

## **ПРЕДДОГОВОРНА ИНФОРМАЦИЯ СЪГЛАСНО РАЗПОРЕДБИТЕ НА КОДЕКСА ЗА ЗАСТРАХОВАНЕТО**

**Застраховател:** Чъбб Юръпиън Груп СЕ (Chubb European Group SE) е европейско застрахователно дружество (SE), съществуващо и опериращо съгласно разпоредбите на френския Кодекс за застраховане, вписано в Регистъра на търговията и дружествата (Registres du Commerce et des Sociétés – RCS) в Нантер с регистрационен номер 450 327 374 и със седалище и адрес на управление във Франция, адрес: Ла Тур Карпе Дием, 31 Плас де Корол, Еспланад норд, 92400 Курбевуа, Франция (La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France). Чъбб Юръпиън Груп СЕ притежава изцяло внесен уставен капитал в размер на 896,176,662 евро и е под контрола на Оторите дьо прудентиел е дьо ресолуцион (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - ACPR) с адрес 4, Плас дьо Будапест, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09, Париж, Франция (Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09).

Чъбб Юръпиън Груп СЕ издава и публикува своя Годишен отчет относно платежоспособността и финансовия си статус до 22ри април всяка година на своя уебсайт: [www.chubb.com](http://www.chubb.com).

Чъбб Юръпиън Груп СЕ осъществява своята застрахователна дейност на територията на Република България на базата на свободата на предоставяне на услуги чрез унгарския си клон Чъбб Юръпиън Груп СЕ Мягяроорзаги Фьоктелепе (Chubb European Group SE Magyarországi Fióktelepe), учреден съгласно законите на Република Унгария и регистриран в Търговския регистър с номер 01-17-000467, ДДС номер 22384407-2-41, чийто регистриран офис е с адрес в гр. Будапеща 1054, Сабадшаг тер 7, Банк сентър (1054 Budapest, Szabadság tér 7., Bank Center).

### **Какво да направите, ако не сте доволни от нашите услуги:**

Застрахователят се стреми да Ви предостави висококачествена услуга, във всеки един момент. Ако считате, че не сте получили висококачествена услуга, или искате да отправите запитване относно Вашата застраховка, молим да се свържете с „Теленор България“ ЕАД, на адрес: гр. София 1766, район „Младост“, ж.к. „Младост 4“, Бизнес Парк София, сграда 6, или на [www.telenor.bg](https://www.telenor.bg/bg/private/online-request) (<https://www.telenor.bg/bg/private/online-request>).

Застрахователят (като това може да бъде и чрез Теленор) ще се опита да отговори на Вашето запитване в срок от 24 ч. Ако това не е възможно, Вашето запитване ще бъде регистрирано незабавно и ще Ви бъде предоставен отговор в срок от 30 дни от получаването му.

Ако Вашето запитване/жалба се отнася до това, какво обезщетение е определено по Ваша претенция, в 7-дневен срок Застрахователят (като това може да бъде и чрез Теленор) ще Ви предостави писмено фактическа и правна обосновка на решението по претенцията.

За да ни помогнете да разгледаме Вашето запитване възможно най-бързо, молим да цитирате номера на Вашата полица (и номер на претенция, ако е приложимо, заедно с името на лицето, отправило претенцията /Застрахования). Ние ще направим всичко възможно да решим всяка трудност директно с Вас.

Можете да се обърнете към Комисията за финансов надзор (“КФН”) за съдействие, ако не сте удовлетворен от нашия отговор. Данните за контакт с КФН са: адрес: гр. София 1000, ул. „Будапеща“ № 16; e-mail: [delovodstvo@fsc.bg](mailto:delovodstvo@fsc.bg); website: <http://www.fsc.bg/bg/za-potrebitelya/zhalbi/>. Ако отправите Вашето запитване към КФН, това няма да засегне Вашето право да предприемете процесуални действия срещу нас, нито Вашето право да се обърнете към други компетентни органи.

На територията на Република България споровете, свързани с предоставянето на застрахователни услуги, могат да бъдат разгледани извънсъдебно в производство по алтернативното решаване на спорове /АРС/ пред секторната помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите или чрез медиация.

Правилата на Застрахователя за уреждане на претенции и разглеждане на жалби са публикувани на <https://www.chubb.com/hu-hu/personal/handset-telenor-bulgaria.aspx>.

### **Предоставяне на съвет**

Застрахователят не предоставя съвет по смисъла на чл. 324, ал. 1, т. 7 от Кодекса за

застраховането.

### **Приложим закон към застрахователния договор**

Приложимият закон за Вашата застраховка е българският закон.

**Застрахователен посредник:** Застрахователят разпространява застрахователни продукти на територията на Република България чрез „Теленор България“ ЕАД и чрез посредници, предлагащи застрахователни продукти като допълнителна дейност без регистрация по реда на чл. 295, ал. 1 от Кодекса за застраховането.

„Теленор България“ ЕАД, еднолично акционерно дружество, вписано в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел, с ЕИК 130460283, със седалище и адрес на управление: гр. София 1766, р-н „Младост“, ж.к. „Младост 4“, Бизнес Парк София, сграда 6.

„Теленор България“ ЕАД е застрахователен агент, вписан в регистъра по чл. 30, ал. 1, т. 12 от Закона за Комисията за финансов надзор. Информация за вписаните застрахователни агенти може да бъде намерена на: [http://zagenti.fsc.bg/insurance\\_agents.php](http://zagenti.fsc.bg/insurance_agents.php).

„Теленор България“ ЕАД не притежава пряко, или чрез свързани лица повече от 10 на сто от гласовете в общото събрание или от капитала на застраховател. Застраховател или предприятие майка на застраховател не притежават пряко или чрез свързани лица акции или дялове, представляващи повече от 10 на сто от гласовете в общото събрание или от капитала на застрахователния агент (с изключение на застрахователни дружества от корпоративната група на собственика на капитала на „Теленор България“ ЕАД, които не осъществяват дейност по разпространение на застрахователни продукти в България).

Относно начина, по който можете да подадете жалба срещу застрахователния агент и начините за извънсъдебно разглеждане на спорове, молим да реферирате към горепосочената информация за подаване на жалби срещу застрахователя, която се прилага аналогично.

При разпространението на застраховка на устройство, „Теленор България“ ЕАД действа от името и за сметка на застрахователя Чъбб Юрпиън Груп СЕ и въз основа на договорно задължение да извършва застрахователно посредничество. „Теленор България“ ЕАД извършва застрахователно посредничество и за други застрахователи и за други видове застрахователни продукти, съгласно посоченото в регистъра на вписаните застрахователни агенти на [http://zagenti.fsc.bg/insurance\\_agents.php](http://zagenti.fsc.bg/insurance_agents.php). При необходимост от допълнителна информация, молим да се обърнете към „Теленор България“ ЕАД.

