



Opšti uslovi za osiguranje mobilne opreme kompanije Telenor

USLOVI OSIGURANJA: Osnovni i Premijum paket osiguranja

I. POLISA OSIGURANJA

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

II. ŠEMA OSIGURANJA

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

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

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

Sklapanje ugovora o osiguranju može se obaviti na prodajnom mestu

Telenora, kao i putem web portala Telenor prema Zakonu o elektronskoj trgovini i Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu. Sve odredbe ovih Uslova biće primenljive na obe vrste prodaje.

III. GDE I KADA

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

A. Uslovi za osnovni paket osiguranja za mobilne telefone

Ukoliko ste odabrali osnovni paket, primenljiva su sledeća pokrića:

Osigurani rizici:

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

Osiguravač neće biti odgovoran za:

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

B. Uslovi za premijum paket osiguranja za mobilne telefone

Ukoliko ste odabrali premijum proizvod, primenljiva su sledeća pokrića:

Pokriće rizika:

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

Osiguravač neće biti odgovoran za gubitak konekcije, troškove rekonekcije ili pretplate i/ili bilo koji drugi trošak koji nastane usled

neovlašćenog poziva korišćenjem Vaše opreme, osim troškova popravke ili zamene opreme.

IV. ŠTA ZNAČI KOJA REČ

1. "Vi" označava Vas, osiguranika, kao fizičko lice, preduzetnika ili pravno lice koje ima važeću pretplatu za mobilne usluge provajdera mobilne telefonije čije ime se navodi na polisi osiguranja, i koji kupi opremu od provajdera mobilne telefonije ili je dobije od osiguravača nakon zamene opreme nakon uspešnog razrešavanja zahteva, ili druga osoba koja je od Vas ovlašćena da upotrebljava opremu i starija je od 14 godina. Termin uključuje i pojedince sa kojima ste u ugovornom odnosu u skladu sa Zakonom o radu i kojima, kao poslodavac, obezbeđujete opremu u svrhu obavljanja posla.
2. "Šteta kao posledica nesrećnog slučaja" ili "šteta" znači iznenadnu i nepredvidivu štetu, slučajno oštećenje ili uništenje opreme koje sprečava njegovu uobičajenu upotrebu kako je namenjeno od strane proizvođača, uključujući oštećenje kao rezultat kontakta opreme sa vodom i drugim tečnostima.
3. "Osiguravač" - Triglav Osiguranje a.d.o. (<http://www.triglav.rs>)
4. "Likvidator šteta" – Marsh doo Beograd (<http://serbia.marsh.com>), koji je ovlašćen od osiguravača.
5. "Polisa osiguranja" označava ugovor o osiguranju potpisan sa ugovaračem osiguranja/osiguranikom, koji uključuje pojedinosti o osiguraniku i detalje o opremi koja je predmet osiguranja, tipu i podacima modela osiguranja koje je odabrao osiguranik.
6. "Učešće" označava iznos koji će biti plaćen od Vaše strane kod slučajne štete ili štete ili krađe, i koji plaćate u momentu preuzimanja popravljene/zamenske opreme. Iznos učešća je naveden u Polisi osiguranja na osnovu posebnih paketa osiguranja koje ste Vi odabrali i vrednosti Vaše opreme. Učešće iznosi nula u slučaju produžene garancije opreme i troškova neovlašćene upotrebe opreme nakon krađe.
7. "Oprema" označava bilo koji mobilni telefon ili bilo koji ruter, modem, mobilni ruter, tablet i bilo koji drugi uređaj koji ima IMEI ili serijski broj i koji Vam je dostavljen i ponuđen da bude predmet pokrivanja. Oprema treba da bude nova ili ne starija od 30 kalendarskih dana od dana kupovine (u ovom slučaju je potreban dokaz Telenor Srbija, tj. ugovor na osnovu kojeg je oprema kupljena, a potpuno funkcionalna i neoštećena oprema mora biti prikazana zbog pregleda na bilo kojem prodajnom mestu Telenor Srbija). Oprema bi trebalo da se kupuje isključivo i samo iz mreže kompanije Telenor Srbija i treba da bude funkcionalna i neoštećena na dan početka pokrivanja kako bi se mogla osigurati. Oprema takođe uključuje bilo koji uređaj koji ste od nas primili nakon zamene ili popravke po uspešno obrađenom zahtevu u skladu sa ovom polisom. Oprema ne uključuje nijednu dodatnu opremu (npr. slušalice, punjač) koja odgovara Vašoj opremi koja je uz Vašu opremu isporučena. Oprema ne znači materijale za instalaciju opreme u vozilima, fiksne instalacione materijale, preuzimanje softvera ili sadržaja.
8. „Osigurani slučaj“ znači svaki događaj koji prouzrokuje obavezu osiguravača da Vam pruži pogodnosti u okviru ovog osiguranja kao što je definisano tačkama III A i B. Događaji ili lanac događaja koji pokreću odgovornost osiguravača, koji se dešavaju istovremeno ili jedan nakon drugog i utiču na nekoliko delova opreme istog osiguranika, kvalifikuju se kao jedan osigurani slučaj.
9. „Produžena garancija“ znači iznenadna unutrašnja mehanička ili elektronska oštećenja (kvar koji nije posledica greške korisnika ili nepridržavanja uputstva za upotrebu) koja izazivaju stvarno oštećenje ili pregorevanje dela, što dovodi do sprečavanja da oprema radi onako kako je to proizvođač zamislio. Pokriće unutrašnjeg kvara (produžena garancija) primenivaće se za period između 24 i 36 meseci od datuma kupovine, nakon isteka originalne garancije proizvođača odnosno nakon isteka perioda saobraznosti koji je Telenor u obavezi da obezbedi potrošaču.

