

Општи услови за осигурување „Стандард осигурување на уред“ за корисници на Македонски Телеком АД Скопје

ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

Член 1

1. Врз основа на овие Општи услови за осигурување (во понатамошниот текст: "ОУО"), "МАКЕДОНИЈА осигурување АД Скопје – Виена Иншуренс Груп" (во понатамошниот текст "Осигурувач") склучува договори за осигурување со корисници (во понатамошниот текст "Договарачи на осигурување") на мрежата на Македонски Телеком АД – Скопје, управувана од Македонски Телеком АД – Скопје (во понатамошниот текст: "Македонски Телеком").
2. Општите услови за осигурување (ОУО) се применуваат и на договорите за осигурување склучени преку средства за комуникација на далечина.

ДЕФИНИЦИИ

Член 2

Термините употребени во ОУО и во другите документи поврзани со Договорот за осигурување го имаат следното значење:

Администратор – bolttech Poland sp. z o.o. со регистрирано седиште во Република Полска, Варшава (адреса: ул. Marszałkowska 126/134, 00-008 Варшава), на кого Осигурувачот му го доверил извршувањето на административни активности за поддршка во врска со штети. Администраторот врши административни, технички и оперативни услуги за поддршка во име на Осигурувачот и не презема ризик од осигурување ниту самостојно врши осигурителни активности што се резервирани за Осигурувачот согласно важечкиот закон. Користењето на предметните услуги од страна на Осигурувачот нема да влијае на правата на Договорачот на осигурување или на Осигуреникот;

Случајно оштетување – механичко оштетување на Уредот што настанало како резултат на Осигурен случај, предизвикува неправилно функционирање на Уредот или целосно прекинување на неговото функционирање, што резултира со потреба за поправка или негова замена;

Договор за обезбедување телекомуникациски услуги – договор склучен од Македонски Телеком со Корисникот, во писмена форма или онлајн, врз основа на кој Македонски Телеком му обезбедува услуги на Корисникот;

Центар за асистенција – интернет и телефонски сервисен центар за осигурениците, организиран од страна на Администраторот, кој по налог на Осигурувачот ги врши следните активности: прима пријави за штети, обезбедува информации за условите на осигурувањето и за статусот на обработуваната штета, обезбедува информации во рамките на Техничката поддршка и ги извршува активностите утврдени во овие ОУО. Центарот за асистенција е достапен преку интернет 24 часа дневно, 7 дена во неделата или по телефон во работни денови од 09:00 до 17:00 часот;

Пресметковен циклус – месечен период за кој се врши пресметка на обврските на Корисникот кон Македонски Телеком за обезбедување телекомуникациски услуги, кој започнува и завршува на деновите од календарскиот месец наведени на фактурата од Македонски Телеком;

Работен ден – секој ден од понеделник до петок, со исклучок на деновите определени како неработни денови според важечкото законодавство на Република Северна Македонија;

Блиско лице – значи брачен другар или партнер на Осигуреникот, децата на Осигуреникот, родители, лица кои живеат во исто домаќинство со Осигуреникот и секое лице за кое Осигуреникот е законски одговорен. Оваа дефиниција не го проширува правото на Осигурувачот на регрес надвор од она што е предвидено со позитивните законски прописи на Република Северна Македонија;

Корисник – физичко или правно лице кое со "Македонски Телеком" склучило Договор за обезбедување телекомуникациски услуги или Рамковен договор со клучен корисник;

Франшиза – сопствено учество на Осигуреникот во осигурителниот надомест што се исплаќа согласно ОУО, во висина на следните износи:

а) 2650 МКД бруто во случај на случајно оштетување и навлегување на вода;

Уред – фабрички нов мобилен телефон, паметен телефон или таблет (со исклучок на уреди кои се изложени за демонстративни цели), купен од Корисникот од Македонски Телеком, при што купувањето на уредот наведен во првиот дел од оваа дефиниција е извршено во врска со склучување или анексирање на Договор за обезбедување

телекомуникациски услуги или Рамковен договор со клучен корисник и е потврдено со доказ за купување издаден на Корисникот од Македонски Телеком;

Уред за замена – фабрички нов уред или регенериран уред:

- а) од ист модел како Уредот (со исклучок на боја, завршна обработка или опрема од ограничена серија) или;
- б) кој има слични главни технички параметри (т.е. оперативен систем, дијагонала на екранот, вградена меморија, процесор);
- в) во случај на уреди Apple – уред еквивалентен на нов уред како дел од процесот на овластена сервисна услуга на производителот;

Цена на уредот – (брuto) цена на уред, без промотивни попусти, како што е наведено во договорот за осигурување (полиса), согласно ценовникот на уреди што важи кај Македонски Телеком на датумот кога Корисникот ја доставува нарачката за уредот што треба да биде опфатен со Договорот за осигурување;

Регенериран уред – користен мобилен телефон, паметен телефон или таблет, чии функции одговараат на оние на сосема нов уред и чии функционални карактеристики се слични на оние на сосема нов уред; при што истиот може да има и траги од вообичаена употреба. Состојбата на регенерираниот уред ќе биде потврдена од лице кое професионално се занимава со сервисирање на такви уреди;

Документ за осигурување (полиса) – документ што содржи потврда за склучен договор за осигурување;

Навлегување на вода – директно дејство на вода (вклучително и морска вода) врз Уредот покриен со Договорот за осигурување како резултат на Осигурителен настан, што резултира со потреба за поправка или замена на Уредот;

Рамковен договор со клучен корисник – договор склучен меѓу Македонски Телеком и Корисникот, со кој се дефинираат цените и правилата врз основа на кои Македонски Телеком му обезбедува услуги на Корисникот при склучување договор за услуги и со кој се дефинираат правилата за продажба на опрема (вклучително и Уреди);

