroničkog uređaja), Bonus će izvijestiti Korisnika da je odbio njegov zahtjev.

Troškove popravka Bonus plaća direktno serviseru, odnosno izdaje novi uređaj u slučaju totalne štete i to u Zagrebu (odnosno može na i za račun Korisnika poslati na njegovu adresu, gdje Korisnik preuzima rizik i postupak nadoknade od kurirske tvrtke u slučaju oštećenja u transportu).

## 4. Potvrda državnih tijela

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

## 5. Zamjena uređaja tijekom trajanja razdoblja pokriva

Ukoliko je uređaj koji je obuhvaćen Bonus zaštitom zamijenjen tijekom trajanja Bonus zaštite, a ne od strane Bonusa (primjerice: korištenjem zakonskog jamstva od strane proizvođača, itd.), odgovarajući dokazi (potvrda o zamjeni, sa navedenim serijskim brojevima prvobitnog kao i zamijenjenog uređaja ili IMEI oznaci) moraju također biti predočeni pri podnošenju izjave za ostvarenje prava iz Bonus zaštite.

## Članak 11. Naknada u slučaju prijevremenog prestanka Bonus zaštite

U slučaju prestanka Bonus zaštite prije isteka trajanja Bonus zaštite, ili u slučaju njezinog retroaktivnog ukidanja nakon stupanja na snagu ili ništavnosti iste od samog početka zbog prijevare, Bonusu pripada naknada u cijelosti.

## Članak 12. Obveze Korisnika

- Obveze prije slučaja obuhvaćenog Bonus zaštitom**
  - Prije nastupanja slučaja obuhvaćenog Bonus zaštitom Korisnik ima obvezu pridržavati se svih ugovorom ugovorenih obveza;
  - Ukoliko Korisnik počini povredu neke od navedenih obveza, Bonus je ovlašten jednostrano otkazati Bonus zaštitu. Otkaz Bonus zaštite od strane Bonusa stupa na snagu po njegovom slanju.
- Obveze pri nastupanju slučaja obuhvaćenog Bonus zaštitom – obveze Bonusa o informiranju korisnika**

Pri nastupanju slučaja obuhvaćenog Bonus zaštitom Korisnik ima obvezu;

  - pobrinuti se za sprječavanje ili umanjenje štete ovisno o mogućnostima;
  - prijaviti nastupanje štetnog događaja u pisanom obliku i to neodgodivo nakon što je stekao saznanja o istom;
  - neodgodivo prijaviti policiji štetu prouzročenu kaznenim djelima protiv imovine;
  - neodgodivo dostaviti popis nestalih predmeta Bonusu i policiji;
  - neodložno dostaviti Bonusu, u onoj mjeri u kojoj je to moguće, svaku informaciju — u pisanom obliku - koja je potrebna za utvrđivanje slučaja/štete obuhvaćenog Bonus zaštitom ili opsega obveze Bonusa s osnove naknade štete, kao i omogućiti svaku istragu uzroka i visine štete te opsega obveze naknade štete u vidu popravka ili zamjene uređaja obuhvaćenog Bonus zaštitom;
  - donijeti potvrde koje Bonus zatraži, prikupljanje kojih se od njega može opravdano zatražiti.

## b) Ostale obveze

- Korisnik snosi odgovornost za kupljeni i Bonus zaštitom obuhvaćeni uređaj. To uključuje brižljivo i pažljivo postupanje s uređajem kao i odlaganje istog na sigurnom i zaštićenom mjestu uključujući tijekom prijevoza ili nošenja. Primjerice, šteta je jasno predvidljiva u slučaju uporabe uređaja obuhvaćenog Bonus zaštitom u uvjetima vlage ili prašine ili na kiši. Takva uporaba uređaja također nije sukladna uputama proizvođača. Nadalje, uslijed nepažljivog odlaganja uređaja može doći do šteta prouzrokovanih tekućinom, padom ili lomom (primjerice: pranje u perilici za rublje ili lom u slučaju odlaganja u džepu hlaća). Te štete, između ostalog, nisu pokrivenne Bonus zaštitom.
- Prijenosni uređaji ovisno o izvedbi (prijenosni uređaji poput prijenosnika, fotoaparati, mobilnih telefona, MP3 reproduktora, itd.) moraju biti uredno zaštićeni i odošeni tijekom prijevoza/nošenja te biti pod stalnim nadzorom.
- Uređaj koji je namijenjen poslovnoj uporabi smatra se obuhvaćenim Bonus zaštitom jedino ukoliko je na temelju podataka proizvođača također pogodno za takvu primjenu.
- Korisnik ima obvezu prijaviti štetu Bonusu neodgodivo nakon stjecanja saznanja o istoj.
- Bonus zaštita obuhvaća elektroničke uređaje u odnosu na predmetno stanje isporuke, odnosno isporučenu konfiguraciju bez naknadnih izmjena, odnosno opreme u izvornoj ambalaži.

## 3. Oslobođenje od obveze popravka odnosno zamjene uređaja obuhvaćenih Bonus zaštitom u slučaju povrede obveza

Osim u slučaju zlonamjerne povrede obveza, Bonus ima obvezu popraviti ili zamijeniti uređaj obuhvaćen Bonus zaštitom u onoj mjeri

u kojoj povreda obveze nije uzrok nastupanja ili utvrđivanja slučaja obuhvaćenog Bonus zaštitom.

## Članak 13. Nepostojanje obveze popravka ili zamjene uređaja obuhvaćenog Bonus zaštitom zbog posebnih razloga

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

## Članak 14. Prosljeđivanje, odnosno prodaja uređaja obuhvaćenog Bonus zaštitom

Ako uređaj obuhvaćen Bonus zaštitom bude prodan za vrijeme trajanja Bonus zaštite, Bonus zaštita prestaje na dan sklapanja kupoprodajnog ugovora.

## Članak 15. Obavijesti - oblik izjava o očitovanju namjera

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

## Članak 16. Bonus zaštita

Bonus zaštita sastoji se od uredno popunjenog Obrasca Bonus zaštite, ovih Uvjeta, i računa za: kupljeni uređaj obuhvaćen Bonus zaštitom i kupljen proizvod Bonus zaštite za taj uređaj (osim u slučaju kada je Bonus zaštita sadržana u nazivu uređaja). Važna napomena: na istom računu mora biti naznačen kupljeni uređaj obuhvaćen Bonus zaštitom i kupljen proizvod Bonus zaštite za predmetni uređaj.

## Članak 17. Davatelj Bonus zaštite, poslovni kontakt podaci

Davatelj Bonus zaštite je trgovačko društvo:  
TIM Bonus d.o.o., iz Zagreba, Karlovačka Cesta 119D  
OIB: 93372482904  
Tel. broj: 01/208-60-60  
E-mail adresa: info@timbonus.hr  
Internet stranica: www.timbonus.hr

## Članak 18. Nadležnost u slučaju spora

U slučaju spora između Bonusa i Korisnika, nadležan je stvarno nadležni sud u Zagreb