

**INFORMACIJA ZA UGOVARAČA OSIGURANJA - OSIGURANIK PRE ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU ELEKTRIČNIH UREĐAJA U
DOMAĆINSTVU ZA SLUČAJNU ŠTETU I PRODUŽENU GARANCIJU KUPljenih PREKO ELEKTRONSKE PLATFORME ANANAS.RS**

U skladu sa odredbama Zakona o osiguranju čl. 82-84 („Službeni glasnik RS“, br. 139/2004 i 44/2021) i Odlukom o postupku po prigovoru korisnika usluge osiguranja („Službeni glasnik RS“ br. 87/2021) Milenijum osiguranje a.d.o. Beograd kao Osiguravač, ovom Informacijom za Ugovarača osiguranja / Osiguranika (u daljem tekstu: Informacija), obaveštava o sledećem:

(1) Podaci o Osiguravaču

Poslovno ime: Milenijum osiguranje a.d.o. Beograd;
Pravna forma: Akcionarsko društvo za osiguranje;
Sedište: Novi Beograd;
Adresa sedišta: Bulevar Milutina Milankovića br. 3b, 11070 Novi Beograd;
Kontakt Telefon: 011 7152 300, fax: 011 7152 306;
Kontakt e-mail: office@milenijum-osiguranje.rs;
Internet stranica: www.mios.rs.

(2) Uslovi osiguranja i pravo koje primenjuje na ugovor o osiguranju

Važno:

Imate pravo da se blagovremeno, pre zaključenja ugovora o osiguranju, upoznate sa uslovima osiguranja koji se primenjuju na taj ugovor.

Uslovi osiguranja koji se primenjuju na Vaš ugovor o osiguranju i koji predstavljaju sastavni deo ugovora o osiguranju električnih uređaja u domaćinstvu za slučajnu štetu, provalnu krađu i razbojništvo i produženu garanciju su:

- Uslovi za osiguranje električnih uređaja u domaćinstvu za slučajnu štetu i produženu garanciju kupljenih preko elektronske platforme ananas.rs od 29.10.2024. godine.

Navedeni uslovi osiguranja uručeni su Ugovaraču osiguranja sa ovom Informacijom.

Na pitanja koja nisu regulisana uslovima osiguranja primenjuju se odgovarajuće odredbe Zakona o osiguranju, Zakona o obligacionim odnosima kao i drugi važeći propisi Republike Srbije.

(3) Opšte odredbe

Ugovarač osiguranja - fizičko ili pravno lice koje sa Osiguravačem zaključi ugovor o osiguranju;

Osiguranik - vlasnik uređaja, odnosno lice čija je stvar ili imovinski interes osiguran i kome pripadaju prava iz osiguranja;

Partner - „Ananas e-commerce“ d.o.o. sa sedištem na adresi Vladimira Popovića 8A, Beograd, MB 21625434, PIB: 112195997;

Korisnički servis - ugovorni partner Osiguravača koji organizuje pomoć nakon prijave nastanka osiguranog slučaja i koga Osiguranik mora obavestiti o nastanku osiguranog slučaja;

Kurirska služba - kompanija koja pruža usluge isporuke proizvoda;

Ovlašćeni servis - kompanija koja vrši popravku električnog uređaja;

Suma osiguranja - gornja granica obaveze Osiguravača po pojedinačnom osiguranom događaju tokom trajanja osiguravajućeg pokrivača. Suma osiguranja određuje se na osnovu cene proizvoda u skladu sa odgovarajućim fiskalnim računom, odnosno fakturom, a koja je navedena u polisi osiguranja;

Premija - novčani iznos koji Ugovarač osiguranja plaća Osiguravaču na ime ugovorenog osiguranja;

Polisa osiguranja - ugovor o zaključenom osiguranju;

Naknada iz osiguranja - novčani iznos koji Osiguravač plaća ovlašćenom servisu na ime troškova popravke proizvoda ili pravnom licu koje vrši prodaju proizvoda na ime troška zamene proizvoda;

Totalna šteta - događaj usled kog je trošak popravke proizvoda veći od sume osiguranja u trenutku nastupanja događaja koji uslovljava potrebu za popravkom. U slučaju totalne štete kupac će dobiti zamenski uređaj, koji ima iste tehničke karakteristike kao kupljeni uređaj;

Električni uređaj u domaćinstvu - Bela, braon, siva tehnika ili prenosni uređaji:

- pod belom tehnikom smatraju se uređaji za domaćinstvo i kuhinjski uređaji (mašine za pranje veša, mašine za sušenje veša, mašine za peglanje veša, pegle, šporeti, frižideri, aparati za kafu, mikseri, kuhinjski aspiratori, mikrotalasne rerne, blenderi i sl.);
- pod braon tehnikom smatraju se elektronski uređaji (TV, DVD, MP3, kamere i foto-aparati, oprema za fotografisanje, igračke konzole i sl.);
- pod sivom tehnikom smatraju se IT uređaji (personalni računari, laptopovi, štampači, monitori i sl.);
- dok se pod prenosnim uređajima podrazumevaju mobilni telefoni i tableti.

Slučajna šteta - Oštećenje prouzrokovano neočekivanim i nenamerno izazvanim događajem čije se vreme i mesto nastupanja mogu precizno odrediti i koji narušava ispravnost ili bezbednu upotrebu osiguranog predmeta. Može biti prouzrokovano ispadanjem, padom, udarcem;

Mehanički ili električni lom (produžena garancija) - Kvar nekog pripadajućeg dela uređaja koji je potreban za ispravnost ili bezbednu upotrebu;

Eksplוזija - Iznenađno oslobađanje energije uzrokovano sklonošću gasova ili isparenja da se šire ka spolja;

Požar - Vatra nastala izvan određenog izvora ili vatra koja je ovo mesto napustila i sposobna je da se dalje širi svojom vlastitom snagom.

(4) Rizici pokriveni osiguranjem:**1. Slučajna šteta i provalna krađa i razbojništvo**

a) Slučajna šteta (iznenadni ili neočekivani događaj)

Tokom celokupnog perioda važenja ugovora o osiguranju, Osiguravač je u obavezi da obezbedi pokriće za dole navedene rizike:

1. Lom uređaja usled pada;
2. Šteta usled nenamerne pogrešne upotrebe;
3. Šteta usled delovanja pritiska (vazdušnog i hidrauličnog);
4. Šteta usled kratkog spoja (strujni udar);
5. Šteta usled elektromagnetnog pražnjenja i promena napona.

b) Provalna krađa i razbojništvo

Osiguranjem se pruža osiguravajuća zaštita od rizika izvršenja ili pokušaja krađe i razbojništva, kao i šteta na osiguranom predmetu nastala usled izvršenja ili pokušaja krađe i razbojništva.

Pokriće za slučajnu štetu i provalnu krađu i razbojništvo može da se ugovori samo za uređaje koji spadaju u braon, sivu tehniku i prenosne uređaje.

2. Produžena garancija

Produžena garancija podrazumeva garanciju za ispravno funkcionisanje uređaja po isteku zakonske garancije proizvođača (zakonska odgovornost trgovca za saobraznost).

