

# SUPER JAMSTVO®

ZAŠČITA, PODPORA, PREDNOST.

V sodelovanju  
z zavarovalnico  
AWP P&C S.A.

Global Assistance

Allianz 

Dostopno  
v trgovinah  
Harvey Norman

**Harvey Norman®**

# SUPER JAMSTVO®

Spoznajte vse ugodnosti, ki vam jih ponuja Super Jamstvo.



## Zaščita

Z vašim Super Jamstvom ste lahko brez skrbi, ker veste, da je vaš nakup še dodatno zaščiten tudi po izteku osnovne garancije. Super Jamstvo krije stroške rezervnih delov in se naslanja na svojo mrežo serviserjev, kar pomeni, da bo delo že prvič opravljeno, kot je treba.

---



## Podpora

Naše raznolike možnosti podpore vam zagotavljajo, da bo vaš pogovor z nami oziroma z našim zavarovalnim zastopnikom o vašem Super Jamstvu potekal zlahka in brez neprijetnosti. Če ste soočeni z okvaro, vas bomo mi oziroma naš zavarovalni zastopnik vodili in vam pomagali skozi celoten postopek.

---



## Prednost

Če nakupu dodate še Super Jamstvo, lahko uživate ugodnosti, ki veljajo samo za vas tudi po izteku osnovne garancije, kot na primer kritje okvar zaradi normalne uporabe in obrabe, prahu, notranjega pregrevanja, prenapetosti ali udara strele, zaradi česar bo vaše zadovoljstvo z izdelkom še toliko večje. V prvih 12 mesecih od dneva nakupa vašega izdelka, razen v obdobju brez kritja, ste zaščiteni tudi pred nastankom naključne škode.

Stranki teh splošnih pogojev ste izključno vi in mi, tj. zavarovalnica AWP P&C S.A., Niederlassung für Österreich, Hietzinger Kai 101-105, A-1130 Dunaj, Avstrija. V našem imenu in za naš račun pogodbo z vami sklepa prodajalec, tj. Harvey Norman Trading d.o.o., Letališka cesta 3D, 1000 Ljubljana. V Sloveniji imamo svojega zavarovalnega zastopnika, in sicer družbo IC FRITH EUROPE d.o.o., Verovškova ulica 55, 1000 Ljubljana.

Vse zgoraj navedeno je skladno s Splošnimi pogoji, ki so podrobno razloženi na strani 8.

# ZAŠČITA

Spoznajte vse ugodnosti, ki vam jih ponuja Super Jamstvo.



## Na voljo imate 2, 3 ali 4-letno zaščitno obdobje

Za dodatne ugodnosti in zaščito svojega izdelka po izteku osnovne garancije si lahko po želji izberete dolžino Super Jamstva. Izberete lahko 2, 3 ali 4-letno zaščitno obdobje. V vsakem primeru ste v prvih 12 mesecih od dneva nakupa vašega izdelka, razen v obdobju brez kritja, zaščiteni pred nastankom naključne škode.



## Menjava staro za novo

Če izdelka ne moremo popraviti, ga bomo, oziroma ga bo naš zavarovalni zastopnik, zamenjali z novim najbolj ustreznim izdelkom. V primeru zamenjave vašega izdelka bomo upoštevali značilnosti, lastnosti in specifikacije prvotnega izdelka, kot tudi razpoložljivost tehnologije. Super Jamstvo se na zamenjani izdelek ne prenese.



## Kritje škode zaradi normalne uporabe in obrabe

Super Jamstvo krije okvare zaradi normalne uporabe in obrabe ter napak v materialih in izdelavi. Krije tudi okvare zaradi prahu in notranjega pregrevanja.



## Prenosljivost

Če izdelek prodate ali komu podarite, se kritje in vse neizkoriščene pravice prenesejo na novega lastnika. Preprosto stopite v stik z nami oziroma z našim zavarovalnim zastopnikom, ki bo uredil prenos lastništva.



## Mednarodna pokritost

Popolno kritje velja v vseh državah, kjer je prisoten Harvey Norman. Sem spadajo Avstralija, Nova Zelandija, Malezija, Singapur, Irska, Slovenija in Hrvaška. Super Jamstvo krije enkratno popravilo vašega izdelka tudi v drugih državah v višini do največ 150 EUR.

# PODPORA

Dostopna vam je neposredna podpora preko osebja za pomoč strankam ali pa možnost vložitve zahtevka po elektronski pošti. Različne oblike podpore vam zagotavljajo, da se bo vaš nakup kar najbolj obrestoval.

Spoznajte vse ugodnosti, ki vam jih ponuja Super Jamstvo.



## Osebje za pomoč strankam

Pokličite na brezplačno številko **080 10 18**, kjer boste dobili odgovore na vsa poizvedovanja ali vprašanja v zvezi s Super Jamstvom.

**Osebje našega zavarovalnega zastopnika v Sloveniji, IC FRITH EUROPE d.o.o., je dostopno vsak delavnik, od ponedeljka do petka od 08.30 h do 16.30 h.**



## Preprost postopek vlaganja zahtevka

Vlaganje zahtevka za reklamacijo je enostavno. Naš zavarovalni zastopnik in mi smo tukaj, da vam pomagamo ves čas postopka.

Enostavno vložite zahtevek preko elektronske pošte na **podpora@icfrith.si** ali pokličite osebje za pomoč strankam na **080 10 18** v času delovnih ur. Zaradi hitrejšega postopka vas prosimo, da pripravite številko računa o nakupu.

**Če ste pridobili pravico do garancije proizvajalca, ki je daljša od osnovne garancije, ki je bila dodeljena ob nakupu vašega izdelka, si le-to dokazilo shranite, saj z njim dokazujete dolžino garancije proizvajalca in s tem začetek podaljšanega Super Jamstva.**

**Če je vaš izdelek še v osnovni garanciji, se za vse informacije obrnite direktno na trgovino Harvey Norman, oz. na pooblaščen servis vašega izdelka.**

Za vse poizvedbe glede vlaganja zahtevkov ali prenosa Super Jamstva se obrnite na:

**080 10 18**

Vsak delavnik  
ponedeljek - petek / 8.30 - 16.30

**podpora@icfrith.si**

IC FRITH EUROPE d.o.o.  
Verovškova ulica 55, 1000 Ljubljana  
Tel.: +386 1 230 79 11

Mednarodne poizvedbe:

HRVAŠKA	0800 200 129
IRSKA	1800 200 503
AVSTRALIJA	1800 810 118
NOVA ZELANDIJA	0800 848 444
MALEZIJA	1800 882 238
SINGAPUR	1800 438 6393

# PREDNOST

Izkoristite ugodnosti, namenjene le uporabnikom Super Jamstva.



## Kritje za izdelke, ki se večkrat kvarijo

Če ste kupili izdelek v vrednosti več kot 200 EUR in je bil že dvakrat popravljen v obdobju trajanja Super Jamstva ter potrebuje še tretje popravilo v obdobju trajanja Super Jamstva, vam bomo izdelek zamenjali. Super Jamstvo se na zamenjani izdelek ne prenese.



