

OPŠTI USLOVI ZA OSIGURANJE MOBILNE OPREME KOMPANIJE YETTEL

USLOVI OSIGURANJA: Basic i Standard paket osiguranja

I. POLISA OSIGURANJA

Ova polisa osiguranja uključuje Polisu osiguranja (ugovor o osiguranju) koju potpisuje Ugovarač osiguranja, Predugovorne informacije, Izjavu Ugovarača osiguranja da je primio Uslove osiguranja I predugovorne informacije I ove Opšte uslove osiguranja mobilne opreme (u daljem tekstu: "Polisa").

II. ŠEMA OSIGURANJA

Triglav Osiguranje a.d.o. (Osiguravač, naznačen kao Mi, Naš) će, u zamenu za Vaše kontinuirano plaćanje mesečne premije tokom Perioda osiguranja, obezbediti Vama kao Osiguranikuzamenu ili popravku Vašeg oštećenog ili pokvarenog uređaja ili zamenu uređaja u slučaju da je Vaš uređaj ukraden, kako je to opisano u Odeljku IV tačka 16, ili oštećen slučajnim radnjama Osiguranika, slučajnim radnjama osobe kojoj je Osiguranik dozvolio da koristi uređaj, slučajnih ili namernih radnji osobe kojoj niste dozvolili da koristi Vašu opremu, kako je to opisano u Odeljku IV tačke 2 i 10, ili je došlo do loma opreme kako je to opisano u Odeljku IV tačka 9, u zavisnosti od odabranog proizvoda, tokom perioda osiguranja i na osnovu sledećih definicija, isključenja i uslova.

Osiguranje pod ovim uslovima moguće je samo na osnovu direktnog ugovaranja prilikom kupovine uređaja na prodajnom mestu ' ' Srbija, ili u roku od 30 dana nakon toga. Osiguravač ima pravo da odbije Vaš zahev za osiguranje opreme.

Pokriće otpočinja na dan i u vreme kada potpišete Polisu osiguranja i primenjivaće se samo na opremu kupljenu na prodajnom mestu kompanije ' ' Srbija i opremu dobijenu od osiguravača kao zamenu na osnovu plaćenog potraživanja po osnovu osiguranja, pod uslovom da imate novu ili već postojeću pretplatu za usluge ' ' Srbija (bez obzira da li je povezana sa opremom u skladu sa ovom polisom ili ne), na koju će se takođe fakturisati premija osiguranja. Premija osiguranja fakturisaće se mesečno u okviru mesečne fakture kompanije ' ' Srbija za tekući mesec počevši od prvog kalendarskog meseca koji sledi posle meseca u kojem ste potpisali polisu (na primer, ako ste polisu potpisali 13. maja, prva premija osiguranja za jun biće fakturisana u junu, zajedno sa mesečnom fakturom ' ' Srbija za elektronske komunikacione usluge za maj). Prava i obaveze u okviru polise ne možete preneti trećem licu. Sledeći uslovi su primenljivi za proizvode osiguranja Basic i Standard paketa osiguranja, ako nisu navedeni posebni uslovi. Obaveza osiguravača u pogledu zamene ili popravke neispravne opreme po zahtevu ni u kom slučaju neće prelaziti punu maloprodajnu cenu mobilne opreme po cenovniku ' ' Srbija u trenutku potpisivanja polise kao što je navedeno u samoj polisi. Zamenska oprema može biti ili nova ili obnovljena po odluci osiguravača, uzimajući u obzir ekonomičniju mogućnost podmirenja potraživanja koja se zasniva na dostupnosti opreme u portfelju mobilnog operatera u vreme rešavanja zahteva.

Sklapanje ugovora o osiguranju može se obaviti na prodajnom mestu ' ', kao i putem ' ' web portala prema Zakonu o elektronskoj trgovini i Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu. Sve odredbe ovih Uslova biće primenljive na obe vrste prodaje.

III. GDE I KADA

Vaša oprema je pokrivena ovom polisom dokle god je u Vašem posedu u Srbiji ili bilo gde u svetu.