Obaveza Osiguravača postoji u slučaju kvara ili oštećenja koje bude prouzrokovano greškom u izradi, nedostacima u materijalu ili kalupu, greškom proizvođača u proračunu, servisu ili sklapanju i/ili za štetu ili uništenje uređaja, odnosno za sve slučajeve koji su prethodno bili pokriveni tokom perioda važenja osnovne zakonske garancije, a koji se pokažu nakon njenog isteka, ali ne iznad ugovorene sume osiguranja.

Ovo pokriće može da se ugovori za uređaje koji spadaju u belu, braon, sivu tehniku i prenosne uređaje.

Nastankom slučajne štete ili provalne krađe i razbojništva, Osiguranik je u obavezi da plati ugovorenu franšizu (sopstveno učešće u šteti) u visini od:

Prvobitna cena po kojoj je predmet kupljen u RSD	Franšiza
Braon i siva tehnika	
5.900,00 – 11.917,00	1.180,00
11.918,00 – 23.717,00	2.360,00
23.718,00 – 47.317,00	4.720,00
47.318,00 – 70.917,00	7.080,00
70.918,00 – 94.517,00	9.440,00
94.518,00 – 118.117,00	11.800,00
118.118,00 – 177.000,00	17.700,00

Prvobitna cena po kojoj je predmet kupljen u RSD	Franšiza
Pokretna tehnika	
5.900,00 – 11.917,00	1.180,00
11.918,00 – 23.717,00	2.360,00
23.718,00 – 47.317,00	4.720,00
47.318,00 – 70.917,00	7.080,00
70.918,00 – 94.517,00	23.600,00
94.518,00 – 118.117,00	29.500,00
118.118,00 – 177.000,00	35.400,00

1. Plaćanje ugovorene franšize (učešća u šteti) predstavlja preduslov za preuzimanje popravljenog uređaja ili zamenskog uređaja ukoliko je došlo do totalne štete;
2. Plaćanje franšize može se izvršiti na dole navedene načine kod:
 - a. totalne štete: iznos učešća u šteti (franšize) se umanjuje od iznosa obračuna totalne štete;
 - b. delimične štete: u slučaju popravke uređaja, Osiguranik je dužan da plati iznos učešća u šteti (franšize) direktno ovlašćenom servisu, odnosno kurirskoj službi u gotovini ili putem bankovnog transfera;

Kod štete na uređajima koji spadaju u "belu tehniku", ovlašćeni servis je u obavezi da pokuša da izvrši popravku uređaja na licu mesta.

Suma osiguranja predstavlja maksimalnu obavezu Osiguravača po štetnom događaju u trenutku nastanka osiguranog slučaja.

- Suma osiguranja za za belu, braon, sivu tehniku i prenosne uređaje jednaka je maloprodajnoj ceni uređaja sa PDV-om pre iskazanih popusta, s tim da ne može biti veća od 177.000,00 RSD.
 - Suma osiguranja po prenosnom uređaju za slučajnu štetu i provalnu krađu:
 - u periodu od prvih 6 meseci starosti uređaja, iznosi 100% osigurane vrednosti;
 - u periodu od početka 7. do isteka 12. meseca, ograničena je na 90% osigurane vrednosti;
 - u periodu od početka 13. do isteka 18. meseca, ograničena je do 80% osigurane vrednosti;
 - u periodu od početka 19. do isteka 24. meseca, ograničena je do 60% osigurane vrednosti.
 - u periodu od početka 25. meseca, ograničena je do 50% osigurane vrednosti.
 - Ukoliko u trenutku nastanka osiguranog slučaja, vrednost osiguranog uređaja premašuje sumu osiguranja, Osiguravač je i dalje dužan da isplati ugovorenu sumu osiguranja umanjenu za ugovoreno sopstveno učešće (franšizu) Osiguranika.
- Prilikom izdavanja zamenskog uređaja u slučaju totalne štete, Osiguravač može zahtevati vraćanje osiguranog uređaja i pripadajuće opreme.

(5) Isključenja u vezi s rizicima koji su pokriveni osiguranjem

Isključene su sve obaveze Osiguravača u slučaju da je:

1. Oštećenje neposredno ili posredno prouzrokovano, proisteklo iz ili u vezi sa ratom, invazijom, revolucijom ili bilo kakvim terorističkim aktom, bez obzira na bilo koji drugi uzrok ili događaj koji istovremeno ili drugim redosledom doprinosi šteti. Za svrhe ovog isključenja, teroristički akt označava upotrebu biološke, hemijske i/ili nuklearne sile ili pretnju istom od strane osobe ili grupe bilo da deluje samostalno ili za račun ili u vezi sa bilo kojom organizacijom ili vladom, podstaknuta političkim, religijskim, ideološkim ili sličnim ciljevima, uključujući i nameru da utiče na rad vlade i/ili da izazove strah kod stanovništva ili jednog njegovog dela i/ili bilo koji čin koji vlada države prebivališta Osiguranika smatra terorističkim;
2. Oštećenje prouzrokovano spoljašnjim događajima kao što su oluje; prirodne sile; nuklearna energija; klizanje tla, prisustvo insekata, curenje, zagađenje ili kontaminacija; jonizujuće zračenje ili kontaminacija radioaktivnim zračenjem iz bilo kog nuklearnog goriva, ili iz bilo kog nuklearnog otpada nastalog sagorevanjem nuklearnog goriva ili radioaktivna, toksična, eksplozivna i druga opasna svojstva bilo koje eksplozivne nuklearne mašine ili nekog njenog dela; talasi pritiska koje stvaraju letelice i drugi leteći objekti koji lete brzinom svetlosti ili brže;
3. Štete nastale prilikom transporta, tokom isporuke proizvoda Osiguraniku;
4. U slučaju indirektnih šteta, posledičnih gubitaka u vezi sa osiguranim slučajem, gubitka prihoda i kazni;
5. Za direktne i indirektnih štete na drugim uređajima;
6. Za uklanjanje manjih kvarova, štete koja proizilazi iz grebanja i/ili korišćenja i/ili upotrebe i/ili trenja i drugih nedostataka u izgledu koji ne utiču na tehničku upotrebu uređaja;
7. Za opšte održavanje, čišćenje i druge slične usluge;
8. Za spoljnu masku, proizvodne i druge nedostatke koji podležu povlačenju proizvoda od strane proizvođača.
9. Za potrošne zalihe, bez ograničenja, poput baterija i dopunljivih baterija; filtera, tonera, zaštitnih delova, mastila, zaptivki i lampi, alat bilo kog tipa i svi ostali delovi za koje je iskustvom dokazano da se moraju menjati tokom perioda upotrebe proizvoda;
10. Po osnovu odgovornosti za kvalitet proizvoda;
11. U slučaju zamene osiguranog proizvoda novim (totalna šteta), za troškove nastale dok originalni proizvod nije bio na raspolaganju;
12. Za troškove popravke ili zamene koje Osiguravač nije odobrio;
13. U slučaju štete, uništenja ili gubitka uređaja usled:
 - a) Napuštanja, zaboravljanja ili gubljenja, iznajmljivanja;
 - b) Kontinuirane upotrebe, uobičajenog habanja;
 - c) Zanemarivanja uputstava za instaliranje i rad, nepravilne instalacije ili sopstvenih nepravilnih pokušaja popravke uređaja, dalje štete izazvane programiranjem, podešavanjem, održavanjem, remontom, modifikovanjem i čišćenjem uređaja;
 - d) Ukoliko se proizvod ne koristi u skladu sa namenom, prema uputstvima proizvođača;
 - e) Računarskih virusa, programskih ili softverskih grešaka i grešaka koje proizvode efekat na ili putem softvera i nosača podataka;
 - f) Odgovornosti treće strane zagarantovane na osnovu zakonskih odredbi ili ugovornih odredbi;
 - g) Nezakonitih radnji, namera ili grube nepažnje, greške ili krivičnih dela Osiguranika ili ovlašćenog korisnika uređaja; gruba nepažnja je ponašanje osobe koja se ne ponaša na način koji se očekuje od prosečnog staratelja, jer tim ponašanjem on ne pruža uobičajenu pažnju i brigu; kako bi se utvrdila gruba nepažnja, utvrđuje se da li je osoba prekršila uobičajene interese;
 - h) Delovanja vlage;
 - i) Nestanka, izbegavanja, prevare i skrivanja ili bilo kakvog drugog krivičnog dela ili prekršaja čija je posledica oštećenje ili nestanak uređaja;
 - j) Upotrebe proizvoda za ličnu upotrebu u profesionalne svrhe. Profesionalnom upotrebom Uređaja smatra se upotreba u vezi sa profesionalnim obavljanjem registrovanih aktivnosti;
 - k) Gubitka podataka i drugih informacija na uređaju;
14. Prodor peska: oštećenje prouzrokovano prodorom peska u osigurani predmet;
15. Eksplozije;
16. Vandalizma.

Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi povećane troškove popravke usled izmena, poboljšanja, odnosno razvoja osiguranog proizvoda tokom popravke.

Osiguranik gubi svoje pravo po ovom osiguranju ukoliko se utvrdi da je:

- korisničkom servisu podneo pogrešne ili netačne informacije o zaključenom osiguranju ili o okolnostima konkretnog slučaja;
- pokušao prevaru dajući lažni izveštaj ili skrivajući činjenice;
- namerno izneo pogrešne činjenice ili iste nije obelodanio prilikom podnošenja odštetnog zahteva iako su mu bile poznate odnosno nisu mogle ostati nepoznate.

(6) Visina i način plaćanja premije osiguranja

Visina premije po polisi osiguranja: _____ RSD.

Porez na premiju osiguranja: 5%.

Doprinosi: /.

Drugi troškovi: /.

Ukupan iznos plaćanja: _____ RSD.

Način plaćanja premije osiguranja:

Premija osiguranja se određuje za svaki osigurani proizvod pojedinačno i odnosi se na ceo period osiguranja.

Premija osiguranja i odgovarajući porez plaćaju se odjednom i u celosti za ceo period osiguranja.

Ukoliko je ugovor o osiguranju prestao sa važenjem pre ugovorenog isteka, premija ugovorena za ceo tekući period osiguranja pripada Osiguravaču.

U slučaju isplate totalne štete, Osiguravač zadržava celokupnu premiju osiguranja.

(7) Vreme važenja ugovora o osiguranju

Za rizik **slučajna šteta i provalna krađa i razbojništvo** osiguravajuće pokriće za svaki osigurani proizvod počinje u 24:00 sata danom potvrde porudžbine, odnosno danom izdavanja fiskalnog računa, a prestaje istekom roka od 12 meseci od dana početka trajanja osiguravajućeg pokrića za konkretan osigurani proizvod.

Za rizik **produžena garancija** osiguravajuće pokriće počinje u 24:00 sata u danu isteka zakonske garancije (zakonska odgovornost trgovca za saobraznost), a prestaje 12 meseci nakon isteka perioda zakonske garancije.

Osiguranje u svakom slučaju prestaje:

1. danom uništenja ili nestanka proizvoda odnosno, danom isplate naknade troškova za zamenu proizvoda novim, jer popravka nije moguća ili nije ekonomski isplativa (totalna šteta);
2. nastankom dve delimične štete po osiguranom predmetu;
3. danom kada je Osiguranik otuđio proizvod.

U slučaju totalne štete, ostaci neispravnog, odnosno oštećenog proizvoda postaju vlasništvo Osiguravača.

(8) Pravo Ugovarača osiguranja na raskid i odustanak od ugovora o osiguranju

Ugovarač osiguranja ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga i dodatnih troškova.

Ugovarač osiguranja ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način.

Ugovarač osiguranja nema pravo da odustane od ugovora ako se u periodu od 14 dana od dana zaključenja ugovora desio osigurani slučaj za koji je Osiguravač isplatio naknadu.

(9) Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje

Ugovor se zaključuje na osnovu pismene ili usmene ponude koju ponuđač podnosi Osiguravaču.

Osiguravač može zatražiti od Ugovarača osiguranja (ponuđača) pismenu ponudu na posebnom obrascu.

Pismena ponuda za osiguranje vezuje ponuđača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana od 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, smatra se da je ponudu prihvatio i da je ugovor zaključen danom prispeća ponude Osiguravača.

Ako Osiguravač ponudu za osiguranje prihvati samo pod posebnim uslovima, osiguranje se smatra zaključenim danom kada je ponuđač pristao na izmenjene uslove.

Smatra se da je ponuđač odustao od ponude ako na izmenjene uslove ne pristane u roku od osam dana od dana prijema preporučenog obaveštenja Osiguravača.

(10) Način i rok podnošenja odštetnog zahteva odnosno ostvarivanja prava po osnovu osiguranja

Osiguranik ima pravo na organizovanje pomoći u slučaju upućivanja blagovremenog telefonskog poziva ili e-mail-a Korisničkom servisu.

Pod blagovremenim telefonskim pozivom smatra se poziv koji je upućen Korisničkom servisu odmah po nastupanju osiguranog slučaja a najkasnije u roku od 3 dana od dana saznanja za nastanak osiguranog slučaja.

Osiguranik pre upućivanja telefonskog poziva ili prijave putem e-mail-a, ne sme samostalno rešavati nastali problem.

Prilikom poziva upućenog Korisničkom servisu, Osiguranik je dužan da obezbedi sledeće podatke:

- Ime, prezime, adresu i kontakt telefon Osiguranika, kao što je navedeno na polisi osiguranja;
- Broj ugovora - police koja je zaključena i specifikaciju uređaja;
- Kratak opis problema i kako je do njega došlo.

Prilikom prijave putem popunjenog zahteva (koji je dostupan na web sajtu Osiguravača), Osiguranik je dužan da obezbedi i važeću polisu osiguranja i račun. Podaci u zahtevu moraju biti tačni i istiniti, a opis štetnog događaja što precizniji. Nakon prijema zahteva Korisnički servis će stupiti u kontakt sa Osiguranikom.