10. "Namerna šteta" znači namerno uništavanje ili oštećenje opreme od treće strane.
11. „Pružalac usluga mobilne telefonije“ znači Telenor doo Beograd, Srbija.
12. „Nepažnja“ znači kada ne postupate razumno s obzirom na osiguranu opremu i niste sprečili da se dogodi osigurani slučaj iako ste to mogli i trebali da uradite u datim okolnostima.
13. "Period osiguranja" odnosi se na jedan kalendarski mesec koji počinje od prvog dana (0:00) u mesecu koji sledi nakon meseca u kojem ste potpisali polisu osiguranja i traje do poslednjeg dana u mesecu (24:00). Vaša polisa će se automatski obnavljati mesečno do pedeset devet (59) meseci pod uslovom da platite traženu premiju ili osim ako se polisa ne otkáže u skladu sa ovim Opštim uslovima i odredbama iz tačke 9 odeljka VI. Vaše stvarno pokriće za osiguranje počće od dana kada potpišete polisu osiguranja.
14. „Javna mesta“ su biblioteke, parkovi, restorani, prodavnice, javni prostori, noćni klubovi, javni prevoz, zabavna ili radna mesta i slična mesta ili objekti otvoreni i dostupni javnosti.
15. „Obnovljena oprema“ označava uređaj koji je proizvođač ili ovlašćeni servisni centar pregledao, testirao i vratio u potpuno radno stanje u skladu sa standardima proizvođača.
16. "Krađa" znači isključivo krađu putem razbojništva, provale ili džeparenja. U zavisnosti od proizvoda koji je odabrao osiguranik, ova polisa pokriva krađu ako je Vaš uređaj prisvojen u nameri da vas protivpravno i trajno liši poseda Vašeg uređaja na jedan od navedena tri načina. Razbojništvo znači krađu silom ili pretnjom kada ste u posedu svog uređaja. Provala znači krađu uređaja zaključanog u ormaru, vozilu ili sobi, što uključuje ilegalno otvaranje brave ili vrata ormarića, vozila ili sobe koja štiti uređaj korišćenjem fizičke sile ili nasilja i nanosi prividnu fizičku štetu. Džeparenje uključuje krađu ako se uređaj nalazi u džepu (npr. iz džepa odeće na telu ili iz torbe koja je direktno pričvršćena uz Vaše telo).
17. „Bez nadzora“ znači da uređaj nije u Vašoj fizičkoj blizini ili kada niste u stanju da ga zaštitite ili da primetite ili sprečite krađu ili oštećenje uređaja iz bilo kojeg drugog razloga, uključujući, ali ne ograničeno na, spavanje.
18. „Prodajna mesta Telenor Srbija“ označava sopstvena prodajna mesta, ovlašćene prodavce, web prodavnicu i call centar koji su u ponudi Telenora.
19. „Dobavljač logistike“ označava ugovorenu mrežu servisnih radionica koje popravljaju opremu i pružaju logističke usluge za i u ime osiguravača, u skladu sa ovim uslovima.