## Kritje Naključne škode

Super Jamstvo vas v prvih 12 mesecih, razen v obdobju brez kritja, zaščiti pred nesrečnimi pripetljaji, ki imajo za posledico fizično poškodbo vašega izdelka.



## Kritje stroškov za primer kvarjenja hrane

Če je pri hladilniku ali zamrzovalniku prišlo do kvarjenja hrane, ki je nastalo kot posledica napake, bomo krili strošek kvarjenja hrane, in sicer do višine 150 EUR.



## Kritje stroškov pranja in sušenja perila

Če pralni ali sušilni stroj ne dela več kot deset zaporednih dni od prvega obiska serviserja za popravilo in oceno napake, bomo krili stroške pranja in/ali sušenja perila v vrednosti do 50 EUR.



## Kritje okvar zaradi prenapetosti

Super Jamstvo, po preteku osnovne garancije, nudi kritje za okvare, ki jih povzroči udar strele, nihanja napetosti ali prenapetosti.

## Pogosta vprašanja

V

**Kakšne pravice imam kot potrošnik?**

V primeru težav z vašim izdelkom, vam lahko na podlagi eksplicitnih ali implicitnih zakonskih določb o obvezni garanciji ali v vsakem primeru pri jamstvu za stvarne napake pripadajo zakonske pravice nasproti prodajalcu ali proizvajalcu izdelka. Super Jamstvo teh pravic ne izključuje ali nadomešča in jih ne izniči. Super Jamstvo po preteku osnovne garancije zagotavlja zanesljivo in učinkovito zavarovanje izdelka, v prvih 12 mesecih od dneva nakupa vašega izdelka, razen v obdobju brez kritja, pa ste zaščiteni pred nastankom naključne škode. Če imate kakršna koli vprašanja ali poizvedbe v zvezi z vašim Super Jamstvom, se prosimo brez zadržkov obrnite na našega zavarovalnega zastopnika.

”

V

**Kako vložim zahtevek oziroma reklamacijo?**

Vlaganje zahtevka oziroma reklamacije je enostavno. Svoj zahtevek lahko pošljete po elektronski pošti na [podpora@icfrith.si](mailto:podpora@icfrith.si) ali pokličite na brezplačno številko 080 10 18 v času delovnih ur.

”

V

**Kaj se zgodi, če sem izgubil račun?**

V tem primeru se lahko obrnete na trgovino, kjer ste izdelek kupili, in vam bodo priskrbeli kopijo vašega računa.

”

V

**Kaj se zgodi, če ne odkrijejo nobene okvare?**

Včasih okvare lahko povzroči uporaba, ki ni v skladu s proizvajalčevimi navodili za uporabo. Če sumite, da ima vaš izdelek okvaro, vam svetujemo, da najprej preučite dokumentacijo, ki ste jo dobili z izdelkom ter preverite, ali ste izdelek uporabljali in ga uporabljate pravilno ter da poizkusite takšno nedelovanje ali nepravilno delovanje odpraviti skladno z navodili proizvajalca, preden prijavite reklamacijo oziroma vložite zahtevek. Z neupravičeno reklamacijo oziroma neupravičenim zahtevkom boste morali pokriti nastale stroške, če se ugotovi, da izdelek okvare ni imel oziroma bi se jo dalo odpraviti skladno z navodili proizvajalca.

”

V

**Kaj moram narediti v primeru, da mi proizvajalec podaljša osnovno garancijo?**

Če ste pridobili pravico do garancije proizvajalca, ki je daljša od osnovne garancije, ki je bila dodeljena ob nakupu vašega izdelka, si le-to dokazilo shranite, saj z njim dokazujete dolžino garancije proizvajalca in s tem začetek podaljšane Super Jamstva.

”

V

**V kolikem času lahko dokupim Super Jamstvo?**

Super Jamstvo se lahko dokupi samo ob nakupu izdelka.

”

Vse zgoraj navedeno je skladno s Splošnimi pogoji, ki so podrobno razloženi na strani 8.

## Pogosta vprašanja

V

**Proti katerim okvaram sem zaščiten?**

Zaščiteni ste pred elektronskimi in mehanskimi okvarami, okvarami nastalimi zaradi prahu, udara strele, prenapetosti, normalne uporabe in obrabe ter napakami v materialih in izdelavi. V prvih 12 mesecih krijemo tudi naključno škodo, razen v obdobju brez kritja.

”

V

**Kdaj se prične doba mojega Super Jamstva?**

Doba Super Jamstva prične teči prvi dan po izteku osnovne garancije, pri čemer ne glede na dobo kritja Super Jamstvo prvih 12 mesecev od datuma nakupa vašega izdelka, razen v obdobju brez kritja, krije nastanek naključne fizične škode.

”

V

**Kaj je obdobje brez kritja?**

Obdobje brez kritja pomeni prvih 14 dni od datuma nakupa Super Jamstva oziroma začetka kritja, ko kritje naključne škode še ne velja.

”

V

**Ali bom imel kakšne stroške?**

Vsakič, ko boste vložili zahtevek na podlagi kritja naključne škode, boste morali plačati ustrezen strošek obdelave. Strošek obdelave je določen na podlagi nakupne cene vašega izdelka: nakupna cena nižja od 200 EUR = strošek obdelave 25 EUR; nakupna cena med 200 in 500 EUR = strošek obdelave 50 EUR; nakupna cena višja od 500 EUR = strošek obdelave 100 EUR.

”

V

**Katere podatke naj imam pri roki, preden vložim zahtevek oziroma reklamacijo?**

Da bi bila Vaša prijava zahtevka oziroma reklamacije enostavna in brez težav, Vas prosimo, da ko pokličete našo telefonsko številko za pomoč strankam, imate pri sebi naslednje:

- originalni račun o nakupu;
- znamko, model in serijsko številko izdelka;
- vaše kontaktne podatke, vključno s telefonsko številko in/ali elektronskim naslovom.

”

V

**Ali moje Super Jamstvo velja v tujini?**

Vaš izdelek je zaščiten v vseh državah, kjer se nahajajo trgovine Harvey Norman®. Te države so Avstralija, Nova Zelandija, Singapur, Malezija, Irska, Slovenija in Hrvaška. Krijemo tudi enkratno popravilo vašega izdelka v drugih državah v višini do največ 150 EUR.

”

V

**Katere okvare niso krite?**

Super Jamstvo ne krije napak ali okvar, ki jih krije proizvajalec v obdobju osnovne garancije, ker takrat Super Jamstvo še ne velja, ter dodatkov, kot so slušalke, mikrofoni, kabli, igralni ploščki ter spominske kartice. Popoln seznam izjem si preberite v rubriki splošni pogoji.

