

## УСЛОВИ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ НА ДОМАШНА АСИСТЕНЦИЈА

### Член 3

#### ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

##### Член 1

Во овие услови, изразите ќе ги имаат следните значења:

"осигурувач" – САВА осигурување а.д. Скопје

"договорувач на осигурување" - лице кое со осигурувачот склучува договор за осигурување;

"осигуреник" – лице, чиј имот е осигурен и на кого му припаѓаат правата од осигурувањето;

"корисник" – лице кои живеат во заедничко домаќинство со осигуреникот или има пријавено живеалиште во неговиот дом;

"премија" - износ кој се задржува, односно плаќа за осигурување по договор за осигурување;

"сума на осигурување" -износ на кој имотот, односно имотниот интерес е осигурен, ако од содржината на договорот за осигурување не произлегува нешто друго;

"лист на покритие" - потврда која привремено ја заменува полисата;

"полиса" - документ на договорот за осигурување;

"итен случај" – ненадеен и неочекуван настан кој се случил во домот и кој во случај на непревземање на итни мерки би имал за последица дополнителна штета во домот, загрозување на здравјето, безбедноста или несоодветен престој на осигуреникот, односно корисниците;

"дом" – стан или куќа, каде што осигуреникот има постојано или привремено живеалиште и кое не е ненаселено подолго од 60 дена во текот на годината. Под дом, истотака се подразбираат и:

-Помошни простории, кои се составен дел од станот или куќата, како и доградбите на нив

-Приклучокот на јавна водоводна мрежа, до јавна канализација, до јавна електро дистрибуциска мрежа и до јавна топловодна мрежа

"асистентски центар" – организациона единица на осигурувачот која осигуреникот, односно корисниците треба да ја контактираат при настанување на итен случај и која стои на располагање 24 часа на ден, на бесплатниот телефонски број кој е наведен на полисата за осигурување.

"интернет продажба" – продажба на осигурување преку услуги на информатичко општество што се обезбедуваат за надомест – премија на далечина без истовремено присуство на договорните страни, со користење на електронски средства и на барање на договорувачот на осигурување или осигуреникот.

#### СЛУЧАЈ НА АСИСТЕНЦИЈА

##### Член 2

(1) Со ова осигурување, осигурувачот организира помош при итен случај, во смисла на обезбедување на:

1. занаетчиски услуги,
2. услуги на обезбедување на домот,
3. превоз и привремено сместување,
4. отворање на влезни врати,

5. информации за привремено селене, за ветеринарни услуги, за услуги на други стручни лица и проследување на информациите. Трошоците за асистентски центар се покриени со ова осигурување.

#### I. ЗАНАЕТЧИСКИ УСЛУГИ

#### ЗАНАЕТЧИСКИ УСЛУГИ

Сава осигурување а.д. Скопје

Ул. Загребска 28а

www.sava.com.mk

(1) Осигурувачот преку асистентскиот центар му ги обезбедува на осигуреникот следните услуги:

- 1) сервисер во случај на штета на водовод или канализација
- 2) електроинсталатер во случај на штета на електрични инсталации
- 3) сервисер во случај на штета на грејни тела
- 4) сервисер во случај на штета на клима уреди
- 5) мајстор за покриви во случај на штета на покрив или стрее
- 6) вратар или столар, во случај на штета на врата или прозорец
- 7) стаклар, во случај на штети на надворешни стакла
- 8) сервис за чистење

#### УСЛУГИ НА СЕРВИСЕР ЗА ШТЕТИ НА ВОДОВОД ИЛИ КАНАЛИЗАЦИЈА

##### Член 4

(1) Во случај на штета на водоводниот или канализациониот приклучок во домот, како и на доводните и одводните апарати приклучени на водоводната мрежа, осигурувачот обезбедува услуга на сервисер за штети на водовод или канализација и ги покрива трошоците како што е дефинирано во член 12.

(2) Доколку е потребно празнење на септичка јама, осигурувачот само ја обезбедува услугата, но не ги покрива трошоците за празнењето.

#### УСЛУГИ НА ЕЛЕКТРОИНСТАЛАТЕР

##### Член 5

(1) Во случај на штета на електричните инсталации во домот, осигурувачот обезбедува услуга на електроинсталатер и ги покрива трошоците како што е дефинирано во член 12.

(2) Осигурувачот не обезбедува услуга кога треба само да се замени електричен осигурувач или сијалица.

#### УСЛУГИ НА СЕРВИСЕР НА ГРЕЈНИ ТЕЛА

##### Член 6

(1) Во случај на штета на системот на греење во домот, осигурувачот обезбедува услуга на сервисер на грејни тела и ги покрива трошоците како што е дефинирано во член 12.

