

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ НА ТЕРМИНАЛНИ УРЕДИ (заштита на екран)

I. **ВОВЕД**

Член 1

Овој документ ги претставува Општите услови за осигурување на терминални уреди (ОУО) кое осигурување е достапно само при склучување или обнова на Вашиот А1 договор.

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 А1 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

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

- "А1" е Друштво за комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје, регистарски број (ЕМБС) 7068310 и даночен број МК4080015554205. А1 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.
- "А1 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 А1 а кој договор вклучува и набавка на терминален уред (мобилен телефон, таблет, паметни часовници итн.) преку кој се користат комуникациските услуги од А1.
- "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 А1 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

GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR TERMINAL DEVICE INSURANCE (screen protector)

I. **INTRODUCTION**

Article 1

These are the General Terms and Conditions (GTC) for terminal device insurance through your insurance Contract, which insurance is only available upon conclusion or renewal of a A1 contract. They explain your cover and other conditions for your device insurance cover, which you have acquired together with your A1 Contract, in detail. As far as in the following GTC personal names are given only in the masculine form, they relate to women and men in the same way. When applied to specific persons, the gender-specific form is used.

II. **DEFINITIONS**

Article 2

The terms or abbreviations used in these GTC have the following meaning:

- "А1" is Company for communication services ONE.A1 Macedonia DOOEL Skopje, registration number (EMBS) 7068310 and tax number MK4080015554205. A1 or one of its commercial agents is acting as an agent of the Insurer, pursuant to Article 133 paragraph 2 of the Law on insurance supervision and article 962 of the Law on obligations relations in concluding the Insurance Contracts in the name and for the account of the Insurer.
- "А1 contract" is the conclusion of a new or renewal of an existing subscriber contract for the use of electronic communication services through a Post-Paid payment model by issuing monthly bills, concluded by the Insured with A1 and which includes the purchase of a terminal device (mobile phone, tablet, smartwatch, etc.) through which A1 communication services are used.
- "Insurer" is Croatia Insurance AD Company for non-life insurance Skopje, with registration number (EMBS) 6479570 and tax number 4080009502945.
- "Insurance contractor" – a natural or legal person that concludes the Insurance Contract. An Insurance contractor may only be a person that concludes or renews a A1 Contract simultaneously with the conclusion of an Insurance contract;
- "Insured person" or "you" – a natural or legal person whose property or property interest is insured. Only an Insurance Contractor may be an Insured person under an Insurance Contract.
- "Insurance Contract" – The insurance contract concluded by payment of the insurance premium by the Insured person under which insurance cover is granted to the

<p>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;</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Премија за осигурување" е износ на премијата наведена во Потврдата за осигурување и / или сметката на А1 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 7530234и даночен број МК4080021600820, 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, паметен часовник итн.) чија максимална основна малопродажна цена во А1 е до 149.999 МКД (брuto, со вклучени даноци). Само нови (некористени) уреди издадени од А1 во моментот на склучување или обнова на А1 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 А1 малопродажна цена" - е цената што А1 ја наплатува за набавка на одреден терминален уред и која цена во ценовникот на А1 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; 	<p>Insured person for a specific terminal device by the Insurer in accordance with these GTC and the specific Insurance Contract for which the Insured receives an adequate Insurance Certificate;</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Insurance premium" – amount of the premium stated in the Insurance certificate and/or the A1 bill for telecommunication services and payable by the You in accordance with the Insurance Contract and these GTC in order for you to have a valid Insurance; - "Insured event" – event that may happen in the future, it is uncertain that it will happen, and is not dependent on the will of the Insured person, and in addition it is an event caused by an insured risk - "Insured risk – risk that is covered with this insurance in accordance with these GTC; - "Insurance Customer Service" the customer services provided by LAMIE MKD DOOEL Skopje with registration number (EMBS) 7530234and tax number MK4080021600820, acting for and on behalf of the Insurer regarding claims management ; - "Device Insurance" the insurance cover which protects you in an Insurance Event in accordance with your Insurance Contract and these GTCs; - "GTC" – these General Terms and Conditions; - "Termination" – as described in Chapter V - "Insured Device" is the device as described in the Insurance Certificate (e.g., handset, tablet, smartwatch et.c.) up to the maximum basic A1 retail price of MKD 149.999,- (gross, including taxes). Only new (unused) devices may be insured, issued with the conclusion of a new or the renewal of the existing A1 Contract. As an exception, devices swapped pursuant to section 3.2 and 7.3 of these GTC may also be insured devices. - "basic A1 retail price" - is the price that A1 charges for a specific terminal device, which price is envisaged as a basic price for that device (i.e. the price of the device is not subsidized), pursuant to A1s' pricelist. ; - "warranty" - statutory or contractual warranty for the Insured device that is provided by the seller/manufacturer of the device, pursuant to Macedonian legislation or contractual obligations; - "Deductible" - the amount the Insured person pays for his/hers Device Insurance in the event of an Insurance Event; - "Repair" as described in section 7.2; - "Swap" as described in section 7.3
--	--

