

Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“
Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br.8
Matičnibroj: 08194815
PIB:101633677

Tel. + 381 21 48 86 000
Fax. + 381 21 66 24 831
E-mail: ddor@ddor.co.rs

INFORMACIJA ZA UGOVARAČA OSIGURANJA – OSIGURANIKA PRE ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU

Akcionarsko društvo za osiguranje “DDOR Novi Sad” Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br. 8. (u daljem tekstu: Osiguravač) kao osiguravač, u skladu sa čl. 82. - 84. Zakona o osiguranju (“Službeni glasnik RS” br. 139/2014) daje informacije za ugovarača osiguranja / osiguranika:

1. Podaci o osiguravaču

Osiguravač je Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“, sa sedištem u Novom Sadu, Bulevar Mihajla Pupina br.8, upisano u Registar privrednih subjekata kod Agencije za privredne registre Rešenjem broj BD 30620/2005, matični broj 08194815, PIB 101633677. Osiguravač je deo Unipol osiguravajuće grupe (Unipol corporate and insurance Group).

2. Uslovi osiguranja i pravo koje se primenjuje na ugovor o osiguranju

Uslovi osiguranja koji se primenjuju na ugovor o osiguranju navedeni su u priloženoj ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje/listu pokrića/ polisi osiguranja i prilažu se kao njihov sastavni deo. Na ugovor o osiguranju primenjuju se imperativne odredbe Zakona o obligacionim odnosima dok se dispozitivne odredbe primenjuju ukoliko pojedina pitanja na koje se odnose nisu drugačije regulisana uslovima osiguranja.

Na ugovor o osiguranju primenjuju se pozitivni propisi Republike Srbije.

3. Vreme važenja ugovora o osiguranju

Vreme važenja ugovora o osiguranju navedeno je u priloženoj ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje/listu pokrića/ polisi osiguranja. Ugovor o osiguranju se može zaključiti kao:

- 1)** kratkoročni, sa određenim rokom trajanja od jedne godine ili kraće
- 2)** višegodišnji, sa određenim rokom trajanja koji ne može biti kraći od jedne godine
- 3)** višegodišnji-dugoročno, sa neodređenim rokom trajanja koji ne može biti kraći od jedne godine

U listu pokrića/polisi osiguranja/uslovima osiguranja za pojedinu vrstu osiguranja određuje se vreme-dan i čas kada ugovor o osiguranju počinje da proizvodi pravno dejstvo.

Po pravilu, ugovor o osiguranju proizvodi pravno dejstvo (početak osiguravajućeg pokrića), ako se drugačije ne ugovori, po isteku 24 (dvadesetčetvrtog) časa dana koji je u listu pokrića/polisi osiguranja naveden kao početak osiguranja.

Ugovor o osiguranju (osiguravajuće pokriće) i obaveze osiguravača prestaju po isteku 24 (dvadesetčetvrtog) časa dana koji je u polisi naveden kao istek osiguranja. Ako polisa sadrži samo početak osiguranja, osiguravajuće pokriće se nastavlja iz godine u godinu, sve dok jedna ugovorna strana ne otkaže ugovor o osiguranju pisanim obaveštenjem upućenim drugoj ugovornoj strani, tri meseca pre dospelosti premije tj. tri meseca pre isteka tekuće godine trajanja osiguranja.

- 4)** Rizici pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi sa tim rizicima

Rizici pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi sa tim rizicima za koje se namerava zaključiti ugovor o osiguranju, susastavni deo ove Informacije za ugovarača osiguranja - osiguranika (Prilog broj 1), navedeni su u ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje ili su priloženi kao njihov sastavni deo.

Osigurane opasnosti:

Osiguranje pokriva, u obimu utvrđenom ovim Uslovima, uništenje ili oštećenje osiguranih stvari ostvarenjem sledećih rizika:

(1) Grupa osnovnih požarnih rizika: požara, udara groma, eksplozije, oluje, grada (tuče), udara sopstvenog motornog vozila i sopstvene pokretne radne mašine u osigurani građevinski objekat, pada letilice, manifestacije i demonstracije i udara nepoznatog motornog vozila u osigurani građevinski objekat.

(2) Izlivanja vode iz instalacija

(3) Uništenje ili oštećenje ugrađenih stakala na izlozima, prozorima i vratima osiguranog građevinskog objekta i ogledala od rizika loma stakla.