”

# SPLOŠNI POGOJI VAŠEGA NAKUPA IZDELKA S SUPER JAMSTVOM

Hvala, da ste za zaščito vašega izdelka izbrali Super Jamstvo. Prosimo, shranite vaše originalne dokumente, ki dokazujejo nakup vašega izdelka in nakup Super Jamstva. Originalni dokumenti predstavljajo dokaz o nakupu in v primeru uveljavljanja zahtevka jih je potrebno predložiti.

Zaščita, ki vam je nudena z vašim Super Jamstvom, je predmet splošnih pogojev, kot so opisani spodaj.

Dotični splošni pogoji veljajo za vse nakupe Super Jamstva, ki so opravljeni od 1.10.2021 dalje.

## POGOJI

### SPLOŠNO

Stranki teh splošnih pogojev ste izključno vi in mi, tj. zavarovalnica AWP P&C S.A., Niederlassung für Österreich, Hietzinger Kai 101-105, A-1130 Dunaj, Avstrija. V našem imenu in za naš račun pogodbo z vami sklepa prodajalec, tj. Harvey Norman Trading d.o.o., Letališka cesta 3D, 1000 Ljubljana. V Sloveniji imamo svojega zavarovalnega zastopnika, in sicer družbo IC FRITH EUROPE d.o.o., Verovškova ulica 55, 1000 Ljubljana.

Če je na enem originalnem dokumentu naveden nakup več kot enega izdelka, potem bodo z vašim Super Jamstvom kriti samo tisti izdelki, ki so kot kriti izrecno opisani na originalnem dokumentu. Na gratis izdelke oziroma izdelke, ki so vam bili podarjeni ob nakupu glavnega izdelka ali drugače, se Super Jamstvo v nobenem primeru ne razteza. Super Jamstvo je na računu navedeno kot postavka, tik pod izdelkom, na katerega se nanaša. Super Jamstvo je možno dokupiti na dan nakupa vašega izdelka in je na voljo samo v Harvey Norman trgovinah.

Cena Super Jamstva je določena za vsak izdelek posebej in se kupcu jasno razkrije pred nakupom izdelka. Pogodba o Super Jamstvu, katere sestavni del so ti splošni pogoji, je sklenjena v trenutku, ko kupec plača ceno za Super Jamstvo. Kupec si lahko premisli in zahteva razveljavitev pogodbe za Super Jamstvo ter vračilo plačila za Super Jamstvo, v 30 dneh od sklenitve pogodbe o Super Jamstvu, razen če je v tem obdobju že uveljavljal kakršenkoli zahtevek v okviru Super Jamstva (kar vključuje zahtevke v okviru kritja naključne škode).

### DOBA

Doba vašega Super Jamstva bo jasno navedena na vaših originalnih dokumentih in začne teči na dan izteka veljavnosti osnovne garancije vašega izdelka. Ne glede na dobo vašega Super Jamstva, Super Jamstvo krije naključno škodo prvih 12 mesecev od dneva nakupa vašega izdelka, razen v obdobju brez kritja.

Za vse izdelke v vrednosti nad 200 EUR je doba vašega Super Jamstva lahko 2, 3, ali 4 leta od izteka osnovne garancije. Če ima vaš izdelek vrednost pod 200 EUR, bo doba vašega Super Jamstva 2 leti od izteka osnovne garancije za vaš izdelek.

V nobenem primeru doba Super Jamstva ne more biti daljša od 7 (sedmih) let, šteto od datuma nakupa vašega izdelka, ne glede na to, za kakšno obdobje ste kupili Super Jamstvo (npr. če ste kupili izdelek z 2-letno osnovno garancijo, za katerega ste kupili 4-letno Super Jamstvo, kasneje pa vam je proizvajalec odobril še dodatno prostovoljno garancijo za dodatni 2 leti po izteku prvotne garancije (skupaj s prvotno 2-letno garancijo torej osnovna garancija traja 4 leta), Super Jamstvo velja zgolj 3 leta od dneva prenehanja osnovne garancije – ki preneha po 4 letih od dneva nakupa – in ne 4 leta). V primeru, da celotnega obdobja kupljenega Super Jamstva zaradi preteka 7 let od datuma nakupa vašega izdelka niste mogli uporabiti oziroma koristiti, se šteje, kot da ste kupili Super Jamstvo s trajanjem od dneva prenehanja osnovne garancije do izteka sedmega leta od dneva nakupa izdelka. Plačan presežek vam bo vrnjen.

**Če ste pridobili pravico do garancije proizvajalca, ki je daljša od osnovne garancije, ki je bila dodeljena ob nakupu vašega izdelka, si le-to dokazilo shranite, saj z njim dokazujete dolžino garancije proizvajalca in s tem začetek podaljšane Super Jamstva.**

V primeru, da po izteku dobe osnovne garancije, ki vam je bila dodeljena ob nakupu vašega izdelka, vaš izdelek pri nas oziroma pri našem zavarovalnem zastopniku reklamirate, pa imate še vedno osnovno garancijo (ker vam je npr. prodajalec naknadno odobril dodatno prostovoljno garancijo) ali pa pravico do dodatne garancije pridobite kasneje po izvedbi reklamacije v okviru Super Jamstva, doba Super Jamstva ne glede na to teče od izteka osnovne garancije, ki vam je bila dodeljena ob nakupu vašega izdelka.

### KAJ JE KRITO?

Vaše Super Jamstvo krije strošek rezervnih delov in strošek dela za popravilo vašega izdelka, v primeru da vaš izdelek preneha pravilno delovati zaradi:

- a) elektronskih in/ali mehanskih okvar, ki jih sicer v obdobju veljavnosti osnovne garancije krije garancija proizvajalca vašega izdelka;
- b) napake v materialih ali izdelavi, ki je potrjena s strani proizvajalca ali pooblaščenega servisa;
- c) normalne uporabe in obrabe, ki vpliva na delovanje izdelka;
- d) prahu ali notranjega pregrevanja;
- e) udara strele, nihanja napetosti ali prenapetosti.



Če je izdelek v vrednosti nad 200 EUR, vam bomo nudili zaščito pred temi napakami do izteka dobe Super Jamstva, kot je to navedeno v teh splošnih pogojih, ali dokler ni vaš izdelek zamenjan z novim izdelkom v skladu s Splošnimi pogoji. V primeru, da je vrednost izdelka manj kot 200 EUR, bomo izdelek zamenjali z novim in popravila ne bomo opravili. Na novi zamenjan izdelek se Super Jamstvo ne prenese. Vrednost zamenjave ali kateregakoli finančnega dobropisa, ki vam ga damo, ne bo presegla nakupne cene vašega izdelka (vključno z DDV).