Осигурен настан – иден и ненадеен настан кој не може да се предвиди и кој е независен од волјата на Осигуреникот или Корисникот на уредот и тоа: случајно оштетување или навлегување на вода во периодот на одговорност на Осигурувачот;

Осигуреник – лице или субјект во чија корист Договорачот на осигурување го склучил Договорот за осигурување и кој има право на осигурително покривање според условите на Договорот за осигурување и според овие ОУО;

Осигурувач – Акционерско друштво за осигурување и реосигурување МАКЕДОНИЈА Скопје – Виена Иншуренс Груп, со седиште во Скопје (адреса: ул. 11 Октомври бр. 25), со ЕМБС 4067037;

Договор за осигурување – договор за осигурување на уред склучен во писмена форма, во вид на документ или онлајн помеѓу Договорачот на осигурување и Осигурувачот под условите дефинирани во ОУО;

Македонски Телеком – Македонски Телеком АД – Скопје, со седиште на Кеј 13 Ноември бр. 6, Скопје, преку кој се нуди осигурителниот производ и преку кој може да се склучат Договори за осигурување помеѓу Корисникот и Осигурувачот;

Договарач на осигурување – Корисник кој го купил Уредот и го склучил Договорот за осигурување;

СИМ-картичка – микропроцесорска картичка или дигитална верзија (вградена СИМ), која нема физичка форма и се презема на уредот преку интернет, со функција за користење, овозможена на Корисникот од Македонски Телеком, која му дава на Корисникот пристап до телекомуникациски услуги обезбедени од Македонски Телеком, а се користи во Уредот на кој се однесува Договорот за осигурување;

Сериски број/IMEI – индивидуален број на уредот, наведен во Документот за осигурување (полиса); во случај на Уред со двојна СИМ-картичка, наместо IMEI се применува IMEI1;

Сервисен центар – сервисен центар за поправка на уредите наведен од Администраторот;

Техничка поддршка – поддршка што му се дава на Осигуреникот во врска со Уредот по телефон без оглед на причината за Осигурениот настан, како и: обезбедување информации за овластените сервисни центри кои вршат гаранциски поправки и опсегот на гаранциските права во врска со мобилните уреди, начинот на кој Уредот треба да се подготви за испраќање до Сервисниот центар;

Телекомуникациски услуги – телекомуникациската услуга како што е дефинирана со Законот за електронски телекомуникации на Република Северна Македонија, и други услуги поврзани со неа кои се опфатени со овој Договор, обезбедени од Македонски Телеком врз основа на Договорот за телекомуникациски услуги;

Трето лице – секое лице кое останува надвор од осигурителниот однос, кое не е договарач на осигурувањето, осигуреник, корисник или блиска личност;

Корисник – секое физичко лице кое го користи Уредот со согласност и знаење на Осигуреникот или на Договорачот на осигурување.

СКЛУЧУВАЊЕ НА ДОГОВОРИ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ

Член 3

1. Договорачот на осигурување може да склучи Договор за осигурување на уред во врска со:

- 1) склучување на договор за телекомуникациски услуги или склучување на анекс кон договорот за телекомуникациски услуги, придружено со купување на Уредот;
 - 2) склучување на рамковен договор со клучен корисник;
 - 3) замена или поправка на Уредот организирана од Македонски Телеком како дел од гаранциска или вонгаранциска поправка, во рамките на Договорот за телекомуникациски услуги со кој е купен Уредот.
2. Во текот на целото времетраење на Договорот за осигурување, осигурителното покритие се однесува и на Уредот, кој е заменет или поправен согласно став 1 точка 3) од овој член, под услов да се исполнети одредбите од Член 10, став 12 и Член 10, став 13 од ОУО.
3. Пред склучувањето на Договорот за осигурување, Договорачот на осигурување и, каде што е применливо, Осигуреникот ќе ги добијат ОУО на хартија или на друг траен медиум. Договорот за осигурување стапува во сила само по прифаќањето на истиот од страна на Осигурувачот и негово издавање на траен медиум или хартиена форма, на полиса, потврда за осигурување или друга потврда која ги содржи најмалку суштинските елементи што се бараат според важечките закони на Република Северна Македонија.
4. Договорот за осигурување може да се склучи врз основа на барањето на Договорачот на осигурување за склучување на договорот за осигурување. Ова барање на Договорачот на осигурување се нарекува "Барање за осигурување" и овој документ има функција на Договор за осигурување и Документ за осигурување (полиса).

ТРАЕЊЕ НА ОСИГУРУВАЊЕТО И ТРАЕЊЕ НА ОДГОВОРНОСТА НА ОСИГУРУВАЧОТ

Член 4

1. Договорот за осигурување започнува да произведува дејство на датумот означен во полисата како ден на почеток на траење на осигурувањето и трае 12 последователни целосни месечни пресметковни циклуси., при што премијата се плаќа во месечни пресметковни циклуси. Периодот на осигурување автоматски се продолжува за последователни осигурителни периоди, од кои секој трае 12 месечни месечни пресметковни циклуси, со максимален рок до датумот на истекување на траењето на Договорот за обезбедување телекомуникациски услуги или на Рамковниот договор со клучниот корисник. Договорачот на осигурување има право да го раскине Договорот за осигурување во секое време. Договорот за осигурување автоматски престанува да важи по 60 месеци од датумот наведен во Документот за осигурување.
2. Одговорноста на Осигурувачот започнува на датумот наведен во Договорот за осигурување како почеток на периодот на осигурување.
3. Во зависност од тоа кој од следниве настани ќе настане прв, одговорноста на Осигурувачот за Уредот што е предмет на осигурителното покритие престанува:
- 1) со истекот на периодот на осигурување согласно став 1 погоре;
 - 2) на денот на губење на Уредот или неговото одземање во рамките на законска постапка;
 - 3) на датумот на кој Договорачот на осигурување се откажува од Договорот за осигурување во согласност со Член 5 став 1 од ОУО;
 - 4) ако Договорачот на осигурување го откаже или раскине Договорот за осигурување во согласност со Член 5 став 5 од ОУО;
 - 5) на датумот на прекин на обезбедување телекомуникациски услуги согласно Договорот за обезбедување телекомуникациски услуги – под услов да е исполнет Член 6 став 4 од ОУО;
 - 6) на датумот на замена на Уредот според гаранцијата на производителот, доколку Осигурувачот не е известен за овој факт на начин дефиниран во член 10 став 12 и член 10 став 13 од ОУО;
 - 7) на датумот на отуѓување на Уредот од страна на Корисникот;
 - 8) на датумот на прекин на Договорот за осигурување со непосредно дејство од страна на Осигурувачот врз основа на член 6 став 4 и член 6 став 5 од ОУО;
 - 9) на денот на смртта на осигуреникот.
4. Договорачот на осигурување е должен без одлагање да го извести Осигурувачот за настанување на кој било од настаните наведени во став 3 точка 2), став 3 точка 6) и став 3 точка 7) погоре.

