КРОАЦИЈА ОСИГУРУВАЊЕ АД - ДРУШТВО ЗА НЕЖИВОТНО ОСИГУРУВАЊЕ СКОПЈЕ

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ НА ТЕРМИНАЛНИ УРЕДИ

Бр.0202- 2066 /7-1/1 од 03.04.2019 година

I. ВОВЕД

Член 1

1.1 Овој документ ги претставува Општите услови за осигурување на терминални уреди (ОУО) кое осигурување е достапно само при склучување или обнова на Вашиот ВИП договор.

1.2 Во овие ОУО се објаснуваат во детали Вашето покритие и други услови за осигурување на Вашиот терминален уред, кој сте го набавиле заедно со Вашиот ВИП договор. Иако во овие ОУО се користи машкиот род, одредбите се однесуваат и на жените и на мажите на ист начин. Кога се однесува на одредени лица, се користи родова специфична форма.

II. ДЕФИНИЦИИ

Член 2

2.1 Термините или кратенките кои се користат во овие ОУО го имаат следново значење:

- "ВИП " е Друштво за комуникациски услуги ОНЕ.ВИП ДООЕЛ Скопје, регистарски број (ЕМБС) 7068310 и даночен број МК4080015554205. ВИП или неговите трговски застапници, дејствуваат како застапник на Осигурувачот, согласно со членот 133 став 2 од Законот за супервизија на осигурување и членот 962 од Законот за облигационите односи при склучување на договорите за осигурување во име и за сметка на Осигурувачот.
- "ВИП договор" е склучување на нов или обновување на постоечки претплатнички договор за користење на електронски комуникациски услуги преку Пост Пејд модел на плаќање со издавање на месечни сметки, кој го склучува Осигуреникот со ВИП а кој договор вклучува и набавка на терминален уред (мобилен телефон, таблет итн.) преку кој се користат комуникациските услуги од ВИП.
- "Осигурувач" е Кроација Осигурување АД друштво за неживотно осигурување Скопје, со регистарски број (ЕМБС) 6479570 и даночен број 4080009502945
- "Договарач на осигурување" е физичко или правно лице кое го склучува Договорот за осигурување. Договарач на осигурување може да биде само лице кое во моментот на склучување или обновување на ВИП договор склучува и Договор за осигурување;
- "Осигуреник" или "Вие" - физичко или правно лице чиј имот или имотен интерес е осигуран. Само Договарач на осигурување може да биде Осигуреник според Договорот за осигурување.
- "Договор за осигурување" е Договорот за осигурување склучен со плаќање на премијата за осигурување од страна на Осигуреникот и според кој на Осигуреникот му се обезбедува осигурително покритие за одреден терминален уред во согласност со овие ОУО и конкретниот Договор за осигурување за кој Осигуреникот добива соодветна Потврда за осигурување;
- "Премија за осигурување" е износ на премијата наведена во Потврдата за осигурување и / или сметката на Вип за телекомуникациски услуги и која Вие треба да

ја платите во согласност со Договорот за осигурување и овие ОУО за да биде важечко Вашето осигурување;

- "Осигурен случај" е настан што е иден, неизвесен и независен од исклучивата волја на Осигуреникот, а дополнително тоа е настан предизвикан од Осигурен ризик.
- "Осигурен ризик" е ризик кој е покриен со осигурувањето согласно овие ОУО;
- "Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги" е служба за грижа за Осигурениците обезбедена од ЛАМИЕ МКД ДООЕЛ Скопје со регистарски број 7286961 и даночен број 4080018574665, постапувајќи во име и за сметка на Осигурувачот во врска со реализацијата на оштетни побарувања;
- "Осигурување на уредот" е осигурително покритие кое ве штити при настанување на Осигурен случај во согласност со Вашиот Договор за осигурување и овие ОУО;
- "ОУО" - овие Општи услови за осигурување;
- "Престанок" - како што е опишано во Поглавје V
- "Осигурен уред" е уред кој што е наведен во издадената Потврда за осигурување (на пример, мобилен телефон, таблет компјутер и сл.) чија максимална основна малопродажна цена во ВИП е до 95.000 МКД (бруто, со вклучени даноци). Само нови (некористени) уреди издадени од ВИП во моментот на склучување или обнова на ВИП договор може да бидат осигурени. По исклучок и уреди кои се заменети во согласност со став 3.2 и став 7.3 од овие ОУО можат да бидат осигурани уреди.
- "основна ВИП малопродажна цена" - е цената што ВИП ја наплатува за набавка на одреден терминален уред и која цена во ценовникот на ВИП е прикажана како основна цена на тој уред (несубвенционирана цена на уредот);
- "Гаранција" - законска или договорна гаранција за Осигурениот уред што го дава продавачот / производителот на уредот, согласно македонското законодавство или договорните обврски;
- "Франшиза" - износот што Осигуреникот го плаќа за негово Осигурување на уред во случај на Осигурен случај;
- "Поправка" како што е опишано во став 7.2;
- "Замена" како што е опишано во став 7.3

