

**POSEBNI USLOVI
ZA OSIGURANJE MOBILNIH UREĐAJA
KUPLJENIH PREKO MOBILNOG OPERATERA „Vip mobile“ d.o.o. Beograd
(Prečišćen tekst)**

Posebni uslovi za osiguranje mobilnih uređaja kupljenih preko mobilnog operatera „Vip mobile“ d.o.o. Beograd doneti su Odlukom 3/155-2/2018 od 10.05.2018. godine, i izmenjeni i dopunjeni sledećom odlukom:

Odlukom o izmenama i dopunama Posebnih uslova za osiguranje mobilnih uređaja kupljenih preko mobilnog operatera „Vip mobile“ d.o.o. Beograd br. 3/172-7/2018 od 24.05.2018. godine koja stupa na snagu i primenjuje se osmog dana od dana donošenja.

Ovi Posebni uslovi primenjuju se na osiguranje mobilnih uređaja kupljenih preko Vip mobilnog operatera.

Uvodne odredbe - Član 1.

Pojedini izrazi u ovim Posebnim uslovima imaju sledeće značenje:

„**osiguravač**“ – »DDOR Novi Sad« a.d.o. Novi Sad

„**ugovarač osiguranja**“ – fizičko lice koje sa osiguravačem zaključi ugovor o osiguranju

„**osiguranik**“ – vlasnik mobilnog uređaja, odnosno lice čija je stvar ili imovinski interes osiguran i kome pripadaju prava iz osiguranja,

„**mobilni uređaj**“ - mobilni telefoni, uređaji za prenos podataka i tableti do 200.000,00 dinara u bruto iznosu (Maloprodajna cena u Vip Mobile-u) uključujući u originalnom pakovanju sadržane dodatke

„**LAMIE Korisnički servis**“ - ugovorni partner osiguravača koji organizuje pomoć nakon prijave nastanka osiguranog slučaja i koga osiguranik mora obavestiti o nastanku osiguranog slučaja. LAMIE Korisničkim servisom upravlja LAMIE SRB. d.o.o. Beograd,

„**ovlašćeni serviser**“ - ugovorni partner osiguravača koji u njegovo ime vrši zamenu ili popravku mobilnog uređaja.

„**Vip**“ - Vip mobile d.o.o.

Osigurani slučaj - Član 2.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja osigurani mobilni uređaj biće popravljen ili zamenjen od strane ovlašćenog serviser. Svi potrebni rezervni delovi, vreme rada i troškovi pošiljke pokriveni su osiguranjem. U skladu sa ovim Posebnim uslovima LAMIE Korisnički servis će odlučiti da li je potrebna popravka ili zamena registrovanog mobilnog uređaja.

Isplata novčane nadoknade osiguraniku u slučaju nastanka štete je isključena.

Popravka mobilnog uređaja će se izvršiti upotrebom novih ili ponovo prerađenih delova, koji su u pogledu svoje performanse- sposobnosti i pouzdanosti ekvivalentni novim delovima. Tokom popravke osigurani uređaj će se formatirati i vratiti na fabrička podešavanja, pa je potrebno napraviti sigurnosne kopije kao i izbrisati sve lične i značajne podatke. Osiguravač, LAMIE Korisnički servis i ovlašćeni serviser ne snose odgovornost za gubitak podataka, softvera na osiguranom mobilnom uređaju.

Zamena mobilnog uređaja izvršiće se zamenom za mobilni uređaj istog tipa. Međutim, ukoliko to nije moguće, jer takav uređaj više nije u ponudi kod Vip mobilnog operatera, biće zamenjen mobilnim uređajem koji je jednak po novčanoj vrednosti, a može biti različit po osnovu marke proizvođača. U slučaju zamene, osigurani telefon će biti zamenjen kao nov. Zamena uređaja može, u zavisnosti od proizvođača i brenda, sadržavati reciklirane delove koji su ekvivalentni novim delovima u smislu efikasnosti i pouzdanosti.

Osigurani slučaj nastaje ukoliko nastupi:

- 1) neispravnost (defekt) koja ne odgovara predviđenom tehničkom stanju osiguranog mobilnog uređaja (npr. u pogledu materijala i grešaka proizvođača)
- 2) šteta prouzrokovana vodom, tečnošću ili oksidacijom na osiguranom mobilnom uređaju
- 3) šteta nastala usled iznenadnih, neočekivanih i od spoljnih uticaja izazvanih oštećenja ili razaranja na osiguranom mobilnom uređaju
- 4) šteta na osiguranom mobilnom uređaju prouzrokovana vatrom, koja se sa štetnim dejstvom i iz sopstvenih snaga širi, samo ukoliko IMEI broj na osiguranom mobilnom uređaju čitljiv i jasno prepoznatljiv.