ОТКАЖУВАЊЕ ОД ДОГОВОРОТ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ

Член 5

1. Ако Договорот за осигурување е склучен преку средства за далечинска комуникација, Договорачот за осигурување има право да го откаже Договорот за осигурување без наведување на причина. Рокот за откажување изнесува 14 дена од датумот на склучување на Договорот за осигурување или од датумот кога Договорачот за осигурување ги примил ОУО и информациите што се бараат согласно Законот за заштита на потрошувачи на Република Северна Македонија.

2. Рокот за откажување се смета за запазен доколку Договорачот на осигурување ја испрати изјавата за откажување во рамките на наведениот рок од став 1). Во случај на откажување од Договорот за осигурување, Договорот за осигурување се смета за несклучен.
3. Изјавата за откажување може да се достави до Осигурувачот преку Македонски Телеком, користејќи ги комуникациските канали што му се достапни на Договорачот на осигурување.
4. Доколку осигурителниот период започнал на барање на Договорачот на осигурување пред истекот на рокот за откажување, Договорачот за осигурување ќе ја плати премијата пропорционално на периодот за кој била обезбедено осигурително покритие, со примена на про рата метод.
5. Договорачот на осигурување може да го раскине Договорот за осигурување во секое време со доставување на известување за раскинување на истиот. Договорот за осигурување ќе престане да важи на денот кога е доставено известувањето за раскинување. Известувањето за раскинување може да се достави до Осигурувачот преку Македонски Телеком и се смета за доставено на датумот кога е примено од Македонски Телеком.
6. Раскинувањето или откажувањето на Договорот за осигурување не го ослободува Договорачот за осигурување од обврската за плаќање на премијата за периодот во кој осигурувачот обезбедил осигурително покритие. Во случај на раскинување, премијата се пресметува со примена на про рата метод, освен ако не е поинаку наведено во Договорот за осигурување.

ПРЕМИЈА ЗА ОСИГУРУВАЊЕ

Член 6

1. Премијата за осигурување се пресметува за целиот период на траење на Договорот за осигурување, врз основа на тарифата на премии што важи на датумот на стапување во сила на Договорот за осигурување.
2. Премијата за осигурување се плаќа во месечни рати во износи и на датуми наведени во Договорот за осигурување. Премијата за осигурување се однесува на цели пресметковни месечни циклуси, пресметана пропорционално (со метод про рата применет на месечен износ на премија) доколку осигурувањето не било активно во текот на целиот пресметковен циклус.
3. Договорачот на осигурување ја плаќа секоја рата на премијата на договорениот датум за плаќање наведен во Договорот за осигурување.
4. Во случај на неплатена рата на премијата од страна на Договорачот на осигурување во утврдениот рок, Осигурувачот или "Македонски Телеком" што постапува во име на Осигурувачот ќе побара од Договорачот на осигурување да го изврши плаќањето, со писмено известување со кое се дава дополнителен рок од најмалку 30 дена и се известува дека неплаќањето на премијата во овој рок може да резултира со раскинување на Договорот за осигурување. Осигурителното покритие ќе остане на сила за време на овој период.
5. Ако премијата за осигурување не е платена во дополнителниот рок наведен во став 4 погоре, Осигурувачот може веднаш да го раскине Договорот за осигурување.
6. Во случај на раскинување на Договорот за осигурување, премијата за осигурување се утврди пропорционално на должината на периодот на искористеното осигурително покритие. Договорачот за осигурување е должен да ја плати премијата за периодот во кој било обезбедено осигурително покритие. Секоја наплатена повисока премија ќе биде рефундирана.
7. Македонски Телеком е овластен да дејствува во име на Осигурувачот во врска со наплатата на премиите, испраќањето на барања за плаќање, примањето на плаќања и комуникацијата со Договорачот на осигурување во врска со Договорот за осигурување.

ПРЕДМЕТ И ОБЕМ НА ПОКРИТИЕ НА ОСИГУРУВАЊЕ

Член 7

1. Предмет на осигурителното покритие е Уредот од следниве ризици: Случајно оштетување и навлегување на вода
2. Доколку настане осигурен настан, Осигурувачот го обезбедува осигурителниот надомест што му припаѓа на Осигуреникот според правилата дефинирани во ОУО.
3. Покритието на осигурување опфаќа осигурен случај без територијално ограничување. Сепак, практичната реализација на услугите за поправка, замена, наплата и достава ќе се врши само на територијата на Република Северна Македонија.
4. Обемот на осигурувањето опфаќа:
 - 1) во случај на случајно оштетување или навлегување на вода:
 - а) организација на испорака во рамките на територијата на Република Северна Македонија за оштетениот Уред до сервисен центар и од сервисниот центар до Осигуреникот;