III. ТРАНСФЕР НА ОСИГУРИТЕЛНО ПОКРИТИЕ

Нема пренос на Осигурување на уредот

Член 3

3.1. Ако сте купиле нов уред (на пример, со обновување на Вашиот ВИП Договор), постоечкото осигурување на Вашиот постоечки уред не се пренесува автоматски на Вашиот нов уред. Ако сакате да го осигурате Вашиот нов уред, треба да склучите нов Договор за осигурување.

3.2. Ако Осигурувачот Ве обесштети под осигурителното покритие на уредот или во случај да сте обесштетени поради настан за кој се применува законска или договорна гаранција или гаранција за производство, Вашето Осигурување на уред се пренесува на евентуално заменетиот уред согласно став 7.3 ; во таков случај премијата за осигурување на уредот или франшизата се пресметуваат согласно основната ВИП малопродажна цена на Вашиот нов уред.

IV. ОПШТО

Член 4

4.1. Овие ОУО го регулираат Вашето право да барате надомест во натура во вид на непарична бенефиција (односно реституција во натура) во рамките на Осигурувањето на уредот, кое го имате во Македонија кон Осигурувачот и кое се состои од Поправка или Замена на Осигурениот уред, а која Поправка или Замена ја спроведува компанија овластена од ВИП и Осигурувачот. Осигурувањето на уредот не предвидува било какви парични надоместоци.

4.2. Осигурувањето на уредот не ги ограничува Вашите права според законската гаранција како потрошувач согласно Законот за заштита на потрошувачите во Македонија. Осигурувањето на уредот не ја менува постоечката законска гаранција.

4.3 Осигурувањето на уредот ги покрива Осигурените случаи што се случиле во целиот свет.

V. РОК И ПРЕСТАНОК НА ДОГОВОРОТ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ

Член 5

5.1. Договорот за осигурување започнува на точниот датум и време како што е наведено во Договорот за осигурување односно издадената Потврда за осигурување. Договорот за осигурување се склучува со плаќање однапред на премијата за осигурување во согласност со член 959 од Законот за облигациони односи. Информациите потребни за склучување на Договорот (податоци за Осигуреникот, контактните податоци, податоци за осигурениот уред итн.) се обезбедуваат од ВИП (со ваша согласност) од информациите задржани заради склучување на ВИП договорот и потврдени од Осигуреникот. Осигуреникот, во издадената Потврда за осигурување исто така ги дава потребните согласности за склучување и извршување на Договорот за осигурување. Како потврда дека Договорот за осигурување е склучен, се издава Потврдата за осигурување од страна на ВИП која, меѓу другото, го содржи датумот на часот и минутата од склучувањето на Договорот за осигурување. Времетраењето на првото осигурување е 2 (два) месеци од денот на склучувањето.

5.2 Договорот за осигурување автоматски се обновува на периоди од по 1 (еден) месец со редовно (не задоцнето) плаќање на премијата за осигурување пред истекот на периодот на осигурување, согласно со член 959 од Законот за облигациони односи. Обновата на Осигурувањето на уредот е под исти услови наведени во првиот Договор за осигурување, со исклучок на тоа што траењето на обновеното Осигурување е еден месец. Премијата за обновување на осигурувањето се наведува во месечната сметка за користените електронски

комуникациски услуги која го наведува и временскиот период опфатен со осигурувањето. Осигурувањето може да не се обнови во ситуации наведени во став 6.3 од овие ОУО.