A. Uslovi za Basic paket osiguranja za mobilne telefone

Ukoliko ste odabrali Basic paket, primenljiva su sledeća pokrića:

Osigurani rizici:

- a) **Šteta kao posledica nesrećnog slučaja ili šteta, bez obzira da li je rezultat slučajnih radnji Osiguranika, slučajnih radnji osobe kojoj je Osiguranik dozvolio da koristi uređaj, slučajnih ili namernih radnji osobe kojoj niste dozvolili da koristi Vašu opremu** tokom perioda osiguranja u skladu sa polisom, isključenjima i uslovima;

Osiguravač neće biti odgovoran za:

- a) **Krađu ili Produženu garanciju opreme;**
b) Za gubitak konekcije, troškove rekonekcije ili pretplate i/ili bilo koji drugi trošak koji nastane usled neovlašćenog poziva korišćenjem Vaše opreme, osim troškova popravke ili zamene opreme.

B. Uslovi za Standard paket osiguranja za mobilne telefone

Ukoliko ste odabrali Standard proizvod, primenljiva su sledeća pokrića:

Pokriće rizika:

- a) **Šteta kao posledica nesrećnog slučaja ili šteta, bez obzira da li je rezultat slučajnih radnji Osiguranika, slučajnih radnji osobe kojoj je Osiguranik dozvolio da koristi uređaj, slučajnih ili namernih radnji osobe kojoj niste dozvolili da koristi Vašu opremu**, tokom perioda osiguranja u skladu sa polisom, isključenjima i uslovima;
- b) **Krađa** opreme kako je opisano dalje u tekstu;
- c) **Troškovi neovlašćene upotrebe** opreme napravljeni nakon krađe, pod uslovom da je podnesen uspešan zahtev za krađu, pod uslovom da je primenljiva ova vrsta pokrića za opremu i pod sledećim uslovima:
1. Da nam obezbedite svoj račun za elektronsku komunikacionu usluga koji jasno pokazuje neovlašćenu upotrebu koja je izvršena i njenu vrednost;
 2. Maksimalan iznos koji ćemo vam nadoknaditi za bilo kakvu neovlašćenu upotrebu je 250 EUR u dinarskoj protivrednosti, uključujući bilo koji porez i mrežne troškove;
 3. Podnosete zahtev za ovo pravo u roku od dva meseca od otkrića krađe vaše opreme;
 4. Da su pozivi i druge telekomunikacione usluge za koje se zahteva aktiviranje polise osiguranja obavljene u roku od 24 sata pre nego što je oprema blokirana kod mobilnog provajdera (blokiranje vaše SIM kartice). Član. VI. 4 dole koji dalje važi.
- d) **Produžena garancija** kako je opisano dalje u tekstu.

Osiguravač neće biti odgovoran za gubitak konekcije, troškove rekonekcije ili pretplate i/ili bilo koji drugi trošak koji nastane usled neovlašćenog poziva korišćenjem Vaše opreme, osim troškova popravke ili zamene opreme.

IV. ŠTA ZNAČI KOJA REČ

1. "Vi" označava Vas, osiguranika, kao fizičko lice, preduzetnika ili pravno lice koje ima važeću pretplatu za mobilne usluge provajdera mobilne telefonije čije ime se navodi na polisi osiguranja, i koji kupi opremu od

(ii) bilo koji troškovi za koje su proizvođač, dobavljač ili distributer odgovorni u skladu sa svojim standardnim ugovornim obavezama, tj. kvar Vaše opreme kao rezultat greške u proizvodnji tokom 24-mesečnog perioda garancije proizvođača odmah nakon kupovine .

e. Za oštećenja uzrokovana habanjem, propadanjem baterije, amortizacijom, insektima, štetočinama, gljivicama, atmosferskim ili klimatskim uslovima, bilo kojim postupnim operativnim uzrokom, bilo kojim postupkom čišćenja, popravke, preinačenja ili restauracije ili oduzimanjem ili zadržavanjem po nalogu bilo koje vladine javne ili policijske vlasti;

f. Sva oštećenja uzrokovana vlagom, znojem ili kondenzacijom, isključujući slučajni kontakt sa vodom ili bilo kojom drugom tečnošću;

g. Bilo kakva oštećenja nastala kršenjem uputstava za upotrebu ili uputstva proizvođača i bilo kakvo oštećenje opreme usled popravke od strane neovlašćenog servisera;

