

## Општи услови и правила на промоцијата "SAMSUNG CARE "

Овие услови важат за електронски уреди кои се предмет на промоцијата „Проширена заштита SAMSUNG CARE “

Промоцијата трае од 04.05.2026. до 31.07.2026.

За горенаведените уреди, периодот за регистрација во кој може да се активира услугата SAMSUNG CARE е од 04.05.2026 до 31.08.2026.

За да бидат квалификувани за SAMSUNG CARE, клиентите мора да се регистрираат онлајн на <https://extracare-promotion.com/mk/> најдоцна 30 дена од крајот на промоцијата. Во рок од 30 дена од успешната регистрација, клиентот ќе добие Образец за заштита на SAMSUNG CARE. Образецот за заштита на SAMSUNG CARE е доказ за постоењето на заштита SAMSUNG CARE за купениот уред.

Услугата SAMSUNG CARE ја обезбедува Partum Usluge d.o.o., Horvaćanska cesta 47, 10000 Zagreb, OIB: 35516118197.

Условите во овие Општи Услови и Правила ги имаат следниве значења:

- Partum Usluge d.o.o., понатаму наречен „Partum“ - давател на продолжена заштита SAMSUNG CARE
- „Корисник“ - лице кое купило електронски уред што е предмет на промоцијата „SAMSUNG CARE Продолжена Заштита“
- „SAMSUNG CARE Продолжена Заштита“ – продолжена заштита што клиентите на SAMSUNG уредите во промоција ја добиваат по успешна онлајн регистрација.

### **Член 1 SAMSUNG CARE Предмет**

1. Предметот на SAMSUNG CARE согласно овие услови

Секој ТВ уред (во понатамошниот текст: уред или електронски уред) опишан подетално на фактурата и додатоците во оригиналното пакување купени со наведениот уред подлежат на SAMSUNG CARE. Генералните услови и одредби на SAMSUNG CARE се во согласност со законите на земјите во кои важат Генералните услови и одредби.

SAMSUNG CARE може да се добие само за уредите наведени во табелата подолу, купени во Република Македонија за ограничен промотивен период кај продавачите кои исто така се наведени подолу.

Уреди (Samsung телевизори) вклучени во промоцијата од 04.05.2026-31.07.2026.

QE85QN990FTXXH
QE75QN990FTXXH
QE65QN990FTXXH
QE85QN900FTXXH
QE75QN900FTXXH
QE65QN900FTXXH
QE83S95FAEXXH
QE77S95FATXXH
QE65S95FATXXH
QE55S95FATXXH
QE83S90FAEXXH
QE77S90FAEXXH
QE65S90FATXXH
QE55S90FAEXXH
QE83S85FAEXXH
QE77S85FAEXXH
QE65S85FAEXXH
QE55S85FAUXXH
QE98QN90FATXXH
QE85QN90FATXXH
QE75QN90FATXXH
QE65QN90FATXXH
QE55QN90FATXXH
QE85QN80FAUXXH
QE75QN80FAUXXH
QE65QN80FAUXXH
QE55QN80FAUXXH
QE85QN70FAUXXH
QE75QN70FAUXXH
QE65QN70FAUXXH
QE55QN70FAUXXH
QE85Q8FAAUXXH
QE75Q8FAAUXXH

QE65Q8FAAUXXH
QE85Q7FAAUXXH
QE75Q7FAAUXXH
QE65Q7FAAUXXH
QE75LS03FWUXXH
QE65LS03FAUXXH
QE65LS03FWUXXH
QE55LS03FAUXXH
QE100QN80FUXXH
QE98QN90DATXXH
QE98Q80CATXXH
UE98DU9072UXXH
MRE115MR95FXXH
QE115QN90FTXXH
QE83S91FAEXXH
QE77S91FAEXXH
QE55S84FAUXXH
QE55QN72FATXXH
QE65QN72FATXXH
QE75QN72FATXXH
QE85QN72FATXXH
MRE100R85HUXXH
MRE55R85HAUXXH
MRE65R85HAUXXH
MRE65R95HATXXH
MRE75R85HAUXXH
MRE75R95HATXXH
MRE85R85HAUXXH
MRE85R95HATXXH
UE100M90HUXXH
UE65M70HAUXXH
UE65M72HAUXXH
UE65M80HAUXXH
UE75M70HAUXXH
UE75M72HAUXXH
UE75M80HAUXXH
UE85M70HAUXXH
UE85M80HAUXXH
QE55S83HAEXXH
QE55S85HAEXXH
QE55S90HAEXXH

QE55S92HAEXXH
QE55S95HFTXXH
QE55S99HATXXH
QE65S83HAEXXH
QE65S85HAEXXH
QE65S90HAEXXH
QE65S92HAEXXH
QE65S95HFTXXH
QE65S99HATXXH
QE77S83HAEXXH
QE77S85HAEXXH
QE77S90HATXXH
QE77S92HATXXH
QE77S95HFTXXH
QE77S99HATXXH
QE83S85HAEXXH
QE83S90HAEXXH
QE83S92HAEXXH
QE83S99HAEXXH
QE55LS03HAUXXH
QE55LS03HWUXXH
QE65LS03HAUXXH
QE65LS03HWUXXH
QE75LS03HWUXXH
QE85LS03HWUXXH
QE55QN70HAUXXH
QE55QN72HAUXXH
QE65QN70HAUXXH
QE65QN72HAUXXH
QE75QN70HAUXXH
QE75QN72HAUXXH
QE85QN70HAUXXH
QE85QN72HAUXXH
QE100QN80HUXXH
QE55QN80HAUXXH
QE65QN80HAUXXH
QE75QN80HAUXXH
QE85QN80HAUXXH
UE98U9072HUXXH
QE65Q7F2AUXXH
QE75Q7F2AUXXH

QE85Q7F2AUXXH

-партнери кои учествуваат во промоцијата од 04.05.2026 до 31.07.2026.

НЕПТУН МАКЕДОНИЈА ДОО  
СЕТЕК СЕ ОД ТЕХНИКА ДОО  
Техномаркет Македонија ДООЕЛ  
Македонски Телеком АД - Скопје  
А1 Македонија ДООЕЛ Скопје  
Комтрејд дистрибуција дооел

## 2. Што не е покриено со SAMSUNG CARE

- a) преносни надворешни хард дискови;
- b) помошни средства и потрошен материјал;
- c) сите типови на алатки;
- d) одделно купени додатоци;
- e) сите типови на софтвер;
- f) дополнителни или подоцна купени додатоци или опрема.

### Член 2 Опсег на SAMSUNG CARE

#### 1. Траење на SAMSUNG CARE - дефекти покриени со SAMSUNG CARE

PARTUM ќе изврши поправка или замена и ќе гарантира правилно функционирање на електронскиот уред купен од корисникот кој е покриен од SAMSUNG CARE само за непредвидени и ненадејни дефекти или пречки на уред кој е покриен од SAMSUNG CARE. Непредвидливи настани се оние кои корисникот не можел и не требало да ги предвиди навремено користејќи го вообичаеното уредот (на пр. влажност, температура).

PARTUM ќе ја спроведе поправката или замената и ќе гарантира правилно функционирање на електронскиот уред купен од корисникот и кој е покриен со SAMSUNG CARE за сите дефекти покриени со гаранцијата на производителот (проширена заштита).

2. Случаите надвор од опсегот на SAMSUNG CARE не го покрива дефектот предизвикан од следните случаи:

(a) физичка оштета на уредот;

(b) војна, граѓанска војна, револуција, бунт, востание или немири;

(c) нуклеарна енергија, нуклеарна радијација или радиоактивни супстанции; (d) земјотрес;

(e) тероризам или акт на тероризам; Терористичкиот акт е секој акт на лице или група лица со цел да се постигнат политички, религиозни или идеолошки цели, од таква природа што ќе предизвика ширење страв или терор во јавноста или делови од јавноста, и на тој начин да влијае на владата или државните институции;

(f) Ако е направено поправање без претходна авторизација.

3. Услови за важност на SAMSUNG CARE - ограничувања:

a) Било каков недостаток причинет од неправилна употреба, намерна штета, неправилно ракување, неправилно одлагање, нема да биде покриено;

b) Штета на сите типови софтвер (вклучувајќи оперативни системи, драјвери, програми, итн.) нема да биде покриена. Корисникот е лично одговорен за програми, драјвери, податоци и нивната функционалност. Загубата на податоци и софтвер не може да биде предмет на барање за поправка. Понатаму, трошоците за поправка нема да бидат рефундирани за проблеми поврзани со софтвер, оперативни системи, вируси, компатибилност, враќање на податоци, враќање на системот, повторно собирање на податоци, итн.;

c) Трошоците што произлегуваат од било каква штета, различна од штета на хардверот, нема да бидат покриени. Ова важи и за сите трошоци (такси за обработка и анализа, итн.) за анализата на штета без идентификувани грешки во хардверот;

d) Дефекти кои произлегуваат од користењето на уред покриен со SAMSUNG CARE за цели спротивни на упатствата за користење и планираната употреба декларирана од производителот, како и штета која не влијае на начинот на користење на уредот предвиден од производителот

(штета како што се гребнатини, абеење, итн.) нема да биде покриена;

- e) Нема обештетување за штета на основа на одговорност, последична материјална штета и штета на имотот. Последичната штета предизвикана од дефекти не е покриена во никаков случај. За потребите на проценување, се зема само првиот дефект на уредот, т.е. првата причина за неуспехот, што е покриена од SAMSUNG CARE;
- f) Намалувањето на вредноста или перформансите на уредот поради трошење, штета поради долготрајни хемиски или термални ефекти на уредот, штета предизвикана од рѓосување,  
како и било какви трошоци за сервисирање, прилагодување и чистење на уредот не се покриваат од  
SAMSUNG CARE;
- g) Штета предизвикана од трети лица кои се обиделе да го поправат уредот или од интервенции на трети лица, или лице без соодветна авторизација, нема да биде покриена од SAMSUNG CARE.