5.3 Кумулативниот период на првичното и обновеното осигурување може да има максимален рок од пет години броејќи од денот, часот и минутата на склучувањето на првичниот Договор за осигурување.

Престанок, истекување, необновување и повлекување од Договорот за осигурување
Член 6

6.1 Договорот за осигурување може да престане поради истекот, необновувањето или повлекувањето од Договорот за осигурување, како и престанок на важност на ВИП договорот согласно делот 6.4,.

6.2 Во случај на истекување, необновување или престанок, Договорот за осигурување завршува со последниот ден за кој е платена премијата за осигурување. Нема да се изврши поврат на премијата, освен ако не се работи за поврат по барање на осигуреното лице согласно член 984 од Законот за облигациони односи, кога повратот ќе се пресмета од последното плаќање (првичното плаќање или плаќање при обновување, во зависност од случајот).

6.3. Договорот за осигурување не се обновува:

- На Ваше барање, во било кое време, ако барањето е добиено во писмена форма или електронска пошта, при што барањето ќе стапи на сила со истек на последниот ден за кој е платена премија за осигурување, како што е наведено во дел 6.2. Барањето се испраќа до Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги по електронска пошта наведена во Потврдата за осигурување. После тоа, нема да се фактурира премија за осигурување за обновување на Договорот за осигурување наведена во наредната месечна сметка за електронеки комуникациски услуги на ВИП.
- ако не сте извршиле редовно (не задоцнето) плаќање на целосниот износ на премијата за осигурување однапред за периодот опфатен со обновата на осигурувањето во рамки на рокот за плаќање наведен во месечната сметка за користени комуникациски услуги од ВИП.
- **Важно:** Доколку сте направиле задоцнето плаќање на премијата за осигурување, Договорот за осигурување нема да се обнови, и тоа плаќање ќе се смета како авансно плаќање за Вашата следна месечната сметка за користени комуникациски услуги од ВИП.
- Доколку Осигурувачот или Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги (постапувајќи по овластување делегирано од Осигурувачот) одлучи по сопствено наоѓање да не го обновува Договорот за осигурување. Во тој случај, ќе бидете информирани преку електронска пошта и/или СМС порака и нема да има премија за осигурување за обновување наведена во Вашата месечна сметка за користени електрнски комуникациски услуги на ВИП.

6.4. Осигурувањето според Договорот за осигурување е дополнителна услуга кон Вашиот ВИП договор и не може да се купи одделно од него или да постои без него, и затоа Договорот за осигурување престанува да важи во секој случај со:

- престанување/предвремено раскинување на ВИП-договорот или привремено прекинување на електронските комуникациски услуги од страна на ВИП поради неплаќање на месечна сметка, и останатите основи наведени во одредбите од склучениот ВИП договор, или негово раскинување или привремено прекинување/ставање во мирување на електронските комуникациски услуги на барање на Осигуреникот;
- пренесување на ВИП-договорот на друго лице,
- смрт на осигуреното физичко лице или престанок на постоење на осигуреното правно лице;
- Уништување на уредот со ризици кои не се опфатени со ова осигурување или
- пренесување (портирање) на Вашиот ВИП телефонски број кај друг оператор или негово префрлање во При-Пејд услуга.

6.5. Доколку осигурувањето е склучено како договор на далечина или договор склучен надвор од деловни простории, може да се повлечете од овој Договор за осигурување во рок од 14 дена од склучувањето на договорот, но не по датумот на започнување на осигурувањето, бидејќи со почетокот на осигурувањето ќе се смета дека извршувањето на договорот е започнато со Ваша јасна согласност и со прифаќање на фактот дека ќе го изгубите правото на повлекување по почетокот на важењето на осигурувањето што се смета за целосното извршување на договорот, а согласно член 96 став 1 точка 1 од Законот за заштита на потрошувачите.

6.6 Договорот за осигурување се смета дека истекол со последниот ден за кој премијата е платена.

