

## INFORMACIJE ZA UGOVARAČA OSIGURANJA O KARAKTERISTIKAMA USLUGE OSIGURANJA ZALIHA U HLADNJAČAMA

### 1) Podaci o društvu za osiguranje:

**Poslovno ime:** AMS Osiguranje a.d.o. Beograd (u daljem tekstu: Društvo)

**Pravna forma:** Akcionarsko društvo za osiguranje

**Adresa sedišta društva:** Ruzveltova 16, 11000 Beograd, Srbija

**Web adresa:** <https://www.ams.co.rs/>

### 2) Uslovi osiguranja i pravo koje se primenjuje na ugovor o osiguranju:

Na uslugu osiguranja zaliha u hladnjačama, primenjuju se Posebni uslovi za osiguranje zaliha u hladnjačama, koji su sastavni deo ugovora, Posebni uslovi za osiguranje zaliha na flotantnoj osnovi od požara i nekih drugih opasnosti, Uslovi za osiguranje od požara i nekih drugih opasnosti, kao i odredbe Opštih uslova za osiguranje imovine. Na ugovor o osiguranju primenjuju se i ostale imperativne odredbe Zakona o obligacionim odnosima (Glava XXVII - Osiguranje), dok se dispozitivne odredbe primenjuju ukoliko pojedina pitanja na koja se odnose nisu drugačije regulisana navedenim uslovima.

Obaveza obračunavanja i plaćanja poreza na premije osiguranja koja se ostvaruju zaključivanjem i izvršavanjem ugovora o poslovima neživotnog osiguranja u Republici Srbiji utvrđena je Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja.

### 3) Vreme važenja ugovora o osiguranju:

Ugovor o osiguranju se može zaključiti sa određenim rokom ili neodređenim (kada se nastavlja iz godine u godinu) rokom trajanja.

Ukoliko nije drugačije ugovoreno, ugovor o osiguranju proizvodi svoje dejstvo počev od dvadeset četvrtog časa dana koji je u polisi označen kao dan početka trajanja osiguranja, pa sve do svršetka poslednjeg dana roka za koji je osiguranje ugovoreno.

### 4) Rizici pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi s tim rizicima:

Prema Posebnim uslovima za osiguranje zaliha u hladnjačama pruža se osiguravajuća zaštita od paketa osnovnih rizika koji mogu prouzrokovati kvar, uništenje, oštećenje ili nestanak osiguranih zaliha. Osnovni rizici su:

1. požar, udar groma, eksplozija, oluja, udar sopstvenog motornog vozila i sopstvene pokretne radne mašine u osigurani građevinski objekat, grad, pad letelice, manifestacije i demonstracije;
2. posledične štete usled kvara uređaja za hlađenje i instalacija na zalihama u hladnjači, odnosno nepredviđeno i iznenadno oštećenje uređaja za hlađenje hladnjače koji prouzrokuje promenu režima hlađenja, potpuni prestanak hlađenja, štetno delovanje sredstava za hlađenje na uskladištenu robu, kao i onemogućavanje održavanja ugovorene ili uobičajene temperature i vlažnosti vazduha, kao i kontrolisane atmosfere u hladnjači, nenajavljene redukcije u snabdevanju električnom energijom iz javne električne mreže.

Uz ugovorene osnovne rizike, plaćanjem dodatne premije, može se ugovoriti i osiguranje od delovanja dopunskih rizika:

1. poplava, bujica i visoke vode,
2. klizanje tla i odronjavanja,
3. sleganje tla,
4. snežne lavine,
5. iscurenja tečnosti (lekaže),
6. izlivanja vode iz vodovodnih i kanizacionih cevi;
7. zemljotresa, ukoliko je to ugovoreno.

Osiguranjem nisu pokriveno štete nastale zbog:

1. prirodnog kvara robe, bolesti (mikrobiološkog starenja i kontaminacije) i pojave plesni;
2. temperature i vlažnosti vazduha i kontrolisane atmosfere koja nije odgovarala uobičajenim tehničkim normativima za tu vrstu robe, a određena je na izričit

- zahtev Osiguranika, Ugovarača osiguranja, zakupca rashladnih prostorija ili vlasnika robe;
3. trajnog ili postepenog delovanja raznih uticaja koji dovode do korozije i postepenog, delimičnog ili potpunog uništenja ambalaže i robe u vezi s tim;
  4. isparavanja ili isušivanja skladištene i hladene, odnosno zamrznute robe;
  5. posledica najavljene redukcije u snabdevanju električnom energijom iz javne električne mreže.

Osiguranjem nisu pokrivenne posredne štete nastale zbog: gubitka zakupnine, gubitaka prouzrokovanih prekidom rada, umanjnjem mogućnosti upotrebe i drugih sličnih gubitaka prouzrokovanih osiguranim slučajem.

U vezi sa rizikom eksplozije nisu obuhvaćene štete od eksplozije na sudovima pod pritiskom, usled dotrajalosti, pojave istrošenja ili prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga, mulja na osiguranoj stvari, ali se nadoknađuje šteta na drugim stvarima u vezi sa nastalom eksplozijom.

Osiguranjem od oluje nisu obuhvaćene štete od prodiranja kiše, grada, snega ili drugih nanosa kroz otvoren prozor ili druge otvore koji postoje na zgradi, osim ako su otvori nastali neposredno pre toga, od oluje.

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete koje nastanu na osiguranim stvarima delovanjem manifestanata i demonstranata, ukoliko javno ispoljavanje njihovog raspoloženja ima za cilj svrgavanje postojeće vlasti i preuzimanje vlasti ili je usmereno protiv vlasti ili je poprimilo karakter takvog i tolikog ugrožavanja javnog mira, života, zdravlja i imovine ljudi i funkcionisanja komunalnog sistema, da pretili da se pretvori u metež i uznemiravanje ili proteste i pobunu.

U vezi sa rizikom poplave, bujice i visoke vode nisu obuhvaćene štete:

1. od sleganja tla kao posledice poplave i bujice;
2. od plavljenja vode izliveno iz kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo usled poplave i bujice; i
3. na zalihama koje nisu uskladištene na paletama visine najmanje 10 cm ili na propisima utvrđen način.

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete na osiguranoj stvari nastale pri ili u momentu zaključenja osiguranja, ukoliko je klizanje tla ili odron prouzrokovan delatnošću Osiguranika, kao ni troškovi saniranja tla.

U vezi sa rizikom sleganja tla nisu pokrivenne sledeće štete:

1. gubitak proizvodnje,
2. gubitak zbog prestanka rada,
3. ugovoreni gubitak ili odgovornost,
4. troškovi učinjeni na spašavanju i raščišćavanju; i
5. troškovi za sanaciju tla.

Ukoliko osigurana tečnost iscuri zbog prskanja sudova ili kvara na uređajima nastalim usled dotrajalosti, lošeg održavanja posuda, odnosno uređaja, lošeg zaptivanja ili loše zaptivke, šteta se ne naknađuje.

U vezi sa rizikom izlivanja vode iz instalacija nisu obuhvaćene štete:

1. od izlivanja vode iz otvorenih slavina, kao i iz odvodnih (kanalizacionih) instalacija, ako je šteta nastala usled zagušenja instalacija u prostorijama Osiguranika;
2. nastale na samim vodovodnim i odvodnim instalacijama, uređajima, aparatima i kotlovima u prostorijama Osiguranika;
3. nastale u prostorijama Osiguranika, usled dotrajalosti, istrošenosti i korozije, uređaja i instalacija koji su dostupni kontroli Osiguranika;
4. od gljivica usled vlage;
5. gubitka vode i izgubljene dobiti;
6. na hidroskopskim zalihama koje nisu uskladištene na paletama visine najmanje 10 cm, ili na propisima utvrđen način;
7. od izlivanja vode iz oluka i olučnih cevi, u prostorijama Osiguranika;
8. od izlivanja vode iz spoljnih (uličnih i sl.) instalacija;
9. usled sleganja tla kao posledice izlivanja vode iz vodovodnih i kanalizacionih instalacija; i
10. usled smrzavanja u instalacijama i uređajima koji su pod kontrolom Osiguranika.

U vezi sa rizikom zemljotresa nisu obuhvaćene indirektno štete kao posledica zemljotresa:

1. gubitak proizvodnje;
2. gubitak zbog prestanka rada;
3. ugovorni gubitak ili odgovornost;
4. troškovi učinjeni na spašavanju i raščišćavanju i
5. umanjena estetska vrednost osigurane stvari.

Pod nezgodom u pogonu se podrazumevaju događaji koji nastaju nepredviđeno i iznenada u vezi sa korišćenjem uređaja za hlađenje i instalacije, osim:

1. osnovnih i dopunskih rizika koji su obuhvaćeni Uslovima za osiguranje od opasnosti požara i nekih drugih opasnosti;

2. provalne krađe, krađe, razbojništva, štetnog dejstva nuklearne energije;
3. usled nedostataka i grešaka koje su postojale u trenutku zaključenja osiguranja, a koje su bile ili morale biti poznate Osiguravniku;
4. neposredne posledice trajnih hemijskih, termičkih, mehaničkih, atmosferskih i drugih uticaja, uslova smeštaja i rada i oksidacije, starenja, korozije, prekomernih vibracija;
5. posledica svih vidova trošenja, habanja, abrazije, erozije i sl.;
6. prekomerne naslage rđe;
7. preopterećenosti mašina, mašinskih uređaja i instalacija preko granica njihovih projektovanih parametara;
8. stavljanje u pogon pre konačne opravke;
9. montiranja, probnog ispitivanja i pogona nove stvari;
10. povrede tehničkih i drugih propisa i uputstava o tehničkoj eksploataciji uređaja i instalacija, kao i uputstva o zaštitnim merama.

Navedeni rizici podrazumevaju najšire pokriće za datu vrstu osiguranja. Rizici koji su ugovoreni decidirano su utvrđeni ugovorom o osiguranju.

#### **5) Visina i način plaćanja premije osiguranja, visina poreza i drugih troškova koji se obračunavaju pored premije osiguranja i ukupni iznos plaćanja:**

Visina premije osiguranja utvrđuje se na osnovu Tarifa premija za osiguranje od opasnosti požara i drugih opasnosti u industriji i zanatstvu, polazeći od merila jedinstvenih za sve osiguravanike u ovoj vrsti osiguranja. Visina premije ove vrste osiguranja zavisi od:

- predmeta osiguranja,
- načina osiguranja,
- trajanja osiguranja,
- obima osiguravajućeg pokrića.

Visina premije osiguranja zavisi od načina osiguranja, koji može biti:

- na sumu osiguranja,
- na knjigovodstvenu vrednost,
- na novu vrednost.

Premija osiguranja se plaća prilikom izdavanja polise, unapred, osim ukoliko se ne ugovori drugačije (plaćanje u ratama). Na obračunatu premiju osiguranja se plaća

porez od 5%, u skladu sa Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja.

#### **6) Pravo na raskid ugovora, uslovi za raskid, odnosno pravo na odustanak od ugovora:**

Do raskida ugovora o osiguranju, kao i kod svakog ugovora obligacionog prava, može doći iz uzroka zakonom ili voljom Osiguravnika (opštim uslovima, polisom) predviđenih. U tom slučaju, prestaje buduće dejstvo ugovora o osiguranju i Osiguravač vraća srazmeran deo premije koji odgovara neisteklom delu vremena. Osigurani slučaj koji je nastupio do datuma raskida, kao i premije koje su plaćene ili dospele do tog momenta proizvode dejstvo.

Svaka ugovorna strana može otkazati ugovor o osiguranju sa neodređenim trajanjem, ukoliko ugovor nije prestao po kom drugom osnovu. Otkaz se vrši pisanim putem, najkasnije tri meseca pre isteka tekuće godine osiguranja.

Ukoliko je osiguranje zaključeno na rok duži od pet godina svaka strana može nakon proteka ovog roka, uz otkazni rok od šest meseci, pisanim putem izjaviti drugoj strani da raskida ugovor.

#### **7) Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje:**

Ugovor o osiguranju je zaključen kad ugovorne strane potpišu polisom ili list pokrića.

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

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

#### **8) Način i rok podnošenja odštetnog zahteva, odnosno ostvarivanja prava po osnovu osiguranja:**

Osiguravnik je obavezan da nakon nastanka osiguranog slučaja, a najkasnije u roku od tri dana od kada je to

saznao obavesti Osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja. Nakon učinjene prijave, obavezan je da što pre, a najdalje u roku od tri dana, pisano potvrdi prijavu Osiguravaču učinjenu usmeno, telefonom, telegramom ili na neki drugi način. Takođe, u slučaju nastanka požara Osiguranik je u obavezi da događaj odmah prijavi nadležnom organu unutrašnjih poslova i navede koje su sve stvari uništene ili oštećene, odnosno nestale prilikom osiguranog slučaja. Odmah po nastanku osiguranog slučaja, ako je to moguće, odnosno kad to prilike dozvoljavaju, Osiguranik je obavezan da podnese popis uništenih, odnosno oštećenih stvari, uz približnu naznaku njihove vrednosti.

Odštetni zahtev se može podneti:

- neposredno u bilo kojoj poslovnicu Osiguravača na teritoriji cele Srbije;
- telefonskim putem, korišćenjem broja call centra 0800 009 009 ili na direktne brojeve telefona +381 11 308 49 62 / 308 49 74 / 308 49 87 / 308 49 88;
- elektronskom poštom slanjem mejla na adresu: [prijava.stete@ams.co.rs](mailto:prijava.stete@ams.co.rs);
- poštom na adresu Društva: Ruzveltova 16, 11000 Beograd;
- putem komunikacione aplikacije Viber, gde se kombinuju funkcionalnosti telefona i elektronske pošte;
- pozivom i/ili slanjem dokumentacije na brojeve: +381 69 870 5152 / +381 69 870 3112.

Kad se dogodi osigurani slučaj, Osiguravač je dužan isplatiti naknadu ili svotu određenu ugovorom u ugovorenom roku koji ne može biti duži od četrnaest dana, računajući od dana kada je Osiguravač dobio obaveštenje da se osigurani slučaj dogodio. Ali ako je za utvrđivanje postojanja Osiguravačeve obaveze ili njenog iznosa potrebno izvesno vreme, ovaj rok počinje teći od dana kada je utvrđeno postojanje njegove obaveze i njen iznos.

#### **9) Način zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja kod društva za osiguranje:**

Sva sporna pitanja u vezi sa ugovorom o osiguranju, ugovorne strane rešavaju sporazumno.

Ukoliko je Osiguranik nezadovoljan, odnosno smatra da su povređena njegova prava iz ugovora o osiguranju, ima pravo da dostavi prigovor Društvu. Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor u pisanoj formi – u

poslovnim prostorijama ili preko internet prezentacije AMS Osiguranja ([www.ams.co.rs](http://www.ams.co.rs)), poštom, telefaksom, ili elektronskom poštom (imejlom) na adresu koja je namenjena za prijem prigovora ([prigovori@ams.co.rs](mailto:prigovori@ams.co.rs)), kao i kod zastupnika Društva sa kojim Društvo ima ugovor o zastupanju u osiguranju.

Prigovor Društvu treba da sadrži sledeće podatke i dokumentaciju:

- ime, prezime i adresu podnosioca prigovora ako je reč o fizičkom licu, odnosno poslovno ime i sedište pravnog lica i ime i prezime zakonskog zastupnika pravnog lica, odnosno ovlašćenog lica ako se prigovor podnosi u ime i za račun pravnog lica;
- razloge za prigovor i zahteve njenog podnosioca;
- dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
- datum podnošenja prigovora;
- potpis podnosioca prigovora, odnosno njegovog zastupnika ili punomoćnika, osim u slučaju da se prigovor podnosi u elektronskoj formi;
- punomoćje za zastupanje ako je prigovor podneo punomoćnik.

Društvo je dužno da, nakon prijema prigovora korisnika usluge osiguranja, na njegov zahtev, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod Društva, koje je prigovor primilo. Usmeni prigovor Društvo nije dužno da razmatra.

Društvo je u obavezi da odgovori na svaki prigovor u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora. Izuzetno, ukoliko Društvo ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Društvo dužno da pisano obavesti korisnika usluge osiguranja u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Korisnik usluge osiguranja ima pravo da, ukoliko nije zadovoljan odgovorom Osiguravača, podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

#### **10) Naziv, sedište i adresa organa nadležnog za nadzor nad poslovanjem društva za osiguranje i način zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja kod tog organa:**

Narodna banka Srbije,  
Kralja Petra 12, 11000 Beograd

Narodna banka Srbije posreduje u rešavanju odštetnog zahteva radi sprečavanja nastanka spora iz osnova osiguranja i postupa po prigovoru korisnika u vezi s postupanjem društva za osiguranje, društva za posredovanje u osiguranju, društva za zastupanje u osiguranju.

Korisnik usluge osiguranja može na rad Društva, ili zastupnika koji prema ugovoru o zastupanju zastupa Društvo, odnosno ukoliko nije zadovoljan odlukom Društva po prigovoru ili po proteku roka za njegovo odlučivanje i dostavljanje (postupak opisan u tački 9) ove Informacije, podneti predlog za posredovanje ili prigovor Narodnoj banci Srbije. Isti se podnosi u pisanoj formi, poštom na adresu Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski - putem formulara za podnošenje predloga za posredovanje i prigovora Narodnoj banci Srbije, koji je dostupan na internet prezentaciji ([www.nbs.rs](http://www.nbs.rs)). Rok za podnošenje prigovora je šest meseci od dana prijema odgovora ili od proteka roka za davanje odgovora. Prigovor mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju korisnika (ime, prezime i adresa, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i davaoca usluga (AMS Osiguranje a.d.o. Beograd, posrednik ili zastupnik), utvrđivanje odnosa korisnika s davaocem usluga osiguranja, kao i razloge za podnošenje prigovora, tj. šta se prigovorom zahteva. Korisnik uz prigovor Narodnoj banci Srbije dostavlja prigovor koji je uputio davaocu usluga osiguranja, njegov odgovor (ako ga je davalac usluga dostavio) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora mogu ceniti.

Ako korisnik usluge osiguranja dostavi prigovor Narodnoj banci Srbije, a da prethodno nije podneo

prigovor Društvu – Narodna banka Srbije neće razmatrati navode iz tog prigovora, već će ga obavestiti o tome da navode iz prigovora najpre treba da razmotri Društvo.

Narodna banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade, s tim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku strane snose same (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo s posla itd.).

### 11) Obrada ličnih podataka:

Društvo se obavezuje da će lične podatke, neophodne za zaključenje i sprovođenje ugovora o osiguranju, prikupljati, obrađivati i čuvati u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Društvo kao rukovalac podataka, podatke o ličnosti prikuplja na osnovu dobrovoljno datog pristanka na obradu koju fizičko lice na koje se podaci odnose potvrđuje svojim potpisom.

Zagarantovana su zakonska prava u pogledu obrade ličnih podataka, a to su: pravo na pristup, ispravku, dopunu i brisanje podataka o ličnosti, pravo na ograničenje obrade, pravo na prigovor i pravo na prenosivost podataka. Pristanak na obradu podataka se može opozvati u svakom trenutku. Opoziv neće uticati na dopuštenost obrade na osnovu pristanka datog pre opoziva. Ukoliko smatra da je obrada podataka o ličnosti izvršena nezakonito, korisnik usluge osiguranja ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

Za dodatna pitanja obratiti se Društvu na zvaničnu adresu: AMS Osiguranje a.d.o. Ruzveltova 16, 11000 Beograd ili na telefon: 011/308-49-00.