

Pitanja i odgovori - Osiguranje ekrana

1. Tko je osiguratelj za uslugu Putno osiguranje?

Osiguratelj ekrana je društvo za osiguranje iz druge EU države članice, Atlas Insurance PCC Limited (dalje: Atlas), koji trguje u odnosu na L'AMIE AG jedinicu (*Cell*), zaštićenu jedinicu (*Protected Cell*) u Atlasu. Atlas je osiguravajuće društvo osnovano na Malti u skladu sa Zakonom o osiguranju (poglavlje 403 zakona Malte) i pod nadzorom Uprave za financijske usluge Malte (Malta Financial Services Authority). Registracijski broj društva je C 5601, a adresa sjedišta je 48-50 Ta 'Xbiex Seafront, Ta' Xbiex, Malta.

2. S kime ugovaram ugovor o osiguranju ekrana?

Ugovor o Osiguranju Ekrana ugovarate s L'AMIE AG lifestyle insurance services, društvom registriranim u Trgovačkom registru Regionalnog suda u Linzu pod FN 393809g, sa sjedištem na adresi Hasnerstraße 2, 4020 Linz, Austrija (dalje: L'AMIE), koje ugovor o osiguranju ekrana ugovara u ime i za račun osiguratelja temeljem važećeg ovlaštenja za svrhu ugovaranja („nositelja pokrića“).

L'AMIE AG je registriran u registru posrednika u osiguranju pod GISA-brojem: 15302540. Ove se informacije mogu potražiti i provjeriti na www.gisa.gv.at/versicherungsvermittlerregister ili na www.hanfa.hr

3. Koja je uloga A1 Hrvatska d.o.o. u pružanju usluge Putnog osiguranja?

A1 kao sporedni posrednik u osiguranju, pruža usluge distribucije osiguranja posrednika L'AMIE u svrhu ugovaranja usluge Osiguranja ekrana za nove mobilne uređaje iz A1 ponude uređaja sa A1 krajnjim korisnicima, te pruža uslugu naplate premije i franšize tog osiguranja obračunatih na A1 mjesečnom računu krajnjeg korisnika.

4. Gdje mogu naći uvjete korištenja usluge Putnog osiguranja?

Opće uvjete Osiguranja Ekrana, Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja i Dodatak B Izjava o zaštiti podataka - u vezi s Osiguranjem Ekrana možete naći na stranici bit.ly/Lamie_Oe

5. Što je usluga Putnog osiguranja?

Putno osiguranje je usluga koja nakon ugovaranja za ugovoreni iznos mjesečne premije (a bez ugovorne obveze) omogućava korisniku popravak štete na ekranu uređaja bez obzira u kojoj zemlji je šteta nastala kako je navedeno na Vašoj Polici osiguranja (*Ugovoru o Osiguranju Ekrana*).

6. Koliko iznosi mjesečna naknada (premija) za uslugu Osiguranje ekrana?

Iznosi mjesečne premije osiguranja za korisnike koji su uslugu ugovorili do 21.08.2023 :

- 1,19 EUR za uređaje čija maloprodajna cijena u A1 cjeniku na dan kupnje iznosi 132 EUR ili manje
- 2,52 EUR za uređaje čija maloprodajna cijena u A1 cjeniku na dan kupnje iznosi između 133 EUR i 265 EUR
- 3,19 EUR za uređaje čija maloprodajna cijena u A1 cjeniku na dan kupnje iznosi između 266 EUR i 464 EUR
- 4,51 EUR za uređaje čija maloprodajna cijena u A1 cjeniku na dan kupnje je veća od 465 EUR

Iznosi mjesečne premije osiguranja za korisnike koji su uslugu ugovorili od 21.08.2023 :

- 1,4 EUR za uređaje čija maloprodajna cijena u A1 cjeniku na dan kupnje iznosi 132 EUR ili manje
- 2,9 EUR za uređaje čija maloprodajna cijena u A1 cjeniku na dan kupnje iznosi između 133 EUR i 265 EUR
- 3,4 EUR za uređaje čija maloprodajna cijena u A1 cjeniku na dan kupnje iznosi između 266 EUR i 464 EUR
- 4,9 EUR za uređaje čija maloprodajna cijena u A1 cjeniku na dan kupnje je veća od 465 EUR

Na mjesečnu premiju ne obračunava se PDV.

7. Hoće li mi na A1 računu biti obračunat PDV na mjesečnu premiju osiguranja?

Ne. A1 nije obveznik PDV-a temeljem čl.40 st.1. toč.d Zakona o PDV-u.