(4) Ako je posebno ugovoreno i ako je obračunata dodatna premija, osiguranje pokriva uništenje ili oštećenje svetlećih natpisa i reklama od neon cevi sa pripadajućim uređajima.

(5) Ako je posebno ugovoreno i ako je obračunata dodatna premija, osiguranje pokriva uništenje ili oštećenje osiguranih stvari od opasnosti poplave i bujice.

(6) Ako je posebno ugovoreno i ako je obračunata dodatna premija, osiguranje pokriva uništenje ili oštećenje, mašina, mašinskih uređaja, računara, fiskalnih kasa, električnih uređaja, ugrađenih instalacija i ugrađene opreme od rizika loma.

Osiguranjem su, kada se ostvari osigurana opasnost, pokriveno:

1. štete od uništenja ili oštećenja osiguranih stvari nastale prilikom spasavanja (rušenja, iznošenja, ukazivanja pomoći i sl.) usled nastalog osiguranog slučaja
2. štete zbog nestanka osiguranih stvari u vezi sa ostvarenjem osigurane opasnosti
3. troškovi učinjeni za raščišćavanja i rušenje u vezi sa nastalim osiguranim slučajem.

Osiguranje pokriva samo neposredne štete na osiguranim stvarima a ne i posrednu štetu ili gubitak zbog nastanka osiguranog slučaja kao što su: štete zbog umanjena upotrebljivosti stvari, gubitka zakupnine, gubitka zarade, gubitka

prouzrokovanih obustavom rada, izdataka za vodu zbog izlivanja, ekološke štete i drugi slični gubici.

Obim opasnosti požara i udara groma

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. od opasnosti požara na dimnjacima nastale u vezi sa vršenjem njihove funkcije,
2. na osiguranim električnim mašinama, aparatima (za kuvanje, peglanje, grejanje, radio aparati, TV prijemnici, lampe, sijalice i sl.) ili električnim vodovima nastale usled dejstva električne energije, prenapona ili zagrevanja usled preopterećenja, atmosferskih uticaja kao statičkih opterećenja, indukcije zbog atmosferskih pražnjenja i sl. pojava – jer se takve štete smatraju pogonskim. Međutim, naknađuje se šteta od požara koji bi nastao delovanjem električne energije i koji bi se posle prestanka delovanja samostalno širio,
3. prouzrokovane prenošenjem električne energije preko vodova kao posledica udara groma, kao i štete na zaštitnim osiguračima ma koje vrste, zaštitnim prekidačima, odvodnicima prenapona, gromobranima i sl. uređajima nastale u vršenju njihove normalne funkcije.

Obim opasnosti eksplozije

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. od vodenog udara koji se u cevovodima pod pritiskom manifestuje kao eksplozija,
2. na mašinama prouzrokovane od eksplozije u prostoru za unutrašnje sagorevanje (cilindar motora),
3. od eksplozije koje su normalna pojava u procesu proizvodnje,
4. od eksplozivnog izduvavanja iz peći i sličnih naprava,
5. od eksplozije biološkog karaktera,
6. usled probijanja zvučnog zida,
7. od eksplozije na sudovima pod pritiskom nastale usled dotrajalosti, pojave istrošenosti, prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga, mulja, ali se nadoknađuje šteta na drugim stvarima u vezi sa nastalom eksplozijom,
8. prouzrokovane dejstvom mina, torpeda, bombi ili drugih eksplozivnih sredstava, štete od požara koji bi nastao kao posledica dejstva eksplozivnih sredstava, kao i posredne štete koje bi nastale kao posledica dejstva mina, torpeda, bombi ili drugih eksplozivnih sredstava.

Obim opasnosti oluje

Osiguranjem od oluje nisu obuhvaćene štete nastale:

1. od prodiranja kiše, grada, snega ili drugih nanosa kroz otvoren prozor ili druge otvore na zgradi osim ako su otvori nastali od oluje,
2. od snega nanetog vetrom,
3. od propisima predviđene težine snega.
4. na objektu koji nije bio izgrađen prema uobičajenom načinu gradnje u tom mestu, ili koji je slabo održavan ili je dotrajavao.