- б) покривање на трошоците за поправка или замена на оштетениот Уред со Уред за замена, соодветно вклучувајќи ги трошоците за: резервни делови и работна рака, и во случаите наведени во Член 11 став 8 од ОУО, замена на Уредот со Уред за замена; и
- 2) Техничка поддршка.
5. Во случај на случајно оштетување или навлегување на вода, Осигурувачот ќе ги обезбеди следниве приоритети при обезбедувањето на услугата:
- 1) 24 часа од моментот на потврда на барањето и прифаќањето на одговорноста од страна на Осигурувачот преку Администраторот, за да се организира превоз во рамките на територијата на Република Северна Македонија, освен ако Осигуреникот не навел подоцнежен датум за подигање на Уредот;
 - 2) 2 работни дена од моментот кога оштетениот уред од Осигуреникот ќе биде подигнат до неговата достава во сервисниот центар;
 - 3) 10 работни дена во однос на мобилниот телефон, паметниот телефон или таблетот од моментот кога оштетениот уред е доставен во сервисниот центар, со цел да се поправи оштетениот уред и да се подготви за испорака на адресата наведена од Осигуреникот; Осигуреникот ќе биде известен од Центарот за асистенција штом поправката е завршена;
 - 4) 2 работни дена од моментот кога поправениот или заменет уред ќе биде подигнат од сервисниот центар до неговата достава до Осигуреникот, освен ако Осигуреникот не навел подоцнежен датум за достава на уредот или на уредот за замена.
6. Рокот утврден во горенаведените одредби од став 5 може да се продолжи за времето потребно за решавање на случаите дефинирани подолу:
- 1) при пријавување на побарувањето, Осигуреникот не ја навел адресата за подигање или достава на Уредот или наведената адреса е неточна;
 - 2) курирот не најде никого на адресата наведена од осигуреникот во извештајот за пријава на штета на територијата на Република Северна Македонија и во договорениот рок или не може да го подигне уредот поради причини што се припишуваат на Осигуреникот;
 - 3) Осигуреникот не успее да го испрати или да го стави Уредот на располагање до договорениот датум;
 - 4) барањето е пријавено во петок или во ден пред државен празник;
 - 5) започнувањето на поправката на Уредот бара отстранување на заклучувањето на уредот поставено на Уредот;
 - 6) отстранувањето на штетата бара согласност од Осигуреникот за дополнително плаќање и покривање на трошоците за поправка над штетата покриена со опфатот на осигурувањето или тековната осигурена сума;
 - 7) деловите потребни за завршување на поправката не се достапни поради причини што се припишуваат на производителот на Уредот, вклучително и во случаи кога резервните делови повеќе не се испорачуваат или произведуваат;
 - 8) Уредот за замена не е достапен во дистрибуцијата на производителот или не е достапен во сервисниот центар што соработува со Администраторот на територијата на Република Северна Македонија;
 - 9) сервисниот број/IMEI на Уредот доставен до Сервисниот центар е некомпатибилен со сервисниот број/IMEI на Уредот наведен во Договорот за осигурување, вклучително и кога Корисникот не го доставил сервисниот број/IMEI или документ што го потврдува заменувањето на Уредот под условите утврдени во Член 10 став 12 од ОУО.
7. Осигурувачот ќе го исплати надоместот за штета без непотребно одлагање и најдоцна во рок од 14 дена од датумот кога е утврдена одговорноста и висината на износот на оштетното побарување. Доколку одговорноста или износот на оштетното побарување не може да се утврдат во тој рок, Осигурувачот ќе го извести Осигуреникот писмено за причините и на барање на Осигуреникот ќе го исплати неспорниот дел од штетата без одлагање.
8. Ризикот од губење или оштетување на Уредот од моментот на преземање на Уредот од Осигуреникот до моментот на негова испорака до Осигуреникот го сноси Осигурувачот. Осигурувачот не одговара за оштетување на Уредот доколку оштетувањето настанало поради причини што му се припишуваат на Осигуреникот или Корисникот на уредот. Осигурувачот ќе ги покрие трошоците за доставување и враќање на Уредот на територијата на Северна Македонија до и од сервисот, доколку испораката е организирана преку сервисот или Администраторот.
9. Поправниот уред треба да се врати од сервисниот центар или заменет уред за замена да се достави на адресата наведена од Осигуреникот во пријавата за штета.

ИСКЛУЧОЦИ ОД ОДГОВОРНОСТ

Член 8

1. Осигурителното покритие не опфаќа штета настаната директно или индиректно во врска со:

- 1) користење на Уредот за тестови, испитувања или други експерименти што влијаат на настанувањето на Осигурениот настан, во кривични или терористички активности или користење на Уредот во спротивност со неговата намена или со упатството за употреба;
 - 2) комерцијално изнајмување на Уредот или ставање на Уредот на располагање на трети страни за надоместок;
 - 3) поправка на Уредот од неовластено лице или неовластен сервис и постоење причинско-последична врска со таквата поправка;
 - 4) користење на дополнителна опрема која не е препорачана од производителот, освен ако тој факт нема влијание врз настанувањето на штетата;
 - 5) одземање или заплenuвање на Уредот од страна на надлежни органи, освен ако тоа нема влијание врз настанувањето на штетата;
 - 6) учество на Осигуреникот или Корисникот во масовни настани, немири или нарушување на јавниот ред и мир, само доколку постои директна причинско-последична врска помеѓу таквото учество и настанувањето на осигурениот настан.
2. Осигурителното покритие не опфаќа штета на Уредот:
- 1) која настанала како резултат на дејство врз Уредот на надворешни термички фактори, хемиски агенси, течности или влага (под услов да настане навлегување на вода), прекумерен притисок, зрачење, вибрација, експлозија;
 - 2) настаната за време на транспортот на Уредот организиран од страна на Осигуреникот или Корисникот преку поштенски оператори, курири или други даватели на услуги кои се занимаваат со транспорт на пратки;
 - 3) која се состои во површинско оштетување на Уредот од естетска природа: дамки, вдлабнатини, гребнатинки, избледување на бојата, ископан лак и други оштетувања кои не влијаат на правилното функционирање на Уредот;
 - 4) настаната за време на превоз со авион или автобус, освен ако уредот не бил пренесен во рачен багаж.
3. Дополнително, осигурителното покритие нема да покрие:
- 1) губење на софтверот на Уредот, на податоци снимени во меморијата на Уредот, на мемориска картичка или на SIM-картичката;
 - 2) губење или оштетување на дополнителни додатоци: автомобилски сет, футроли, слушалки, модем, антена, мемориска картичка и кабли или батерии.
- 4) Осигурувачот не е одговорен за губење на вредноста на Уредот, ниту за какви било последователни загуби кои настанале како резултат на оштетување на Уредот и недостатокот на можност за негово користење.
5. Осигурувањето не ги опфаќа трошоците:
- 1) на враќање и повторна инсталација на бази на податоци, датотеки, софтвер;
 - 2) на замена на делови подложни на абеење и трошење и на периодична замена во врска со користењето на Уредот;
 - 3) поврзани со поправка на Уредот или замена на Уредот со нов, направени од Осигуреникот без знаење на Осигурувачот.
6. Осигурувачот не е одговорен:
- 1) за штета намерно предизвикана од Осигуреникот, Корисникот или Блиска личност, како и за штета која настанала како резултат на груба небрежност на горенаведените лица, освен ако исплатата на отштетата во дадените околности не одговара на начелата на праведноста;
 - 2) ако Осигуреникот не може да му го достави на Осигурувачот Уредот или она што останало од него, или кога, и покрај разумните напори на Осигурувачот и Осигуреникот, околностите на наводниот Осигурен настан не можат да се утврдат до степен што овозможува проценка на одговорноста според Договорот за осигурување;
 - 3) ако серискиот број/IMEI на Уредот е отстранет или на Уредот има траги кои покажуваат дека серискиот број/IMEI е отстранет или ако серискиот број/IMEI не е оригинален или е нечитлив;
 - 4) за зачувување и достапност на податоците содржани во Уредот;
 - 5) за поврзување, односно создавање резервни копии на податоците содржани во Уредот, при што Осигуреникот или Корисникот на уредот мора да смета на нивна делумна или целосна загуба.

СУМА НА ОСИГУРУВАЊЕ И ЛИМИТИ НА НАДОМЕСТ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ

Член 9

1. Сумата на осигурување за следните осигурени случаи претставува горна граница на одговорноста на Осигурувачот за 12 последователни Пресметковни циклуси наведени во член 4 став 1 од ОУО.
2. Осигурената сума е еднаква на Цената на уредот наведена во Договорот за осигурување во однос на ризиците од: случајно оштетување или навлегување на вода.

3. За време на секој период на осигурување, осигурителното покритие опфаќа 2 (два) осигурени настани како лимит за надомест на штета.
4. Неискористената сума на осигурување не се додава на сумата на осигурување применлива во новиот период на осигурување.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОСИГУРЕНИКОТ

Член 10

1. Осигуреникот е должен да ги следи препораките на производителот за одржување на Уредот во добра техничка состојба што овозможува негово правилно користење и да ги превземе сите мерки на претпазливост за да спречи настанување на осигурен случај.
2. Доколку настане осигурен случај, Осигуреникот е должен да ги употреби сите достапни средства за заштита на предметот на осигурување и за спречување зголемување или намалување на штетата.
3. Осигуреникот е должен без одлагање да го извести Осигурувачот за настанот што може да биде предмет на надомест од осигурување преку:
 - 1) поднесување формулар за пријава на штета достапен на веб-страницата <https://www.prijavi-steta.mk>; или
 - 2) јавување во Центарот за асистенција на телефонскиот број **0800 20020**; или
 - 3) испраќање порака на е-пошта: contact.mk@bolttech.io.
4. При пријавување на штета, лицето што ја пријавува штетата е должно да ги обезбеди следниве информации:
 - 1) име и презиме, адреса за кореспонденција, телефонскиот број или е-пошта на осигуреникот;
 - 2) име на производителот, модел и сериски број/IMEI на Уредот;
 - 3) адреса за подигање на Уредот за поправка и адреса на која треба да биде вратен Уредот од сервисниот центар;
 - 4) опис на околностите во кои се случил осигурениот случај;
 - 5) други разумни информации и документи што Администраторот може да ги побара доколку се потребни за обезбедување надомест на штета.
5. Осигуреникот е должен соодветно да го заштити оштетениот Уред за испорака од понатамошно оштетување и/или влага за време на транспортот, со ставање во оригиналната кутија или друго цврсто пакување.
6. За обработка на штетата, дијагностицирање и поправка на Уредот, Осигуреникот е должен да го предаде Уредот согласно став 7 подолу.
7. Пред уредот да биде предаден во транспорт, се препорачува Осигуреникот да ги заштити податоците зачувани на уредот, со нивно копирање на друг медиум за податоци – доколку е можно, и да ги отстрани сите мемориски уреди како што се SIM-картичка, мемориска картичка, Pay-Pass налепници и сл.
8. По приемот на известување од Осигурувачот дека барањето за штета е прифатено, Осигуреникот е должен да го плати учеството на штета – франшиза, на начин и до датум договорени со Центарот за асистенција.
9. Осигуреникот може да ја провери состојбата на обработуваната штета на веб-страницата <https://www.prijavi-steta.mk> или по телефон во Центарот за асистенција на телефонскиот број **0800 20020**.
10. Во случај на осигурен случај, Осигуреникот да се воздржи од вршење какви било промени или започнување поправка на Уредот без претходно известување на Осигурувачот за осигурениот случај, доколку таквите дејствија може да влијаат на утврдувањето на одговорноста на Осигурувачот согласно Договорот за осигурување или да ја ограничат можноста за поднесување побарувања за надомест на штета од лице одговорно за загубата.
11. Во случај на замена на Уредот според гаранцијата на продавачот или на производителот во текот на Договорот за осигурување, новиот мобилен телефон, паметен телефон или таблет ќе биде покриен со осигурување под истите услови и одредби како и Уредот, доколку Осигуреникот го извести Осигурувачот преку Центарот за асистенција или преку Македонски Телеком за замената на Уредот. При пријавување, Осигуреникот треба да ги достави податоците за заменетиот уред (производител, модел, сериски број/IMEI) до Центарот за асистенција фотокопија или скенирана копија од одлуката за замена на уредот од страна на продавачот или гарантот.
12. Договорачот на осигурување е должен да го извести Осигурувачот за сите околности за кои бил прашан пред склучувањето на договорот за осигурување во барањето за осигурување. Доколку недостасуваат одговори на неколку прашања во договорот за осигурување, пропуштените околности се сметаат за ирелевантни.
13. За време на траењето на Договорот за осигурување, Договорачот на осигурување е должен да го извести осигурувачот за секоја промена на околностите наведени во горенаведениот став 12.

