



A1 Osiguranje uređaja i Osiguranje ekrana

Često postavljana pitanja

Napomena: Ako nije drugačije navedeno, odgovori se odnose i na Osiguranje uređaja i na Osiguranje ekrana.

1 Koja je glavna razlika između Osiguranja ekrana i Osiguranja uređaja?

Osiguranje ekrana pokriva isključivo lom ekrana. Osiguranje uređaja je sveobuhvatna zaštita – pokriva oštećenja cijelog kućišta, štetu uzrokovanu vodom/vlagom/oksidacijom, te krađu putem provale ili razbojstva.

Oba osiguranja pokrivaju trošak popravka ili zamjene uređaja, bez obzira u kojoj zemlji je šteta nastala kako je navedeno na vašoj polici osiguranja. Nakon ugovaranja, za uslugu se plaća mjesečna premija (bez ugovorne obveze).

2 Imam već ugovoreno osiguranje ekrana na svojem mobitelu. Mogu li ga otkazati i umjesto njega ugovoriti osiguranje uređaja za isti mobitel?

Za jednom osigurani uređaj više ne možete promijeniti vrstu osiguranja. Navedeno vrijedi i za promjenu osiguranja ekrana u osiguranje uređaja, te za promjenu osiguranja uređaja u osiguranje ekrana.

3 Kada točno plaćam učešće (odbitnu franšizu)?

Kod osiguranja uređaja, učešće plaćate ako je uređaj nije moguće popraviti kada ga je potrebno zamijeniti novim (totalna šteta). Učešće plaćate također ako se prijavljuje druga (ili svaka sljedeća) šteta unutar godinu dana. Ako prijavljujete prvu štetu nakon aktivacije osiguranja uređaja, i ako se uređaj može popraviti, učešće ne plaćate.

Kod osiguranja ekrana, učešće plaćate ako se prijavljuje druga (ili svaka sljedeća) šteta unutar godinu dana. Ako prijavljujete prvu štetu nakon aktivacije osiguranja ekrana učešće ne plaćate.



4 Mogu li ugovoriti i osiguranje ekrana i osiguranje uređaja istovremeno?

Nema potrebe za oba osiguranja. Osiguranje uređaja već uključuje zaštitu ekrana kao dio potpunog pokrivača za cijeli uređaj.

5 Što se smatra provalom ili razbojstvom kod Osiguranja uređaja?

Provala je krađa iz zaključanog prostora (stan, vozilo) uz vidljive tragove nasilnog ulaska. Razbojstvo je oduzimanje uređaja uz prijetnju silom ili samu silu. Obična krađa (npr. iz džepa ili torbe bez znanja vlasnika) ili gubitak uređaja nisu pokriveni.

6 Vrijedi li osiguranje ako mi mobitel padne u more ili bazen?

Osiguranje uređaja pokriva oštećenja uzrokovana tekućinom, vlagom i oksidacijom. Osiguranje ekrana ne pokriva ovakve štete.

7 Mogu li otkazati osiguranje ako mobitel više neću koristiti?

Naravno. Osiguranje je bez ugovorne obveze i možete ga otkazati bilo kada putem Moj A1 aplikacije ili slanjem e-maila na L'AMIE email adresu osiguranje@lamie-direct.com.

8 Vrijedi li osiguranje samo u Hrvatskoj ili bilo gdje na svijetu?

Osiguranje vrijedi diljem cijelog svijeta – zaštita ne prestaje na granici, bez obzira jeste li na godišnjem odmoru ili poslovnom putu. Jedina napomena: prijavu štete i predaju uređaja na servis obavljate bez nepotrebnog odgađanja po povratku u Hrvatsku.

9 Od kojeg trenutka vrijedi osiguranje?

Osiguranje stupa na snagu odmah po primitku police osiguranja, tj. u trenutku ugovaranja. Ako osiguranje aktivirate pri kupnji uređaja, pokrivaće vrijedi od tog trenutka. Ako osiguranje aktivirate naknadno (u roku 30 dana od kupnje uređaja), pokrivaće vrijedi od dana aktivacije osiguranja. Obzirom da se osiguranje obračunava za period unaprijed, na prvom A1 mjesečnom računu bit će iskazane dvije premije koje pokrivaju prvi period osiguranja od dana aktivacije, te slijedeći period osiguranja od 30 dana.

10 Koliko dugo traje popravak uređaja?

Trajanje popravka ovisi o vrsti štete i dostupnosti rezervnih dijelova u ovlaštenom servisu. Čim uređaj bude popravljen ili zamijenjen, bit ćete obaviješteni putem poziva, SMS-a ili e-maila s uputama za preuzimanje – na isti način kako ste uređaj i predali. U slučaju da



popravak traje dulje od uobičajenog roka, možete se obratiti L'AMIE Službi za korisnike na broj 0800 8084 (pon-pet, 9-17h) za informaciju o statusu popravka ili zamjene.

