



Fahrudin Kantic <fahrudin*****com>

HITAN RASKID UGOVORA I ZAHTJEV ZA POVRAT NOVCA – Polisa br. P11-*****

Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com> To: Info
UNIQA <*****.*****@uniqa.ba>

Mon, Feb 23, 2026 at 4:54 PM

Poštovani, lako sam ranije konstatovao da je komunikacija s vašim uredom uzaludna jer je korisnije i mentalno zdravije gledati u prazno nebo i čekati kišu nego s vama razmjenjivati dopise, vaše posljednje „Obavještenje o odštetnom zahtjevu me natjeralo na ovaj odgovor. Čisto da utvrdimo da li je kod vas u pitanju kolektivna amnezija ili prosto fascinantna nesposobnost interpretacije osnovnih ugovornih pojmova.

1. TERMINOLOŠKI SUMRAK I FANTOMSKI ZAHTJEVI

Vaše rješenje navodi da odbijate moj „odštetni zahtjev“. Ovdje imamo ozbiljan problem: ja nikada nisam podnio odštetni zahtjev, već **prijavu asistencije**. Vi očigledno patite od ozbiljnih problema sa dioprijom, ili su vam diplome sa onih „internacionalnih univerziteta“ u BiH gdje se zvanje dobija na benzinskim pumpama dok točite gorivo (vjerujem da se dobije i kafa gratis ako se odmah uplati puna cijena "studija").

S obzirom na to da odbijate „refundirati naknadu troškova“, ljubazno vas molim da mi dostavite skeniran račun koji sam ja to navodno priložio i datum podnošenja tog fiktivnog zahtjeva? Pošto takav dokument ne postoji, predlažem hitan sistematski pregled mentalnih kompetencija Vas koji očigledno ne razlikujete prijavu kvara u kuhinji od zahtjeva za isplatu novca.

2. „BOB GRADITELJ“ ASISTENCIJA I PONOSNO PRIZNANJE NEMOĆI

Posebno je dirljivo vaše rješenje u kojem se praktično ponosite činjenicom da niste bili u mogućnosti izvršiti sanaciju zbog „**neadekvatnog alata**“. Fascinantno je da to priznanje iznosite s takvom lakoćom, kao da je sasvim normalno da osiguravajuća kuća prodaje "Standard" asistenciju, a na teren šalje ljude s opremom na nivou dječijeg seta „Bob Graditelj“.

Činjenica da vaša interventna služba nema sondu, kameru ili bilo kakav dijagnostički alat nije „viša sila“, već direktno kršenje **Člana 34. stav 11.** vaših sopstvenih pravila o pažljivom odabiru partnera. Prodajete polisu za miran san, a isporučujete osobu koja bez alata može samo da nagađa šta se dešava. Vaša tvrdnja o „začepljenju“ je, bez upotrebe adekvatnog alata i majstora, čista spekulacija i mašta, jer niste bili u stanju da vidite ništa dalje od sopstvenog nosa, a kamoli unutrašnjost cijevi.

3. ČLAN 33. I SPREČAVANJE ŠTETE (VAŠA DUŽNOST, NE MOJA DOBRA VOLJA)

Ignorišete sopstveni **Član 33. stav 1.** koji kaže da ste DUŽNI nadoknaditi troškove nastale „razumnim pokušajem da se otkloni neposredna opasnost... pa i onda ako su ti pokušaji ostali bez uspjeha“. Moj poziv SOS centru bio je pokušaj sprečavanja poplave. Vaša obaveza je bila da pošaljete certificiranog i osposobljenog majstora s opremom, a ne da me kažnjavate jer sam reagovao preventivno u skladu sa vašim pravilima.

4. NEADEKVATAN BORAVAK I VAŠA DEFINICIJA "STANDARDA"

Prema Članu 34. stav 2, svrha asistencije je sprečavanje **neadekvatnog boravka**. Kuhinja u kojoj je odvod neupotrebljiv, dok vi šaljete ljude koji "nemaju adekvatan alat", je školska definicija neadekvatnog boravka. Ako je vaš "Standard" nivo usluge taj da ja plaćam polisu, a vi dolazite da konstatujete da nemate čime da radite, onda ste u pogrešnom biznisu. Možda da se prebacite na prodaju čestitki, tu vam ne treba nikakav "specijalni alat"?

5. MANIPULACIJA RASKIDOM I PRAVNO NASILJE (Član 41. ZOO)

Vaš pokušaj zatvaranja polise br. P11-***** smatram činom čistog pravnog nasilja. Moj zahtjev za raskid bio je **STRIKTNO USLOVAN**: raskid isključivo uz povrat **PUNE PREMIJE** zbog vašeg totalnog neispunjenja ugovora.