VI. ОСИГУРИТЕЛНО ПОКРИТИЕ И ИСКЛУЧОЦИ
ОСИГУРИТЕЛНО ПОКРИТИЕ
Поправка и замена
Член 7

7.1. Во случај кога имате право на обесштетување, Осигурувањето на уредот обезбедува или Поправка или Замена на осигурениот уред, ако тоа не е исклучено во согласност со став 9.2. Сите потребни резервни делови, работно време, како и трошоците за испорака се покриени со покритието од Осигурувањето на уредот. Покритието е по избор на Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги и тоа е или Поправка или Замена на Осигурениот уред. Обештетување во парична форма е исклучено.

7.2. Во случај на Поправка, Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги ќе го поправи Осигурениот уред користејќи нови и рециклирани делови, кои се еквивалентни на нови делови во однос на ефикасноста и сигурноста ("Поправка").

7.3. Во случај на Замена, Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги ќе го замени Осигурениот уред со уред за замена ("Замена"). Во тој случај, Осигуреникот станува сопственик на уредот даден во замена, а Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги е сопственикот на заменетиот, оштетен уред. Овој уред за замена или ќе биде уред од ист тип, или ако таков уред повеќе не се нуди од ВИП, може да биде уред кој е еквивалентен во технички спецификации, но од различен модел и/или бренд. Во случај на Замена, осигурениот уред ќе биде заменет како да е нов. Уредот за замена може, во зависност од производителот и брендот, да содржи рециклирани делови, кои се еквивалентни на новите делови во однос на ефикасноста и сигурноста.

7.4 Поправката или замената ќе се изврши 14 дена од денот на поднесувањето на оштетното побарување, или ако на Осигурувачот (или на Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги кое дејствува во негово име) му треба повеќе време да го утврди постоењето на својата обврска за поправка или замена, тогаш тоа е 14 дена сметајќи од денот кога наведената обврска е утврдена.

Осигурен случај
Член 8

Се смета дека настанал Осигурен случај, ако во текот на рок на важење на Осигурувањето на уредот се случи еден од следните настани (осигурени ризици):

(i) неисправност (дефект) на осигурениот уред која не одговара на техничката состојба на осигурениот уред (на пр.во врска со материјалот и грешки на производителот),
(ii) Осигурениот уред е оштетен со вода, влажност или оксидација
(iii) осигурениот уред е оштетен на ненадеен, неочекуван, надворешен начин,
(iv) Осигурениот уред е оштетен поради пожар, кој самостојно се шири со деструктивни ефекти. Осигурувањето за штети поради пожар на осигурениот уред важи само доколку IMEI (серискиот) број на осигурениот уред сè уште е препознатлив (дел 9.2. (I)).

Ве молиме погледнете го делот 9.2 за релевантните исклучоци.

Осигурително покритие на уред и исклучоци
Член 9

9.1. При настанување на осигурителен случај, Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги ќе ги Поправи оштетувањата на Осигурениот уред или истиот ќе го Замени. Во случај на Замена, Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги станува сопственик на заменетиот уред, а Вие ќе станете сопственик на уредот за замена. Сите парични надоместоци се исклучени.

9.2. Со Осигурувањето на уредот не е обезбедено покритие за Вашиот Осигурен уред за следните случаи:

i. ако на уредот му е изменет IMEI / серискиот број (на пример, изменет, отстранет со оган или киселини или на друг начин)
ii. оштетување на други уреди кои не се Осигурениот уред
iii. штети кои се покриени поради законски или договорни гаранции на производителот или ВИП
iv. штети кои се пријавени по истекот на овој договор или по истек на 10 дена по појавата на осигурениот случај, само ако осигурениот случај се случил за време на периодот на осигурување, кое и да е последно.
v. кога штетата се заснова на контрадикторни или неточни информации кои сте ги дале на Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги
vi. било каква последична штета (штета како последица на оштетувањето / уништувањето на Осигурениот уред и / или губење на податоците или софтверот содржани на Осигурениот уред);
vii. штета која е причинета од (а) производ кој не е Осигуран уред или (б) со употреба на Осигурениот уред надвор од параметрите и нормална употреба на уредот дадени во упатствата за работа на ВИП или производителот;
viii. оштетувања поради несоодветна инсталација или повторна инсталација на софтвер, софтверски вирус или која било друга софтверски базирана функција која не е поддржана од производителот;
ix. Осигурени уреди, кои биле изгубени, заборавени, украдени (вклучувајќи но не ограничувајчи се на кражба, тешка кражба и разбојништво);
x. штети што се случуваат за време на обид или за време на извршување на кривично дело, за што намерата е материјален елемент на кривичното дело и во која осигуреникот е сторител, помагач или поттикнувач на кривичното дело;
xi. штети поради кривични дела кои не се пријавени на полицијата во рок од 48 часа по нивното откривање;
xii. оштетување на надворешноста како гребнатини, вдлабнатини скршени пластични делови на отворите на Осигураниот уред, кои немаат влијание врз употребливоста на Осигураниот уред;
xiii. оштетувања предизвикани од природно трошење, промена на бојата, механичко абење или природна амортизација на делови (на пример, деградација на снага на батерија, промена на боја на поклопец итн.) и грешки кои се предизвикани од нормалната употреба или се резултат на процесот на стареење на Осигураниот уред;
xiv. оштетување на Осигурените уреди поради поправка, чистење, одржување или слична услуга од страна на сервис за поправка кој не е овластен од ВИП или од производителот;
xv. поправка на оштетените осигурени уреди од страна на лице кое не е овластено од ВИП или од производителот;
xvi. штети од превентивно одржување или сервисирање;

xvii. штети што произлегуваат од неправилната употреба на осигурените уреди, на пр., употреба која не е во согласност со општите услови на ВИП или производителот;

xviii. штети предизвикани намерно или со груба небрежност на Осигуреникот, штети предизвикани со знаење и согласност на Осигуреникот или штети предизвикани со измамнички дејствија на Осигуреникот;

xix. оштетувања поради употреба на осигурените уреди надвор од техничките параметри за користење, на пр. температура, влажност, ел. напон итн;

xx. штети предизвикани од војна, тероризам и дејствија поврзани со нив;

xxi. штети предизвикани од заплена или наредба на државен орган или било која институција со јавни овластувања или орган на локалната самоуправа;

xxii. оштетување од јонизирачки зраци или нуклеарна енергија

xxiii. оштетување предизвикано од исклучителни природни катастрофи како што се земјотрес, поплава, порој, лизгање на земјиштето, лавина итн.

VII. ПЛАЌАЊА

Премија за осигурување и франшиза
Член 10

10.1. Премијата за осигурување за обновување на Договорот за осигурување ќе биде наведена како посебна ставка во Вашата месечна сметка за користени услуги согласно склучениот ВИП-договор. Договорената франшиза која сте должни да ја платите во случај на пријава на штета независно од тоа дали ќе се изврши Поправка или ќе се изврши Замена на уредот исто така ќе биде фактурирана во Вашата месечна сметка за користени услуги согласно склучениот ВИП договор. Висината на премијата и франшизата зависи од Основната малопродажна цена на вашите осигурени уреди; ве молиме погледнете го Договорот за осигурување за повеќе детали.

10.2. Договорот за осигурување започнува со плаќање на премијата за осигурување однапред за првите два месеци. Премијата за обновување на договорот за осигурување на уредот ќе се наплаќа однапред, за период кој ќе биде наведен во издадената месечна сметка за користени услуги согласно склучениот ВИП договор.

Услови на плаќање
Член 11

11.1. Вие прифаќате дека ВИП во име на Осигурувачот ќе ја фактурира и наплаќа премијата за осигурување и франшизата (наплата на франшизата се врши само при настанување на Осигурен случај) преку Вашата месечна сметка за користени услуги согласно склучениот ВИП договор, при што условите и роковите за плаќање на премијата и франшизата се исти како за користените услуги согласно Вашиот ВИП договор.

11.2 Премијата и франшизата доспеваат во исто време и се плаќаат на ист начин и во ист рок како и останатите ставки во Вашата месечна сметка за користени услуги согласно склучениот ВИП договор.

11.3. Сите банкарски провизии поврзани со Вашето плаќање (на пример, надоместоците за меѓународни трансфери) се на Ваш товар.

11.4. Ве молиме да го внесете точниот број на клиентот и бројот на фактурата ако плаќате со директно задолжување на Вашата сметка преку банка.