(2) Осигурувачот не обезбедува услуги поради:

- дефект на примарниот систем на греење поради користење на уредите за регулирање како што се саат, термостат, контролни копчиња итн во спротивност на упатството на производителот
- проблеми со оцакот
- дефект на резервоарите за гориво
- истекување на гас од цевководи или од плински уред
- дефект на индивидуални уреди за греење кои не се составен дел на примарниот систем за греење
- дефект на сончев систем за греење

#### УСЛУГИ НА СЕРВИСЕР НА КЛИМА УРЕДИ

##### Член 7

(1) Во случај на штета на клима уредите во домот, осигурувачот обезбедува услуга на сервисер на клима уреди и ги покрива трошоците како што е дефинирано во член 12.

(2) Осигурувачот не обезбедува услуги поради:

- дефекти на далечинскиот управувач на клима уредот;

- дефект на инсталацијата за одвод на кондензат.

### УСЛУГИ НА МАЈСТОР НА КРОВОВИ

#### Член 8

(1) Во случај на штета на стреа или кров во случај кога би дошло до прокиснување на вода во домот, осигурувачот обезбедува услуга на мајстор на кровови и ги покрива трошоците како што е дефинирано во член 12.

(2) Осигурувачот не обезбедува услуги кои се вршат на рамен кров или олук.

### УСЛУГИ НА СТОЛАР ИЛИ БРАВАР

#### Член 9

(1) Во случај на штета на прозорци или врати, монтирани на надворешните ѕидови на домот кои настанале поради провалување:

- доколку осигуреникот или корисникот се дома при доаѓање на столар или бравар, осигурувачот обезбедува услуга на столарот или браварот и ги покрива трошоците како што е дефинирано во член 12:

- доколку осигуреникот или корисниците не се дома, кога тоа е единствено логично решение во нивно отсуство, однапред изречно дозволат привремено блокирање на прозорците или вратите во домот.

### УСЛУГИ НА СТАКЛАР

#### Член 10

(1) Во случај на кршење на стакла на прозорци или врати, монтирани на надворешните ѕидови или стакла на прозорци монтирани на покривот на домот, осигурувачот обезбедува услуга на стаклар и ги покрива трошоците како што е дефинирано во член 12.

(2) Осигурувачот обезбедува услуги на стаклар и за оштетувањата на надворешните стаклени ѕидови на домот.

### УСЛУГИ НА СЕРВИС ЗА ЧИСТЕЊЕ

#### Член 11

(1) Во случај на поплава, навлегување на атмосферска, подземна или фекална или друг вид на вода во домот, осигурувачот обезбедува услуга на сервис за чистење и ги покрива трошоците како што е дефинирано во член 12.

(2) Доколку е потребно испумпување на вода, осигурувачот ја обезбедува само услугата, но не ги покрива трошоците за пумпање.

(3) Осигурувачот не ја обезбедува услугата од став (1) од овој член во случај на елементарна непогода.

### ВИСИНА НА ПОКРИТИЕ ПРИ ЗАНАЕТЧИСКИ УСЛУГИ

#### Член 12

(1) За занаетчиски услуги каде осигурувачот обезбедува помош во итен случај, во целост ги покрива патните трошоци на изведувачот на услугата и неговиот прв работен час, и не ги покрива трошоците за употребениот и вградениот материјал.

## II. УСЛУГИ НА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ДОМОТ

### УСЛУГИ НА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ДОМОТ

#### Член 13

(1) Доколку поради итен случај е потребно обезбедување на домот, осигурувачот ги покрива трошоците за обезбедување и надзор за најмногу 24h.

(2) Осигурувачот обезбедува услуги на обезбедување на домот доколку:

- во него не е возможно да се живее

- осигуреникот и корисникот за време на итниот случај не се дома, поради неопходно отсуство, како на пример болничко, службено, туристичко итн. Домот се смета дека е празен и кога во него има само деца на возраст до 15 години

(3) Кога е потребна услуга на обезбедување на домот поради провалување, осигурувачот обезбедува услуги на обезбедување најдолго до пристигнување на столар или бравар согласно Член 9 од овие услови.

## III. УСЛУГИ НА ПРЕВОЗ И ПРИВРЕМЕНО СМЕСТУВАЊЕ

### УСЛУГИ НА ПРЕВОЗ И ПРИВРЕМЕНО СМЕСТУВАЊЕ

#### Член 14

(1) Доколку поради итен случај не е можан престој во домот, осигурувачот организира и ги плаќа трошоците за превоз и/или привремено сместување.

(2) Трошоците за превоз подразбираат превоз од дома до местото на привремено сместување и се ограничени на 30 еур со вклучен ДДВ.

(3) Трошоците за привремено сместување подразбираат ноќевање и тоа најмногу една ноќ со појадок во хотел до износ од 40 еур од ноќ за секој корисник, со вклучен ДДВ. Осигурувачот не ги покрива трошоците за:

- телефонирање од хотелот

- собна услуга

- други хотелски услуги

## IV. УСЛУГИ НА ОТВОРАЊЕ НА ВЛЕЗНИ ВРАТИ

### УСЛУГА НА ОТВАРАЊЕ НА ВЛЕЗНА ВРАТА

#### Член 15

(1) Доколку осигуреникот, односно корисниците поради дефект на бравата не можат да ја отклучат влезната врата во домот и поради тоа е оневозможен влезот или излезот од домот, осигурувачот обезбедува услуга на бравар и ги покрива трошоците за отворање на вратата.