Vi ste se odlučili za metodu „švedskog stola“, uzeli ste dio mog zahtjeva koji vam odgovara (prekid polise), a potpuno ignorisali uslov pod kojim je taj zahtjev podnesen. Prema **Članu 41. Zakona o obligacionim odnosima**, vi niste prihvatili moju ponudu, već ste je preinačili, što znači da usaglašenost volja ne postoji. Pokušaj eliminacije mene iz vašeg sistema kroz jednostrani i nasilni raskid, dok istovremeno ignorišete štetu koju je vaš procjenitelj lično napravio testirajući odvod vodom po mom laminatu, je potez očajnika koji pokušava ispolirati izvještaje za direkciju.

Danas je 23.02.2026. godine, a ja još uvijek nemam ishod uviđaja vašeg procjenitelja od 26.01. koji je, "testirajući" kvar običnom vodom, lično uzrokovao vlagu na mojim kuhinjskim elementima i laminatu. S obzirom na to da niste u stanju isporučiti uslugu koju uredno naplaćujete, a potom se hvalite „neadekvatnim alatom“ kao legitimnim razlogom za neizvršavanje obaveza, smatrajte da je svaka dalja ljubaznost s moje strane iscrpljena.

Još jednom vas napominjem: jasno sam postavio uslove pod kojima želim raskinuti polisu osiguranja, što vi do danas **niste uradili**, već ste pokušali sprovesti sopstvenu interpretaciju raskida koja je pravno ništavna. Vaše uporno ignorisanje mojih uslova i zakonskih odredbi o usaglašenosti volja (Član 41. ZOO) samo je još jedan perfektan dokaz koji će biti predočen sudu.

Kao što sam vam i ranije rekao vidjet ćemo se na sudu. To je sada apsolutna definitivnost ukoliko ne ispunite zahtjeve koje sam vam jasno postavio. Vaše birokratsko bježanje od odgovornosti upravo je dobilo svoj sudski i institucionalni epilog, a vi nastavite uživati u svom "standardu" bez alata dok ne stigne prva tužba.

P.S.

S obzirom na to da sam do sada nastupao isključivo kao fizičko lice i lojalan klijent, a vi ste tu poziciju iskoristili da me ignorirate i profesionalno ponizite, ovim putem vas obavještavam o promjeni pristupa.

U svojstvu političke stranke kao predsjednik "Stranke veterana Bosne i Hercegovine", u najskorijem roku ću sazvati press konferenciju na kojoj ću svim relevantnim medijima u državi predočiti kompletnu hronologiju naše dosadašnje interakcije. Ako se to uopšte može nazvati komunikacijom, s obzirom na to da s vaše strane nisam imao sagovornika već zid ignorancije, pa sam praktično vodio mučan monolog. Javnosti će biti predočeni svi dokazi: od vašeg ponosnog priznanja da nemate adekvatan alat za uslugu koju naplaćujete, preko štete koju je vaš procjenitelj napravio na mom laminatu, do vašeg pokušaja pravnog nasilja i manipulacije raskidom polise. Neka građani Bosne i Hercegovine, vide iz prve ruke kako „brinete“ o klijentima i na koji način zapravo radite.

S izrazitim nerazumijevanjem za vaš način poslovanja,

Fahrudin Kantić

[Quoted text hidden]

Fahrudin Kantić
[REDACTED]

Lukavac, 75300

Sarajevo, dana 24.02.2026. godine

PREDMET: Odgovor na Vašu pritužbu od 12.02.2026. godine;

Poštovani,

ova advokatska kancelarija ovlaštena je obratiti Vam se u ime i za račun klijenta UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo sa sjedištem u ul. Obala Kulina bana br. 19 (**Klijent**) u svrhu odgovora na Vašu pritužbu od 12.02.2026. godine.

Radi boljeg razumjevanja kompletne situacije u nastavku ističemo kratku hronologiju događaja a koja proizilazi iz navoda našeg Klijenta a koji navodi su potkrijepljeni izjavama svjedoka/zaposlenika kao i materijalnom dokumentacijom koju posjeduju:

- Dana 30. juna 2025. godine sa našim Klijentom ste zaključili policu osiguranja imovine po paketu Home Standard, polisa broj P11-[REDACTED] (**Polica**), kojom je obuhvaćeno osiguranje stambenog objekta u Lukavcu, [REDACTED]. Predmetna polica sadrži limite pokrića za svaki osigurani rizik, kao i klauzulu kojom je propisano da su sastavni dio police Posebni uslovi za osiguranje stambenih objekata, stvari u stambenim objektima, osiguranje od opasnosti zemljotresa i članova domaćinstva od posljedica nezgode (**Posebni uslovi**).
- Dana 21.01.2026. godine obratili ste se ALARM Centru Klijenta sa zahtjevom za uslugu asistencije zbog začepjenja vodovodne cijevi u zidu u kući, na adresi stambenog objekta osiguranog policom. Po navodima našeg Klijenta tom prilikom operater Vas je informisao da asistencija može riješiti manja začepjenja, te da je u slučaju začepjenja vertikale odvoda potreban angažman specijalnih mašina ili vozila Woma, što nije obuhvaćeno uslugama asistencije. Iz prednje navedenog, kao i samih Posebnih uslova koji su sastavni dio Police proizilazi da ste obaviješteni o obimu poslova i usluga koje su uključene u asistenciju, a koje kao takve ne podrazumijevaju složene popravke koje uključuju angažiranje specijalizirane opreme za otklanjanje i defekatažu sličnih problema na instalacijama u objektima stanovanja. U skladu sa procedurom, operateru ste naveli potrebne podatke, nakon čega je operater otvorio radni nalog i isti proslijedio ugovornom saradniku - majstoru. Informisani ste da će Vas ugovorni saradnik kontaktirati radi dogovora o terminu dolaska. Radni nalog je odmah po otvaranju proslijeđen ugovornom saradniku, koji Vas je telefonskim putem kontaktirao, te je dogovoreno da dolazak na Vašu adresu bude 22.01.2026.

godine u prijedodnevrim satima. Radni nalog je poslan u elektronskoj formi, a ugovornom saradniku ste dali svoje podatke, uključujući adresu za dolazak.

- Dana 22.01.2026. godine ugovorni saradnik je kontaktirao ALARM Centar i informisao pretpostavljenog da se nalazi na Vašoj adresi, te da skoro dva sata pokušava riješiti problem začepljenja, ali da to nije moguće običnim alatom. Također je naveo da je za rješavanje problema potrebna specijalna mašina Woma ili rušenje dijela zida i pristup cijevi u zidu. Od pretpostavljenog je dobio instrukciju da zaključi radni nalog, informiše Vas i uputi da se obratite firmi koja se bavi komunalnim poslovima, s obzirom na to da obim radova prevazilazi uslugu asistencije.

Po navodima našeg Klijenta, tokom komunikacije više puta Vam je objašnjeno da usluge asistencije podrazumijevaju bazne usluge, te da korištenje specijalnih alata, mašina, specijalne opreme i izvođenje većih građevinskih radova ne spada u usluge asistencije, te da iste trebate samostalno organizirati.

Operater je naknadno kontaktirao ugovornog saradnika radi provjere postupanja u skladu sa radnim nalogom, te je tom prilikom dobio informaciju da ste izjavili da nemate primjedbi, kao i da ste zamolili da ugovorni saradnik problem riješi u privatnom aranžmanu i dostavi račun koji biste pravdali. Ugovorni saradnik je takav zahtjev odbio, s obzirom na to da nema registrovanu firmu niti mogućnost izdavanja računa/fakture, te da je kod našeg eksternog partnera angažiran na osnovu Ugovora o djelu.

Stoga, operater je postupao u skladu sa svojim ovlaštenjima te je pravovremeno pružio tačne i nedvosmislene informacije, kao i upute za dalje postupanje, sve u okviru obima usluga koje asistencija pruža.

Uvidom član 34. Posebnih uslova proizilazi da su propisani uslovi pod kojima se usluga „Kućna asistencija“ pruža kao dodatna pogodnost osiguranicima. U skladu s tim, Kućna asistencija podrazumijeva pružanje pomoći u slučaju potrebe za hitnim intervencijama usljed određenih kvarova u osiguranom stambenom objektu. Navedeni član detaljno definiše obim usluga (tri asistencijska poziva u toku jedne godine i rad u trajanju od jednog sata po posjeti), kao i limite i isključenja iz pokrivača. Ova usluga, a kako je pojašnjeno u uslovima osiguranja, obuhvata pomoć u slučaju hitnih i manjih/osnovnih kvarova u domaćinstvu koji zahtijevaju angažman bravara, vodoinstalatera, električara, staklara ili servisera grijanja. Stoga, ova vrsta dodatne usluge ne obuhvata obimne ili složene radove niti je to njena svrha, već isključivo hitne i manje popravke.

Prema tome, smatramo da Vaše primjedbe proizilaze iz osnovnog nerazumjevanja obima pokrivača dodatne usluge „Kućna asistencija“, kao i vrste angažmana koje Klijent ima sa eksternim partnerom. Po navodima eksternog partnera Klijenta i ugovornog saradnika/majstora, nakon što Vam je objašnjen obim dodatne usluge, na Vašu inicijativu i mimo ugovornog odnosa sa Klijentom i ugovornog odnosa eksternog partnera sa ugovornim partnerom/majstorom, pokušali ste o svom aranžmanu angažirati istog majstora za otklanjanje kvara. S obzirom da tu okolnost sve dalje primjedbe u vezi pokušaja takvog angažmana ne mogu se stavljati na teret našem Klijentu.

Nadalje, iako se radi o ugovornom odnosu eksternog partnera i ugovornog saradnika/majstora koji je izašao na teren, njihov odnos koji se temelji na ugovoru o djelu koji je kao takav uređen Zakonom o obligacionim odnosima FBiH te se ne radi ni o kakvom radu „na crno“ kako to pogrešno interpretirate.

Vezano za pritužbu o neovlaštenom korištenju ličnih podataka, za pružanje bilo koje usluge Kućne asistencije neophodno da svaki klijent dostavi svoje lične podatke. U skladu sa članom 34. stav (8) Posebnih uslova, osiguranik je dužan pružiti osnovne informacije radi pružanja ove vrste usluge (ime, prezime, adresa, broj police, lokacija, broj telefona), a prilikom zaključenja polise osiguranja potpisana je saglasnost za obradu ličnih podataka s ciljem izvršenja ugovora o osiguranju. Takođe, pomenuti podaci su dobrovoljno komunicirani operateru prilikom zahtjeva za asistencijom. Stoga nema utemeljenja primjedba u vezi neovlaštenog korištenja ličnih podataka, jer bez pružanja dobrovoljnog ustupanja ovih podataka nije moguće uopšte pristupiti pružanju ugovorene usluge.

Postupanje po odštetnom zahtjevu:

Po navodima našeg Klijenta odštetni zahtjev koji ste prijavili dana 23.01.2026. godine, a koji je podnesen temeljem ugovora o osiguranju imovine po paketu Home Standard, polisa broj P11- [REDACTED], radi naknade za pročepljavanja odvodne cijevi ispod sudopera u prostoriji kuhinje, je odbijen je kao neosnovan.

U postupku obrade predmetnog odštetnog zahtjeva utvrđeno je da u konkretnom slučaju nije došlo do izliva vode iz instalacijskih cijevi unutar osigurane prostorije. Iako je, prema posebnim uslovima osiguranja PUSTO XI/23, izliv vode iz instalacijskih cijevi rizik koji je obuhvaćen pokrićem po ugovorenoj polici osiguranja, u predmetnom slučaju takav osigurani slučaj nije nastupio.

Kako je navedeno, u trenutku konstatovanja začepljenja nije došlo do izliva vode u prostoriji, već je angažovana intervertna služba koja, usljed ograničenih mogućnosti zahvata ili nedostatka adekvatnog alata, nije bila u mogućnosti izvršiti sanaciju predmetnog začepljenja.

Također, u skladu s posebnim uslovima osiguranja PUSTO XI/23, član 33. stav 2., osiguravač nije u obavezi nadoknaditi troškove koje osiguranik pretrpi u svrhu uklanjanja uzroka štete.

Zahtjev za prekid police:

Dana 29.01.2026. godine ste putem e-maila obavijestili Klijenta da Vaš odnos s njim "kao klijenta i korisnika polise osiguranja imovine koji smo zaključili 30.06.2025 godine, prestaje s današnjim danom 29.01.2026".

Zatim, u istom e-mailu ste istakli ukupno dva pojedinačna zahtjeva (kako ste ih i označili) i to zahtjev za: 1. Hitan raskid ugovora po navedenoj polisi; 2. Povrat novca u punom iznosu uplaćene premije.

Stoga, očigledno je da se radi o dva odvojena zahtjeva, te je Klijent uvažio Vaš zahtjev za raskid Police osiguranja i uputio Vam odgovarajuću obavijest o raskidu.

Što se tiče zahtjeva koji se odnosi na povrat premije u skladu sa Posebnim uslovima, koji su sastavni dio police, članom 38. stav 4. propisano je da premija pripada osiguravaču do završetka dana do kojeg je osiguravač bio u obavezi (u ovom slučaju do dana prekida police). U tom smislu, Klijent Vam može izvršiti povrat samo preostalog - neiskorištenog dijela premije.