V. OPŠTA ISKLJUČENJA

Osiguravač neće biti odgovoran u slučaju:

- a. Više od dve naknađene štete tokom neprekidnog perioda od 12 meseci uzetih retroaktivno od nastanka poslednje štete po bilo kojoj polisi osiguranja kompanije Telenor Srbija sa istim brojem polise za osnovni proizvod, i više od tri naknađene štete koje se dešavaju u kontinuitetu perioda od 12 meseci uzetih retroaktivno od nastanka poslednje štete po bilo kojoj polisi osiguranja Telenor Srbija koja ima isti broj polise za Premijum paket osiguranja;
- b. Plaćanje učešća za bilo koji odobreni zahtev, koji je naveden u vašoj polisi.
- c. Za:
 - (i) krađa ili oštećenje baterija, punjača ili slušalica koji su isporučeni sa opremom;
 - (ii) krađa ili oštećenje usled krađe ili pokušaja krađe opreme koja je bez nadzora ostavljena na javnom mestu ili mestu kome javnost ima pristup u trenutku incidenta, osim ukoliko postoje dokazi o

- nasilnom ulasku u cilju pristupa opremi (provala);
- (iii) krađa opreme koja nije ostavljena bez nadzora, ali se ne drži u džepu ili u torbi koja je direktno pričvršćena uz vaše telo u trenutku krađe (na primer, kada je vaša torba koja drži opremu bila postavljena pored vas ili kod vaših nogu, ili ukradena je zajedno sa torbom koja nije bila čvrsto vezana za vaše telo, bez upotrebe bilo kakve fizičke sile ili pretnje, jer ovi slučajevi ne kvalifikuju ni pljačku ni krađu);
- (iv) bilo kakav gubitak, neobjašnjivo nestajanje ili zamena Vaše opreme;
- d. Za troškove:
- (i) kozmetička oštećenja kao što su popravke unutrašnjih ili spoljašnjih delova farbanjem zbog otklanjanja ogrebotina ili oštećenja lakiranih ili poliranih površina ili bilo koje druge štete koje ne utiču na rad opreme;
- (ii) bilo koji troškovi za koje su proizvođač, dobavljač ili distributer odgovorni u skladu sa svojim standardnim ugovornim obavezama, tj. kvar Vaše opreme kao rezultat greške u proizvodnji tokom 24-mesečnog perioda garancije proizvođača odmah nakon kupovine.
- e. Za oštećenja uzrokovana habanjem, propadanjem baterije, amortizacijom, insektima, štetočinama, gljivicama, atmosferskim ili klimatskim uslovima, bilo kojim postupnim operativnim uzrokom, bilo kojim postupkom čišćenja, popravke, preinačenja ili restauracije ili oduzimanjem ili zadržavanjem po nalogu bilo koje vladine javne ili policijske vlasti;
- f. Sva oštećenja uzrokovana vlagom, znojem ili kondenzacijom, isključujući slučajni kontakt sa vodom ili bilo kojom drugom tečnošću;
- g. Bilo kakva oštećenja nastala kršenjem uputstava za upotrebu ili uputstva proizvođača i bilo kakvo oštećenje opreme usled popravke od strane neovlašćenog serviseru;
- h. Svaka krađa ili šteta prouzrokovana voljnim činom ili grubom nepažnjom od strane Vas ili od strane nekog koga ste ovlastili za upotrebu opreme;
- i. Za gubitak troškova gubitka konekcije, rekonekcije ili bilo kakve pretplate, bilo koji trošak nastao kao rezultat nemogućnosti korišćenja opreme ili bilo koji drugi gubitak osim troškova popravke ili zamene opreme, osim ako nije drugačije naznačeno na ovom dokumentu;
- j. Oštećenja nastala usled korišćenja opreme tokom upravljanja vozilima bilo koje vrste (uključujući motocikle i bicikle), ako takvo ponašanje predstavlja kršenje zakona;
- k. Bilo kakva oštećenja nastala kao rezultat ili tokom nezakonitih radnji koje ste počinili ili pokušali Vi ili neko ko je od vas ovlašćen da koristi opremu;
- l. Ako se identifikacioni broj (IMEI ili bilo koji drugi kod) ne može identifikovati, a priroda oštećenja ne dovodi do uništavanja ili gubitka identifikacije broja, ukoliko je IMEI broj ili serijski broj opreme bio kompromitovan ili je to pokušano;