## KRITJE NAKLJUČNE ŠKODE

Če je vaš izdelek nenamerno poškodovan v prvih 12 mesecih, razen, če je poškodovan v obdobju brez kritja, po datumu nakupa vašega izdelka, bomo, ob upoštevanju veljavnega stroška obdelave, obdobja brez kritja, drugih določil in pogojev ter določb o izključitvah in omejitvah kritja, po lastni presoji popravili vaš izdelek ali ga zamenjali. Če se vaš izdelek popravlja, se ga lahko popravi z uporabo novih ali obnovljenih delov. Če po našem mnenju vašega izdelka ni mogoče popraviti ali ga ni mogoče ekonomično popraviti, bomo vaš izdelek zamenjali v skladu s pogoji zamenjave, navedenimi spodaj. Če je bil poškodovan samo del ali deli vašega izdelka, bomo plačali le popravilo ali zamenjavo tega določenega dela ali delov. V izogib dvomu, kritje naključne škode v prvih 12 mesecih, razen v obdobju brez kritja, po datumu nakupa vašega izdelka krije zgolj naključno škodo in ničesar drugega, kar je sicer krito v obdobju trajanja Super Jamstva (npr. udar strele, kritje stroškov kvarjenja hrane ipd.). Vsakič, ko boste vložili zahtevek na podlagi kritja naključne škode, boste morali plačati ustrezen strošek obdelave. Strošek obdelave je določen na podlagi nakupne cene vašega izdelka:

- če je nakupna cena vašega izdelka nižja od 200 EUR, boste morali plačati strošek obdelave v višini 25 EUR; ali
- če je nakupna cena vašega izdelka med 200 in 500 EUR, boste morali plačati strošek obdelave v višini 50 EUR; ali
- če je nakupna cena vašega izdelka višja od 500 EUR, boste morali plačati strošek obdelave v višini 100 EUR.

Ob upoštevanju obdobja brez kritja, kritje naključne škode začne veljati na datum nakupa vašega Super Jamstva, ki ste ga kupili skupaj z vašim izdelkom. Zahtevkov v okviru kritja naključne škode ne boste mogli več uveljavljati:

- (I) ko bo preteklo 12 mesecev od datuma, ko ste kupili Super Jamstvo ter v obdobju brez kritja;
- (II) če prejmete zamenjani izdelek na podlagi veljavnega zahtevka v okviru kritja naključne škode (upoštevajte, da bo v tem primeru prenehalo veljati celotno Super Jamstvo);
- (III) če ste uveljavljali zahtevek v okviru kritja naključne škode že dvakrat.

Kritje naključne škode ter celotno Super Jamstvo bosta prenehala veljati, če bomo vaš izdelek zamenjali z drugim. V primeru, ko je vaš izdelek popravljen v okviru kritja naključne škode, Super Jamstvo ne bo avtomatično prenehalo in boste lahko v obdobju veljavnosti Super Jamstva svoje druge zahtevke iz Super Jamstva (tj. zahtevke, ki niso v okviru kritja naključne škode) uveljavljali skladno z njegovimi določili in pogoji.

Kritje naključne škode velja zgolj za strojno opremo. Kritje naključne škode ne zajema predmetov, ki so z naše strani klasificirani kot dodatki ali potrošni material in niso vgrajeni v ali na osnovno enoto, kot so npr. prikladne postaje, zunanji modemi, zunanji zvočniki, sekundarni zasloni, zunanja miška, zunanja tipkovnica na prenosnih računalnikih, zunanje naprave, komponente, torbice, monitorji, stenski nosilci ali ožičenje, žarnice, komplet za stropno montažo, diski, prenosne pomnilniške naprave, pisala za vnos podatkov ali katerikoli drugi deli/komponente, ki zahtevajo redno vzdrževanje.

## OBDOBJE BREZ KRITJA

Kritje naključne škode ne velja prvih 14 dni od začetka obdobja kritja (tj. od datuma nakupa Super Jamstva). Če je vaš izdelek utrpel naključno škodo, ki je krita v okviru kritja naključne škode, v obdobju brez kritja, se to šteje že za obstoječe stanje in zaradi tega vaš izdelek ne bo (več) primeren za kritje v okviru kritja naključne škode in v okviru kritja naključne škode ne bo krit, prav tako pa bo prenehalo celotno Super Jamstvo (glejte naslednji odstavek).

Obdobje brez kritja ne vpliva na osnovno garancijo, ki jo ima vaš izdelek. Če nastane v obdobju brez kritja naključna škoda na vašem izdelku in je zaradi tega vaš izdelek neprimeren za kritje v okviru kritja naključne škode, bo vaše Super Jamstvo avtomatično prenehalo veljati in vam bomo v celoti povrnili znesek, ki ste ga plačali za Super Jamstvo.

## POGOJI ZAMENJAVE

Če je vrednost vašega izdelka nad 200 EUR in za nas ne bi bilo ekonomično, da ga popravimo, ali pa ga ne moremo popraviti, lahko vaš izdelek po lastni presoji zamenjamo z novim najbližjim ustreznim izdelkom. V primeru zamenjave vašega izdelka bomo upoštevali značilnosti, lastnosti in specifikacije prvotnega izdelka, kot tudi razpoložljivost tehnologije v trgovini Harvey Norman. Vrednost nadomestnega izdelka ne bo presegala nakupne cene, ki ste jo plačali za vaš izdelek. Zaradi sprememb v tehnologiji izdelka in razpoložljivosti nadomestnega izdelka lahko priskrbimo nadomestni izdelek z nižjo prodajno ceno in nismo omejeni na prvotno znamko proizvajalca vašega izvirnega izdelka. Razlika v ceni zamenjanega izdelka, če kakšna, ne bo povrnjena.

Če vašega izdelka za nas ne moremo ekonomično popraviti, ali pa ga sploh ne moremo popraviti, ali ne moremo za nas ekonomično ponuditi ustreznih zamenjav, ali ustreznih zamenjav ni na voljo ali pa je cena najbližje ustreznih zamenjav višja od nakupne cene, vam lahko damo finančni dobropis v trgovini Harvey Norman. Vrednost finančnega dobropisa, ki vam ga damo, ne bo presegla nakupne cene vašega izdelka. Odločitev o popravilu, zamenjavi ali ponudbi finančnega dobropisa je v naši lastni presoji.

Če je vrednost izdelka pod 200 EUR in vam ne moremo za nas ekonomično ponuditi ustreznih zamenjav, ali ustreznih zamenjav ni na voljo ali pa je cena najbližje ustreznih zamenjav višja od nakupne cene, vam lahko damo finančni dobropis v trgovini Harvey Norman. Vrednost kateregakoli finančnega dobropisa, ki vam ga damo, ne bo presegla nakupne cene vašega izdelka. Odločitev o zamenjavi ali ponudbi finančnega dobropisa je v naši lastni presoji.

Če je vaš izdelek zamenjan ali prejmete finančni dobropis, Super Jamstvo preneha veljati. Pokvarjeni izdelki postanejo naša last.

## IZDELKI, KI SE VEČKRAT KVARIJO

**Če ste kupili izdelek v vrednosti več kot 200 EUR** in je bil že dvakrat popravljen v obdobju trajanja Super Jamstva ter potrebuje še tretje popravilo v obdobju trajanja Super Jamstva, vam bomo izdelek zamenjali skladno s pogoji zamenjave zgoraj. V primeru zamenjave Super Jamstvo preneha veljati. V popravila po tem odstavku se ne vključujejo popravila, ki so bila opravljena v okviru kritja naključne škode.