11.5 За појаснување, секое плаќање од Вас се смета дека е направено за најстариот неплатен долг. Во случај на делумно плаќање на месечната сметка за користени услуги согласно склучениот ВИП договор, средствата прво ќе се користат за покривање на износот што треба да се плати за користените комуникациски услуги, а дури потоа за премија за осигурување, доколку останат средства.

Задоцнети плаќања
Член 12

12.1. Ако не ја платите франшизата навреме, Вашето оштетно побарување нема да биде реализирано од страна на Осигурувачот се додека не ја платите франшизата.

12.2. По плаќањето на доспеаната франшиза Вашето оштетно побарување ќе го реши Осигурувачот.

12.3. Во случај на задоцнето плаќање ќе ви биде наплатено казнена камата по каматна стапка што е пропишана со закон. Понатаму ќе ви бидат наплатени поврзаните трошоци, на пр., трошоците за потсетување, трошоците за наплата и судските трошоци, ако такви има.

VIII. ОШТЕТНИ ПОБАРУВАЊА

Поднесување на оштетно побарување
Член 13

13.1 Сите оштетни побарувања треба да се поднесат кај Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги во текот на рокот на важење на осигурувањето или најдоцна 10 дена по истекот на рокот. Треба да го дадете Вашето име и презиме, адреса, спецификите на осигурениот уред, Вашиот ВИП телефонски број и опис на штетата и како се случила.

Обврски на осигуреникот
Член 14

14.1. За Вашето оштетно побарување да биде прифатено, треба да ги почитувате следниве правила:

i. информирајте ја Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги веднаш и без непотребно одложување (најдоцна следниот работен ден) точно и целосно за Осигурениот случајна телефонот или e-mailот наведен во потврдата за осигурување. Од Вас може да биде побарано да доставите и изјава во писмена форма до Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги, на адресата наведена во Потврдата за осигурување.

ii. Доставете и го на Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги бројот на Вашиот Договор

(потврда) за осигурување и копија од оригиналниот Договор (потврда) за осигурување, ако тоа се побара од Вас;

iii. следете ги упатствата на Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на тоа да го донесете неисправниот осигурен уред во продажното место на ВИП кое е најблиску до Вас за проверка или поправка и да го подигнете вашиот Осигурен уред од продажното место на ВИП по Поправка или Замена;

iv. ве молиме да направите безбедносна резервна копија (backup) бидејќи Вашите податоци може да бидат избришани од страна на Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги при поправката и може да го ресетира Вашиот осигурен уред на почетните поставки (default settings);

v. Штетите предизвикани од кривични дела мора да се пријават веднаш, најдоцна во рок од 48 часа по нивното случување, до органот за јавна безбедност. Записникот (извештајот) на органот за јавна безбедност мора да ги содржи сите релевантните факти. Овој записник (извештај) мора да го доставите до Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги.

14.2. Ако се прекршат било какви обврски од став 14.1, може да го изгубите Вашето право на обештетување.

14.3 Потребно е да ги преземете сите разумни мерки за да го заштитите Осигурениот уред од уништување или оштетување.

Доспевање на вашето осигурително покритие на уредот
Член 15

15.1 Откако Вашето оштетно побарување ќе биде признаено како основано и износот на побарувањето ќе биде проценет, ќе бидете обесштетен согласно член 7 од овие ОУО. Вашето побарување е исклучиво само кон Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги и Осигурувачот.

15.2 Вашето обесштетување не се смета за доспеано доколку доцните со плаќањето на премијата или франшизата.

IX. ПОДАТОЦИ

Податоци во осигурениот уред
Член 16

Ве молиме правете чести резервни копии на податоците кои се снимени на Вашиот уред. Исто така, направете резервна копија пред Поправка. Исто така, пред Поправката избришете ги сите лични податоци кои се наоѓаат во уредот. За време на Поправката, Вашиот Осигурен уред ќе биде форматиран и ќе се ресетира на почетните поставки. Ве молиме имајте предвид дека Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги и Осигурувачот не се одговорни за губење на податоци или софтвер на Осигурениот уред.