8. Zašto bih osigurao mobilni uređaj?

Ugovaranjem osiguranja ekrana ostvarujete mogućnost da u slučaju loma, puknuća i razbijanja ekrana dobijete popravljeni uređaj (ovakva šteta ne podliježe redovnom jamstvu uređaja).

9. Od kojih rizika je mobilni uređaj osiguran?

Ekran uređaja je osiguran od rizika slučajnog loma, puknuća i razbijanja ekrana. Manje ogrebotine i oštećenja nastala uobičajenom uporabom nisu pokrivena, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 8. i 9.

10. Pokriva li osiguranje štete koje su nastale oksidacijom, odnosno djelovanjem tekućine na uređaj?

Osiguranje ekrana ne pokriva štete koje su nastale oksidacijom i djelovanjem tekućine na uređaj.

11. Koje sve uređaje mogu osigurati?

Osigurati se mogu bilo koji novi mobilni telefoni i tableti sa zaslonom dostupni u A1 prodajnoj mreži.

Osiguranje se ne odnosi na satove, narukvice, tv uređaje (ni u slučaju kada su kupljeni u paketu s mobilnim uređajem).

12. Tko može osigurati ekran uređaja?

Ekran uređaja mogu osigurati svi A1 privatni i mali poslovni korisnici koji imaju aktivnu pretplatničku govornu ili podatkovnu mobilnu liniju i na kojima nije uključena usluga Zabrane shoppinga i nisu u statusu privremenog isključenja.

13. Tko ne može ugovoriti uslugu Osiguranja ekrana?

A1 korisnici na čijim pretplatničkim govornim i podatkovnim linijama postoji bilo koja vrsta suspenzija.

A1 korisnici na čijim pretplatničkim govornim i podatkovnim linijama postoji uključena usluga Zabranu shoppinga.

A1 korisnici fiksnih usluga, A1 i Tomato usluga na bonove, Tomato pretplatničkih usluga, korisnici ICT usluga te srednji i veliki poslovni korisnici.

14. Kada i gdje mogu ugovoriti uslugu Osiguranja ekrana?

Uslugu Osiguranja ekrana možete ugovoriti prilikom kupovine novog mobilnog telefona ili tableta u A1 prodajnoj mreži, i to prilikom:

- zasnivanja novog pretplatničkog odnosa;
- produljenja postojećeg ugovora;
- prelaska sa usluge na bonove na pretplatničku uslugu;
- ili kod prijenosa broja na pretplatničku uslugu u A1 mreži.

Kupovinu novog mobilnog uređaja i ugovaranje usluge Osiguranja ekrana možete napraviti putem:

- A1 webshopa;
- A1 Virtualnog shopa;
- u A1 i A1 partnerskim prodajnim mjestima;
- putem A1 i A1 partnerske daljinske prodaje.

15. Mogu li uslugu Osiguranje ekrana ugovoriti naknadno za novi mobilni uređaj kojeg sam prethodno kupio u A1 prodajnoj mreži?

Uslugu Osiguranja ekrana možete ugovoriti i naknadno za prethodno kupljeni novi mobilni uređaj u A1 prodajnoj mreži, i to u periodu od 30 dana od dana kupnje tog uređaja, a putem Moj A1 aplikacije i Moj A1 portala ili na A1 i A1 partnerskim prodajnim mjestima.

16. Koliko dugo je mobilni uređaj osiguran?

Ekran mobilnog uređaja osiguran je na najdulji rok od 60 mjeseci (5 godina) od trenutka ugovaranja usluge – tj. od datuma ugovaranja ispisanom na Polici osiguranja (*Ugovor o Osiguranju Ekrana*), i uz uvjet da korisnik na vrijeme plaća premiju osiguranja odnosno na vrijeme podmiruje ukupni A1 mjesečni račun na kojem je obračunat iznos mjesečne premije osiguranja, odnosno do trenutka otkazivanja usluge Osiguranja ekrana od strane korisnika ili od strane L'AMIE kao posrednika.

17. Mogu li ugovoriti uslugu Osiguranja ekrana na kraći vremenski period?

Ne, ali uslugu Osiguranja ekrana možete otkazati bilo kada.

18. Koliko je trajanje ugovorne obveze za uslugu Osiguranje ekrana?

Nema ugovorne obveze za uslugu Osiguranja ekrana.

19. Hoće li mi se naplatiti naknada za raskid ugovora za uslugu Osiguranje ekrana?

Neće, jer nema naknade za prijevremeni raskid ugovora za uslugu Osiguranja ekrana.

