

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA WEB STRANE I ONLINE KUPOVINE
AMS Osiguranje a.d.o. Beograd
(v3)

OPŠTI USLOVI

Ovim Opštim uslovima korišćenja web strane i online kupovine (dalje: Opšti uslovi) uređuje se korišćenje web strane AMS Osiguranje a.d.o. Beograd (dalje: AMSO) od strane korisnika.

Pristupom web strani AMSO svaki korisnik se obavezuje da će poštovati ove Opšte uslove i pristaje da se na njega primenjuju odredbe ovih Opštih uslova.

Pre korišćenja online kupovine svaki korisnik usluga web strane AMSO je u obavezi da se upozna sa ovim Opštim uslovima korišćenja web strane i online kupovine AMSO.

AMSO zadržava pravo da bez prethodnog obaveštavanja vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije i svojim poslovnim potrebama. Svaka izmena ovih Opštih uslova je obavezujuća od dana objavljivanja na web prezentaciji AMSO.

Ograničenja korišćenja i odgovornosti

Korisnik se obavezuje da neće koristiti web stranu AMSO na bilo koji način protivan propisima Republike Srbije i dobrim poslovnim običajima.

Dokumenti, podaci i informacije objavljeni na web strani AMSO ne smeju se reprodukovati, distribuirati ili na bilo koji način koristiti u komercijalne svrhe.

Korišćenjem sadržaja web strane AMSO korisnik prihvata sve rizike koji nastaju korišćenjem te web stranice i prihvata da koristi sadržaj web stranice isključivo za ličnu upotrebu i na sopstvenu odgovornost, a sve uz poštovanje autorskih i drugih prava AMSO i trećih lica.

AMSO ne odgovara za bilo kakve moguće posledice nastale usled prekida rada web stranice AMSO iz bilo kakvih tehničkih razloga, niti snosi troškove koje korisnici imaju korišćenjem računarske opreme i telekomunikacijskih sistema radi pristupa web stranici AMSO.

IZJAVA O ZAŠTITI I PRIKUPLJANJU LIČNIH PODATAKA KORISNIKA

AMSO izuzetnu pažnju obraća na zaštitu privatnosti korisnika, odnosno zaštitu podataka o ličnosti u skladu sa važećim propisima i koristi tehnologije koje omogućavaju siguran način korišćenja interneta. Ova izjava se odnosi na web stranicu AMSO i upravljanje načinom prikupljanja podataka i njihovim korišćenjem.

Korišćenjem web strane AMSO korisnik pristaje na prikupljanje podataka i uslove korišćenja, u skladu sa važećim propisima Republike Srbije i aktima AMSO, kako su izneti u Izjavi o zaštiti privatnosti.

Prikupljanje podataka

Podaci koji se prikupljaju su samo oni koje korisnik svojevolejno dostavi, u granicama potrebnim za pripremanje ponude od strane osiguravača i eventualnu realizaciji usluge osiguranja za koju je zainteresovan korisnik, uz maksimalno poštovanje propisa o zaštiti podataka o ličnosti i informacionoj bezbednosti.

Podaci koji nisu lične prirode prikupljaju se radi poboljšanja i prilagođavanja web strane AMSO potrebama korisnika.

Razmena podataka sa trećim licima, sigurnost podataka

Bez eksplicitnog pristanka korisnika, podaci se ne razmenjuju ili ustupaju trećim licima, osim u zakonom predviđenim slučajevima.

AMSO je preduzelo sve pravne, fizičke i elektronske korake radi prevencije neovlašćenog pristupa, čuvanja sigurnosti podataka i ispravnog i savesnog korišćenja podataka koje se prikupljaju putem web stranice.

Izjava o zaštiti privatnosti

AMSO se obavezuje na čuvanje privatnosti svih korisnika usluga online kupovine, u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima. AMSO prikuplja samo neophodne, osnovne podatke o korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Svi podaci o korisnicima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla.

Ukoliko korisnik ne želi da se o njemu prikupljaju navedene vrste podataka, ili se ne slaže s nekim delom izjave o privatnosti podataka može prestati sa korišćenjem web strane AMSO.

Svi zaposleni AMSO odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti, odnosno zaštite podataka o ličnosti.

Pružanje tačnih podataka

Tokom korišćenja web strane i online kupovine AMSO, korisnik/ugovarač osiguranja je dužan da dostavi istinite i potpune podatke. U suprotnom, korisnik/ugovarač osiguranja snosi sve zakonom predviđene posledice.

Za slučaj namerne dostave netačnih podataka ili ukoliko se namerno prećute okolnosti koje su mogle dovesti do odbijanja zaključenja ugovora o osiguranju, AMSO može zahtevati poništenje ugovora.

AMSO ne snosi bilo kakvu odgovornost za unos nepotpunih, neispravnih ili netačnih podataka od strane ugovarača osiguranja u toku procesa online kupovine osiguranja putem web strane AMSO, ili bilo kakvu drugu zloupotrebu od strane korisnika/ugovarača osiguranja.

Korišćenjem online kupovine, korisnik pristaje da sve sporove nastale u procesu zaključenja osiguranja putem online kupovine, rešava sporazumno sa AMSO, u skladu sa važećim propisima Republike Srbije.

Zaštita ličnih podataka

Plaćanje platnim karticama se vrši putem procesora UniCredit banke a.d. Beograd.

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije.

Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, UniCredit banka a.d. Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Ni jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni sistemu AMSO, pa samim tim AMSO neće biti odgovoran za zloupotrebu istih.

DOSTAVLJANJE INFORMACIJA U PREDUGOVORNOJ FAZI

U skladu sa propisima o zaštiti potrošača, kao i o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, koji predviđaju obavezu osiguravača da obezbedi propisane predugovorne informacije i obaveštenja, AMSO, kao pružalac usluge, pored osnovnih identifikacionih podataka karakterističnih za ovaj oblik privrednog društva, obezbeđuje i informacije o usluzi osiguranja, samom ugovoru na daljinu i načinu rešavanja sporova, čiji se detalji razrađuju u odgovarajućim priložima na web stranici, radi pravilne ocene usluge osiguranja u predugovornoj fazi, a sve u skladu sa načelima savesnosti, pažnje dobrog privrednika i u skladu s dobrim poslovnim običajima, a naročito da tim informacijama ni u jednom trenutku ne dovodi korisnika/ugovarača osiguranja u zabludu u vezi s pružanjem finansijskih usluga. Informacije se odnose na:

- 1) opis osnovnih karakteristika usluge osiguranja;
- 2) ukupnu naknadu koju bi korisnik/ugovarač osiguranja trebalo da plati za uslugu osiguranja, uključujući sve povezane provizije i troškove, kao i poreze koji padaju na teret korisnika/ugovarača osiguranja, a plaćaju se preko pružaoca usluge, ili, kad se ukupna naknada ne može utvrditi, elemente koji korisniku/ugovaraču osiguranja omogućavaju da obračuna ukupnu naknadu;
- 3) upozorenje o mogućnosti postojanja drugih naknada, troškova, poreza i taksi u vezi sa ugovorom na daljinu koji padaju na teret korisnika/ugovarača osiguranja a koje ne naplaćuje pružalac usluge, odnosno koji se ne plaćaju preko pružaoca usluge;

4) upozorenje da je usluga osiguranja povezana sa instrumentima koji uključuju posebne rizike koji proizlaze iz specifičnosti tih instrumenata ili aktivnosti koje treba da se sprovedu, odnosno čija cena ili rezultati (prinosi) zavise od kretanja na finansijskim tržištima na koje pružalac usluge ne može uticati a istorijski podaci ne predstavljaju pokazatelj budućeg kretanja cena - ako je usluga osiguranja povezana s tim instrumentima;

5) rok važenja ponude, odnosno informacija;

6) način plaćanja i izvršenja obaveza u vezi sa ugovorom na daljinu;

7) informaciju o dodatnim troškovima koji mogu nastati zbog upotrebe određenog sredstva komunikacije na daljinu a koji padaju na teret korisnika/ugovarača osiguranja, ako se takvi troškovi naplaćuju, odnosno informaciju o tome da se takvi troškovi ne naplaćuju;

8) informaciju o pravu korisnika/ugovarača osiguranja da odustane od ugovora na daljinu u skladu sa važećim zakonskim propisima i o roku i uslovima za ostvarivanje tog prava, uključujući pravne posledice odustanka od ugovora u skladu sa zakonom, uputstvo o načinu ostvarivanja ovog prava, a naročito podatak o adresi na koju korisnik/ugovarač osiguranja dostavlja izjavu o odustajanju, kao i posledice koje nastupaju ako korisnik/ugovarač osiguranja ne iskoristi pravo na odustanak, odnosno informaciju o tome da ne postoji pravo na odustanak od ugovora na daljinu - u slučajevima predviđenim zakonom;

9) rok trajanja ugovora na daljinu;

10) informaciju o pravu ugovornih strana da jednostrano raskinu ili otkažu ugovor na daljinu pre isteka roka njegovog trajanja, u skladu sa važećim zakonima Republike Srbije i odredbama tog ugovora, kao i o eventualnoj obavezi plaćanja kazne, naknade i drugih troškova u tom slučaju;

11) podatak o propisima koji se primenjuju na ugovor na daljinu i/ili o nadležnosti suda za rešavanje sporova iz tog ugovora;

12) uputstvo o postupku i načinu zaključivanja ugovora na daljinu;

12) informacije o jeziku na kojem se može zaključiti ugovor na daljinu i na kojem bi se obavljala komunikacija tokom trajanja ugovornog odnosa, ako korisnik/ugovarač osiguranja zahteva zaključenje ovog ugovora i obavljanje komunikacije na jeziku koji nije srpski;

13) informaciju o pravu korisnika/ugovarača osiguranja da podnese prigovor, odnosno pritužbu pružaocu usluge i/ili nadležnom telu, o tome da li je utvrđena mogućnost vansudskog rešavanja spora iz ugovora na daljinu, kao i o načinu i uslovima podnošenja prigovora, odnosno pritužbe i vansudskog rešavanja spora;

14) informaciju o tome da li postoji način obezbeđenja obaveza pružaoca usluge prema korisniku u vezi s pružanjem usluge osiguranja.