**Če ste kupili izdelek v vrednosti manj kot 200 EUR**, bomo vaš izdelek v obdobju trajanja Super Jamstva ob prvi okvari zamenjali, in sicer skladno s pogoji zamenjave zgoraj. V primeru zamenjave Super Jamstvo preneha veljati. V popravila po tem odstavku se ne vključujejo popravila, ki so bila opravljena v okviru kritja naključne škode.

## ROK ZA DOSTAVO IZDELKA NA SERVIS

Izdelek, ki je poškodovan ali v okvari, je potrebno dostaviti in servis v roku 14 dni od prijave reklamacije. Po poteku tega roka bo vaš reklamacijski zahtevek prekličen.

## PREVOZ

**Če ste kupili izdelek v vrednosti več kot 200 EUR**, bomo v obdobju trajanja Super Jamstva krili stroške prevoza do našega servisnega centra, in sicer:

- (a) če je bruto teža izdelka 5 kg ali manj, in
- (b) če se nahajate več kot 20 km od našega servisnega centra.

Primeri izdelkov za katere krijemo stroške prevoza so npr. prenosni računalniki, kamere, mobilni telefoni.

**Če ste kupili izdelek v vrednosti manj kot 200 EUR**, bomo v obdobju trajanja Super Jamstva krili stroške prevoza do našega servisnega centra za potrebe diagnostike oziroma potrditve okvare vašega izdelka.

Če uveljavljate kritje naključne škode, vam stroškov prevoza izdelka na servis ne pokrijemo.

## KVARJENJE HRANE

Če je pri hladilniku ali zamrzovalniku prišlo do kvarjenja hrane, ki je nastalo kot posledica napake na izdelku, ki je krita v skladu s Splošnimi pogoji, bomo krili strošek kvarjenja hrane, in sicer do višine 150 EUR. Za uveljavitev vračila stroškov boste morali predložiti račun zadnjega nakupa hrane in slike pokvarjene hrane v hladilniku.

## PERILO

Če pralni ali sušilni stroj ne dela več kot deset zaporednih dni od prvega obiska serviserja za popravilo in oceno napake, bomo krili stroške pranja in/ali sušenja perila v vrednosti do 50 EUR. Za vsak zahtevek za povračilo stroškov pranja in/ali sušenja perila boste morali predložiti razčlenjen račun čistilnice.

## PRENOS SUPER JAMSTVA

Vaše Super Jamstvo se lahko prenese na novega lastnika, če vi ali novi lastnik to sporočite osebju za pomoč strankam na O80 10 18 v času delovnih ur ali po elektronski pošti. Prosimo vas, da novemu lastniku izročite originalne dokumente.

V primeru, da proizvajalec v okviru osnovne garancije kupcu zamenja izdelek, se Super Jamstvo prenese na ta novi izdelek. Kupec nas mora o zamenjavi izdelka obvestiti v 30 dneh po zamenjavi izdelka.

## DOSTOPNOST STORITEV

Popravila v okviru Super Jamstva si vedno prizadevamo opraviti v najkrajšem možnem času. V nobenem primeru nismo odgovorni za čakanje iz razlogov izven naše kontrole, kot so zamuda proizvajalca pri dostavi delov.

## MEDNARODNA POKRITOST

Vaš izdelek je s Super Jamstvom zaščiten v vsaki državi, kjer obstajajo trgovine Harvey Norman®. Če se nahajate v katerikoli izmed držav, kjer ne obstajajo trgovine Harvey Norman® in se vaš izdelek pokvari ali utрпи napako, kot je navedeno v razdelku o pokritosti, bomo v primeru, da boste želeli vaš izdelek popraviti v tej državi, v skladu z vašim Super Jamstvom krili do 150 EUR stroškov popravila. Kritje popravila v teh državah je zgolj enkratno, kar pomeni, da se v navedenih državah pokrije zgolj strošek enega popravila izdelka do višine 150 EUR. Če je bil torej vaš izdelek že popravljen v katerikoli od teh držav, novo popravilo izdelka v katerikoli izmed teh držav ni več mogoče. Pred popravilom vašega izdelka morate stopiti v stik z osebjem za pomoč strankam. Za odobritev povračila stroškov boste morali predložiti razčlenjen račun stroška popravila. Lahko se odločite tudi, da vaš izdelek popravite po vrnitvi iz te/teh države/držav. V tem primeru vam ne bo treba plačati za popravilo in od nas zahtevati povračilo stroškov. V popravila po tem odstavku se ne vključujejo popravila v okviru kritja naključne škode.

## SKIROJI

Električni skiroji niso predmet dotičnih splošnih pogojev, saj za njih veljajo splošni pogoji »Super jamstvo električni skiro«.

# KAJ NI KRITO?

Vaše Super Jamstvo **NE** krije:

1. Napak ali okvar, ki jih krije proizvajalec v obdobju osnovne garancije.
2. Okvar ali napak v izdelavi, ki so krite s strani proizvajalca izdelka ali distributerja tudi po izteku osnovne garancije.
3. Popravlil, ki jih izvajajo od nas nepooblaščen osebe (tj. oseb, ki jih nismo pooblastili mi ali naš zavarovalni zastopnik).
4. Popravlil ali zamenjav, ki so bile organizirane brez upoštevanja postopka za uveljavljanje zahtevkov iz tega dokumenta in/ali brez našega dovoljenja.
5. Stroškov, povezanih s prevozom in dostavo vašega izdelka, razen v primerih, ki so omenjeni v teh splošnih pogojih.
6. Storitve klicev, stroškov popravila ali zamenjave, ali katerihkoli drugih stroškov, če napaka ni krita v Super Jamstvu.
7. Stroškov, povezanih z namestitvijo, odstranitvijo, razstavljanjem ali ponovno namestitvijo vašega izdelka.
8. Stroškov, povezanih s kakršnokoli škodo, oziroma škode, ki nastane med prevozom (tudi v primerih, ko stroške prevoza nosimo mi), namestitvijo, odstranitvijo, razstavljanjem ali ponovno namestitvijo vašega izdelka.
9. Posledične izgube, ali škode kakršnekoli vrste, razen v primerih, ki so omenjeni v teh splošnih pogojih.
10. Stroškov, povezanih z rutinskim vzdrževanjem in servisiranjem, kot so čiščenje, prilagoditve, mazanje, in stroškov usklajevanja, reprogramiranja, umerjanja ali nadgradnje.
11. Namerno ali nenamerno ali naključno povzročene kozmetične ali fizične škode kakršnekoli vrste ali iz kateregakoli vzroka.
12. Dodatkov, kot so, vendar ne le, slušalke, mikrofoni, kabli in pomnilniške kartice.
13. Naključne škode katerekoli vrste in nastale iz kateregakoli razloga, ki ni eden od dogodkov, ki so izrecno navedeni kot kriti v okviru Super Jamstva in dodatkov, kot so, vendar ne omejeno na, slušalke, mikrofoni, kabli in pomnilniške kartice.
14. Mehanskih, električnih ali elektronskih okvar vašega izdelka, povzročenih:
  - iz malomarnosti, namerno, z namerno zlorabo, z nedovoljenimi spremembami ali z uporabo v nasprotju s proizvajalčevimi navodili;
  - z vdorom tekočin;
  - z napadi škodljivcev, insektov ali drugih živali, vključno z domačimi;
  - z naključno, namerno ali nenamerno kozmetično ali fizično škodo zaradi kateregakoli razloga;
  - z naključno škodo, nastalo iz kakršnegakoli vzroka po 12 mesecih od trenutka, ko ste kupili vaše Super Jamstvo;
  - z rjo, s korozijo ali plesnijo.
15. Popravlil:
  - potrošnega materiala, vključno, vendar ne omejeno na zamenljive baterije, varovalke, filtre, žarnice, svetilke, druge s strani uporabnika zamenljive elemente, tonerje, bobne in kartuše;
  - vžgane, zapečene slike na monitorjih ali televizorjih;
  - zvočnikov zaradi preobremenitve (tj. obremenitve, ki je izven dovoljene oziroma predpisane za določen izdelek);
  - programske opreme, podatkov ali izmenljivih nosilcev podatkov, ki jih povzročajo mehanske, elektronske ali električne okvare vašega izdelka, ali so povzročene oziroma nastanejo na kakršenkoli drug način.
16. Vsakega posameznega zahtevka, katerega znesek presega nakupno ceno vašega izdelka.