20. Želim aktivirati uslugu Osiguranje ekrana, ali imam uključenu uslugu *Zabranu shopping usluga*.

Ako imate uključenu uslugu *Zabranu shopping usluga* - potrebno je zatražiti deaktivaciju ove (krovne) zabrane prije ugovaranja i aktivacije usluge Osiguranja ekrana.

Umjesto usluge *Zabrana shopping usluga*, možete zatražiti uključivanje zamjenskih zabrana: 1. Zabrana slanja SMSa prema VAS i premium brojevima, 2. Zabrana m-trgovina usluga, 3. Zabrana korištenja usluga za kupnju digitalnog sadržaja i 4. Zabrana korištenja usluga za kupnju karata, nakon čega će aktivacija usluge Osiguranja ekrana biti omogućena.

(*Zabrana shopping usluga* - "krovna" zabrana koja onemogućava plaćanje na A1 račun usluga svih A1 ugovornih partnera npr. usluge plaćanja elektroničkih karata mParking i mPrijevoz, usluge plaćanja digitalnih sadržaja u Google Play i App Store trgovinama i mDoplata, plaćanje digitalnih sadržaja vanjskih pružatelja putem Premium SMS poruka, proizvode i usluge u sklopu usluga mKovanica i mAutopraonice, uključivo uslugu Osiguranja ekrana).

21. Koliko najviše mobilnih uređaja mogu osigurati uslugom Osiguranja ekrana?

Kao privatni korisnik ili mali poslovni korisnik možete istovremno imati osigurano najviše 4 mobilna uređaja uz jednu A1 govornu ili podatkovnu pretplatničku liniju.

Svaka Polica osiguranja (*Ugovor o Osiguranju Ekrana*) vezana je i vrijedi za IMEI odnosno jedan mobilni uređaj.

22. Koju dokumentaciju potpisujem i dobivam prilikom ugovaranja usluge Osiguranje ekrana?

Ugovarate Policu osiguranja (*Ugovor o Osiguranju Ekrana*) sa nositeljem pokrića L'AMIE. Uz Policu osiguranja bit će vam biti priložen *Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja* (informacije prije kupnje), a *Opći uvjeti Osiguranja Ekrana* stavljeni na raspolaganje na trajnom mediju kojem možete pristupiti putem poveznice dostavljene u SMS poruci prilikom aktivacije usluge osiguranja ekrana. Sve navedene dokumente uključivo i *Izjavu o zaštiti podataka - u vezi s Osiguranjem Ekrana* u svakom trenutku možete preuzeti na bit.ly/Lamie_Oe

23. Što je Polica osiguranja ekrana?

Polica osiguranja (*Ugovor o Osiguranju Ekrana*) je dokument izdan korisniku (u A1 prodajnim kanalima) od strane posrednika L'AMIE, koji sadrži podatke o osiguraniku (osobni podaci, adresa), informacije o predmetu osiguranja (model uređaja, IMEI, maloprodajnoj cijeni uređaja na dan kupovine uređaja), datumu početka osiguranog pokrića, iznosu premije osiguranja i iznosu odbitne franšize.

24. Od kojeg trenutka nakon ugovaranja odnosno potpisivanja dokumentacije Polica osiguranja postaje važeća?

Polica osiguranja ekrana postaje važeća na datum koji je naveden na Polici osiguranja (*Datum sklapanja Ugovora o Osiguranju Ekrana*).

25. Na koji način plaćam mjesečnu premiju osiguranja?

Mjesečne premija osiguranja biti će obračunate na A1 mjesečnom računu, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 10. i 11.

26. Zašto se na prvom A1 mjesečnom računu nakon ugovaranja Osiguranja ekrana naplaćuju dvije premije osiguranja?

Dvije mjesečne premije osiguranja naplaćuju se kako bi ekran vašeg uređaja bio kontinuirano osiguran, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 10. i 11.

Mjesečna premija osiguranje plaća se unaprijed i vrijedi za razdoblje od 30 dana. Na primjer: ako uslugu ugovorite 5.9., jednom premijom će uređaj biti osiguran do 5.10. Kako bi vam uređaj bio osiguran kroz cijeli 10. mjesec, druga premija pokriva razdoblje nakon 5.10.

Dvije premije naplaćuju se samo na prvom A1 mjesečnom računu nakon ugovaranja Police osiguranja, dok će na svim budućim A1 računima biti obračunata samo jedna premija.