- "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 А1 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 А1 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 А1 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,

III. TRANSFER OF INSURANCE COVERAGE **No Transfer of Device Insurance** **Article 3**

- 3.1. If you have purchased a new device (e.g., with renewal of your A1 Contract), your Insurance for your existing Device is not automatically transferred to your new Device. If you wish to insure your new device, you have to conclude a new contract.
- 3.2. If the Insurer covers you under the device insurance Cover or in the event you are indemnified because of an event covered by statutory or contractual warranty or manufacture warranty your Device Insurance is transferred to the possibly swapped device; in such an event the Device Insurance premium or the deductible is calculated from the basic A1 retail price of your new device.

IV. GENERAL

Article 4

- 4.1. This GTC define your claim for a non-pecuniary benefit in kind (i.e. restitution in kind) under this Device Insurance, which You have Macedonia wide against the Insurer, and which consists either of the Repair or the Swap of the Insured Device and which is conducted by a company authorized by A1 and the Insurer. Cash benefits are not provided by this Insurance.
- 4.2. The Device Insurance does not limit your rights under statutory warranty as a consumer under the Macedonian Consumer Protection Act; your Device Insurance does not alter any existing statutory warranty.
- 4.3 The Device Insurance coverage covers insurance events that occurred worldwide.

V. TERM AND TERMINATION OF THE INSURANCE CONTRACT

Article 5

- 5.1. The Insurance Contract begins on the exact date and time as mentioned in the Insurance Contract i.e. the issued Insurance certificate. The Insurance Contract is concluded by payment of the insurance premium in advance, pursuant to Article 959 of the Law on obligations relations. The information necessary for the conclusion of the contract (data about the insured person, contact details, data about the insured device etc.) shall be

контактните податоци, податоци за осигурениот уред итн.) се обезбедуваат од А1 (со ваша согласност) од информациите задржани заради склучување на А1 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 А1 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 А1 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,

provided by A1 (with your consent) from the information retained for the purposes of the conclusion of the A1 Contract and confirmed by the Insured person. The Insured person, via the Insurance certificate, shall also provide the consents necessary for the conclusion and execution of the Insurance Contract. As a confirmation that the Insurance Contract is concluded, an insurance certificate shall be issued by A1 and shall also contain among other things the date the hour and the minute of the conclusion of the Insurance Contract. The duration of the first insurance is 2 (two) months from the day of the conclusion.

5.2 The Insurance Contract shall be automatically renewed for periods of 1 (one) month by regular (not belated) payment of the insurance premium in advance of the time period covered by the insurance, pursuant to Article 959 of the Law on obligations relations. The renewal of the device insurance shall be under the same conditions of the first Insurance Contract with the exception that the duration of the renewed insurance shall be one month. The insurance premium for the renewal shall be stated in the monthly bill for supplied electronic communication services and shall also state the time period covered by the insurance. The insurance may not be renewed in the situations described in paragraph 6.3 of these GTC.

5.3 The cumulative period of the initial and renewed insurance may have a maximum term of five years at the hour and the minute of the conclusion of the initial Insurance Contract.

Termination, Expiry, Non-renewal and Rescinding of the Insurance Contract

Article 6

6.1 The Insurance contract may cease due to the expiry of the contract, non-renewal, rescinding or termination of the A1 contract under section 6.4, .

6.2 In case of expiry, non-renewal or termination, the Insurance Contract ends with the last day of the Insurance Contract for which the Insurance premium is paid. No refund will take place, unless it is a refund at the request of the insured person pursuant to article 984 of the Law on obligations, when the refund will be calculated as of the latest payment (initial payment or renewal payment, whichever may be the case).

