

# Општи услови за осигурување на сајбер безбедност

## член 1: воведни одредби

- [1] Овие Услови се темелат врз Законот за заштита на личните податоци, Законот за облигационите односи, Законот за супервизија на осигурувањето, како и другите подзаконски акти донесени врз основа на овие закони, и на соодветен начин се применуваат на Договорот за осигурување што го склучуваат договарачот на осигурувањето и осигурувачот.
- [2] Меѓусебните права и обврски се уредуваат со Договорот за осигурување (полиса) склучен меѓу Триглав Осигурување АД, Скопје и договарачот на осигурувањето, односно осигуреникот.
- [3] Општите услови се составен дел на понудата и Договорот за осигурување (полиса) кој договарачот на осигурувањето, односно осигуреникот, ќе го склучи со Триглав Осигурување АД, Скопје.

## член 2: значење на поимите

- [1] Одделните изрази во овие Услови го имаат следното значење:

- 1) Агенција за заштита на лични податоци – надлежен државен орган од областа на заштитата на личните податоци;
- 2) барање за отштета на трето лице – секаква судска или арбитражна постапка покрената против осигуреникот или против осигурувачот врз основа на која би можел осигуреникот да биде прогласен за одговорен за настаната штета, или какво да е писмено известување до осигуреникот или осигурувачот за тоа дека смета дека поради стручна грешка при извршување на регистрираната дејност осигуреникот е одговорен за настаната штета;
- 3) вработени – сите лица кои работат за осигуреникот или пак вршат услуги согласно договор за вработување, вклучително и надворешните соработници кои осигуреникот ги ангажирал за вршење на услуги и кои работата ја вршат во рамките на организациската структура и под надзор на осигуреникот. Раководните работници на осигуреникот не се сметаат како вработени;
- 4) временско учество – е период наведен на полисата и започнува да тече со откривањето на сајбер безбедносниот инцидент што директно предизвикува информациските системи на осигуреникот да бидат делумно или целосно нефункционални;
- 5) договарач на осигурување – физичко или правно лице кое го склучува Договорот за осигурување со осигурувачот;
- 6) доверливи податоци – секој облик на доверливи податоци кој не е достапен на јавноста, без оглед на тоа дали е дефиниран и класифициран како „доверлив“ или не;
- 7) електронски медиуми – секој информациско-технолошки уред (надворешен диск, CD, DVD, магнетна лента или диск, USB меморија) кој се користи за снимање и чување на податоци;
- 8) загуба на бруто-добивка – осигурувањето ја покрива загубата на бруто-добивката (т.е. збирот на фиксните трошоци и на добивката од работењето (ЕБИТ), коригиран за промената во залихите на завршените и тековните активности во деловната година пред да се случи штетниот настан) и за оправдано настанатите трошоци за спречување или намалување на приходите (трошоците настанати поради мерките за

спречување или намалување на приходите, трошоците кои настануваат поради мерките за спречување или намалување на приходите и чиј обем не смее да го надмине т.н. економски лимит кој претставува загуба на бруто-добивката ако таквите мерки не би биле спроведени) за времетраење на периодот на покритие наведен во полисата. Пресметката на штета ја претставува разликата меѓу приходите што можат да се докажат, предвидените приходи и реалните приходи за време на покритието, помножено со стапката на бруто-добивката (т. е. односот меѓу бруто-добивката и приходите во деловната година пред штетниот настан);

- 9) интранет – е приватна или затворена податочна мрежа;
- 10) интернет-услуги – услугите кои овозможуваат користење на интернет, како што се:
  - даватели на интернет-услуги кои обезбедуваат услуги, машинска и техничка опрема за пристап и користење на интернет;
  - даватели на domeјн услуги;
  - други понудувачи на интернет-услуги и услуги на надворешна мрежа, одговорни за размена на интернет, понудувачи на интернет-мрежа од прво ниво; и
  - оператори на кабелска, сателитска и радиокомуникациска мрежа;
- 11) ИТ-услуга – услуга на обработка, одржување, функционирање, заштита или чување на машинската опрема на осигуреникот, на инфраструктурата, на електронските податоци или на компјутерската програмска опрема и ИТ-услуги во облак (cloud), (IaaS, PaaS или SaaS) која не ги вклучува надворешните телекомуникациски услуги;
- 12) информациска мрежа – еден или повеќе информациски системи кои се меѓусебно поврзани или на друг начин можат да разменуваат податоци;
- 13) информациски системи – се информациско-технолошки и комуникациски системи (машинска опрема, инфраструктура, програмска опрема или електронски медиуми) кои се користат за создавање, пристап, обработка, заштита, следење, чување, пребарување, прикажување или пренос на податоци;
- 14) инфраструктура – каква било комуникациска опрема, клима-уреди, инсталација за непрекинато напојување, самостојни генератори, конвертори на фреквенција, трансформатори и други уреди кои се користат за одржување на функционирањето на електронските уреди кои ги поддржуваат информациските системи и податоци;
- 15) информациски системи на осигуреникот – информациски системи под надзор на осигуреникот кои осигуреникот ги поседува или се под негов закуп, има за нив лиценца или ги изнајмува;
- 16) личен податок – е секоја информација која се однесува на идентификувано физичко лице или физичко лице кое може да се идентификува (субјект на лични податоци), а физичко лице кое може да се идентификува е лице чиј идентитет може да се утврди директно или индиректно, посебно врз основа на идентификатор како што се име и презиме, матичен број на граѓанинот, податоци за локација, идентификатор преку