11 Koje štete pokriva a koje ne pokriva osiguranje uređaja?

Osiguranje uređaja pokriva slijedeće osigurane slučajeve:

- Materijalne i tvorničke nedostatke (produženo tvorničko jamstvo nakon što tvorničko jamstvo istekne);
- Štete uzrokovane vodom, vlagom i oksidacijom;
- Iznenadna, nepredvidiva i vanjska oštećenja ili uništenje osiguranog uređaja;
- Štete uzrokovane požarom, pod uvjetom da je serijski broj (IMEI) prepoznatljiv;
- Otuđenje uslijed provalne krađe ili razbojništva, kao i troškovi neovlašteno korištenih A1 usluga nastali nakon provale ili razbojništva, pod uvjetom da su nastali unutar 24 sata nakon krađe uređaja.

Osiguranje uređaja ne pokriva slijedeće slučajeve:

- Štete prouzročene namjernim postupanjem ili krajnjom nepažnjom osiguranika;
- Osigurani krajnji uređaji koji su izgubljeni ili zaboravljeni;
- Vanjska estetska oštećenja te prirodno trošenje i habanje;
- Vanjske intervencije, popravci ili zahvati trgovaca ili servisera koji nisu ovlašteni od strane proizvođača ili društva A1;
- Pokriće ne vrijedi ako je serijski broj (IMEI) izmijenjen, oštećen, uklonjen ili na drugi način učinjen neprepoznatljivim;
- Zahtjevi za naknadu štete koji se temelje na neistinitim ili oprečnim navodima o štetnom događaju;
- Gubitak uslijed krađe uređaja koja nije rezultat provale ili razbojništva.

O detaljnim slučajevima koji jesu ili nisu pokriveni osiguranjem uređaja, upoznajte se u Općim uvjetima korištenja dostupnima na: <https://bit.ly/4v6CK6f>.

12 Koliko iznosi premija Osiguranja uređaja a koliko Osiguranja ekrana?

Mjesečna premija ovisi o maloprodajnoj cijeni uređaja. Premija se plaća unaprijed za osigurano razdoblje od 30 dana, a obračunava se i naplaćuje na A1 mjesečnom računu. Na prvom A1 mjesečnom računu nakon ugovaranja osiguranja, bit će iskazana premija za prvi period osiguranja od 30 dana i premija za drugi period osiguranja od 30 dana - kako bi osigurali da vaš uređaj ili ekran uređaja budu kontinuirano osigurani. Na svim narednim A1 mjesečnim računima bit će obračunata samo jedna premija.



Iznosi premije osiguranja:

Maloprodajna cijena uređaja (s PDV-om), EUR		Osiguranje uređaja mjesečna premija, EUR *	Osiguranje ekrana mjesečna premija, EUR *
Od	Do		
0	132,99	1,50	1,40
133,00	265,99	3,00	2,90
266,00	464,99	4,50	3,40
465,00	749,99	6,00	4,90
750,00	1.049,99	7,50	4,90
1.050,00	1.399,99	9,00	4,90
1.400,00	3.000,00	11,50	4,90

* Na mjesečnu premiju se ne obračunava PDV, temeljem čl.25 st.5 i st.6 Pravilnika o PDV-u te čl.33 st.3 i čl.40 st.1. toč.a i toč.d Zakona o PDV-u.

13 Postoji li ugovorna obveza i hoće li mi se naplatiti naknada za prijevremeni raskid ugovora za osiguranje?

Osiguranje se ugovara samo bez ugovorne obveze. Sukladno tome, neće vam se obračunati naknada za prijevremeni raskid ugovora.

14 Koliko puta mogu prijaviti štetu (osigurani slučaj)?

Broj prijava štetnih događaja osiguranog uređaja nije ograničen tijekom trajanja ugovora. Ovisno o učestalosti prijava i vrsti štetnog događaja, moguće je da ćete morati sudjelovati u plaćanju popravka štete ili zamjene uređaja (odbitne franšize). Za više detalja potražite odgovor na pitanje „Imam li kakvih troškova kod popravka ili zamjene mobitela u slučaju štete?“, te u Općim uvjetima korištenja dostupnima na: <https://bit.ly/4v6CK6f>.

15 Imam li kakvih troškova kod popravka ili zamjene mobitela u slučaju štete?

U većini slučajeva ne sudjelujete u troškovima popravka ili zamjene uređaja.