ODUSTANAK OD UGOVORA O OSIGURANJU ZAKLJUČENIH NA DALJINU

Ugovarač osiguranja ima pravo na odustanak od ugovora o osiguranju zaključenih na daljinu, u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora, odnosno od dana obaveštavanja o sadržini ugovora ukoliko je obaveštenje primio nakon zaključenja ugovora o osiguranju. Ugovarač osiguranja ostvaruje pravo na odustanak od ugovora o osiguranju zaključenom na daljinu dostavljanjem izjave o odustanku ugovora, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

U slučaju iz prethodnog stava, osiguravač je u obavezi da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema izjave o odustanku od ugovora o osiguranju zaključenih na daljinu izvrši povrat uplaćene premije osiguranja, saglasno važećim zakonskim propisima, u skladu sa instrukcijama koje je ugovarač osiguranja naveo u Obrascu izjave o odustanku od ugovora o osiguranju zaključenih na daljinu ili drugom dokumentu kojim odustaje od ugovora.

U slučaju povrata premije osiguranja ugovaraču osiguranja koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, osiguravač je u obavezi da povraćaj premije vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev Osiguravača obaviti povraćaj premije na račun korisnika kartice.

DOSTAVA ZAKLJUČENOG UGOVORA O OSIGURANJU

Dostava zaključenog ugovora o osiguranju sa pratećom dokumentacijom kod online kupovine vrši se tako što korisnik/ugovarač ima mogućnost da putem sigurnog linka na web stranici preuzme samostalno dokumenta o osiguranju, a ista dokumenta se dostavljaju i elektronskom poštom, nakon potvrde o uspešno izvršenoj transakciji putem platne kartice.

Tekst ugovora na daljinu i sve informacije dostavljaju se u primerenom roku korisniku/ugovaraču osiguranja, pre zaključenja ugovora, i to u pismenoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka koji je korisniku na raspolaganju.

Izuzetno, ako je ugovor na daljinu na zahtev korisnika/ugovarača osiguranja zaključen korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu koje ne omogućava dostavljanje teksta ugovora i informacija na predviđeni način i u predviđenim rokovima, AMSO je dužao da ovaj tekst i ove informacije dostavi korisniku/ugovaraču osiguranja odmah nakon zaključenja ugovora.

Korisnik/ugovarač osiguranja ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa od pružaoca usluge zahteva da mu se bez odlaganja dostavi primerak zaključenog ugovora na daljinu u papirnoj formi. Korisnik/ugovarač osiguranja može u toku trajanja ugovornog odnosa da promeni sredstvo komunikacije na daljinu, ako to nije nespojivo sa zaključenim ugovorom na daljinu ili prirodom usluge osiguranja koja je predmet tog ugovora.

REKLAMACIJE I PRIGOVORI

Reklamacije na greške u ugovoru o osiguranju mogu se dostaviti lično, poštom, e-mailom ili telefonom. Na sve reklamacije će se odgovoriti u roku od 8 dana, s tim da rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana.

Prigovor se može uputiti ukoliko korisnik/ugovarač nije zadovoljan:

- Kvalitetom naše usluge;
- postupanjem naših zaposlenih ili naših zastupnika;
- postupanjem Društva u vezi sa ugovorom o osiguranju ili njegovim izvršavanjem;
- postupanjem Društva u vezi sa rešavanjem zahteva po ugovoru o osiguranju;
- bilo kojim drugim vidom saradnje sa našim Društvom.

Reklamacija i prigovor treba da sadrže sledeće podatke i dokumentaciju:

- ime, prezime i adresu podnosioca 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 reklamaciju/prigovor i zahteve njegovog podnosioca;
- dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz reklamacije/prigovora;
- datum podnošenja reklamacije/prigovora;
- potpis podnosioca, odnosno potpis zastupnika ili punomoćnika, osim u slučaju kada se reklamacija/prigovor podnosi u elektronskoj formi;
- punomoćje za zastupanje, ukoliko prigovor podnosi punomoćnik.

Reklamaciju ili prigovor možete podneti u pisanoj formi lično ili preko punomoćnika, na sledeći način:

- u svim poslovnim prostorijama AMS Osiguranje
- poštom na adresu AMS Osiguranje, ul. Ruzveltova br. 16, 11000 Beograd
- na internet prezentaciji AMS Osiguranje (samo za prigovore)
- putem e-mail-a za reklamacije na: online@ams.co.rs
- putem e-mail-a za prigovore na: prigovori@ams.co.rs
- faxom na broj 011/ 3084 902

Za sve ostale informacije možete se obratiti na e-mail adresu AMSO: online@ams.co.rs ili na telefon AMSO call centra: +381 11 3084 900

„AMS Osiguranje“ a.d.o. Beograd

18.02.2021. godine