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

Troškove koji premašuju ugovorenu sumu osiguranja, kao i nastale troškove koje Osiguravač ne nadoknađuje, padaju na teret Osiguranika.

Obim Obim organizacije pomoći zavisi od vrste ugovorenog osiguravajućeg pokrivača.

Korisnički servis je dostupan od ponedeljka do petka u vremenskom periodu od 9:00 do 18:00.

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

Ukoliko dođe do osiguranog slučaja izazvanog požarom, eksplozijom, saobraćajnom nezgodom i sl, Osiguranik je obavezan da prijavi taj slučaj nadležnom organu u roku od 24 sata od nastanka, podnoseći izveštaj i navodeći predmete koji su oštećeni, uništeni ili ukradeni.

(11) Način zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja kod Osiguravača

Prigovor je izjava nezadovoljstva upućena od strane Osiguranika, Ugovarača osiguranja, Korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica (Korisnik usluge osiguranja), ako je Korisnik usluge osiguranja nezadovoljan pružanjem usluga Osiguravača, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju.

Korisnik usluge osiguranja svoja prava i interese može da zaštiti upućivanjem prigovora lično ili preko punomoćnika u pisanoj formi i to:

- u svim poslovnim prostorijama Milenijum osiguranja a.d.o. Beograd;
- popunjavanjem online formulara na internet stranici: www.mios.rs/strana/podnosenje-prigovora.html;
- slanjem prigovora poštom na adresu: Milenijum osiguranje a.d.o. Beograd, Bulevar Milutina Milankovića br. 3b, 11070 Novi Beograd;
- elektronskom poštom, odnosno slanjem e-mail-a na adresu: prigovori@milenijum-osiguranje.rs.

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor lično ili preko svog zastupnika, odnosno punomoćnika. Prigovor treba da sadrži sledeće podatke i dokumentaciju:

- ime, prezime i adresu podnosioca prigovora (korisnika) 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;
- razlog za prigovor i zahteve njegovog podnosioca (korisnika);
- dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
- datum podnošenja prigovora;
- potpis podnosioca prigovora (korisnika), odnosno njegovog zastupnika ili punomoćnika, osim u slučaju da se prigovor podnosi u elektronskoj formi.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim podnosilac prigovora (Korisnik usluge osiguranja) ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Milenijum osiguranja a.d.o. Beograd i da preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim podnosilac prigovora daje odobrenje da se punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na njega, a predstavljaju podatke o ličnosti u smislu zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti, odnosno tajni podaci u smislu drugih zakona i propisa.

Osiguravač nije dužan da razmatra usmeno izjavljene prigovore, ali je dužan da upozori korisnika usluge osiguranja na ovu okolnost, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti.

Izuzetno od gorenavedenog, Osiguravač je dužan da primi usmeno izjavljeni prigovor putem telefona, ukoliko su prilikom ugovaranja police osiguranja, aktivnosti u predugovornoj fazi vršene od strane Osiguravača putem telefona kao sredstva komunikacije na daljinu. Prigovor putem telefona se Osiguravaču može izjaviti na sledeći broj telefona:

- 011/ 7152 300

Osiguravač je dužan da razmotri prigovor i podnosiocu prigovora pisanim putem odgovori na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ako Osiguravač ne može da dostavi odgovor u napred navedenom roku, iz razloga koji ne zavise od njegove volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Osiguravač dužan da pisanim putem obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, uz navođenje razloga zbog kojih odgovor nije moguće dostaviti i krajnjeg roka u kome će odgovor biti dostavljen.

(12) Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Osiguravača i zaštitu prava i interesa korisnika usluga osiguranja je Narodna banka Srbije, Kralja Petra br. 12, 11000 Beograd.

Odlukom o postupku po prigovoru korisnika usluge osiguranja („Sl. glasnik RS“ br. 87/2021) bliže je uređen način podnošenja prigovora Korisnika usluge osiguranja davaocu usluge osiguranja (Osiguravača) i Narodnoj banci Srbije, način postupanja davaoca usluga osiguranja i Narodne banke Srbije po tom prigovoru, posredovanje Narodne banke Srbije, kao i druga pitanja koja se odnose na postupak zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja.

Korisnik usluge osiguranja može na rad Društva za osiguranje, Društva za zastupanje u osiguranju, fizičkog lica – preduzetnika koji je zastupnik u osiguranju, podneti prigovor Narodnoj banci Srbije.

Ako je nezadovoljan odgovorom davaoca usluge osiguranja na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, koji je naveden u tački (12) ove Predugovorne informacije, Korisnik usluge osiguranja može, pre pokretanja sudskog spora, podneti prigovor Narodnoj banci Srbije i to u pisanoj formi, poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

Rok za podnošenje prigovora Narodnoj banci Srbije je šest meseci od dana prijema odgovora na prigovor ili od proteka roka za njegovo dostavljanje. Prigovor koji se podnosi Narodnoj banci Srbije mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju korisnika (ime, prezime i adresa, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i davaoca usluga (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa korisnika s davaocem usluga, kao i razloge za podnošenje prigovora, tj. šta se prigovorom zahteva.

Korisnik usluge osiguranja uz prigovor Narodnoj banci Srbije dostavlja prigovor koji je uputio davaocu usluga, njegov odgovor (ako ga je davalac usluga dostavio) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora mogu ceniti. Ako se dostavlja preko punomoćnika, uz prigovor se, pored navedene dokumentacije, dostavlja i posebno punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određenog davaoca usluga i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim korisnik daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju podatke o ličnosti u smislu zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti, odnosno tajne podatke u smislu drugih zakona, odnosno propisa.

Pored navedenog, ako podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom davaoca usluge osiguranja ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Korisnika usluge osiguranja i davaoca usluge osiguranja (Osiguravača) može se rešiti i u vansudskom postupku – posredovanjem Narodne banke Srbije. Predlog za posredovanje obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet niti duži od petnaest dana od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani u sporu.

Prigovor, odnosno predlog za posredovanje, podnosi se Narodnoj banci Srbije – Sektoru za zaštitu korisnika finansijskih usluga u pisanoj formi:

- poštom, na adresu: Nemanjina br. 17, 11000 Beograd ili: Poštanski fah 712, 11000 Beograd,
- putem internet prezentacije Narodne banke Srbije.

(13) Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti

MILENIJUM OSIGURANJE a.d.o. Beograd, Bulevar Milutina Milankovića br. 3b, 11070 Novi Beograd („Društvo“), rukovalac je ličnih podataka Ugovarača osiguranja/Osiguranika/Korisnika osiguranja, uključujući i podataka o zdravstvenom stanju koji se prikupljaju i obrađuju u cilju zaključenja ugovora o osiguranju. Obrada podataka se vrši na osnovu ugovora o osiguranju i bez prikupljanja i obrade ličnih podataka Ugovarača osiguranja/Osiguranika Društvo nije u mogućnosti da zaključi i ispunji obaveze iz ugovora o osiguranju. Ove podatke Društvo čuva 10 godina nakon isteka trajanja ugovora o osiguranju, uz primenu svih adekvatnih tehničkih i organizacionih mera zaštite podataka u skladu sa zakonom i internim aktima Društva.