Заштита на податоци
Член 17

17.1. Осигурувачот е контролор на лични податоци што се чуваат за Вас под условите на Законот за заштита на личните податоци ("Законот") ВИП и Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги се овластени од Осигурувачот да бидат обработувачи на Вашите лични податоци за потребите на Договорот за осигурување на терминален уред.

Со склучување на договорот за осигурување, Вие се согласувате:

- на обработка на сите информации од страна на Осигурувачот, ВИП и Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги кои претставуваат лични податоци во смисла на Законот, доколку таквата обработка се однесува на (но не ограничувајќи се на) гарантирање, прием во осигурување и администрирање на договорот за осигурување, постапување и решавање на оштетни побарувања, откривање и спречување на измама и чување на статистички податоци;
- обелоденување на информации и документи добиени од Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги и / или Осигурувачот или неговите претставници, во врска со договорот за осигурување кои ќе бидат исклучиво за доверлива употреба од страна на Осигурувачот и неговите правни советници, ревизори, реосигурители, LAMIE AG lifestylie insurance services - компанија регистрирана во Австрија под бр. FN393809g, трети лица даватели на услуги (кои се предмет на договор за доверливост направен меѓу Осигурувачот и таквото трето лице давател на услуги), како и други лица кои се реулаторни органи или се законски овластени да ги добиваат. Таквите информации и документи не смеат да бидат копирани или на друг начин доставени или обелоденети на која било друга страна или да се користат за која било друга цел без писмена согласност на Осигуреникот.
- Користење на лични податоци од страна на Осигурувачот или од Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги за да ги рекламира своите производи и услуги со какви било средства (применливо само ако постои посебна претходна согласност од Вас за користење на лични податоци за цели на директен маркетинг). Вие може писмено да го известите Осигурувачот или Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги ако не сакате да ги примате тие информации.
- снимање телефонски повици од Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги за обука, безбедност и контрола на квалитетот.

17.2 Лицата чии информации се доставени до Осигурувачот односно Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги имаат право да поднесат писмено и потпишано барање за пристап кон или исправка на личните податоци кои се чуваат.

Ограничување на одговорноста
Член 18

18.1 ВИП, неговите трговски застапници, Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги и Осигурувачот не се одговорни за (i) директни или последнични штети и загуби што произлегуваат од повреда на овие Општи

услови од страна на Осигуреникот; и (ii) штети по сите други правни основи, вклучувајќи, но не ограничувајќи изгубена заработувачка, губење на употреба, трошоци на резервни уреди, губење на информации, софтвер или други податоци. Ова ограничување на одговорност не се применува на барање за надомест на штета за за телесни повреди или надомест на штета што се резултат на намера или груба небрежност од страна на Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги или од страна на Осигурувачот.

Вашите контакт информации
Член 19

19.1. Доколку по склучувањето на Договорот настане промена на вашите лични податоци или адреса на живеење/престој, треба за тоа да го известите Осигурувачот или Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги што е можно поскоро, но не подоцна од 3 работни дена.

19.2. Ако не ја ажурирате вашата адреса, секоја пошта испратена до вашата последна адреса ќе се смета дека е испратена на соодветна адреса. Доколку поштата се врати на Осигурувачот или на Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги, поради тоа што не сте ги ажурирале вашите контакт информации кај Осигурувачот или Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги, или сте одбиле да ја примите или не сте ја подигнале пратката од пошта, ќе се смета дека има успешна достава на пошта од наша страна и прием од Ваша страна.

X. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Применливо право
Член 20

20.1 На односите кои произлегуваат од договорот за осигурување, а не се уредени со овие Услови или потврдата за осигурување, се применуваат одредбите од Законот за облигациони односи и останатите важечки прописи на Република Северна Македонија.

20.2 Со потпишување на Потврдата за осигурување (или во случај на онлајн продажба со избор на потребните опции), Вие изречно потврдувате дека пред склучувањето на Договорот за осигурување, вие сте информирани во писмена форма од страна на Осигурувачот, ВИП, неговите под дилери или Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги за сите податоци во согласност со одредбите од член 49-51 од Законот за супервизија на осигурување и дека сте ги добиле овие ОУО во прилог на Потврдата за осигурување.

20.3 Податоците кои се доставени до Вас во согласност со делот 20.2 и овие ОУО се применуваат и за обновување на осигурувањето.