УТВРДУВАЊЕ НА ВИСИНА НА ИЗНОС НА ШТЕТА И НАДОМЕСТ НА ШТЕТА**Член 11**

1. Поправката на Уредот се врши во рамките на сумата на осигурување дефинирана во член 9 од ОУО, во износ што одговара на штетата претрпена од Осигуреникот.
2. Поправката ќе се изврши со употреба на оригинални делови, компатибилни делови или регенерирани делови, односно делови чии функционални својства се обновени, чија употреба нема да ги повреди правата на корисникот согласно применливото право за несообразност на стоката со договорот.
3. Висината на надомест на штета ја утврдува Осигурувачот:
 - 1) со покривање на трошоците за поправка на Уредот во врска со Случајно оштетување или навлегување на вода, соодветно врз основа на:
 - а) цени на користените резервни делови и материјали;
 - б) трошоци за поправка на Уредот;
 - в) трошок за замена на уредот со уред за размена.
4. Во рамките на надомест на штета, Осигурувачот ги покрива трошоците за транспорт на оштетениот Уред на територијата на Северна Македонија до сервисот и од сервисот до Осигуреникот или транспортот на Уредот за замена, како и трошокот за експертиза обезбедена од сервисот.
5. Во случај на оштетување на Уредот, поправката на Уредот се врши во сервисот, а трошоците за поправката ги подмирува Осигурувачот директно на сервисот, со примена на став 6 подолу.
6. Доколку, според експертизата на сервисот, трошокот за поправка на Уредот ја надминува сумата на осигурување или осигурителното покритие, Осигурувачот веднаш ќе го контактира Осигуреникот преку Центарот за асистенција за да се утврди начинот на реализација на надоместот на штета и условите за плаќање од страна на Осигуреникот на трошоците за поправка на Уредот што ја надминуваат сумата на осигурување или осигурителното покритие.
7. Доколку Осигуреникот се согласи да ги покрие трошоците за поправка, наведени во став 6 погоре, плаќањето треба да се изврши на начинот и во рокот договорени со Центарот за асистенција. Доколку Осигуреникот не се согласи да ги покрие трошоците за поправка опишани во став 6 погоре, согласно случајот опишан во став 6 погоре, и доколку поправката на Уредот е невозможна или деловите потребни за поправка на Уредот не се достапни, Осигурувачот ќе го обезбеди надомест на штета во парична форма еднаква на износот наведен во проценката изготвена од сервисот врз основа на предмет-пресметка за поправка на Уредот. Таквиот паричен надомест никогаш нема да биде повисок од сумата на осигурување за случајно оштетување или навлегување на вода, намалена за учество во штета (франшиза).
8. Независно од ставовите 1–7 погоре, Осигурувачот може да му понуди на Осигуреникот, како дел од надоместот на штета, замена на Уредот со Уред за замена, при што вредноста не смее да ја надмине сумата на осигурување намалена за Учество во штета.
9. Во случај на замена да биде невозможна согласно став 8 погоре, Осигурувачот ќе го реши побарувањето со исплата на парични средства од осигурената сума, намалена за франшизата.
10. Ако Уредот биде заменет со Уред за замена на Осигуреникот, Уредот станува сопственост на Осигурувачот.

РЕГРЕС НА ОСИГУРУВАЊЕ**Член 12**

1. На датумот на надомест на штета, барањето на Осигуреникот кон Третото лице одговорно за штетата преминува на Осигурувачот, до висината на надомест на штета обезбеден од Осигурувачот. Побарувањето на Осигуреникот кон лице за кое Осигуреникот е одговорен или со кое Осигуреникот живее во заедничко домаќинство не преминува на Осигурувачот, освен ако сторителот ја предизвикал штетата намерно.
2. Осигуреникот е должен да му обезбеди на Осигурувачот секаква помош потребна за остварување регресни побарувања, вклучително и обезбедување соодветни документи и потребни информации.
3. Доколку надоместот на штета обезбеден од Осигурувачот покрил само дел од штетата, Осигуреникот има приоритет за намирување на побарувањата во однос на преостанатиот дел од штетата пред регресните побарувања на Осигурувачот.