6.3. The Insurance Contract shall not be renewed:

- if requested in writing by You at any time, if the request has been received in writing or e-mail, and the request shall take effect with the expiry the last day of the paid Insurance premium, as stated in

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 електронски комуникациски услуги на А1.

- 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 А1.
- **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 А1.
- Доколку Осигурувачот или Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги (поступавајќи 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 електронски комуникациски услуги на А1.

6.4. Осигурувањето според Договорот за осигурување е дополнителна услуга кон Вашиот А1 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 А1-договорот или привремено прекинување на електронските комуникациски услуги од страна на А1 поради неплаќање на месечна сметка, и останатите основи наведени во одредбите од склучениот А1 договор, или негово раскинување или привремено прекинување/ставање во мирување на електронските комуникациски услуги на барање на Осигуреникот;
- пренесување на А1-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

section 6.2. The request shall be sent to the Insurance Customer Service under the e-mail stated in the insurance certificate. After that, no insurance premium for the renewal of the Insurance Contract shall be stated in the next monthly bill for electronic communication services of А1.

- if You have failed to make a regular (not belated) payment of the full amount of the insurance premium in advance of the time period covered by the insurance.

- **Important:** in case you have made a belated payment of the insurance premium the Insurance Contract shall not be renewed, and that payment shall be considered as an advance payment for your next monthly А1 bill for electronic communication services.

- If the Insurer or the Insurance Customer Service (acting upon authority delegated from the Insurer) decides, at its own discretion, not to offer renewal the Insurance Contract. In that case, you will be informed via the monthly bill for telecommunication services of А1 and there will not be an insurance premium for renewal stated in Your monthly bill for electronic communication services provided by А1.

6.4. The insurance under the Insurance Contract is an ancillary service to your А1 Contract and cannot be purchased separately from it or exist without it, and therefore the Insurance Contract is terminated in any case by:

- Cessation, early Termination of the А1 Contract or temporary suspension of electronic communication services due to non-payment of the monthly bills or on other grounds as provided under the А1 contract, as well as the termination or temporary suspension of electronic communication services at the request of the Insured person;
- transfer of the А1 Contract to a different person,
- death of the Insured natural person or cessation to exist of the Insured legal person;
- Destruction of the device by risks that are not covered by this insurance
- or the porting of your specific А1 telephone number either to another operator or porting to pre-paid service ("Termination").

- пренесување (портирање) на Вашиот А1 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 истекло 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, Осигурениот 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 А1, 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

6.5. If the insurance was concluded as a distance contract or contract concluded outside the premises of A1, You may rescind from this Insurance Contract within 14 days of the conclusion of the contract but not after the date of the start of the insurance coverage, since with the start of the insurance coverage it will be deemed that the execution of the contract is full and it was with Your express consent and with your acceptance of the fact that you lose the right to rescind the contract, as stated in Article 96, paragraph 1 item 1 of the Law on consumer protection.

6.6 The Insurance Contract shall be deemed to have expired with the last day of the Insurance Contract for which the premium is paid.

VI. DEVICE INSURANCE COVER AND EXCLUSIONS DEVICE INSURANCE COVER:

Repair and Swap

Article 7

- 7.1. In case of entitlement to a benefit, the Device Insurance provides either Repair or Swap of the Insured Device, if this is not subject to an exclusion in accordance with section 9.2. All necessary spare parts, working time as well as shipping charges are covered by Device Insurance Cover. Coverage is provided by choice of the Insurance Customer Service of either Repair or Swap of the registered mobile device. Redemption for cash is not possible.
- 7.2. In the event of Repair, the Insurance Customer Service will have the Insured Device repaired using new and recycled parts, which are equivalent to new parts in terms of efficiency and reliability ("Repair").
- 7.3. In the event of a Swap, the Insurance Customer Service will replace the Insured Device with a replacement device ("Swap"). In that case, the Insured Person becomes the owner of the replacement device, and the Insurance Customer Service the owner of the replaced (damaged) device. This replacement device will either be a device of the same type of device, or, if such a device is no longer offered by A1, a device equivalent in technical specifications that may be from a different model and/or brand. In case of a Swap, the insured device will be replaced as new. The replacement device may, depending on the manufacturer and brand, contain recycled parts, which are equivalent to new parts in terms of efficiency and reliability.