---

Poleg vsega zgoraj navedenega se fizično poškodovani ali politi oziroma zmočeni izdelki nikoli in v nobenem primeru ne sprejmejo v popravilo oziroma se ne zamenjajo oziroma se zanje ne izda finančni dobropis in zanje torej Super Jamstvo v celoti ne velja (tj. glede vseh napak oziroma okvar), razen v kolikor bi bilo kaj od navedenega krito v okviru splošnih pogojev in v obdobju kritja naključne škode (glejte spodaj, kaj krije kritje naključne škode oziroma česa ne krije).

---

## Kritje Naključne škode **NE** krije:

1. Katerihkoli in vseh že prej obstoječih stanj na vašem izdelku, ki so se zgodila pred datumom nakupa vašega izdelka, in izdelkov, ki ste jih kupili in so bili ti že ob nakupu poškodovani, rabljeni ali pa so bili kupljeni kot »videno-kupljeno« oziroma pod klavzulo »videno-kupljeno«.
2. Kakršnihkoli stroškov ali česar koli v zvezi z rubežem vašega izdelka ali izvršbe nad vašim izdelkom iz kateregakoli razloga ali zamenjave vašega izdelka ali kakršnekoli naključne škode na vašem izdelku, ki je bil trajno ali začasno odvzet ali zarubljen ali zasežen in/ali prodan v postopku izvršbe iz kakršnegakoli razloga.
3. Naključne škode, ki je posledica goljufivih ali nepoštenih dejanj z vaše strani ali z vašim soglasjem.
4. Kraje in posledične izgube katerekoli vrste.
5. Okvare vašega izdelka zaradi mehanske ali električne poškodbe, ki ni posledica naključne škode.
6. Kakršnihkoli obnovitev ali prenosa podatkov, shranjenih na vašem izdelku. Pod tem kritjem vam ne zagotavljamo nikakršnih storitev za obnovitev podatkov.
7. Kakršnekoli škode na vašem izdelku, ki je zgolj kozmetična ali kakorkoli drugače ne vpliva na njegovo učinkovitost in/ali funkcionalnost.
8. Obrabe.
9. Popravila, izvedena s strani nepooblaščenih servisierjev (tj. oseb, ki jih nismo pooblastili mi ali naš zavarovalni zastopnik).
10. Zasega ali uničenja vašega izdelka po odredbi kateregakoli državnega, vladnega ali javnega organa.
11. Vašega izdelka, ki je bil namenoma poškodovan. Če najdemo dokaz, da je bil vaš izdelek namenoma poškodovan, vašega izdelka ne bomo popravili ali zamenjali.
12. Naključne škode, ki je nastala kot posledica vojne, invazije ali dejanja tujega sovražnika, sovražnosti, državljanske vojne, upora, nemirov, stavke, motenj dela, blokade ali civilnih nemirov.
13. Naključne škode nastale zaradi dejanj tretjih oseb, požara, žuželk, živali, izpostavljenosti vremenskim razmeram, ekstremnih temperatur, vetrnih neviht, peska, umazanije, poplav, izliva vode ali posledične izgube katerekoli narave.
14. Škode, nastale zaradi zlorabe, napačne uporabe, malomarnosti, zanemarjanja, vstavljanja tujih predmetov v vaš izdelek, mehanske ali električne okvare, nepooblaščenega spreminjanja ali posegov v vaš izdelek, neupoštevanja navodil proizvajalca.
15. Stroškov, povezanih z zamenjavo kartice SIM.
16. Igralnega ploščka, kjer je izdelek konzola za igre.
17. Stroškov, povezanih s storitvami za odkrivanje napak, če ni bilo mogoče najti nobenega problema oziroma nobene napake, ali če je bilo ugotovljeno, da je zahtevek neveljaven.

## DEFINICIJE

### Finančni dobropis:

Finančni dobropis je dokument s katerim opravite nakup novega izdelka v katerikoli poslovalnici Harvey Norman Trading d.o.o. za isti znesek ali proti plačilu. Vrednost kateregakoli finančnega dobropisa, ki vam ga damo, ne bo presegla nakupne cene vašega izdelka. Odločitev o zamenjavi ali ponudbi finančnega dobropisa je v naši lastni presoji.

### Mi, nas, naš (in podobne izpeljanke):

Zavarovalnica AWP P&C S.A., Niederlassung für Österreich, Hietzinger Kai 101-105, A-1130 Dunaj, Avstrija, kontaktna telefonska številka +43 1 525 03 6542.

### Naključna škoda:

Pomeni fizično škodo, ki nastane zaradi nenadnega, nepredvidenega in nepričakovanega dogodka. Škoda mora izhajati iz enega določljivega dogodka.

### Nakupna cena:

Pomeni plačana vrednost izdelka pri opravljenem nakupu.

### (Naš) zavarovalni zastopnik:

IC FRITH EUROPE zavarovalno zastopanje d.o.o., Verovškova ulica 55, 1000 Ljubljana.

### Originalni dokument:

Vaš originalni račun, ki vam ga je izdal prodajalec, ki vam je izdelek prodal.

### Pogoji zamenjave:

Odstavki v tem dokumentu pod naslovom »Pogoji zamenjave«.

### Prodajalec/Harvey Norman:

Družba HARVEY NORMAN TRADING d.o.o., Letališka cesta 3D, 1000 Ljubljana, oziroma fizična oseba prodajalca, ki nastopa v imenu HARVEY NORMAN TRADING d.o.o..