ПОСТАПКА ПО ПРИГОВОРИ**Член 13**

1. Договарачот на осигурување, Осигуреникот, корисникот или кое било друго лице кое има законски интерес според Договорот за осигурување може да поднесе приговор во врска со склучувањето, извршувањето или администрирањето на Договорот за осигурување во рок од 30 (триесет) дена од датумот на користење на услугата.
2. Приговорот може да се поднесе:

- 1) писмено до:
Македонија Осигурување АД Скопје – Виена Иншуренс Груп
Октомври бр. 25
1000 Скопје
 - 2) по е-пошта на: prigovori@insumak.mk
 - 3) преку веб-страницата на Осигурувачот: <https://www.prijavi-steta.mk>
3. Приговорот треба да содржи, каде што е можно:
- 1) име и презиме или име на правното лице;
 - 2) контактни податоци;
 - 3) број на полиса и број на штета;
 - 4) опис на приговорот;
 - 5) очекуван исход од приговорот.
4. Осигурувачот ќе го разгледа приговорот и ќе одлучи и даде одговор по истиот без непотребно одлагање и најдоцна во рок од 30 дена од приемот на приговорот.
5. Поднесувањето на приговорот не влијае на правото на подносителот на приговорот да побара судска заштита или да користи кој било друг правен лек достапен според законите на Република Северна Македонија.
6. Ако подносителот на приговорот не е задоволен од конечниот одговор на Осигурувачот, тој може исто така да поднесе претставка до:

Агенција за супервизија на осигурување.
ул. "Македонија" бр. 25
Палата Лазар Поп Трајков
1000 Скопје
www.aso.mk
contact@aso.mk

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 14

1. Одредбите од овие ОУО не исклучуваат и/или ограничуваат права што им се доделени на потрошувачите според позитивните прописи на Република Северна Македонија. Секоја одредба од овие ОУО што е во спротивност со позитивните прописи на Република Северна Македонија е неприменлива, во кој случај се применуваат предметните позитивни прописи.
2. Сите известувања и изјави дадени од страните и субјектите-страни во осигурителниот однос создаден врз основа на ОУО треба да бидат дадени во писмена форма преку пошта или е-пошта, освен ако ОУО не предвидуваат поинаку.
3. Документите испратени по обична пошта ќе се испраќаат од страните на адресите наведени во Договорот за осигурување или во ОУО.
4. Договорачот на осигурување треба без непотребно одлагање да го информира Осигурувачот за секоја промена на податоците на Договорачот на осигурување дадени за Договорот за осигурување, со поднесување писмена изјава за промена на податоци до Осигурувачот преку Македонски Телеком.
5. Осигурувачот има именувано офицер за заштита на лични податоци, кој може да се контактира за сите прашања во врска со обработката на лични податоци или со примената на Законот за заштита на личните податоци на Република Северна Македонија. Контакт информации за офицерот за заштита на личните податоци на Осигурувачот се објавени на официјалната интернет страна на Осигурувачот, како и во овие ОУО.
6. Во случај на согласност за покривање на трошоците за поправка кои ја надминуваат осигурената сума или опсегот согласно Член 11 став 6, администратор на лични податоци е boltech Poland Sp. z o.o., со седиште во Варшава, адреса: ул. Marszałkowska 126/134, 00-008 Варшава. Детални информации за обработката на личните податоци се достапни на веб-страницата на Администраторот: <https://boltech.io/poland/privacy-notice>.
7. Осигурувачот нема да се смета дека обезбедува покритие и нема да биде одговорен за исплата на какво било побарување или обезбедување каков било надомест по овие ОУО, доколку и во мера во која обезбедувањето на такво покритие, исплатата на такво побарување или обезбедувањето на таков надомест би го изложило Осигурувачот на каква било санкција, забрана или ограничување согласно резолуциите на Обединетите нации или трговските или економските санкции, закони или прописи на Европската Унија, Република Северна Македонија, Обединетото Кралство или Соединетите Американски Држави, под услов тоа да не повредува кој било пропис или конкретен национален закон применлив на потпишаниот Осигурувач.
8. Општите услови за осигурување (ОУО) се применуваат на Договорите за осигурување склучени од 15.07.2026.

ИНФОРМАЦИИ ВО ВРСКА СО ОБРАБОТКАТА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

ИДЕНТИТЕТ НА КОНТРОЛОРОТ И КОНТАКТ ВО ВРСКА СО ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Член 15

Завршни одредби Контролор: Акционерско друштво за осигурување и реосигурување МАКЕДОНИЈА Осигурување АД Скопје – Виена Иншуренс Груп (адреса: ул. "11 Октомври" бр. 25; е-пошта: info@insumak.mk; тел: +389 2 3115 188). Контакт за лични податоци: Офицер за заштита на податоци Е-пошта: lpofficer@insumak.mk. Дополнителни информации за Офицерот за заштита на податоци може да се најдат на веб-страницата на Компанијата: www.insumak.mk.

ОБРАБОТКА И ЗАШТИТА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Член 16

Осигурувачот врши обработка, односно собирање, евидентирање, организирање, чување и други обработки на личните податоци на осигурените лица, договарачите на осигурување и нивните законски застапници или овластени претставници, согласно одредбите на Законот за заштита на личните податоци на Република Северна Македонија и други релевантни позитивни прописи, со примена на соодветни технички и организациски мерки за обезбедување сигурност на личните податоци. Собраните лични податоци се дел од збирките на лични податоци на Осигурувачот, а Осигурувачот, во својство на Контролор на лични податоци, ги обработува согласно основните начела за обработка на лични податоци дефинирани во Законот за заштита на личните податоци.

ЦЕЛИ И ПРАВНА ОСНОВА ЗА ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Член 17

Осигурувачот обработува лични податоци заради исполнување договорни обврски, врз основа на закон, за цели на легитимни интереси, како и врз основа на согласност дадена од клиентот, на начин што е усогласен со целта за која податоците се обработуваат.

Исполнување на обврски од договорот за осигурување. Личните податоци се неопходни за обработка од страна на Осигурувачот со цел исполнување на правата и обврските што произлегуваат од договорот за осигурување. Таквата обработка претставува основа за проценка на осигурителното покритие и за исплата на надомест на штета.

Исполнување на законски обврски. Осигурувачот обработува лични податоци согласно законските обврски предвидени во Законот за супервизија на осигурување, Законот за заштита на личните податоци, Законот за облигационите односи, и други применливи прописи, како и врз основа на регулаторни барања од надлежни органи и институции, како и надлежните судови.