Штетата предизвикана од домашни или диви животни исто така е исклучена;

- h) Дефекти произлезени од користење на дефектни или неподобни надворешни додатоци нема да бидат покриени;
- i) Загубата на уредот во смисла дека е изгубен, заборавен, оставен без надзор или на друг начин исчезнал, нема да биде покриена од SAMSUNG CARE.

### **Член 3 SAMSUNG CARE Валидација Локација**

SAMSUNG CARE заштитата важи на територијата на земјата во која клиентот го купил уредот.

### **Член 4 Вредност на електронска уредба покриена од SAMSUNG CARE**

Вредноста на електронскиот уред покриена со SAMSUNG CARE, е цената на уредот на фактурата. ("Вредност на грижата").

### **Член 5 Трошоци извон редот на SAMSUNG CARE**

PARTUM ќе ги преземе сите неопходни активности за поправка или замена на електронски уреди покриени со SAMSUNG CARE. Корисникот нема да биде надоместен за трошоците на активностите што ги презел самиот.

### **Член 6 Обем на надоместот**

1. Цена за поправка на уредот во случај на дефект, разликуваме помеѓу делумно оштетување, целосно губење и делумно оштетување или губење кое покрива дел од трошокот. Делумното оштетување значи трошоци за поправање кои се помали од вредноста на уредот. Ако

трошоците за поправка се повисоки, тогаш тоа е целосно губење, при што во случај на PARTUM треба да се замени електронскиот уред покриен од SAMSUNG CARE.

2. Делумно оштетување во овој случај, PARTUM ја сноси цената на поправката, вклучувајќи ги потрошените работни часови и резервни делови. PARTUM не ги покрива следниве трошоци:

- (a) Дополнителни трошоци кои произлегуваат од модификации или подобрувања што го надминуваат опсегот на реновирањето;
- (b) трошоци од самостојно организирани поправки;
- (c) неостварена добивка поради самостално извршени или организирани работи;
- (d) дополнителни трошоци предизвикани од само-поправка;
- (e) компензација за штети на основа на одговорност, последователна материјална штета и штета на имот. Во случај на делумно оштетување, одговарачката SAMSUNG CARE за уредот продолжува да важи во периодот наведен во Формуларот за Заштита на Samsung Care издаден на клиентот по првичното успешно и тоа во износот што останува на вкупната вредност на грижа. Вкупна загуба
  - а) Во случај на целосна загуба или нерентабилна поправка, корисникот ќе добие нов уред од истата марка за замена на стариот, дефектен уред. Техничките карактеристики на новиот уред мораат да бидат барем еднакви или подобри од оние на стариот уред (корисникот ќе добие идентичен модел ако е достапен на пазарот, ако истиот модел не е достапен на пазарот, корисникот ќе добие уред кој е ист или подобар од стариот, дефектен уред). Во случај да се достапни еквивалентни уреди, правото на технички супериорни уреди не може да се бара дури и ако пазарната вредност е помала од оригиналната вредност на неа. Нов уред може да се побара само за нерентабилна поправка. Неразбирните трошоци значат дека трошоците за поправка ги надминуваат вредноста на грижа. Побарувањето нов уред врз основа на времетраењето на поправката е исклучено.
  - б) Во случај на целосна загуба, стариот уред треба да се предаде на PARTUM заедно со целата оригинална опрема и додатните делови. Корисникот ќе добие замена на уред откако на PARTUM ќе ја испорача целата оригинална опрема. Ова важи и во случај на дефектни оригинални и осигурани додатоци (на пр. далечински управувач). По добивањето на замена уред од PARTUM, заштитата престанува.
  - в) Во случај корисникот да не ги испорача оригиналните делови и додатоци покриени со SAMSUNG CARE кои биле дел од стариот уред во времето на купувањето, тие ќе бидат пресметани според пазарните цени и ќе се одземат од одредената цена на поправки или замени на опремата покриена од SAMSUNG CARE.

#### 4. Делумно оштетување или губење со делумно покривање на трошокот

Ако трошокот на дефектот согласно ставови 2 или 3 од овој член е поголем од преостанатата неискористена вредност на грижа, PARTUM ќе го покрие трошокот само до преостанатата неискористена вредност на грижа, а преостанатиот дел мора да го покрие корисникот.

#### 5. Ограничување на замената или поправката за уред под SAMSUNG CARE

Целосната замена или поправка на уредот според SAMSUNG CARE е вредноста на грижата Care Value.

#### 6. Надоместок преку повлекување

Дефект не може да се компензира со плаќање во пари, дури и во случај на целосен губиток.

### **Член 7 Замена на електронска уред со покрите од SAMSUNG CARE со нов уред**

На основа на соодветен замена уред, сите додатоци на стариот уред ќе се сметаат за заменети, без оглед на тоа дали додатоците се вклучени во замената на уредот или не, поради тековната конфигурација на заменетиот уред. Додатоците адаптирани на стариот уред кои не биле покриени со гаранцијата на производителот во моментот на купување заедно со уредот нема да бидат заменети (на пр. мемориски картички, модули и сл.), но корисникот треба да ги исклучи од стариот уред пред да му го предаде стариот уред на PARTUM.

### **Член 8 Почеток на примената и зрелоста на SAMSUNG CARE**

SAMSUNG CARE започнува да се применува по истекот на гаранцијата на производителот.

### **Член 9 Траењето на SAMSUNG CARE**

SAMSUNG CARE за електронски уреди започнува по истекот на гаранцијата од производителот. SAMSUNG CARE трае 36 месеци. Неправилности пријавени по истечениот рок на SAMSUNG CARE нема да се прифаќаат. Прекид во случај на тотална загуба во случај да се замени уредот или заштитата од тотална загуба е одбиена согласно со овие Општи услови, соодветната заштита на SAMSUNG CARE ќе се смета за прекината. Во такви случаи, Корисникот нема право на компензација, во целост или делумно. Во случај на делумно оштетување, соодветната SAMSUNG CARE за уредот ќе продолжи да важи за периодот наведен на Формуларот за заштита на Samsung Care издаден на клиентот по првата успешна регистрација, во износот што останува до целата вредност на неа.

### **Член 10. Постапка за остварување на правата на корисникот согласно SAMSUNG CARE**

1. Декларација за остварување на правата според SAMSUNG CARE Корисникот е должен веднаш да го пријави дефектот наведени во член 2.1. од овие Општи услови на PARTUM (во редовни случаи најдоцна до седум работни дена). Пријавата до PARTUM е возможна со испраќање на епошта на [claims@partumglobal.eu](mailto:claims@partumglobal.eu).

## 2. Форма за побарување на SAMSUNG CARE

Формата за побарување на SAMSUNG CARE се пополнува за секој поединечен дефект. Корисникот е должен да ја наведе причината за дефектот и да ја внесе во формата за побарување. Следните информации мора да се наведени точно и целосно:

- Кога, каде и како се случил дефектот - со наведување на датумот, времето, местото и државата
- Како или со што се случи дефектот - со наведување на причината
- Што е оштетено - со наведување на името на уредот и типот на оштетување

PARTUM си го задржува правото да побара дополнителна документација од Корисникот за да ги исполни обврските од SAMSUNG CARE со највисок можен квалитет и ефикасност. Во таков случај, документацијата поднесена со Формуларот за побарување на SAMSUNG CARE сочинува целосна и редовна документација за иницирање на постапката за остварување на правата на Корисникот од SAMSUNG CARE. Усните известувања или информации дадени од било која личност не можат да се земат во предвид. Неправилните и неточни информации дадени на формуларот за побарување на SAMSUNG CARE, како и непостапувањето по бараната документација, може да резултираат со одбивање на PARTUM за остварување на правата од SAMSUNG CARE, барање за надомест на трошоците платени за поправка или замена на уредот од страна на PARTUM, вклучувајќи ги и последиците предвидени со кривичното право.

## 3. АКТИВАЦИЈА НА SAMSUNG CARE – поправка

PARTUM ќе ја процени и поправи неисправноста што е можно поскоро по добивањето на целосна и точна документација од корисникот. Ако PARTUM прими соодветно пополнета изјава, која ќе биде испратена до корисникот на адресата на електронска пошта наведена при пријавување на неисправноста и може да се најде на веб-страницата [www.partum.hr](http://www.partum.hr), за остварување на правата под SAMSUNG CARE со целата потребна поддржувачка документација, PARTUM ќе издаде привремено уверение за поправка на неисправноста. Поправката може да трае подолго од 45 дена. Барањето за нов уред врз основа на времетраењето на поправката е исклучено.