- интернет, или врз основа на едно или повеќе обележја специфични за неговиот физички, физиолошки, генетски, ментален, економски, културен или социјален идентитет;
- 17) кражба – злонамерно дејствие на незаконско копирање или стекнување на доверливи податоци или лични податоци од информациските системи;
  - 18) злонамерен софтвер – е секоја недозволена или незаконска програмска опрема или програмски код (пр. вируси, spyware, worms, trojans, уценувачки програми односно ransomware, keyloggers, autodialers и лажни безбедносни програми) направени за предизвикување штета, за пристап, или за попречување на информациските системи или на информациските мрежи;
  - 19) достапност/пад на услугата (DOS-напад) – злонамерно дејствие кое со преоптоварување на информациските системи или на информациската мрежа на осигуреникот преку непрекинат проток на влезни барања предизвикува целосен или делумен пад на услугата, пречка во функционирањето и/или достапност на информациските системи и на информациската мрежа;
  - 20) надомест од осигурување – е обврска на осигурувачот да му исплати надомест на корисникот на осигурувањето во случај на настанување на осигурен случај;
  - 21) правни трошоци – сите трошоци кои ќе настанат за стручни лица, истражувања, присуство во суд или за постапките потребни за правно застапување на осигуреникот пред надлежен суд или друг орган. Општите трошоци на осигуреникот (плати и режиски трошоци) не се предмет на правните трошоци;
  - 22) полиса – документ за склучување на Договорот за осигурување;
  - 23) премија за осигурување – е договорен износ кој договарачот на осигурувањето му го плаќа на осигурувачот;
  - 24) податоци – се дигитална информација без оглед на начинот на кој се користи или прикажува (текст, бројки, слики, видеоснимки или друга програмска опрема) и која се чува надвор од RAM -меморијата;
  - 25) повреда (нарушување) на безбедноста на податоците – е секое нарушување на безбедноста што доведува до случајно или незаконско уништување, губење, менување, неовластени откривање или пристап до личните податоци или на доверливите податоци пренесени, сочувани или на друг начин обработени на информациските системи на осигуреникот или на информациските системи на понудувачот на услуги;
  - 26) провајдер на услуги – трето лице кое на осигуреникот му дава одредени ИТ-услуги согласно склучен договор;
  - 27) провајдер на услуги за одговор (реакција) на сајбер безбедносен инцидент – правно лице овластено да дава услуга за одговор (реакција) на сајбер безбедносен инцидент;
  - 28) период на прекин на функционирање – настапува по временскиот интервал во кој информациските системи на осигуреникот стануваат целосно или делумно нефункционални, и завршува кога ќе изминат:
    - а) бројот на денови, наведени на полисата, кога информациските системи на осигуреникот ќе бидат повторно во целост достапни, или
    - б) по исцрпување на осигурителното покритие;
  - 29) период на заштита на угледот – периодот во кој стручното лице се грижи за угледот на осигуреникот. Периодот на заштита на угледот е временски ограничен на 90 (деведесет) дена;
  - 30) осигуреник – правно лице кое е корисник на полисата за осигурување, а кое осигурувачот го прифатил во осигурување и за кое е платена премија за осигурување;
  - 31) осигурувач – е Триглав Осигурување АД, Скопје, друштво за осигурување со кое е склучен Договорот за осигурување;
  - 32) осигурен случај – настан кој, во согласност со условите за осигурување, го обврзува осигурувачот да му исплати на корисникот на осигурувањето надомест од осигурувањето;
  - 33) раководни работници – сите претходни, сегашни или идни раководни вработени лица (директори, одговорни

- лица, повисоки менаџери и други вработени на раководни позиции) со висока одговорност и авторитет при одлучување од името на осигуреникот;
- 34) ретроактивен датум – период на покритие пред склучување на осигурувањето, ако така е посебно договорено и е платена дополнителна премија;
  - 35) сума на осигурување – е максималниот износ на осигурена сума до која осигурувачот дава покритие согласно полисата за осигурување;
  - 36) сајбер криминал – е неовластен електронски пренос на парични средства на осигуреникот од негова банкарска сметка сторен од трето лице;
  - 37) сајбер уцена – е закана од трето лице дека ќе изврши дејствие кое претставува осигурен случај ако нема да биде платен откуп, и/или барање на откуп од трето лице за да се прекине сајбер безбедносниот инцидент;
  - 38) сајбер безбедносен инцидент – е злонамерен акт, злонамерен софтвер, човечка грешка, достапност/пад на услугата (DOS-напад) или кражба на податоци, односно неовластено стекнување на податоците кои влијаат врз доверливоста, комплетноста и расположливоста на информацискиот систем на осигуреникот или на провајдерот на услуги, или основано сомнение за такви дејствија, и е предизвикан преку јавната мрежа (интернет);
  - 39) стручно лице – физичко или правно лице именувано од страна или со согласност на осигурувачот и/или асистенцијата на осигурувачот;
  - 40) софтвер – е секој дигитален стандард, адаптирана или индивидуално развиена програма или апликација што ја има или ја користи информацискиот систем, и се состои од упатства, поставени на медиум во уред, способен за обработка на податоци, и кои предизвикуваат извршување или постигнување на некоја функција, задача или резултат;
  - 41) тероризам – дејствие сторено од политички, религиозни, идеолошки или слични цели или заради влијание врз владејачките органи или за заплашување на јавноста;
  - 42) франшиза – е учество на осигуреникот во штета;
  - 43) хардвер – се физичките компоненти на информациските системи кои се користат за чување, пренесување, обработка, читање, адаптирање или надзор врз податоците, вклучително и електронските медиуми;
  - 44) човечка грешка – е секоја грешка во функционирањето на информациската технологија, последица од однесувањето на вработените (на пр., грешка при инсталирање или секое несоодветно користење на опрема).