„Теленор България“ ЕАД не предоставя съвети при разпространението на застрахователни продукти.

### **Възнаграждение**

При разпространение на застрахователни продукти възнаграждението за разпространителите се изплаща от Застрахователя, както следва:

- Комисионно възнаграждение за застрахователни посредници и посредници, предлагащи застрахователни продукти като допълнителна дейност.

Независимо от естеството на възнаграждението, същото не променя размера на дължимата от ползвателя застрахователна премия.

## Условия за застраховане

Общи условия за застраховка на устройство „Смартфон протект“ и „Смартфон протект +“

### I. ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чъбб Юрпиън Груп СЕ (Chubb European Group SE), действащо чрез своя клон в Унгария („Застрахователят“, наричано също **Ние, Нас, Наш**), срещу продължаващо и съвременно заплащане на премията от **Вас**, ще предостави на **Вас**, клиента, ремонт или подмяна, съгласно решение на **Застрахователя**, на **Вашето Устройство**, в случай че **Вашето Устройство** е станало обект на **Кражба** или **Повреда**, независимо дали в резултат от инцидент или злоумишлено от лице, на което **Вие** не сте позволили да използва **Вашето Устройство**, по време на **Застрахователния период**, съгласно избрания **Продукт**, дължимото **Самоучастие** и дефинициите, изключенията и условията по-долу. Подмяната може да бъде посредством предоставяне на ново или на **Подновено устройство** или на друго устройство, с безупречни вид и техническо състояние, със същите или сходни характеристики, съгласно решение на **Застрахователя**.

Покритието ще се прилага единствено по отношение на **Устройството**, закупено или предоставено при условията на договор за лизинг от **Теленор** или **Търговски партньор на Теленор** с **Абонамент** и при следните условия, приложими за **Продукта**, доколкото не са упоменати никакви други конкретни условия.

**Застрахователната полица** може да бъде сключена от **Вас**, в момента на закупуване/ предоставяне при условията на договор за лизинг на ново **Устройство** от **Теленор** или от **Търговски партньор на Теленор**, или най-късно в рамките на 7 (седем) календарни дни след това. Ако **Полицата** е сключена след покупката/лизинга на ново **Устройство**, но не по-късно от 7 (седем) календарни дни след това, **Устройството** следва да бъде **Неповредено** и напълно работещо, което се доказва чрез представяне на **Устройството** в **Магазин на Теленор** или на **Търговски партньор на Теленор** при сключването на **Полицата**.

Избраното покритие („Смартфон протект“ или „Смартфон протект +“), условията за заплащане на премията (ежемесечно, при условията и в срока за плащане на **Вашия Абонамент** към **Теленор**), или поемането на заплащането на премия частично или изцяло от трето лице, са посочени в **Застрахователната полица**.

Застрахователното покритие започва на датата, посочена във **Вашата Полица** (**Начална дата на покритието**).

Съществуващо застрахователно покритие не може да бъде прехвърлено към ново **Устройство**, закупено от **Вас**. Ако желаете да покриете каквото и да е новозакупено или предоставено на лизинг от **Теленор** или **Търговски партньор на Теленор** **Устройство**, въз основа на същия **Абонамент** с **Теленор**, трябва да бъде подписана нова **Полица**, издадена във връзка с новото **Устройство**.

### II. ЗНАЧЕНИЕ НА ТЕРМИНИТЕ

1. **“Устройство“** означава всякакви гласови мобилни телефони, модеми, таблети, смартфони и всякакви устройства, които са били закупени/предоставени от **Теленор** или от **Търговски партньор на Теленор**, които имат IMEI или сериен номер и за които

се предлага **Полицата**. **Устройството** трябва да бъде ново или не по-старо от 7 (седем) календарни дни от датата на покупката/лизинга.

За да може да бъде застраховано, **Устройството** трябва да бъде закупено или предоставено за ползване на лизинг единствено от **Теленор** или от **Търговски партньор на Теленор** и следва да функционира и да е **Неповредено** на Началната дата на покритието.

Терминът „**Устройство**“ изключва каквито и да е аксесоари, които съпътстват **Вашето Устройство** (напр. слушалки) или които са предоставени или закупени допълнително към **Вашето Устройство**. **Устройство** не означава пособия за инсталиране в превозно средство, пособия за закрепване, софтуер или изтеглено съдържание.

**2. "Вие" или "Застрахованото лице"** означава **Вие**, като застрахован и застраховащ, както е посочено в **Застрахователната полица**. **Застрахованото/застраховащото лице** може да бъде физическо лице - абонат или всякакъв вид корпоративен абонат/юридическо лице, страна по договор за мобилни услуги с **Теленор**.

**3. "Случайна повреда" или "Повреда"** означава всяка внезапна или непредвидима физическа **Повреда** или инцидентно унищожаване на **Устройството**, което пречатства неговото правилно опериране, включително **Повреда** в резултат от това, че **Устройството** е било в контакт с вода, влага и други течности, както и в случай на изпускане от ръка. „**Повредено**“ или „**Неповредено**“ ще се тълкуват в съответствие с този параграф.

**4. „Кражба“** означава изключително кражба чрез Грабеж, Взлом или Джебчийство. В зависимост от **Продукта**, избран от **Застрахованото лице**, тази **Полица** покрива **Кражба**, в случай че **Вашето Устройство** бъде присвоено с намерение за незаконно и трайно лишаване от владението върху **Вашето Устройство** по горепосочените три начина. *Грабеж* означава незаконното и трайното **Ви** лишаване от владението на **Вашето Устройство** чрез сила или заплаха. *Кражба с Взлом* означава кражба на **Устройство**, заключено в шкаф, превозно средство или стая, която включва незаконно отваряне на ключалка или врата на шкаф, превозно средство или стая, които предпазват **Устройството**, чрез употребата на физическа сила или насилие и причинявайки видима физическа повреда. Покритието включва **Кражба**, ако **Устройството** е присвоено чрез *Джебчийство* (т.е. от джоб на облеклото или от ръчна чанта, държана близо към тялото на **Застрахованото лице** или **Упълномощено лице**.)