### Osnovna garancija:

Obsega tako obvezno zakonsko garancijo oziroma obvezno garancijo, ki je predpisana s pravnimi predpisi, kot tudi prostovoljno garancijo proizvajalca.

### Strošek obdelave:

Pomeni znesek, ki ga morate plačati vsakič, ko vložite zahtevek v okviru kritja naključne škode, ki je sprejet.

### Super Jamstvo, vaše Super Jamstvo (in podobne izpeljanke):

Super Jamstvo, ki ste ga kupili z vašim izdelkom. Vaš izdelek: Izdelek, ki ste ga kupili s Super Jamstvom, kot je opisan na računu.

### Vi, vaš (in podobne izpeljanke):

Fizična oseba ali osebe ali pravna oseba, navedena kot kupec na originalnem računu.

# POSTOPEK POSTAVLJANJA ZAHTEVKOV

Preden pokličete, vas prosimo, da izvedete osnovni preizkus vašega izdelka in ravnate skladno z naslednjim.



**Preverite, ali je vaš izdelek priključen na električno omrežje ali drugo napravo?**



**Preverite, ali vaš izdelek potrebuje nove baterije?**



**Preverite, ali ste natančno prebrali proizvajalčeva navodila za uporabo? Proizvajalčeva navodila pogosto vsebujejo nasvete za odpravo pogostih težav.**

Če težava kljub temu, da ste izdelek uporabljali pravilno in v skladu z navodili proizvajalca ter da ste poizkusili težavo odpraviti skladno z navodili proizvajalca, še vedno obstaja, sledite navodilom za podajo zahtevka v vašem Super Jamstvu. Zaradi hitrejšega postopka vas prosimo, da pripravite račun o nakupu. Svoj zahtevek lahko uveljavite:

- na brezplačni številki **080 10 18** v času delovnih ur;
- po elektronski pošti na [podpora@icfrith.si](mailto:podpora@icfrith.si).

Eden izmed naših prijaznih predstavnikov oziroma predstavnikov našega zavarovalnega zastopnika za pomoč strankam bo potrdil vaše podatke in vam pomagal pri vaši poizvedbi. V primeru neupravičene reklamacije oziroma neupravičene postavitve zahtevka (tj. če se ugotovi, da izdelek okvare ni imel oziroma bi se jo dalo odpraviti skladno z navodili proizvajalca ali pa kupec ni ravnal z izdelkom skladno z navodili proizvajalca in je napaka nastala zaradi takšnega ravnanja kupca ali pa je podan katerikoli drug razlog po teh splošnih pogojih, ki izključuje kritje s Super Jamstvom) nosite stroške neupravičene reklamacije vi.

## ODSTOP OD POGODBE TER SPREMEMBE TEH SPLOŠNIH POGOJEV

Pridržujemo si pravico odstopiti od pogodbe o Super Jamstvu in posledično od teh splošnih pogojev v primeru, da ne bi želeli plačati stroškov neupravičene reklamacije, kot je določeno zgoraj, ali pa v primeru, da bi postavili goljufiv zahtevek v okviru Super Jamstva. Za goljufiv zahtevek se šteje zahtevek, ki je postavljen za namenom pridobiti si korist, ki postavitelju zahtevka po pravu in teh splošnih pogojih (in pogodbi o Super Jamstvu) ne pripada. Pridržujemo si pravico, da enostransko spremenimo določbe teh splošnih pogojev, ki niso bistveni za pogodbeno razmerje.

## OBVESTILO O VARSTVU PODATKOV

Varovanje vaše zasebnosti nam je izjemno pomembno. V skladu s 13. členom Splošne uredbe o varstvu podatkov (Uredba) vas obveščamo o obdelavi vaših osebnih podatkov s strani AWP P&C S.A., Niederlassung für Österreich, in pravicah, ki vam jih podeljuje Zakon o varstvu osebnih podatkov.

### Kdo je odgovoren za obdelavo vaših osebnih podatkov in na koga se lahko obrnete?

Za upravljanje in obdelavo vaših podatkov je odgovoren **AWP P&C S.A., Niederlassung für Österreich, Hietzinger Kai 101-105, A-1130 Dunaj**

Pooblaščenca za varstvo podatkov lahko pišete na prej omenjen naslov, s pripisom: Pooblaščenec za varstvo podatkov, ali po elektronski pošti na [varstvopodatkov.azpsi@allianz.com](mailto:varstvopodatkov.azpsi@allianz.com).

AWP P&C S.A., Niederlassung für Österreich («mi», «nas», «naše»), je del družbe Allianz Worldwide Partners SAS Paris, zavarovalniške agencije s sedežem v Franciji, ki po celem svetu nudi zavarovalniške izdelke in storitve. AWP SAS Paris je del koncerna Allianz («Skupina Allianz»).

### Katere osebne podatke zbiramo?

Upravljevec zbira in obdeluje naslednje osebne podatke posameznikov: ime in priimek, elektronski naslov, podatki o prebivališču, država bivanja, telefonska številka in podatki o uveljavljanju pravic iz sklenjene pogodbe.

### Za katere namene in na kakšni pravni podlagi se obdelujejo vaši osebni podatki?

Vaše osebne podatke obdelujemo v skladu s Splošno uredbo o varstvu podatkov (Uredba), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), Zakonom o zavarovalništvu (ZZavar-1) in vsemi drugimi ustreznimi zakoni. Če oddate vlogo za zavarovalno kritje, potrebujemo od vas podatke za sklenitev pogodbe z vami in za oceno tveganja, ki ga prevzamemo mi. Če je zavarovalna pogodba sklenjena, te osebne podatke obdelujemo za izvedbo pogodbenega razmerja, na primer za izstavitve računa. Informacije o škodi pa potrebujemo, da bi lahko preverili, ali je prišlo do zavarovalnega dogodka in kako visoka je škoda. Sklenitev in izvedba zavarovalne pogodbe ni mogoča brez obdelave vaših osebnih podatkov. Pravna podlaga za obdelavo osebnih podatkov za predpogodbene in pogodbene namene je 6. člen 1. odstavek točka b) Uredbe. Vaše osebne podatke obdelujemo tudi za zaščito zakonitih interesov nas ali tretjih oseb (6. člen 1. odstavek točka f) Uredbe. To je lahko še posebej potrebno za:

- zagotavljanje IT varnosti in IT delovanja,
- preprečevanje in preiskave kaznivih dejanj, zlasti analizo podatkov uporabljamo za odkrivanje namigov o morebitnih zavarovalniških goljufijah.

Poleg tega obdelujemo vaše osebne podatke za izpolnjevanje pravnih obveznosti, kot so na primer regulativne zahteve in zahteve hrambe podatkov za podjetja in v davčne namene. Pravna podlaga za obdelavo za ta namen je izpolnjevanje ustreznih pravnih predpisov v zvezi s 6. členom 1. odstavkom točka c) Uredbe. Če želimo obdelati vaše osebne podatke za namen, ki ni naveden zgoraj, vas bomo o tem predhodno obvestili kot to določa zakon.