(2) Со ова осигурување не се покриени трошоците за поправка и евентуална штета настаната при отворање на вратата.

## V. ИНФОРМАЦИИ

### ИНФОРМАЦИИ ЗА ПРИВРЕМЕНО ОТСЕЛУВАЊЕ

#### Член 16

(1) Доколку поради итен случај е потребно привремено отселување, осигурувачот обезбедува информации за можните изведувачи.

### ИНФОРМАЦИИ ЗА ВЕТЕРИНАРНИ УСЛУГИ

#### Член 17

(1) При проблеми со домашни животни, во случај кога е потребна ветеринарна помош, осигурувачот обезбедува информација за можните изведувачи.

### **ИНФОРМАЦИИ ЗА УСЛУГИ ОД ДРУГИ СТРУЧНИ ЛИЦА** Член 18

(1) Доколку се јави потреба за консултација во врска со поправка на електрични апарати и машини за домаќинство – машини за перење, машина за сушење и машина за миење, фрижидер, замрзнувач и телевизор, алармен уред осигурувачот обезбедува информации за можните изведувачи.

### **ПРОСЛЕДУВАЊЕ НА ИНФОРМАЦИИ** Член 19

(1) Осигурувачот на осигуреникот, односно корисниците им обезбедува општи информации за постапката при решавање за последиците од итниот случај која е предмет на ова осигурување, како и неговите права по другите осигурувања кои ги има склучено со осигурувачот а во врска со настанатиот итен случај.

### **ОДЗИВНОСТ НА ИЗВЕДУВАЧИТЕ НА УСЛУГИТЕ** Член 20

(1) Осигурувачот обезбедува доаѓање на изведувачот на услуги до домот на осигуреникот во разумен рок во зависност од итноста или обемот на случајот, бројот на случаи и останати локални околности.

(2) При вонредни настани, како што се на пример:

- пречки или пад на телефонската мрежа;
- штрајкови, манифестации, демонстрации
- застој во сообраќајот
- елементарни непогоди и епидемии

осигурувачот ќе обезбеди доаѓање на изведувач на услугите во домот веднаш штом ќе биде во можност.

(3) Осигурувачот ќе се погрижи внимателно да одбере изведувач на услугите, но не одговара за неговото однесување.

### **ОГРАНИЧУВАЊЕ И ИСКЛУЧОЦИ** Член 21

(1) Осигурувачот не обезбедува услуги и не ги покрива трошоците:

- доколку асистентскиот центар не бил навремено известен за итниот случај односно доколку осигуреникот или корисникот не го повикал асистентскиот центар кога дознал за случајот,
- доколку последицата од итниот случај ја отстранил осигуреникот, корисникот или изведувач кој не бил испратен од асистентскиот центар,
- доколку итниот случај е последица на нередовно одржување, повреда на техничките и други прописи и упатства за одржување и заштитни мерки

(2) Осигурувачот обезбедува услуги на информации и не ги покрива трошоците доколку итниот случај е во периодот на гаранција односно додека услугата ја обезбедува давателот гаранцијата.

(3) Осигурувањето на домашна асистенција во текот на една осигурителна година е ограничено на најмногу 3 (три) итни случаи.

(4) Доколку во повеќестанбен објект дојде до итен случај во заедничките простории или на заедничките уреди, се смета дека се работи за еден итен случај, без оглед на бројот на склучени договори за осигурување.

(5) Осигурителното покритие за осигурување на домашна асистенција не важи за итни случаи поради војна, воени

конфликти, востанија или терористички дејствија, нуклеарна реакција, нуклеарно зрачење или радиоактивна контаминација или земјотрес.

(6) Осигурителното покритие од осигурувањето на домашна асистенција не важи ни во случај ако осигуреникот, односно корисниците дадат лажни податоци за околностите на итниот случај.

### **ПОДРАЧЈЕ НА ВАЖНОСТ НА ОСИГУРУВАЊЕТО** Член 22

(1) Осигурување на домашна асистенција се склучува и обезбедува осигурително покритие само за домовите на подрачјето на Р. С. Македонија.

### **ПРИЈАВУВАЊЕ НА ОКОЛНОСТИ ЗНАЧАЈНИ ЗА ОЦЕНА НА РИЗИКОТ** Член 23

(1) Договорувачот на осигурувањето е должен, при склучување на договорот да му ги пријави на осигурувачот сите околности значајни за оцена на ризикот, а што му се познати или не можеле да му останат непознати.

(2) Ако договорувачот на осигурувањето намерно направил неточна пријава или намерно премолчил некоја околност од таква природа, што осигурувачот не би склучил договор ако ја знаел вистинската состојба на работите, осигурувачот може да бара поништување на договорот.