**5. „Застраховател“** или „**Ние**“ или „**Нас**“: **Чъбб Юръпиън Груп СЕ** (Chubb European Group SE) е европейско застрахователно дружество (SE), съществуващо и опериращо съгласно разпоредбите на френския Кодекс за застраховането, вписано в Регистъра на търговията и дружествата (Registres du Commerce et des Sociétés – RCS) в Нантер с регистрационен номер 450 327 374 и със седалище и адрес на управление във Франция, адрес: Ла Тур Карпе Дием, 31 Плас де Корол, Еспланад норд, 92400 Курбеуа, Франция (La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France). Чъбб Юръпиън Груп СЕ притежава изцяло внесен уставен капитал в размер на 896,176,662 евро и е под контрола на Оторите дьо прудентиел е дьо резолюцион (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - ACPR) с адрес 4, Плас дьо Будапест, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09, Париж, Франция (Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09). Чъбб Юръпиън Груп СЕ издава и публикува своя Годишен отчет относно платежоспособността и финансовия си статус до 22ри април всяка година на своя уебсайт: [www.chubb.com](http://www.chubb.com).

Чъбб Юръпиън Груп СЕ осъществява своята застрахователна дейност на територията на Република България на базата на свободата на предоставяне на услуги чрез унгарския си клон **Чъбб Юръпиън Груп СЕ Мягяорзаги Фьоктелепе** (Chubb European Group SE Magyarországi Fióktelepe), учреден съгласно законите на Република Унгария и регистриран в Търговския регистър с номер 01-17-000467, ДДС номер 22384407-2-41, чийто регистриран офис е с адрес в гр. Будапеща 1054, Сабадшаг тер 7, Банк сентър (1054 Budapest, Szabadság tér 7., Bank Center).

**6. „Застрахователно събитие“** означава всяко събитие, което поражда задължение на **Застрахователя** да **Ви** предостави обезщетение по тази застраховка. За целите на тази **Полица**, **Повреда** или **Кражба** ще се считат за **Застрахователни събития**. Събития или поредица от събития, които пораждат отговорността на **Застрахователя**, които са настъпили едновременно или непосредствено едно след друго и които засягат няколко части от **Вашето Устройство**, ще се считат за едно **Застрахователно събитие**.

**7. „Без наблюдение“** означава, че **Устройството** не е в непосредствена физическа близост до **Вашето** тяло или това на **Упълномощеното лице** или че **Вие** или **Упълномощено от Вас лице**, не сте в състояние да го пазите, или когато **Вие**, или **Упълномощено от Вас лице** не сте в състояние да забележите или да предотвратите **Кражбата** или **Повредата** на **Устройството** поради каквато и да е друга причина, включително, но без ограничение, когато **Вие** или **Упълномощеното от Вас лице**, сте заспали или заспите.

**8. „Упълномощено лице“** или **„Упълномощено от Вас лице“** означава лице, което **Вие** сте упълномощили да ползва **Устройството**.

**9. „Небрежност“** означава, когато **Вие** или **Упълномощено лице** не действате с разумна предпазливост във връзка с **Устройството**, което е застраховано и **Вие** или **Упълномощеното лице** не сте предотвратили настъпването на **Застрахователното събитие**, въпреки че **Вие** или **Упълномощено лице** бихте могли и би следвало да сте направили това при дадените обстоятелства. Това може да бъде използване не по предназначение, вандализъм, неправилна употреба, неправилно съхранение или всяко друго действие, чийто резултат е предвидим.

**10. „Теленор“** означава **„Теленор България“ ЕАД**, със седалище и адрес на управление: гр. София 1766, район „Младост“, ж.к. „Младост 4“, Бизнес Парк София, сграда 6, вписано в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел, с ЕИК 130460283.

**Застрахователят** е възложил на **Теленор** в качеството му на регистриран застрахователен агент, както и на **Търговски партньори на Теленор**, действащи като посредници, предлагащи застрахователни продукти като допълнителна дейност съгласно приложимото законодателство (според случая), да сключат този застрахователен договор, действайки от името на и за сметка на **Застрахователя**.

**11. „Търговски партньор на Теленор“** или **„Партньор на Теленор“** означава лице, което предлага и сключва от името и за сметка на **Теленор** договори за **Абонамент** и продажба/лизинг на **Устройства** с клиенти на **Теленор** и на което **Застрахователят** е възложил, като посредник, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност, съгласно приложимото законодателство, да сключва застрахователни договори за **Продукти**, действайки от името на и за сметка на **Застрахователя**.

**12. „Магазин на Теленор“** означава всякакви магазини на **Теленор** или магазини на **Търговски партньори на Теленор** или търговски обекти, които също продават **Продукта**. С цел обработването на претенции и подаване на **Уведомление за прекратяване** на **Застрахователна полица**, **„Магазин на Теленор“** означава единствено физически магазини на **Теленор** и физически магазини на **Търговски партньори на Теленор**, с бранда на Теленор.

**13. „Подновено устройство“** означава всяко подменено **Устройство**, което **Ви** е предоставено от **Нас** като застрахователно обезщетение в натура във връзка с уредена **Ваша** претенция, което не е ново, но е изцяло подновено, в идеално работно състояние и с идеална функционалност и безупречен външен вид, удостоверено и тествано от производителя съгласно официалните процедури за ремонт или подмяна на производителя, които са приложими към конкретния бранд. **Подновеното устройство** винаги е придружено от оригиналната гаранция на производителя.

**14. „Обществени места“** означава плувни басейни, спа, ресторанти, дискотеки, барове, нощни клубове, фитнес зали, библиотеки, паркове, магазини, кръчми, обществен транспорт, места за развлечения или работни места, училища и подобни места или съоръжения, отворени за или достъпни за обществеността.

**15. „Застрахователен период“** се отнася към период от един месец, който отговаря на и е равен на **Вашия** период за фактуриране (отчетен период) съгласно **Вашия** договор и приложими общи условия за **Абонамент с Теленор**. Когато **Вие** подпишете **Застрахователната полица**, в който и да е момент от този период, няма да заплащате премия до началото на следващия отчетен период. **Вашето** покритие ще започне своевременно от Началната дата на покритието, посочена във **Вашата Полица**. **Вашата Полица** е с неопределен срок на действие, при условие че е заплатена определената месечна премия, освен ако **Полицата** не бъде прекратена съгласно тези **Общи условия**.

**16. „Администратор на претенциите“** означава **„Марш“ ЕООД**, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, район „Младост“, бул. "Цариградско шосе" № 90, бл. Капитал Форт Бизнес център, сграда А, ет. 11, факс номер +359 2 402 00 19, имейл адрес: [Claims.Telenor@marsh.com](mailto:Claims.Telenor@marsh.com), вписано в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел, с ЕИК 130404971, на когото **Застрахователят** е възложил изпълнение на дейности по уреждане на застрахователни претенции.

**17. „Самоучастие“** означава паричната сума, която ще бъде заплатена от **Вас** при всяко **Застрахователно събитие** и която следва да бъде заплатена, когато **Вашата** претенция бъде удовлетворена, преди ремонтiranото или подменено **Устройство** да **Ви** бъде предоставено. Сумата на **Самоучастието** е посочена в **Застрахователната полица** въз основа на застрахователния **Продукт**, който е избран от **Вас**.