27. Gdje mogu provjeriti trenutni status Police osiguranja ekrana?

Status police osiguranja ekrana (npr. da li je aktivna, koje je vrijeme isteka police, iznos mjesečne premije, iznos ušešća, i dr.) možete doznati putem Moj A1 aplikacije ili Moj A1 portala, pozivom L'AMIE službi za korisnike na 0800 8084 ili emailom na adresu osiguranjeekrana@lamie-direct.com, pozivom A1 Službi za korisnike na 0800 091 091 ili na A1 ili A1 partnerskom prodajnom mjestu.

28. Koliko puta mogu prijaviti štetni događaj (Osigurani slučaj)?

Broj prijava štetnih događaja ekrana osiguranog uređaja (*Osigurani slučaj*) nije ograničen tijekom trajanja ugovora za uslugu Osiguranja ekrana.

29. Na koji način plaćam učešće (odbitnu franšizu) za popravak ekrana?

Iznos učešća za popravak ekrana biti će obračunat na A1 mjesečnom računu nakon upućivanja odštetnog zahtjeva od strane korisnika i prihvaćanja istoga od strane L'AMIE, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema čl. 10.

30. Prilikom kojih štetnih događaja (Osiguranih slučajeva), moram sudjelovati novčano u popravku ekrana svojeg uređaja (odbitna franšiza)?

Sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema čl. 2. („Odbitna franšiza“) i članak 8. (*Osigurani slučaj*), prvi odštetni zahtjev za popravkom ekrana je besplatan (bez novčanog učešća korisnika u trošku popravka ekrana).

Za svaki slijedeći odštetni zahtjev koji je upućen istekom vremenskog razdoblja od 12 mjeseci od dana kada se dogodio prethodni *Osigurani slučaj*, korisniku neće biti naplaćeno učešće (odbitna franšiza) za popravak ekrana.

Međutim, ako se slijedeći *Osigurani slučaj* dogodi unutar vremenskog razdoblja od 12 mjeseci od dana kada se dogodio prethodni *Osigurani slučaj*, korisnik plaća učešće (odbitna franšiza) u iznosu koji je naveden na Polici osiguranja (*Ugovor o Osiguranju Ekrana*), a učešće iznosi 10% maloprodajne cijene kupljenog uređaja dok za uređaje čija je maloprodajna cijena veća od 995,42 EUR ili 7.499,99 kn iznos učešća je 99,42 EUR ili 749,08 kn.

31. Mogu li otkazati uslugu Osiguranja ekrana bilo kada?

Možete otkazati bilo kada. (U odnosu na naknade vidi pitanje 19.)

Na primjer: korisnik je uslugu osiguranja ugovorio 10. dana u mjesecu. Premija osiguranja vrijedi od 10. dana tog mjeseca do 10. dana u sljedećem mjesecu. Ako je raskid ugovora za uslugu Osiguranja ekrana zaprimljen 8. dana u mjesecu, premija osiguranja vrijedit će do 10. dana tog mjeseca. Ako je raskid ugovora za uslugu Osiguranja ekrana zaprimljen 21. dana u mjesecu, premija osiguranja vrijedit će do 10. dana sljedećeg mjeseca, a na sljedećem A1 mjesečnom računu neće biti naplaćena premija osiguranja.

Možete otkazati uslugu Osiguranja ekrana i ako ste prethodno L'AMIE službi za korisnike uputili odštetni zahtjev ili ako je uređaj već dostavljen u ovlaštenu servis.

Jednom otkazana Polica ne može se ponovno ugovoriti za isti uređaj.

32. Na koji način mogu otkazati uslugu Osiguranja ekrana?

Korisnik može otkazati uslugu Osiguranja ekrana u bilo kojem trenutku, bez obzira je li i nije prethodno iskoristio mogućnost popravka ekrana uređaja, na jedan od sljedećih načina

1. putem Moj A1 aplikacije i Moj A1 portala;
2. slanjem emaila L'AMIE službi za korisnike na adresu: osiguranjeekrana@lamie-direct.com uz obvezno navođenje sljedećih podataka:
 - broj police, tel. broj linije, ime, prezime, adresa, tip/naziv uređaja, IMEI uređaja
3. slanjem pisma poštom na adresu: L'AMIE AG lifestyle insurance services, Hasnerstrasse 2, 4020 Linz, Austrija, uz obvezno navođenje sljedećih podataka:
 - broj police, tel. broj linije, ime, prezime, adresa, tip/naziv uređaja, IMEI uređaja

33. Mogu li odustati od usluge Osiguranja ekrana tijekom prvih 14 dana nakon aktivacije usluge?

Možete odustati od usluge u roku prvih 14 dana, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema čl. 6., isključivo putem jednog od navedenih kanala: Moj A1 aplikacije, Moj A1 portala ili slanjem emaila L'AMIE službi za korisnike na adresu osiguranjeekrana@lamie-direct.com

Ako je premija osiguranja već obračunata na A1 mjesečnom računu kojeg ste primili, isti obračunati iznos premije osiguranja biti će vam vraćen (tj. račun će biti umanjen) na istom ili na prvom sljedećem A1 mjesečnom računu.

