



## INFORMACIJE ZA UGOVARAČA I OSIGURANIKU PRE ZAKLJUČENJA GRUPNOG OSIGURANJA MOBILNIH TELEFONA OD OPASNOSTI LOMA EKRANA

### Poslovno ime, pravna forma, sedište i adresa društva za osiguranje

UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd, Milutina Milankovića 134g, 11070 Novi Beograd (u daljem tekstu: UNIQA/Osiguravač)

### Uslovi osiguranja i pravo koje se primenjuje

Uslovi za grupno osiguranje mobilnih telefona od rizika loma ekrana.

### Zakonski propisi koji se primenjuju na ugovor

Positivno-pravni propisi Republike Srbije koji regulišu obligacione odnose i oblast osiguranja.

### Vreme važenja Ugovora

Osiguravajuće pokrivanje počinje samo pod uslovom da je izvršena aktivacija (registracija) mobilnog telefona, u roku od 7 dana od dana njegove kupovine. U tom slučaju, osiguravajuće pokrivanje počinje danom kupovine i ističe u 24h 365-og dana od dana kupovine. Danom kupovine mobilnog telefona smatra se datum iskazan na fiskalnom računu.

Aktivaciju osiguranja vrši osiguranik, odnosno lice koje je vlasnik kupljenog mobilnog telefona, u roku od 7 dana od dana kupovine, u skladu sa instrukcijama dobijenim prilikom kupovine.

### Rizici koji su pokriveni osiguranjem

- (1) Ovim Posebnim uslovima osiguran je rizik loma ekrana mobilnih telefona ili tableta nastao usled nepažnje osiguranika i/ili delovanjem mehaničke sile, a iz nehata osiguranika ili iz bilo kog drugog razloga nezavisnog od volje osiguranika ili nekog drugog lica.
- (2) Suma osiguranja predstavlja maksimalnu obavezu Osiguravača i iznosi maksimalno 250 EUR u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan obračuna štete.
- (3) Učešće Osiguranika u šteti. Franšiza iznosi 99 EUR u dinarskoj protivvrednosti, po srednjem kursu Narodne Banke Srbije na dan obračuna štete. Osiguranik plaća franšizu direktno serviseru na način ugovoren sa serviserom.
- (4) Osiguranik ima pravo naknade za maksimalno jedan osigurani slučaj u toku trajanja osiguranja.

### Isključenja u vezi s rizicima

Isključuje se obaveza Osiguravača u sledećim slučajevima:

- a) U slučaju štete direktno ili indirektno proistekle iz rata, građanskog rata, ratnih ili građanskih operacija sličnih ratu, ustanka, unutrašnjih / domaćih nemira, političkih nasilnih akata, ubistava sa predušljajem ili terorističkih akata, eksplozivne ili postupaka jednakih eksproprijaciji, konfiskovanja, lišavanja / oduzimanja kontrole ili drugih slučajeva više sile i usled prirodnih katastrofa ili nuklearne energije;
- b) U slučaju prirodnih elektromagnetnih talasa ili elektromagnetnih talasa koje su prouzrokovali ljudi / ljudska bića;
- c) U slučaju indirektnih šteta, posledičnih / indirektnih šteta u vezi sa osiguranim događajem, gubitka zarade ili kazni;
- d) Za direktne ili indirektno štete / oštećenja na drugim uređajima;
- e) Za eliminisanje manjih kvarova ili oštećenja koja proisteknu iz grebanja, ribanja, struganja, posebno izribavanja kao i drugih nedostataka u izgledu ili karakteristikama uređaja, koji ne utiču na tehničko korišćenje uređaja;
- f) Za redovno održavanje, čišćenje i druge popravke;
- g) Za konstrukcione, proizvodne i ostale greške, usled čega dolazi do povlačenja proizvoda od strane proizvođača, što je takođe poznato i pod nazivom epidemijsko ili pandemijsko povlačenje / opoziv;
- h) Za finansijski bankrot trgovca odnosno bilo kojeg drugog ovlašćenog servisa;
- i) Za potrošne materijale, kao što su akumulatori i elementi za punjenje;
- j) Za štete nastale usled proizvoda sa manom;
- k) U slučaju oštećenja, uništenja ili gubitka uređaja, do čega dođe usled:
  1. napuštanja, zaboravljanja ili gubljenja, uzimanja ili davanja u zakup, uobičajenog habanja,
  2. požara, krađe, razbojništva / pljačke i provalne krađe,
  3. oštećenja od tečnosti,
  4. direktnih atmosferskih padavina,
  5. zanemarivanja instrukcija o instaliranju i rukovanju ili drugih neodgovarajućih instalisanja ili sopstvenih neispravnih pokušaja da se uređaj popravi, daljih oštećenja prouzrokovanih programiranjem, podešavanjem, održavanjem i remontom, izmenom / prilagođavanjem i čišćenjem uređaja,
  6. kompjuterskih virusa, programskih ili softverskih grešaka i onih koje deluju na ili kroz softver i nosioce podataka,
  7. odgovornosti trećeg lica garantovanih po osnovu zakonskih odredaba ili ugovornih odredaba,

9. nezakonitog delovanja, namere / umišljaja ili grubog nehata / krajnje nepažnje, grešaka ili krivičnih prestupa / krivičnih dela Osiguranika ili ovlašćenog korisnika uređaja,

10. mehaničkog delovanja sile na predmete osiguranja, osim iz razloga definisanih članom 4 Uslova;

l) Za gubitak podataka i ostalih informacija na uređaju.