**18. „Застрахователна полица“** или **„Полица“** означава застрахователната полица, съдържаща конкретните параметри по **Вашата** застраховка, която е част от **Вашия** застрахователен договор. **Застрахователната полица**, заедно с всички приложения, **Добавъци** и други документи, подписани от страните, включително тези **Общи условия**, представляват неразделна част от застрахователния договор.

**19. „Добавък“** означава изменение на **Полицата**, съдържащо конкретните променени параметри от **Вашата Полица** след подмяна или ремонт, когато е имало промяна на IMEI/сериен номер на **Вашето Устройство**. **Добавъкът** става част от **Вашия** застрахователен договор.

20. „Уведомление за прекратяване“ означава формулярът, който е необходимо да попълните в **Магазин на Теленор** или **Вашето** изрично писмено уведомление до Застрахователя, в случай че желаете да прекратите **Вашата Полица**.

21. „Общи условия“ означава тези **Общи условия за застраховка на Устройство Смартфон протект**“ и „Смартфон протект +“.

22. „Абонамент“ означава договор за мобилни електронни услуги, сключен между **Теленор** и **Застрахованото лице**, за мобилния номер, посочен в **Застрахователната полица**.

23. „Продукт“ означава: „Смартфон протект“ и „Смартфон протект +“ застрахователен продукт, съгласно спецификите в Раздел III от тези **Общи условия**.

### III. УСЛОВИЯ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИЯ ПРОДУКТ

#### A. УСЛОВИЯ НА „Смартфон протект“

Ако **Вие** сте избрали „Смартфон протект“, приложимо е следното покритие:

Покрити рискове:

**а) Случайна повреда** или **Повреда**, независимо дали в резултат от инцидент или злоумишлено причинена от лице, на което **Вие** или **Упълномощеното лице** не сте позволили да използва или да получи **Вашето Устройство**, с намерение да причини повреда, по време на **Застрахователния период** и съгласно дефинициите, изключенията и условията по **Полицата**.

**Застрахователят** не носи отговорност за:

**а) Каквато и да е Кражба на Вашето Устройство;**

**б) Пропуснати ползи и допълнителни такси при ползване, или абонаментни такси от каквото и да е естество или каквито и да е разноски, направени в резултат от непозволено ползване на Вашето Устройство вследствие от Кражба на Вашето Устройство.**

#### B. УСЛОВИЯ НА „Смартфон протект +“

Ако **Вие** сте избрали „Смартфон протект +“, приложими са следните условия.

Покрити рискове:

**а) Случайна повреда** или **Повреда**, независимо дали в резултат от инцидент или злоумишлено причинена от лице, на което **Вие** или **Упълномощеното лице** не сте позволили да използва или да получи **Вашето Устройство**, с намерение да причини повреда, по време на **Застрахователния период** и съгласно дефинициите, изключенията и условията по **Полицата**.

**б) Кражба на Устройството.**

**Застрахователят** не носи отговорност за:

**а) Пропуснати ползи и допълнителни такси при ползване, или абонаментни такси от каквото и да е естество или каквито и да е разноски, направени в резултат от непозволено ползване на Вашето Устройство в следствие от Кражба на Вашето Устройство.**

## V. ТЕРИТОРИАЛНО ПОКРИТИЕ

**Вашето Устройство** е със застрахователно покритие в целия свят.

## IV. ОБЩИ ИЗКЛЮЧЕНИЯ

**Застрахователят** няма да носи отговорност за:

а) Всякакъв ремонт или подмяна, за които производителят, доставчикът, дистрибуторът или търговецът на дребно на **Вашето Устройство** носят отговорност съгласно стандартните гаранционни задължения, наложени върху или поети от тях.

б) Всяка претенция, заявена в рамките на 30 (тридесет) календарни дни от датата на инцидента на предишна удовлетворена претенция, предявена по същата притежавана от **Застрахованото лице Застрахователна полица за Устройството**.

в) Повече от 2 (две) претенции по същата притежавана от **Застрахованото лице Застрахователна полица за Устройството, Застрахователното събитие** за всяка от които е настъпило в рамките на един период от 12 (дванадесет) месеца, като първият 12-месечен период започва от Началната дата на покритието по **Полицата** и продължава с подновяване на годишна база за следващи периоди от 12 (дванадесет) месеца.

г) **Застрахователно събитие**, причинено от или дължащо се на:

Всяко **Застрахователно събитие**, настъпило по време на управлението или употребата на каквато и да е машина или превозно средство (включително мотоциклети), ако **Застрахователното събитие** е в резултат от или във връзка с **Вашето** невнимателно или незаконно поведение, докато управлявате или оперирате с превозното средство/машината.

д) Всяка претенция, свързана с:

- (i) **Кражба** на, или **Повреда** на батериите, зарядните или подобни принадлежности, които са били предоставени заедно с **Устройството**, освен ако такава принадлежност не е била открадната или повредена като част от същото **Застрахователно събитие** за **Устройството**;
- (ii) **Кражба** или **Повреда** в резултат от опит за **Кражба** на **Вашето Устройство**, което е било оставено **Без наблюдение**, освен ако **Устройството** е било заключено в шкаф, превозно средство или стая и **Кражбата** е извършена или има опит за **Кражба** чрез *Взлом*;
- (iii) **Кражба** на **Вашето Устройство**, когато е било оставено **Без наблюдение** на **Обществено място** или на друго публично достъпно място, до което обществеността има достъп към момента на инцидента;
- (iv) **Кражба** на **Устройство**, което не е било оставено **Без наблюдение**, но не е било съхранявано в джоб на облеклото или чанта, държана близо до тялото на **Застрахованото лице** или **Упълномощеното лице** към момента на **Кражбата** (особено ако чантата е била далеч от лицето или е държана в краката му или не е било откраднато заедно с чанта, държана близо до тялото на **Застрахованото/Упълномощеното лице**) и не е използвана сила или заплаха за **Кражбата**, тъй като това събитие не се квалифицира нито като *Джебчийство*, нито като *Грабеж*;