Iznimka je slučaj nastanka potpune štete ili ako popravak nije ekonomski opravdan kod Osiguranja uređaja. U tom slučaju ćete sudjelovati u trošku, tj. platiti odbitnu franšizu, koja se primjenjuje na svaki takav zahtjev za naknadu štete.

Također, odbitna franšiza se primjenjuje i u slučaju da zahtjev za naknadu štete nastane i bude prihvaćen unutar 12 mjeseci od prethodno prihvaćenog i riješenog (isplaćenog) zahtjeva za naknadu štete, neovisno o vrsti štete koja nastane. Ovo pravilo vrijedi i za osiguranje uređaja i za osiguranje ekrana.

Iznos odbitne franšize odgovara iznosu od 10% maloprodajne cijene (uklj. PDV) osiguranog uređaja na datum kupnje. Iznos odbitne franšize je ograničen na maksimalno 150 EUR (za



osiguranje uređaja), odnosno na maksimalno 99,54 EUR (za osiguranje ekrana) i bit će iskazan u ugovoru o osiguranju, odnosno na polici osiguranja.

16 Za koje uređaje mogu ugovoriti policu osiguranja?

Policu osiguranja uređaja ili ekrana možete ugovoriti za svaki novi uređaj (mobilni telefon ili tablet) iz ponude A1, s ekranom na dodir. Osiguranje se ne može ugovoriti na satove, narukvice, TV uređaje (niti u slučaju kada su kupljeni u paketu s mobilnim uređajem).

Također, uređaji koji su kupljeni u kompletu od više uređaja (čak i ako su dva mobilna telefona u paketu), ne mogu se osigurati.

Polica osiguranja vrijedi od dana ugovaranja na najdulji rok od 5 godina i važeća je sve do raskida. Osiguranje možete otkazati bilo kada jer se ugovara bez ugovorne obveze.

17 Tko može ugovoriti osiguranje?

Osiguranje mogu aktivirati A1 poslovni korisnici kao dodatnu opciju na aktivnu pretplatničku govornu mobilnu liniju sa popisa dostupnih tarifa.

Osiguranje mogu ugovoriti:

- Odgovorna osoba u tvrtci, na račun tvrtke
- Zaposlenik tvrtke, ako na službenoj mobilnoj liniji koju je dobio na korištenje ima ugovorenu uslugu VPN privatni račun

Mobilna linija na kojoj se aktivira osiguranje:

- a) Ne smije imati uključenu uslugu Zabrane shoppinga
- b) Ne smije biti u statusu bilo koje vrste privremenog isključenja.

18 Kako mogu aktivirati osiguranje?

Mali poslovni korisnici mogu aktivirati osiguranje:

- putem Moj A1 aplikacije i Moj A1 portala
- putem svojeg A1 prodajnog predstavnika
- na A1 i partnerskim mjestima
- putem A1 službe za korisnike

Veliki poslovni korisnici mogu aktivirati osiguranje na način da kontaktiraju svojeg A1 prodajnog predstavnika ili kontakt osobu u A1 za kupnju mobilnih uređaja.

Važno je naglasiti kako je aktivacija osiguranja moguća najkasnije 30 dana od dana kupnje uređaja.



19 U kojem trenutku mogu ugovoriti osiguranje?

Osiguranje možete ugovoriti prilikom kupovine novog mobilnog telefona ili tableta u A1 prodajnoj mreži i to prilikom:

- zasnivanja novog ili produljenja postojećeg pretplatničkog ugovora
- naknadne kupnje uređaja
- prijenosa broja na pretplatničku uslugu u A1 mreži

Osiguranje možete ugovoriti i naknadno za prethodno kupljeni novi mobilni uređaj u A1 prodajnoj mreži, i to u periodu od najviše 30 dana od dana dostave tog uređaja.

20 Zašto se na prvom računu obračunavaju dvije premije osiguranja?

A1 račun se izdaje za protekli period (mjesec), odnosno za usluge koje su već iskorištene. Osiguranje se obračunava unaprijed, kao i svako ostalo osiguranje (primjerice za auto ili stan), kako bi vaš uređaj bio pokriven u periodu do izdavanja slijedećeg računa.

Svaka premija se obračunava za razdoblje narednih 30 dana. Kako bi se osigurao kontinuitet osiguranja, i kako bi vam uređaj/ekran bio osiguran odmah pri preuzimanju, nužan je obračun dviju premija.

Primjerice, ako osiguranje aktivirate 13.4., na računu za travanj (koji vam dolazi u svibnju) bit će vam obračunate premije osiguranja za ove vremenske periode:

- a) Prva premija za period od 13.4. do 12.5., tako da će vaš uređaj/ekran biti osiguran i prije nego primite prvi račun, i to na 30 dana;
- b) Druga premija za period od 13.5. do 11.6., koji pokriva i period prije izdavanja drugog računa.

