

INFORMACIJE ZA UGOVARAČA OSIGURANJA O KARAKTERISTIKAMA USLUGE ZA OSIGURANJE PROIZVOĐAČA OD ODGOVORNOSTI ZA PROIZVODE SA NEDOSTATKOM I ZBOG USLUGE KOJA JE NA STVARI IZVRŠENA SA NEDOSTATKOM

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 vezanu za osiguranje od odgovornosti za proizvode sa nedostatkom i zbog usluge koja je na stvari izvršena sa nedostatkom, primenjuju se Uslovi za osiguranje proizvođača od odgovornosti za proizvode sa nedostatkom i zbog usluge koja je na stvari izvršena sa nedostatkom, 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 poreza na premiju osiguranja koja se ostvaruje na osnovu ugovora neživotnog osiguranja u Republici Srbiji utvrđena je Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja.

3) Vreme važenja ugovora o osiguranju:

Ugovor o osiguranju, ako se drugačije ne ugovori, svoje dejstvo proizvodi po isteku dvadesetčetvrtog časa, dana koji je u polisi označen kao dan početka trajanja osiguranja, pa sve do završetka poslednjeg dana, roka za koji je osiguranje ugovoreno. Ugovori sa određenim rokom trajanja prestaju istekom dvadesetčetvrtog časa dana koji je u polisi naveden kao dan isteka osiguranja, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

Osiguravač je u obavezi samo onda ako je osigurani slučaj prouzrokovan proizvodom sa nedostatkom koji

je isporučen tokom trajanja osiguranja, ili je usluga koja je na stvari izvršena sa nedostacima, ako je šteta zbog toga nastala posle dovršetka obavljenog posla od strane Osiguranika a stvar isporučena tokom trajanja osiguranja.

Osigurani slučaj čiji je uzrok iz perioda koji prethodi zaključenju ugovora o osiguranju ili iz vremena kada je osiguranje bilo prekinuto, pokriven je osiguranjem samo onda ako Ugovaraču osiguranja ili Osiguraniku do početka osiguranja ili ponovnog početka osiguranja nije bio poznat i nije mogao biti poznat uzrok iz koga osigurani slučaj potiče.

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

Predmet osiguranja je zakonska građanska odgovornost Osiguranika za štetu od proizvoda sa nedostatkom nakon isporuke proizvoda, odnosno za štetu zbog usluge od strane Osiguranika koja je na stvari izvršena sa nedostacima.

Ovim osiguranjem pokrivena su štete koje za posledicu imaju povredu tela ili zdravlja, smrt, kao i oštećenja, uništenja ili nestanka stvari trećeg lica.

Pod nedostatkom proizvoda, podrazumeva se greška u: projektovanju, konstrukciji, materijalu ili izradi, kao i nedostaci u uputstvima za pravilnu upotrebu proizvoda a koji mogu da prouzrokuju štete navedene u prethodnom stavu. Nedostatak kod proizvoda, odnosno usluge postoji ako se ne obezbeđuje sigurnost koja se s pravom očekuje s obzirom na sve okolnosti, uključujući i reklamu, svrhu kojoj su namenjeni i vreme kad su stavljeni u promet. Neće se smatrati da proizvod ili usluga ima nedostatak samo zato što je kasnije stavljen u promet kvalitetniji proizvod ili usluga.

Kod osiguranja odgovornosti za proizvode sa nedostatkom uključena je takođe odgovornost Osiguranika zbog štete koju su prouzrokovali sastavni delovi proizvoda i drugi elementi, koji su naručeni i

nabavljeni od drugih lica, a koje Osiguranik/proizvođač ugrađuje u proizvode, pod svojim imenom/znakom.

Ako se posebno ugovori osiguranjem je pokrivena i odgovornost Osiguranika za štete trećim licima nastale od finalnog proizvoda koji je nastao ugradnjom, povezivanjem, mešanjem Osiguranikovog proizvoda sa drugim proizvodima bez nedostataka.

Osigurava se i rizik trovanja hranom za ugostiteljstvo, škole, turistička seoska domaćinstva, đачke i studentske domove i slično, gde se sprema hrana. Osiguranjem su pokrivena i štete u smislu trovanja salmonelom, ali najviše do 20% od sume osiguranja, koja je naznačena na polisi. Isključene su štete do kojih je došlo prilikom dostave, odnosno distribucije hrane izvan lokacije proizvođača odnosno predviđenog mesta za konzumiranje hrane.

Osiguranje ne obuhvata:

- 1) obaveze iz ugovora ili posebnih dogovora koje premašuju zakonsku obavezu Osiguranika;
- 2) namerno izazvane štete od strane oštećenih, uključujući i saznanje o nedostatku proizvoda ili usluge prilikom isporuke, proizvodnje, tj. izvođenja radova, pružanja usluga;
- 3) štete usled napora koji su učinjeni očekujući pravovremenu uslugu ili uzaludnu investiciju;
- 4) odgovornost za štete nastale zbog neuobičajenog korišćenja proizvoda ili korišćenja proizvoda u svrhe za koje nije namenjen;
- 5) štete za koje ne može da se dokaže da je proizvod imao nedostatak kao i da ne postoji uzročna veza između proizvoda, tj. usluge sa nedostatkom i pretrpljene štete;
- 6) štete od proizvoda, tj. usluge sa nedostatkom koji verovatno nije postojao u vreme kada je Osiguranik isporučio proizvod, tj. uslugu ili se taj nedostatak pojavio kasnije;
- 7) štete od proizvoda, tj. usluge koje Osiguranik nije namenio za prodaju i isporuku, ili proizvoda, tj. usluge koja nije u okviru redovne delatnosti;
- 8) štete usled proizvoda sa nedostatkom koji je nastao usled usaglašavanja svojstava proizvoda sa propisanim normama;
- 9) štete od proizvoda sa nedostatkom ako nivo naučnog i tehničkog znanja, u vreme kad je proizvod isporučen, nije omogućavao otkrivanje nedostatka, ili uzročne veze između štete i nedostatka proizvoda;
- 10) odgovornost za štete koje su u neposrednoj vezi sa korišćenjem radioaktivnih materija, osim odgovornost za radioizotope koji se koriste u mirnodopske svrhe u medicini itd;
- 11) ugovornu odgovornost kao i odgovornost Osiguranika na osnovu ugovornog proširenja njegove odgovornosti i na slučajeve za koje inače odgovara;
- 12) štete koje se zasnivaju na garancijama ili obećanjima datim od strane Osiguranika;
- 13) odgovornost osiguranika za štete kada Osiguranik ima saznanje o kvaru, tj. nedostatku;
- 14) štete koje nastaju zato što Osiguranik nije sproveo mere za sprečavanje ostvarenja ili povećanja opasnosti (preventivne mere) kako je zahtevao Osiguravač; Kao dodatna opasnost uzima se okolnost koja je u prošlosti već dovela do štetnog događaja.
- 15) štete ako proizvođač, odnosno Osiguranik, ne proveriti kvalitet ugradnih delova koje nabavlja od drugih, a koje ugrađuje u proizvode;
- 16) štete na samim proizvedenim, odnosno prodatim /isporučenim proizvodima, kao i na njihovim sastavnim delovima;
- 17) štete koje nastaju iz proizvoda koji je bio naknadno obrađen ili prerađen;
- 18) štete koje proizilaze iz proizvoda koji je bio otuđen proizvođaču bez njegovog znanja, ili koji je proizvođač nekom poklonio;
- 19) troškovi povlačenja proizvoda sa tržišta (product recall);
- 20) štete prouzrokovane greškama u softveru;
- 21) štete nastale usled obaveza Osiguranika prema Zakonu o radu;
- 22) štete koje ne spadaju ni u štete usled povrede tela ili zdravlja nekog lica ni u materijalne štete u vidu oštećenja, uništenja ili nestanka stvari – čisto finansijske štete;
- 23) ekološke štete;
- 24) ako dođe do štetnog događaja zbog delovanja nuklearne energije;
- 25) štete koje nastaju usled rata, terorizma, primene sile od strane država ili protiv država i njihovih organa, nasilja, političkih i terorističkih organizacija, nasilja prilikom javnih okupljanja, manifestacija i skupova kao i nasilja prilikom štrajkova i otpuštanja radnika;
- 26) štete koje nastanu putem direktnih ili indirektnih genetičkih promena na naslednom materijalu ljudi, životinja ili biljaka;
- 27) štete koje posredno ili neposredno proizilaze iz upotrebe azbesta ili drugih supstanci koje sadrže azbest, bez obzira na količinu;

- 28) štete koje nastaju na stvarima usled trajnog dejstva temperature, gasova, pare, vlage ili padavina (dima, čađi, prašine i dr.), kao i usled plesnivosti, potresa, šuma i sl. što ima za posledicu postepeno nastajanje šteta;
- 29) obaveze naknade štete po osnovu prekida rada ili prestanka proizvodnje;
- 30) nadoknada za štete koje su nastale od proizvoda čija upotreba ili dejstvo u pogledu konkretne svrhe upotrebe, prema odgovarajućim saznanjima tehnike i nauke, nisu bili dovoljno isprobani, tj. da za sam proizvod nije izdata odgovarajuća dozvola (atest) na osnovu odgovarajućih zakonskih i administrativnih propisa.

Osim ako se posebno ne ugovori, Osiguravač ne priznaje i ne naknađuje:

- 1) štete koje su prouzrokovane ambalažom;
- 2) štete ako su Osiguranik ili osobe koje rade za njega manjkavi proizvod sami postavili, ugradili ili namestili, ili po njihovom nalogu i za njihov račun dali da se postavi, ugradi ili namesti;
- 3) štete kod delova ili uređaja motornih vozila, vazduhoplova ili vozila na vodi;
- 4) štete trećih lica koje nastanu tako što se pomoću mašina isporučenih (takođe održavanih ili popravljenih) od strane Osiguranika proizvode ili obrađuju manjkave stvari, bez postojanja štete na stvarima u smislu oštećenja ili uništenja materijalnih stvari i njihove posledice;
- 5) odgovornost za proizvode koji su eksplozivi ili eksplozivna sredstva;
- 6) troškove popravke, rekonstrukcije, modifikacije ili zamene proizvoda ili usluge ili dela i bilo koja finansijska šteta zbog neophodnih navedenih troškova.

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 Tarife za osiguranje opšte odgovornosti. Premija se utvrđuje primenom premijske stope na sumu osiguranja.

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 Osiguranika (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 dospеле 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 polisu ili list pokrića.

Ugovor se zaključuje na osnovu prethodne ponude za zaključivanje ugovora, koju Osiguravač daje Ugovaraču osiguranja.

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 lice koje želi da zaključi osiguranje 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 po osnovu osiguranja od proizvodne odgovornosti se može podneti:

- neposredno u bilo kojoj poslovnici 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;
- poštom na adresu Društva: Ruzveltova 16, 11120 Beograd;
- putem društvene mreže 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.

Osiguravač je dužan da u roku od 14 dana isplati naknadu iz osiguranja, računajući od dana kada je utvrdio svoju obavezu i visinu te obaveze.

9) Način zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja 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), poštom, telefaksom, ili elektronskom poštom (imejlom) na adresu koja je namenjena za prijem prigovora (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). 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.