

## **OPĆI UVJETI**

### **TOTAL + PRODUŽENO JAMSTVO**

#### **I. UVODNE ODREDBE**

##### Primjena uvjeta

Ovi se uvjeti primjenjuju na dobrovoljno, ugovorno jamstvo za ispravnost i održavanje elektroničkih uređaja sa ugovorenim TOTAL+ produženim jamstvom. TOTAL+ jamstvo je dodatno ugovorno jamstvo koje stupa na snagu danom isteka redovnog jamstva koje je obvezan dati prodavatelj odnosno proizvođač elektroničkog uređaja za kojeg je sklopljeno i dodatno, ugovorno, TOTAL+ jamstvo.

##### Značenje pojedinih izraza

Pojedini izrazi u ovim Uvjetima imaju sljedeća značenja:

- 1) „BIJELI SVIJET d.o.o., iz Zagreba, Kranjčevićeva 50“, davatelj TOTAL+ jamstva, u daljnjem tekstu davatelj jamstva
- 2) “Korisnik“ – osoba koja je kupila TOTAL+ jamstvo uz elektronički uređaj
- 3) “TOTAL+ jamstvo“ – ugovorno jamstvo koje Bijeli Svijet d.o.o. pruža Korisnicima uz kupnju elektroničkih uređaja

#### **II. POSEBNE ODREDBE**

##### Članak 1.

##### Predmet TOTAL+ jamstva

1. Predmet TOTAL+ jamstva može biti svaki elektronički uređaj (dalje u tekstu: uređaj ili elektronički uređaj) koji je pobliže opisan na računu i dodatna oprema u izvornoj ambalaži koja je kupljena zajedno s navedenim uređajem.

2. Predmeti koji nisu obuhvaćeni TOTAL+ jamstvom

- a) pomoćna i potrošna roba koju je proizvođač definirao kao potrošni materijal ili potrošni dio i onda kada su isti pakirani zajedno s uređajem koji je predmet pokriva;
- b) sve vrste alata;
- c) ostali dijelovi koji prema iskustvu moraju biti zamijenjeni tijekom životnog vijeka elektroničkog uređaja;
- d) zasebno kupljena dodatna oprema;
- e) sve vrste softvera;
- h) dodatno odnosno naknadno kupljena dodatna oprema ili oprema.

## Članak 2.

### Opseg TOTAL+ jamstva – ugovorne obveze

#### 1. Važenje TOTAL+ jamstva - slučajevi obuhvaćeni TOTAL+ jamstvom

Bijeli Svijet d.o.o. će izvršiti popravak odnosno zamjenu te jamčiti ispravno funkcioniranje kupljenog elektroničkog uređaja Korisnika obuhvaćenog TOTAL+ jamstvom za kvarove nastale nedostatkom materijala ili izvedbe po isteku jamstva proizvođača (produženo jamstvo).

#### 2. Slučajevi koji nisu obuhvaćeni TOTAL+ jamstvom.

TOTAL+ jamstvom nisu pokriveni:

- a) štete prouzročene namjerom Korisnika;
- b) štete nastale uporabom neispravnog uređaja, a s kojom činjenicom neispravnosti je korisnik uređaja morao biti upoznat;
- c) štete nastale nepridržavanjem uputa, specifikacija, održavanja i servisiranja u skladu s preporukom proizvođača
- d) štete koje su posljedica dugotrajnog kemijskog ili termičkog djelovanja na uređaju, kao i eventualni troškovi servisiranja, namještanja i čišćenja nisu predmet naknade štete, kao niti postupno pogoršanje radnog učinka uređaja;
- e) štete koje su posljedica obavljenih radova vezanih za podešavanje i čišćenje;
- f) štete koje su posljedica puštanja u rad prije konačnog popravka;
- g) štete koje su posljedica kršenja tehničkih propisa, zaštitnih mjera i pravila tehničkog iskorištavanja osiguranog uređaja te nepravilnog rukovanja osiguranim stvarima;
- d) lomovi i mehanička oštećenja
- f) kvarovi dijelova koji su izloženi uobičajenom trošenju, odnosno o potrošnom materijalu (grijači, gume vrata, ulazni ventili, pogonsko remenje, ulazne odvodne gume, baterije, žarulje, navlake kod valjaka za glačanje, ležajevi i sl.) kao i svi priključci stroja, odnosno priključci električne struje, odvoda vode, dovoda vode, dovoda plina i ventilacije.
- g) svaka šteta koja nastane nepropisnom uporabom, namjernim oštećenjem, namjerom, nepropisnim rukovanjem, nepropisnim odlaganjem.
- h) štete nastale uporabom uređaja obuhvaćenog TOTAL+ jamstvom u svrhe koje su protivne uputama o uporabi i svrsi koju je proizvođač naznačio, kao i štete koje ne utječu na način uporabe uređaja koji je proizvođač propisao (štete poput ogrebotina, strugotina, itd.) nisu pokrivena.
- i) štete nastale od strane trećih osoba pokušajima popravka ili zahvatima trećih osoba, odnosno osoba bez odgovarajućeg ovlaštenja.
- j) štete nastale uporabom neispravne ili pogrešne eksterne dodatne opreme (primjerice: pričvršćenja, podzemna kućišta, itd.).
- k) sve vrste šteta od vlage ili kamenca smatraju se nepropisnom uporabom uređaja, odnosno habanjem.
- l) štete prouzročene 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 davatelja jamstva.
- m) naknade štete temeljem jamstva, naknade štete drugih osiguratelja, jamstva ili ugovorne obveze trećih osoba.
- n) posredne štete koje nastanu uslijed nastupa osiguranog slučaja (gubitak zarade, kazne i sl.);
- o) štete koje su prijavljene, ali se zbog nedostavljanja uređaja ne mogu dokazati.

### Članak 3. Teritorijalna pokrivenost TOTAL+ jamstva

#### 1. Stacionarni uređaji

Prema izvedbi stacionarnih uređaja, prostori Korisnika smatraju se mjestom obuhvata TOTAL+ jamstva na području Republike Hrvatske.

#### 2. Prijenosni uređaji

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

### Članak 4. Početak važenja TOTAL+ jamstva i dospijeće TOTAL+ jamstva

TOTAL+ jamstvo počinje u trenutku plaćanja kupoprodajne cijene prigodom kupnje uređaja. Jednokratna naknada za TOTAL+ jamstvo plaća se, bez obzira na postojanje prava opoziva, istodobno s kupnjom uređaja koji je predmet obuhvata TOTAL+ jamstva. Uređaj koji je predmet obuhvata TOTAL+ jamstva i plaćena naknada TOTAL+ jamstva moraju biti naznačeni na istom računu, osim u slučaju kada je TOTAL+ jamstvo sadržano u cijeni kupljenog uređaja.

### Članak 5. Razdoblje važenja TOTAL+ jamstva

TOTAL+ jamstvo za elektroničke uređaje počinje od datuma računa (kupnje) uređaja (i TOTAL+ jamstva) i prestaje u svakom slučaju 36, 48 ili 60 mjeseci nakon datuma računa uređaja, ovisno o kupljenom proizvodu TOTAL+ jamstvo. Prijave štete po isteku razdoblja važenja TOTAL+ jamstva neće biti prihvaćene.

### Članak 6. Postupak ostvarenje prava Korisnika iz TOTAL+ jamstva

#### 1. Prijava kvara za ostvarenje prava iz TOTAL+ jamstva

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

#### 2. Obrazac izjave za ostvarenje prava iz TOTAL+ jamstva

Obrazac izjave za ostvarenje prava iz TOTAL+ jamstva mora biti popunjen za svaki pojedinačno nastali kvar na uređaju. Korisnik mora naznačiti uzrok kvara te isti unijeti u obrazac izjave. Sljedeći podaci moraju pri tome biti točno i potpuno navedeni:

- Tko je prouzročio štetu/kvar (vanjski uzrok)
- Kada i gdje je kvar nastupio — s naznakom datuma, vremena, mjesta i države
- Opis kvara i uzrok kvara (ako je poznat)
- Što je oštećeno — s naznakom naziva uređaja i vrste oštećenja

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

Bijeli Svijet d.o.o. zadržava pravo zatražiti dodatnu dokumentaciju od Korisnika s ciljem najkvalitetnijeg i najefikasnijeg ispunjavanja obveze iz TOTAL+ jamstva. U tom slučaju, ta dostavljena dokumentacija zajedno s izjavom za ostvarenja prava iz TOTAL+ jamstva čini

kompletnu i urednu dokumentaciju za pokretanje postupka ostvarenja prava Korisnika iz TOTAL+ jamstva.