Podatke o ličnosti obrađujemo i da bismo mogli da pružimo usluge osiguranja koje ste tražili ili koje očekujete da Vam pružimo i to za svrhu ispitivanja zadovoljstva klijenata u toku trajanja ugovora o osiguranju i, po potrebi, za prevenciju, otkrivanje i/ili sprečavanje prevara u vezi sa osiguranjem.

Lične podatke Ugovarača osiguranja/Osiguranika Društvo prosleđuje:

- svojim akcionarima i zaposlenima koji po zakonu i prirodi posla koji obavljaju moraju imati pristup tim podacima kao i trećim licima sa kojima Društvo ima zaključen ugovor a za potrebe zaključenja ugovora o osiguranju (posrednici i zastupnici u osiguranju, asistentske kompanije, zdravstvene ustanove);
- ovlašćenim državnim organima na njihov zahtev;
- ovlašćenom revizorskom društvu koje je Društvo obavezno da angažuje u skladu sa odredbama Zakona o osiguranju;
- reosiguravaču sa kojim Društvo ima zaključen ugovor o reosiguranju;
- prenos podataka se vrši na osnovu na osnovu preduzetih adekvatnih mera zaštite u vidu standardne ugovorene klauzule, osim u slučaju prenosa podataka ovlašćenim državnim organima kojima se podaci dostavljaju na osnovu zakona.

Obrada podataka u marketinške svrhe

Društvo lične podatke Ugovarača osiguranja/Osiguranika i to: ime i prezime, broj telefona, adresu elektronske pošte, adresu prebivališta obrađuje u cilju obaveštavanja o promocijama i ponudama usluge osiguranja, samo na osnovu prethodne saglasnosti. Podatke koje obrađuje u cilju nuđenja usluga osiguranja i obaveštavanja o promotivnim akcijama Društvo čuva pet godina, odnosno do opoziva saglasnosti, uz primenu svih adekvatnih tehničkih i organizacionih mera zaštite podataka u skladu sa zakonom i internim aktima Društva.

Vaša prava

U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti imate pravo na: opoziv saglasnosti, pravo na pristup, pravo na ispravku i dopunu, pravo na brisanje, kao i pravo na ograničenje obrade podataka, pravo na prigovor i pravo na prenosivost podataka.

Ukoliko se obrada podataka o ličnosti vrši na osnovu prethodno date saglasnosti, ta saglasnost se može opozvati u svakom trenutku u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Opoziv saglasnosti neće uticati na dopuštenost obrade na osnovu saglasnosti pre opoziva.

Ukoliko smatra da je obrada podataka o ličnosti izvršena suprotno odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti imate pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

Za pitanja koja se tiču obrade vaših ličnih podataka možete nas kontaktirati putem:

- kontakt centra: (+381) 11 715 23 00;
- e-mail adrese: zastita.podataka@milenijum-osiguranje.rs
- pošte: Milenijum osiguranje a.d.o. Beograd, Bulevar Milutina Milankovića br. 3b, 11070 Novi Beograd.

(14) Potvrda predugovornog obaveštavanja i prijema obaveštenja o obradi podataka o ličnosti

Obaveštenje u vezi obrade podataka o ličnosti, kao i obaveštavanje putem ove Informacije i upoznavanje sa uslovima osiguranja iz tačke (2) ove predugovorne informacije, kao i njihovu dostupnost Osiguraniku u slučaju kada Ugovarač osiguranja i Osiguranik nisu isto lice, Ugovarač osiguranja potvrđuje svojim potpisom na ovoj predugovornoj informaciji. Za sva dodatna pitanja Ugovarač/Osiguranik se može obratiti Osiguravaču na adresu: Bulevar Milutina Milankovića br. 3b, 11070 Novi Beograd ili na e-mail adresu: office@milenijum-osiguranje.rs.

Datum prijema predugovorne informacije: <Datum početka>

Početak primene predugovorne informacije: 06.11.2024. godine.

**Uslovi za osiguranje električnih uređaja u domaćinstvu za slučajnu štetu i produženu
garanciju – kupljenih preko Elektronske platforme ananas.rs**

U Beogradu, 29. oktobra 2024. godine

Na osnovu člana 58. stav 2. tačka 4. Zakona o osiguranju („Sl. glasnik RS“ 139/2014 i 44/2021) i na osnovu člana 33. stav 2. tačka 4. Statuta Akcionarskog društva za osiguranje Milenijum osiguranje a.d.o. Beograd (u daljem tekstu: Društvo), Izvršni odbor Društva je dana 29.10.2024. godine, doneo sledeće:

Uslovi za osiguranje električnih uređaja u domaćinstvu za slučajnu štetu i produženu garanciju – kupljenih preko Elektronske platforme ananas.rs

UVODNE ODREDBE

Član 1.

Ugovor o osiguranju električnih uređaja u domaćinstvu za slučajnu štetu i produženu garanciju, koji Ugovarač osiguranja zaključi sa Akcionarskim društvom Milenijum osiguranje a.d.o., Beograd (u daljem tekstu: Osiguravač), kao prilog i sastavni deo sadrži Uslove za osiguranje električnih uređaja u domaćinstvu za slučajnu štetu i produženu garanciju – kupljenih preko Elektronske platforme ananas.rs (u daljem tekstu: Uslovi).

ZNAČENJE POJEDINIH IZRAZA

Član 2.

Ugovarač osiguranja – fizičko ili pravno lice koje sa Osiguravačem zaključi ugovor o osiguranju;

Osiguranik - vlasnik uređaja, odnosno lice čija je stvar ili imovinski interes osiguran i kome pripadaju prava iz osiguranja;

Partner - „Ananas e-commerce“ d.o.o. sa sedištem na adresi Vladimira Popovića 8A, Beograd, MB 21625434, PIB: 112195997;

Korisnički servis - ugovorni partner Osiguravača koji organizuje pomoć nakon prijave nastanka osiguranog slučaja i koga Osiguranik mora obavestiti o nastanku osiguranog slučaja;

Kurirska služba - kompanija koja pruža usluge isporuke proizvoda;

Ovlašćeni servis - kompanija koja vrši popravku električnog uređaja;

Suma osiguranja - gornja granica obaveze Osiguravača po pojedinačnom osiguranom događaju tokom trajanja osiguravajućeg pokrivača. Suma osiguranja određuje se na osnovu cene proizvoda u skladu sa odgovarajućim fiskalnim računom, odnosno fakturom, a koja je navedena u polisi osiguranja;

Premija – novčani iznos koji Ugovarač osiguranja plaća Osiguravaču na ime ugovorenog osiguranja;

Polisa osiguranja – ugovor o zaključenom osiguranju;

Naknada iz osiguranja – novčani iznos koji Osiguravač plaća ovlašćenom servisu na ime troškova popravke proizvoda ili pravnom licu koje vrši prodaju proizvoda na ime troška zamene proizvoda;