h. Svaka krađa ili šteta prouzrokovana voljnim činom ili nepažnjom od strane Vas ili od strane nekog koga ste ovlastili za upotrebu opreme;

i. Za gubitak troškova gubitka konekcije, rekonekcije ili bilo kakve pretplate, bilo koji trošak nastao kao rezultat nemogućnosti korišćenja opreme ili bilo koji drugi gubitak osim troškova popravke ili zamene opreme, osim ako nije drugačije naznačeno na ovom dokumentu,

j. Oštećenja nastala usled korišćenja opreme tokom upravljanja vozilima bilo koje vrste (uključujući, ali ne ograničavajući na motocikle, skutere i biciklove), ako takvo ponašanje predstavlja kršenje zakona;

k. Bilo kakva oštećenja nastala kao rezultat ili tokom nezakonitih radnji koje ste počinili ili pokušali Vi ili neko ko je od vas ovlašćen da koristi opremu;

l. Ako se identifikacioni broj (IMEI ili bilo koji drugi kod) ne može identifikovati, a priroda oštećenja ne dovodi do uništavanja ili gubitka identifikacije broja, ukoliko je IMEI broj ili serijski broj opreme bio kompromitovan ili je to pokušano;

m. Sva oštećenja gde oštećenu opremu ne možete prikazati, osim u slučaju krađe;

n. Iznenadna nepredvidiva unutrašnja mehanička ili elektronska oštećenja koja uzrokuju stvarno oštećenje ili pregorevanje dela, što dovodi do nemogućnosti rada opreme kako je proizvođač predvideo. Izuzeće iz ove tačke ne može se primeniti ako je zaključen Standard paket osiguranja gde je uključena produžena garancija opreme

o. Bilo koji podaci sačuvani u/na opremi ili unutar SIM kartice, uključujući ažuriranja takvih podataka;

p. Za svaku krađu koja se dogodila ukoliko ste ostavili opremu bez nadzora:

- (a) u bašti ili dvorištu, uključujući i Vašu imovinu
- (b) spoljašnjosti vozila ili zgrade ili
- (c) u šatoru.

q. Krađa opreme koja je ostala u motornom vozilu bez nadzora, osim ako je vozilo zaključano i sve zaštite su u funkciji, a krađa je iz zaključanog prtljažnika ili zatvorenog pretinca koji čine opremu nevidljivom spolja;

r. Krađa ako je oprema ukradena sa bilo kog vozila sa otvorenim ili spuštenim krovom;

s. Za gubitak ili štetu koja je direktno ili indirektno prouzrokovana sledećim događajima:

- (i) rat, invazija, dejstva stranih neprijateljskih sila (bilo da je rat proglašen ili ne), građanski rat, pobuna, revolucija, ustanak, vojna ili nacionalizacija od strane uzurpatora, konfiskacija, rekvizicija, zaplena ili uništavanje od strane vlade ili bilo kojeg državnog organa;

- (ii) jonizujuće zračenje ili kontaminacija radioaktivnošću bilo kojim nuklearnim otpadom, sagorevanje nuklearnog goriva ili radioaktivnog toksičnog eksploziva ili drugih opasnih dejstava bilo kojeg eksplozivnog nuklearnog sklopa ili njegove nuklearne komponente;
- (iii) talasi pod pritiskom izazvani od vazduhoplova ili drugih vazdušnih uređaja koji putuju zvučnim ili nadzvučnim brzinama;
- (iv) terorizam, bez obzira na bilo koji drugi povezani uzrok ili događaj koji istovremeno ili u bilo kojem drugom nizu događaja doprinosi gubitku. U svrhu ovog isključenja, terorizam znači svaki čin koji uključuje, ali nije ograničen na, upotrebu sile ili nasilja ili pretnju bilo koje osobe ili grupe lica, bez obzira da li deluje sam ili u ime ili u vezi sa bilo kojom organizacijom ili vladom, počinjene zbog političke, verske, ideološke ili slične svrhe, uključujući nameru uticaja na bilo koju vladu ili zastrašivanje javnosti ili bilo kojeg dela javnosti;

t. Za gubitak ili štetu prouzrokovanu direktno ili indirektno uzrokovanu sledećim:

- (i) ako Vaša oprema propusti da tačno prepozna podatke koji predstavljaju datum na takav način da ne radi pravilno ili uopšte;
- ii) virusom, pri čemu u svrhu ovog isključenja odgovornosti „virus“ uključuje trojance, crve, logičke bombe ili bilo koji program ili softver koji sprečava preuzimanje softvera ili sadržaja operativnog sistema Vaše opreme ispravno ili uopšte ne dozvoljava preuzimanje;

VI. OPŠTI USLOVI

1. NAKNADA

Osiguravač popravlja ili zamenjuje vašu opremu (što može biti popravljenim uređajem prema odluci osiguravača donesenoj s obzirom na ekonomičniju mogućnost rešavanja potraživanja koja se zasniva na dostupnosti opreme u portfoliju mobilnog operatera u trenutku postupanja sa zahtevima), pod uslovom uvek da ukupna odgovornost osiguravača ne premašuje troškove osiguravača u slučaju obezbeđenja opreme - istog modela ili, ako to nije moguće ili ekonomično, uređaja sa sličnim specifikacijama, što je moguće bliže po mišljenju osiguravača, u odnosu na prvobitno osiguranu opremu. Maksimalna obaveza osiguravača za popravku ili zamenu vaše opreme ne sme prelaziti punu maloprodajnu cenu kako je navedeno u polisi.

U slučaju da imate neizmirene mesečne uplate premije, rešavanje će biti obustavljeno dok ne budu plaćene sve dospеле obaveze (sve dospеле obaveze u vezi sa relevantnim ugovorom na osnovu kojeg je oprema kupljena).

Ako je provajder mobilne usluge u skladu sa svojim uslovima korišćenja za elektronske komunikacione usluge raskinuo ugovor o pretplati mobilnog operatera i trajno deaktivirao dodeljenu SIM karticu, u vezi sa ugovorom kojim je osigurana oprema kupljena i potpisana polisa i za koju se premija osiguranja naplaćuje na mesečnoj fakturi pored elektronskih komunikacionih usluga, vaša polisa će biti otkazana u skladu sa daljim članom 9.

2. RAZUMNE MERE PREDOSTROŽNOSTI

Predućete sve razumne mere predostrožnosti da zaštitite svoju opremu i održavate je u ispravnom stanju. Ako ste kao poslodavac opremu nabavili osobama sa kojima imate ugovor o radu u smislu Zakona o radu, dužni ste da ih informišete o obavezama sprovođenja svih razumnih mera bezbednosti pre predaje opreme. Nijedan odštetni zahtev neće biti odobren ako je u tom pogledu došlo do propusta.

3. PRIKRIVANJE ISTINE

Ukoliko je bilo koji zahtev za naknadu štete osnovano ocenjen kao prevaran, ova polisa neće biti primenljiva i svi zahtevi će biti odbačeni.

4. PODNOŠENJE ODŠTETNOG ZAHTEVA

otkazivanje) ili nadoknade troškova koji su nastali za provajdera prilikom zaključivanja tog ugovora, a osiguravač će povratiti punu premiju osiguranja. Ako je osiguravač ispunio svoju obavezu u pogledu isplate naknade u osiguranom slučaju na zahtev osiguranika, ugovarač osiguranja nema pravo da retroaktivno otkáže ugovor.

12. ŠTA UČINITI AKO NISTE ZADOVOLJNI NAMA

1. Posvećeni smo da Vam pružimo visokokvalitetnu uslugu i želimo da je održavamo u svakom trenutku. Ako smatrate da Vam nije pružena prvoklasna usluga ili se ne slažete sa odlukom o zahtevu, možete se obratiti pisanom žalbom osiguravaču na e-mail: prigovor@triglav.rs online na adresi <http://www.triglav.rs> direktno kod osiguravača). Na isti način možete podneti žalbu ako mislite da je prilikom obrade zahteva ili osiguranjem učinjena povreda poslovne etike.

2. Vaš prigovor će biti registrovan odmah, a Osiguravač je dužan da odgovori pismeno u roku od 15 dana od prijema upita, s mogućnošću produženja roka.