Obim opasnosti grada

(1) Osiguranjem su obuhvaćene štete od uništenja odnosno oštećenja osiguranih stvari koje prouzrokuje grad svojim udarom, kao i štete od prodiranja grada i kiše kroz otvore nastale od padanja grada.

(2) Osiguranjem nisu obuhvaćene štete na malteru nedovoljno održavane i dotrajale fasade.

Obim opasnosti udara sopstvenog motornog vozila i sopstvene pokretne radne mašine u osigurani građevinski objekat

(1) Osiguranjem su obuhvaćene štete na osiguranom građevinskom objektu koje nastanu udarom sopstvenog motornog vozila ili sopstvene pokretne radne mašine.

(2) Osiguranjem su obuhvaćene i štete i na drugim osiguranim stvarima koje nastanu kao posledica rušenja građevinskog objekta ili dela objekta, prouzrokovano udarom motornog vozila u smislu stava (1) ovog člana.

Obim opasnosti pada letilice

(1) Padom letelice, u smislu ovih Uslova, smatra se pad letelice bilo koje vrste na osigurani objekat.

(2) Smatra se da je nastao osigurani slučaj pada letelice ako se od neposrednog udara letelice ili njenih delova kao i predmeta iz letelice, osigurana stvar uništi ili ošteti.

Obim opasnosti manifestacije i demonstracije

(1) Manifestacijom i demonstracijom, u smislu ovih Uslova, smatra se organizovano ili spontano javno ispoljavanje raspoloženja grupe građana.

(2) Smatra se da je nastao osigurani slučaj manifestacije ili demonstracije ako je osigurana stvar uništena ili oštećena na bilo koji način delovanjem manifestanata odnosno demonstiranata (rušenje, demoliranje, razbijanje, paljenje i dr.).

Obim opasnosti udara nepoznatog motornog vozila u osigurani građevinski objekat

(1) Osiguranjem su obuhvaćene štete na osiguranom građevinskom objektu koje nastanu udarom nepoznatog motornog vozila.

(2) Osiguranjem su obuhvaćene štete i na drugim osiguranim stvarima koje nastanu kao posledica rušenja građevinskog objekta ili dela objekta prouzrokovano udarom motornog vozila u smislu stava (1) ovog člana.

Obim opasnosti izlivanja vode iz instalacija

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. od izlivanja vode iz otvorenih slavina kao i iz odvodnih (kanalizacionih) instalacija ako je šteta nastala usled zagušenja instalacija, u prostorijama osiguranika,
2. usled dotrajalosti, istrošenosti i korozije instalacije koje su dostupne kontroli osiguranika,
3. od gljivica usled vlage,
4. zbog gubitaka vode i izgubljene dobiti,
5. na zalihama koje nisu uskladištene na paletama visine najmanje 10 cm, ili na za to propisan način,
6. od izlivanja vode iz oluka i olučnih cevi za odvod kišnice, osim ako je do izlivanja došlo iz cevi za odvod kišnice koja je ugrađena u unutrašnjosti objekta,
7. od izlivanja vode iz spoljnih instalacija (ulične i slično),
8. usled sleganja tla kao posledice izlivanja vode iz vodovodnih i kanalizacionih instalacija,
9. usled smrzavanja u instalacijama i uređajima koje su pod kontrolom osiguranika.
10. nastale na samim vodovodnim, odvodnim i toplovodnim instalacijama, uređajima, aparatima i kotlovima u prostorijama osiguranika.

Obim opasnosti poplave i bujice

Osiguranjem nisu obuhvaćene:

1. štete sa unutrašnje strane na cevovodima, kanalima i tunelima prouzrokovane mehaničkim delovanjem vode,
2. štete od gljivica usled vlage,

3. štete od sleganja tla kao posledice poplave i bujica,
4. štete od plavljenja vode izlivenne iz kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo usled poplave i bujice,
5. štete na stvarima smeštenim u živim i suvim koritima potoka i reka, kao i na prostoru izmedju potoka, odnosno reka i nasipa (inundaciono područje),
6. na zalihama koje nisu uskladištene na paletama visine najmanje 10 cm, ili na za to propisan način,
7. štete na hidrograđevinskim objektima.