Sposobnost za osiguranje - Član 3.

Da bi se zaključilo osiguranje po ovim Posebnim uslovima moraju da budu ispunjeni sledeći uslovi:

- (a) da osiguranik ima mobilni uređaj kupljen kod Vip mobilnog operatera i da ne prelazni iznos od 200.000,00 dinara u bruto iznosu (bezugovorna prodajna cena kod Vip-a),
- (b) da je osiguranik punoletno lice,
- (c) da je mobilni uređaj naveden na polisi osiguranja ili drugom dokumentu koji je sastavni deo polise.

Osiguranik ne može preneti osiguranje na drugo lice, niti na drugi mobilni uređaj, osim u slučaju da dođe do zamene uređaja po osnovu ovog osiguranja ili po osnovu zakonske odnosno proizvođačke garancije. U tom slučaju se osiguranje prenosi na zamenski uređaj uz mogućnost korigovanja premije osiguranja i franšize od strane Osiguravača.

Teritorijalno pokrće - Član 4.

Ovo osiguranje važi u slučaju da je mobilni uređaj kupljen kod Vip mobilnog operatera na teritoriji Republike Srbije.

Pokrće obuhvata upotrebu mobilnog uređaja bilo gde u svetu.

Početak i trajanje osiguranja - Član 5.

Osiguranje za osiguranika koji je zaključio novi ugovor sa Vip mobilnim operaterom, počinje odmah odnosno nakon preuzimanja mobilnog uređaja.

Ukoliko za vreme važenja osiguranja osiguranik zameni mobilni uređaj, osiguranje neće po automatizmu preći na novi mobilni uređaj. U tom slučaju je potrebno da osiguranik zaključi nov ugovor o osiguranju.

Ugovor o osiguranju se može zaključiti u roku od 30 dana od dana kupovine mobilnog uređaja preko Vip mobilnog operatera ili od dana produženja ugovora kod Vip mobilnog operatera.

Ugovor o osiguranju po ovim Posebnim uslovima, zaključuje se za period do pet godina, ukoliko se drugačije ne ugovori.

Ugovor o osiguranju prestaje ukoliko osiguranik raskine ugovor koji ima sa Vip mobilnim operaterom ili ugasi svoj korisnički broj.

Ugovarač osiguranja i Osiguravač mogu u svakom momentu za vreme važenja ugovora o osiguranju, uz otkazni rok od mesec dana, pisanim putem izjaviti da raskidaju ugovor o osiguranju.

Ugovarač osiguranja može odustati od Ugovora o osiguranju u roku od 21 dana od dana njegovog zaključenja.

Ukoliko Ugovarač osiguranja odustane od Ugovora o osiguranju uplaćena premija će mu biti vraćena ukoliko nije imao prijavu štetnog događaja.

U slučaju uspešnog istupanja iz ugovora, takođe će sve usluge po osnovu osiguranja biti opozvane. U slučajevima u kojima je opozivanje nemoguće ili nepraktično, u tom slučaju je osiguranik dužan da LAMIE Korisničkom servisu i osiguravaču nadoknadi iznos vrednosti u meri u kojoj je on imao jasnu i prevladavajuću korist.

Plaćanje premije - Član 6.

Prilikom zaključenja ugovora o osiguranju mobilnog uređaja na naplatu odmah dospevaju prve dve rate premije osiguranja. Ostale rate premije osiguranja dospevaju na naplatu mesečno.

Smatra se da je premija plaćena kada je uplata evidentirana na računu osiguravača.

Ukoliko Ugovarač osiguranja kasni sa plaćanjem rata premija osiguranja, Osiguravač zadržava pravo da istu reši štetu tek po prijemu zaostalih neplaćenih rata premije.

Nastanak osiguranog slučaja - Član 7.

U smislu ovih Posebnih uslova, smatra se da je osigurani slučaj nastupio u momentu kada osiguranik po ostvarenju rizika navedenih u članu 2. ovih Posebnih uslova, pozove LAMIE Korisnički servis.

Organizovanje pomoći - Član 8.