## Katerim prejemnikom posredujemo vaše osebne podatke?

Prejemniki vaših osebnih podatkov so lahko:

- javne oblasti, varuh človekovih pravic,
- druge družbe skupine Allianz,
- drugi zavarovalci (regresni zahtevki),
- sozavarovalec/pozavarovatelj,
- zavarovalni posredniki/zastopniki in banke,
- odvetniki,
- serviserji (v primeru izvedbe popravila izdelka, serviserji posredujemo vaše ime in priimek, naslov in kontaktne podatke ter podatke o nakupu izdelka),
- ponudniki storitev (npr. ponudnik storitev pomoči).

Zaradi učinkovitosti izvajanja storitev se nekateri od ponudnikov storitev nahajajo na ozemljih zunaj Evropskega gospodarskega prostora, ki ne zagotavljajo enake stopnje varstva podatkov kot Evropska unija, torej v Avstraliji, Singapurju, Novi Zelandiji in drugih tretjih državah. Obveščamo vas, da bomo v teh primerih vaše podatke prenesli z ustreznimi varovali in jih vedno ohranjali varne.

- Nekateri ponudniki storitev se nahajajo v državah ali na ozemlju, za katere je EU Komisija ugotovila, da zagotavljajo ustrezno raven varstva osebnih podatkov. Njihov seznam je dostopen na tej povezavi: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/dataprotection/data-transfers-outside-eu/adequacyprotection-personal-data-non-eu-countries\\_sl](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/dataprotection/data-transfers-outside-eu/adequacyprotection-personal-data-non-eu-countries_sl)
- Z drugimi ponudniki storitev so bila sklenjena ustrezna pogodbeno določila, s katerimi se zagotavlja varnost vaših osebnih podatkov.

## Kako dolgo hranimo vaše osebne podatke?

Vaše osebne podatke shranjujemo izključno za namene, za katere so bili zbrani in jih načeloma ne hranimo dlje, kot je to potrebno za izvedbo naše pogodbe, ali kot to zahteva veljavna zakonodaja. Med drugim je zadevne predpise mogoče najti v naslednjih zakonih: § 32(i) v povezavi z 126(6) ZDvP-2 (Zakon o davčnem postopku), § 268 ZZavar-1 (Zakon o zavarovalništvu), § 129 ZPPDFT-1 (Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma). Tako znašajo obdobja hrambe do deset let. Poleg tega je treba upoštevati z zakonom določene zastaralne roke za terjatve našega podjetja ali terjatve do našega podjetja.

## Katere pravice imate v zvezi s svojimi osebnimi podatki?

Imate pravico do informacij o osebnih podatkih, ki jih imamo shranjene, in popravkov nepravilnih osebnih podatkov. Pod določenimi pogoji imate poleg tega tudi pravico do izbrisa, pravico do ugovora na obdelavo, pravico do omejevanja obdelave in pravico do prenosljivosti podatkov.

### Pravica do ugovora

Kadarkoli lahko vložite ugovor zoper obdelavo vaših podatkov za namene neposrednega trženja. Če vaše podatke obdelujemo, da bi zaščitili upravičene interese, lahko tej obdelavi nasprotujete iz razlogov, ki izhajajo iz vašega posebnega položaja.

### Te pravice lahko uveljavljate tako, da stopite v stik z nami.

Če želite vložiti pritožbo glede ravnanja z vašimi osebnimi podatki, se lahko obrnete na prej omenjenega pooblaščenca za varstvo podatkov. Prav tako imate pravico do pritožbe pri organu za varstvo podatkov.

## PRITOŽBENI POSTOPEK – SKRB ZA STRANKE

Pomoč strankam jemljemo resno, zato nas zanimajo morebitne težave, ki ste jih imeli z vašim zahtevkom ali s kvaliteto nudene storitve. Prosimo vas, da zberete vse pomembne informacije o vašem zahtevku in jih posredujete našemu zavarovalnemu zastopniku IC FRITH EUROPE zavarovalno zastopanje d.o.o. na [info@icfrith.si](mailto:info@icfrith.si). Vašega pritožbenega zahtevka ne bo obravnavala oseba, ki je že obravnavala vaš primarni zahtevek. Zavarovalni zastopnik se bo potrudil, da v 48 urah potrdi prejem vaše pritožbe. Vašo pritožbo si bo prizadeval razrešiti v 4 delovnih dneh. Če z odločitvijo zavarovalnega zastopnika ne boste zadovoljni, lahko v 15 dneh od odločitve zavarovalnega zastopnika zahtevate, da ta vašo pritožbo posreduje na nas (tj. zavarovalnico), ali pa pritožbo v roku 15 dni od odločitve zavarovalnega zastopnika pri nas (tj. zavarovalnici) vložite sami. Pritožba se lahko odda po elektronski pošti na naslov [quality@allianz-assistance.at](mailto:quality@allianz-assistance.at). Pritožbo obravnava pritožbena komisija v skladu s pravilnikom, ki ureja pritožbeni postopek zavarovalnice. Odločitev pritožbene komisije je dokončna, nadaljnji postopki pri nas (tj. zavarovalnici) pa niso mogoči.

## IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

V primeru nestrinjanja z dokončno odločitvijo o pritožbi v notranjem pritožbenem postopku zavarovalnice ali če zavarovalnica o pritožbi ne odloči v 30 dneh po prejemu, se lahko postopek za izvensodno reševanje spora nadaljuje pri Mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, telefon 01 300 93 81, elektronski naslov: [irps@zav-zdruzenje.si](mailto:irps@zav-zdruzenje.si), spletni naslov [www.zavzdruzenje.si](http://www.zavzdruzenje.si).

## VAŠE ZAKONSKE PRAVICE

V primeru težav z vašim izdelkom vam lahko na podlagi eksplicitnih ali implicitnih zakonskih določb o obvezni garanciji ali v vsakem primeru pri jamčevanju za stvarne napake pripadajo zakonske pravice nasproti prodajalcu ali proizvajalcu izdelka. Super Jamstvo teh pravic ne izključuje ali nadomešča in jih ne naredi nične. Če imate kakršnakoli vprašanja ali poizvedbe v zvezi z vašim Super Jamstvom, se prosimo brez zadržkov obrnite na nas oziroma na našega zavarovalnega zastopnika.

# Opombe

1

Pomoč strankam jemljemo resno, zato nas zanimajo morebitne težave, ki ste jih imeli z vašim zahtevkom ali s kvaliteto nudene storitve.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2

Vlaganje zahtevka za reklamacijo je enostavno. Naš zavarovalni zastopnik in mi smo tukaj, da vam pomagamo ves čas postopka.

Za vse poizvedbe glede vlaganja zahtevkov ali prenosa Super Jamstva obrnite na:

**080 10 18**

TUKAJ PRIPNITE RAČUN