Obim opasnosti loma stakla

Po ovim Uslovima ne osiguravaju se:

1. slike, natpisi i ukrasi izrađeni na osiguranim stvarima
 2. staklene vitrine, police, pultovi, tezge
 3. stakleni pregradni zidovi i
 4. stakla na svetiljkama i reflektorima, tela za osvetljavanje svih vrsta, lampe – cevi
 5. zalihe stakla i staklene robe svake vrste
 6. naprsle i oštećene stvari
 7. stakla u oštećenim okvirima.
1. Osiguranjem nije obuhvaćena šteta koja nastane:
1. pri prenošenju ili nameštanju osiguranih stvari u prostorije koje nisu označene u polisi,
 2. zbog ogrebotina, izjedanja ili sličnih oštećenja na površini osiguranih stvari,
 3. na pripadajućim delovima staklenih vrata (mehanizmu, bravama, šarkama), ukoliko nije bilo štete na samim vratima
 4. klizanjem i sleganjem tla
 5. usled posledica zemljotresa.

Obim opasnosti od loma instalacija i opreme

Ne mogu biti predmet osiguranja:

1. liftovi i pokretna stepeništa, kao ni interfonске instalacije,
2. sve vrste alata koji služi za obradu materijala i delovi mašina koji neposredno služe za lomljenje i sitnjenje,
3. delovi mašina koji su izloženi neposrednom termičkom uticaju (razaranju): obloge sudova, plamenici gorionika, rešetke, ložišta, elektrootporni grejači i sl.,
4. delovi mašina koji su izloženi ubrzanom trošenju i periodičnoj zameni: sita, sve vrste reljefnih zamenljivih obloga, zamenljive obloge valjaka koje imaju ulogu alata, grebena češljuga – kracne, savitljive cevi, remenje, četke, ulošci, filter platna, sredstva za zaptivanje i termičku izolaciju, delovi spojnice, gumeni prstenovi, lamele, prenosivi kablovi i sl.,
5. trake, lanci i užad,
6. sigurnosni elementi jednokratnog dejstva,
7. katalizatori,
8. eksploatacioni (pogonski) materijali: gorivo, mazivo, rashladna sredstva, sredstva za čišćenje i sl.,
9. softveri i podaci na nosačima podataka, kao ni programi procesora koji upravljaju mašinama

Osiguranjem od rizika loma nisu pokrivenе štete nastale zbog:

1. nedostatka ili grešaka koji su postojali u trenutku zaključenja ugovora o osiguranju, a ovi su nedostaci ili greške bili ili morali biti poznati osiguraniku,
2. neposredne posledice trajnih hemijskih, termičkih, atmosferskih, mehaničkih i drugih uticaja i uslova smeštaja i rada kao: oksidacije, starenja, korozije, zračenja, prekomerne vibracije i slično,
3. prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga mulja i slično, pa i onda kada je zbog toga nastalo uništenje ili oštećenje osigurane stvari,
4. prenapetosti zbog preopterećenosti instalacija ili ugrađene opreme preko granice njihovih projektovanih parametara,
5. smrzavanja ili pritiska leda,
6. nedovoljnog održavanja,
7. stavljanja u rad pre konačnu popravku,
8. montiranja i probnog ispitivanja,
9. povrede zakonskih i tehničkih propisa i pravila tehničke eksploatacije osiguranih stvari i zaštitnih mera.

Osiguravač takođe nije u obavezi:

1. za posredne štete nastale u vezi sa osiguranim slučajem: gubitaka zarade, dangube, kazne, ekološke štete i slično,
2. za štete koje po zakonskim propisima ili po ugovoru odgovara proizvođač, odnosno isporučilac stvari,

3. za troškove demontaže i remontaže, koji su učinjeni u cilju redovnog pregleda ili održavanja osigurane stvari (periodične popravke ili zamene istrošenih delova), pa i kada se tom prilikom utvrdi oštećenje osiguranom opasnošću.

Naknada će u ovom slučaju obuhvatiti samo troškove popravke ili zamene oštećenih delova koji nisu bili predviđeni za periodičnu popravku, odnosno zamenu.

SEKCIJA II: KRAĐA I RAZBOJNIŠTVO

Osigurane opasnosti

(1) Osiguranjem po ovim Uslovima pruža se osiguravajuća zaštita od rizika izvršenja ili pokušaja izvršenja provalne krađe ili razbojništva, kao i obesti (vandalizma) u toku izvršenja provalne krađe.