Dodatno, nakon isteka ili deaktivacije osiguranja, vaš uređaj/ekran ostaje osiguran još neko vrijeme, do isteka plaćenog osiguranog razdoblja.

21 Tko je osiguratelj za uslugu osiguranja uređaja i osiguranje ekrana?

Osiguratelj ekrana je društvo za osiguranje iz druge EU države članice, Atlas Insurance PCC Limited (dalje: Atlas), koje zaključuje poslove u odnosu na L'AMIE AG jединicu (Cell), zaštićenu jединicu (Protected Cell) u Atlasu. Atlas je osiguravajuće društvo osnovano na Malti u skladu sa Zakonom o osiguranju (poglavlje 403. malteškog Zakona o poslovanju s osiguranjem – *Business Insurance Act*) i pod nadzorom Malteške uprave za financijske usluge (Malta Financial Services Authority). Registracijski broj društva je C 5601, a adresa sjedišta je 48-50 Ta 'Xbiex Seafront, Ta' Xbiex, Malta.



22 S kime ugovaram ugovor o osiguranju uređaja ili osiguranje ekrana?

Ugovor o Osiguranju Ekrana ugovarate s L'AMIE AG lifestyle insurance services, društvom registriranim u registar trgovačkih društava okružnog suda u Linzu pod FN 393809 g, sa sjedištem na adresi Hasnerstraße 2, 4020 Linz, Austrija (dalje: L'AMIE), koje ugovor o osiguranju uređaja 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.

23 Koja je uloga A1 Hrvatska d.o.o. u pružanju usluge osiguranja uređaja i osiguranja ekrana?

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

24 Gdje mogu pronaći uvjete korištenja osiguranja uređaja?

Na slijedećim poveznicama na A1 web stranice možete pronaći:

- Opće uvjete Osiguranja uređaja: <https://bit.ly/4v6CK6f>
- Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja: <https://bit.ly/47DlmvX>
- Dodatak B Izjava o zaštiti podataka - u vezi s Osiguranjem uređaja: <https://bit.ly/4tlUVTJ>

25 Gdje mogu pronaći uvjete korištenja osiguranja ekrana?

Uvjete korištenja, Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja te Dodatak B – Izjava o zaštiti podataka, možete pronaći na slijedećoj A1 web stranici: <https://www.a1.hr/uvjeti-koristenja/ostale-usluge/osiguranje-ekrana>.

26 Koliko dugo je uređaj, odnosno ekran, osiguran?

Uređaj, tj. ekran, se osiguravaju na najdulji rok od 60 mjeseci (5 godina) od trenutka ugovaranja usluge, tj. od datuma ugovaranja ispisanom na Polici osiguranja.

Preduvjet za aktivno osiguranje je da na vrijeme plaćate premiju osiguranja odnosno na vrijeme podmirujete ukupni A1 mjesečni račun na kojem je obračunat iznos mjesečne premije osiguranja.



Uređaj ili ekran mogu biti osiguran i na kraći iznos, odnosno do trenutka otkazivanja osiguranja uređaja ili osiguranja ekrana od vaše strane ili od strane L'AMIE kao posrednika.

27 Mogu li ugovoriti osiguranje na kraći vremenski period?

Iako se ugovara na rok od 60 mjeseci (5 godina), osiguranje možete otkazati bilo kada i prije isteka tog perioda. Usluga se ugovara bez ugovorne obveze, stoga se prilikom otkazivanja ne obračunava naknada za prijevremeni raskid ugovora.

28 Mogu li otkazati osiguranje bilo kada?

Osiguranje možete otkazati bilo kada. Osiguranje se ne ugovara s ugovornom obvezom stoga vam se neće obračunati naknada za prijevremeni raskid ugovora. Nakon dana otkazivanja, vaš uređaj/ekran ostaje osiguran još neko vrijeme, do isteka perioda obračuna osiguranja.

Primjerice: ako ste osiguranje ugovorili 10.3. a želite ga otkazati 16.8., vaš uređaj/ekran će biti osiguran do okvirno 10.9.. Točan datum do kada je vaš uređaj/ekran osiguran ćete dobiti u mailu potvrde otkazivanja osiguranja.

Važno je naglasiti da se jednom otkazano osiguranje ne može se ponovno ugovoriti za isti uređaj.

29 Kako mogu promijeniti način na koji plaćam osiguranje, primjerice s računa tvrtke na privatni račun, ili obratno?

Vrstu naplate za jednom ugovoreno osiguranje više nije moguće mijenjati. Navedeno nije moguće niti sa računa tvrtke na privatni račun, niti sa privatnog računa na račun tvrtke.