Во случај да се утврди дека неисправноста не е покриена со Член 2.1. од овие Услови, PARTUM ќе го известат Корисникот дека неговото барање е одбиено. Привременото уверение издадено од PARTUM, помеѓу другото, содржи информации за локацијата на која Корисникот треба да го испорача уредот покриен со SAMSUNG CARE, кој е предмет на постапката за остварување на

правата под SAMSUNG CARE. Корисникот е должен да го достави уредот на назначената локација, сервисна точка или слично (на пр. продажно место или услуга за испорака) во согласност со инструкции.

По испораката на уредот на назначената локација за испорака, PARTUM ќе започне со обработка на уредот покриен со SAMSUNG CARE, почнувајќи со неопходните дијагностики и верификација на фактите. По извршувањето на дијагностиката и утврдувањето на состојбата на уредот подложен на SAMSUNG CARE, PARTUM ќе издаде сертификат за поправка на дефектот ако состојбата на уредот одговара на податоците претставени од корисникот во декларацијата за остварување права според SAMSUNG CARE, и ако дефектот е покриен со SAMSUNG CARE. Ако во оваа фаза се утврди дека дефектот не е покриен со член 2.1. од овие Општи услови, PARTUM ќе го извести Корисникот дека ја одбил нивната побарувачка.

PARTUM ќе му ја испрати на Корисникот потврдата за поправка на дефектот преку е-пошта, факс или пошта. PARTUM ќе ги плати трошоците за поправка директно на услугата или ќе му испорача на Корисникот нов уред (на трошок на PARTUM) во случај на целосна загуба.

#### 4. Продолжување на гаранцијата на производителот и почеток на заштитата SAMSUNG CARE

Ако, за време на гаранцион периодот на производителот, уредот за кој е склучено SAMSUNG CARE, се разбие и биде заменет или на него биде извршен поголем ремонт во рамките на гаранцијата на производителот, гаранцијата на производителот ќе биде продолжена или ќе почне од почеток во согласност со прописите кои важат во било кое време. Во таков случај, корисникот е обврзан повторно да се регистрира за SAMSUNG CARE во рок од 14 дена од преземањето на поправениот или заменетиот уред, на веб-страницата <https://extracare-promotion.com/mk/> уред и да приложи соодветни докази (сертификат за ремонт, сертификат за испорака, сертификат за замена, итн.), со цел да се издаде сертификат за заштита SAMSUNG CARE за новиот уред, односно поправениот уред, кој ќе започне само по истекот на продолжената гаранција на производителот, според датумот на замена на уредот, односно на поправка.

### **Член 11. Обврски на корисниците**

#### 1. Обврски пред настанувањето на дефект покриен од SAMSUNG CARE

- a) Пред настанувањето на дефект покриен од SAMSUNG CARE, Корисникот е обврзан да ги почитува обврските преземени со овие Општи услови;
- b) Доколку Корисникот ја прекрши било која од обврските наведени овде, PARTUM има право еднострано да ја откаже SAMSUNG CARE. Откажувањето на SAMSUNG CARE ќе стапи во сила по нејзиното примање. Оваа одредба важи само за корисниците кои ги прекршиле условите на промоцијата Samsung Care.

2. Обврски по појавата на дефект покриен со SAMSUNG CARE заштита. Кога ќе се појави дефект покриен со SAMSUNG CARE, Корисникот треба да:

aa) се грижи да спречи или минимизира штета, колку што е возможно; ab) да го пријави дефектот писмено и без одлагање веднаш штом ќе дознае за него на адреса: Partum usluge d.o.o., Horvaćanska cesta 47, Загреб или по е-пошта: [claims@partumglobal.eu](mailto:claims@partumglobal.eu); ac) да и достави на PARTUM, без одлагање, колку што е можно, сите информации - во писмена форма, ако е побарано - потребни за утврдување на дефектот покриен со SAMSUNG CARE или опсегот на обврските на PARTUM врз основа на делумна штета или тотална загуба, како и да овозможи било каква проверка на причината и висината на дефектот, како и опсегот на обврската за делумна компензација на штета или тотална загуба, со поправка или замена на уредот покриен со SAMSUNG CARE. Други обврски

ba) Корисникот е одговорен за уредот купен и покриен од SAMSUNG CARE. Ова вклучува внимателно и безбедно ракување со уредот, како и негово одлагање на сигурно и заштитено место, вклучително и за време на транспортот или пренесувањето. bb) Корисникот е должен да пријави неисправност до PARTUM во рок од 7 работни дена.

bc) SAMSUNG CARE покрива електронски уреди во однос на нивната релевантна состојба по испораката, т.е. конфигурација по испораката без последователни промени, т.е. додавања во нивното оригинално пакување. Во овој контекст, уред, модуларен сет уреди или оригинален додаток се покриени од SAMSUNG CARE само ако се во оригиналното пакување.

3. Исклучок од обврската за поправка или замена на уредот покриен со SAMSUNG CARE во случај на прекршување на обврските. Освен во случај на злонамерно прекршување на обврските, PARTUM е должен да ја поправи или замени уредот покриен со SAMSUNG.

#### **Член 12. Без обврска за поправка или замена на уред покриен со SAMSUNG CARE за посебни причини**

PARTUM не е обврзан да поправи или замени уред покриен со SAMSUNG CARE ако Корисникот лаже или се обидува да го измами PARTUM во врска со факти важни за утврдување на основата или цената на дефектот.

#### **Член 13 Пренос или продажба на уред покриен со SAMSUNG CARE**

Бидејќи електронските уреди што ги покрива SAMSUNG CARE се однесуваат на сервискиот број на уредот, во текот на траењето на SAMSUNG CARE уредот може да се пренесе/продаде, и SAMSUNG CARE ќе продолжи да важи. Новиот сопственик или корисник на уредот исто така мора да се придржува на овие Општи Услови за да ги остварува правата под SAMSUNG CARE.

#### **Член 14. SAMSUNG CARE**

Документацијата на SAMSUNG CARE се состои од правилно пополнет образец на SAMSUNG CARE, овие Општи услови и фактурата за купениот уред покриен со SAMSUNG CARE.

#### **Член 15 Контакт детали за SAMSUNG CARE**

Поставачот на SAMSUNG CARE е компанијата:

PARTUM USLUGE d.o.o. за совети, од Загреб, Хрваќанска цеста 47 Е-пошта адреса:  
[claims@partumglobal.eu](mailto:claims@partumglobal.eu).

<https://extracare-promotion.com/mk/>

Листа на даватели на услуги:

Име на партнер	Град	Адреса	Контакт имејл	Телефонски број
Servis Makedonija	Skopje	Jadranska magistrala br.14, Skopje	<a href="mailto:info@servismakedonija.mk">info@servismakedonija.mk</a>	+389 2 55 11 777
Moj Servis	Skopje	Blagoja Georgievski – Bushtur No. 1, Kisela Voda, Skopje	<a href="mailto:servis@mojservis.mk">servis@mojservis.mk</a>	+389 2 30 84 890

#### **Член 16 Јурисдикција во случај на спор**

Во случај на спор помеѓу Partum и Корисникот, надлежен е судот во Загреб.

## ИЗМЕНЕТИ УСЛОВИ ЗА ПРОМОЦИЈАТА

### ДАТУМ И ВРЕМЕ НА СТАПУВАЊЕ ВО СИЛА НА ИЗМЕНЕТИТЕ УСЛОВИ ЗА ПРОМОЦИЈАТА:

**01.12.2025. u 00:00 h**

### Општи услови и правила на промоцијата "SAMSUNG CARE "

Овие услови важат за електронски уреди кои се предмет на промоцијата „Проширена заштита SAMSUNG CARE “

Промоцијата трае од 18.08.2025. до 15.01.2026.

За горенаведените уреди, периодот за регистрација во кој може да се активира услугата SAMSUNG CARE е од 18.08.2025 до 15.02.2026.

За да бидат квалификувани за SAMSUNG CARE, клиентите мора да се регистрираат онлајн на <https://extracare-promotion.com/mk/> најдоцна 30 дена од крајот на промоцијата. Во рок од 30 дена од успешната регистрација, клиентот ќе добие Образец за заштита на SAMSUNG CARE. Образецот за заштита на SAMSUNG CARE е доказ за постоењето на заштита SAMSUNG CARE за купениот уред.

Услугата SAMSUNG CARE ја обезбедува Partum Usluge d.o.o., Horvaćanska cesta 47, 10000 Zagreb, OIB: 35516118197.

Условите во овие Општи Услови и Правила ги имаат следниве значења:

- Partum Usluge d.o.o., понатаму наречен „Partum“ - давател на продолжена заштита SAMSUNG CARE
- „Корисник“ - лице кое купило електронски уред што е предмет на промоцијата „SAMSUNG CARE Продолжена Заштита“
- „SAMSUNG CARE Продолжена Заштита“ – продолжена заштита што клиентите на SAMSUNG уредите во промоција ја добиваат по успешна онлајн регистрација.