(2) Osiguranjem je pokrivena šteta od odnošenja, uništenja ili oštećenja osiguranih stvari, kao i šteta prouzrokovana oštećenjem građevinskih delova prostorija, instalacije i opreme (oštećenje zidova, tavanica, vrata, stakla, brava itd.) u kojima se nalaze osigurane stvari prilikom izvršenja ili pokušaja izvršenja provalne krađe odnosno razbojništva.

Obim opasnosti provalne krađe i razbojništva

Ne smatra se provalnom krađom:

1. uskakanje kroz otvor ili otvoren prozor (do visine 3,50 metara do donje ivice otvora ili prozora),
2. ako je provalnu krađu izvršilo ili u njoj učestvovalo, kao saizvršilac ili pomagač ili postrekač, lice koje sa osiguranikom živi u zajedničkom domaćinstvu.
3. ako je provalnu krađu izvršio ili u njoj učestvovao, kao saizvršilac ili pomagač ili postrekač, lice zaposleno kod osiguranika po bilo kom osnovu.

Osiguranjem nisu pokrivena ni štete:

1. prevare i pronevere
2. od obične krađe
3. usled posrednih gubitaka prouzrokovanih nastankom osiguranog slučaja (gubitak zarade, dangube i sl.)
4. od manjka utvrđenog popisom (inventarisanjem), pa ni onda kada se manjak ustanovi prilikom inventarisanja (popisa) koje je izvršeno posle nastanka osiguranog slučaja.

SEKCIJA III: ODGOVORNOST PREMA TREĆIM LICIMA

Obim opasnosti odgovornosti

Osiguranjem nije pokrivena:

1. odgovornost osiguranika za namerno prouzrokovanu štetu, osim ako je štetu namerno prouzrokovao radnik osiguranika u kom slučaju osiguravač stupa u prava osiguranika prema radniku kao odgovornom licu
2. odgovornost za štete iz držanja i upotrebe motornih vozila i drugih vozila na motorni pogon (traktora, motokultivatora, samohodnih radnih mašina), vazduhoplova i vozila na vodi,
3. šteta koju pretrpi osiguranik, njegov bračni drug i deca, kao i ostala lica koja žive sa njim u zajedničkom domaćinstvu,
4. odgovornost osiguranika na osnovu ugovornog proširenja njegove odgovornosti i na slučajeve za koje inače po zakonu ne odgovara
5. odgovornost koja proizilazi iz držanja životinja,
6. odgovornost iz držanja i upotrebe hladnog i vatrenog oružja,
7. odgovornost za štete na stvarima ili izvršenim radovima koje je osiguranik ili koje drugo lice po njegovom nalogu ili za njegov račun izradio ili isporučio ako je uzrok štete u izradi ili isporuci,
8. odgovornost za štete od proizvoda sa nedostatkom,
9. šteta na tuđim stvarima prouzrokovana pri obavljanju delatnosti iz zanimanja od strane osiguranika na ovim ili sa ovim stvarima (kao npr. obrada, popravka, čišćenje, prevoz, ispitivanje i slično), osim ako je do štete došlo zbog događaja koji nije u neposrednoj vezi sa profesionalnim propustima osiguranika
10. odgovornost za štete koje su nastale kao posledica svesnog postupanja suprotno propisima ili pravilima,
11. odgovornost za štete koje su posledica uznemiravanja trećih lica: bukom, vikom, svirkom i slično, kao i zagađivanja vazduha, vode itd.,

12. štete koje su nastale kao posledica više sile,
13. štete koje su posledica profesionalnih oboljenja radnika osiguranika,
14. štete koje nastaju na stvarima usled trajnog dejstva temperature, gasova, pare, vlage ili padavina (dima, čađi, prašine i drugo), kao i usled plesnivosti, zemljotresa i slično, što ima za posledicu postepeno nastajanje štete,
15. ekološke štete.

5) Visina premije osiguranja, način plaćanja premije osiguranja, visina poreza i drugih troškova koji se obračunavaju pored premije osiguranja

Premija osiguranja utvrđuje se na osnovu poslovnih akata-Tarifa premija osiguravača kojom se definišu okolnosti i parametri rizika (težina rizika, obim pokrića, vrsta i predmet osiguranja, suma osiguranja, vrednost osiguranih stvari) koji se uzimaju u obzir prilikom obračuna premije osiguranja.