**Visina premije i način plaćanja premije definisani su ugovorom osiguranja i/ili računom.**

Na premiju osiguranja plaća se porez u iznosu od 5%, u skladu sa Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja. Ukupna premija može se platiti u celosti ili u ratama. Iznos prve rate premije osiguranja uvećava se za iznos poreza na premiju neživotnih osiguranja, obračunatog za period trajanja osiguranja.

Ugovorom o osiguranju se može posebno ugovoriti devizna klauzula za definisanje sume osiguranja i premije osiguranja.

Ukoliko Ugovarač osiguranja ne plati ukupno obračunatu premiju ili njen deo u ugovorenom roku, Osiguravač može, pored glavnice da potražuje i zakonsku zateznu kamatu.

### Pravo na raskid ugovora i uslovi za raskid odnosno pravo na odustanak od ugovora

Ako Ugovarač osiguranja premiju koja je dospela posle zaključenja ugovora ne plati do dospelosti, ni to učini neko drugo zainteresovano lice – ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu, po isteku trideset dana od dana od kad je Ugovarač osiguranja uručeno Osiguravačevu preporučeno pismo s obaveštenjem o dospelosti premije. Pri tome navedeni rok ne može isteći pre nego što protekne trideset dana od dospelosti premije.

U svakom slučaju ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu, ako premija ne bude plaćena u roku od godinu dana od dana dospelosti.

Ugovarač osiguranja ima pravo da u roku od 14 dana od početka osiguranja odustane od ugovora bez ikakvih posledica pod uslovom da se u tom periodu nije desio štetni događaj za koji je Osiguravač platio štetu.

### Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje

Pismena ponuda učinjena Osiguravaču za zaključenje ugovora o osiguranju vezuje ponuđača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana kada je ponuda prispela Osiguravaču.

Ako Osiguravač u tom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od uslova pod kojima on vrši predloženo osiguranje, smatraće se da je prihvatio ponudu i da je ugovor zaključen. U tom slučaju ugovor se smatra zaključenim kad je ponuda prispela Osiguravaču.

Ukoliko se ugovor o osiguranju zaključuje na osnovu pismene ponude koju Osiguravač nije odbio u skladu sa prethodnim stavom, potpis ponudioca / Ugovarača osiguranja na ponudi osiguranja smatraće se potpisom na polisu.

Ako Osiguravač povodom primljene ponude zatraži neku dopunu ili izmenu, kao dan prijema ponude smatraće se dan kad Osiguravač primi traženu dopunu ili izmenu, odnosno kad bude obavešten o prihvatanju njihovih uslova.

### Način i rok za podnošenje odštetnog zahteva i ostvarivanje prava na naknadu po osnovu osiguranja

Osiguranici, ugovarači, korisnici osiguranja svoja prava na naknadu po osnovu polisa imovine ostvaruju podnošenjem zahteva i to:

- putem telefona pozivanjem Kontakt centra UNIQA osiguranja na broj 011/20-24100,
- putem elektronske pošte slanjem Imejla na adresu info.stete@uniqa.rs,
- putem telefaksa 011/20-24-142 ili pošte,
- neposredno nadležnoj službi u sedištu Društva na adresi Milutina Milankovića 134g, 11070 Novi Beograd

Kada nastane osigurani slučaj po osnovu kog se traži naknada iz osiguranja Osiguranik je dužan :

(1) Da obavesti Osiguravača o nastanku štetnog događaja u roku od sedam (7) dana od nastanka štetnog događaja, nakon čega će Osiguravač uputiti Osiguranika u Ovlašćeni servis radi popravke osiguranog uređaja.

(2) Ukoliko je rizik u slučaju nastanka oštećenja pokrivenih ovim osiguranjem obuhvaćen drugim osiguravajućim pokrivenjem (druga vrsta osiguranja), primarnim osiguranjem će se smatrati to drugo osiguravajuće pokrivenje, a ukoliko identična ovakva odredba postoji i u drugom osiguranju, primarnim osiguranjem će se smatrati ono osiguranje koje je prvo zaključeno.

(3) Ukoliko iz drugih ugovora o osiguranju, zaključenih kod više osiguravača, može da se zahteva naknada, ista će se isplatiti proporcionalno u odnosu na pripadajuću premiju po osiguravaču, ali u ukupnom zbiru ne više od stvarnog iznosa štete.