Totalna šteta – događaj usled kog je trošak popravke proizvoda veći od sume osiguranja u trenutku nastupanja događaja koji uslovljava potrebu za popravkom. U slučaju totalne štete kupac će dobiti zamenski uređaj, koji ima iste tehničke karakteristike kao kupljeni uređaj;

Električni uređaj u domaćinstvu - Bela, braon, siva tehnika ili prenosni uređaj:

- pod belom tehnikom smatraju se uređaji za domaćinstvo i kuhinjski uređaji (mašine za pranje veša, mašine za sušenje veša, šporeti, frižideri, aparati za kafu, mikseri, kuhinjski aspiratori, mikrotalasne rerne, blenderi, pegle, mašine za peglanje itd.);
- pod braon tehnikom smatraju se elektronski uređaji (TV, DVD, MP3, kamere i foto-aparati, oprema za fotografisanje, igračke konzole itd.);
- pod sivom tehnikom smatraju se IT uređaji (personalni računari, laptopovi, štampači, monitori, itd.),
- dok se pod prenosnim uređajima podrazumevaju mobilni telefoni i tableti.

Slučajna šteta - Oštećenje prouzrokovano neočekivanim i nenamerno izazvanim događajem čije se vreme i mesto nastupanja mogu precizno odrediti i koji narušava ispravnost ili bezbednu upotrebu osiguranog predmeta. Može biti prouzrokovano ispadanjem, padom, udarcem;

Mehanički ili električni lom (produžena garancija) - Kvar nekog pripadajućeg dela uređaja koji je potreban za ispravnost ili bezbednu upotrebu;

Eksplzija - Iznenadno oslobađanje energije uzrokovano sklonošću gasova ili isparenja da se šire ka spolja;

Požar - Vatra nastala izvan određenog izvora ili vatra koja je ovo mesto napustila i sposobna je da se dalje širi svojom vlastitom snagom;

PREDMET OSIGURANJA**Član 3.**

Predmet osiguranja je novokupljeni električni uređaj u domaćinstvu (u daljem tekstu: uređaj) u skladu sa članom 2. ovih Uslova. Prilikom kupovine pojedinačnih komponenti, osiguranje se odnosi samo na pojedinačno osigurane komponente. Osiguravajuće pokriće važi za proizvod koji je kupljen kao nov i za koji je izdat fiskalni račun trgovca.

TRAJANJE OSIGURANJA**Član 4.**

Za rizik **slučajna šteta i provalna krađa i razbojništvo** osiguravajuće pokriće za svaki osigurani proizvod počinje u 24:00 sata danom potvrde porudžbine, odnosno danom izdavanja fiskalnog računa, a prestaje istekom roka od 12 meseci od dana početka trajanja osiguravajućeg pokrića za konkretan osigurani proizvod.

Za rizik **produžena garancija** osiguravajuće pokriće počinje u 24:00 sata u danu isteka zakonske garancije (zakonska odgovornost trgovca za saobraznost), a prestaje 12 meseci nakon isteka perioda zakonske garancije.

Osiguranje u svakom slučaju prestaje:

4. danom uništenja ili nestanka proizvoda, odnosno, danom isplate naknade troškova za zamenu proizvoda novim, jer popravka nije moguća ili nije ekonomski isplativa (totalna šteta);
5. nastankom dve delimične štete po osiguranom predmetu;
6. danom kada je Osiguranik otuđio proizvod.

U slučaju totalne štete, ostaci neispravnog, odnosno oštećenog proizvoda postaju vlasništvo Osiguravača.

OSIGURANI RIZICI**Član 5.**

Dole navedeni osigurani rizici zavise od odabranog pokrića navedenog u polisi osiguranja:

2. Slučajna šteta i provalna krađa i razbojništvo**a) Slučajna šteta (iznenadni ili neočekivani događaj)**

Tokom celokupnog perioda važenja ugovora o osiguranju, Osiguravač je u obavezi da obezbedi pokriće za dole navedene rizike:

6. Lom uređaja usled pada;
7. Šteta usled nenamerne pogrešne upotrebe;
8. Šteta usled delovanja pritiska (vazdušnog i hidrauličnog);
9. Šteta usled kratkog spoja (strujni udar);
10. Šteta usled elektromagnetnog pražnjenja i promena napona.

b) Provalna krađa i razbojništvo

Osiguranjem se pruža osiguravajuća zaštita od rizika izvršenja ili pokušaja krađe i razbojništva, kao i šteta na osiguranom predmetu nastala usled izvršenja ili pokušaja krađe i razbojništva.

Pokriće za slučajnu štetu i provalnu krađu i razbojništvo može da se ugovori samo za uređaje koji spadaju u braon, sivu tehniku i prenosne uređaje.

3. Produžena garancija

Produžena garancija podrazumeva garanciju za ispravno funkcionisanje uređaja po isteku zakonske garancije proizvođača (zakonska odgovornost trgovca za saobraznost).

Obaveza Osiguravača postoji u slučaju kvara ili oštećenja koje bude prouzrokovano greškom u izradi, nedostacima u materijalu ili kalupu, greškom proizvođača u proračunu, servisu ili sklapanju i/ili za štetu ili uništenje uređaja, odnosno za sve slučajeve koji su prethodno bili pokriveni tokom perioda važenja osnovne zakonske garancije, a koji se pokažu nakon njenog isteka, ali ne iznad ugovorene sume osiguranja.

Ovo pokriće može da se ugovori za uređaje koji spadaju u belu, braon, sivu tehniku i prenosne uređaje.

SUMA OSIGURANJA

Član 6.

Suma osiguranja predstavlja maksimalnu obavezu Osiguravača po štetnom događaju u trenutku nastanka osiguranog slučaja u skladu sa odredbama ovog člana.

1. Suma osiguranja za za belu, braon, sivu tehniku i prenosne uređaje jednaka je maloprodajnoj ceni uređaja sa PDV-om pre iskazanih popusta, s tim da ne može biti veća od 177.000,00 RSD.
 - Suma osiguranja za braon i sivu tehniku u slučaju ostvarenja rizika slučajne štete ili provalne krađe u prvoj godini osiguranja se ne umanjuje, odnosno iznosi: 100% osigurane vrednosti (zaključene sume osiguranja na početku osiguravajućeg pokrića); Periodom od godinu dana smatra se 365, odnosno 366 dana ukoliko je u pitanju prestupna godina, od dana početka osiguranja.
2. Suma osiguranja po prenosnom uređaju iznosi:
 - u periodu od prvih 6 meseci starosti uređaja, ograničena je na 100% osigurane vrednosti;
 - u periodu od početka 7. do isteka 12. meseca, ograničena je do 90% osigurane vrednosti;
 - u periodu od početka 13. do isteka 18. meseca, ograničena je do 80% osigurane vrednosti;
 - u periodu od početka 19. do isteka 24. meseca, ograničena je do 60% osigurane vrednosti.
 - u periodu od početka 25. meseca, ograničena je do 50% osigurane vrednosti.
3. Ukoliko u trenutku nastanka osiguranog slučaja, vrednost osiguranog uređaja premašuje sumu osiguranja, Osiguravač je i dalje dužan da isplati ugovorenu sumu osiguranja umanjenu za ugovoreno sopstveno učešće (franšizu) Osiguranika. Prilikom izdavanja zamenskog uređaja u slučaju totalne štete, Osiguravač može zahtevati vraćanje osiguranog uređaja i pripadajuće opreme.