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 за време на ефективното траење на Осигурувањето на уредот се случи еден од следните настани (Осигурителен настан):

- (i) неисправност (дефект) на Екранот на осигурениот уред предизвикана од ненадеен, непредвиден и неочекуван надворешен настан кој влијае на функционалноста на екранот (вклучително на вградена камера, сензори и копчиња) ,
- (ii) Терминот „Непредвиден“ значи дека се случило нешто што не се очекувало и не може да се предвиди или спречи во нормални околности.

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 A1
- 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.

7.4 The repair or swap shall take place 14 days from the day of the filing of the claim, or if the Insurer (or the Insurance Customer Service acting on his behalf) needs more time to establish the validity of its obligation to repair or swap, then it is 14 days counting from the day the said obligation was established.

Insured Event

Article 8

An Insurance Event occurs, if during the effective term of the Device Insurance one of the following events (insured risks) occur

- (i) malfunction (defect) of the screen of the insured device caused by a sudden, unforeseen and unexpected external event that affects the functionality of the screen (including the built-in camera, sensors and buttons),
- (ii) The term "Unforeseen" means that something happened that was not expected and could not be predicted or prevented under normal circumstances. Please see section 9.2. for the relevant exclusions.

Device Insurance Cover and Exclusions

Article 9

9.1. In the event of an Insurance Event the Insurance Customer Service will Repair damages to the Insured Device or Swap the Insured Device. In the event of a Swap, the Insurance Customer Service becomes the owner of the replaced device and You will become the owner of the replacement device. Any cash benefits are excluded.

9.2. Under the Device Insurance no cover is provided for Your Insured Device for the following events:

- i. registered devices with an altered IMEI/Serial number (e.g., changed, removed by fire or acids or by other means);
- ii. damages to other devices than the Insured Device;
- iii. damages which are covered due to statutory or contractual warranty of the manufacturer or A1;
- iv. damages which are reported after the expiry of this contract or 10 days after the occurrence of the insured event, only if the insured event occurred during the period of insurance, whichever it is the latest;
- v. Damages in the event that you provide the Insurance Customer Service with contradictory or false information;

<ul style="list-style-type: none"> 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 А1 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 ограничувајќи 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 Осигурениот уред, кои немаат влијание врз употребливоста на Осигурениот уред; xiii. оштетувања предизвикани од природно трошење, промена на бојата, механичко абеење 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 Осигурениот уред; xiv. оштетување на Осигурените уреди поради поправка, чистење, одржување или слична услуга од страна на сервис за поправка кој не е овластен од А1 или од производителот; xv. поправка на оштетените осигурени уреди од страна на лице кое не е овластено од А1 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 А1 или производителот; 	<ul style="list-style-type: none"> vi. any kind of consequential loss (loss as a result (consequence) of the damage/destruction of the Insured Device and/or loss of the data or software contained on the Insured Device); vii. damages to a (a) product which is not the Insured Device or (b) or by operation of the Insured Device outside the parameters or what is normal use of the device set in A1's operating instructions or the manufacturer; viii. damages due to non-adequate (re-) installation of software, a software virus or any other software based function that is not supported by the manufacturer; ix. Insured Devices, which were lost, forgotten, stolen (including theft, aggravated theft and robbery); x. damages that happen during the attempt or the commission of a criminal offence, for which intent is a material requirement and in which the Insured person was the felon or aiding and abetting or inciting the felon; xi. damages due to criminal acts which are not reported to the police within 48 hours after they have been discovered; xii. damages on the exterior like scratches, dents broken plastic on ports, which have no effect on the usability of the registered mobile device; xiii. damages caused by natural wear and tear, color change, mechanical wear and tear or natural war and tear of parts (e.g. degradation of battery capacity, discoloration of back covers e.t.c) and errors which are caused by normal use or otherwise due to aging process; xiv. damages to Insured Devices due to repair, cleaning, maintenance or similar service by a repair service which is not authorized by A1 or the manufacturer; xv. repair of a damaged Insured Devices by another repair center other then authorized by A1 or the manufacturer xvi. preventative maintenance update or service; xvii. damages deriving from the improper use of the Insured Devices e.g., against the general terms and conditions of A1 or the manufacturer; xviii. damages due to intentional or gross negligent acts carried out by the insured person or with the knowledge and consent of the insured person, or damages caused by fraudulent acts of the insured person;
---	---

- 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.
- xxiv. оштетување предизвикано од пожар;
- xxv. Ннеисправност (дефект) на осигурениот уред поради грешки во материјалот и грешки на производителот;

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 А1-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 А1 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 А1 договор.