(4) Ako Osiguranik ne ispunji svoje obaveze u okviru predviđenog perioda Osiguranik je dužan da nadoknadi Osiguravaču svaku štetu koju Osiguravač eventualno pretrpi iz tog razloga.

U slučaju prijave štete, Osiguranik je dužan da preda sledeće podatke o nadoknadi iz osiguranja:

- Ime i prezime Osiguranika, adresu, poštanski broj, broj telefona;
- Model i tip uređaja;
- Serijski broj uređaja (IMEI)
- Datum štetnog događaja;
- Datum prijave štete;

- Izjava o uzroku štete;
- Faktura / račun uređaja.
- omogućiti predstavnicima Osiguravača uvid u svu neophodnu dokumentaciju koja omogućava utvrđivanje uzroka, kvalitetnu procenu i likvidaciju štete, da im saopšti sve okolnosti, koje imaju veze sa osiguranim slučajem, a naročito da im uruči i tražena dokumenta;
- u zavisnosti od okolnosti kvara, osiguravač zadržava pravo da zahteva svu dokumentaciju ili dodatne informacije koje mogu biti potrebne kako bi se obradio zahtev.

#### **Način zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja**

Korisnik usluga osiguranja\*, ukoliko je nezadovoljan pružanjem usluga osiguranja, može podneti prigovor (lično, preko zastupnika odnosno punomoćnika) Osiguravaču u pisanoj formi

U svim poslovnim prostorijama UNIQA;

Poštom na adresu sedišta: UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd, ul. Milutina Milankovića br. 134g, 11070 Novi Beograd

Na e-mail: prigovori.nezivot@uniqa.rs

Putem telefaksa 011/20-24-131.

Prigovor se podnosi isključivo pisanim putem, stoga UNIQA osiguranje nije u obavezi da razmatra usmene prigovore, već da podnosioca prigovora uputi na podnošenje prigovora pisanim putem.

Prigovor treba da sadrži sledeće podatke i dokumentaciju:

- Ime, prezime i adresu podnosioca prigovora ako je reč o fizičkom licu, odnosno poslovno ime i sedište pravnog lica i ime i prezime zakonskog zastupnika pravnog lica, odnosno ovlašćenog lica ako se prigovor podnosi u ime i za račun pravnog lica;
- Razloge za prigovor i zahteve njegovog podnosioca;
- Dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
- Datum podnošenja prigovora;

- Potpis podnosioca prigovora, odnosno njegovog zastupnika ili punomoćnika, osim u slučaju da se prigovor podnosi u elektronskoj formi;

- Punomoćje za zastupanje ako je prigovor podneo punomoćnik.

Prigovor se podnosi usled nezadovoljstva podnosioca postupanjem ili odlučivanjem UNIQA osiguranja u vezi sa ugovorom o osiguranju ili zbog povrede prava radom UNIQA osiguranja ili zastupnika.

UNIQA je u obavezi da podnosiocu prigovora pismeno odgovori najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, navedeni rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu će UNIQA pismeno obavesti korisnika usluge osiguranja. Podnosilac zahteva ima pravo da bude obavešten o toku postupka po prigovoru o čemu smo dužni da ga obavestimo na njegov zahtev i to:

U svim poslovnim prostorijama UNIQA;

Poštom na adresu sedišta: UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd, ul. Milutina Milankovića br. 134g, 11070 Novi Beograd;

Na e-mail: prigovori.nezivot@uniqa.rs

Putem telefona i telefaksa 011/20-24-131.

\*Pod korisnikom usluga osiguranja lice čija je imovina osigurana i kojoj pripadaju prava iz osiguranja, odnosno vlasnik uređaja kupljenog od Ugovarača.

#### **Naziv, sedište i adresa organa nadležnog za nadzor nad poslovanjem društva za osiguranje, kao i o načinu zaštite njegovih prava i interesa kod tog organa**

Nezadovoljan odlukom po prigovoru, korisnik usluge osiguranja može na rad društva za osiguranje podneti prigovor Narodnoj banci Srbije, koji se odnosi na zaštitu njegovih prava i interesa kao korisnika usluge osiguranja.

Prigovor Narodnoj banci Srbije podnosi se u pisanoj formi, na adresu Kralja Petra 12, 11000 Beograd ili elektronskom poštom na adresu: zastita.korisnika@nbs.rs. Korisnik usluge osiguranja uz prigovor upućen.

Narodnoj banci Srbije dostavlja i prigovor koji je dostavio Osiguravaču, odgovor Osiguravača i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora mogu ceniti.

Sve dodatne informacije i pojašnjenja možete pronaći na našem sajtu [www.uniqa.rs](http://www.uniqa.rs), u poslovnim prostorijama UNIQA osiguranja ili pozivom na broj: 011/ 20 24 100.