- (v) Всяко необяснено изчезване или загуба на **Вашето Устройство** от какъвто и да е характер.
- е) Разходите за:
- (i) Ремонти на вътрешен или външен вид, причинени от надраскване или олющване на боята или полираните повърхности, или каквато и да е друга **Повреда**, която не засяга работата на **Устройството**.
- ж) Загуба или **Повреда**, причинена от обичайното износване, влошаване на батерията, амортизация, насекоми, гризачи, гъби, атмосферни или климатични условия, всякаква причина, която се развива постепенно, всяка процедура по почистване, ремонт, промяна или възстановяване на **Устройството** от неоторизирано лице или конфискация или задържане по заповед на който и да е държавен публичен орган или полицията.
- з) Разходи при загуба на възможността за ползване или допълнителни такси при ползване или каквито и да е абонаментни такси, всякакви разноски, направени в резултат от липсата на възможност за използване на **Устройството**, или каквато и да е загуба, различна от разходите за ремонт или подмяна на **Устройството**, освен ако не са подробно описани на друго място в този документ.
- и) Всяка загуба поради **Кражба** или **Повреда**, причинена с умишлено действие или поради **Небрежност** от **Вас** или **Упълномощеното лице**.
- й) Всяка **Кражба** или **Повреда** след:
- (i) Оставяне на **Устройството** в градина или двор, включително **Вашия** собствен имот;
- (ii) Оставяне на **Устройството** в палатка;
- (iii) Оставяне на **Устройството** върху външна част на превозно средство или сграда.
- к) **Кражба** на **Устройството**, докато е оставено в моторно превозно средство, освен ако превозното средство е заключено, всички защити действат и **Кражбата** е от заключен багажник или затворено отделение, извършена чрез **Взлом**.
- л) Всяка претенция към **Устройство**,
- (i) чийто IMEI или сериен номер не може да бъде идентифициран и естеството на **Повредата** не обосновава разрушаване или невъзможност за идентифициране на IMEI или сериен номер; или
- (ii) чийто IMEI или сериен номер е бил нерегламентирано подменян или е имало опит за това.
- м) Всяко **Застрахователно събитие**, когато (с изключение на **Кражба**) **Вие** не можете да предоставите повреденото **Устройство**.
- н) Всяка претенция, доколкото е застрахована съгласно която и да е друга застрахователна полица.
- о) За загуба или **Повреда**, пряко или непряко причинени от:
- (i) Война, нашествие, враждебни действия на чужд враг (независимо дали е обявена война или не), гражданска война, бунт, революция, метеж, военна национализация или такава чрез узурпирана власт, или конфискация, реквизиция, отнемане или разрушаване от правителството или от който и да е публичен орган;

- (ii) Йонизираща радиация или замърсяване по радиоактивност от каквито и да е ядрени отпадъци от горенето на ядрено гориво или радиоактивен токсичен експлозив или други опасни характеристики на експлозивно ядрено съоръжение или негов ядрен компонент;
- (iii) Вълни от налягане, причинени от самолети или други въздухоплавателни средства, движещи се със скоростта на звука или свръхзвукови;
- (iv) Тероризъм, независимо от каквато и да е друга причина или събитие, които едновременно или в друга последователност допринасят за претенцията. За целите на това изключение, „**тероризъм**“ означава всеки акт, включително, но без това да се ограничава до, употребата на сила или насилие или заплахата за това от което и да е лице или група от лица, независимо дали действащо самостоятелно или от името на или във връзка с която и да е организация или правителство, извършвани поради политически, религиозни, идеологически или подобни цели, включително намерението да повлияят на което и да е правителство или да държат обществеността или която и да е част от обществеността в страх.

п) Загуба или **Повреда**, пряко или непряко причинени от:

- (i) Вирус. За целта на това изключение, „**вирус**“ включва „троянски кон“, „червеи“, „логически бомби“ или каквато и да е програма или софтуер, който пречатства правилната работа или изобщо работата на софтуера на операционната система или зареждането на съдържание на **Вашето Устройство**.

## V. ОСНОВНИ УСЛОВИЯ

### 1. ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

а) **Застрахователят**, изцяло по своя преценка и решение, ще ремонтира или подмени **Вашето Устройство** (което може да бъде чрез ново, **Подновено устройство** или друго устройство, с безупречни вид и техническо състояние, със същите или сходни характеристики), при условие че лимитът на отговорността на **Застрахователя** за една претенция, т.е. разходите на **Застрахователя** за ремонт на **Устройството** или да **Ви** предостави еквивалентно **Устройство** или **Устройство** със сходни технически характеристики, няма да надвишава посочената в **Полицата** или в **Добавъка** Стандартна цена на **Устройството** без **Абонамент** за услуги от **Теленор**. **Устройството** със сходни технически характеристики може да бъде предоставено, ако еквивалентно **Устройство** не е налично в складовите запаси на **Теленор**. Това **Устройство** със сходни характеристики ще бъде възможно най-близко до първоначално застрахованото **Устройство**, въз основа на списък на подобните устройства, договарян регулярно между **Теленор** и **Застрахователя**. Не се предоставя парично обезщетение, нито възможност да получите **Устройство** от по-висок клас.

б) Ремонтът или подмяната като част от процедурата по уреждане на претенцията, за всички претенции по **Полицата**, се възлагат от **Застрахователя** на **Теленор**, за да бъдат осъществени от **Теленор**, с което **Застрахованото лице се съгласява**.

в) В случай че не сте заплатили месечната застрахователна премия своевременно и надлежно при условията и в срока за плащане на **Вашия Абонамент** към **Теленор** и съгласно чл. 9 от настоящите **Общи условия**, покритието по **Полицата** ще бъде автоматично спряно.

Ако регистрирате претенция за щета в срока на спиране на покритието по **Полицата** и докато имате падежирали, забавени и непогасени плащания за

месечни застрахователни премии, трябва да заплатите дължимите от Вас суми в срок от 7 (седем) календарни дни, считано от датата на подписването на формуляр за регистриране на претенция. Застрахователят ще уреди претенцията Ви (възложи ремонт или подмяна на Устройството) единствено след като заплатите Вашите задължения.

г) Ако **Устройството** е подменено от **Застрахователя** или IMEI/сериеният номер бъде променен по време на процедурата по ремонт, покритието следва да бъде подновено със същия номер на полица чрез подписване на **Добавък** към съществуващата **Полица**. Данните на подмененото **Устройство**, които следва да бъдат посочени в този **Добавък** към **Полицата**, ще бъдат включени в документацията по уреждане на претенцията.

д) Ако след одобрена претенция за щета, **Устройството Ви** е подменено и новото **Устройство** попада в друга ценова категория, то съществуващата **Полица** се прекратява от **Застрахователя**. Ако желаете да застраховате новото **Устройство**, трябва да сключите нова **Полица** с **Нас**.

## 2. УСЛОВИЯ ЗА УДОВЛЕТВОРЯВАНЕ НА ПРЕТЕНЦИЯ

а) **Вие** следва да предприемете всички разумни предпазни мерки и да упражните дължимата грижа, за да защитите **Вашето Устройство** и да го поддържате в изправност по всяко време. **Вашата** претенция няма да бъде одобрена, ако не сте изпълнили посоченото тук условие.