Услови на плаќање Член 11

- 11.1. Вие прифаќате дека А1 во име на Осигурувачот ќе ја фактурира и наплаќа премијата за осигурување и

xix. damages due to the use of the Insured Devices outside the technical parameters for the usage e.g. temperature, humidity, voltage, etc;

xx. damages following war or terror and acts related thereto;

xxi. damages caused by seizure, order of a government or any public or local authority;

xxii. damages through ionized rays or nuclear energy;

xxiii. Damage caused by exceptional natural disasters such as earthquake, flood, inundation, landslide, avalanche etc.

xxiv. Damage caused by fire;

xxv. Malfunction (defect) of the insured device due to material defect or manufacturer defect;

VII. PAYMENTS

Insurance premium and deductible Article 10

- 10.1. The Insurance Premium for the renewal of the Insurance Contract will be stated as a separate item in your monthly invoice for services supplied in accordance with Your A1 Contract on a monthly basis. The agreed upon Deductible that you are obliged to pay in the event of a claim not depending on whether there is a Repair or a Swap of the Insured Device will also be invoiced with Your monthly bill for services supplied in accordance together with Your A1 Contract . The premium amount and deductible is depending on the Basic retail price of your Insured Device; please see your Insurance Contract for more details.
- 10.2. The Insurance Contract begins with the payment of the insurance premium in advance for the first two months. The premium for the renewal of the Device Insurance Contract will be paid for in advance, for the period stated in the monthly invoice for services supplied in accordance with your A1 Contract.

Payment Terms Article 11

- 11.1. You accept, that А1 is invoicing and collecting the Insurance premium and the deductible (the deductible

франшизата (наплата на франшизата се врши само при настанување на Осигурен случај) преку Вашата месечна сметка за користени услуги согласно склучениот А1 договор, при што условите и роковите за плаќање на премијата и франшизата се исти како за користените услуги согласно Вашиот А1 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 А1 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 А1 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 доспената 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 А1 телефонски број и опис на штетата и како се случила.

only in the event of an Insurance Event) in the name of the Insurer via your monthly invoice for the services supplied in accordance with your A1 contract; the same payment terms and conditions are applying as for Your A1 Contract.

- 11.2 The premium and deductible becomes due and payable at the same time and in the same way and term as the other items stated in your invoice for services supplied in accordance with your A1 contract.
- 11.3. You bear all bank charges associated with your payment, e.g., fees for international transfers.
- 11.4. Please provide the correct customer number and invoice number if you pay by direct debit through a Bank.
- 11.5 In the event of doubt any payment of You is considered to be made for the oldest unpaid liability. In case of partial payment of the A1 invoice for services supplied in accordance with your A1 contract, the funds will be first used to cover the amount due for electronic communication services supplied in accordance with your A1 contract, and then for insurance premiums, if any funds remain.

Late Payment

Article 12

- 12.1. If You do not pay the deductible Your claim will not be set regulated by the Insurer until You pay the deductible.
- 12.2. After payment of the outstanding deductible your claim will be settled by the Insurer.
- 12.3. In the event of late payment you will be charged a default interest rate as proscribed by law. Further you will be charged with the associated costs e.g., reminder expenses, collection expenses, and legal fees.

VIII. CLAIMS

Making a Claim

Article 13

- 13.1. All claims need to be filed with the Insurance Customer Service during the contractual period or 10 days after its expiry at the latest. You need to provide Your name, address the specifics of the Insured Device, Your A1 phone number and a description of the damage and how it occurred.

**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 е-маилот 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 А1 кое е најблиску до Вас за проверка или поправка и да го подигнете вашиот Осигурен уред од продажното место на А1 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,

**Obligations of the Insured person
Article 14**

- 14.1. In order to make a successful claim You have to comply with the following duties:
- i. inform the Insurance Customer Service without undue delay (next working day at the latest) truthfully and completely of the Insurance Event under the telephone or e-mail stated in the insurance certificate. You may be required to provide Insurance Customer Service with your claims statement in writing to Insurance Customer Service, -at the address stated in the insurance certificate.
 - ii. if requested, please provide Insurance Customer Service with your Insurance Contract number and a copy of your original Insurance Contract;
 - iii. follow the instructions of the Insurance Customer Service, including but not limited to bring the defective Insured Device to your next A1 office for inspection or repair and to pick your Insured Device up from your A1 office after the Repair or Swap;
 - iv. please make sure to make a security back up as Your data may be deleted by the Insurance Customer Service during the Repair and may reset your Insured Device to the default settings;
 - v. damages caused by criminal acts must be reported immediately, latest within 48 hours after their conclusion, to the safety authority. The Report at the safety authority must indicate the relevant facts. You must provide this report to the Insurance Customer Services.
- 14.2. If any obligations under the section 14.1 are breached, you may lose your right to indemnification.
- 14.3 You will take all reasonable measures to protect the insured handset from destruction or damage.