30 Kako mogu otkazati osiguranje?

Mali poslovni korisnici mogu deaktivirati osiguranje putem:

- Moj A1 aplikacije i Moj A1 portala
- L'AMIE službe za korisnike (e-mailom ili poštom), pri čemu trebate navesti:
 - broj police osiguranja za koju se otkazuje osiguranje,
 - telefonski broj mobilne linije na kojoj je aktivno osiguranje koje se otkazuje,
 - naziv i adresu tvrtke,
 - tip/model uređaja za koji se otkazuje osiguranje,
 - IMEI uređaja za koji se otkazuje osiguranje

Veliki poslovni korisnici mogu deaktivirati osiguranje putem L'AMIE službe za korisnike (e-mailom ili poštom), pri čemu treba navesti:

- broj police osiguranja za koju se otkazuje osiguranje,



- telefonski broj mobilne linije na kojoj je aktivno osiguranje koje se otkazuje,
- naziv i adresu tvrtke,
- tip/model uređaja za koji se otkazuje osiguranje,
- IMEI uređaja za koji se otkazuje osiguranje.

Otkazivanje osiguranja može zatražiti isključivo odgovorna osoba u tvrtci koja je i ugovorila osiguranje. Kontakti L'AMIE službe za korisnike su:

- E-mail: osiguranje@lamie-direct.com
- Adresa za slanje zahtjeva za otkazivanje poštom:
L'AMIE AG lifestyle insurance services
Hasnerstrasse 2
4020 Linz, Austrija

31 Mogu li odustati od usluge osiguranja tijekom prvih 14 dana nakon aktivacije usluge?

Možete odustati od usluge u roku od 14 dana, sukladno Općim uvjetima osiguranja uređaja dostupnima na <https://bit.ly/4v6CK6f>.

Odustajanje možete zatražiti slanjem e-maila L'AMIE službi za korisnike na adresu osiguranje@lamie-direct.com. Za male poslovne korisnike odustajanje je moguće i putem Moj A1 aplikacije ili portala.

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

32 Mogu li ponovno aktivirati osiguranje od kojega sam prethodno odustao u roku 14 dana?

Nije moguće ponovno aktivirati osiguranja za isti uređaj od kojega ste odustali u roku od 14 dana.

33 Kada nastupa deaktivacija osiguranja nakon što podnesem zahtjev za raskid police osiguranja?

Nakon što podnesete zahtjev za deaktivaciju osiguranja, od L'AMIEA ćete e-mailom dobiti potvrdu da je deaktivacija uspješno odrađena. Ako e-mail potvrde deaktivacije ne dobijete, javite se L'AMIE službi za korisnike na broj telefona 0800 8084 ili e-mailom na adresu osiguranje@lamie-direct.com.

S datumom koji će biti naveden u e-mailu potvrde deaktivacije koji ćete dobiti od L'AMIE-a prestaje daljnji obračun mjesečnih premija. Mjesečne premije koje su do tog datuma obračunate (u tom istom mjesecu) mogu vam biti iskazane i na A1 mjesečnom računu koji



ćete dobiti slijedeći mjesec. To se može dogoditi ako period obračuna osiguranja započinje s danom u mjesecu koji je bio prije datuma s kojim se deaktivacija izvršila.

Vaša polica osiguranja će vrijediti još neko vrijeme i nakon što se usluga deaktivira jer su mjesečne premije obračunate unaprijed. Datum do kojeg će vaš uređaj/ekran biti osiguran bit će naveden u e-mailu potvrde deaktivacije.

34 Koliko najviše mobilnih uređaja mogu osigurati?

Kao mali poslovni korisnik možete istovremeno imati osigurano najviše 2 mobilna uređaja uz jednu A1 pretplatničku govornu liniju. Uz navedena 2 mobilna uređaja, na istoj A1 pretplatničkoj mobilnoj liniji možete osigurati još i 2 dodatna uređaja (npr. tableta).

Kao veliki poslovni korisnik možete istovremeno imati osigurano najviše 4 mobilna uređaja ili tableta uz jednu A1 pretplatničku govornu liniju.

Svaka polica osiguranja vezana je i vrijedi za jedan serijski broj uređaja (IMEI) odnosno jedan uređaj.

35 Koju dokumentaciju potpisujem i dobivam prilikom ugovaranja osiguranja?

Policu osiguranja (Ugovor o Osiguranju) ugovarate sa nositeljem pokrića L'AMIE.