б) При оценяването на която и да е претенция, **Ние** ще вземем под внимание единствено първата причина за инцидента или първите показания относно каквито и да е обстоятелства, свързани с претенция, представени от **Вас**. Поради това, **Ние** няма да обсъждаме всякакви последващи вариации към тази първоначална причина или обстоятелства.

в) При отказ на претенция от **Застрахователя**, или ако **Застрахователят** е освободен от своето задължение да предостави обезщетение по отношение на претенция, то в случай на каквато и да е последваща претенция във връзка със същото **Ваше Устройство**, от **Вас** ще се изисква да докажете пред **Застрахователя**, че **Вашето Устройство** е било поправено от сервиз, който е оторизиран от производителя на **Устройството** и преди настъпването на новото **Застрахователно събитие**.

## 3. НЕТОЧНО ПРЕДСТАВЯНЕ ИЛИ НЕРАЗКРИВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

а) Застрахователният договор може да бъде прекратен с незабавно действие от **Застрахователя** в случай на умишлено неточно представяне или неразкриване на информация от **Застрахованото лице** по отношение на обстоятелства, които, ако бяха известни на **Застрахователя**, **Застрахователят** не би сключил договора (или би сключил договора при различни условия, които са предложени, но не са приети от **Застрахованото лице**). В тези случаи, **Застрахователят** може да изиска плащане на премията, дължима до момента, в който **Застрахователят** е узнал за неразкритите/неточно представени обстоятелства.

б) В случай че неточното представяне/неразкриването на информация от **Застрахованото лице** не е умишлено (т.е. това е обикновена **Небрежност**), **Застрахователят** или **Застрахованото лице** могат да изискват изменение на

застрахователния договор, или да изпратят Уведомление за неговото прекратяване, ако не могат да постигнат съгласие за изменението.

в) Ако **Застрахователят** установи, че някоя претенция е измамна, действието на **Полицата** може да бъде прекратено и измамните претенции да бъдат отказани. Във всички случаи на неточно представяне или неразкриване на информация, **Застрахователят** ще направи оценка и може да откаже претенция.

#### 4. СОБСТВЕНОСТ ВЪРХУ ПОДМЕНЕНО УСТРОЙСТВО И ЧАСТИ

а) В случай на **Повреда**, трябва да предадете **повреденото Устройство**, чийто IMEI или сериен номер може да бъде идентифициран, в **Магазин на Теленор**. **Застрахователят** става собственик на всички подменени части или на цялото **Устройство**, ако то е било подменено, след като претенцията на **Застрахованото лице** е била удовлетворена.

б) Ако **Устройството** бъде подменено поради **Кражба** и след това бъде намерено или възстановено, **Вие** трябва да уведомите **Застрахователя** и да върнете намереното или възстановено **Устройство** в **Магазин на Теленор**. В случай че не направите това, **Застрахователят** си запазва правото да си възстанови от **Вас** всякакви разноски, свързани с подмяната на **Устройството**.

#### 5. ПРЕДЯВЯВАНЕ НА ПРЕТЕНЦИЯ

А. Претенция може да бъде предявена от **Вас** или от всяко лице, упълномощено от **Вас** с изрично писмено пълномощно и което лице познава данните по **Полицата** и обстоятелствата по претенцията. Данните, включени в **Полицата**, трябва да бъдат известни и съобщени от лицето, когато предявява претенцията.

Б. Когато установите каквото и да е **Застрахователно събитие**, което следва да претендирате съгласно тази **Полица**, **Вие** трябва незабавно:

а) В случай на **Кражба**, **Повреда** в резултат от опит за **Кражба**, или злоумишлена **Повреда**, освен ако е невъзможно да бъде направено, да уведомите полицията или съответните власти (или ако **Вие** сте извън България, местния еквивалентен орган на полицията) в рамките на 48 часа от откриването на **Кражбата** или злоумишлената **Повреда** и да получите официален документ удостоверяващ **Застрахователното събитие**. Този официален документ следва да включва IMEI или серийния номер на **Вашето Устройство**, засегнато от **Кражбата** или злоумишлената **Повреда**.

б) Да уведомите **Администратора на претенции** веднага щом е възможно, но не по-късно от 7 (седем) работни дни след откриването на **Кражбата** или **Повредата**, на следния телефонен номер: **+35989123 (могат да се дължат такси за разговора съгласно Вашия тарифен план)**, в работен ден между 10:00 и 19:00 часа. Теленор ще отговори на обаждането и след това то ще бъде прехвърлено към **Администратора на претенции**. Трябва да направите ясно и подробно изявление относно обстоятелствата по претенцията и да предоставите на **Администратора на претенции** цялата информация, с която разполагате.

с) Веднага щом е възможно, но не по-късно от 7 (седем) работни дни след откриването на **Кражбата** или **Повредата**, **Вие** трябва да посетите **Магазин на Теленор** и да подпишете формуляр за регистриране на претенция, обобщаващ ключовите данни от **Вашата Полица** и обстоятелствата за претенцията, записани по време на разговора. В определени случаи от **Вас** може да се изисква да предоставите на **Администратора на претенции** документи, свързани с **Полицата** и претенцията. Тези документи могат да бъдат следните:

надлежно заверени от **Застрахованото лице** или неговия пълномощник копия на **Полицата**, фактурата за **Вашето Устройство**, всякакви документи относно предишни ремонти, официалния документ от полицията, пълномощно (ако претенцията е предявена от упълномощено лице) и др.

В. Доказателствата, предоставени от **Застрахованото лице**, трябва изрично и недвусмислено да удостоверяват **Застрахователното събитие** и неговите обстоятелства, в противен случай претенцията ще бъде отхвърлена/отказана от **Застрахователя**.

Г. Ако докладваната претенция е непълна, противоречива или неподходяща за оценка по същество на претенцията, така щото съществените обстоятелства по претенцията не могат да бъдат установени или останат неразкрити, **Застрахователят** ще отхвърли/откаже претенцията.

Д. **Застрахователят** ще одобри **Вашата** претенция съгласно тази **Полица** или ще **Ви** изпрати писмено уведомление за мотивиран отказ в рамките на 5 (пет) работни дни от получаването от **Застрахователя** на всички изискани документи съгласно тези **Общи условия**. В случай на одобрена претенция, **Застрахователят** ще възложи ремонта или подмяната на **Устройството** при условието на точка V.1. (в.) по-горе в тези **Общи условия**.

Е. Предаването на **Повреденото Устройство** в **Магазин на Теленор**, за да може **Устройството** да бъде поправено или подменено от **Застрахователя**, е предварително условие за отговорността на **Застрахователя**, когато настъпи каквото и да е **Застрахователно събитие**, което доведе до **Повреда** по **Устройството** и породил претенция по тази **Полица**. Ако не предадете **Повреденото Устройство** незабавно (в срок от 7 (седем) календарни дни, считано от датата на подписването на формуляр за регистриране на претенция), всяка отговорност на **Застрахователя**, която би възникнала в резултат от тази **Повреда**, ще отпадне.