- m. Sva oštećenja gde oštećenu opremu ne možete prikazati, osim u slučaju krađe;
- n. Iznenađna nepredvidiva unutrašnja mehanička ili elektronska oštećenja koja uzrokuju stvarno oštećenje ili pregorevanje dela, što dovodi do nemogućnosti rada opreme kako je proizvođač predvideo. Izuzeće iz ove tačke ne može se primeniti ako je zaključen Premijum paket osiguranja gde je uključena produžena garancija opreme;
- o. Bilo koji podaci sačuvani u/na opremi ili unutar SIM kartice, uključujući ažuriranja takvih podataka;
- p. Za svaku krađu koja se dogodila ukoliko ste ostavili opremu bez nadzora:
- (a) u bašti ili dvorištu, uključujući i Vašu imovinu;
- (b) spoljašnjosti vozila ili zgrade ili
- (c) u šatoru.
- q. Krađa opreme koja je ostala u motornom vozilu bez nadzora, osim ako je vozilo zaključano i sve zaštite su u funkciji, a krađa je iz zaključanog prtljažnika ili zatvorenog pretinca koji čine opremu nevidljivom spolja;
- r. Krađa ako je oprema ukradena sa bilo kog vozila sa otvorenim ili spuštenim krovom;
- s. Za gubitak ili štetu koja je direktno ili indirektno prouzrokovana sledećim događajima:
- (i) rat, invazija, dejstva stranih neprijateljskih sila (bilo da je rat proglašen ili ne), građanski rat, pobuna, revolucija, ustanak, vojna ili nacionalizacija od strane uzurpatora, konfiskacija, rekvizicija, zaplena ili uništavanje od strane vlade ili bilo kojeg državnog organa;
- (ii) jonizujuće zračenje ili kontaminacija radioaktivnošću bilo kojim nuklearnim otpadom, sagorevanje nuklearnog goriva ili radioaktivnog toksičnog eksploziva ili drugih opasnih dejstava bilo kojeg eksplozivnog nuklearnog sklopa ili njegove nuklearne komponente;
- (iii) talasi pod pritiskom izazvani od vazduhoplova ili drugih vazdušnih uređaja koji putuju zvučnim ili nadzvučnim brzinama;
- (iv) terorizam, bez obzira na bilo koji drugi povezani uzrok ili događaj koji istovremeno ili u bilo kojem drugom nizu događaja doprinosi gubitku. U svrhu ovog isključenja, terorizam znači svaki čin koji uključuje, ali nije ograničen na, upotrebu sile ili nasilja ili pretnju bilo koje osobe ili grupe lica, bez obzira da li deluje sam ili u ime ili u vezi sa bilo kojom organizacijom ili vladom, počinjene zbog političke, verske, ideološke ili slične svrhe, uključujući nameru uticaja na bilo koju vladu ili zastrašivanje javnosti ili bilo kojeg dela javnosti;
- t. Za gubitak ili štetu prouzrokovanu direktno ili indirektno uzrokovanu sledećim:
- (i) ako Vaša oprema propusti da tačno prepozna podatke koji predstavljaju datum na takav način da ne radi pravilno ili uopšte;
- (ii) virusom, pri čemu u svrhu ovog isključenja odgovornosti „virus“ uključuje trojance, crve, logičke bombe ili bilo koji program ili softver koji sprečava preuzimanje softvera ili sadržaja operativnog sistema Vaše opreme ispravno ili uopšte ne dozvoljava preuzimanje;
- u. Za bilo koje delo, propust ili bilo koje drugo ponašanje bilo koje maloletne osobe mlađe od 14 godina, koja poseduje opremu ili bilo koji gubitak koji se dogodio dok je u posedu bilo koje osobe mlađe od 14 godina. Isključenje navedeno u ovom članu ne može se primeniti za unutrašnje oštećenje (štete pokrivenne produženom garancijom).

VI. OPŠTI USLOVI

1. NAKNADA

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

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

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

skladu sa daljim članom 9.