### член 3: кој може да биде осигуреник

- [1] Со ова осигурување може да се осигури секое правно лице кое е регистрирано во Република Северна Македонија, како и јавно претпријатие и институции на државата кои имаат интерес за склучување на полиса за осигурување на сајбер безбедност.

### член 4: склучување на договор за осигурување

- [1] Полиса за осигурување е исправа за склучен Договор за осигурување која осигурувачот му ја издава на договарачот на осигурувањето во еден примерок, на образец на осигурувачот.
- [2] Со потпишување на полисата, договарачот на осигурувањето изјавува дека пред склучување на Договорот за осигурување бил запознат со условите за склучување и изведување на осигурувањето и дека договорните одредби се во согласност со договореното меѓу договорните страни.
- [3] Осигуреникот пред склучување на Договорот за осигурување пополнува и потпишува прашалник за оцена на ризикот, кој е составен дел од Договорот.
- [4] Осигурувачот има право да го одбие осигуреникот од осигурување или да предложи зголемена премија онаму каде што ќе утврди дека има зголемен ризик. Осигурувачот нема обврска на договарачот на осигурувањето да му ја образложува својата одлука за одбивање на лицето од осигурување.

## член 5: осигурени ризици

- [1] Во осигурувањето на сајбер безбедноста се опфатени сите долунаведени осигурени ризици, освен ако не е договорено поинаку:
- одговор (реакција) на сајбер безбедносен инцидент;
  - трошоци за повторно воспоставување на системот;
  - оперативен прекин во работењето;
  - сајбер уцена;
  - сајбер криминал;
  - одговорност за повреда на доверливост и приватност;
  - одговорност за мрежна безбедност.
- [2] Обемот на избраните групи на осигурени опасности е утврден во полисата.

## член 6: осигурен случај

- [1] Осигурен случај е ако настане еден од ризиците наведени во став 1 член 5 од овие Општи услови.
- [2] Под настанување на еден од осигурените ризици во смисла на овие Општи услови се подразбира:
- 1) одговор (реакција) на сајбер безбедносен инцидент: осигурувачот ги покрива сите разумни и неопходни трошоци настанати поради сајбер безбедносен инцидент или наводен сајбер безбедносен инцидент, и тоа:
    - а) трошоците за стручно лице за спроведување на истрага и за изготвување на извештај за сајбер безбедносниот инцидент;
    - б) трошоците за исполнување на минималните барања на важечкото законодавство од областа на заштитата на личните податоци (на пример: известување на Агенцијата за заштита на лични податоци или на субјектите на кои се однесуваат личните податоци);
    - в) трошоци за консултации со експерти за управување и заштита на угледот на осигуреникот до крајот на покритието по нарушување на безбедноста на податоците; и
    - г) правните трошоци против евентуалната мерка на Агенцијата за заштита на личните податоци;
  - 2) трошоците за повторно воспоставување на системот: осигурувачот ги покрива сите разумни и неопходни трошоци за повторно воспоставување на податоците и на програмската опрема по настанат сајбер безбедносен инцидент во состојба која е најблиска, колку што е можно, на состојбата во која тие се наоѓале пред сајбер безбедносниот инцидент;
  - 3) оперативен прекин во работењето: се покрива штетата поради загуба на бруто-добивка во периодот на оперативен прекин во работењето поради сајбер безбедносниот инцидент;
  - 4) сајбер уцена: се покриваат трошоците за откуп при уцена кој ги платил осигуреникот (ако истото претходно писмено го одобрил осигурувачот) и сите други разумни и неопходни трошоци за разрешување на сајбер уцената. Осигуреникот е должен, по барање на осигурувачот, за сајбер уцената да го извести надлежниот државен орган;
  - 5) сајбер криминал: осигурувачот на осигуреникот му ги рефундира сите незаконски одземени парични средства, максимално до сумата на осигурување, предизвикани од дејствието на сајбер криминал;
  - 6) одговорност за повреда на доверливост и приватност: осигурувачот ги рефундира трошоците настанати поради побарувањата за штета на трети лица или на вработените, поради повреда на безбедноста на податоците во врска со доверливите податоци или со личните податоци или поради повреда на важечкото законодавство за заштита на личните податоци;
  - 7) одговорност за мрежна безбедност: осигурувачот ги рефундира трошоците настанати поради побарувањата за штета на трети лица, предизвикани непосредно од еден од осигурените ризици и поради злонамерно дејствие или злонамерни програми на информациските системи на осигуреникот кои не успеал да ги заштити.

- [3] За штети кои ќе настанат и директно ќе бидат на штета на осигуреникот, се смета дека покритието се активира ако ризикот е настанат и е откриен за време на важноста на полисата.
- [4] За покривање на побарувањата за надомест на трети лица (дефинирани во точка 6 и точка 7 во став 2 од овој член) важи ако побарувањето за компензација на трето лице од осигуреникот или од осигурувачот е поднесено за време на важноста на полисата, односно во рок од 30 дена од истекот на важноста на полисата или на прекиноот на полисата од страна на осигурувачот.
- [5] Осигуреникот може периодот за пријавување на осигурен случај од претходниот став од овој член да го продолжи за најмногу 5 години (опција за продолжен период на пријавување на осигурен случај) со плаќање на дополнителна премија, во рок од 30 дена од истекот на важноста на полисата или на прекиноот на полисата од страна на осигурувачот. Договорениот продолжен период на пријавување на осигурен случај не може да се прекине. Ако прекинувањето или необновата на осигурувањето го остварува осигурувачот поради неплаќање на премијата, осигуреникот ја губи можноста за продолжување на периодот на пријавување на осигурен случај. Доплатата за продолжениот период за пријавување на осигурен случај се договара при склучување на осигурувањето. Рокот за првите 30 дена од договорениот продолжен период на известување ќе тече истовремено и со продолжениот период на пријавување на осигурен случај.
- [6] Исклучок на став 3 од овој член е доколку пред склучување на Договорот се договори и плати дополнителна премија за ретроактивен датум, максимум до 2 години, во кој период ризикот може да е настанат, а е откриен за време на важноста на полисата.
- [7] За повреда на безбедноста на податоците или при сајбер безбедносни инциденти што ќе се случат на информациските системи на провајдерот на услуги во врска со услугите што ги дава за осигуреникот, осигурувањето важи кога тие ќе се случат на информациските системи на осигуреникот и доколку таквото покритие е изречно договорено и наведено во полисата за осигурување.
- [8] Осигурен случај кој произлегува од иста причина се третира како еден осигурен случај откриен после првиот од редицата настани. Таквото правило се почитува при утврдување на франшиза во сумата на осигурување.

## член 7: обврски на осигурувачот и на осигуреникот пред осигурен случај и по него

- [1] Осигуреникот е должен:
- а) да обезбедува безбедносни копии на своите податоци најмалку толку често колку што е наведено во полисата;
  - б) да ја инсталира, трајно да ја активира и автоматски да ја ажурира соодветната антивирусна програмска опрема за своите информациски системи;
  - в) да ги заштити своите информациски системи и информациската мрежа од сајбер безбедносни инциденти, преку преземање мерки на заштита како: редовна промена на лозинки, безбедносни ажурирања на информатичките системи, системски конфигурации и заштитни ѕидови (firewalls).
- [2] Осигуреникот без претходна писмена согласност од страна на осигурувачот не смее никому да открие дека има склучено полиса за сајбер безбедност. Осигурувачот може да го одбие барањето од ризикот за сајбер уцена или да го откаже осигурителното покритие од тој ризик, почнувајќи од датумот на прекршување на доверливоста на полисата.
- [3] Осигуреникот не смее да пренесе никакви законски права или други права содржани во полисата без претходна писмена согласност на осигурувачот.
- [4] Договарачот и осигуреникот се должни веднаш кога тоа ќе биде можно да го известат осигурувачот:
- 1) за барањето на отштета на трето лице или околноста која би можела да биде причина за барање на отштета на трето лице;
  - 2) за секое фактичко или секое сомнение во врска со осигурен случај.

- [5] Околностите кои осигуреникот ќе ги забележи за времетраење на важноста на полисата и истите ќе му ги соопшти на осигурувачот за време на важноста на полисата (или ако е однапред договорено во продолжениот период за пријавување на осигурен случај), а кои доведуваат до барање на отштета на трето лице, се сметаат како соопштени за време на важноста на полисата.
- [6] Осигуреникот е должен да стори сè што е потребно за осигурувачот да го задржи правото на поврат на исплатениот надомест од трето лице.
- [7] Осигуреникот е должен:
- 1) на осигурувачот да му ги достави доказите кои го прикажуваат настанувањето и ги опишуваат последици што ќе произлезат од осигурените случаи;
  - 2) да ги донесе сите мерки за ограничување на траењето и ефектите од осигурениот случај;
  - 3) да стори сè и да дозволи сè што е потребно за утврдување на причината и обемот на осигурениот случај;
  - 4) да ја зачува целокупната машинска опрема, програмската опрема и податоците за тие да му бидат на располагање на осигурувачот и на стручното лице за одговор (реакција) на сајбер безбедносниот инцидент;
  - 5) да ги почитува сите препораки на осигурувачот или на стручното лице.
- [8] Осигуреникот треба разгледувањето на барањата за отштета од трети лица да му го препушти на осигурувачот и без негова согласност нема право на одбивање на барањата за отштета, но исто така не смее истите да ги признае. Ако осигуреникот му оневозможи на осигурувачот да ги реши барањата, осигурувачот има право да го одбие барањето.
- [9] Ако осигурувачот побара, осигуреникот е должен на трошок на осигурувачот:
- 1) да обезбеди сведоци, вработени кај осигуреникот, кои ќе соработуваат и може да бидат повикани на суд;
  - 2) да ги остварува сите законски права кои осигуреникот или осигурувачот ги имаат кон трето лице одговорно за сајбер безбедносниот инцидент;
  - 3) да го овласти осигурувачот да покрене судски постапки од име на осигуреникот против трето лице;
  - 4) да ја достави целата документација што ја бара осигурувачот, за заштита на правата на осигурувачот

## член 8: почеток и престанок на обврските на осигурувачот

- [1] Обврската на осигурувачот да го исплати договорениот надомест од осигурување во случај на настанување на осигурен случај почнува во дваесет и четвртиот час на денот кој во полисата за осигурување, односно во потврдата за осигурување, е одреден како ден на почеток на периодот на осигурување, но не порано од дваесет и четвртиот час на оној ден кога е платена првата премија. Оваа обврска трае до дваесет и четвртиот час од денот што во полисата за осигурување е дефиниран како ден на истек на периодот на осигурување.
- [2] Надоместот на осигурувачот за секој поединечен осигурен случај е ограничен до висината на сумата за осигурување и со учеството на осигуреникот во штетата (франшиза).
- [3] Осигурувачот и стручните лица можат да го прегледаат или ревидираат работењето на осигуреникот, неговите простории, евиденции, информациските системи или информациските мрежи и, ако е можно, и кај провајдерот на услугите, за времетраење на полисата или во рок од една година од истекот на нејзината важност. Осигуреникот е должен по барање на осигурувачот да ги обезбеди сите соодветни информации.
- [4] Осигурувачот му исплаќа на осигуреникот надомест намален за договорената франшиза во случај на настанување на осигурен случај, во рок од 14 дена од денот на прием на доказите со кои се утврдува обврската предвидена со овие Услови.
- [5] Договорот за осигурување престанува со завршување на периодот за кој е склучено осигурувањето или со искористување на сумата на осигурување одредена во полисата која е во годишен агрегат.
- [6] Осигурувачот во текот на траењето на Договорот за осигурување

не може еднострано да го раскине. Раскинувањето на Договорот е можно само со спогодба и ако за тоа постојат оправдани причини.

- [7] Договорот за осигурување престанува да важи во 24:00 часот од оној ден кога осигурувањето е раскинато или прекинато.

## член 9: исклучувања од обврските на осигурувачот

- [1] Осигурувачот нема обврски во врска со:
- 1) злонамерно, нечесно или несовесно однесување на осигуреникот;
  - 2) настани случени пред ретроактивниот датум;
  - 3) побарувања за штета од страна на трети лица поднесени во САД или Канада или на териториите на САД (Порторико, Американска Самоа, Северни Маријански Острови, Гуам и Девствени Острови);
  - 4) откажување, прекинување, влошување или дефект на инфраструктурата на трето лице на кое нема влијание осигуреникот, и тоа за телекомуникациски, сателитски и кабелски услуги, интернет-услуги, струја, гас или вода;
  - 5) тероризам;
  - 6) штрајк, инцидент или нарушување на јавниот ред;
  - 7) војна, вклучително секоја состојба на непријателски конфликт (најавен или ненајавен) што се спроведува со оружје и/или насилство за да се разреши спор меѓу две или повеќе земји или народи, вклучително со воени дејства (на пример, упади, револуции или воени удари);
  - 8) одвојување, распрскување, проникнување, проток, ослободување или истекување на опасни материи и контаминанти;
  - 9) одземање, конфискација, барање, уништување или оштетување на информациските системи на осигуреникот поради мерка, барање или наредба на владин, надзорен, судски или друг орган кој функционира во согласност со законските овластувања;
  - 10) примена на нелегален или софтвер без лиценца;
  - 11) грешка, дефект, недостаток или пропуст во формата, планот или во спецификацијата на информациските системи на осигуреникот поради кои не се соодветни за предвидената намена на користење;
  - 12) штета на недвижниот имот или каква да е последична штета, вклучително со губење на користење на недвижниот имот;
  - 13) ако на осигурувачот му е забранета исплата на надомест од осигурување и/или нудење на осигуреникот каков било надомест поради правни или регулаторни санкции, забрана или ограничување;
  - 14) ако осигуреникот не соработувал соодветно со Агенцијата за заштита на лични податоци или пак спречил извршување на наредба, упатство или насока која непосредно или посредно произлегувала од осигурениот случај;
  - 15) глоби, казни обесштетувања или казни;
  - 16) загуби при вложувања или тргување, вклучително со неможност на продажба, пренос или друго располагање со хартии од вредност;
  - 17) планирани испади, застои или планиран период на неработење на информациските системи или на делови на информациските системи;
  - 18) ако осигуреникот или провајдерот на услуги не го плати, или не го обнови, или не го продолжи закупот, договорот или лиценцата или не ги порача стоките или услуги;
  - 19) штета кај лица поради телесна повреда, нарушено здравје, инвалидитет или смрт и друг облик на нематеријална штета;
  - 20) кражба, повреда или откривање на права на интелектуалната сопственост (како што се патенти, стоковни марки, авторски права);
  - 21) побарувања за штета на трети лица од страна или од име на правното лице кое врши надзор врз осигуреникот; или подружници на осигуреникот; на кое и да е правно лице врз кое има надзор осигуреникот или подружница на осигуреникот; на кое и да е лице со мнозински удел во претпријатието на осигуреникот; на правно лице во кое осигуреникот има финансиски интерес или партнерство или заедничко вложување, во кое е вмешан осигуреникот;



- 22) ИТ-услуги кои провајдерот на услуги ги доверил во подизведување на трето лице;
- 23) човечка грешка кај провајдерот на услуги;
- 24) договорна одговорност или одговорност според посебен договор кој го надминува обемот на обврската што произлегува од правните прописи за одговорност;
- 25) непрецизен, несоодветен или нецелосен опис на стоките, услугите или на нивните цени;
- 26) *ex gratia* или дискреционо порамнување или изрази на добра волја наменети на трети лица, вклучително со попусти, кредити за услуги, рабати, намалувања на цени, купони, награди или други договорени или недоговорени стимуланси и промоции;
- 27) објавување на веб-страницата каде што може да се објави содржината без регистрација или на веб-страницата каде што содржината не ја контролира осигуреникот непосредно;
- 28) неможност за отстранување на веб-страницата или на податоци на веб-страницата, под влијание на осигуреникот, а по прием на жалба или на барање од трето лице;
- 29) настани откриени од страна на осигуреникот или настани кои осигуреникот требал да ги открие пред почетокот на важноста на полисата;
- 30) небрежен совет, дизајн, спецификации, формули или други повреди на професионални обврски;
- 31) осигурувачот не ја рефундира штетата за која осигуреникот има осигурително покритие според друга осигурителна полиса. Партиципација не може да биде предмет на осигурување.

#### член 10: траење на договорот за осигурување

- [1] Траењето на Договорот за осигурување се одредува во полисата за осигурување.
- [2] Договорот за осигурување започнува од дваесет и четвртиот час на оној ден кој е означен во полисата како ден на почетокот на траењето на осигурувањето, а престанува во дваесет и четвртиот час на оној ден кој во полисата е означен како ден на престанување на рокот за кој е договорено осигурувањето.

#### член 11: премија за осигурување

- [1] Премијата за осигурување е годишна. Се плаќа однапред со динамика на плаќање која е определена во Договорот за осигурување.
- [2] Премијата за осигурување е евидентирана во важечката тарифа за осигурување.
- [3] Согласно законските одредби, на премијата за осигурување не се пресметува данок. Во случај на заостанато плаќање на премијата за осигурување, обврските се подмируваат по редот на доспеаност.

#### член 12: плаќање на премијата и последици од неплаќање на премијата

- [1] Со Договорот за осигурување, односно полисата за осигурување, договорени се висината и начинот на плаќање на премијата.
- [2] Доколку договаработ на осигурувањето не ја уплати доспеаната договорена премија, ниту тоа го направи друго заинтересирано лице, Договорот за осигурување престанува по истекот на рокот од 30 (триесет) дена од денот кога на договаработ на осигурувањето му е вработено препорачано писмено известување од страна на осигурувачот за доспеаните и неплатени премии, со тоа што тој рок не може да истече пред изминување на 30 (триесет) дена од доспеаноста на премијата.
- [3] После истекот на рокот од став 3 од овој член, осигурувачот може да го раскине Договорот за осигурување без дополнителен отказан рок и да покрене постапка за наплата на доспеаната премија со пресметана камата пред надлежен орган.
- [4] Во секој случај, Договорот за осигурување престанува според самиот закон ако премијата не биде платена во рок од една година од стасаноста.

#### член 13: застарување на барањата

- [1] Побарувањата од договорите за осигурување застаруваат во согласност со одредбите од Законот за облигациони односи.

#### член 14: исплата на надомест од осигурувањето

- [1] Кога ќе настане осигурен случај, осигурувачот е должен да го исплати надоместот од осигурување на начин одреден со овие Општи услови и Договорот за осигурување, во рок од 14 (четиринаесет) дена од денот кога осигурувачот го примил барањето за исплата на надомест од осигурување (во понатамошниот текст: отштетно барање).
- [2] Доколку за утврдување на постоење на обврската на осигурувачот или за нејзиниот износ е потребно извесно време, рокот дефиниран со ставот 1 од овој член почнува да тече од денот кога на осигурувачот му е доставен последниот доказ.

#### член 15: информации во врска со обработката на лични податоци

- [1] Идентитет и контакт на податоците на контролорот и офицерот за заштита на личните податоци:  
Назив: Триглав Осигурување АД, Скопје  
Седиште: бул. „8-ми Септември“ бр. 16, Скопје  
e-mail: [osig@triglav.mk](mailto:osig@triglav.mk)  
Офицер за заштита на личните податоци:  
[oficer.lp@triglav.mk](mailto:oficer.lp@triglav.mk)  
\*Дополнителни податоци за офицерот за заштита на личните податоци може да најдете на интернет-страницата на Друштвото: <https://www.triglav.mk/mk/za-nas/kontakti>.

#### член 16: обработка и заштита на личните податоци

- [1] Триглав Осигурување АД, Скопје врши обработка (собирање, евидентирање, организирање, чување итн.) на лични податоци на осигуреници, договарачи на осигурување, нивните законски застапници или полномошници во согласност со одредбите на Законот за заштита на личните податоци и другите релеванти позитивни законски прописи, применувајќи соодветни технички и организациски мерки за обезбедување на безбедност на личните податоци. Собраните лични податоци се дел од збирките на лични податоци на Триглав Осигурување АД, Скопје, а Триглав Осигурување АД, Скопје во својство на контролор на личните податоци, нив ги користи совесно, законито и согласно целта за која се собрани.

#### член 17: цели и правен основ за обработката на личните податоци

- [1] Триглав Осигурување АД, Скопје собира, обработува, чува, користи и доставува лични податоци кои се неопходни при склучување на договорите за осигурување (полиси), врз основа на член 109 од Законот за супервизија на осигурување, а во согласност со Законот за заштита на личните податоци.
- [2] Личните податоци се неопходни за обработка од страна на Триглав Осигурување АД, Скопје со цел исполнување на правата и обврските што произлегуваат од Договорот за осигурување, односно нивната обработка претставува основа за оценување на осигурително покритие и степенот на отштета.

#### член 18: обработка на личните податоци

- [1] Личните податоци (телефонски број и електронска адреса – e-mail), Триглав Осигурување АД, Скопје ги обработува со цел остварување на контакт поради ефикасно остварување на правата и обврските кои произлегуваат од договорите за осигурување (полиси).
- [2] Овие податоци, заради доставување на рекламни материјали, промоции, понуди, како и за други цели на директен маркетинг од страна на Групацијата Триглав во Република Северна Македонија, ќе бидат искористени само доколку имате дадено согласност, преку одбирање на соодветната опција за согласност.
- [3] Со цел водење на постапка за надомест на штета и воспоставување на бази на податоци за настанати штети, оценување на осигурително покритие и степен на отштета, Триглав Осигурување АД, Скопје обработува и копии од документи во кои се содржани и лични податоци.
- [4] Личните податоци од став 1 и став 2 на овој член Триглав Осигурување АД, Скопје ги обработува само врз основа на претходна согласност од субјектот на личните податоци, а

недавањето на согласност за обработка на овие податоци може да има за последица несоодветно оценување на осигурителното покритие или степенот на отштета, или, пак, неисплаќање на отштетното барање.

- [5] Согласноста за обработка на личните податоци од ставот 3 на овој член може да се повлече во секое време преку доставување на известување за повлекување на согласност, по пошта на следната адреса: бул. „8-ми Септември“ бр. 16, 1000 Скопје“, со назнака: За офицерот за заштита на лични податоци, или на електронската адреса [oficer.lp@triglav.mk](mailto:oficer.lp@triglav.mk). Со повлекување на согласноста за обработка на личните податоци Триглав Осигурување АД, Скопје ќе прекине со понатамошна обработка на личните податоци и ќе ги избрише од базите на податоци, со што можат да настанат последици наведени во став 3 од овој член.

#### **член 19: рокови за чување на личните податоци**

- [1] Личните податоци Триглав Осигурување АД, Скопје ги чува за целото времетраење на договорниот облигационен однос, односно најмногу до 10 години по истекот на Договорот за осигурување или во случај на настанување на штета, 10 години по затворањето на случајот на настанување на штетата, односно од денот на целосната исплата на надоместокот за настаната штета, согласно член 109 став 8 од Законот за супервизија на осигурување.
- [2] По истекот на роковите од став 1 на овој член личните податоци ќе бидат избришани/уништени од базите на податоци на Триглав Осигурување АД, Скопје и нема да се обработуваат за други цели.

#### **член 20: права на субјектите на личните податоци**

- [1] Остварување на правата кои произлегуваат од Законот за заштита на личните податоци (право на пристап, корекција, бришење, ограничување на обработката на лични податоци, приговор и преносливост), се врши преку доставување на барање на електронската адреса на офицерот за заштита на лични податоци: [oficer.lp@triglav.mk](mailto:oficer.lp@triglav.mk). На истата електронска адреса може да се достави барање во врска со сите прашања поврзани со обработката на личните податоци.
- [2] Доколку субјектот на лични податоци смета дека обработката на личните податоци за целите наведени во член 16, од страна на Триглав Осигурување АД, Скопје не е во согласност со одредбите на Законот за заштита на личните податоци, или пак смета дека е повредено некое право за заштита на личните податоци, има право да поднесе барање за утврдување на прекршување на прописите за заштита на личните податоци до Агенцијата за заштита на личните податоци како надлежен орган за вршење надзор над законитоста на преземените активности при обработката на личните податоци на територијата на Република Северна Македонија.