34. Mogu li ponovno aktivirati uslugu Osiguranja ekrana od koje sam prethodno odustao u roku 14 dana?

Nije moguće ponovno aktivirati uslugu Osiguranja ekrana koja je prethodno otkazana u roku 14 dana.

35. Hoće li mjesečna premija (mjesečna naknada) za uslugu Osiguranja ekrana prilikom raskida A1 pretplatničkog ugovora ili raskida ugovora za uslugu Osiguranja ekrana na zadnjem mjesečnom računu biti proporcionalno obračunata?

Neće, mjesečna premija osiguranja se uvijek naplaćuje u punom iznosu, za period od 30 dana unaprijed, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 10.

36. Od kojeg trenutka nastupa istek odnosno deaktivacija Police osiguranja, a nakon podnošenja pravovaljanog zahtjeva za raskid Police osiguranja?

Polica osiguranja počinje teći od datuma početka Ugovora o Osiguranju Ekrana i za svako razdoblje od 30 dana naplaćuje se mjesečna premija. Ako korisnik podnese pravovaljani zahtjev za raskid, Polica će biti deaktivirana istekom 30. dana od početka tekućeg razdoblja za koje je naplaćena zadnja mjesečna premija, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 6.

Na primjer: korisnik je uslugu osiguranja ugovorio 10. dana u mjesecu. Premija osiguranja vrijedi od 10. dana tog mjeseca do 10. dana u sljedećem mjesecu. Ako je raskid ugovora za uslugu Osiguranja ekrana zaprimljen 8. dana u mjesecu, premija osiguranja vrijedit će do 10. dana tog mjeseca. Ako je raskid ugovora za uslugu Osiguranja ekrana zaprimljen 21. dana u mjesecu, premija osiguranja vrijedit će do 10. dana sljedećeg mjeseca.

37. Od kojeg trenutka nastupa istek odnosno deaktivacija Police osiguranja, a nakon podnošenja pravovaljanog zahtjeva za raskid A1 pretplatničkog ugovora?

Polica osiguranja prestaje važiti istoga dana kada nastupi raskid A1 pretplatničkog ugovora, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 5.

38. Što napraviti ukoliko se dogodi osigurani slučaj?

Nastanak štetnog događaja odnosno osiguranog slučaja (npr. lom ekrana) korisnik prvo i obavezno osobno prijavljuje L'AMIE službi za korisnike, na jedan od slijedećih načina:

1. putem Moj A1 aplikacije i Moj A1 portala, svaki dan od 0-24h;
2. na web stranicama L'AMIE <https://bit.ly/a1hr-lamie>
3. pozivom L'AMIE službi za korisnike na broj 0800 8084, unutar radnog vremena L'AMIE korisničke podrške od ponedjeljka do petka od 9.00 do 17:00 sati

Radi identifikacije, privatni korisnik osobno (odnosno u slučaju malog poslovnog korisnika ovlaštena osoba) prijavljuje nastalu štetu L'AMIE službi za korisnike. Po prihvaćanju odštetnog zahtjeva, L'AMIE će korisniku komunicirati redni broj odštetnog zahtjeva (*Claim ID*).

Prijavu štete L'AMIE službi za korisnike, umjesto korisnika ne može napraviti djelatnik na A1 ili partnerskom prodajnom mjestu ili djelatnik A1 Službe za korisnike.

39. Jesam li prilikom prijave štetnog događaja dužan dostaviti dokument Police osiguranja ekrana?

Niste dužni dostaviti primjerak potpisane police osiguranja ekrana prilikom prijave štetnog događaja.

40. **Gdje se obavlja popravak ekrana?**

Za popravak ekrana zaduženi je ovlašten servisni centar u RH (s iskustvom i certifikacijom proizvođača uređaja) za servis mobilnih uređaja.

41. **Na koji način mogu predati i dostaviti osigurani uređaj na popravak u ovlaštenu servis?**

- Putem dostavne službe

Prilikom prijave odštetnog događaja/zahtjeva L'AMIE službi za korisnike, možete odabrati prikup uređaja putem dostavne službe (o trošku primatelja).