PREMIJA OSIGURANJA

Član 7.

Premija osiguranja se određuje za svaki osigurani proizvod pojedinačno i odnosi se na ceo period osiguranja.

Premija osiguranja i odgovarajući porez moraju se platiti odjednom i u celosti za ceo period osiguranja.

Ukoliko je ugovor o osiguranju prestao sa važenjem pre ugovorenog isteka, premija ugovorena za ceo tekući period osiguranja pripada Osiguravaču.

U slučaju isplate totalne štete, Osiguravač zadržava celokupnu premiju osiguranja.

UČEŠĆE U ŠTETI

Član 8.

3. Nastankom slučajne štete ili provalne krađe i razbojništva, Osiguranik je u obavezi da plati ugovorenu franšizu (sopstveno učešće u šteti) u visini od:

Prvobitna cena po kojoj je predmet kupljen u RSD	Franšiza
Braon i siva tehnika	
5.900,00 – 11.917,00	1.180,00
11.918,00 – 23.717,00	2.360,00
23.718,00 – 47.317,00	4.720,00
47.318,00 – 70.917,00	7.080,00
70.918,00 – 94.517,00	9.440,00
94.518,00 – 118.117,00	11.800,00
118.118,00 – 177.000,00	17.700,00

Prvobitna cena po kojoj je predmet kupljen u RSD	Franšiza
Pokretna tehnika	
5.900,00 – 11.917,00	1.180,00
11.918,00 – 23.717,00	2.360,00
23.718,00 – 47.317,00	4.720,00
47.318,00 – 70.917,00	7.080,00
70.918,00 – 94.517,00	23.600,00
94.518,00 – 118.117,00	29.500,00
118.118,00 – 177.000,00	35.400,00

4. Plaćanje ugovorene franšize (učesća u šteti) predstavlja preduslov za preuzimanje popravljenog uređaja ili zamenskog uređaja ukoliko je došlo do totalne štete.
5. Plaćanje franšize može se izvršiti na dole navedene načine kod:
 - c. totalne štete: iznos učesća u šteti (franšize) se umanjuje od iznosa obračuna totalne štete
 - d. delimične štete: u slučaju popravke uređaja, Osiguravnik je dužan da plati iznos učesća u šteti (franšize) direktno ovlašćenom servisu, odnosno kurirskoj službi u gotovini ili putem bankovnog transfera.
6. Kod štete na uređajima koji spadaju u "belu tehniku", ovlašćeni servis je u obavezi da pokuša da izvrši popravku uređaja na licu mesta.

ISKLUČENJA OBAVEZE OSIGURAVAČA

Član 9.

Osiguravač je potpuno oslobođen obaveza za:

17. Oštećenje neposredno ili posredno prouzrokovano, proisteklo iz ili u vezi sa ratom, invazijom, revolucijom ili bilo kakvim terorističkim aktom, bez obzira na bilo koji drugi uzrok ili događaj koji istovremeno ili drugim redosledom doprinosi šteti. Za svrhe ovog isključenja, teroristički akt označava upotrebu biološke, hemijske i/ili nuklearne sile ili pretnju istom od strane osobe ili grupe bilo da deluje samostalno ili za račun ili u vezi sa bilo kojom organizacijom ili vladom, podstaknuta političkim, religijskim, ideološkim ili sličnim ciljevima, uključujući i nameru da utiče na rad vlade i/ili da izazove strah kod stanovništva ili jednog njegovog dela i/ili bilo koji čin koji vlada države prebivališta Osiguravnik smatra terorističkim;

18. Oštećenje prouzrokovano spoljašnjim događajima kao što su oluje; prirodne sile; nuklearna energija; klizanje tla, prisustvo insekata, curenje, zagađenje ili kontaminacija; jonizujuće zračenje ili kontaminacija radioaktivnim zračenjem iz bilo kog nuklearnog goriva, ili iz bilo kog nuklearnog otpada nastalog sagorevanjem nuklearnog goriva ili radioaktivna, toksična, eksplozivna i druga opasna svojstva bilo koje eksplozivne nuklearne mašine ili nekog njenog dela; talasi pritiska koje stvaraju letelice i drugi leteći objekti koji lete brzinom svetlosti ili brže;

19. Štete nastale prilikom transporta, tokom isporuke proizvoda Osiguravniku;

20. U slučaju indirektno štete, posledičnih gubitaka u vezi sa osiguranim slučajem, gubitka prihoda i kazni;

21. Za direktne i indirektno štete na drugim uređajima;

22. Za uklanjanje manjih kvarova, štete koja proizlazi iz grebanja i/ili korišćenja i/ili upotrebe i/ili trenja i drugih nedostataka u izgledu koji ne utiču na tehničku upotrebu uređaja;

23. Za opšte održavanje, čišćenje i druge usluge;

24. Za spoljnu masku, proizvodne i druge nedostatke koji podležu povlačenju proizvoda od strane proizvođača;

25. Za potrošne zalihe, bez ograničenja, poput baterija i dopunjivih baterija; filtera, tonera, zaštitnih delova, mastila, zaptivki i lampi, alat bilo kog tipa i svi ostali delovi za koje je iskustvom dokazano da se moraju menjati tokom perioda upotrebe proizvoda;

26. Po osnovu odgovornosti za kvalitet proizvoda;

27. U slučaju zamene osiguranog proizvoda novim (totalna šteta), za troškove nastale dok originalni proizvod nije bio na raspolaganju;

28. Za troškove popravke ili zamene koje Osiguravač nije odobrio;

29. U slučaju štete, uništenja ili gubitka uređaja usled:

l) Napuštanja, zaboravljanja ili gubljenja, iznajmljivanja;

m) Kontinuirane upotrebe, uobičajenog habanja;

- n) Zanemarivanja uputstava za instaliranje i rad, nepravilne instalacije ili sopstvenih nepravilnih pokušaja popravke uređaja, dalje štete izazvane programiranjem, podešavanjem, održavanjem, remontom, modifikovanjem i čišćenjem uređaja;
- o) Ukoliko se proizvod ne koristi u skladu sa namenom, prema uputstvima proizvođača;
- p) Računarskih virusa, programskih ili softverskih grešaka i grešaka koje proizvode efekat na ili putem softvera i nosača podataka;
- q) Odgovornosti treće strane zagarantovane na osnovu zakonskih odredbi ili ugovornih odredbi;
- r) Nezakonitih radnji, namera ili grube nepažnje, greške ili krivičnih dela Osiguranika ili ovlašćenog korisnika sprave; gruba nepažnja je ponašanje osobe koja se ne ponaša na način koji se očekuje od prosečnog staratelja, jer tim ponašanjem on ne pruža uobičajenu pažnju i brigu; kako bi se utvrdila gruba nepažnja, utvrđuje se da li je osoba prekršila uobičajene interese;
- s) Delovanja vlage;
- t) Nestanka, izbegavanja, prevare i skrivanja ili bilo kakvog drugog krivičnog dela ili prekršaja čija je posledica oštećenje ili nestanak uređaja;
- u) Upotrebe proizvoda za ličnu upotrebu u profesionalne svrhe. Profesionalnom upotrebom uređaja smatra se upotreba u vezi sa profesionalnim obavljanjem registrovanih aktivnosti;
- v) Gubitka podataka i drugih informacija na uređaju;
- 30. Prodor peska: oštećenje prouzrokovano prodorom peska u osigurani predmet;
- 31. Eksplozije;
- 32. Vandalizma.

Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi povećane troškove popravke usled izmena, poboljšanja, odnosno razvoja osiguranog proizvoda tokom popravke.

OBAVEZE UGOVARAČA OSIGURANJA

Član 10.

Ukoliko Ugovarač osiguranja i Osiguranik nisu isto lice, Ugovarač osiguranja odnosno zaposleni kod Partnera obavezni su da upoznaju Osiguranika sa odredbama ovih Uslova i svim obavezama i pravima vezanim za podnošenje zahteva o nastanku osiguranih rizika i zahtevu za naknadu na osnovu zaključenog osiguranja, koristeći materijal pripremljen od strane Osiguravača.

OBAVEZE OSIGURANIKA U SLUČAJU NASTANKA OSIGURANOG SLUČAJA

Član 11.

Osiguranik ima pravo na organizovanje pomoći u skladu sa ovim Uslovima u slučaju upućivanja blagovremenog telefonskog poziva ili e-mail-a Korisničkom servisu. Pod blagovremenim telefonskim pozivom smatra se poziv koji je upućen Korisničkom servisu odmah po nastupanju osiguranog slučaja a najkasnije u roku od 3 dana od dana saznanja za nastanak osiguranog slučaja koji je pokriven u skladu sa ovim Uslovima.

Osiguranik pre upućivanja telefonskog poziva ili prijave putem e-mail-a ne sme samostalno rešavati nastali problem.

Prilikom poziva upućenog Korisničkom servisu, podnosilac zahteva je dužan da obezbedi sledeće podatke:

- Ime, prezime, adresu i kontakt telefon Osiguranika, kao što je navedeno na polisi osiguranja;
- Broj ugovora - polise koja je zaključena i specifikaciju uređaja;
- Kratak opis problema i kako je do njega došlo.

Prilikom prijave putem popunjenog zahteva (koji je dostupan na web sajtu Osiguravača), Osiguranik je dužan da obezbedi i važeću polisu osiguranja i račun. Podaci u zahtevu moraju biti tačni i istiniti, a opis štetnog događaja što precizniji. Nakon prijema zahteva Korisnički servis će stupiti u kontakt sa Osiguranikom.

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

Troškove koji premašuju sumu osiguranja po osnovu ovih Uslova, kao i nastale troškove koje po ovim uslovima Osiguravač ne nadoknađuje, padaju na teret Osiguranika.

Obim organizacije pomoći zavisi od vrste ugovorenog osiguravajućeg pokrća.
Korisnički servis je dostupan od ponedjeljka do petka u vremenskom periodu od 9:00 do 18:00.
O izboru vrste i obima pomoći odlučuje Korisnički servis na osnovu svih okolnosti osiguranog slučaja.

Ukoliko dođe do osiguranog slučaja izazvanog požarom, eksplozijom, saobraćajnom nezgodom i sl, Osiguranik je obavezan zakonski i u skladu sa ovim Uslovima da prijavi taj slučaj nadležnom organu u roku od 24 sata od nastanka, podnoseći izveštaj i navodeći predmete koji su oštećeni, uništeni ili nestali.

GUBITAK PRAVA IZ OSIGURANJA

Član 12.

Osiguranik gubi svoje pravo po ovom osiguranju ukoliko se utvrdi da je:

- Korisničkom servisu podneo pogrešne ili netačne informacije o zaključenom osiguranju ili o okolnostima konkretnog slučaja;
- pokušao prevaru dajući lažni izveštaj ili skrivajući činjenice;
- namerno izneo pogrešne činjenice ili iste nije obelodanio prilikom podnošenja odštetnog zahteva iako su mu bile poznate odnosno nisu mogle ostati nepoznate.

PRAVO NA RASKID I ODUSTANAK OD UGOVORA O OSIGURANJU

Član 13.

Kada se ugovor o osiguranju zaključuje sredstvom komunikacije na daljinu Osiguranik može u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu, bez navođenja razloga da odustane od ugovora i bez dodatnih troškova.

Izjava o odustanku od ugovora dostavlja se na adresu: Akcionarsko društvo za osiguranje Milenijum osiguranje ado Beograd, Bulevar Milutina Milankovića 3b, Beograd, Služba za razvoj eksternih kanala prodaje, ili u slučaju dostavljanja izjave o odustanku elektronskim putem, na e-mail adresu: office@milenijum-osiguranje.rs.

Ukoliko se Ugovarač osiguranja odluči da odustane od ugovora dužan je da Osiguravaču dostavi izjavu o odustanku u pisanoj formi. Izjava o odustanku se smatra blagovremenom ako je Osiguravaču otpremljena pre isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora o osiguranju.

U slučaju odustanka, ugovor o osiguranju prestaje da važi u trenutku kada Osiguravač primi izjavu o odustanku. Ako odustane od ugovora na daljinu na način opisan u ovom članu, Ugovarač / Osiguranik nije odgovoran za eventualnu štetu koju je Osiguravač zbog toga pretrpeo, osim ako je od ugovora odustao s namerom da tu štetu prouzrokuje. Osiguravač je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema izjave o odustanku, Ugovaraču osiguranja vrati iznos novčanih sredstava koji je od njega primio po osnovu ugovora na daljinu.

Ugovarač osiguranja nema pravo da odustane od ugovora ako se u periodu od 14 dana od dana zaključenja ugovora desio osigurani slučaj za koji je Osiguravač isplatio naknadu.

NADLEŽNOST U SLUČAJU SPORA

Član 14.

U slučaju spora nadležan je stvarno nadležan sud prema mestu sedišta Osiguravača.

VAŽENJE USLOVA OSIGURANJA

Član 15.

Za sve što nije regulisano ovim Uslovima primenjivaće se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 16.

Osiguravač je dužan da u momentu zaključenja ugovora o osiguranju obavesti Osiguranika o tačnom nazivu i broju telefona ugovornog partnera.

Osiguravač odgovara za izbor Korisničkog servisa, ali ne odgovara za kvalitet pruženih usluga. Odgovornost za kvalitet pruženih usluga Osiguraniku je na Korisničkom servisu.

Ovi Uslovi stupaju na snagu osmog dana od dana usvajanja i primenjuju se počev od 06.11.2024. godine.