### **Член 1 SAMSUNG CARE Предмет**

#### 1. Предметот на SAMSUNG CARE согласно овие услови

Секој ТВ уред (во понатамошниот текст: уред или електронски уред) опишан подетално на фактурата и додатоците во оригиналното пакување купени со наведениот уред подлежат на SAMSUNG CARE. Генералните услови и одредби на SAMSUNG CARE се во согласност со законите на земјите во кои важат Генералните услови и одредби.

SAMSUNG CARE може да се добие само за уредите наведени во табелата подолу, купени во Република Македонија за ограничен промотивен период кај продавачите кои исто така се наведени подолу.

Уреди (Samsung телевизори) вклучени во промоцијата од 18.08.2025-15.01.2026..

QE85QN990FTXXH
QE75QN990FTXXH
QE65QN990FTXXH
QE85QN900FTXXH
QE75QN900FTXXH
QE65QN900FTXXH
QE83S95FAEXXH
QE77S95FATXXH
QE65S95FATXXH
QE55S95FATXXH
QE83S90FAEXXH
QE77S90FAEXXH
QE65S90FATXXH
QE55S90FAEXXH
QE83S85FAEXXH
QE77S85FAEXXH
QE65S85FAEXXH
QE55S85FAUXXH

QE98QN90FATXXH
QE85QN90FATXXH
QE75QN90FATXXH
QE65QN90FATXXH
QE55QN90FATXXH
QE100QN80FUXXH
QE85QN80FAUXXH
QE75QN80FAUXXH
QE65QN80FAUXXH
QE55QN80FAUXXH
QE85QN70FAUXXH
QE75QN70FAUXXH
QE65QN70FAUXXH
QE55QN70FAUXXH
QE85Q8FAAUXXH
QE75Q8FAAUXXH
QE65Q8FAAUXXH
QE85Q7FAAUXXH
QE75Q7FAAUXXH
QE65Q7FAAUXXH
QE75LS03FWUXXH
QE65LS03FAUXXH
QE65LS03FWUXXH
QE55LS03FAUXXH
QE98QN90DATXXH
QE98Q80CATXXH
UE98DU9072UXXH
MRE115MR95FXXH
QE115QN90FTXXH
QE75Q7F2AUXXH

QE65Q7F2AUXXH

-партнери кои учествуваат во промоцијата од 18.08.2025 до 15.01.2026.

НЕПТУН МАКЕДОНИЈА ДОО  
СЕТЕК СЕ ОД ТЕХНИКА ДОО  
Техномаркет Македонија ДООЕЛ  
Македонски Телеком АД - Скопје  
А1 Македонија ДООЕЛ Скопје Комтрејд  
дистрибуција доел

2. Што не е покриено со SAMSUNG CARE

- g) преносни надворешни хард дискови;
- h) помошни средства и потрошен материјал;
- i) сите типови на алатки;
- j) одделно купени додатоци;
- k) сите типови на софтвер;
- l) дополнителни или подоцна купени додатоци или опрема.

#### Член 2 Опсег на SAMSUNG CARE

3. Траење на SAMSUNG CARE - дефекти покриени со SAMSUNG CARE

PARTUM ќе изврши поправка или замена и ќе гарантира правилно функционирање на електронскиот уред купен од корисникот кој е покриен од SAMSUNG CARE само за непредвидени и ненадејни дефекти или пречки на уред кој е покриен од SAMSUNG CARE. Непредвидливи настани се оние кои корисникот не можел и не требало да ги предвиди навремено користејќи го вообичаеното уредот (на пр. влажност, температура).

PARTUM ќе ја спроведе поправката или замената и ќе гарантира правилно функционирање на електронскиот уред купен од корисникот и кој е покриен со SAMSUNG CARE за сите дефекти покриени со гаранцијата на производителот (проширена заштита).

4. Случаите надвор од опсегот на SAMSUNG CARE не го покрива дефектот предизвикан од следните случаи:

(d) физичка оштета на уредот;

(e) војна, граѓанска војна, револуција, бунт, востание или немири;

(f) нуклеарна енергија, нуклеарна радијација или радиоактивни супстанции; (d) земјотрес;

(g) тероризам или акт на тероризам; Терористичкиот акт е секој акт на лице или група лица со цел да се постигнат политички, религиозни или идеолошки цели, од таква природа што ќе предизвика ширење страв или терор во јавноста или делови од јавноста, и на тој начин да влијае на владата или државните институции;

(h) Ако е направено поправање без претходна авторизација.

3. Услови за важност на SAMSUNG CARE - ограничувања:

a) Било каков недостаток причинет од неправилна употреба, намерна штета, неправилно ракување, неправилно одлагање, нема да биде покриено;

j) Штета на сите типови софтвер (вклучувајќи оперативни системи, драјвери, програми, итн.) нема да биде покриена. Корисникот е лично одговорен за програми, драјвери, податоци и нивната функционалност. Загубата на податоци и софтвер не може да биде предмет на барање за поправка. Понатаму, трошоците за поправка нема да бидат рефундирани за проблеми поврзани со софтвер, оперативни системи, вируси, компатибилност, враќање на податоци, враќање на системот, повторно собирање на податоци, итн.;

k) Трошоците што произлегуваат од било каква штета, различна од штета на хардверот, нема да бидат покриени. Ова важи и за сите трошоци (такси за обработка и анализа, итн.) за анализата на штета без идентификувани грешки во хардверот;

l) Дефекти кои произлегуваат од користењето на уред покриен со SAMSUNG CARE за цели спротивни на упатствата за користење и планираната употреба декларирана од производителот, како и штета која не влијае на начинот на користење на уредот предвиден од производителот

(штета како што се гребнатини, абеење, итн.) нема да биде покриена;

- m) Нема обештетување за штета на основа на одговорност, последична материјална штета и штета на имотот. Последичната штета предизвикана од дефекти не е покриена во никаков случај. За потребите на проценување, се зема само првиот дефект на уредот, т.е. првата причина за неуспехот, што е покриена од SAMSUNG CARE;
- n) Намалувањето на вредноста или перформансите на уредот поради трошење, штета поради долготрајни хемиски или термални ефекти на уредот, штета предизвикана од рѓосување,  
како и било какви трошоци за сервисирање, прилагодување и чистење на уредот не се покриваат од  
SAMSUNG CARE;
- o) Штета предизвикана од трети лица кои се обиделе да го поправат уредот или од интервенции на трети лица, или лице без соодветна авторизација, нема да биде покриена од SAMSUNG CARE.

Штетата предизвикана од домашни или диви животни исто така е исклучена;

- p) Дефекти произлезени од користење на дефектни или неподобни надворешни додатоци нема да бидат покриени;
- q) Загубата на уредот во смисла дека е изгубен, заборавен, оставен без надзор или на друг начин исчезнал, нема да биде покриена од SAMSUNG CARE.

### **Член 3 SAMSUNG CARE Валидација Локација**

SAMSUNG CARE заштитата важи на територијата на земјата во која клиентот го купил уредот.

### **Член 4 Вредност на електронска уредба покриена од SAMSUNG CARE**

Вредноста на електронскиот уред покриена со SAMSUNG CARE, е цената на уредот на фактурата. ("Вредност на грижата").

### **Член 5 Трошоци извон редот на SAMSUNG CARE**

PARTUM ќе ги преземе сите неопходни активности за поправка или замена на електронски уреди покриени со SAMSUNG CARE. Корисникот нема да биде надоместен за трошоците на активностите што ги презел самиот.

### **Член 6 Обем на надоместот**

3. Цена за поправка на уредот во случај на дефект, разликуваме помеѓу делумно оштетување, целосно губење и делумно оштетување или губење кое покрива дел од трошокот. Делумното оштетување значи трошоци за поправање кои се помали од вредноста на уредот. Ако

трошоците за поправка се повисоки, тогаш тоа е целосно губење, при што во случај на PARTUM треба да се замени електронскиот уред покриен од SAMSUNG CARE.

