

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA WEB STRANE I ONLINE KUPOVINE

1. Podaci o davaocu usluga

SAVA NEŽIVOTNO OSIGURANJE a.d.o. Beograd
Bulevar vojvode Mišića 51, Beograd
Telefon : +381 11 3644 829
Fax: + 381 11 3644821
E-mail : info@sava-osiguranje.rs
Šifra i opis delatnosti: 6512 - Neživotno osiguranje
Matični broj: 17407813
PIB: 100002516
Broj računa: 160-494952-96
Web adresa: www.sava-osiguranje.rs i
www.webshop.sava-osiguranje.rs

2. Uvod

Ovim Opštim uslovima korišćenja web strane i online kupovine (dalje: Opšti uslovi) Sava neživotno osiguranje a.d.o. Beograd (dalje: SNO, Osiguravač) uređuje korišćenje web strane i online kupovine usluga osiguranja od strane korisnika. Pristupom web strani SNO, svaki korisnik se obavezuje da poštuje ove Opšte uslove i pristaje da se na njega primenjuju odredbe ovih Opštih uslova.

Online kupovina je kupovina osiguranja preko interneta koja obezbeđuje zaključivanje ugovora o osiguranju i plaćanje premije osiguranja na daljinu, bez istovremenog prisustva ugovornih strana, korišćenjem elektronskih sredstava i na zahtev ugovarača osiguranja ili osiguranika. Usluge online kupovine su dostupne na internet stranici SNO: <https://webshop.sava-osiguranje.rs/>

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

SNO 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 SNO.

3. Ograničenja korišćenja i odgovornosti

Opšti uslovi se odnose isključivo na online kupovinu na području Republike Srbije, odnosno web domena rs Osiguravača.

Korisnik se obavezuje da neće koristiti web stranu SNO na bilo koji način protivan propisima Republike Srbije i dobrim poslovnim običajima. Dokumenti, podaci i informacije objavljeni na web strani SNO ne smeju se reprodukovati, distribuirati ili na bilo koji način koristiti u komercijalne svrhe, osim onih dokumenata za koje je članom 84. Zakona o osiguranju propisano da ih osiguravač mora učiniti dostupnim za pristup i reprodukciju.

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

Usluge online kupovine koje pruža SNO, ne uključuju troškove koje korisnik ima korišćenjem računarske opreme i drugih elektronskih uređaja, kao ni usluge za pristup stranicama SNO. SNO nije odgovorno za troškove telefona, interneta i bilo koje druge troškove do kojih može doći prilikom pristupa i pregleda web stranice SNO.

SNO ne odgovara za bilo kakve moguće posledice nastale usled prekida rada web stranice SNO iz bilo kakvih tehničkih razloga, niti snosi troškove koje korisnici imaju korišćenjem računarske opreme i telekomunikacijskih sistema radi pristupa web stranici SNO. Na internet stranici je moguće obaviti kupovinu u svojstvu fizičkog lica, preduzetnika i pravnog lica. Ukoliko se za kupovinu izvrši plaćanje platnom karticom privrednog društva/preduzetnika, u tom slučaju SNO, Institucija ni banka ne odgovaraju za poreske kao i druge zakonske obaveze koje prate platnu transakciju i osnovni pravni posao na osnovu kojeg je transakcija izvršena, niti bilo koje druge poreze koji mogu nastati prilikom kupovine usluge.

4. Način online kupovine

Usluga osiguranja se kupuje elektronskim putem na sledeći način:

- Izborom vrste osiguranja, korisnik unosi tražene podatke i dobija informativnu ponudu (cenu tražene usluge);
- Ukoliko je ponuda prihvatljiva za ugovarača osiguranja ili osiguranika, i ukoliko je potvrdio da je upoznat sa uslovima kupovine i uslovima osiguranja koji su mu dostupni na internet stranici Web Shop-a, ulazi u proces kupovine i vrši uplatu premije osiguranja platnom karticom.
- Usluga osiguranja se smatra kupljenom kada korisnik pređe celokupan proces kupovine i plati premiju osiguranja;
- Nakon potvrde o uspešno izvršenoj transakciji putem platne kartice, SNO dostavlja korisniku Potvrdu o zaključenom osiguranju na e-mail adresu koju je korisnik evidentirao u procesu popunjavanja potrebnih podataka.
- Zajedno sa Potvrdom o zaključenom osiguranju na navedenu e-mail adresu korisnik dobija i uslove osiguranja za zaključenju vrstu osiguranja.
- Ukoliko ugovarač osiguranja ili osiguranik ima potrebu za štampanom kopijom Potvrde o zaključenom osiguranju, može se obratiti osiguravaču.

5. Potvrda o zaključenom osiguranju

Potvrda o zaključenom osiguranju je pismena isprava kojom se potvrđuje da je sklopljen ugovor o osiguranju. Potvrda o zaključenom osiguranju sadrži sve bitne elemente o ugovoru o osiguranju i punovažna je bez potpisa i pečata.

6. Dostava Potvrde o zaključenom osiguranju

Dostava Potvrde o zaključenom osiguranju vrši se dostavom Potvrde o zaključenom osiguranju u PDF formatu, na e-mail korisnika (nakon potvrde o uspešno izvršenoj transakciji putem platnih kartica).

7. Zaštita i prikupljanje ličnih podataka korisnika

Korišćenjem web strane SNO korisnik (ugovarač osiguranja/osiguranik) pristaje na prikupljanje podataka i uslove korišćenja u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i internim aktima SNO.

SNO prikuplja i obrađuje podatke o ugovaraču osiguranja/osiguraniku u svrhu realizacije ugovora o osiguranju i ispunjavanja obaveza predviđenih važećim propisima. Ugovarač osiguranja/osiguranik ima pravo da se informiše o podacima koje SNO vodi o njemu i ima pravo i obavezu da od SNO zahteva ispravku, dopunu i ažuriranje podataka koji se odnose na

njega. Podatke o ugovaraču osiguranja/osiguraniku mogu koristiti zaposleni kod SNO, kao i zaposleni kod drugih lica i/ili institucija kojima SNO dostavlja podatke shodno zakonskim propisima ili ugovornim obavezama. Takođe, kontakt podatke Ugovarača osiguranja/osiguranika mogu koristiti članice Sava RE Grupe.

Prijemom Potvrde o zaključenom ugovoru o osiguranju, ugovarač osiguranja/osiguranik potvrđuje da je obavešten i saglasan sa gore navedenim, te saglasnost data na ovaj način, predstavlja pravni osnov SNO za prikupljanje, beleženje, prepisivanje, kopiranje, umnožavanje, pretraživanje, prenošenje, razvrstavanje, čuvanje, razdvajanje, ukrštanje, objedinjavanje, menjanje, obezbeđivanje, korišćenje, stavljanje na uvid, organizovanje, prilagođavanje, iznošenje podataka o ličnosti ugovarača osiguranja/osiguranika, shodno odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Lice koje je dalo pristanak na navedeno u prethodnom stavu, može svoj punovažan pristanak da opozove, u kom slučaju je dužno da Osiguravaču nadoknadi opravdane troškove i eventualnu štetu, u skladu sa propisima koji uređuju odgovornost za štetu. Opoziv se daje u pisanom obliku ili usmeno na zapisnik, nakon čega dalja obrada podataka nije dopuštena.

SNO se obavezuje da od osiguranika neće zahtevati i arhivirati u bilo kojoj elektronskoj formi, podatke vezane za platnu karticu kojom se transakcija realizuje a posebno broj kartice, datum isticanja, CVC2 ili CVV broj, itd.

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

Prihvatanjem ovih Uslova korišćenja, te korišćenjem usluga SNO online shopa korisnik potvrđuje da je u celosti razumeo i prihvatio ove Uslove te da je ujedno obavešten o pravnom osnovu, svrsi, opsegu i načinu korišćenja njegovih ličnih podataka odnosno da su mu pružene informacije u skladu sa članom 23. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

8. Nedožvoljene transakcije

SNO se obavezuje da će vršiti prodaju robe i/ili usluga u skladu sa zakonom i propisima Republike Srbije. Na internet prodajnom mestu izričito je zabranjeno nuditi robu/usluge iz sledećih kategorija:

- radioaktivne, otrovne i eksplozivne materije
- hemijske proizvode štetne za okolinu
- zaštićene životinjske i biljne vrste
- ljudske ili životinjske organe
- opojne droge
- pornografski materijal
- lekovi kao i drugih kategorija propisanih zakonskom ili regulativom kartičarskih organizacija.

9. Pružanje tačnih podataka

Tokom korišćenja web strane i online kupovine SNO, ugovarač osiguranja/osiguranik je dužan da dostavi istinite i potpune podatke. Za slučaj namerne dostave netačnih podataka ili ukoliko se namerno prečute okolnosti koje su mogle dovesti do odbijanja zaključenja ugovora o osiguranju, SNO može zahtevati poništenje ugovora. SNO ne snosi bilo kakvu odgovornost za unos nepotpunih, neispravnih ili netačnih podataka od strane ugovarača osiguranja/osiguranika u toku procesa online kupovine osiguranja putem web strane SNO.

10. Plaćanje platnim karticama i zaštita poverljivih podataka o transakciji

Plaćanje platnim karticama (Visa, Mastercard, Maestro, Dina, Amex) se vrši putem procesora Banca Intesa a.d. Beograd, Raiffeisen Banke a.d. Beograd i Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi sad. 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, garantuju procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, Raiffeisen Banka a.d. Beograd i Institucija elektronskog

novca PaySpot doo Novi Sad, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni sistemu SNO, kao ni Instituciji.

U slučaju povraćaja novca osiguraniku (reklamacija, odustanak od kupovine, itd.), povraćaj sredstava će biti izvršen na karticu, odnosno na tekući račun korisnika uz njegovu saglasnost. Prilikom povraćaja novca korisnik će učiniti dostupnim podatak o tekućem računu na koji se imaju vratiti sredstva, što predstavlja podatak o ličnosti, koji je zaštićen u skladu sa Politikom privatnosti. U slučaju povraćaja sredstava korisniku koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, SNO je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC, Maestro i Dinacard metoda plaćanja, što znači da će Banka na zahtev obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika platne kartice, a pritom se za svaku registrovanu karticu (bila jedna ili više) obavlja provera validnosti kartice i potrošača. Unos i prenos ličnih podataka i podataka o broju kartice zaštićeni su u skladu sa vodećim bezbednosnim protokolima na Internetu i u skladu sa PCI DSS standardima za sigurna plaćanja.

S obzirom na to da svaka zemlja nezavisno određuje zakone koji regulišu promet roba i usluga, mogu se javiti situacije u kojima NEZAVISNO OD NAS određene državne službe uvedu dodatne poreze, takse ili dažbine na izvršene transakcije. SNO ne snosi odgovornost za takva obračunavanja, a korisnik se obavezuje da samostalno reši sva pitanja vezana za njihovu uplatu.

11. Raskid ugovora o osiguranje zaključenih na daljinu

Korisnik ima pravo da u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu odustane od istog bez navođenja razloga za odustanak i to slanjem pisane izjave na adresu: SAVA NEŽIVOTNO ADO BEOGRAD, Bulevar vojvode Mišića 51, 11000 Beograd ili putem mail-a na adresu: info@sava-osiguranje.rs.

Više informacija o pravu na odustanak, kao i izjavu o odustanku korisnik može pronaći na adresi:

<https://webshop.sava-osiguranje.rs/dokumenta/obavestenje-o-pravu-na-odustanak-od-ugovora-o-osiguranju-zaključenog-na-daljinu-i-izjava.pdf>.

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, korisnik nema pravo na odustanak od ugovora na daljinu o osiguranju pomoći na putovanju ili o drugim kratkoročnim osiguranjima u trajanju do jednog meseca.

12. Rešavanje sporova – nadležnost suda i merodavno pravo

Ugovorne strane su saglasne da sve eventualne nesporazume i sporna pitanja koja nastanu tokom trajanja ugovornog odnosa nastojati da reše mirnim putem. U slučaju da izostane mirno rešenje nesporazuma i spornih pitanja ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Beogradu, a primenjuje se pravo Republike Srbije.

13. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, potrošač može spor da reši u postupku vansudskog rešavanja spora, na način definisan Zakonom.

14. Završne odredbe

Ovi Opšti uslovi korišćenja web strane i online kupovine stupaju na snagu i primenjuju se 8 (osam) dana od dana isticanja na oglasnoj tabli, odnosno na portalu Društva, a isticanje se vrši na dan njihovog donošenja.

Danom primene ovih Opštih uslova korišćenja web strane i online kupovine stavlja se van snage i prestaju da važe Opšti uslovi korišćenja web strane i online kupovine, del. br 02-2507 od 28.11.2023. godine.

Datum početka primene: 20.06.2025.