Ж. При одобрена претенция съгласно тези **Общи Условия**, подмяна или ремонт след възлагане от **Застрахователя** съгласно член V.1 по-горе ще бъде извършен/а от **Теленор** в рамките на 30 (тридесет) календарни дни от предаване на **Устройството** (в случай на **Повреда**) в **Магазин на Теленор**. Ще бъдете уведомени от **Теленор**, когато **Вашето** ремонтирано или подменено **Устройство** е готово за получаване в **Магазина на Теленор**, в който първоначално сте го оставили и сте предявили **Вашата** претенция.

З. Необходимо е да заплатите сумата на **Самоучастието**, посочена във **Вашата Застрахователна полица**, преди поправеното или подменено **Устройство** да Ви бъде предоставено.

И. Ако е настроена блокираща функция за ползване на повреденото **Устройство** (напр. от приложението „Find-my-iPhone“ в случай на продукти на Apple), тя трябва да бъде изключена или от самото **Устройство**, или чрез интернет. Ако това блокиране не бъде изключено, ремонтният център на **Теленор** може да преустанови извършването на ремонт и срокът за извършване на ремонт като част от уреждането на претенцията се удължава с дните, в които **Устройството** е било с настроена блокираща функция за ползване. Ако **Вие** не отключите **Устройството** в рамките на 14 (четирнадесет) дни от датата на предоставянето на **Устройството** за ремонт в **Магазин на Теленор**, то **Застрахователят**, чрез **Теленор**, ще поиска от **Вас** да получите **Устройството** си обратно, без да е ремонтирано.

Й. **Устройството**, поправено от **Застрахователя** и което **Ви** е върнато, има гаранция за ремонта за срок до 90 (деветдесет) календарни дни.

К. Ако не вземете **Вашето** поправено **Устройство** в рамките на 90 (деветдесет) календарни дни след като сте получили уведомление от **Теленор**, от името на **Застрахователя**, че е готово за получаване, **Застрахователят** може да продаде или да се разпорежи с **Вашето Устройство** въз основа на собствените си процедури за ремонт или разпореждане, за да покрие **Самоучастието** и другите

дължими суми, ако има такива. Ще бъдете уведомен относно продажбата писмено и ще **Ви** бъде предоставен допълнителен срок от 30 (тридесет) календарни дни, за да получите **Вашето Устройство**, след който то ще бъде продадено. С настоящото, **Вие** се съгласявате, че ако не получите **Вашето Устройство**, при изтичането на този 30-дневен срок, **Застрахователят** ще бъде упълномощен да продаде от **Ваше** име и за **Ваша сметка Устройство**. В този случай, **Вие** ще имате право да получите всякакви средства, които са останали след удовлетворяването на всички претенции на **Застрахователя**, но не можете да претендирате обезщетение за изгубени данни или пропуснати ползи, нито каквото и да е друго обезщетение за вреди в резултат от продажбата на **Устройството**.

Л. Подменено **Устройство** се получава лично от **Застрахованото лице**.

## 6. УВЕДОМЕТЕ НИ, АКО ПРОМЕНИТЕ ВАШЕТО УСТРОЙСТВО

Ако IMEI или серийният номер на **Вашето Устройство** се промени в резултат от каквото и да е ремонт или осъществена подмяна, **Вие** трябва да подпишете **Добавък към Застрахователната полица** с новия IMEI или сериен номер и да предоставите доказателство за тази промяна, ако се изисква при обработването на претенцията.

**Застрахователят** няма да носи отговорност за разходите за ремонта или подмяна на каквото и да е **Устройство**, за което не е подписан **Добавък в Магазин на Теленор** съгласно тези **Общи условия**.

## 7. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ВАШАТА ПОЛИЦА

### А. Прекратяване на Вашата Полица

а) **Вие** можете да прекратите тази **Полица** по всяко време с подаване на **Уведомление за прекратяване** в **Магазин на Теленор**. Прекратяването влиза в сила от първия ден на следващия период на фактуриране на мобилни услуги по **Абонамента** от **Теленор** след получаването на **Вашето Уведомление за прекратяване**. **Вашата** следваща фактура по **Вашия Абонамент** в **Теленор** няма да включва премията за **Вашата** прекратена **Полица**. В този случай **Полицата** ще се счита за прекратена по взаимно съгласие между **Вас** и **Застрахователя**.

б) **Застрахователят** може да прекрати тази **Полица** като **Ви** предостави едномесечно писмено уведомление. Едномесечният период на уведомлението започва да тече от датата, на която **Вие** получите уведомлението на адреса, посочен във **Вашата Застрахователна полица**. Прекратяването влиза в сила от първия ден на месечния период за фактуриране по **Абонамент** от **Теленор**, следващ месеца, в който е изтекло едномесечното предизвестие.

в) Ако **Вие** прекратите **Вашия Абонамент** в **Теленор** за мобилния номер, посочен в точка 1 от **Застрахователната полица**, **Вашата Полица** ще бъде прекратена и **Вашето** покритие ще изтече в края на текущия период на фактуриране за **Абонамент** от **Теленор**.

г) Ако собствеността върху **Вашето Устройство** се промени, **Вие** трябва да предоставите **Уведомление за прекратяване** на **Вашата Застрахователна полица**, или в противен случай могат да **Ви** бъдат начислени застрахователни премии за следващи периоди, които няма да подлежат на възстановяване.

д) В случай че върнете **Устройство**, съгласно специална програма, която **Теленор** предлага, **Полицата** за него ще бъде прекратена, с подаване на **Уведомление за прекратяване** в **Магазин на Теленор**. В случай че желаете, може да бъде издадена нова **Полица** за новото **Устройство**.

**Б. Вашата Полица**, може да бъде прекратена и поради следните причини:

- а) При прекратяване от страна на **Теленор** на **Абонамента**, сключен между **Вас** и **Теленор** за мобилния номер, посочен в т. 1 от **Полицата** - **считано от датата на прекратяването му**.
- б) При липса на застрахователен интерес: ако никакво **Застрахователно събитие** не може да настъпи за **Вашето Устройство**, (по-конкретно, ако **Вие** сте изгубили **Вашето Устройство**, то е било откраднато и тази кражба не е покрита от тази **Полица**, или ползването на **Вашето Устройство** е станало невъзможно поради други причини) в сила от датата, на която **Застрахователят** е узнал, че застрахователният интерес е престанал да съществува.
- в) Ако **Вашият Абонамент** с **Теленор** е бил прехвърлен на друго лице.
- г) От **Застрахователя**, ако подмененото **Устройство** след уредена претенция попада в друга ценова категория.
- д) В други случаи, както е посочено в тези **Общи условия**.

