

## USLOVI ZA OSIGURANJE POMOĆI ZA SLUČAJ POTREBE HITNE POPRAVKE U STANU ILI KUĆI

Na osnovu člana 11.2.1. i člana 11.3.2. Statuta Wiener Städtische osiguranje a.d.o. Beograd, a nakon razmotrenog Mišljenja ovlašćenog aktuara na akte poslovne politike, Izvršni odbor Wiener Städtische osiguranje a.d.o. Beograd, dana 12.05.2016. godine, doneo je sledeće uslove:

### USLOVE ZA OSIGURANJE POMOĆI ZA SLUČAJ POTREBE HITNE POPRAVKE U STANU ILI KUĆI - Prečišćen tekst-

#### ZNAČENJA POJEDINIH IZRAZA

##### Član 1.

Pojedini izrazi u ovim Uslovima imaju sledeća značenja:

- Osiguravač** - Wiener Städtische osiguranje a.d.o. Beograd;
- Ugovarač osiguranja** - pravno ili fizičko lice koje sa Osiguravačem zaključi ugovor o osiguranju;
- Osiguranik** - lice koje je vlasnik stana ili kuće, kojem pripadaju prava iz osiguranja;
- Stan ili kuća** - stalno nastanjen građevinski objekat na teritoriji Republike Srbije koji, u toku godine, nema prekid u stanovanju duži od 60 dana u kontinuitetu i u kojem se ne obavlja privredna delatnost. Pod stanom ili kućom, podrazumevaju se i:
  - pomoćne prostorije koje čine sastavni deo stana ili kuće, kao i građevinski povezani aneksi i
  - unutrašnje instalacije u stanu ili kući, do priključaka na javnu vodovodnu, kanizacionu, elektro-distributivnu i toplovodnu mrežu.U smislu ovih Uslova, stanom se ne smatraju zajedničke prostorije zgrade i uređaji i instalacije u njima.  
U smislu ovih uslova, kućom se ne smatra zgrada namenjena za kolektivno stanovanje (zgrada sa više zasebnih stanova).
- Korisnik** - fizičko lice koje neposredno koristi usluge pomoći za slučaj potrebe hitne popravke u stanu ili kući. Pored Osiguranika, korisnik može biti i svako drugo lice koje stanuje u stanu ili kući;
- Nepredvidiv događaj** - iznenadni događaj, nezavisan od volje Ugovarača osiguranja, Osiguranika i Korisnika osiguranja, čija je posledica oštećenje visokog nivoa u ili na stanu ili kući, koje je dovelo do pogoršanja uslova stanovanja ili može dovesti do nastanka velike materijalne štete;
- Hitna popravka / Osiguran rizik** - neophodna brza intervencija zbog nastanka nepredvidivog događaja, koja se mora izvršiti bez odlaganja a u cilju zaštite života i zdravlja ljudi, njihove sigurnosti, zaštite imovine od daljih oštećenja i dovođenja građevinskih delova, uređaja i instalacija stana ili kuće u stanje ispravnosti i sigurnosti;
- Asistentska kompanija (Centar za pomoć)** - Ugovorni partner Osiguravača koji organizuje pomoć za slučaj potrebe hitne popravke u stanu ili kući, koga Korisnik osiguranja mora obavestiti putem telefona o nastaloj situaciji;
- Limiti i podlimiti pokrića** - ugovoreni iznosi maksimalnih obaveza Osiguravača za pojedine predmete osiguranja, po osiguranom slučaju i agregatno za čitav period trajanja osiguranja, koji se obavezno upisuju u ispravu o osiguranju;
- Potrošni materijal** - sitan materijal koji stručno lice koristi prilikom hitne popravke a koji ne predstavlja delove za ugradnju ili zamenu;

- Deo za ugradnju ili zamenu** - oštećen ili uništen građevinski deo stana ili kuće odnosno deo uređaja ili instalacije u stanu ili kući, koji je neophodno ugraditi ili zameniti novim u cilju izvršenja hitne popravke;

#### PRIMENA USLOVA

##### Član 2.

Ovi Uslovi primenjuju se za osiguranje organizacije pomoći za slučaj potrebe hitne popravke u stanu ili kući kao i pokrića određenih troškova, uz asistenciju kompanije za pružanje asistentskih usluga, sa kojom Osiguravač ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji.

#### MESTO OSIGURANJA

##### Član 3.

(1) Osiguravajuće pokriće po ovim Uslovima, pruža se na mestu osiguranja - stanu ili kući, čija je potpuna adresa navedena u ispravi o osiguranju.

(2) U slučaju preseljenja Osiguranika na neko drugo mesto stanovanja, osiguranje ostaje na snazi:

- petnaest dana od dana preseljenja, ukoliko u tom roku Osiguranik pismeno ne obavesti Osiguravača o preseljenju;
- do isteka ugovorenog osiguranja, ukoliko u roku od petnaest dana od preseljenja Osiguranik o tome pismeno obavesti Osiguravača.

(3) Osiguravajuće pokriće na drugom mestu stanovanja važi samo ukoliko su stan ili kuća u vlasništvu Osiguranika.

(4) Ukoliko osiguravajuće pokriće nije moguće nastaviti prema odedbama ovih Uslova, Ugovarač osiguranja ima pravo na povrat neiskorišćenog dela premije osiguranja, pod uslovom da u proteklom periodu osiguranja nije podneo osnovan zahtev za isplatu naknade iz osiguranja. U suprotnom, Osiguravač nije u obavezi da obračuna i Ugovaraču osiguranja izvrši povrat razlike premije.

#### PREDMET OSIGURANJA

##### Član 4.

(1) Ovim osiguranjem Osiguravač obezbeđuje Korisniku osiguranja neprekidno 24 sata na dan, 7 dana u nedelji, čitave godine (uključujući neradne i praznične dane) pomoć za slučaj potrebe hitne popravke u stanu ili kući a koja je nastala nastupanjem nepredvidivog događaja.

(2) Osiguranje pomoći za slučaj potrebe hitne popravke u stanu ili kući obuhvata:

- Organizaciju pomoći, pod kojom se podrazumeva:
  - prijem telefonskog poziva u Centru za pomoć,
  - organizovanje izlaska stručnih i ovlašćenih lica na mesto osiguranja i
  - organizovanje prevoza i privremenog smeštaja korisnika.

O izboru vrste i obima pomoći odlučuje Centar za pomoć, na osnovu svih okolnosti konkretnog slučaja.

2. Pokriće troškova za izlazak na mesto osiguranja i troškova rada stručnih i ovlašćenih lica, do limita definisanog u ispravi o osiguranju. U ove troškove su uključeni i troškovi sitnog potrošnog materijala, koji bi stručno i ovlašćeno lice upotrebilo tokom izvršenja hitne popravke, do podlimita definisanog u ispravi o osiguranju;
  3. Pokriće troškova prevoza i troškova privremenog smeštaja korisnika, do limita definisanog u ispravi o osiguranju, ukoliko boravak u stanu ili kući nije moguć do izvršenja hitne popravke. U ispravi o osiguranju, definišu se odgovarajući podlimiti po jednom Korisniku osiguranja.
- (3) Nisu predmet osiguranja iznosi troškova iznad limita odnosno podlimita definisanih u ispravi o osiguranju, kao i troškovi delova za ugradnju ili zamenu. Ovi troškovi uvek padaju na teret Osiguranika.

### **OSIGURANI SLUČAJ** *Član 5.*

(1) U smislu ovih Uslova, smatra se da je osigurani slučaj nastupio u momentu kada operater u Centru za pomoć, na osnovu informacija dobijenih putem telefona od Korisnika osiguranja o svim okolnostima konkretnog slučaja, utvrdi postojanje potrebe za hitnom popravkom.

(2) Konačnu odluku o ostvarenju osiguranog slučaja, donosi Osiguravač, na osnovu izveštaja procenitelja ili stručnog lica koje je izvršilo hitnu popravku.

### **OSIGURANI RIZICI** *Član 6.*

Osiguranjem prema ovim Uslovima pruža se osiguravajuće pokriće za:

#### **(1) Osnovno osiguravajuće pokriće**

Za predmete osiguranja iz člana 4, stav 2, pruža se osiguravajuće pokriće u obimu definisanom ovim Uslovima, za slučaj potrebe hitne popravke izvođenjem sledećih zanatskih radova:

1. VODOINSTALATERSKIH RADOVA na otklanjanju oštećenja ili kvara ili zagušenja na pripadajućim vodovodnim, kanalizacionim i instalacijama centralnog (etažnog) grejanja stana ili kuće, koji su doveli ili mogu dovesti do izlivanja ili nedostatka vode u stanu ili kući. Troškovi eventualnog praznjenja septičke jame, padaju na teret Osiguranika.  
  
Ne smatra se hitnom popravkom popravka odnosno zamena bojlera u slučaju procurenja vode, koje je posledica starosti odnosno neodržavanja;
2. STOLARSKIH RADOVA na otklanjanju oštećenja ili kvara na vratima i prozorima na spoljnim zidovima stana ili kuće, koja su nastala zbog pokušaja ili izvršenja provalne krađe;
3. BRAVARSKIH RADOVA radi omogućavanja ulaska odnosno izlaska Korisnika u/iz stana ili kuće u slučaju gubitka ili krađe ključeva ili kvara brave ili nemogućnosti otvaranja odnosno zatvaranja vrata koje je posledica pokušaja ili izvršenja provalne krađe;
4. STAKLARSKIH RADOVA na zameni polomljenih stakala na spoljnom vratima ili prozorima stana ili kuće;
5. ZIDARSKIH I KROVOPOKRIVAČKIH RADOVA na sanaciji građevinskih delova stana ili kuće, odnosno popravci krova stana ili kuće;
6. ELEKTRIČARSKIH RADOVA na otklanjanju oštećenja ili kvara na električnim instalacijama, klima uređajima i bojlerima a koji su posledica udara groma, previsokog napona ili kratkog spoja.

Ne smatraju se hitnom popravkom:

- a) zamena osigurača ili rasvetnih tela;
  - b) popravka daljinskog upravljača ili instalacije za odvod kondenza klima uređaja. Troškovi eventualne dopune sistema klima uređaja rashladnim gasom, padaju na teret Osiguranika;
7. RADOVA U VEZI SA PRIMARNIM SISTEMOM GREJANJA na otklanjanju oštećenja ili kvara uređaja za grejanje u stanu ili kući.  
  
Ne smatraju se hitnom popravkom:
- a) popravka kvara uređaja za regulaciju i kontrolu, koji je posledica postupanja suprotnih uputstvima proizvođača;
  - b) radovi na čišćenju i otpušavanju dimnjaka;
  - c) popravka kvara na rezervoaru goriva;
  - d) popravka kvara individualnog uređaja za grejanje (grejalice, kalorifera i slično);
  - e) popravka kvara na sistemu solarnog grejanja.
8. RADOVA NA ČIŠĆENJU, SUŠENJU I DEZINFEKCIJI prostorija stana ili kuće, u slučaju izlivanja vode ili prodora otpadnih voda. Troškovi eventualne drenaže (odvođenja vode), padaju na teret Osiguranika.

#### **(2) Dodatno osiguravajuće pokriće**

Organizovanje i pokriće troškova prevoza i privremenog smeštaja Korisnika osiguranja u obimu definisanom ovim Uslovima, pruža se u slučaju da radove iz prethodnog stava nije moguće izvršiti u roku od 24 sata a oštećenje je takvog nivoa da se stan ili kuća ne može upotrebljavati u potpunosti ili delimično, a preostali upotrebljiv deo prostora nije pogodan za stanovanje.

### **ISKLJUČENJA IZ OSIGURANJA** *Član 7.*

(1) U smislu ovih Uslova, neće se smatrati nepredvidivim događajem i Osiguravač nema obavezu isplate naknade iz osiguranja za slučaj potrebe hitne popravke oštećenja u ili na stanu ili kući, koje je posredno ili neposredno rezultat:

1. Nuklearne eksplozije;
2. Prirodnih nepogoda (zemljotresa, poplave i slično);
3. Delovanja državnih organa;
4. Ratnih ili sličnih operacija, građanskog rata, revolucije ili pobune, građanskog ili vojnog prevrata;
5. Štrajka, radničkih nemira, nasilja ili građanskih nemira odnosno radnji štrajkača, radnika otpuštenih s posla i drugih lica koja su u njima učestvovala;
6. terorističkog akta ili pokušaja sprečavanja odnosno suzbijanja terorističkog akta. Terorističkim aktom smatra se svaki nasilni akt koji ugrožava ljudski život, pokretnu odnosno nepokretnu imovinu ili infrastrukturu, i to silom, nasiljem ili pretnjom i koji je izveden iz političkih, verskih, ideoloških i sličnih namera i ima za cilj da utiče na vladu neke države ili zastrašivanje javnosti ili nekog njenog dela ili ako ima takvo dejstvo. Terorističkim aktom smatra se akt koji je izveden samostalno, kao i akt koji je izveden u vezi sa bilo kojom organizacijom ili vlašću.

(2) U smislu ovih Uslova, neće se smatrati osiguranim rizikom i Osiguravač nema obavezu isplate naknade iz osiguranja za:

1. Popravku posredno ili neposredno vezanu za investiciono i tekuće održavanje odnosno servisiranje;
2. Popravku oštećenja ili kvara koji je posledica namere, krajnje nepažnje ili nestručnog rukovanja Korisnika osiguranja;

3. Popravku oštećenja ili kvara nepomenutih stvari domaćinstva;
4. Popravku oštećenja ili kvara koji su posledica lošeg održavanja ili dugotrajnog neodgovarajućeg načina upotrebe;
5. Popravku oštećenja ili kvara instalacije s važećom garancijom proizvođača odnosno zaključenim ugovorom o održavanju;
6. Popravku oštećenja ili kvara koji su posledica obavljanja bilo koje privredne aktivnosti;
7. Popravku koju je izvršio Korisnik osiguranja ili drugo lice koje nije angažovano od strane Centra za pomoć.

### **GUBITAK PRAVA IZ OSIGURANJA**

#### **Član 8.**

Osiguranik gubi pravo iz osiguranja i obavezan je da obešteti Osiguravača do punog iznosa eventualno isplaćene naknade iz osiguranja, ukoliko se utvrdi:

1. Da Korisnik osiguranja nije pozvao Centar za pomoć odmah nakon nastanka nepredvidivog događaja, čija je posledica oštećenje u ili na stanu ili kući a koje iziskuje hitnu popravku;
2. Da je Korisnik osiguranja Centru za pomoć dostavio pogrešne ili lažne informacije o zaključenom osiguranju ili o okolnostima konkretnog slučaja;
3. Da se Korisnik osiguranja nije pridržavao uputstava i odluka Centra za pomoć o obimu i načinu pružanja pomoći.

### **TRAJANJE OSIGURANJA**

#### **Član 9.**

(1) Ugovor o osiguranju pomoći za slučaj hitne popravke u stanu ili kući, zaključuje se sa trajanjem od jedne godine.

(2) Izuzetno od odredbe iz prethodnog stava, ugovor o osiguranju se može zaključiti sa trajanjem kraćim od godinu dana, ukoliko je razlog usklađivanje sa skadencom nekog drugog osiguranja zaključenog sa Osiguravačem.

(3) Osiguravajuće pokriće počinje istekom 24-tog časa dana koji je u ispravi o osiguranju naveden kao početak osiguranja a prestaje istekom 24-tog sata dana koji je u ispravi o osiguranju naveden kao dan prestanka osiguranja.

(4) Nezavisno od odredbe iz prethodnog stava, ugovor o osiguranju prestaje da proizvodi pravno dejstvo isplatom naknade u visini ugovorenih agregatnih limita pokrića ili isplatom naknade za treću hitnu popravku u periodu trajanja osiguranja, zavisno od toga šta pre nastupi.

### **LIMITI I PODLIMITI POKRIĆA**

#### **Član 10.**

(1) Limiti pokrića za pojedine predmete osiguranja, definisani u ispravi o osiguranju, su iscrpivi agregatni limiti obaveze Osiguravača za čitav period trajanja osiguranja.

(2) Ukoliko je u prethodnom periodu isplaćen iznos/iznosi na ime naknade koji, zajedno sa novoutvrđenim iznosom obaveze Osiguravača, premašuju ugovorene agregatne limite pokrića, naknada za konkretan slučaj utvrđuje se u visini razlike ugovorenog agregatnog limita i zbira prethodno isplaćenih iznosa naknade.

(3) U ispravi o osiguranju definišu se odvojeni limiti za:

1. Pokriće troškova za izlazak na mesto osiguranja i troškova rada stručnih i ovlašćenih lica.

U okviru ovog limita, definiše se podlimit za troškove sitnog potrošnog materijala, koji bi stručno i ovlašćeno lice upotrebilo

tokom izvršenja hitne popravke, u visini od 10% osnovnog limita iz ove tačke;

2. Pokriće troškova prevoza i troškova privremenog smeštaja Korisnika, ukoliko boravak u stanu ili kući nije moguć do izvršenja hitne popravke. Ovaj limit se može ugovoriti do maksimalno trostrukog iznosa limita iz tačke 1 ovog stava.

U okviru ovog limita, definišu se podlimiti po Korisniku i to:  
- za troškove prevoza - 2% od osnovnog limita iz ove tačke,  
- za troškove nužnog smeštaja, dnevno - 10% od osnovnog limita iz ove tačke.

U slučaju ugovaranja drugačijih limita i podlimita u odnosu na definisane u tačkama 1 i 2 ovog stava, isti se moraju definisati u ispravi o osiguranju.

(4) Troškovi iznad limita i podlimita pokrića definisanih u ispravi o osiguranju, padaju na teret Osiguranika.

(5) Ovo osiguranje obezbeđuje pokriće pomoći za najviše tri slučaja potrebe hitne popravke u stanu ili kući u periodu trajanja osiguranja.

(6) Odredbe prethodnih stavova ovog člana, primenjuju se i u slučaju zaključenja ugovora o osiguranju s trajanjem kraćim od godinu dana.

### **OBAVEZE KORISNIKA**

#### **Član 11.**

(1) Korisnik osiguranja je obavezan da odmah, po nastanku nepredvidivog događaja, telefonom pozove Centar za pomoć i zatraži uputstva za dalje postupanje.

(2) Pre prijave Centru za pomoć, Korisnik osiguranja ne sme preduzimati nikakve mere na sopstvenu inicijativu, jer će inače biti odgovoran za štetu koja iz toga proistekne. Ova odredba ne primenjuje se za slučaj postupanja u cilju spasavanja lica i/ili sprečavanja veće materijalne štete.

(3) Prilikom poziva upućenog Centru za pomoć, Korisnik osiguranja je obavezan da pruži sledeće informacije:

1. Ime, prezime i adresu Osiguranika, kao što je navedeno u ispravi o osiguranju;
2. Broj isprave o zaključenom osiguranju;
3. Adresu mesta osiguranja (stana ili kuće);
4. Kratak opis nastale situacije i vrste pomoći za kojom ima potrebu.

(4) Korisnik osiguranja je obavezan da se pridržava uputstava Centra za pomoć. Ukoliko Korisnik osiguranja postupi suprotno datim uputstvima, Osiguranik gubi pravo iz zaključenog Ugovora o osiguranju.

### **OBAVEZE I ODGOVORNOSTI OSIGURAVAČA**

#### **Član 12.**

(1) Osiguravač je dužan da Osiguraniku isplati naknadu iz osiguranja ili zahtev odbije i o tome pismeno obavesti Osiguranika, u roku od 14 dana računajući od dana prijema kompletne dokumentacije neophodne za utvrđivanje osnova i visine naknade.

(2) Osiguravač je obavezan da, u momentu zaključenja ugovora o osiguranju, obavesti Ugovarača osiguranja o tačnom nazivu i broju telefona Asistentske kompanije (Centra za pomoć).

(3) Osiguravač je odgovoran za izbor Asistentske kompanije (Centra za pomoć) ali nije odgovoran za kvalitet izvršenih zanatskih radova odnosno pruženih usluga prevoza i nužnog smeštaja. Odgovornost za kvalitet u

pružanju pomoći za slučaj potrebe hitne popravke u stanu ili kući je na Asistentskoj kompaniji (Centru za pomoć).

### **PREMIJA OSIGURANJA**

#### ***Član 13.***

(1) Osiguravač Tarifom premija za osiguranje pomoći za slučaj potrebe hitne popravke u stanu ili kući utvrđuje kriterijume i merila za obračun premije osiguranja.

(2) Ako nije drugačije ugovoreno, Ugovarač osiguranja je dužan da plati premiju osiguranja prilikom zaključivanja ugovora.

### **OGRANIČENJE OBAVEZE PO OSNOVU DRUGIH OSIGURANJA**

#### ***Član 14.***

U slučaju da postoji obaveza za isplatu naknade po nekoj drugoj vrsti osiguranja, naknada će se isplatiti po toj drugoj vrsti osiguranja. Iz osnova osiguranja po ovim Uslovima, naknada će se isplatiti samo u slučaju kada pokrće po toj drugoj vrsti osiguranja nije bilo dovoljno, i to do iznosa nepokrivenog dela naknade.

### **PRIMENA ZAKONSKIH PROPISA**

#### ***Član 15.***

Na pitanja koja nisu regulisana ovim Uslovima, primenjivaće se odgovarajuće odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

### **NADLEŽNOST SUDA U SLUČAJU SPORA**

#### ***Član 16.***

Za sve sporove koji proisteknu iz osiguranja zaključenih po ovim Uslovima i/ili u vezi sa tumačenjem ili primenom ovih Uslova, nadležan je isključivo stvarno nadležni sud prema mestu sedišta Osiguravača.

### **OBRADA I ČUVANJE LIČNIH PODATAKA**

#### ***Član 17.***

(1) Osiguravač obrađuje podatke o ugovaraču osiguranja/osiguraniku u svrhu realizacije ugovora o osiguranju i ispunjavanja obaveza predviđenih važećim propisima.

(2) Ugovarač osiguranja/osiguranik ima pravo da se informiše o podacima koje Osiguravač vodi o njemu i ima pravo i obavezu da od Osiguravača zahteva ispravku, dopunu i ažuriranje podataka koji se odnose na njega.

(3) Podatke o ugovaraču osiguranja/osiguraniku mogu koristiti zaposleni kod Osiguravača, kao i zaposleni kod drugih lica i/ili institucija kojima Osiguravač dostavlja podatke shodno zakonskim propisima ili ugovornim obavezama.

(4) Ugovarač osiguranja/osiguranik ima pravo da svoj ranije dat pristanak na obradu podataka u druge svrhe osim u svrhu zaključenja i ispunjenja ugovora, opozove. U slučaju da ugovarač osiguranja/osiguranik želi da opozove svoj pristanak, dužan je da obavještenje o tome dostavi Osiguravaču u pisanoj formi. Osiguravač je dužan da nakon primljenog obavještenja ugovarača osiguranja/osiguranika o opozivu ranije datog odobrenja u druge svrhe osim u svrhu saključenja i ispunjenja ugovora, podatke o njemu briše.

(5) Svojim potpisom na ponudi za zaključenje ugovora o osiguranju/polisi ili drugom dokumentu, ugovarač osiguranja/osiguranik potvrđuje da je obavješten i saglasan sa gore navedenim, te saglasnost data na ovaj način, predstavlja pravni osnov Osiguravaču za obradu i prikupljanje podataka o ličnosti ugovarača osiguranja/osiguranika, shodno odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

### **ZAVRŠNE ODREDBE**

#### ***Član 18.***

(1) Ovi Uslovi stupaju na snagu danom donošenja a primenjuju se narednog dana od dana objavljivanja.

(2) Danom početka primene ovih ovih Uslova prestaju da važe i da se primenjuju Uslovi za osiguranje pomoći za slučaj potrebe hitne popravke u stanu ili kući - prečišćen tekst od 09.07.2014. godine.