Usmene obavijesti ili informacije od bilo koga ne mogu biti uzete u obzir. Pogrešni, netočni ili svjesno netočni podaci na izjavi za ostvarenje prava iz TOTAL+ jamstva, kao i nedostavljanje dodatne zatražene dokumentacije od strane davatelja jamstva mogu dovesti do odbijanja ostvarenja prava iz TOTAL+ jamstva.

### 3. Ispunjenje TOTAL+ jamstva – popravak uređaja

Bijeli Svijet d.o.o. će procjenu i popravak uređaja 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 davatelj jamstva će izvijestiti Korisnika da

je odbio njegov zahtjev te će ga uputiti da svoja prava može iskoristi na drugi način.

Korisnik je dužan dostaviti uređaj sukladno uputi na predmetno mjesto, mjesto servisa ili

slično. Nakon izvršene dostave uređaja na zadano mjesto isporuke, davatelj jamstva

pristupa obradi uređaja obuhvaćenog TOTAL+ jamstvom,

na način da se prvo provodi potrebna dijagnostika i provjera činjeničnog stanja.

Troškove popravka davatelj jamstva plaća direktno serviseru.

## Članak 7.

### Naknada u slučaju prijevremenog prestanka TOTAL+ jamstva

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

## Članak 8.

### Obveze Korisnika

#### 1. Obveze prije slučaja obuhvaćenog TOTAL+ jamstvom

a) Prije nastupanja slučaja obuhvaćenog TOTAL+ jamstvom Korisnik ima obvezu pridržavati se svih ugovorom ugovorenih obveza;

b) Ukoliko Korisnik počini povredu neke od navedenih obveza, TOTAL+ je ovlašten jednostrano otkazati TOTAL+ jamstvo.

Otkaz TOTAL+ jamstva od strane stupa na snagu po njegovom zaprimanju.

#### 2. Obveze pri nastupanju slučaja obuhvaćenog TOTAL+ jamstvom

Pri nastupanju slučaja obuhvaćenog TOTAL+ jamstvom Korisnik ima obvezu;

a) pobrinuti se za sprječavanje ili umanjivanje štete ovisno o mogućnostima;

b) prijaviti nastupanje štetnog događaja u pisanom obliku i to neodgodivo nakon što je stekao saznanja o istom;

c) Korisnik snosi odgovornost za kupljeni i TOTAL+ jamstvom obuhvaćeni uređaj. To uključuje brižljivo i pažljivo postupanje s uređajem kao i odlaganje istog na sigurnom i zaštićenom mjestu uključujući tijekom prijevoza ili nošenja.

#### Članak 9.

Nepostojanje obveze popravka ili zamjene uređaja obuhvaćenog TOTAL+ jamstvom zbog posebnih razloga

TOTAL+ nije u obvezi popravka odnosno zamjene uređaja obuhvaćenog TOTAL+ jamstvom ukoliko Korisnik obmani ili pokuša obmanuti TOTAL+ vezano uz činjenice koje su bitne za popravak uređaja.

#### Članak 10.

Prosljeđivanje, odnosno prodaja uređaja obuhvaćenog TOTAL+ jamstvom

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

#### Članak 11.

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 davatelja jamstva koje se odnose na ugovorni odnos i koje se neposredno dostavljaju davatelju jamstva, moraju biti izdane u tekstualnom obliku.

#### Članak 12.

TOTAL+ jamstvo

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

#### Članak 13.

Davatelj TOTAL+ jamstva, poslovni kontakt podaci

Davatelj TOTAL+ jamstva je trgovačko društvo:

Bijeli Svijet d.o.o., Kranjčevićeva 50, Zagreb

Tel. broj: +385 1 309 18 70

Faks broj: +385 1 309 18 71

E-mail adresa: servis@bijelisvijet.hr

Internet stranica: www.bijelisvijet.hr

#### Članak 14.

Nadležnost u slučaju spora

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



**PRIJAVA KVARA**  
**TOTAL + PRODUŽENO JAMSTVO**

Datum:

Podaci korisnika:

Ime i prezime ili naziv poduzeća:	
Telefon:	
e-mail:	

Podaci o uređaju:

Marka i model uređaja:	
Serijski broj uređaja:	
Broj računa:	
Datum računa:	

Opis kvara:

Datum i vrijeme kvara:	
Mjesto kvara:	
Opis kvara:	

Potpis korisnika: