

## INFORMACIJE ZA UGOVARAČA OSIGURANJA O KARAKTERISTIKAMA USLUGE OSIGURANJA STAKLA OD LOMA

### 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 vezanu za osiguranje stakla od loma, primenjuju se Uslovi za osiguranje stakla od loma, 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 koje 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:

Obaveza iz osiguranja počinje, ako se drugačije ne ugovori, po isteku dvadesetčetvrtog časa dana koji je u polisi označen kao početak osiguranja, ukoliko je do tog dana plaćena premija, a inače - po isteku 24.00 časa dana uplate premije. U slučaju da je ugovoreno da se premija plaća posle zaključenja ugovora, obaveza Osiguravača da isplati naknadu iz osiguranja počinje od dana određenog u ugovoru kao dan početka osiguranja.

Obaveza Osiguravača prestaje:

- za određeno vreme trajanja ugovora - istekom 24.00 časa, dana koji je u polisi označen kao dan isteka osiguranja, ukoliko nije drugačije ugovoreno;
- za neodređeno vreme trajanja ugovora - produžava se iz godine u godinu, osim ako neka od ugovornih strana najkasnije tri meseca pre isteka tekuće

godine osiguranja pisano ne obavesti drugu stranu da ne želi da produži ugovor o osiguranju. U tom slučaju, ugovor o osiguranju prestaje istekom 24.00 časa poslednjeg dana tekuće godine osiguranja.

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

Prema Uslovima za osiguranje stakla od loma pruža se osiguravajuća zaštita od uništenja ili oštećenja predmeta osiguranja definisanih uslovima osiguranja usled ostvarenja bilo kojih opasnosti (rizika) kojima su izložene osigurane stvari, osim za štetu prouzrokovanu:

1. prilikom premeštanja ili nameštanja osiguranih stvari u prostorijama koje nisu označene u ugovoru o zaključenom osiguranju;
2. ogrebotinom, izjedanjem i sličnim oštećenjima na površini osiguranih stvari;
3. klizanjem ili sleganjem tla;
4. na nadgrobnom spomeniku prilikom otvaranja i zatvaranja grobnice;
5. delovanjem toplote na stakla premazana bojom koja ne propušta svetlost;
6. na pripadajućim delovima staklenih vrata (šarkama, bravama, mehanizmu), ukoliko istovremeno nije došlo do štete na samim vratima;
7. opštim isključenjima definisanih Opštim uslovima za osiguranje imovine.

Ukoliko se ugovori osiguranje neonskih cevi sa ostalim pripadajućim uređajima, osiguranje pokriva i štete nastale usled:

1. neposrednog dejstva električne energije (prenapon u el. mreži);
2. požara kablova;
3. obrazovanja svetlećih lukova i sl. na nestaklenim delovima;
4. štete usled grešaka u konstrukciji, livenju i materijalu, ukoliko za ove štete nije u obavezi isporučilac;
5. posebnih pogonskih nezgoda ukoliko ove nisu neposredna posledica trajnog uticaja hemijskih (korozija, oksidacija), termičkih ili mehaničkih uzroka, istrošenosti, starosti, lošeg održavanja ili dotrajalosti zbog redovne upotrebe, makar i prevremene;

6. posebnog dejstva atmosferskog elektriciteta, samo ukoliko je uređaj pregledan od strane nadležnog organa i primljen kao ispravan tj. ako je elektoenergetska instalacija, a posebno instalacija zaštite od atmosferskog pražnjenja, urađena u skladu sa pozitivnim tehničkim normativima.

Ukoliko se posebno ugovori i plati dodatna premija, osiguranje pokriva i štete na:

- slikama, natpisima i ukrasima izrađenim na osiguranim stvarima, od rizika koji se ostvare istovremeno kada se i na osiguranim stvarima dogodi oštećenje ili uništenje;
- stvarima smeštenim u blizini predmeta osiguranja (izlogu, vitrini...), ukoliko do njihovog oštećenja ili uništenja dođe usled direktnog udara osiguranih stvari, kao posledice štete na osiguranim stvarima.

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 stakla od loma. Visina premije ove vrste osiguranja zavisi od:

- debljine stakla,
- vrste stakla,
- pokretnosti stakla (pokretno i nepokretno),
- zaštićenosti od loma - žičana mreža,
- vrste okvira (mesingani, olovni ili od drugog materijala),
- ugovorenog načina osiguranja.

Neon cevi tarifiraju se u odnosu na:

- mesto montiranja,
- položaj montiranja,
- sa ili bez podloge,
- obim osiguranja (samo cevi i/ili podloge).

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 Osiguravanih (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 polisu 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.

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. 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.