2. RAZUMNE MERE PREDOSTROŽNOSTI

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

3. PRIKRIVANJE ISTINE

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

4. PODNOŠENJE ODŠTETNOG ZAHTEVA

1. Čim otkrijete bilo koji incident na kojem zasnivate odštetni zahtev prema ovoj polisi, ali najkasnije u roku od tri radna dana, morate da:
 - (a) Obavestite policiju ili nadležne organe (ili ako ste van Srbije, lokalni ekvivalent policije) u slučaju krađe ili namerne štete i pribavite policijski izveštaj u slučaju krađe ili namerne štete ili pokušaja krađe ili namerne štete u roku od 48 sati;
 - (b) Obavestite Likvidaciju šteta što je pre moguće nakon otkrića osiguranog slučaja na sledeći broj telefona: +381800301117, svakog radnog dana između 09:00 i 17:00 h;
 - (c) Pokriće je aktivno odmah po zaključenju polise osiguranja, ali zahtev možete podneti tek narednog radnog dana od zaključenja osiguranja.
 - (d) U što kraćem roku pružite sve informacije i dokumente koji se odnose na polis i zahtev za potraživanje koji traži Likvidator šteta uključujući, ali ne ograničavajući se na, pisani obrazac zahteva koji vam obezbeđuje Likvidator šteta gde morate navesti okolnosti štetnog događaja detaljno. Morate biti sigurni da su sve aplikacije koje mogu sprečiti ispunjenje vašeg zahteva onemogućene (npr. FindMyPhone ili slično);
 - (e) Likvidator šteta mora da donese odluku o prihvatanju zahteva u roku od najviše 5 radnih dana nakon što je podnosilac podneo zahtev za štetu i podneo sve potrebne dokumente koje zahteva likvidator štete kao u stavu d) gore.
 - (f) Uslov koji prethodi odgovornosti osiguravača je da, kada dođe do bilo kog događaja koji rezultira oštećenjem vaše opreme i prouzrokuje zahtev po ovoj polisi, nakon što potvrdimo da imate pravo na naknadu, vratite oštećenu opremu provajderu mobilnih usluga, kako bi osiguravač popravio ili zamenio opremu. Servisni partner osiguravača proverava podatke navedene u izveštaju o šteti. Ako se stanje uređaja tokom servisiranja i prijavljeni kvar ili stanje ne odgovaraju jedno drugom ili ako ne vratite oštećenu opremu ili ako osigurani uređaj ne stigne kod mobilnog provajdera, osiguravač će odbiti štetu i svaka odgovornost osiguravača koja bi nastala kao posledica takve štete biće izuzeta.
 - (g) Popravka ili zamena opreme će Vam biti pružena ali ova usluga će biti obavljena preko mobilnog provajdera.
 - (h) U slučaju da odobrimo zahtev prema ovim Opštim uslovima, zamenu ili popravku će izvršiti Telenor u roku od 14 (četrnaest) kalendarskih dana od predaje uređaja (u slučaju oštećenja) u Telenor prodavnici. Telenor će vas obavestiti kada je Vaš popravljani ili zamenjeni uređaj spreman za preuzimanje u Telenor prodavnici u kojoj ste ga predali.
 - (i) U slučaju da smo odbili zahtev po ovim Opštim uslovima, kao rezultat dijagnostike koja je obavljena nakon što je uređaj predat na servis, Telenor će Vas obavestiti kada Vaš uređaj bude spreman za preuzimanje u prodavnici u kojoj ste ga predali.
 - (j) Ako ne uspete da preuzmete svoj uređaj u roku od 90 (devedeset) dana nakon što vas je Telenor obavestio u ime osiguravača da je spreman za preuzimanje, osiguravač će prodati ili raspolagati Vašim uređajem u skladu sa sopstvenim internim procedurama radi pokrivanja učešća ili drugih dospelih iznosa, ako ih ima. O prodaji ćete biti obavešteni pisanim putem i dobićete dodatni rok od 30 dana za preuzimanje opreme, nakon čega će oprema biti prodana. Ovim se slažete da ako ne preuzmete svoju opremu, po isteku takvog perioda od 30 dana, osiguravač će biti ovlašćen da proda opremu u Vaše ime i za Vaš račun. U ovom slučaju, imaćete pravo da primite sva sredstva koja su ostala nakon zadovoljenja svih zahteva

osiguravača, ali ne možete tražiti nikakvu nadoknadu za izgubljene podatke ili nemogućnost upotrebe, niti bilo kakvu drugu nadoknadu koja je proizašla iz prodaje.