Osiguranik ima pravo da u slučaju nastanka štetnog slučaja zatraži pomoć od strane LAMIE Korisničkog servisa samo za vreme trajanja ugovora o osiguranju mobilnih uređaja.

Nakon nastanka osiguranog slučaja, LAMIE Korisnički servis organizuje pomoć osiguraniku. Obim organizacije pomoći zavisi od vrste ugovorenog osiguravajućeg pokrića, a ono obuhvata sledeće:

1. prijem poziva osiguranika u LAMIE Korisničkom servisu od ponedeljka do petka u vremenskom periodu od 9 do 18, na besplatan broj telefona 060 799 9999
2. organizovanje pomoći za popravku mobilnog uređaja,
3. organizovanje pomoći za zamenu mobilnog uređaja,

O izboru vrste i obima pomoći odlučuje LAMIE Korisnički servis na osnovu svih okolnosti osiguranog slučaja.

Obaveze osiguranika po nastanku osiguranog slučaja - Član 9.

Osiguranik ima pravo na organizovanje pomoći u skladu sa ovim Posebnim uslovima, samo u slučaju upućivanja blagovremenog telefonskog poziva LAMIE Korisničkom servisu. Pod blagovremenim telefonskim pozivom smatra se poziv koji je upućen LAMIE Korisničkom servisu odmah po nastupanju osiguranog slučaja a najkasnije u roku od 3 dana odnosno u razumnom roku od dana saznanja za nastanak osiguranog slučaja koji je pokriven u skladu sa ovim Posebnim uslovima.

Osiguranik pre upućivanja telefonskog poziva, ne sme samostalno rešavati nastali problem.

Prilikom poziva upućenog LAMIE Korisničkom servisu, osiguranik je dužan obezbediti sledeće podatke:

- Ime, prezime i adresu osiguranika, kao što je navedeno na polisi osiguranja
- Broj ugovora o osiguranju mobilnog uređaja koji je zaključen sa Osiguravačem ili **IMEI** broj na osiguranom mobilnom uređaju
- Mesto gde se osiguranik nalazi i telefonski broj kao i adresu na kojoj je moguće kontaktirati osiguranika
- Kratak opis problema, kako je do njega došlo kao i vrstu pomoći za kojom osiguranik ima potrebu

Osiguranik je dužan da se, u slučaju nastanka osiguranog slučaja, pridržava uputstava LAMIE Korisničkog servisa. U slučaju da se osiguranik ponaša u suprotnosti sa tim uputstvima, LAMIE Korisnički servis, odnosno Osiguravač, nije odgovoran za štetu koja nastane zbog toga.

Troškove koji nadmašuju iznose limita pokrića po osnovu ovih Posebnih uslova, kao i nastale troškove koje po ovim Posebnim uslovima Osiguravač ne pokriva, padaju na teret osiguranika.

Isključenja iz osiguranja - Član 10.

Osiguranjem nije pokriveno sledeće odnosno osiguravač nema obavezu da izvrši zamenu ili popravku mobilnog uređaja:

- 1) ukoliko je na osiguranom mobilnom uređaju serijski broj (IMEI- br.) promenjen, uništen ili otklonjen ili više nije prepoznatljiv (npr. usled posledica vatre ili korozivne supstance...)
- 2) u slučaju štete koja se odnosi na drugi a ne na osigurani mobilni uređaj
- 3) u slučaju štete koja je pokrivena po osnovu zakonske ili proizvođačke garancije, kao i štete koje mogu biti nadoknađene iz drugih ugovora o osiguranju
- 4) po osnovu štete koja je nastala nakon isteka ugovora,
- 5) kod štete koje se zasniva na kontradiktornim i neistinitim iskazima koje je osiguranik dao LAMIE Korisničkom servisu a tiču se štetnog događaja
- 6) u slučaju svake vrste propratne štete, npr gubitak imovine
- 7) kod štete koja je prouzrokovana jednim:
 - a) proizvodom , koji nije osigurani mobilni uređaj
 - b) kroz takvo korišćenje osiguranog uređaja koje ne odgovara onom koga je proizvođač opisao na svojim uputstvima o upotrebi
- 8) u slučaju štete koja je prouzrokovana ili izazvana prilikom nepropisne reinstalacije softvera, usled dejstva softverskih virusa ili neke druge greške u softverskim funkcijama
- 9) ukoliko je osigurani mobilni uređaj izgubljen, zaboravljen ili prilikom krađe nestao (pljačka, krađa, provala)
- 10) ukoliko je šteta nastale tokom pokušaja bavljenja ili počinjenja kriminalnih radnji
- 11) za štetu nastalu izvršenjem krivičnog dela, koje nije prijavljeno nadležnim službama u roku od 48 sati od dana kada je šteta primećena
- 12) U slučaju spoljne štete, koja ne uključuje ogrebotine, ulubljenja i polomljenu plastiku na ulazima osiguranog uređaja, kao sve ono što značajno ne utiče i ne ometa normalno funkcionisanje osiguranog uređaja
- 13) U slučaju nastanka oštećenja tokom trošenja, promene boje, mehaničkog trošenja i ono što podleže normalnoj potrošnji (kao sto su trošenje usled konzumiranja (opadanje snage usled zastarevanja baterije) kao i greške koje nastaju kao posledica normalne upotrebe ili u posebnim načinima kao posledica normalnog korišćenja procesa zastarevanja osiguranog uređaja
- 14) Ukoliko oštećenja nastanu tokom čišćenja, održavanja, popravke ili u toku sličnih intervencija, koje su na osiguranom uređaju sprovedene od strane drugih a ne od proizvođača ili od nekog od strane Vip-a ovlašćenog lica.
- 15) u slučajevima da popravka osiguranog uređaja bude izvršena od strane drugog lica a ne od lica ovlašćenog od strane Vip-a
- 16) usled preventivnog održavanja ili servisiranja
- 17) za štete koje su nastale usled korišćenja koje nije u skladu sa opštim uslovima koje je izdao Vip
- 18) kod šteta koje su prouzrokovane sa namerom ili grubom nepažnjom
- 19) za štete koje su nastale usled ne pridržavanja i upotrebe osiguranog uređaja izvan onih u tehničkim detaljima Vip-a navedenim detaljima o temperaturi, kvalitetu i vlažnosti vazduha
- 20) kod šteta koje su nastale kao posledice rata ili terorizma, kao i sličnim generalno sa time povezanim događajima
- 21) kod štete prouzrokovane zaplenom, naredbom vlade ili javne ili lokalne vlasti
- 22) kod štete na osiguranom uređaju nastale usled uticaja jonizujućeg zračenja ili usled nuklearne energije
- 23) kod štete nastale usled određenih prirodnih nepogoda (npr. zemljotres, poplava, potapanja , klizišta, lavina, lavina vazdušnog pritiska itd)

Učešće u šteti (franšiza) - Član 11.

U svakom štetnom događaju – osiguranom slučaju, osiguranik snosi sam deo naknade iz osiguranja koje se određuje u iznosu od:

Cena mobilnog uređaja (bruto iznos)	franšiza
od 1 do 12.990 rsd	1.000 rsd
od 12.991 do 22.990 rsd	2.300 rsd
od 22.991 do 36.990 rsd	4.700 rsd
od 36.991 do 64.990 rsd	5.900 rsd
od 64.991 do 200.000 rsd	9.900 rsd

Osiguravač neće izvršiti svoju obavezu po ugovoru o osiguranju ukoliko osiguranik ne izvrši uplatu franšize.

Mere predostrožnosti koje preduzima osiguranik - Član 12.

Osiguranik će preduzeti sve razumne mere radi zaštite osiguranog mobilnog uređaja od uništenja ili oštećenja. Osiguravač ima apsolutno pravo da odluči da odbije isplatu naknade iz osiguranja, ukoliko je osiguranik sličan ili isti odštetni zahtev zbog uništenja ili oštećenja mobilnog uređaja podnosio Osiguravaču više od dva puta tokom dvanaest meseci koji su prethodili prijavi štete.

Ako je ugovarač osiguranja ili osiguranik izazvao osigurani slučaj namerno ili prevarom, osiguravač nije obavezan ni na kakva davanja, a suprotna ugovorna odredba nema pravnog dejstva.

Povraćaj predmeta osiguranja - Član 13.

Ukoliko dođe do zamene bilo kog mobilnog uređaja, osiguranog u skladu sa ovim Posebnim uslovima, mobilni uređaj prelazi u vlasništvo LAMIE Korisničkog servisa, a osiguranik postaje vlasnik novog mobilnog uređaja.

Lažni odštetni zahtevi - Član 14.

Ukoliko je odštetni zahtev u bilo kom pogledu lažan, ili se osiguranik ili osoba koja nastupa za njegov račun koristio prevarom, radi pribavljanja koristi, ili su uništenje ili oštećenje izazvani namernim činom ili uz saznanje i pristanak osiguranika, osiguravač nije obavezan ni na kakva davanja, u skladu sa članom 920. Zakona o obligacionim odnosima.