4. Делумно оштетување во овој случај, PARTUM ја сноси цената на поправката, вклучувајќи ги потрошените работни часови и резервни делови. PARTUM не ги покрива следниве трошоци:

- (f) Дополнителни трошоци кои произлегуваат од модификации или подобрувања што го надминуваат опсегот на реновирањето;
- (g) трошоци од самостојно организирани поправки;
- (h) неостварена добивка поради самостално извршени или организирани работи;
- (i) дополнителни трошоци предизвикани од само-поправка;
- (j) компензација за штети на основа на одговорност, последователна материјална штета и штета на имот. Во случај на делумно оштетување, одговарачката SAMSUNG CARE за уредот продолжува да важи во периодот наведен во Формуларот за Заштита на Samsung Care издаден на клиентот по првичното успешно и тоа во износот што останува на вкупната вредност на грижа. Вкупна загуба
  - а) Во случај на целосна загуба или нерентабилна поправка, корисникот ќе добие нов уред од истата марка за замена на стариот, дефектен уред. Техничките карактеристики на новиот уред мораат да бидат барем еднакви или подобри од оние на стариот уред (корисникот ќе добие идентичен модел ако е достапен на пазарот, ако истиот модел не е достапен на пазарот, корисникот ќе добие уред кој е ист или подобар од стариот, дефектен уред). Во случај да се достапни еквивалентни уреди, правото на технички супериорни уреди не може да се бара дури и ако пазарната вредност е помала од оригиналната вредност на неа. Нов уред може да се побара само за нерентабилна поправка. Неразбирните трошоци значат дека трошоците за поправка ги надминуваат вредноста на грижа. Побарувањето нов уред врз основа на времетраењето на поправката е исклучено.
  - б) Во случај на целосна загуба, стариот уред треба да се предаде на PARTUM заедно со целата оригинална опрема и додатните делови. Корисникот ќе добие замена на уред откако на PARTUM ќе ја испорача целата оригинална опрема. Ова важи и во случај на дефектни оригинални и осигурани додатоци (на пр. далечински управувач). По добивањето на замена уред од PARTUM, заштитата престанува.
  - в) Во случај корисникот да не ги испорача оригиналните делови и додатоци покриени со SAMSUNG CARE кои биле дел од стариот уред во времето на купувањето, тие ќе бидат пресметани според пазарните цени и ќе се одземат од одредената цена на поправки или замени на опремата покриена од SAMSUNG CARE.

#### 7. Делумно оштетување или губење со делумно покривање на трошокот

Ако трошокот на дефектот согласно ставови 2 или 3 од овој член е поголем од преостанатата неискористена вредност на грижа, PARTUM ќе го покрие трошокот само до преостанатата неискористена вредност на грижа, а преостанатиот дел мора да го покрие корисникот.

#### 8. Ограничување на замената или поправката за уред под SAMSUNG CARE

Целосната замена или поправка на уредот според SAMSUNG CARE е вредноста на грижата Care Value.

#### 9. Надоместок преку повлекување

Дефект не може да се компензира со плаќање во пари, дури и во случај на целосен губиток.

#### **Член 7 Замена на електронска уред со покритие од SAMSUNG CARE со нов уред**

На основа на соодветен замена уред, сите додатоци на стариот уред ќе се сметаат за заменети, без оглед на тоа дали додатоците се вклучени во замената на уредот или не, поради тековната конфигурација на заменетиот уред. Додатоците адаптирани на стариот уред кои не биле покриени со гаранцијата на производителот во моментот на купување заедно со уредот нема да бидат заменети (на пр. мемориски картички, модули и сл.), но корисникот треба да ги исклучи од стариот уред пред да му го предаде стариот уред на PARTUM.

#### **Член 8 Почеток на примената и зрелоста на SAMSUNG CARE**

SAMSUNG CARE започнува да се применува по истекот на гаранцијата на производителот.

#### **Член 9 Траењето на SAMSUNG CARE**

SAMSUNG CARE за електронски уреди започнува по истекот на гаранцијата од производителот. SAMSUNG CARE трае 36 месеци. Неправилности пријавени по истечениот рок на SAMSUNG CARE нема да се прифаќаат. Прекид во случај на тотална загуба во случај да се замени уредот или заштитата од тотална загуба е одбиена согласно со овие Општи услови, соодветната заштита на SAMSUNG CARE ќе се смета за прекината. Во такви случаи, Корисникот нема право на компензација, во целост или делумно. Во случај на делумно оштетување, соодветната SAMSUNG CARE за уредот ќе продолжи да важи за периодот наведен на Формуларот за заштита на Samsung Care издаден на клиентот по првата успешна регистрација, во износот што останува до целата вредност на неа.

#### **Член 10. Постапка за остварување на правата на корисникот согласно SAMSUNG CARE**

3. Декларација за остварување на правата според SAMSUNG CARE Корисникот е должен веднаш да го пријави дефектот наведени во член 2.1. од овие Општи услови на PARTUM (во редовни случаи најдоцна до седум работни дена). Пријавата до PARTUM е возможна со испраќање на епошта на [claims@partumglobal.eu](mailto:claims@partumglobal.eu).

#### 4. Форма за побарување на SAMSUNG CARE

Формата за побарување на SAMSUNG CARE се пополнува за секој поединечен дефект. Корисникот е должен да ја наведе причината за дефектот и да ја внесе во формата за побарување. Следните информации мора да се наведени точно и целосно:

- Кога, каде и како се случил дефектот - со наведување на датумот, времето, местото и државата
- Како или со што се случи дефектот - со наведување на причината
- Што е оштетено - со наведување на името на уредот и типот на оштетување

PARTUM си го задржува правото да побара дополнителна документација од Корисникот за да ги исполни обврските од SAMSUNG CARE со највисок можен квалитет и ефикасност. Во таков случај, документацијата поднесена со Формуларот за побарување на SAMSUNG CARE сочинува целосна и редовна документација за иницирање на постапката за остварување на правата на Корисникот од SAMSUNG CARE. Усните известувања или информации дадени од било која личност не можат да се земат во предвид. Неправилните и неточни информации дадени на формуларот за побарување на SAMSUNG CARE, како и непостапувањето по бараната документација, може да резултираат со одбивање на PARTUM за остварување на правата од SAMSUNG CARE, барање за надомест на трошоците платени за поправка или замена на уредот од страна на PARTUM, вклучувајќи ги и последиците предвидени со кривичното право.

#### 3. АКТИВАЦИЈА НА SAMSUNG CARE – поправка

PARTUM ќе ја процени и поправи неисправноста што е можно поскоро по добивањето на целосна и точна документација од корисникот. Ако PARTUM прими соодветно пополнета изјава, која ќе биде испратена до корисникот на адресата на електронска пошта наведена при пријавување на неисправноста и може да се најде на веб-страницата [www.partum.hr](http://www.partum.hr), за остварување на правата под SAMSUNG CARE со целата потребна поддржувачка документација, PARTUM ќе издаде привремено уверение за поправка на неисправноста. Поправката може да трае подолго од 45 дена. Барањето за нов уред врз основа на времетраењето на поправката е исклучено.

Во случај да се утврди дека неисправноста не е покриена со Член 2.1. од овие Услови, PARTUM ќе го известат Корисникот дека неговото барање е одбиено. Привременото уверение издадено од PARTUM, помеѓу другото, содржи информации за локацијата на која Корисникот треба да го испорача уредот покриен со SAMSUNG CARE, кој е предмет на постапката за остварување на

правата под SAMSUNG CARE. Корисникот е должен да го достави уредот на назначената локација, сервисна точка или слично (на пр. продажно место или услуга за испорака) во согласност со инструкции.

По испораката на уредот на назначената локација за испорака, PARTUM ќе започне со обработка на уредот покриен со SAMSUNG CARE, почнувајќи со неопходните дијагностики и верификација на фактите. По извршувањето на дијагностиката и утврдувањето на состојбата на уредот подложен на SAMSUNG CARE, PARTUM ќе издаде сертификат за поправка на дефектот ако состојбата на уредот одговара на податоците претставени од корисникот во декларацијата за остварување права според SAMSUNG CARE, и ако дефектот е покриен со SAMSUNG CARE. Ако во оваа фаза се утврди дека дефектот не е покриен со член 2.1. од овие Општи услови, PARTUM ќе го извести Корисникот дека ја одбил нивната побарувачка.

PARTUM ќе му ја испрати на Корисникот потврдата за поправка на дефектот преку е-пошта, факс или пошта. PARTUM ќе ги плати трошоците за поправка директно на услугата или ќе му испорача на Корисникот нов уред (на трошок на PARTUM) во случај на целосна загуба.

#### 4. Продолжување на гаранцијата на производителот и почеток на заштитата SAMSUNG CARE

Ако, за време на гаранцион периодот на производителот, уредот за кој е склучено SAMSUNG CARE, се разбие и биде заменет или на него биде извршен поголем ремонт во рамките на гаранцијата на производителот, гаранцијата на производителот ќе биде продолжена или ќе почне од почеток во согласност со прописите кои важат во било кое време. Во таков случај, корисникот е обврзан повторно да се регистрира за SAMSUNG CARE во рок од 14 дена од преземањето на поправениот или заменетиот уред, на веб-страницата <https://extracare-promotion.com/mk/> уред и да приложи соодветни докази (сертификат за ремонт, сертификат за испорака, сертификат за замена, итн.), со цел да се издаде сертификат за заштита SAMSUNG CARE за новиот уред, односно поправениот уред, кој ќе започне само по истекот на продолжената гаранција на производителот, според датумот на замена на уредот, односно на поправка.

### **Член 11. Обврски на корисниците**

#### 1. Обврски пред настанувањето на дефект покриен од SAMSUNG CARE

- c) Пред настанувањето на дефект покриен од SAMSUNG CARE, Корисникот е обврзан да ги почитува обврските преземени со овие Општи услови;
- d) Доколку Корисникот ја прекрши било која од обврските наведени овде, PARTUM има право еднострано да ја откаже SAMSUNG CARE. Откажувањето на SAMSUNG CARE ќе стапи во сила по нејзиното примање. Оваа одредба важи само за корисниците кои ги прекршиле условите на промоцијата Samsung Care.