**Due Date of Device Insurance Cover
Article 15**

- 15.1 Once Your claim is recognized on the merits and the amount of the claim is assessed You will be indemnified pursuant to article 7 of these GTC. You expressly

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") A1 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, A1 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 lifestyle 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

only have a claim against the Insurance Customer Service or the Insurer.

15.2 The indemnification does not become due if You are in default with your premium payment or you have not paid your deductible.

IX. DATA

Data on the Insured Device

Article 16

Please make frequent back-ups of the data contained in the Insured device. Please also make a back-up prior to a Repair. Please also delete any personal information contained in the Insured device prior to a Repair. During a repair your Insured Device will be formatted and reset to default settings. Please note, that the Insurance Customer Service and the Insurer are not liable for the loss of data or software on the Insured Device.

Data Protection

Article 17

17.1. The Insurer is the controller of personal data held about You under the terms of the Data Protection Act (the "Act"). A1 and the Insurance Customer Service are authorized by the Insurer to be data processors of Your personal data for the purposes of carrying out the Insurance contract. By concluding the Insurance Contract, You agree to:

- the processing of any information by A1, the Insurer and the Insurance Customer Service which constitutes personal data in terms of the Act, insofar as such processing relates to (but not limited to) underwriting and administration of the Insurance Contract, handling and settling of claims, detecting and prevention of fraud and the keeping of statistics;
- the disclosure of information and documents obtained by the Insurance Customer Service and/or the Insurer or its representatives, in relation to the Insurance Contract which shall be for the exclusive and confidential use of the Insurer and its legal advisors, auditors, reinsurers, LAMIE AG lifestyle insurance services, a company registered in Austria under FN393809g third party service providers (who shall be subject to a confidentiality agreement made between the Insurer and such third party service provider), and any other party as may be required by statutory, legal or regulatory authority. Such information and documents shall not be copied or otherwise released or disclosed to any other party

таквото трето лице давател на услуги), како и други лица кои се регулаторни 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 A1, 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 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

whatsoever or used for any other purpose without the written consent of the Insured.

- the use of personal data by the Insurer or the Insurance Customer Service to market its products and services by any means (applicable only if there is a separate prior consent from You for use of data for direct marketing). You understand that You may inform the Insurer or Insurance Customer Service in writing if You do not wish to receive such information.
- the recording of telephone calls by the Insurance Customer Service for training, security and quality control purposes.

17.2 Individuals whose information has been supplied to the Insurer / Insurance Customer Service have the right to submit a written and signed request for access to or rectification of data held.

Limitation of Liability

Article 18

18.1 A1, its sub dealers, the Insurance Customer Service and the Insurer are not liable for (i) for direct or consequential damages and losses resulting from a violation of these General Terms and Conditions by the Insured Person; and (ii) any other legal grounds including but not limited loss of profit, loss of use, costs of a spare device to loss of information, software or other data. This limitation shall not apply to claims for personal injury or claims for liability arising from intentional or gross negligent acts or omissions by the Insurance Customer Service or by the Insurer.

Your Contact Details

Article 19

19.1. After the conclusion of the contract you need to provide the Insurer or Insurance Customer Service with any changes of your personal data or living/residence address as soon as possible, but not later than 3 business days.

19.2. If you do not update your address any mail sent to your latest address will be deemed to have been sent to the correct address. In case the mail returns to the Insurer

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, А1, 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:

or the Insurance Customer Service due to the fact that you have not updated your address information with the Insurer and/or the Insurance Customer Service, or acceptance of the mail was refused or you did not pick up your mail from the post office. It will be deemed that there was a successful delivery of mail from our side and receipt from your side.