Izmene premije i uslova osiguranja - Član 15.

Osiguravač zadržava pravo na izmene premije osiguranja i uslova osiguranja. U slučaju izmene, ugovarač osiguranja će dobiti pismeno obaveštenje o datim izmenama premije i uslova osiguranja.

Ugovarač osiguranja ima pravo da otkaže ugovor o osiguranju po prijemu obaveštenja.

Ako ugovarač osiguranja ne otkaže ugovor o osiguranju, ugovor se početkom sledećeg perioda osiguranja menja u skladu sa izvršenim izmenama premije i u uslovima osiguranja.

Promena adrese - Član 16.

Osiguranik, odnosno ugovarač osiguranja je dužan da o promeni adrese obavesti osiguravača u roku od 15 dana računajući od dana nastale promene.

Ukoliko osiguranik ne obavesti osiguravača o promenama iz prethodnog stava, za punovažnost obaveštenja koja šalje osiguravač dovoljno je ako je on uputio osiguraniku preporučeno pismo prema poslednjim podacima o adresi stana kojim raspolaže.

Obaveštenje iz prethodnog stava postaje punovažno dana kojeg bi prema redovnom toku stvari postalo punovažno da nije bilo promena iz prethodnog stava.

Zaštita ličnih podataka - Član 17.

Prihvatanjem ovih Posebnih uslova ugovarač osiguranja i osiguranik su saglasni da osiguravač neophodne podatke o ličnosti ugovarača osiguranja /osiguranika koristi u svrhu zaključenja ugovora o osiguranju i realizacije prava i obaveza iz zaključenog ugovora o osiguranju, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Primena propisa - Član 18.

Na sve što nije regulisano ovim Posebnim uslovima primenjuju se pozitivno pravni propisi Republike Srbije.

Nadležnost u slučaju spora - Član 19.

U slučaju spora između ugovarača osiguranja - osiguranika i osiguravača nadležan je sud u mestu osiguravača.

Ograničenje obaveze Osiguravača - Član 20.

Iz osnova ovog osiguranja izvršice se naknada samo onda ako osiguranik nema to pravo po nekom drugom osnovu i/ili po osnovu zakonske odnosno proizvođačke garancije.

Ovo osiguranje ne dira u prava osiguranika koje on ima po osnovu zakonske garancije u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014 i 6/2016 - dr. zakon).

Član 21.

Pravo na obeštećenje u slučajevima nastanka štetnog slučaja nastaje isključivo i samo prema LAMIE korisničkom servisu ili osiguravaču.

III ZAVRŠNE ODREDBE - Član 22.

U okviru osiguravajućeg pokrivača u skladu sa ovim Posebnim uslovima, Osiguravač organizuje pružanje pomoći osiguraniku uz asistenciju korisničkog servisa od ponedeljka do petka u vremenskom periodu od 9 do 18h (LAMIE Korisnički servis).

Osiguravač je dužan da u momentu zaključenja ugovora o osiguranju obavesti osiguranika o tačnom nazivu i broju telefona ugovornog partnera - LAMIE Korisničkog servisa.

Osiguravač odgovara za izbor korisničkog servisa, ali ne odgovara za kvalitet usluge i radove izvođača i podizvođača radova koje je izabrao ugovorni partner.

Odgovornost za kvalitet pruženih usluga i izvedenih radova u pružanju pomoći osiguraniku je na LAMIE Korisničkom servisu.

Osiguravač, Vip i LAMIE Korisnički servis ne snose odgovornost u slučaju neposrednih (direktnih) ili posledičnih šteta kao i gubitaka, koji se zasnivaju na povredi ugovora o osiguranju, kao i po osnovu drugih zakonskih osnova, uključujući ali bez ograničenja gubitak profita, gubitak upotrebe, troškove rezervnog uređaja od gubitaka informacija, softvera ili drugih podataka. Navedena ograničenja se ne primenjuju na potraživanja štete nastale usled namernog ili grubog (nemarnog) delovanja, isto kao i za propuste od strane LAMIE Korisničkog servisa ili Osiguravača.

Član 23.

Posebni uslovi za osiguranje mobilnih uređaja kupljenih preko Vip mobilnog operatera stupaju na snagu i primenjuju se osmog dana od dana donošenja.