2. Обврски по појавата на дефект покриен со SAMSUNG CARE заштита. Кога ќе се појави дефект покриен со SAMSUNG CARE, Корисникот треба да:

aa) се грижи да спречи или минимизира штета, колку што е возможно; ab) да го пријави дефектот писмено и без одлагање веднаш штом ќе дознае за него на адреса: Partum usluge d.o.o., Horvaćanska cesta 47, Загреб или по е-пошта: [claims@partumglobal.eu](mailto:claims@partumglobal.eu); ac) да и достави на PARTUM, без одлагање, колку што е можно, сите информации - во писмена форма, ако е побарано - потребни за утврдување на дефектот покриен со SAMSUNG CARE или опсегот на обврските на PARTUM врз основа на делумна штета или тотална загуба, како и да овозможи било каква проверка на причината и висината на дефектот, како и опсегот на обврската за делумна компензација на штета или тотална загуба, со поправка или замена на уредот покриен со SAMSUNG CARE. Други обврски

ba) Корисникот е одговорен за уредот купен и покриен од SAMSUNG CARE. Ова вклучува внимателно и безбедно ракување со уредот, како и негово одлагање на сигурно и заштитено место, вклучително и за време на транспортот или пренесувањето. bb) Корисникот е должен да пријави неисправност до PARTUM во рок од 7 работни дена.

bc) SAMSUNG CARE покрива електронски уреди во однос на нивната релевантна состојба по испораката, т.е. конфигурација по испораката без последователни промени, т.е. додавања во нивното оригинално пакување. Во овој контекст, уред, модуларен сет уреди или оригинален додаток се покриени од SAMSUNG CARE само ако се во оригиналното пакување.

3. Исклучок од обврската за поправка или замена на уредот покриен со SAMSUNG CARE во случај на прекршување на обврските. Освен во случај на злонамерно прекршување на обврските, PARTUM е должен да ја поправи или замени уредот покриен со SAMSUNG.

#### **Член 12. Без обврска за поправка или замена на уред покриен со SAMSUNG CARE за посебни причини**

PARTUM не е обврзан да поправи или замени уред покриен со SAMSUNG CARE ако Корисникот лаже или се обидува да го измами PARTUM во врска со факти важни за утврдување на основата или цената на дефектот.

#### **Член 13 Пренос или продажба на уред покриен со SAMSUNG CARE**

Бидејќи електронските уреди што ги покрива SAMSUNG CARE се однесуваат на сервискиот број на уредот, во текот на траењето на SAMSUNG CARE уредот може да се пренесе/продаде, и SAMSUNG CARE ќе продолжи да важи. Новиот сопственик или корисник на уредот исто така мора да се придржува на овие Општи Услови за да ги остварува правата под SAMSUNG CARE.

#### **Член 14. SAMSUNG CARE**

Документацијата на SAMSUNG CARE се состои од правилно пополнет образец на SAMSUNG CARE, овие Општи услови и фактурата за купениот уред покриен со SAMSUNG CARE.

#### **Член 15 Контакт детали за SAMSUNG CARE**

Поставачот на SAMSUNG CARE е компанијата:

PARTUM USLUGE d.o.o. за совети, од Загреб, Хрваќанска цеста 47 Е-пошта адреса:  
[claims@partumglobal.eu](mailto:claims@partumglobal.eu).

<https://extracare-promotion.com/mk/>

Листа на даватели на услуги:

Име на партнер	Град	Адреса	Контакт имејл	Телефонски број
Servis Makedonija	Skopje	Jadranska magistrala br.14, Skopje	<a href="mailto:info@servismakedonija.mk">info@servismakedonija.mk</a>	+389 2 55 11 777
Moj Servis	Skopje	Blagoja Georgievski – Bushtur No. 1, Kisela Voda, Skopje	<a href="mailto:servis@mojservis.mk">servis@mojservis.mk</a>	+389 2 30 84 890

#### **Член 16 Јурисдикција во случај на спор**

Во случај на спор помеѓу Partum и Корисникот, надлежен е судот во Загреб.

**ПРЕТХОДНО ВАЖЕЧКИ УСЛОВИ ЗА ПРОМОЦИЈАТА**

**ДАТУМ И ВРЕМЕ НА ИСТЕК: 12.10.2025 во 23:59 часот**

## Општи услови и правила на промоцијата "SAMSUNG CARE "Back to school"

Овие услови важат за електронски уреди кои се предмет на промоцијата „Проширена заштита SAMSUNG CARE Back to school“

Промоцијата трае од 18.08. до 30.09.2025.

За горенаведените уреди, периодот за регистрација во кој може да се активира услугата SAMSUNG CARE е од 18.08.2025 до 30.10.2025.

За да бидат квалификувани за SAMSUNG CARE, клиентите мора да се регистрираат онлајн на <https://extracare-promotion.com/mk/> најдоцна 30 дена од крајот на промоцијата. Во рок од 30 дена од успешната регистрација, клиентот ќе добие Образец за заштита на SAMSUNG CARE. Образецот за заштита на SAMSUNG CARE е доказ за постоењето на заштита SAMSUNG CARE за купениот уред. Услугата SAMSUNG CARE ја обезбедува Partum Usluge d.o.o., Horvaćanska cesta 47, 10000 Zagreb, OIB: 35516118197.

Условите во овие Општи Услови и Правила ги имаат следниве значења:

- Partum Usluge d.o.o., понатаму наречен „Partum“ - давател на продолжена заштита

SAMSUNG CARE

- „Корисник“ - лице кое купило електронски уред што е предмет на промоцијата „SAMSUNG CARE Продолжена Заштита“

- „SAMSUNG CARE Продолжена Заштита“ – продолжена заштита што клиентите на SAMSUNG уредите во промоција ја добиваат по успешна онлајн регистрација.

Член 1 SAMSUNG CARE Предмет

1. Предметот на SAMSUNG CARE согласно овие услови

Секој ТВ уред (во понатамошниот текст: уред или електронски уред) опишан подетално на фактурата и додатоците во оригиналното пакување купени со наведениот уред подлежат на SAMSUNG CARE. Генералните услови и одредби на SAMSUNG CARE се во согласност со законите на земјите во кои важат Генералните услови и одредби.

SAMSUNG CARE може да се добие само за уредите наведени во табелата подолу, купени во Република Македонија за ограничен промотивен период кај продавачите кои исто така се наведени подолу.

Уреди (Samsung телевизори) вклучени во промоцијата од 18.08.-30.09.2025.

QE85QN990FTXXH

QE75QN990FTXXH

QE65QN990FTXXH

QE85QN900FTXXH

QE75QN900FTXXH

QE65QN900FTXXH

QE83S95FAEXXH  
QE77S95FATXXH  
QE65S95FATXXH  
QE55S95FATXXH  
QE83S90FAEXXH  
QE77S90FAEXXH  
QE65S90FATXXH  
QE55S90FAEXXH  
QE83S85FAEXXH  
QE77S85FAEXXH  
QE65S85FAEXXH  
QE55S85FAUXXH  
QE98QN90FATXXH  
QE85QN90FATXXH  
QE75QN90FATXXH  
QE65QN90FATXXH  
QE55QN90FATXXH  
QE100QN80FUXXH  
QE85QN80FAUXXH  
QE75QN80FAUXXH  
QE65QN80FAUXXH  
QE55QN80FAUXXH  
QE85QN70FAUXXH  
QE75QN70FAUXXH  
QE65QN70FAUXXH  
QE55QN70FAUXXH  
QE85Q8FAAUXXH  
QE75Q8FAAUXXH  
QE65Q8FAAUXXH  
QE85Q7FAAUXXH  
QE75Q7FAAUXXH  
QE65Q7FAAUXXH  
QE75LS03FWUXXH  
QE65LS03FAUXXH

QE65LS03FWUXXH

QE55LS03FAUXXH

-партнери кои учествуваат во промоцијата од 18.08.2025 до 30.09.2025.

-

NEPTUN MK

SETEC

TEHNO MARKET

2. Што не е покриено со SAMSUNG CARE

- a) преносни надворешни хард дискови;
- b) помошни средства и потрошен материјал;
- c) сите типови на алатки;
- d) одделно купени додатоци;
- e) сите типови на софтвер;
- f) дополнителни или подоцна купени додатоци или опрема.

Член 2 Опсег на SAMSUNG CARE

1. Траење на SAMSUNG CARE - дефекти покриени со SAMSUNG CARE PARTUM ќе изврши поправка или замена и ќе гарантира правилно функционирање на електронскиот уред купен од корисникот кој е покриен од SAMSUNG CARE само за непредвидени и ненадејни дефекти или пречки на уред кој е покриен од SAMSUNG CARE. Непредвидливи настани се оние кои корисникот не можел и не требало да ги предвиди навремено користејќи го вообичаеното уредот (на пр. влажност, температура).

PARTUM ќе ја спроведе поправката или замената и ќе гарантира правилно функционирање на електронскиот уред купен од корисникот и кој е покриен со SAMSUNG CARE за сите дефекти покриени со гаранцијата на производителот (проширена заштита).

2. Случаите надвор од опсегот на SAMSUNG CARE SAMSUNG CARE не го покрива дефектот предизвикан од следните случаи:

- (a) физичка оштета на уредот;
- (b) војна, војна, граѓанска војна, револуција, бунт, востание или немири;
- (c) нуклеарна енергија, нуклеарна радијација или радиоактивни супстанции;
- (d) земјотрес;
- (e) тероризам или акт на тероризам; Терористичкиот акт е секој акт на лице или група лица со цел да се постигнат политички, религиозни или идеолошки цели, од таква природа што ќе предизвика ширење страв или терор во јавноста или делови од јавноста, и на тој начин да влијае на владата или државните институции;
- (f) Ако е направено поправање без претходна авторизација.

### 3. Услови за важност на SAMSUNG CARE - ограничувања:

a) Било каков недостаток причинет од неправилна употреба, намерна штета, неправилно ракување, неправилно одлагање, нема да биде покриено;

b) Штета на сите типови софтвер (вклучувајќи оперативни системи, драјвери, програми, итн.) нема да биде покриена. Корисникот е лично одговорен за програми, драјвери, податоци и нивната функционалност. Загубата на податоци и софтвер не може да биде предмет на барање за поправка. Понатаму, трошоците за поправка нема да бидат рефундирани за проблеми поврзани со софтвер, оперативни системи, вируси, компатибилност, враќање на податоци, враќање на системот, повторно собирање на податоци, итн.;

c) Трошоците што произлегуваат од било каква штета, различна од штета на хардверот, нема да

бидат покриени. Ова важи и за сите трошоци (такси за обработка и анализа, итн.) за анализата на штета без идентификувани грешки во хардверот;

d) Дефекти кои произлегуваат од користењето на уред покриен со SAMSUNG CARE за цели спротивни на упатствата за користење и планираната употреба декларирана од производителот, како и штета која не влијае на начинот на користење на уредот предвиден од производителот

(штета како што се гребнатини, абеење, итн.) нема да биде покриена;

e) Нема обештетување за штета на основа на одговорност, последична материјална штета и штета на имотот. Последичната штета предизвикана од дефекти не е покриена во никаков случај. За потребите на проценување, се зема само првиот дефект на уредот, т.е. првата причина за неуспехот, што е покриена од SAMSUNG CARE;

f) Намалувањето на вредноста или перформансите на уредот поради трошење, штета поради долготрајни хемиски или термални ефекти на уредот, штета предизвикана од рѓосување,

како и било какви трошоци за сервисирање, прилагодување и чистење на уредот не се покриваат од

SAMSUNG CARE;

g) Штета предизвикана од трети лица кои се обиделе да го поправат уредот или од интервенции на трети лица, или лице без соодветна авторизација, нема да биде покриена од SAMSUNG CARE.

Штетата предизвикана од домашни или диви животни исто така е исклучена;

h) Дефекти произлезени од користење на дефектни или неподобни надворешни додатоци нема да бидат покриени;

i) Загубата на уредот во смисла дека е изгубен, заборавен, оставен без надзор или на друг начин исчезнал, нема да биде покриена од SAMSUNG CARE.

Член 3 SAMSUNG CARE Валидација Локација

SAMSUNG CARE заштитата важи на територијата на земјата во која клиентот го купил уредот.

#### Член 4 Вредност на електронска уредба покриена од SAMSUNG CARE

Вредноста на електронскиот уред покриена со SAMSUNG CARE, е цената на уредот на фактурата. ("Вредност на грижата").

#### Член 5 Трошоци извон редот на SAMSUNG CARE

PARTUM ќе ги преземе сите неопходни активности за поправка или замена на електронски уреди покриени со SAMSUNG CARE. Корисникот нема да биде надоместен за трошоците на активностите што ги презел самиот.

#### Член 6 Обем на надоместот

1. Цена за поправка на уредот во случај на дефект, разликуваме помеѓу делумно оштетување, целосно губење и делумно оштетување или губење кое покрива дел од трошокот. Делумното оштетување значи трошоци за поправање кои се помали од вредноста на уредот. Ако трошоците за поправка се повисоки, тогаш тоа е целосно губење, при што во случај на PARTUM треба да се замени електронскиот уред покриен од SAMSUNG CARE.

2. Делумно оштетување во овој случај, PARTUM ја сноси цената на поправката, вклучувајќи ги потрошените работни часови и резервни делови. PARTUM не ги покрива следниве трошоци: (а) Дополнителни трошоци кои произлегуваат од модификации или подобрувања што го надминуваат опсегот на реновирањето;

(b) трошоци од самостојно организирани поправки;

(c) неостварена добивка поради самостално извршени или организирани работи;

(d) дополнителни трошоци предизвикани од само-поправка;

(e) компензација за штети на основа на одговорност, последователна материјална штета и штета на имот. Во случај на делумно оштетување, одговарачката SAMSUNG CARE за уредот продолжува да важи во периодот наведен во Формуларот за Заштита на Samsung Care издаден на клиентот по првичното успешно и тоа во износот што останува на вкупната вредност на грижа. Вкупна загуба

а) Во случај на целосна загуба или нерентабилна поправка, корисникот ќе добие нов уред од истата марка за замена на стариот, дефектен уред. Техничките карактеристики на новиот уред мораат да бидат барем еднакви или подобри од оние на стариот уред (корисникот ќе добие идентичен модел ако е достапен на пазарот, ако истиот модел не е достапен на пазарот, корисникот ќе добие уред кој е ист или подобар од стариот, дефектен уред). Во случај да се достапни еквивалентни уреди, правото на технички супериорни уреди не може да се бара дури и ако пазарната вредност е помала од оригиналната вредност на неа. Нов уред може да се побара само за нерентабилна поправка. Неразбирните трошоци значат дека трошоците за поправка ги надминуваат вредноста на грижа. Побарувањето нов уред врз основа на времетраењето на поправката е исклучено.

б) Во случај на целосна загуба, стариот уред треба да се предаде на PARTUM заедно со целата оригинална опрема и додатните делови. Корисникот ќе добие замена на уред откако на PARTUM ќе ја испорача целата оригинална опрема. Ова важи и во случај на дефектни оригинални и осигурани додатоци (на пр. далечински управувач). По добивањето на замена уред од PARTUM, заштитата престанува.

в) Во случај корисникот да не ги испорача оригиналните делови и додатоци покриени со SAMSUNG CARE кои биле дел од стариот уред во времето на купувањето, тие ќе бидат пресметани според пазарните цени и ќе се одземат од одредената цена на поправки или замени на опремата покриена од SAMSUNG CARE.

#### 4. Делумно оштетување или губење со делумно покривање на трошокот

Ако трошокот на дефектот согласно ставови 2 или 3 од овој член е поголем од преостанатата неискористена вредност на грижа, PARTUM ќе го покрие трошокот само до преостанатата неискористена вредност на грижа, а преостанатиот дел мора да го покрие корисникот.

#### 5. Ограничување на замената или поправката за уред под SAMSUNG CARE

Целосната замена или поправка на уредот според SAMSUNG CARE е вредноста на грижата Care Value.

#### 6. Надоместок преку повлекување

Дефект не може да се компензира со плаќање во пари, дури и во случај на целосен губиток.

#### Член 7 Замена на електронска уред со покривање од SAMSUNG CARE со нов уред

На основа на соодветен замена уред, сите додатоци на стариот уред ќе се сметаат за заменети, без

оглед на тоа дали додатоците се вклучени во замената на уредот или не, поради тековната конфигурација на заменетиот уред. Додатоците адаптирани на стариот уред кои не биле покриени со гаранцијата на производителот во моментот на купување заедно со уредот нема да бидат заменети (на пр. мемориски картички, модули и сл.), но корисникот треба да ги исклучи од стариот

уред пред да му го предаде стариот уред на PARTUM.

#### Член 8 Почеток на примената и зрелоста на SAMSUNG CARE

SAMSUNG CARE започнува да се применува по истекот на гаранцијата на производителот.

#### Член 9 Траењето на SAMSUNG CARE

SAMSUNG CARE за електронски уреди започнува по истекот на гаранцијата од производителот. SAMSUNG CARE трае 36 месеци. Неправилности пријавени по истечениот рок на SAMSUNG CARE нема да се прифаќаат. Прекид во случај на тотална загуба во случај да се замени уредот или заштитата од тотална загуба е одбиена согласно со овие Општи услови, соодветната заштита на SAMSUNG CARE ќе се смета за прекината. Во такви случаи, Корисникот нема право на компензација, во целост или делумно. Во случај на делумно оштетување, соодветната SAMSUNG CARE за уредот ќе продолжи да важи за периодот наведен на Формуларот за заштита на Samsung Care издаден на клиентот по првата успешна регистрација, во износот што останува до целата вредност на неа.

#### Член 10. Постапка за остварување на правата на корисникот согласно SAMSUNG CARE

1. Декларација за остварување на правата според SAMSUNG CARE Корисникот е должен веднаш да го пријави дефектот наведени во член 2.1. од овие Општи услови на PARTUM (во редовни случаи најдоцна до седум работни дена). Пријавата до PARTUM е возможна со испраќање на епошта на [claims@partumglobal.eu](mailto:claims@partumglobal.eu).