Povodom prijetnji našem Klijentu o osnivanju web stranice i drugih sličnih načina javnog iznošenja neistinitih navoda o ovom slučaju, a sve s ciljem nanošenja štete Klijentu skrećemo pažnju da je članom 6. stav 1. Zakona o zaštiti od klevete u FBiH propisano da svako lice koje prouzrokuje štetu ugledu fizičkog ili pravnog lica iznošenjem ili pronošanjem izražavanja neistinite činjenice, identificirajući to pravno odnosno fizičko lice trećem licu, odgovorno je za klevetu. Članom 10. istog Zakona propisano je da obeštećenje treba da bude u srazmjeri sa nanesenom štetom ugledu oštećenog i određuje se isključivo radi naknade štete. Stoga, pozivamo Vas da ne poduzmate bilo kakve radnje koje imaju za obilježje klevetanje Klijenta, u suprotnom Klijent će biti prinuđen da u tom slučaju zaštitu svojih prava ostvaruje putem nadležnog suda.

S poštovanjem,



Advokat Armin Hadžić



Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

UNIQA Osiguranje d.d. - odgovor na pritužbu

Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>
To: Armin Hadzic <a*****@dmb.ba>
Cc: Nino Čilić <n*****.*****@uniqa.ba>, Info UNIQA
<*****.*****@uniqa.ba>

Wed, Feb 25, 2026 at 10:12 AM

Poštovani,

Zahvaljujem na dopisu kojim ste mi dostavili pismeno priznanje da Vaš klijent naplaćuje usluge koje ne može izvršiti zbog „nedostatka adekvatnog alata“. Vaš sramotni pokušaj da najavu iznošenja dokumentovane istine okarakterišete kao „klevetu“ smatram jalovim pokušajem zastrašivanja koji na moje namjere ima nulti efekat.

S obzirom na to da ste ovim potvrdili sve moje navode o višednevnom mrcvarenju dva 100% invalida, obavještavam Vas da se vidimo na sudu i u javnosti. **Posebno ističem da ste mi u Vašem dopisu već unaprijed uputili „prijetnje“ za klevetu koju nisam ni počinio, te ćete upravo zbog takvog drskog pokušaja pritiska dobiti poseban, namjenski prostor na mojoj web stranici.**

Vaša advokatska kancelarija i Vaš klijent bit će trajno izloženi sudu javnosti kroz Vaše sopstvene dopise, kao dokaz Vašeg zajedničkog „profesionalizma“.

S izrazitim nerazumijevanjem,

Fahrudin Kantić
Predsjednik Stranke Veterana Bosne i Hercegovine
[Quoted text hidden]



Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

UNIQA Osiguranje d.d. - odgovor na pritužbu

Armin Hadzic <a*****@dmb.ba>
To: Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>
Cc: Nino Čilić <n*****.*****@uniqa.ba>, Info UNIQA
<*****.*****@uniqa.ba>

Wed, Feb 25, 2026 at 3:11 PM

Poštovani,

Zaprimili smo Vaš e-mail.

Prije svega, odbacujemo Vaše navode i kvalifikacije usmjerene prema našem klijentu i ovoj advokatskoj kancelariji, uključujući neprimjerene i uvredljive formulacije iz Vašeg e-maila. Takav način komunikacije ne doprinosi rješavanju predmetne situacije, niti može izmijeniti pravni okvir u kojem se ista cijeni.

Radi jasnoće, naš prethodni dopis ne predstavlja nikakvo „priznanje“ u smislu u kojem to pokušavate prikazati, niti predstavlja potvrdu Vaših interpretacija događaja. Sadržaj dopisa treba tumačiti isključivo u njegovom stvarnom tekstu i kontekstu, a ne kroz proizvoljne zaključke.

Također, ukazujemo da upozorenje na pravnu zaštitu od klevetničkih i drugih protupravnih navoda ne predstavlja „prijetnju“, već zakonito i legitimno ukazivanje na prava koja stoje na raspolaganju našem klijentu i drugim licima čija bi prava mogla biti povrijeđena.

Ukoliko smatrate da imate bilo kakav osnov i da su Vaša prava povrijeđena, zaštitu istih možete ostvarivati putem nadležnog suda, uzdržavajući se pritom od javnog iznošenja navoda kojima se mogu povrijediti čast, ugled i poslovna reputacija našeg klijenta i trećih lica. U tom slučaju, naš klijent će preduzeti sve potrebne pravne radnje radi zaštite svojih prava i interesa.

S obzirom na neprimjeren način Vaše komunikacije koju ste iznijeli u prethodnom e-mailu, nemamo namjeru voditi bilo kakve dalje polemike sa Vama ovim putem.

[Quoted text hidden]