Visina premije osiguranja i način plaćanja premije navedeni su u priloženoj ponudi osiguranja/ pristupnici za osiguranja/listu pokrića./polisi osiguranja.

Premija osiguranja se plaća prilikom izdavanja polise, osim ako se ne ugovori drugačije. Ukupna premija osiguranja može se platiti u celosti ili u ugovorenim ratama.

Na obračunatu premiju neživotnih osiguranja plaća se porez od 5% u skladu sa Zakonom o porezu na premiju neživotnih osiguranja (Sl.glasnik RS br. 135/2004).

Ako ugovarač osiguranja ne plati ukupno obračunatu premiju ili njen deo u ugovorenom roku, osiguravač može, pored glavnice, da potražuje i zakonsku zateznu kamatu.

Ugovorom o osiguranju može se posebno ugovoriti devizna klauzula za definisanje sume osiguranja i premije osiguranja.

6) Pravo na raskid ugovora o osiguranju, uslovi za raskid odnosno pravo na odustanak od ugovora

Ako je osiguranje zaključeno na rok duži od pet godina svaka strana može, po isteku ovog roka, uz otkazni rok od šest meseci, pismeno izjaviti drugoj strani da raskida ugovor.

Ako rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, svaka strana može raskinuti ugovor s danom isteka tekuće godine osiguranja, obaveštavajući pismenim putem drugu ugovornu stranu, najkasnije tri meseca pre isteka tekuće godine osiguranja. U tom slučaju, ugovor o osiguranju prestaje istekom 24 (dvadesetčetvrtog) časa poslednjeg dana tekuće godine osiguranja.

Ugovorom se ne može isključiti pravo svake strane da raskine ugovor kako je prethodno navedeno.

Ako ugovarač osiguranja-osiguranik premiju koje je dospela za naplatu ne plati po dospelosti, niti to učini bilo koje drugo zainteresovano lice, ugovor o osiguranju prestaje po isteku roka od 30 (trideset) dana od dana kada je ugovaraču osiguranja-osiguraniku uručeno preporučeno pismo osiguravača sa obaveštenjem o dospelosti premije s tim da taj rok ne može isteći pre nego što protekne 30(trideset) dana od dospelosti premije osiguranja na plaćanje.

U svakom slučaju, ugovor o osiguranju-polisa prestaje ako premija ne bude plaćena u roku od godinu dana od dana dospelosti premije osiguranja na plaćanje.

7) Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje

Ugovor o osiguranju smatra se zaključenim kad ugovarači potpišu list pokrića ili polisu osiguranja.

Pismena ponuda učinjena Osiguravaču za zaključenje ugovora o osiguranju vezuje ponuđača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana od dana kad je ponuda prispela Osiguravaču. Ponuđač u tom roku ima pravo i na opoziv ponude.

Ako Osiguravač u tom roku ne odbije ponudu, koja ne odstupa od uslova pod kojima on vrši predloženo osiguranje, smatra se da je prihvatio ponudu i da je ugovor zaključen dana kada je ponuda prispela Osiguravaču.

Ako Osiguravač povodom primljene ponude, zatraži neku dopunu ili izmenu, kao dan prijema ponude smatraće se dan kad osiguravač primi traženu dopunu ili izmenu, odnosno kad bude obavešten o prihvatanju njegovih uslova.

8) Način podnošenje odštetnog zahteva, rok za podnošenje odštetnog zahteva, odnosno ostvarivanje prava po osnovu osiguranja

Prijava štete vrši se:

- dostavljanjem prijave u slobodnoj formi,
- popunjavanjem odgovarajućeg predštampanog obrasca u zavisnosti od vrste osiguranja i verifikovanjem istog od strane podnosioca prijave.

Podaci u prijavi pre svega obuhvataju osnovne podatke o ugovaraču osiguranja, osiguraniku, oštećenom, sa naznakom broja odgovarajuće polise, navedenim uzrokom i približnom visinom štete ukoliko se može iskazati pri prijavi štete.

Odštetni zahtev se može podneti poštom, telegramom, telefaksom, elektronskom poštom ili neposredno u poslovnim prostorijama Osiguravača.

Odštetni zahtevi učinjeni usmeno i telefonom moraju se potvrditi pismeno.

Odštetni zahtev dostavljeni u pismenoj formi moraju se overiti datumom o danu prijema.

Zaposleni zadužen za prijem odštetnih zahteva dužan je da podnosiocu prijave pruži neophodnu stručnu pomoć pri davanju odgovora na pitanja u odštetnom zahtevu da mu saopšti način i vreme u kom može dobiti informacije o toku rešavanja štete.

Osiguranik je dužan, izuzev u slučaju osiguranja života, obavestiti Osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja u roku od tri dana od kada je to saznao.

Ako on ne izvrši ovu svoju obavezu u određeno vreme, dužan je naknaditi Osiguravaču štetu koju bi ovaj zbog toga imao.

Kad se dogodi osigurani slučaj, Osiguravač je dužan isplatiti naknadu ili svotu određenu ugovorom u ugovorenom roku koji ne može biti duži od 14 dana, računajući od dana kada je Osiguravač dobio obaveštenje da se osigurani slučaj dogodio.

Ali ako je za utvrđivanje postojanja Osiguravačeve obaveze ili njenog iznosa potrebno izvesno vreme, ovaj rok počinje teći od dana kada je utvrđeno postojanje njegove obaveze i njen iznos.

Ako iznos Osiguravačeve obaveze ne bude utvrđen u navedenom roku Osiguravač je dužan, na zahtev ovlašćenog lica, isplatiti iznos nespornog dela svoje obaveze na ime predujma.

Kod **obaveznog osiguranja u saobraćaju** Osiguravač je dužan da u roku od 14 dana od dana prijema odštetnog zahteva utvrdi osnov i visinu tog zahteva, da dostavi podnosiocu zahteva obrazloženu ponudu za naknadu štete i da isplati naknadu štete.

Ukoliko podneti odštetni zahtev nije potpun, Osiguravač je dužan da se u roku od 8 dana od dana prijema zahteva pismeno obrati podnosiocu zahteva i zatraži kompletiranje dokumentacije.

Izuzetno, ako u roku od 14 dana od dana prijema odštetnog zahteva nije moguće utvrditi osnov i visinu tog zahteva, Osiguravač je dužan da ih utvrdi u roku od 45 dana od dana prijema tog zahteva za štetu na stvarima, a u roku od 90 dana od dana prijema tog zahteva za štetu na licima i da dostavi podnosiocu zahteva obrazloženu ponudu za naknadu štete, a u daljem roku od 14 dana da isplati naknadu štete.

U slučaju kada je ponuđena visina naknade štete manja od potraživanja oštećenog lica, Osiguravač je dužan da oštećenom licu ponudi i izvrši isplatu nespornog dela svoje obaveze na ime predujma. Prihvatanje nespornog dela naknade štete ne utiče na pravo na potraživanje spornog dela naknade.

U slučaju kada Osiguravač oceni da nema osnova za naknadu štete o tome će pismeno, sa obrazloženjem, obavestiti podnosioca odštetnog zahteva, u roku od osam dana od utvrđivanja nepostojanja osnova, a saglasno navedenim rokovima za odlučivanje o odštetnom zahtevu.

Zastarelost potraživanja iz ugovora o osiguranju regulisana je odgovarajućim odredbama Zakona o obligacionim odnosima.

9) Način zaštite prava i interesa kod Osiguravača

Sva sporna pitanja u vezi sa ugovorom o osiguranju ugovorne strane rešavaju sporazumno

Ugovarač osiguranja, korisnik osiguranja i treća oštećena lica (u daljem tekstu : korisnik usluge osiguranja) može podneti prigovor Osiguravaču ako je nezadovoljan pružanjem usluga osiguravača, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju.

Prigovor se Osiguravaču može podneti zbog povrede prava ili interesa u vezi s radom tog Osiguravača, a naročito u vezi sa:

- postupanjem Osiguravača, odnosno lica koje za osiguravača obavlja poslove zastupanja u osiguranju;

- odlučivanjem Osiguravača u vezi sa ugovorom o osiguranju ili njegovim izvršavanjem

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama ili preko internet prezentacije Osiguravača (www.ddor.rs), poštom, telefaksom ili elektronskom poštom (e-mailom) na adresu koja je namenjena za prijem prigovora:

Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“
Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br.8
Tel. + 381 21 48 86 000
Fax. + 381 21 66 24 831
E – mail: prigovoriklijenata@ddor.co.rs

Osiguravač će pismeni prigovor korisnika usluge osiguranja primiti u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge i na njegov zahtev će izdati potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod Osiguravača koji je prigovor primio.