Легитимни интереси. Осигурувачот обработува лични податоци врз основа на легитимен интерес само во случаи кога таквиот легитимен интерес преовладува над правата и слободите на субјектот на личните податоци, вклучително и: заштита на безбедноста на ИТ системите, видеонадзор за заштита на имотот на Осигурувачот, вработените и клиентите, спроведување и воспоставување безбедносни мерки и други поврзани цели.

Согласност. Личните податоци што ги обработува Осигурувачот може да се користат за цели на директен маркетинг, само врз основа на изречна согласност од субјектот на лични податоци. Таквата согласност може да се повлече во секое време, бесплатно, со поднесување писмено барање на следната е-пошта: lpofficer@insumak.mk, по пошта до МАКЕДОНИЈА Осигурување АД Скопје – Виена Иншуренс Груп, ул. „11 Октомври“ бр. 25, Скопје, со назнака „До Офицерот за заштита на лични податоци“, или лично во деловните простории на Друштвото.

РОКОВИ ЗА ЧУВАЊЕ НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Член 18

Осигурувачот ги чува личните податоци за времетраењето на договорниот облигационен однос, односно најмногу десет (10) години по истекот на договорот за осигурување, или, во случај на настанување осигурен случај (штета), десет (10) години по затворањето на штетата, односно од датумот на целосна исплата на надоместот за настанатата штета, согласно член 109 став 8 од Законот за супервизија на осигурување. По истекот на роковите за чување наведени во став 1 од овој член, личните податоци се бришат/уништуваат од базите на податоци на Осигурувачот и не се обработуваат за други цели.

ПРЕНОС НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Член 19

Осигурувачот може да врши пренос на лични податоци во земји на Европската Унија, држави членки на Европската економска област и трети земји кога таквиот пренос е неопходен за склучување и извршување на договори за осигурување (на пример, реосигурување или барање за отштета за штета настаната во друга држава итн.), само доколку е утврдено од Европската Унија или од Агенцијата за заштита на лични податоци дека конкретната земја обезбедува соодветно ниво на заштита на личните податоци. Доколку не постои соодветно ниво на заштита на личните податоци во третата земја или меѓународната организација, Осигурувачот може да изврши пренос само ако се обезбедени соодветни заштитни мерки за заштита на таквите податоци, во согласност со законот.

ПРАВА НА СУБЈЕКТИТЕ НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

Член 20

Субјектите на лични податоци ги имаат следниве права: (1) право на пристап до лични податоци; (2) право на исправка на неточни или нецелосни лични податоци; (3) право на бришење; (4) право на ограничување на обработката; (5) право на преносливост на податоците; (6) право на приговор; (7) право на повлекување на согласноста за обработка на лични податоци, кога обработката се заснова на согласност.

Субјектот на податоци може да ги оствари овие права бесплатно со контактирање на Офицерот за заштита на лични податоци преку следната е-пошта: lpoficer@insumak.mk, по пошта на МАКЕДОНИЈА Осигурување АД Скопје – Виена Иншуренс Груп, на ул. "11 Октомври" бр. 25, Скопје, со ознака "За вниманието на Офицерот за заштита на лични податоци", или во нашите деловни простории.

ПРАВО НА ПРИГОВОР

Член 21

Договарачот на осигурување и/или осигуреникот има право да поднесе приговор на обработката на лични податоци до Осигурувачот како Контролор на лични податоци. Доколку корисникот на услугата и понатаму смета дека личните податоци не се обработуваат согласно законот, може да поднесе барање до Агенцијата за заштита на личните податоци.

ПРАВО НА ПОВЛЕКУВАЊЕ СОГЛАСНОСТ

Член 22

Кога субјектот на личните податоци дал согласност за обработка на лични податоци, тој може да ја повлече таа согласност во секое време, целосно или делумно, согласно Законот за заштита на личните податоци. Повлекувањето на согласноста не влијае врз законитоста на обработката на лични податоци извршена пред повлекувањето. Осигурувачот ќе престане со обработка на личните податоци што е можно поскоро по прием на известувањето за повлекување на согласноста.

ИЗВЕСТУВАЊЕ ДО СУБЈЕКТОТ НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Член 23

Со потпишување на полисата за осигурување, Договарачот на осигурување потврдува дека, пред собирањето на личните податоци од овластено лице на Осигурувачот, е информиран за целите и правните основи за обработката на личните податоци, како и за обврската на Осигурувачот да ги обработува личните податоци во согласност со Законот за заштита на лични податоци.

ВАЖНОСТ НА ОПШТИТЕ УСЛОВИ ЗА ИМОТНО ОСИГУРУВАЊЕ

Член 24

Доколку не се во спротивност со овие Услови, Општите услови за осигурување на имот ќе се применуваат и на договорите за осигурување склучени во согласност со овие Услови.

ПРАВО НА ЖАЛБА

Член 25

Договарачот на осигурување, Осигуреникот лице или Корисникот на осигурување може да поднесе жалба во врска со Осигурувачот до Агенцијата за супервизија на осигурување, како надлежен орган за надзор на осигурителните друштва.

НАДЛЕЖЕН СУД**Член 26**

Во случај на спор помеѓу Договарачот на осигурување, односно Осигуреникот, и Осигурувачот, надлежен суд е Граѓанскиот суд во Скопје.

ДРУГИ ОДРЕДБИ**Член 27**

Одредбите на овие Услови подлежат на измени, а изменетите Услови ќе бидат објавени во моментот на нивното стапување во сила, освен ако не е определено поинаку.

Бр.02-22532/3-2

Датум 09.07.2026

Претседател на Управен одбор

Бошко Андов

Овие Услови за осигурување ги донесе Управниот одбор на Друштвото на 660-та редовна седница одржана на 09.07.2026 година со одлука бр.02-22532/3 со примена од 15.07.2026 година.

Лектор Кристина Велевска