X. FINAL PROVISIONS

Applicable Law

Article 20

- 20.1 For all issues not regulated with these GTC and the insurance policy, the applicable laws and regulations of the Republic of North Macedonia shall apply.
- 20.2 By signing the insurance certificate (or in case of on-line sales selecting the required options), you explicitly confirm that before the conclusion of the insurance contract, you are informed in writing by the Insurer, A1, its sub dealers or Insurance Customer Service of all data in accordance with the provisions of Article 49-51 of the Insurance Supervision Act and that you have received these GTC with your Insurance certificate.
- 20.3 The data supplied to you in accordance with section 20.2 and these GTC are applicable also for the renewal of the insurance.

Resolving complaints, out-of-court dispute resolution and jurisdiction in case of dispute

Article 21

- 21.1 If you are not satisfied with the first instance decision of the Insurance Customer Service, you have the right to file an objection within 8 days to the Commission of the Insurer that decides on complaints. The complaint may be addressed to the Insurer at the address of the Insurers' seat or delivered to the premises of Insurer.
- 21.2 The objection should contain:
- name and surname and address of the complainant who is a natural person or his legal representative, ie company, head office and name and surname of the responsible person of the complainant who is a legal entity;

<ul style="list-style-type: none">- 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. <p>21.3 Осигурувачот е должен писмено да одговори на приговорот во законски предвидениот рок.</p> <p>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.</p> <p>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 оплаки 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.</p> <p>21.6 Во случај на спор, страните ќе се залагаат спогодбено да го решат спорот и ако тоа се покаже како невозможно,</p>	<ul style="list-style-type: none">- reasons for the complaint and claims of the complainant;- evidence confirming the allegations of the objection when it is possible to attach them, and it may contain documents that were not considered in the procedure in which the decision on which the complaint is made and the proposals for the presentation of the evidence were taken.- date of submission of the opposition and signature of the complainant, that is, the person representing him;- power of attorney, when the complaint is submitted through a proxy. <p>21.3 The Insurer is obliged to respond in writing to the complaint within the legally prescribed deadline.</p> <p>21.4 Insurance Customer Service and the Insurer aim to provide customers with the highest possible level of service at all times. If you are unhappy with the service provided for any reason or you have any questions or concerns, please, in the first instance, contact Insurance Customer Service at the address, e-mail or telephone stipulated in the insurance certificate.</p> <p>21.5 In case You think that the Insurance Customer Service or the Insurer has violated in any way the insurance contract or you have any complaints about the work of the Insurance Customer Service or the Insurer, you may also submit a complaint to the Insurance Supervision Agency (ISA) as a government body in charge of supervision over the insurance sector, to the Internal Audit Department of the Insurer, to the complaints commission stated in paragraph 21.1 or to the Organization for consumer protection. Your complaint shall be duly registered by the Insurer and resolved within 30 days pursuant to the internal procedures of the Insurer. The Insurer shall notify all received and resolved complaints to ISA within the legally designated terms.</p> <p>21.6 In case of a dispute, the parties shall strive to resolve the dispute amicably and if that proves to be impossible, the Basic court Skopje 2 in Skopje shall have the jurisdiction to solve the dispute.</p>
---	--

надлежноста за решавање на спорот преминува во Основниот Суд Скопје 2.

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 e-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 e-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 e-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 01.06.2024 година.

Electronic Communication

Article 22

- 22.1 Except if otherwise regulated by law, applicable regulation or these GTC, if you specifically consent, You may receive some documents and declarations (as .pdfs) to your email address or via sms to Your mobile telephone number – e.g. schedule, endorsements, premium invoices and the like. As insured you can vice-versa send us declarations and information to L'AMIE to the e-mail address stated in the insurance certificate.
- 22.2 Please note: the non-renewal of the insurance contract as well as the resolutions of claims, needs to be made in writing (on paper or through e-mail).
- 22.3 Please keep your email address updated all times. Should your email address change and you do not inform us of the change, then emails are deemed to be received if they are sent to the last email address which was made known to the Insurer or Insurance Customer Service.
- 22.4 Despite electronic communication all declarations may also be made in writing.
- 22.5 You may change your e-mail address for electronic communication any time, but you must also notify immediately the Insurer or Insurance Customer Service.
- 22.6 You have the right to receive Insurance Terms and Conditions, Schedules, Declarations or any other Information for once cost-free in writing on paper.

Entry into force

Article 23

These Terms enter into force on the date of adoption, and shall apply from 01.06.2024 година.

Претседател на Одбор на директори/ Pretsedatel na Odbor na direktori

Роберт Вучковиќ/Robert Vučković