## 2. Форма за побарување на SAMSUNG CARE

Формата за побарување на SAMSUNG CARE се пополнува за секој поединечен дефект. Корисникот е должен да ја наведе причината за дефектот и да ја внесе во формата за побарување. Следните информации мора да се наведени точно и целосно:

- Кога, каде и како се случил дефектот - со наведување на датумот, времето, местото и државата
- Како или со што се случи дефектот - со наведување на причината
- Што е оштетено - со наведување на името на уредот и типот на оштетување

PARTUM си го задржува правото да побара дополнителна документација од Корисникот за да ги исполни обврските од SAMSUNG CARE со највисок можен квалитет и ефикасност. Во таков случај, документацијата поднесена со Формуларот за побарување на SAMSUNG CARE сочинува целосна и редовна документација за иницирање на постапката за остварување на правата на Корисникот од SAMSUNG CARE. Усните известувања или информации дадени од било која личност не можат да се земат во предвид. Неправилните и неточни информации дадени на формуларот за побарување на SAMSUNG CARE, како и непостапувањето по бараната документација, може да резултираат со одбивање на PARTUM за остварување на правата од SAMSUNG CARE, барање за надомест на трошоците платени за поправка или замена на уредот од страна на PARTUM, вклучувајќи ги и последиците предвидени со кривичното право.

## 3. АКТИВАЦИЈА НА SAMSUNG CARE – поправка

PARTUM ќе ја процени и поправи неисправноста што е можно поскоро по добивањето на целосна и точна документација од корисникот. Ако PARTUM прими соодветно пополнета изјава, која ќе биде испратена до корисникот на адресата на електронска пошта наведена при пријавување на неисправноста и може да се најде на веб-страницата [www.partum.hr](http://www.partum.hr), за остварување на правата под SAMSUNG CARE со целата потребна поддржувачка документација, PARTUM ќе издаде привремено уверение за поправка на неисправноста. Поправката може да трае подолго од 45 дена. Барањето за нов уред врз основа на времетраењето на поправката е исклучено.

Во случај да се утврди дека неисправноста не е покриена со Член 2.1. од овие Услови, PARTUM ќе го известува Корисникот дека неговото барање е одбиено. Привременото уверение издадено од PARTUM, помеѓу другото, содржи информации за локацијата на која Корисникот треба да го испорача уредот покриен со SAMSUNG CARE, кој е предмет на постапката за остварување на правата под SAMSUNG CARE. Корисникот е должен да го достави уредот на назначената локација, сервисна точка или слично (на пр. продажно место или услуга за испорака) во согласност со инструкции.

По испораката на уредот на назначената локација за испорака, PARTUM ќе започне со обработка на

уредот покриен со SAMSUNG CARE, почнувајќи со неопходните дијагностики и верификација на фактите. По извршувањето на дијагностиката и утврдувањето на состојбата на уредот подложен на SAMSUNG CARE, PARTUM ќе издаде сертификат за поправка на дефектот ако состојбата на уредот одговара на податоците претставени од корисникот во декларацијата за остварување права според SAMSUNG CARE, и ако дефектот е покриен со SAMSUNG CARE. Ако во оваа фаза се утврди дека дефектот не е покриен со член 2.1. од овие Општи услови, PARTUM ќе го известува Корисникот дека ја одбил нивната побарувачка.

PARTUM ќе му ја испрати на Корисникот потврдата за поправка на дефектот преку е-пошта, факс или пошта. PARTUM ќе ги плати трошоците за поправка директно на услугата или ќе му испорача на Корисникот нов уред (на трошок на PARTUM) во случај на целосна загуба.

4. Продолжување на гаранцијата на производителот и почеток на заштитата SAMSUNG CARE Ако, за време на гаранцион периодот на производителот, уредот за кој е склучено SAMSUNG CARE, се разбие и биде заменет или на него биде извршен поголем ремонт во рамките на гаранцијата на производителот, гаранцијата на производителот ќе биде продолжена или ќе почне од почеток во согласност со прописите кои важат во било кое време. Во таков случај, корисникот е обврзан повторно да се регистрира за SAMSUNG CARE во рок од 14 дена од преземањето на поправениот или заменетиот уред, на веб-страницата <https://extracare-promotion.com/mk/> уред и да приложи соодветни докази (сертификат за ремонт, сертификат за испорака, сертификат за замена, итн.), со цел да се издаде сертификат за заштита SAMSUNG CARE за новиот уред, односно поправениот уред, кој ќе започне само по истекот на продолжената гаранција на производителот, според датумот на замена на уредот, односно на поправка.

#### Член 11. Обврски на корисниците

##### 1. Обврски пред настанувањето на дефект покриен од SAMSUNG CARE

a) Пред настанувањето на дефект покриен од SAMSUNG CARE, Корисникот е обврзан да ги почитува обврските преземени со овие Општи услови;

b) Доколку Корисникот ја прекрши било која од обврските наведени овде, PARTUM има право еднострано да ја откаже SAMSUNG CARE. Откажувањето на SAMSUNG CARE ќе стапи во сила по нејзиното примање. Оваа одредба важи само за корисниците кои ги прекршиле условите на промоцијата Samsung Care.

##### 2. Обврски по појавата на дефект покриен со SAMSUNG CARE заштита. Кога ќе се појави дефект покриен со SAMSUNG CARE, Корисникот треба да:

aa) се грижи да спречи или минимизира штета, колку што е возможно; ab) да го пријави дефектот писмено и без одлагање веднаш штом ќе дознае за него на адреса: Partum usluge d.o.o.,

Horvaćanska cesta 47, Загреб или по е-пошта: [claims@partumglobal.eu](mailto:claims@partumglobal.eu); ac) да и достави на PARTUM, без одлагање, колку што е можно, сите информации - во писмена форма, ако е побарано - потребни за утврдување на дефектот покриен со SAMSUNG CARE или опсегот на обврските на PARTUM врз основа на делумна штета или тотална загуба, како и да овозможи било каква проверка на причината и висината на дефектот, како и опсегот на обврската за делумна компензација на штета или тотална загуба, со поправка или замена на уредот покриен со SAMSUNG CARE. Други обврски ba) Корисникот е одговорен за уредот купен и покриен од SAMSUNG CARE. Ова вклучува

внимателно и безбедно ракување со уредот, како и негово одлагање на сигурно и заштитено место, вклучително и за време на транспортот или пренесувањето. bb) Корисникот е должен да пријави неисправност до PARTUM во рок од 7 работни дена.

bc) SAMSUNG CARE покрива електронски уреди во однос на нивната релевантна состојба по испораката, т.е. конфигурација по испораката без последователни промени, т.е. додавања во нивното оригинално пакување. Во овој контекст, уред, модуларен сет уреди или оригинален додаток се покриени од SAMSUNG CARE само ако се во оригиналното пакување.

3. Исклучок од обврската за поправка или замена на уредот покриен со SAMSUNG CARE во случај на прекршување на обврските. Освен во случај на злонамерно прекршување на обврските, PARTUM е должен да ја поправи или замени уредот покриен со SAMSUNG. Член 12. Без обврска за поправка или замена на уред покриен со SAMSUNG CARE за посебни причини PARTUM не е обврзан да поправи или замени уред покриен со SAMSUNG CARE ако Корисникот лаже или се обидува да го измами PARTUM во врска со факти важни за утврдување на основата или цената на дефектот.

Член 13 Пренос или продажба на уред покриен со SAMSUNG CARE

Бидејќи електронските уреди што ги покрива SAMSUNG CARE се однесуваат на сервискиот број на уредот, во текот на траењето на SAMSUNG CARE уредот може да се пренесе/продаде, и SAMSUNG CARE ќе продолжи да важи. Новиот сопственик или корисник на уредот исто така мора да се придржува на овие Општи Услови за да ги остварува правата под SAMSUNG CARE.

Член 14. SAMSUNG CARE

Документацијата на SAMSUNG CARE се состои од правилно пополнет образец на SAMSUNG CARE, овие Општи услови и фактурата за купениот уред покриен со SAMSUNG CARE.

Член 15 Контакт детали за SAMSUNG CARE Поставачот на SAMSUNG CARE е компанијата:

PARTUM USLUGE d.o.o. за совети, од Загреб, Хрваќанска цеста 47 Е-пошта  
адреса: [claims@partumglobal.eu](mailto:claims@partumglobal.eu). <https://extracare-promotion.com/mk/>

Листа на даватели на услуги:

Име на партнер Град Адреса Контакт имејл Телефонски број

Servis Makedonija Skopje Jadranska

magistrala br.14, Skopje

[info@servismakedonija.mk](mailto:info@servismakedonija.mk) +389 2 55 11 777

Мoj Servis Skopje

Blagoja Georgievski – Bushtur No.

1, Kisela Voda, Skopje [servis@mojservis.mk](mailto:servis@mojservis.mk)

+389 2 30 84 890

Член 16 Јурисдикција во случај на спор

Во случај на спор помеѓу Partum и Корисникот, надлежен е судот во Загреб.