3. Da biste nam pomogli da brzo odgovorimo na vaše komentare, molimo da navedete vaš broj polise (i broj zahteva ako je moguće) zajedno sa imenom glavnog podnosioca zahteva / osiguranika.

4. Pored toga, ako podnosilac žalbe nije zadovoljan odgovorom osiguravača ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između korisnika usluge osiguranja i pružaoca osiguranja može se rešiti vansudskim postupkom - postupak posredovanja.

Prigovor, odnosno predlog za posredovanje, podnosi se na:

Narodna banka Srbije - Sektor za zaštitu i obrazovanje korisnika finansijskih usluga

Nemanjina 17, 11000 Beograd ili: Pošta 712, 11000 Beograd ili na: zastita.korisnika@nbs.rs

13. ČUVANJE VAŠIH LIČNIH PODATAKA

„Triglav Osiguranje“ Beograd, sa sedištem u Novom Beogradu, Milutina Milankovića 7a, ID 07082428, kao kontrolor ličnih podataka i u smislu davanja valjane saglasnosti za obradu ličnih podataka, podnosi obaveštenja u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštitu ličnih podataka, kako sledi:

- Kontakt podaci osoba za zaštitu ličnih podataka u Kompaniji: dpo@triglav.rs
- Predmet obrade su lični podaci i posebne vrste podataka sadržanih u ugovoru o osiguranju i dokumentaciji na osnovu koje je ugovor zaključen.
- Svrha prikupljanja i dalje obrade podataka je formiranje ponude, zaključivanje ugovora o osiguranju, kao i ispunjavanje prava i obaveza preuzetih zaključivanjem ugovora o osiguranju.
- Podaci se koriste i obrađuju na sledeće načine: prikupljanjem, snimanjem, sortiranjem, grupisanjem ili strukturiranjem, skladištenjem, pružanjem ili modifikovanjem, otkrivanjem, uvidom, korišćenjem, otkrivanjem prenošenjem ili isporukom, umnožavanjem, širenjem ili na drugi način stavljanjem na raspolaganje, upoređujući ih, ograničavajući ih, brišući ili uništavajući. Obrada se vrši automatski ili ne-automatizovano. Kompanija vodi odgovarajuću evidenciju prikupljenih podataka, strukturirani skup ličnih podataka koji je dostupan u skladu sa posebnim kriterijumima, tj. prikupljanje podataka, u skladu sa zakonom.
- primaoci podataka su Narodna banka Srbije, drugi državni organi zasnovani na njihovim javnim ovlašćenjima, revizori, Udruženje osiguravača Srbije, suosiguravači, reosiguravači, posrednici u osiguranju i agenti, pomoćnici i pružaoci zdravstvene zaštite, kao i druga lica po ugovoru.
- Obradivač podataka prema zaključenom ugovoru Zavarovalnica Triglav d.d. Ljubljana, ulica Miklošičeva cesta 19, Republika Slovenija, koja obrađuje lične podatke po nalogu i u ime Društva, u skladu sa zakonom kojim se uređuje oblast zaštite ličnih podataka.
- Pravni osnov za obradu su zakon i ugovor o osiguranju.
- Subjekt podataka ima pravo da zahteva od kontrolora pristup, ispravku, dopunu ili brisanje njegovih ličnih podataka, tj. ima pravo da ograniči obradu u slučaju osporavanja tačnosti ili nezakonite obrade,

pravo na žalbu osobi zaduženoj za zaštitu ličnih podataka i pravo na prenosivost podataka. U slučaju neovlašćene obrade podataka, subjekt podataka ima pravo da se obrati Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu ličnih podataka žalbom i ima pravo na sudsku zaštitu.

Prikupljeni podaci se obrađuju i čuvaju u skladu sa svrhom prikupljanja, odnosno u skladu sa zakonskim propisima o rokovima za čuvanje dokumentacije i podataka.

14. NADLEŽNOST SUDA U SLUČAJU SPORA

Sporove između vlasnika polise ili osiguranika, sa jedne strane, i osiguravača sa druge strane, razrešiće nadležan sud u Beogradu.

15. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 04.10.2021.