Uz Policu osiguranja bit će vam biti priložen Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja (informacije prije kupnje), koji vam je također dostupan i na A1 web stranici:

- Za osiguranje uređaja: <https://bit.ly/47DlmvX>
- Za osiguranje ekrana: <https://www.a1.hr/uvjeti-koristenja/ostale-usluge/osiguranje-ekrana>

Opći uvjeti Osiguranja uređaja su vam uvijek dostupni na A1 web stranici:

- Za osiguranje uređaja: <https://bit.ly/4v6CK6f>
- Za osiguranje ekrana: <https://www.a1.hr/uvjeti-koristenja/ostale-usluge/osiguranje-ekrana>

Dodatak B Izjava o zaštiti potrošača – u vezi s Osiguranjem uređaja, odnosno ekrana su vam uvijek dostupni na A1 web stranici:

- Za osiguranje uređaja: <https://bit.ly/4tlUVTJ>
- Za osiguranja ekrana: <https://www.a1.hr/uvjeti-koristenja/ostale-usluge/osiguranje-ekrana>

36 Od kojeg trenutka nakon ugovaranja polica osiguranja postaje važeća?

Polica osiguranja postaje važeća na datum koji je naveden na Polici osiguranja (datum sklapanja Ugovora o Osiguranju) koju ste primili na e-mail adresu kontakt osobe.



37 Na koji način ću primiti policu osiguranja?

Policu osiguranja će vam poslati L'AMIE na kontakt adresu koju ste naveli za mobilnu pretplatničku liniju na kojoj aktivirate osiguranje uređaja.

38 Na koji način ću plaćati mjesečnu premiju osiguranja?

Mjesečne premija osiguranja bit će obračunate na A1 mjesečnom računu za mobilnu pretplatničku liniju na kojoj je aktivirano osiguranje, sukladno Općim uvjetima korištenja.

39 Na koji način plaćam sudjelovanje (odbitnu franšizu) za popravak ili zamjenu uređaja?

Iznos sudjelovanja za popravak ili zamjenu uređaja bit će obračunat na A1 mjesečnom računu nakon upućivanja odštetnog zahtjeva od strane korisnika i prihvatanja istoga od strane L'AMIE, sukladno Općim uvjetima Osiguranja. Više detalja o iznosu sudjelovanja potražite u odgovoru na pitanje „Imam li kakvih troškova kod popravka ili zamjene mobitela u slučaju štete?“.

40 Gdje mogu provjeriti status Police osiguranja?

Status police osiguranja (npr. da li je aktivna, koje je vrijeme isteka police, iznos mjesečne premije, iznos učešća, i dr.) možete doznati putem L'AMIE službe za korisnike na broj telefona 0800 8084, e-mailom na adresu osiguranje@lamie-direct.com, pozivom A1 Službi za korisnike na 0800 091 091 ili putem email adrese poslovni@a1.hr.

41 Da li se mjesečna premija za osiguranje obračunava proporcionalno danima korištenja u mjesecu?

Ne, jer se mjesečna premija osiguranja uvijek obračunava za period od 30 dana unaprijed u punom iznosu. Iz toga razloga, vaše osiguranje ne prestaje zadnjim danom mjeseca, nego s datumom do kojeg je osiguranje već obračunato.

Isto pravilo vrijedi i za mjesec aktivacije kao i za mjesec deaktivacije osiguranja.

42 Što napraviti ukoliko se dogodi osigurani slučaj i moram prijaviti štetu?

Važno! U svakom slučaju zadržite oštećeni uređaj u vašem posjedu, čak iako se čini nepopravljivim. Osiguranje uređaja pokriva popravak ili zamjenu uređaja samo ako oštećeni osigurani uređaj predate na popravak. Navedeno pravilo se ne primjenjuje na slučajeve krađe koji su detaljno opisani u Općim uvjetima osiguranja uređaja dostupnima na: <https://bit.ly/4v6CK6f>.



Nakon nastanka štetnog događaja (tj. osiguranog slučaja) morate bez nepotrebnog odgađanja podnijeti odštetni zahtjev putem L'AMIE službe za korisnike, na jedan od slijedećih načina:

- na web stranicama L'AMIE <https://bit.ly/a1hr-lamie>
- 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
- putem e-pošte: osiguranje@lamie-direct.com

Po prihvaćanju vašeg odštetnog zahtjeva, L'AMIE će vam poslati broj odštetnog zahtjeva (*Claim ID*).

Odštetni zahtjev, odnosno prijavu štete L'AMIE službi za korisnike, umjesto vas ne smije podnijeti A1 djelatnik.

Prilikom podnošenja odštetnog zahtjeva, morat ćete L'AMIE službi za korisnike dostaviti broj police osiguranja. L'AMIE služba za korisnike može vas tražiti i dodatne podatke ili dokumente, o čemu više pročitajte u Općim uvjetima korištenja osiguranja.