Prilikom predaje uređaja dostavljaču, korisnik treba priložiti jamstveni list i račun.

- Putem poštanskog ureda

Prilikom prijave odštetnog događaja/zahtjeva L'AMIE službi za korisnike, može odabrati da uređaj predate u bilo kojem poštanskom uredu Hrvatske pošte (o trošku primatelja).

Korisnik će dobiti dokument sa informacijama o nazivu i adresi primatelja, broju odštetnog zahtjeva (*Claim id*), nazivu i adresi pošiljatelja kojeg treba nalijepiti na paket/kutiju.

Prilikom predaje uređaja u poštanskom uredu, korisnik treba priložiti jamstveni list i račun.

- Putem A1 ili partnerskog prodajnog mjesta

Prodajno mjesto proslijedit će uređaj u ovlaštenu servis. Prilikom predaje uređaja, korisnik treba priložiti jamstveni list i račun.

42. **Zašto moram predati jamstveni list i račun zbog popravka za osigurani uređaj?**

Ako uređaj ima važeće jamstvo, korisnik kod predaje uređaja na popravak treba priložiti račun za kupljeni (osigurani) uređaj i jamstveni list uređaja. Oba dokumenta se predaju sa uređajem na dostavu u ovlaštenu servis. Po okončanom servisu, račun i jamstveni list biti će vraćeni korisniku.

To je potrebno iz razloga, jer ako osim ekrana (šteta koja je pokrivena policom osiguranja) bude u ovlaštenom servisu ustavovljeno oštećenje i nekih drugih dijelova uređaja koji nisu pokriveni policom osiguranja, ovlaštenu servis ponudit će korisniku popravak i tih drugih dijelova uređaja za što je potreban račun i jamstveni list.

43. **U kojem roku će mi se vratiti popravljenu uređaj sa servisa?**

Nije unaprijed poznato trajanje popravka budući da isto ovisi o vrsti nastalog kvara. Ovlaštenu servis otklonit će nastali kvar u razumnom roku.

44. **Nakon slanja uređaja u ovlaštenu servis radi popravka ekrana (temeljem usluge Osiguranja ekrana) kontaktirao me je djelatnik ovlaštenog servisnog centra i ponudio zamjenski uređaj - zašto i kako?**

Ukoliko ovlaštenu servis utvrdi da ekran uređaja nije moguće popraviti, korisniku će biti ponuđena zamjena uređaja za novi zamjenski uređaj sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 7.

L'AMIE može ponudit zamjenu oštećenog uređaja novim zamjenskim uređajem ukoliko je isti model uređaja u tom trenutku dostupan u ponudi uređaja A1. Ukoliko isti model više nije dostupan, zamjena će se obaviti za tehnički ekvivalentan uređaj, sukladno navedenim *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana*.

45. **Koliko će iznositi iznos mjesečne premije za zamjenski uređaj dobiven temeljem usluge Osiguranja ekrana?**

Iznos mjesečne premije ostaje isti odnosno ne promijenjen kako je navedeno na Vašoj Polici osiguranja.

46. **Koliko će iznositi učešće (*odbitna franšiza*) za zamjenski uređaj dobiven temeljem usluge Osiguranja ekrana?**

Iznos ušešća (*odbitne franšize*) biti će određen kao 10% maloprodajne cijene zamjenskog uređaja na dan izdavanja zamjenskog uređaja.

47. **Od strane ovlaštenog servisa, ponuđen mi je popravak pojedinih drugih dijelova mojeg mobilnog uređaja temeljem police Osiguranja ekrana, a koji nisu pokriveni policom osiguranja, moram li pristati na ponudu ovlaštenog servisa za popravak drugih pojedinih dijelova ili cijelog uređaja?**

Ovlašteni servis na temelju dijagnostike izdaje procjenu popravka te utvrđuje radi li se samo o izvanjamstvenom, jamstvenom ili kombiniranom popravku.

Ukoliko se radi o izvanjamstvenom popravku kojeg ne pokriva Polica usluge Osiguranja ekrana ili o kombiniranom popravku, ovlašteni servis kontaktirat će korisnika sa ponudom za popravak cijelog uređaja. U tom ćete slučaju biti u prilici odabrati želite li popravak samo ekrana ili i ostalih oštećenih dijelova uređaja.