2. Ako smo odbili zahtev za naknadu štete, u slučaju da naknadno podnesete zahtev za opremu, od Vas će se zatražiti da dostavite dokaze Likvidatoru šteta da je opremu popravio ovlašćeni serviser pre pojave događaja koji je kasniji u vremenu, i koji je bio osnov za podnošenje zahteva.
3. Bez poznavanja tačnog uzroka oštećenja, krađe, štete ili unutrašnjeg kvara, nijedan zahtev se ne može proceniti. Ako je bilo koji izveštaj o zahtevu nepotpun, kontradiktoran i kao rezultat toga postaje nemoguće saznati ili raščistiti materijalne okolnosti uprkos dodatnim informacijama i/ili dokazima, što na taj način čini zahtev neosnovanim, zahtev za naknadu štete možemo odbiti.
4. U postupku obrade potraživanja osiguravač uzima u obzir isključivo prvi pomenuti uzrok osiguranog slučaja i ostale okolnosti u vezi sa zahtevom koji je predstavljen pri prvoj registraciji štete. Naknadno date indikacije koje će odstupati od prethodno datih činjenica i/ili dokaza bez opravdanog razloga neće se smatrati relevantnim.

5. OBRADA ODŠTETNOG ZAHTEVA

1. Ako je vaša oprema oštećena i odlučili smo da, po našem nahođenju, popravimo a ne zamenimo, mi ćemo biti odgovorni za troškove popravke koji prelaze učešće.

Ako odlučimo da zamenimo vašu opremu, trudićemo se da je zamenimo istim modelom ili sličnim, poput opreme sa sličnim specifikacijama (koja može biti i zamena preuređenom opremom, prema odluci osiguravača) s obzirom na ekonomičniju mogućnost rešavanja štete na osnovu raspoloživosti opreme u portfoliju dobavljača mobilnih usluga u trenutku postupanja po zahtevima.

2. U slučaju zamene opreme:
 - a. ako postoji uređaj iste vrste kao oprema koju treba zameniti u rasponu proizvođača koji je dostupan na dan zamene, tada se oprema mora zameniti potpuno istom vrstom opreme;
 - b. ako u listi proizvođača nema uređaja iste vrste kao oprema koju treba zameniti, tada možete izabrati bilo koju drugu sličnu opremu sa sličnim specifikacijama sa spiska uređaja koji pruža osiguravač.
3. Pre nego što počnemo da obrađujemo Vaš zahtev, morate se postarati da nemate neizmirene premije prema provajderu usluga mobilne telefonije.
4. Nećemo moći da rešimo Vaš zahtev sve dok nam ne dostavite sve tražene dokaze ili informacije.
5. Nikakve beneficije ne mogu biti unovčene u gotovini i nemate pravo da tražite bilo kakvu novčanu naknadu. Oštećenu ili ukradenu opremu ne možete nadograditi/unaprediti u postupku obrade zahteva.

6. KOMPENZACIJA

Ako zamenimo vašu opremu originali postaju naše vlasništvo.

Ako je Vaša oprema zamenjena od strane osiguravača, bilo koju oštećenu opremu morate vratiti osiguravaču.

Ako je oprema zamenjena zbog krađe, a kasnije je pronađena ili obnovljena, morate obavestiti osiguravača i dogovoriti se o vraćanju pronađene ili obnovljene opreme. Osiguravač zadržava pravo da od vas povрати sve troškove koji su uključeni u zamenu opreme ukoliko to ne učinite.

7. GDE ŽIVITE

Morate biti rezident Srbije na početku važenja ove polise i tokom trajanja perioda osiguranja. Svaku promenu adrese treba što pre prijaviti osiguravaču, provajderu mobilnih usluga ili Likvidatoru šteta.

8. OBAVESTITE NAS AKO PROMENITE VAŠU OPREMU

Ako je Telenor zamenio Vašu opremu zbog garancije ili uslova proizvođača, provajder usluga mobilne telefonije može dati dozvolu za nastavak osiguranja na novoj opremi. Osiguravač neće biti odgovoran za troškove popravke ili zamene opreme koja nije registrovana kod mobilnog operatera prema ovim uslovima.

9. OTKAZIVANJE POLISE

Možete otkazati ovu polisu u bilo kom trenutku. Obaveštenje o otkazu morate lično potpisati na Telenor Srbija prodajnom mestu. Osiguranje ističe poslednjeg dana tekućeg perioda osiguranja, tj. tekućeg kalendarskog meseca (u 24:00 sata) u kojem je otkaz učinjen. Za mesec u kome je otkaz dat, biće naplaćena mesečna premija osiguranja.

Osiguravač može otkazati ovu polisu, obaveštavajući Vas uz primenu otkaznog roka od jednog meseca pre kraja sledećeg perioda osiguranja.