**В. Ако Вашата Полица** е била прекратена от **Вас**, или от **Застрахователя**, тази **Полица** не може да бъде повторно активирана.

## **8. ПРОМЯНА НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНАТА ПРЕМИЯ**

а) **Застрахователят** може да увеличи застрахователната премия само поради съществена причина. За съществена причина по тези **Общи условия** се счита например въвеждането на нов данък или такса върху застрахователната услуга или застрахователната премия или върху продажбите или комисионната на разпространителите на застрахователни продукти, или друга промяна със съществен ефект върху доходността на **Продукта** за **Застрахователя**, или ако предметът, ставките или основата на които и да е съществуващи данъци или такси бъдат изменени. Ако застрахователната премия бъде увеличена едностранно, **Вие** ще бъдете информирани от **Застрахователя** чрез **Теленор** по подходящ начин поне един месец преди увеличението да влезе в сила. Уведомлението ще включва информация относно **Вашето** право да прекратите **Полицата**. **Вие** ще имате право при всички случаи да прекратите **Вашата Застрахователна полица** с писмено **Уведомление за прекратяване**, връчено на **Застрахователя** в **Магазин на Теленор** съгласно тези **Общи условия**.

б) Ако застрахованото **Устройство** е подменено от **Застрахователя** с **Устройство** със сходни характеристики по време на уреждането на претенция, премията за подмененото **Устройство** ще бъде определена въз основа на стандартната цена на **Устройството** без **Абонамент** за услуги от **Теленор** към момента на подмяната на **Устройството**. Ако **Вашето** ново, или **Подновено устройство** или друго устройство, предоставено от **Застрахователя**, попада в друга ценова категория и се налага промяна в премията, се налага и прекратяване на **Полицата**. Прекратяването се осъществява с **Уведомление за прекратяване**, по време на подмяната на **Устройството** в **Магазин на Теленор** и ако желаете, може да бъде сключена нова застрахователна полица за новото устройство.

## **9. УСЛОВИЯ ЗА ПЛАЩАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ПРЕМИИ**

а) **Вие** се съгласявате, че дължимата застрахователна премия ще бъде включена във **Вашата** месечна фактура за **Абонамента** и ще се заплаща при същите условия и в същия срок.

б) **Вашето** плащане ще покрива най-старото задължение, включено във фактура на **Теленор**, в това число застрахователна премия, като в случай на задължения с еднакъв срок за плащане, с приоритет се погасяват задължения към **Теленор**, след което се покриват задълженията за застрахователни премии.

с) **Вашата** застрахователна премия се счита за платена, ако сте платили изцяло сумата, посочена във **Вашата** последна фактура на **Теленор**.

## 10. КАКВО ДА ПРАВИТЕ, АКО НЕ СТЕ ДОВОЛНИ ОТ НАС

**Застрахователят** има за цел да **Ви** предоставя висококачествени услуги и желае да поддържа това качество във всеки един момент. Ако считате, че не сте получили висококачествена услуга, или искате да отправите запитване относно **Вашата Полица**, молим да се свържете с **Теленор**, на адрес: гр. София 1766, район „Младост“, ж.к. „Младост 4“, Бизнес Парк София, сграда 6, или на [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg) ([https://www.telenor.bg/private/online-request](https://www.telenor.bg/bg/private/online-request)).

**Вашето** запитване ще бъде регистрирано незабавно и **Застрахователят** ще се опита да отговори, като това може да бъде и чрез **Теленор**, в срок от 24 часа от момента, в който го е получил. Ако това не е възможно, ще Ви бъде предоставен отговор в срок от 30 (тридесет) дни от получаването на запитването.

Ако запитването/жалбата засяга начина, по който е била разрешена претенция, в рамките на 7 (седем) дни **Застрахователят** ще **Ви** предостави писмена информация, като това може да бъде чрез **Теленор**, относно фактическата и правната обстановка по отношение на решението по претенцията.

За да ни помогнете за бързото обработване на **Вашата** жалба, молим да посочите номера на **Вашата** полица (и номер на претенцията, ако е приложимо) заедно с името на лицето, отправило претенцията/**Застраховано лице**. Ние ще положим всички усилия да разрешим всяка трудност директно с **Вас**.

Можете да се обърнете към Комисията за финансов надзор ("**КФН**") за съдействие, ако не сте удовлетворен от нашия отговор. Данните за контакт с КФН са: адрес: гр. София 1000, ул. „Будапеща“ № 16; e-mail: [delovodstvo@fsc.bg](mailto:delovodstvo@fsc.bg); интернет страница: <http://www.fsc.bg/bg/za-potrebiteleya/zhalbi/>. Ако отправите **Вашето** запитване към КФН, това няма да засегне **Вашето** право да предприемете процесуални действия срещу **Нас**, нито **Вашето** право да се обърнете към други компетентни органи.

На територията на Република България споровете, свързани с предоставянето на застрахователни услуги, могат да бъдат разгледани извънсъдебно в производство по Алтернативното решаване на спорове /АРС/ пред секторната помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите или чрез медиация.

## 11. АДМИНИСТРАТОР НА ПРЕТЕНЦИИТЕ

Всяка претенция по **Вашата** полица ще бъде обработена от **Администратора на претенциите**.

## 12. ВАШИТЕ ПРАВА

**Вашите** права като клиент да предприемете правни действия остават незасегнати от съществуването или ползването на каквато и да е процедура за разглеждане на жалби, посочена по-горе.



### 13. КОИ ЗАКОНИ СЕ ПРИЛАГАТ

Приложимият закон за Вашата застраховка, е българският закон. Съдилищата в България ще имат компетенция да решават всякакви спорове, които могат да възникнат във връзка с **Вашата** Полица.

### 14. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Страните ще третират информацията, предоставена във връзка с тази **Полица**, като търговска и застрахователна тайна и няма да я разкриват пред трети лица, освен ако това разкриване не се изисква съгласно или не е позволено от приложимия закон.

Всички взаимоотношения между страните във връзка със сключването, изменението и прекратяването на застрахователния договор ще бъдат в писмена форма, с подписите от страните освен ако в тези Общи Условия не е предвидено друго. **Общите условия** могат да бъдат изменяни от **Застрахователя** при спазване на приложимото българско законодателство. В случай на несъответствие между **Полицата** и тези **Общи условия** за застраховане, **Застрахователната полица** ще има предимство.

Тези **Общи условия** влизат в сила и са приложими за всички застрахователни полици, издадени на и/или след дата 25.03.2019.

Председател и главен изпълнителен директор  
Чъбб Юръпиън Груп СЕ (Chubb European Group SE)