48. **Od strane ovlaštenog servisa, ponuđena mi je zamjena mojeg oštećenog osiguranog uređaja temeljem Ugovora o Osiguranju Ekrana za zamjenski uređaj, moram li nadoplatiti za zamjenski uređaj?**

Ne morate nadoplatiti za zamjenski uređaj.

Ovlašteni servis i L'AMIE služba za korisnike ponudit će Vam zamjenu oštećenog uređaja za isti takav zamjenski uređaj. Ukoliko isti model više nije dostupan u A1 prodajnoj mreži, predloženi zamjenski uređaj biti će tehnički ekvivalentan oštećenom uređaju, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 7.

49. **Uređaj mi je zamijenjen drugim uređajem nakon što sam prijavio štetu ekrana L'AMIE službi za korisnike, vrijedi li ista Polica osiguranja ekrana koju sam prehodno ugovorio, i za zamjenski uređaj?**

Prethodno ugovorena Polica osiguranja ekrana vrijedi i za novi zamjenski uređaj.

50. **Može li druga osoba umjesto korisnika koji je ugovorio uslugu Osiguranja ekrana, predati osigurani uređaj na servis?**

U slučaju predavanja uređaja na servis, uređaj može predati druga osoba uz prilaganje računa za kupljeni (osigurani) uređaj i jamstveni list uređaja.

51. **Može li druga osoba umjesto mene kao korisnika usluge Osiguranja ekrana, preuzeti zamjenski uređaj nakon servisa?**

U slučaju preuzimanja zamjenskog uređaja nakon servisa, uređaj može preuzeti i druga osoba.

52. **Želim nastaviti koristiti i plaćati uslugu Osiguranja ekrana, a isključio bih A1 pretplatničku uslugu?**

To nije moguće, jer je usluga Osiguranja ekrana ugovorena za određeni novi uređaj iz A1 ponude uređaja i na konkretnu A1 pretplatničku uslugu (mobilnu liniju). Isključivanjem A1 pretplatničke usluge, navedeni uvijet nije zadovoljen, te tako nije moguće nastaviti koristiti uslugu Osiguranja ekrana, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 5.

53. **Što će se dogoditi sa uslugom Osiguranja ekrana u slučajevima kada sa A1 pretplatničke usluge prijeđem na A1 uslugu na bonove ili Tomato uslugu, ili prebacim broj u drugu mrežu?**

U navedenim situacijama usluga Osiguranja ekrana biti će deaktivirana odnosno polica osiguranja raskinuta, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 5.

54. **Što će se dogoditi sa uslugom Osiguranja ekrana, ako pretplatničku liniju stavim u „Privremeno mirovanje“?**

Premija za uslugu Osiguranje ekrana neće biti obračunata i prikazana na A1 mjesečnom računu. Usluga Osiguranja ekrana i dalje ostaje ugovorena, ali korisnik nema pravo na postavljanje odštetnog zahtjeva za štetu ekrana, ako se ista u tom periodu dogodi, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 6.

Ako želite podnijeti odštetni zahtjev za štetu koja je pokrivena Ugovorom o osiguranju ekrana, potrebno je zatražiti ponovno uključenje pretplatničke terminalne opreme kako bi Vaš ugovor o Osiguranju ekrana nastavio teći, a što će Vam omogućiti ostvarivanje prava i obveza po navedenom ugovoru.

Po ponovnom uključanju terminalne opreme, sve premije osiguranja ekrana koje se odnose na razdoblje privremene obustave ugovora o osiguranju ekrana bit će obračunate na prvom sljedećem mjesečnom računu, uz redovnu mjesečnu premiju osiguranja.

55. **Što će se dogoditi sa uslugom Osiguranja ekrana, ako mobilna linija nakon ugovaranja usluge Osiguranja ekrana bude privremeno isključena?**

Premija za uslugu Osiguranje ekrana neće biti obračunata i prikazana na A1 mjesečnom računu. Usluga osiguranja ekrana i dalje ostaje ugovorena, ali korisnik nema pravo na postavljanje odštetnog zahtjeva za štetu ekrana, ako se ista u tom periodu dogodi.

Po ponovnom uključanju terminalne opreme, sve premije osiguranja ekrana koje se odnose na razdoblje privremene obustave ugovora o osiguranju ekrana bit će obračunate na prvom sljedećem mjesečnom računu, uz redovnu mjesečnu premiju osiguranja, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 6.

56. **Imam aktivnu uslugu Osiguranje ekrana, a želim uključiti uslugu *Zabranu shopping usluga*?**

Ako imate uključenu uslugu Osiguranje ekrana, uključanjem usluge *Zabranu shopping usluga*, usluga Osiguranje ekrana biti će deaktivirana odnosno Polica osiguranja prestaje vrijediti datumom isteka Police.