Ova polisa će biti poništena zbog nedostatka osiguravajućeg interesa: ako se vašem uređaju ne može dogoditi nikakav slučaj osiguranja (naročito ako ste izgubili uređaj, ukraden je i takva krađa nije obuhvaćena ovom politikom ili je upotreba vašeg uređaja postala nemoguća iz drugih razloga); na snazi od dana kada je Osiguravač postao svestan da osiguravajući interes prestaje da postoji.

Obavezni ste da otkazete ovu polisu ako se na vašoj opremi više ne može dogoditi nikakav osigurani slučaj jer je prestao postojati interes za osiguranje Vaše opreme (naročito ako ste izgubili svoju opremu ili je ukradena ili je upotreba Vaše opreme iz drugih razloga postala nemoguća); otkaz stupa na snagu od dana kada prestane da postoji interes za osiguranje. U ovom slučaju Vaša polisa mora biti otkazana od dana prestanka interesa za osiguranje. Biće Vam vraćena bilo koja već plaćena premija za one dane kada Vaša oprema više nije bila pokrivena polisom.

Vaše pokriće osiguranja prestaje ako je provajder mobilne usluge u skladu sa njihovim uslovima korišćenja za elektronske komunikacione usluge raskinuo ugovor o pretplati mobilnog operatera i trajno deaktivirao dodeljenu SIM karticu, i za koji će Vam se naplaćivati premija osiguranja na mesečnom računu za elektronsku komunikacionu uslugu. Otkazivanje osiguranja biće na snazi od dana raskida ugovora o pretplati.

Vaša polisa će biti otkazana ako ste prava i obaveze iz ugovora preneli trećoj osobi. Za mesec u kome je otkaz izvršen, osiguravač će naplaćivati mesečnu premiju osiguranja.

Ako raskinete ugovor sa provajderom usluga mobilne telefonije, sa kojim je polisa osiguranja zaključena, polisa će se automatski otkazati. Za mesec u kome je otkaz izvršen, osiguravač će naplaćivati mesečnu premiju osiguranja.

Ugovor o osiguranju može se raskinuti i zbog smrti korisnika. Osiguranje prestaje kada provajder mobilne usluge u skladu sa svojim uslovima korišćenja za elektronske komunikacione usluge raskine ugovor. Polisa osiguranja važiće do dana otkazivanja.

10. MOGUĆNOSTI PRODAJE NA DALJINU:

U slučajevima kada se polisa osiguranja zaključuje putem web prodavnice (prodaja na daljinu), primenjujuće se ovi uslovi i pravila a u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača finansijskih usluga u ugovorima na daljinu. Imaćete pravo otkazati ugovor na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja tog ugovora, bez navođenja razloga za odustajanje. Dužni ste izjavu o raskidu ugovora na daljinu dostaviti u pisanom obliku, lično u najbližoj prodavnici Telenora ili poštom. Imate pravo otkazati ugovor na daljinu bez plaćanja posebne naknade (naknade za otkazivanje) ili nadoknade troškova koji su nastali za provajdera prilikom zaključenja tog ugovora, a osiguravač će povratiti punu premiju osiguranja. Ako je osiguravač ispunio svoju obavezu u pogledu isplate naknade u osiguranom slučaju na zahtev osiguranika, ugovarač osiguranja nema pravo da retroaktivno otkáže ugovor.

11. ŠTA UČINITI AKO NISTE ZADOVOLJNI NAMA

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

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

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

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

Prigovor, odnosno predlog za posredovanje, podnosi se na: Narodna banka Srbije - Sektor za zaštitu i obrazovanje korisnika finansijskih usluga
Nemanjina 17, 11000 Beograd ili: Pošta 712, 11000 Beograd ili na: zastita.korisnika@nbs.rs

12. VAŠ OSIGURAVAČ

Osiguravač je Triglav Osiguranje (Akcionarsko društvo za osiguranje Triglav Osiguranje Beograd, Milutina Milankovića 7a, 11070 Novi Beograd, matični broj: 07082428, PIB 100000555, <http://www.triglav.rs/>)

13. ČUVANJE VAŠIH LIČNIH PODATAKA

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

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

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

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

14. NADLEŽNOST SUDA U SLUČAJU SPORA

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

15. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Uslovi stupaju na snagu i primenjuju se u roku od 8 dana od dana usvajanja.