

## INFORMACIJE ZA UGOVARAČA OSIGURANJA O KARAKTERISTIKAMA USLUGE KOMBINOVANOG OSIGURANJA NASTANJENIH STANOVA/KUĆA NA PRVI RIZIK

### 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:** www.ams.co.rs

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

Na uslugu osiguranja domaćinstva na prvi rizik, primenjuju se Posebni uslovi za kombinovano osiguranje nastanjenih stanova/kuća na prvi rizik, koji su sastavni deo ugovora, 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:

Osiguranje počinje istekom dvadesetčetvrtog časa dana kada je izvršena uplata premije osiguranja, ukoliko ugovorom o osiguranju nije drugačije definisano vreme početka osiguranja.

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

Osiguranje pokriva, u obimu utvrđenom Posebnim uslovima za kombinovano osiguranje nastanjenih stanova/kuća na prvi rizik, uništenje ili oštećenje predmeta osiguranja ostvarenjem sledećih rizika:

- požara, eksplozije, udara groma, oluje i grada,

- izliv vode iz instalacija,
- loma stakla.

Uslovima kombinovanog osiguranja nastanjenih stanova/kuća na prvi rizik definisana su opšta i isključenja po pojedinačnom riziku:

1. Opšta isključenja obuhvataju štete prouzrokovane:
  - namerom ili grubom nepažnjom;
  - ratnim operacijama ili pobunama, ratom, invazijom, dejstvom stranog neprijatelja, neprijateljstvima ili sličnim operacijama (bez obzira da li je rat objavljen ili ne), građanskim ratom, pobunom, revolucijom, ustankom, kao i nemirima koji nastanu iz takvih događaja, torpedima ili drugim eksplozivnim sredstvima, sabotажom ili terorizmom.
2. Isključenja obima opasnosti požara i eksplozije:
  - rizikom požara nisu obuhvaćene štete na dimnjacima nastale u vezi sa njihovom funkcijom, niti štete na ugrađenoj opremi usled dejstva električne energije, zagrevanja usled preopterećenja, indukcije zbog atmosferskih pražnjenja i kvarova.
  - Rizikom eksplozije nisu pokrivenne štete:
    - koje su posledica smanjenja pritiska u posudi (implozija);
    - od vodenog pritiska koji se u cevovodima manifestuje kao eksplozija;
    - od eksplozije na sudovima pod pritiskom nastale usled dotrajalosti, istrošenosti, prekomerne naslage rđe, kamenca, mulja.
  - Rizikom požara i eksplozije, u skladu sa uslovima, nisu obuhvaćene štete prouzrokovane zapaljivim tečnostima ili materijama koje prelaze u tečno stanje na povišenim temperaturama (nafta i naftni derivati, ulja, masti, lakovi, boje, vosak, smole, katran i sl.).
3. Isključenja obima opasnosti udara groma, oluje i grada:

Rizikom udara groma nisu obuhvaćene štete:

- nastale od požara na dimnjacima (pucanje maltera na dimnjacima, zagaravljenost i sl.), električnim vodovima nastale usled dejstva

električne energije, prenapona ili zagrevanja usled preopterećenja, atmosferskih uticaja kao statičkih opterećenja, indukcije zbog atmosferskih pražnjenja i sl. pojava;

- prouzrokovane prenošenjem električne energije preko vodova kao posledica udara groma, kao i štete na zaštitnim osiguračima ma koje vrste, zaštitnim prekidačima, odvojnica prenapona, gromobranima i sličnim uređajima nastale u vršenju njihove normalne funkcije.

Osiguranjem od opasnosti oluje nisu obuhvaćene štete od snega nanetog vetrom, od prodiranja kiše, grada, snega ili drugih nanosa preko fasada, krovova, terasa ili kroz otvoren prozor ili druge otvore u zgradi osim ako su otvori nastali od oluje, niti na objektu koji nije bio izgrađen prema tehničkim propisima gradnje u tom mestu, ili koji je nedovoljno održavan ili je dotrajao, ni nastale od težine snega veće od predviđene tehničkim propisima.

Osiguranjem od opasnosti grada nisu obuhvaćene štete na nedovoljno održavanoj i dotrajaloj fasadi.

4. Isključenja obima opasnosti izlivanja vode iz instalacija:

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

- zbog izlivanja vode iz otvorenih slavina Osiguranikovog stana/kuće;
- zbog dotrajalosti, istrošenosti i korozije instalacije i uređaja;
- od gljivica nastalih zbog vlage;
- zbog lošeg održavanja vodovodne i odvodne (kanalizacione) mreže, uređaja za grejanje toplom vodom, za parno grejanje, nedovoljne zaštite od smrzavanja, začepjenja i slično, od strane Osiguranika;
- od izlivanja vode iz spoljnih žljebova i cevi za odvod kišnice;
- od sleganja tla kao posledice izlivanja vode iz vodovodnih i kanalizacionih cevi;
- loma i prskanja samih vodovodnih i odvodnih cevi, uređaja i kotlova;
- od izlivanja vode preko odvodnog gumenog creva ili neispravne i dotrajale mašine za pranje veša ili mašine za pranje sudova ili neispravnog i dotrajalog bojlera u stanu Osiguranika;
- usled smrzavanja u instalacijama i uređajima koji su pod kontrolom Osiguranika.

Navedeni rizici podrazumevaju najšire pokrivanje 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 kombinovano osiguranje nastanjenih stanova i stvari u njima, a ugovara se u fiksnom iznosu.

Premija kombinovanog osiguranja nastanjenih stanova/kuća plaća se jednokratno. 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:**

Ugovor o osiguranju se može raskinuti u skladu sa razlozima predviđenim zakonom, uslovima osiguranja ili voljom Osiguranika. 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 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.

Za ugovore o osiguranju zaključene na daljinu putem WebShop-a Društva, Osiguranik ima pravo na odustanak od navedenog ugovora, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova, u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora, odnosno od dana obaveštavanja o sadržini ugovora ukoliko je obaveštenje primljeno nakon zaključenja ugovora o osiguranju.

Od ugovora o osiguranju može se odustati dostavljanjem „Izjave o odustanku od ugovora o osiguranju zaključenog na daljinu“, na adresu Društva.

Jednostranim odustankom od ugovora o osiguranju Osiguranik se oslobađa svih obaveza preuzetih ugovorom o Osiguranju, a Osiguravač je u obavezi da najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana prijema „Izjave o odustanku od ugovora o osiguranju zaključenog na daljinu“ izvrši povraćaj uplaćene premije osiguranja. Jednostrani odustanak od ugovora o osiguranju zaključenog na daljinu i izvan poslovnih prostorija nije moguć u slučaju:

- zaključenja ugovora o kratkoročnom osiguranju koji se zaključuju na period kraći od mesec dana;
- kod ugovora o osiguranju koji su u celosti izvršeni uz saglasnost Ugovarača osiguranja u periodu važenja roka za dostavljanje Izjave o jednostranom raskidu ugovora.

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

Ugovor o osiguranju je zaključen kad ugovorne strane potpišu polisnu 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:**

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.

Osiguranik je dužan obavestiti Osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja najdalje u roku tri dana od kad je to saznao. Ako on ne izvrši ovu svoju obavezu u određeno vreme, dužan je naknaditi Osiguravaču štetu koju bi ovaj zbog toga imao.

Štete prouzrokovane požarom i eksplozijom, Osiguranik je dužan da odmah prijavi nadležnom organu unutrašnjih poslova.

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 obaveštenja da se osigurani slučaj dogodio, osim ako je za utvrđivanje postojanja Osiguravačeve obaveze ili njenog iznosa potrebno pribaviti dodatnu dokumentaciju radi kompletiranja zahteva, ovaj rok počinje teći od dana kada je utvrđeno postojanje njegove obaveze i njen iznos.

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

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 za osiguranje 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.

**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.