43 Na koji način mogu predati i dostaviti osigurani uređaj na popravak u ovlaštenu servis?

Prilikom podnošenja odštetnog zahtjeva, moći ćete odabrati jedan od slijedećih načina dostave uređaja na popravak:

- Putem dostavne službe. Oštećeni osigurani uređaj zapakirajte sigurno u kutiju kako bi se izbjegla dodatna oštećenja. U kutiju priložite jamstveni list i račun za kupnju uređaja ako je uređaj u jamstvenom roku. Dostavna služba će izvršiti prikup uređaja na vašoj željenoj adresi.
- Putem poštanskog ureda Hrvatske Pošte. Oštećeni osigurani uređaj zapakirajte sigurno u kutiju kako bi se izbjegla dodatna oštećenja. U kutiju priložite jamstveni list i račun za kupnju uređaja ako je uređaj u jamstvenom roku. Na vašu e-mail adresu dobit ćete dokument sa podacima primatelja/servis (naziv i adresa), brojem odštetnog zahtjeva (*Claim ID*), vašim imenom, prezimenom te adresom. Dokument trebate isprintati i nalijepiti na kutiju u kojoj ćete oštećeni osigurani uređaj predati u uredu Hrvatske Pošte.

Dostava uređaja na popravak je uvijek već plaćena, te nemate nikakvih troškova vezano uz slanje uređaja.

44 Tko može prijaviti štetu i predati osigurani uređaj na servis?

Ako je polica ugovorena za plaćanje na računu tvrtke, odgovorna osoba u tvrtci koja je ugovorila policu osiguranja treba prijaviti štetu i predati uređaj na servis. L'AMIE raspolaže podacima o odgovornoj osobi koja je ugovorila policu osiguranja, te ako je tu osobu zamijenio drugi djelatnik u tvrtci, L'AMIE može zatražiti od A1 potvrdu da je druga osoba ovlaštena za isto.



Ako je polica ugovorena na privatnom računu, zaposlenik koji je ugovorio policu osiguranja jedini može podnijeti odštetni zahtjev i predati uređaj na popravak.

Za prijavu štetnog događaja potrebno je imati broj police osiguranja, te ukoliko L'AMIE služba za korisnike vas bude tražila, ostale podatke ili dokumente.

45 Gdje se obavlja popravak uređaja?

Za popravak uređaja zaduženi je ovlašten servisni centar u Republici Hrvatskoj koji posjeduje iskustvo i certifikat proizvođača popravak mobilnih uređaja. Točan naziv i adresa mogu se razlikovati od slučaja do slučaja, a informaciju za vaš odštetni zahtjev možete dobiti od L'AMIE službe za korisnike putem besplatnog broja 0800 8084 ili putem e-maila osiguranje@laime-direct.com.

46 U kojem roku će mi se vratiti popravljeni uređaj sa servisa?

Vrijeme popravka i povrata uređaja nije moguće unaprijed znati jer ovisi o vrsti nastale štete koju treba ocijeniti ovlaštenu servis nakon primitka uređaja. Ovlaštenu servis otklonit će nastali kvar u razumnom roku.

47 Koja je procedura ako moj uređaj nije moguće popraviti i zamijenit će se s novim, i moram li nešto platiti?

U slučaju da imate ugovoreno osiguranje uređaja, te ako ovlaštenu servis utvrdi da uređaj nije moguće popraviti (ili to nije ekonomski isplativo), ponudit će vam zamjenu uređaja za novi, zamjenski uređaj. Ukoliko isti model više nije dostupan u ponudi A1 Hrvatska, vaš uređaj će se zamijeniti za tehnički ekvivalentan uređaj iz ponude A1 Hrvatska.

Iznos učešća (odbitne franšize) s kojim sudjelujete u trošku zamjene uređaja je određen kao 10% maloprodajne cijene vašeg starog uređaja na dan kupnje, ali ne više od 150 EUR, odnosno, onako kako je navedeno u vašoj polici osiguranja uređaja.

Prethodno ugovorena polica osiguranja uređaja vrijedit će i za novi zamjenski uređaj.

Detaljni uvjeti za zamjenu uređaja po polici osiguranja opisani su u Općim uvjetima osiguranja uređaja koji su dostupni na: <https://bit.ly/4v6CK6f>.

48 Koliko će iznositi iznos mjesečne premije za zamjenski uređaj dobiven temeljem usluge osiguranja uređaja?

Iznos mjesečne premije ostaje isti kao i za vaš stari uređaj, tj. iznos ostaje isti onome navedenom na vašoj polici osiguranja.



49 Želim nastaviti koristiti i plaćati osiguranje, a isključio bih A1 pretplatničku uslugu?

To nije moguće, jer je usluga osiguranja ugovorena na konkretnu A1 pretplatničku uslugu (mobilnu liniju). Isključivanjem A1 pretplatničke usluge, navedeni uvjet nije zadovoljen, te se osiguranje automatski deaktivira, sukladno Općim uvjetima osiguranja.