Umjesto usluge *Zabranu shopping usluga*, možete zatražiti uključivanje zamjenskih zabrana: 1. Zabranu slanja SMSa prema VAS i premium brojevima, 2. Zabranu m-trgovina usluga, 3. Zabranu korištenja usluga za kupnju digitalnog sadržaja i 4. Zabranu korištenja usluga za kupnju karata, uz koje će aktivacija i korištenje usluge Osiguranja ekrana biti omogućeno.

57. **Što će se dogoditi sa uslugom Osiguranja ekrana, ako zatražim „suspenciju pretplatničke linije na zahtjev korisnika“ - u situaciji izgubljenog mobilnog uređaja i/ili izgubljene SIM pretplatničke kartice?**

U slučaju izgubljene SIM pretplatničke kartice i/ili izgubljenog osiguranog mobilnog uređaja, korisnik treba kod A1 podnijeti zahtjev „*Suspencija na zahtjev korisnika*“ nakon kojeg ima vremenski rok od 30 dana da zamjensku SIM karticu preuzme u A1 prodajnom mjestu.

Nakon podnošenja zahtjeva, premija za uslugu Osiguranje ekrana neće biti obračunata i prikazana na A1 mjesečnom računu. Usluga Osiguranja ekrana i dalje ostaje ugovorena, ali korisnik nema pravo na postavljanje odštetnog zahtjeva za štetu ekrana, ako se ista u tom periodu dogodi, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 6. Ako korisnik želi podnijeti odštetni zahtjev za štetu koja je pokrivena Ugovorom o osiguranju ekrana, potrebno je zatražiti ponovno uključanje pretplatničke terminalne opreme (tj. preuzeti zamjensku SIM karticu u roku od 30 dana) kako bi ugovor o Osiguranju ekrana nastavio teći, a što će omogućiti ostvarivanje prava i obveza po navedenom ugovoru.

Ako u navedenom roku od 30 dana korisnik ne preuzme zamjensku SIM karticu, uslijedit će deaktivacija A1 pretplatničke usluge i usluge Osiguranja ekrana.

Gubitak izgubljenog mobilnog uređaja trebate prijaviti L'AMIE službi za korisnike na email adresu osiguranjeekrana@lamie-direct.com kako bi se ugovor za uslugu Osiguranja ekrana raskinuo.

58. **Ako kao privatni korisnik već imam kupljena 4 mobilna uređaja (nova uređaja kupljena u A1 prodajnoj mreži) i za sva 4 uređaja ugovorenu uslugu Osiguranja ekrana, prilikom produljenja pretplatničkog ugovora i kupovine 5. uređaja od A1, mogu li ugovoriti uslugu Osiguranja ekrana za taj novi 5. uređaj?**

Možete, uz uvjet da po Vašem izboru otkazete uslugu Osiguranja ekrana na jednom od 4 postojeća uređaja.

59. **Kao privatni korisnik želim prenijeti A1 pretplatnički ugovor (mobilnu liniju) na drugu privatnu osobu, što se dešava sa uslugom Osiguranja ekrana?**

Usluga Osiguranja ekrana biti će deaktivirana, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 5.

60. **Kao poslovni korisnik želim prenijeti A1 pretplatnički ugovor (mobilnu liniju) na drugog poslovnog korisnika, što se dešava sa uslugom Osiguranja ekrana?**

Usluga Osiguranja ekrana biti će deaktivirana, sukladno *Općim uvjetima Osiguranja Ekrana* na bit.ly/Lamie_OuOe prema članku 5.

61. **Poslovni sam korisnik, kako mogu ugovoriti i/ili otkazati uslugu Osiguranja ekrana ili prijaviti štetan događaj na ekranu pojedinog uređaja u vlasništvu poslovnog korisnika?**

U ime poslovnog korisnika otkazati uslugu Osiguranja ekrana i prijaviti štetan događaj za sve uređaje odnosno ugovorene usluge Osiguranja ekrana, smije ovlaštena osoba (temeljem podataka iz sudskog/obrtog registra ili za koju A1 ima verificirane kontakt podatke) odnosno djelatnik poslovnog korisnika kojemu su od strane poslovnog korisnika dana „Master“ (ovlaštena osoba tvrtke s administratorskim ovlastima) prava pristupa i upravljanja uslugama na svim pretplatničkim linijama poslovnog korisnika putem Moj A1 aplikacije i portala.