(3) Во случај на поништување на договорот од причините наведени во став 2, осигурувачот ги задржува наплатените премии и има право да бара исплата на премијата за период на осигурувањето во кој побарал поништување на договорот.

(4) Правото на осигурувачот да бара поништување на договорот за осигурување престанува ако тој, во рок од три месеци од денот на дознавањето за неточноста на пријавата или за премолчувањето, не му изјави на договорувачот на осигурувањето дека има намера да го користи тоа право.

(5) Ако договорувачот на осигурувањето направил неточна пријава или пропуштил да го даде должното известување, а тоа не го сторил намерно, осигурувачот може, по свој избор, во рок од еден месец од дознавањето на неточноста или нецелосноста на пријавата, да изјави дека го раскинува договорот или да предложи зголемување на премијата сразмерно со поголемиот ризик.

(6) Договорот во тој случај престанува по истек на 14 дена од кога осигурувачот својата изјава за раскинување му ја соопштил на договорувачот на осигурувањето, а во случај на предлог од осигурувачот премијата да се зголеми, раскинувањето настапува според самиот Закон ако договорувачот на осигурувањето не го прифати предлогот во рок од 14 дена од кога го примил.

(7) Во случај на раскинување на договорот, осигурувачот е должен во рок од 60 дена да го врати делот од премијата што отпаѓа на времето до крајот на периодот на осигурувањето.

(8) Ако осигурениот случај настанал пред да е утврдена неточноста или нецелосноста на пријавата или потоа, но пред раскинувањето на договорот, односно пред постигнување на спогодба за зголемување на премијата, надоместот се намалува во сразмер помеѓу стапката на платените премии и стапката на премиите што би требало да се платат според вистинскиот ризик.

(9) Одредбите од претходните ставови за последиците поради неточна пријава или премолчување на околностите значајни за оцена на ризикот се применуваат и во случаи на осигурување склучени од името и за сметка на друг, или во корист на трет за туѓа сметка, или за сметка на оној на кого се однесува, ако овие лица знаеле за неточноста на пријавата или премолчувањето на околностите значајни за оцена на ризикот.

(10) Осигурувачот, кому во моментот на склучување на договорот му биле познати или не можеле да му останат непознати околностите што се значајни за оцена на ризикот, а кои

договорувачот на осигурувањето неточно ги пријавил или премолчил, не може да се повикува на неточноста на пријавата или премолчувањето.

(11) Истото важи во случај кога осигурувачот дознал за тие околности за време на траење на осигурувањето, а не ги користел законските овластувања.

## СКЛУЧУВАЊЕ НА ДОГОВОР ЗА ОСИГУРУВАЊЕ

### Член 24

(1) Договор за осигурување може да склучи лице кое има интерес да не настане осигурен случај, затоа што би претрпел некоја материјална загуба.

(2) Договор за осигурување во случај на класична продажба е склучен кога договорувачите ќе ја потпишат полисата за осигурување или листот на покритие.

(3) Усната понуда направена до осигурувачот за склучување на договор за осигурување не ги обврзува ниту понудувачот, ниту осигурувачот.

(4) Писмената понуда направена на осигурувачот за склучување на договор за осигурување го обврзува понудувачот, ако тој не одредил краток рок, за време од осум дена од денот кога понудата пристигнала кај осигурувачот.

(5) Ако осигурувачот во тој рок не ја одбие понудата која не отстапува од условите под кои тој го врши предложеното осигурување, ќе се смета дека тој ја прифатил понудата и дека договорот е склучен. Во тој случај договорот се смета склучен кога понудата пристигнала кај осигурувачот.

(6) Ако осигурувачот по однос на примената понуда побара било каква дополна или измена, како ден на приемот на понудата ќе се смета денот кога осигурувачот ја примил бараната дополна или измена, односно кога ќе биде известен за прифаќање на неговите услови.

(7) Одредбите од ставот 2 на овој член се применуваат и кога се врши измена на постојниот договор за осигурување.

(8) Интернет продажба

1) Во случај на интернет продажба на осигурување, договорувачот на осигурување или осигуреникот со користење на електронските средства обезбедени од страна на Осигурувачот сам ги внесува сите потребни податоци за изработка на осигурувањето, врз база на што добива информативна понуда. Доколку понудата е прифатлива за договорувачот на осигурувањето или осигуреникот, истото тој преку електронските средства го потврдува и ги прифаќа понудените премии и условите за осигурување.

2) Со користење на електронските средства обезбедени од страна на осигурувачот, договорувачот на осигурувањето или осигуреникот врши плаќање на премијата за осигурување со платежна картичка.

3) Откако ќе се изврши плаќањето на премија, договорувачот на осигурувањето или осигуреникот на валидна и точна e-mail адреса која ја евидентира во процесот на пополнување на потребните податоци, во електронска форма добива полиса за осигурување. Заедно со полисата за осигурување на наведената e-mail адреса ги добива и важечките услови за осигурување од домашна асистенција. Доколку договорувачот на осигурувањето или осигуреникот има потреба од печатена копија од полисата потребно е да се обратат кај Осигурувачот.

4) Во случај на интернет продажба на осигурување не е потребен потпис на полисата од страна на договорните страни, бидејќи согласно член 959 од Законот за Облигациони односи, договорниот однос од осигурувањето настанува со самото плаќање на премијата за осигурување.

## ПОЧЕТОК И КРАЈ НА ОСИГУРИТЕЛНОТО ПОКРИТИЕ

### Член 25

(1) Обврската на осигурувачот од осигурувањето почнува по истек на дваесет и четвртиот час од 8-миот ден (каренца) од денот кој во полисата е назначен како почеток осигурувањето - ако до тој ден е платена премијата, а инаку по истек на дваесет и четвртиот час од денот на уплатата на премијата освен ако не е поинаку договорено.

(2) Обврската на осигурувачот престанува:

1) кај договор за осигурување со одреден рок на траење со истек на дваесет и четвртиот час од денот кој во полисата е означен како ден на истек на осигурувањето.

2) кај договор за осигурување со неодреден рок на траење, ако во полисата е означен само почетокот на осигурувањето се продолжува од година во година, освен ако некоја од договорените страни, најкасно три месеци пред истекот на тековната година од осигурувањето, писмено ја извести другата страна дека не сака да го продолжи договорот за осигурување. Во тој случај, договорот за осигурување престанува со истекот на дваесет и четвртиот час на последниот ден од тековната година на осигурувањето.

3) кај договор за осигурување склучен на рок подолг од пет години, секоја страна може по истекот на овој рок при отказан рок од шест месеци, писмено да и изјави на другата странка дека го раскинува договорот. Ако договорувачот на осигурувањето го раскине договорот склучен на рок подолг од 5 години, должен е да ја плати разликата на премијата со одобрен попуст за времетраењето на осигурувањето.

## ПЛАЌАЊЕ НА ПРЕМИЈАТА

### Член 26

(1) Договорувачот на осигурувањето е должен да ја плати премијата на осигурувањето, но осигурувачот е должен да ја прими уплатата на премијата од секое лице кое има правен интерес таа да биде платена.

(2) Премијата се плаќа во договорените рокови, а ако треба да се исплати одеднаш, се плаќа при склучување на договорот.

(3) На износот на премијата што се плаќа во договорени рокови може да се пресмета и наплати договорената камата.

(4) Ако договорувачот на осигурувањето не ја плати премијата во договорениот рок, осигурувачот може, покрај главницата, да му пресмета и затезна камата.

(5) Место на плаќање на премијата е местото во кое договорувачот на осигурувањето има свое седиште односно живеалиште, ако со договорот не е определено некое друго место.

(6) Ако премијата се плаќа преку пошта, се смета дека договорувачот на осигурувањето со уплата на должниот износ преку пошта ја измирил својата обврска спрема осигурувачот откако во банката на осигурувачот ќе пристигне паричната дознака.

(7) Ако премијата се плаќа со чековна уплатница на одредена сметка на осигурувачот, ќе се смета дека договорувачот на осигурувањето го извршил плаќањето на премијата тогаш кога ќе го уплати должниот износ на чековната уплатница во корист на означената сметка на осигурувачот под услов паричните средства пристигнат на сметката на осигурувачот во банката депонент.

(8) Во случај на интернет продажба плаќањето на премијата се врши пред да биде издадена полисата за осигурување.

## ПОСЛЕДИЦИ ОД НЕПЛАЌАЊЕ НА ПРЕМИЈАТА

### Член 27

(1) Ако е договорено премијата да се плаќа по склучувањето на договорот, обврската на осигурувачот да го исплати надоместот од осигурувањето почнува по истек на дваесет и четвртиот час од 8-миот ден (каренца) од денот кој во полисата е назначен како почеток осигурувањето.

(2) Ако договорувачот на осигурувањето, премијата што стасала по склучувањето на договорот не ја плати до стасаноста, ниту тоа го стори некое друго заинтересирано лице, договорот за осигурување престанува според самиот закон - по истекот на рокот од 30 дена



од кога на договоруваачот на осигурувањето му е врачено препорачано писмо од осигурувачот со известување за стасаноста на премијата, но со тоа што тој рок да не може да истече пред да поминат 30 дена од стасаноста на премијата.

(3) Во секој случај, договорот за осигурување престанува според самиот закон, ако премијата не биде платена во рок од една година од стасаноста.

#### **ВРАЌАЊЕ НА ПРЕМИЈА**

##### **Член 28**

(1) Во случаите на престанок на важноста на договорот за осигурување пред крајот на периодот за кој е платена премијата, осигурувачот враќа дел од премијата за неискористеното време на осигурување, само доколку во тој периодот на осигурување не настанал осигуран случај.

(2) Осигурувачот враќа дел од премијата за неискористеното време од денот кога бил писмено известен за престанокот на важноста на договорот за осигурување.

(3) Во случај на интернет продажба, премијата може да се врати пред започнување на траењето на осигурувањето во просториите на осигурувачот, и премијата се враќа во полн износ.

(4) Во случаи кога:

1) е започнато траењето на осигурувањето,

2) осигурувачот веќе дал услуга,

3) е завршено траењето на осигурувањето не е можно враќање на премијата.

#### **ОБВРСКИ НА ОСИГУРЕНИКОТ ПРИ ИТЕН СЛУЧАЈ**

##### **Член 29**

(1) Осигуреникот, односно корисниците мораат по настанувањето на итниот случај да го повикаат асистентскиот центар на осигурувачот. Во текот на повикот се должни да ги проследат сите потребни податоци за идентификација, а на барање на осигурувачот да му ги проследат и на изведувачот на услугите сите неопходни документи.

(2) Осигуреникот односно корисниците се должни да постапуваат според упатството на осигурувачот. Само со изречна дозвола од осигурувачот може да најми друг изведувач на услуги и во тој случај осигурувачот ги покрива трошоците за услугите само до висината до која би ги покрила на својот договорен изведувач.

(3) Осигуреникот е должен самиот да ги плати услугите кои осигурувачот врз основа на ова осигурување не ги исплаќа или не ги плаќа во целост.

(4) Осигуреникот е должен на осигурувачот да му ги врати исплатените износи и другите трошоци за извршената услуга со законска затезна камата од денот на исплатата, доколку по понудените услуги се утврди дека настанот не е покриен со осигурување или дека осигуреникот односно корисниците ги прекршиле одредбите на овие услови, па поради тоа причиниле штета на осигурувачот.

#### **ПРЕТСТАВКИ ОД ОСИГУРЕНИЦИ**

##### **Член 30**

(1) Осигуреникот, корисникот на осигурување или трето оштетено лице има право да поднесе претставка до осигурувачот доколку смета дека осигурувачот не се придржува кон одредбите од договорот за осигурување, согласно Законот за супервизија на осигурување.

(2) Осигурувачот е должен да се произнесе по претставката на осигуреникот/корисникот на осигурувањето/трето оштетено лице во рок од 30 дена од денот на поднесување на претставката.

(3) Доколку не е задоволен од одговорот на осигурувачот или ако осигурувачот не одлучи и писмено не го извести во рокот од 30 дена од денот на поднесувањето на претставката, осигуреникот/корисникот на осигурување/третото оштетено лице

има право да поднесе претставка/жалба до Агенцијата за супервизија на осигурување, согласно Законот за супервизија на осигурување и подзаконските акти донесени врз основа на овој закон.

#### **ПОСТАПКА НА ВЕШТАЧЕЊЕ**

##### **Член 31**

(1) Секоја од договорните страни може да бара одредени спорни факти да ги утврдат вештаци. Барањето се доставува во писмена форма до другата договорна страна. Ако другата договорна страна се сложува со тоа, се пристапува кон постапка на вештачење.

(2) Секоја договорна страна писмено именува свој вештак. Избраните вештаци пред почетокот на работата избираат трет вештак, како претседател кој не може да биде од редовите на лицата кои се во работен однос со осигурувачот и осигуреникот.

(3) Вештаците му предаваат на осигурувачот и осигуреникот по еден примерок од својот писмен наод во определен рок. Ако наодите на вештаците меѓусебно отстапуваат, осигурувачот, нивните писмени наоди веднаш ќе му ги предаде на третиот вештак, кој своето стручно мислење го дава само во границите на констатациите од двата вештаци.

(4) Констатациите на вештаците се задолжителни за двете страни.

(5) Секоја договорна страна ги сноси трошоците за вештакот што го бира и половина од трошоците за третиот вештак.

#### **НАДЛЕЖНОСТ ВО СЛУЧАЈ НА СПОР**

##### **Член 32**

(1) Во случај на спор помеѓу договоруваачот на осигурувањето - осигуреникот и осигурувачот, надлежен е стварно надлежниот суд според местото на седиштето на осигурувачот.

#### **НАЧИН НА ИЗВЕСТУВАЊЕ**

##### **Член 33**

(1) Сите известувања и пријави што договоруваачот на осигурувањето е должен да ги направи во смисла на одредбите од овие и други услови на осигурување, задолжително треба писмено да се потврдат ако се направени усно, преку телефон, телеграма или на било кој друг начин.

Како ден на приемот на известувањето, односно пријавата ќе се смета денот кога е примено известувањето, односно пријавата. Ако известувањето односно пријавата се испраќа препорачано, како ден на приемот ќе се смета денот на предавањето во пошта

(2) Спогодбите што се однесуваат на содржината на договорот важат само ако писмено се склучени.

#### **ИЗМЕНИ НА УСЛОВИТЕ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ И**

##### **ТАРИФАТА НА ПРЕМИИ**

##### **Член 34**

(1) Ако осигурувачот ги измени Условите за осигурување или Тарифата на премии, должен е за тоа писмено, или на друг погоден начин, да го извести договоруваачот на осигурувањето најдоцна шеесет дена пред истекот на тековната година на осигурувањето.

(2) Договоруваачот на осигурувањето има право да го откаже договорот за осигурување во рок од шеесет дена од денот на приемот на известувањето. Во тој случај, договорот за осигурување престанува да важи со истекот на тековната година на осигурувањето.

(3) Ако договоруваачот на осигурувањето не го откаже договорот за осигурување во рокот од став 2 од овој член, договорот за осигурување во почетокот на наредниот период на осигурувањето се менува во сообразност со извршените измени во Условите за осигурување, односно Тарифата на премии.

## ПРОМЕНА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

### Член 35

(1) Осигуреникот е должен да го извести осигурувачот за: промена на адресата на живеење, односно седиштето, промена на своето име или презиме, односно називот на фирмата, промена на трансакциска сметка, промена на телефонски број за контакт, во рок од 15 дена од денот на настанување на промената.

(2) Доколку осигуреникот ги променил личните податоци наведени во точка 1 од оваа одредба, а за тоа не го известил осигурувачот, осигурувачот известувањето кое мора да му го соопшти на осигуреникот ќе го испрати на адресата на неговото последно живеалиште или седиште или ќе го адресира на последното познато име и презиме, односно назив на фирма.

(3) Во случај кога обидот да се достави препорачаната пратка до осигуреникот нема да биде успешен (поради преселување или одбивање да се прими), осигурувачот вратената пратка ќе ја смета како уредно доставена и ќе ја депонира во своето седиште. Осигуреникот се согласува дека вратените недоставени пратки се сметаат за примени од денот на првиот обид за доставување и дека е запознат со содржината на пратката.

## ЦЕЛИ НА ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

### Член 36

Осигурувачот за целите за склучување на договор за осигурување, како и исполнување на обврските кои што произлегуваат од договорот за осигурување обработува лични податоци на договорувачот на осигурувањето односно осигуреникот. Дополнително Осигурувачот обработува и лични податоци на договорувачот на осигурувањето односно осигуреникот и за маркетинг услуги, за асистентски услуги и други помошни услуги кои се нудат на корисниците.

За целите наведени во претходниот став, се обработуваат само неопходните лични податоци на договарачот на осигурување, односно осигуреникот. Категориите на личните податоци кои се обработуваат зависат од класата на осигурување, но најчесто тоа се идентификациони податоци, контакт податоци, здравствени податоци, податоци за возило, податоци за имот и слично.

## ЗАКОНСКИ ОСНОВИ ЗА ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

### Член 37

Обработката на личните податоци за склучување и извршување на договорот за осигурување е неопходен услов за склучување на договорот, а со закон е пропишана должноста на договарачот на осигурувањето да го извести Осигурувачот за сите околности што се значајни за проценка на ризик, а кои не би можело да му бидат непознати. Доколку договорувачот на осигурувањето прикрие некои од информациите коишто му се потребни на Осигурувачот за склучување или извршување на договорот за осигурување или за да ги исполни своите законски обврски, Осигурувачот нема да може да ги исполни своите договорни или законски обврски, ниту да го склучи договорот со договарачот на осигурувањето.

Осигурувачот обработува лични податоци и заради исполнување на своите законски обврски во согласност со релевантните прописи со кои се уредува работењето на Осигурувачот.

Законски основ за обработка на лични податоци претставува и легитимниот интерес на Осигурувачот, освен ако интересите или основните слободи и права на субјектот на личните податоци не преовладуваат над легитимните интереси на Осигурувачот.

Легитимните интереси врз основа на кои Осигурувачот врши

обработка на лични податоци, вообичаено се од комерцијална природа, како на пример правото на постојан развој на квалитетот на услуги и подобрување на деловните процеси, одржување на безбедноста на информацискиот систем, снимање на гласовни разговори, на начин што не може да наштети на интересите, слободите и правата на корисниците на услугите.

Во одредени случаи, Осигурувачот обработува лични податоци само доколку има согласност од лицето кому се однесуваат личните податоци т.н. субјект на лични податоците. Обработката на лични податоци врз основа на согласност се користи, на пример за целите на истражување на задоволството, маркетинг на производи.

## НАЧИН НА ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

### Член 38

Осигурувачот личните податоци на осигуреникот/договарач на осигурување ги обработува и ги споделува со трети страни, како неговите акционери, членови на органите за управување и своите вработени, членови на групацијата Сава, Osigurnitelna Grupacija Sava d.d. Cankarjeva ulica 3, SI-2000 Maribor, на реосигурителните компании, доктори цензори, брокери и агенти, со цел да ја исполни обврската од договорот за осигурување, како и со други органи и лица кои, согласно природата на работата вршат увид, односно обработка на личните податоци во согласност со Законот.

Со секоја од страните со кои што Осигурувачот разменува лични податоци на своите корисници се склучени соодветни договори со кои се гарантира безбедноста на личните податоци.

### Член 39

Личните податоци кои се обработуваат заради исполнување на договорот за осигурување или за преземање активности пред склучување на договорот на барање на субјектот на личните податоци, или за други цели врз основа на согласност, Осигурувачот може да ги чува и во електронска и во хартиена форма. Сите податоци за договарачот на осигурувањето и осигуреникот, Осигурувачот ги обработува како деловна тајна, со примена на соодветни технички и организациски мерки со цел обработката на личните податоци да биде законита.

## РОКОВИ ЗА ЧУВАЊЕ НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

### Член 40

Осигурувачот ги чува личните податоци се до исполнување на целта за којашто се собрани и до исполнување на сите договорни права и обврски, односно до истекот на законски пропишаните рокови. Рокот во кој ќе се чуваат личните податоци зависи од законската обврска за чување на податоците, видот на склучениот договор за осигурување, времетраењето на договорот, обработка на барања за оштета, како и роковите за застареност на побарувањата.

## ПРЕНОС НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

### Член 41

Личните податоци вообичаено се обработуваат во Р. С. Македонија. Личните податоци ќе бидат достапни и на примателите во трети земји или меѓународни организации тогаш кога тоа е потребно за склучување и извршување на договорите за осигурување (на пр. за реосигурување, при барања за штета случена во друга држава, и слично) само доколку од страна на Европската Унија или Агенцијата за заштита на личните податоци е утврдено дека во конкретната држава постои соодветно ниво на заштита на личните податоци.

Доколку во третата држава или меѓународна организација не постои соодветно ниво на заштита на лични податоци,

Осигурувачот ќе може да го изврши преносот само доколку обезбеди соодветни мерки за заштита на овие податоци во согласност со законот.

## ПРАВА НА СУБЈЕКТИТЕ НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

### Член 42

Во согласност со Законот за заштитата на личните податоци, субјектот на податоците ги има следниве права:

- право на пристап до личните податоци;
- право на исправка на неточни или нецелосни лични податоци;
- право на бришење;
- право на ограничување на обработката;
- право на преносливост на податоците;
- право на приговор, опишано во член 43 од овие услови
- право на повлекување на согласноста за обработка на лични податоци, кога обработката е заснована на согласност.

Овие права субјектот на личните податоци може бесплатно да ги оствари контактирајќи го Офицер за заштита на личните податоци на следниот емаил: [ozlp@sava.mk](mailto:ozlp@sava.mk), преку пошта на адресата на САВА Осигурување АД Скопје ул. Загребска бр. 28А Скопје, или лично во просториите на САВА Осигурување.

Осигурувачот го правото да бара дополнителни информации од барателот за да го потврди неговиот идентитет, со цел да ги заштити правата и приватноста на барателот.

### Член 43

Доколку субјектот на податоците дал согласност за обработка на лични податоци, тој може да ја повлече согласноста во секое време, целосно или делумно, во согласност со Законот за заштита на личните податоци, со тоа што повлекувањето на согласноста не влијае на законитоста на обработката на личните податоци пред повлекување на согласноста.

Осигурувачот личните податоци кои ги обработува врз основа на согласност, ќе престане да ги обработува во најбрз можен рок по добивањето на известувањето за повлекување на согласноста.

### Член 44

Корисникот на услугата за осигурување има право да поднесе приговор на обработката која што се заснова на легитимен интерес на Осигурувачот, вклучувајќи и профилирање. Доколку корисникот на услугата се уште смета дека личните податоци не се обработуваат согласно законот, може да се поднесе барање до Агенцијата за заштита на личните податоци.

### Член 45

Со потпишување на полисата за осигурување договорувачот на осигурување потврдува дека пред собирањето на личните податоци од страна на овластеното лице на Осигурувачот, е запознаен со целите и законските основи на обработка на личните податоци, начинот на обработка на личните податоци, како и обврската Осигурувачот да ги обработува личните податоци во согласност со Законот за заштита на личните податоци.

### Член 46

(1) Надлежен орган за супервизија врз работењето на друштвото за осигурување е Агенцијата за супервизија на осигурување, до која Осигуреникот/корисникот на осигурувањето/третото оштетено лице може да достави претставка/жалба во однос на друштвото за осигурување согласно Законот за супервизија на осигурување.

## ДАТУМ НА ПРИМЕНА

### Член 47

Овие Услови влегуваат во сила со денот на донесувањето, а ќе се применуваат од 01.08.2021 година. Со започнување со примена на овие услови престануваат да важат Условите за осигурување на домашна асистенција број 02-8137/6 од 29.03.2017 година

**САВА осигурување, а.д. Скопје**  
**Одбор на директори**  
**Претседател**  
**Рок Мољк**

## НАДЛЕЖЕН ОРГАН