#### **член 21: пренос на личните податоци**

- [1] Триглав Осигурување АД, Скопје е дел од Групацијата Триглав. Личните податоци на субјектите на лични податоци се пренесуваат во рамките на Групацијата, односно во матичното друштвото Заваровалница Триглав, каде што се обработуваат само за цели на чување. При вршење на преносот на личните податоци се обезбедува високо ниво на технички и организациски мерки за обезбедување на нивна тајност и заштита. Исто така, во рамките на Групацијата Триглав се обезбедуваат сите неопходни заштитни мерки за обезбедување на тајност и заштита на личните податоци преку стандардните клаузули за заштита на личните податоци кои се одобрени од страна на Европската комисија. Сите дополнителни информации во однос на заштитните мерки може да се добијат со поднесување на барање по пошта на следната адреса: бул. „8-ми Септември“ бр. 16, 1000 Скопје“, со назнака За офицерот за заштита на лични податоци, или на електронската адреса [oficer.lp@triglav.mk](mailto:oficer.lp@triglav.mk).

#### **член 22: обработка на личните податоци за цели на директен маркетинг**

- [1] Личните податоци за цели на директен маркетинг Триглав Осигурување АД, Скопје ги обработува само врз основа на

експлицитна согласност за обработка на личните податоци со цел за директен маркетинг што го врши Триглав Осигурување АД, Скопје или поврзаните друштва од рамките на Групација Триглав во Република Северна Македонија, за своите услуги и услугите на поврзаните друштва од рамките на Групација Триглав во Република Северна Македонија.

- [2] Согласноста за обработка на личните податоци за цели на директен маркетинг може да се повлече во секое време, бесплатно, со писмено барање (доставено на следната електронска адреса: [oficer.lp@triglav.mk](mailto:oficer.lp@triglav.mk), или по пошта до Триглав Осигурување АД, Скопје, бул. „8-ми Септември“ бр. 16, 1000 Скопје, со назнака „До офицерот за заштита на лични податоци“).

#### **член 23: санкциска клаузула – рестриктивна мерка за спречување на перење пари и финансирање тероризам**

- [1] Осигурувачот не дава осигурително покритие, односно не ја покрива одговорноста на осигуреникот за настаната штета или не исплаќа какви било други поволности, без оглед на Договорот за осигурување, доколку таквата исплата или плаќањето на каква било друга поволност би го изложила осигурувачот на некакви санкции, забрани или ограничувања врз основа на резолуциите на Обединетите нации, или на трговски или економски санкции, на кршење на законите или прописите на Европската Унија, Обединетото Кралство или САД..

#### **член 24: приговор (вонсудско решавање на спорови)**

- [1] Договорните страни се согласни дека сите спорови што произлегуваат од овој Договор ќе се решаваат по мирен пат.
- [2] Договарачот на осигурувањето, осигуреникот, односно корисникот на осигурувањето се согласни дека за сите спорни прашања, жалби и несогласувања кои произлегуваат од односот со осигурувачот ќе го известат истиот без одложување. Известувањата во форма на приговор од овој став се доставуваат во писмена форма, од што со сигурност може да се утврди содржината на известувањето и времето на неговото праќање.
- [3] Договарачот на осигурувањето, осигуреникот, односно корисникот на осигурување кој смета дека со одлуката (решението) на осигурувачот за отштетното побарување му се нарушени правата од осигурувањето, може да поднесе приговор до Комисијата за приговори (жалби) на осигурувачот.
- [4] Комисијата за приговори (жалби) е должна да донесе одлука по приговорот во писмена форма најдоцна во рок од 30 дена од денот на прием на приговорот.

#### **член 25: меродавно право и судска надлежност**

- [1] За правата и обврските на договорните страни што не се регулирани со овие Услови ќе се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи и Законот за супервизија на осигурување. Ако со овие Услови некое прашање е утврдено спротивно на законските прописи, ќе се применуваат одредбите од законот.
- [2] Споровите што настануваат меѓу осигуреникот од една страна и осигурувачот од друга страна, ги решава стварно и месно надлежниот суд според седиштето на осигурувачот.

#### **член 26: надзор над друштвото за осигурување**

- [1] Орган надлежен за вршење надзор на осигурителното друштво е Агенцијата за супервизија на осигурување.
- [2] Во случај осигуреникот да не е задоволен од односот на осигурувачот во текот на траењето на Договорот за осигурување, може да достави претставка до Агенцијата за супервизија на осигурување како надлежен орган за надзор над работењето на осигурувачот.

#### **член 27: изјава за информираност**

- [1] Договарачот на осигурувањето/осигуреникот со потписот на Договорот за осигурување/полиса изречно потврдуваат дека при склучувањето на Договорот за осигурување писмено се известени од страна на осигурувачот за сите податоци согласно членовите 49 и 50 од Законот за супервизија во осигурувањето

и дека пред склучувањето на осигурувањето им е оставено разумно време за донесување на конечна одлука за склучување на Договорот за осигурување. Согласно ова, договарачот/осигуреникот со потписот на Договорот за осигурување/полиса потврдуваат дека се известени и за правото за поднесување на жалба.

#### **член 28: завршни одредби**

- [1] Осигурувачот ќе го известува договарачот за сите промени во согласност со законските прописи.
- [2] Договарачот е должен без одлагање да го извести осигурувачот за секоја промена во називот на фирмата, како и за адресата на седиштето на фирмата.
- [3] Овие Општи услови со назнака УС-сај/20-12-мк влегуваат во сила со денот на нивното донесување, а ќе се применуваат од 01.01.2021 година.