50 Što će se dogoditi sa osiguranjem u slučajevima ako A1 pretplatničku uslugu prenesem na drugu tvrtku ili fizičku osobu, ili prenesem broj u drugu mrežu?

U navedenim situacijama osiguranje uređaja bit će automatski deaktivirano, odnosno polica osiguranja raskinuta, sukladno Općim uvjetima osiguranja.

51 Što će se dogoditi s osiguranjem ako pretplatničku liniju bude u stanju mirovanja, iz bilo kojeg razloga? stavim u „Privremeno mirovanje" ili pretplatnička linija bude privremeno isključena?

Osiguranje će biti stavljeno u privremeno mirovanje ako vaša mobilna pretplatnička linija prijeđe u privremeno mirovanje iz bilo kojeg od navedenih razloga:

- Na vaš zahtjev jer želite mobilnu liniju staviti u „Privremeno mirovanje“,
- Radi dugovanja, ili
- Na vaš zahtjev jer ste prijavili slučaj izgubljenog mobilnog uređaja i/ili izgubljene SIM pretplatničke kartice

U tom periodu dok je mobilna pretplatnička linija privremeno isključena ili u privremenom mirovanju, premija za osiguranje neće se obračunavati. Osiguranje u tom periodu i dalje ostaje ugovoreno, ali nemate pravo na prijavu odštetnog zahtjeva ako u tom periodu dogodi šteta, sukladno Općim uvjetima osiguranja.

Ako želite podnijeti odštetni zahtjev za štetu koja je pokrivena Ugovorom o osiguranju, potrebno je osigurati ponovno uključenje mobilne pretplatničke linije što će vam omogućiti ostvarivanje prava po polici osiguranja.

Po ponovnom uključanju mobilne pretplatničke linije, sve premije osiguranja koje se odnose na razdoblje privremenog mirovanja, bit će obračunate na prvom sljedećem mjesečnom računu, uz redovnu mjesečnu premiju osiguranja za period 30 dana unaprijed.

52 Želim aktivirati osiguranje, ali imam uključenu Zabranu shopping usluga zbog koje nisam u mogućnosti aktivirati osiguranje.

Ako imate uključenu uslugu Zabranu shopping usluga potrebno je zatražiti deaktivaciju Zabrane shoppinga, koju možete zamijeniti nekima od drugih zabrana:

- Zabrana slanja SMS-a prema VAS i Premium brojevima,
- Zabrana m-trgovina usluga,



- Zabrana korištenja usluga za kupnju digitalnog sadržaja i
- Zabrana korištenja usluga za kupnju karata

Ove navedene zabrane omogućuju istovremenu aktivaciju i osiguranja uređaja/ekrana.

53 Što trebam učiniti ako izgubim osigurani mobilni uređaj?

Ako ste izgubili mobilni uređaj, isto morate prijaviti L'AMIE službi za korisnike na e-mail adresu osiguranje@lamie-direct.com kako bi se ugovor za osiguranja uređaja raskinuo.

Gubitak mobilnog uređaja nije pokriven policom osiguranja uređaja, osim u slučajevima definiranim Općim uvjetima osiguranja uređaja dostupnim na <https://bit.ly/4v6CK6f>.

54 Zaposlenik sam u tvrtci koja u A1 ima ugovorenu mobilnu pretplatu. Kako mogu ugovoriti ili otkazati osiguranje?

Kao zaposlenik A1 poslovnog korisnika može ugovoriti uslugu na svojem privatnom računu samo ako na službenoj mobilnoj liniji imate već aktiviranu uslugu VPN privatni račun.

Ako imate aktivnu uslugu VPN privatni račun, aktivaciju osiguranja uređaja/ekrana na privatnom računu možete zatražiti slanjem ovih podataka na mail adresu poslovni@A1.hr:

- ime i prezime
- OIB
- IMEI mobitela
- broj mobitela na kojem imate aktiviranu uslugu VPN privatni račun

E-mail sa zahtjevom za aktivaciju osiguranja morate poslati sa verificirane e-mail adrese koju ste javili A1 prilikom aktivacije VPN privatnog računa.

Kao zaposlenik A1 poslovnog korisnika možete otkazati osiguranje direktnim kontaktom prema L'AMIE na način da ispunite „Obrazac za raskid ugovora osiguranja uređaja“. Ispunjeni obrazac šaljete na e-mail adresu L'AMIE službe za korisnike osiguranje@lamie-direct.com. E-mail mora biti poslan sa verificirane e-mail adrese koju je A1 imao zavedeno u trenutku ugovaranja police.