Решавање на приговори, вонсудско решавање на спорови и надлежност во случај на спор
Член 21

21.1 Ако не сте задоволни со првостепената одлука на Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги по однос на оштетното побарување, имате право да поднесете приговор во рок од 8 дена до Комисијата на Осигурувачот што одлучува по приговорите. Приговорот може да се упати до Осигурувачот на адресата на неговото седиште или да се достави во просториите на Осигурувачот.

21.2 Приговорот треба да содржи:

- име и презиме и адреса на подносителот на приговорот кој е физичко лице или на неговиот законски застапник, односно фирма, седиште и име и презиме на одговорното лице на подносителот на приговорот кој е правно лице;
- причини за приговорот и барања на подносителот на приговорот;
- докази со кои се потврдуваат наводите од приговорот кога е можно тие да се приложат, а може да содржи и исправи кои не биле разгледувани во постапката во која е донесена одлуката поради која се поднесува приговорот како и предлози за изведување докази.
- датум на поднесување на приговорот и потпис на подносителот на приговорот односно лицето кое го застапува;
- полномошно за застапување, кога приговорот е поднесен преку полномошник.

21.3 Осигурувачот е должен писмено да одговори на приговорот во законски предвидениот рок.

21.4 Осигурувачот и Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги имаат за цел да им обезбедат на клиентите највисоко можно ниво на услуги во секое време. Ако не сте задоволни со услугата која е обезбедена од некоја причина или имате какви било прашања или забелешки, Ве молиме контактирајте со Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги на адресата, електронска пошта или на телефон што е наведен во потврдата за осигурување.

21.5 Доколку сметате дека Осигурувачот или Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги на кој било начин го прекршиле Договорот за осигурување или имате какви било поплаки во врска со работата на Осигурувачот или Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги, може да поднесете и жалба до Агенцијата за супервизија на осигурување (АСО) како државен орган надлежен орган за супервизија на друштвото за осигурување, како и до Службата за внатрешна ревизија на Осигурувачот, до Комисијата за приговори наведена во став 21.1 или до Организацијата за заштита на потрошувачите. Вашата претставка ќе биде прописно регистрирана од страна на Осигурувачот и ќе се реши во рок од 30 дена во согласност со внатрешните процедури на Осигурувачот. Осигурувачот води регистар на доставени и решени преставки и за истите во законските рокови ја известува Агенцијата за супервизија на осигурувањето.

21.6 Во случај на спор, страните ќе се залагаат спогодбено да го решат спорот и ако тоа се покаже како невозможно, судот во Скопје има надлежност да го реши спорот.

Електронска комуникација
Член 22

22.1 Освен ако поинаку не е уредено со закон, со важечките прописи или со овие ОУО, се согласувате дека може да добивате некои документи и декларации (како .pdfs) на вашата e-mail адреса или преку sms на Вашиот мобилен телефонски број - на пр. распореди, потврди, фактури и слично. Како осигуреник, можете да и Вие да ни се обратите и да праќате изјави и информации на Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги на e-mail адресата наведена во Потврдата за осигурување.

22.2 Ве молиме запомнете: необновувањето на договорот за осигурување, како и одлуките за побарувањата, треба да се направи во писмена форма (на хартија или по е-маил).

22.3 Ве молиме Вашата email адреса да биде ажурирана и активна цело време. Ако вашата e-mail адреса се промени и не не известите за промената, тогаш пораките се сметаат за примени ако тие се испратени до последната е-пошта која му била позната на Осигурувачот и Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги.

22.4 И покрај електронската комуникација, сите изјави можат да се направат и во писмена форма.

22.5 Во секое време можете да ја промените Вашата е-маил адреса за електронска комуникација, за што треба веднаш да ја известите Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги и Осигурувачот.

22.6 Имате право да добивате услови за осигурување, распореди, декларации или која било друга информација за хартија без надомест.

Влегување во сила
Член 23

Овие Услови влегуваат во сила на денот на донесувањето, а ќе важат од 15.04.2019 година.

КРОАЦИЈА ОСИГУРУВАЊЕ АД
Друштво за неживотно осигурување Скопје
Претседател на Одбор на директори
Никола Мишетиќ