Ako korisnik usluge osiguranja namerava da podnese prigovor usmeno, lice zaposleno kod Osiguravača će ga upozoriti da Osiguravač nije u obavezi da razmatra usmeni prigovor, i poučiti ga o načinu na koji se prigovor može podneti.

Ako je korisnik usluge osiguranja prigovor podneo preko internet prezentacije Osiguravača ili elektronskom poštom – Osiguravač će odmah potvrditi prijem prigovora.

Prigovor sadrži sledeće podatke i dokumentaciju:

- ime, prezime i adresu podnosioca prigovora ako je reč o fizičko mlicu, 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 pravno glica;
- razloge za prigovor i zahteve njegovog podnosioca;
- dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
- datum podnošenja prigovora;
- potpis podnosioca prigovora, odnosno njegovog zastupnika ili punomoćnika, osim u slučaju da se prigovor podnosi u elektronskoj formi;
- punomoćje za zastupanje ako je prigovor podneo punomoćnik.

Osiguravač će podnosioca prigovora, na njegov zahtev, obavestiti o toku postupka po prigovoru.

Osiguravač će podnosiocu prigovorapismenoodgovoritinajkasnijeurokuod 15 danaoddanaprijemaprigovora, uzobrazloženjeiocenuosnovanostiprigovora, obaveštenje orokuu kome će se otkloniti razlozi zbog kojih je prigovo uložen imeramakojeće bitipreduzetezanjihovootklanjanje.

Izuzetno, ako Osiguravač nemože dostaviti odgovor u roku od 15 dana od dan prijema prigovora iz razloga koji ne zavise od njegove volje, taj rok se može produžiti najviše 15 dana, o čemu će Osiguravač pismeno obavestiti korisnika usluge osiguranja u roku od 15 dana od dan prijema prigovora navodeći razloge zbog kojih nijemogućedostaviti odgovor predviđenom roku kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Korisniku usluge osiguranja ima pravo da,
podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

ako nije zadovoljan odgovorom Osiguravača,

10) Naziv, sedište i adresa organa nadležnog za nadzor nad poslovanjem društva za osiguranje i način zaštite prava kod tog organa

Nadzor nad obavljanjem delatnosti osiguranja vrši:

Narodna banka Srbije
Kralja Petra 12, 11000 Beograd
Nemanjina 17, 11000 Beograd

Korisnik usluge osiguranja može na rad Osiguravača podneti prigovor Narodnoj banci Srbije

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije ako se pre toga pismenim prigovorom obraćao Osiguravaču i nije bio zadovoljan njegovim odgovorom ili mu Osiguravač nije pismeno odgovorio na taj prigovor u propisanom roku.

Prigovor Narodnoj banci Srbije podnosi se u pismenoj formi, poštom ili elektronskom poštom (e-mailom) na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenoj na njenoj internet prezentaciji.

Korisnik usluge osiguranja uz prigovor upućen Narodnoj banci Srbije dostavlja i prigovor koji je dostavio osiguravaču, njegov odgovor (ako ga je dostavio) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora Narodnoj banci Srbije mogu ceniti.

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Osiguravača ili protoka roka za njegovo dostavljanje.

Ako korisnik usluge osiguranja dostavi prigovor Narodnoj banci Srbije, a da prethodno nije podneo prigovor osiguravaču – Narodna banka Srbije neće razmatrati navode iz tog prigovora, već će ga, odmah, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema, proslediti Osiguravaču radi razmatranja i dostavljanja odgovora. Osiguravač je dužan da da odgovor na prigovor upućen korisniku usluge osiguranja istovremeno dostavi i Narodnoj banci Srbije.

Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom Osiguravača ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom, sporni odnos između korisnika usluge osiguranja i Osiguravača može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, korisnik ne može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije, osim ako je ovaj postupak okončan obustavom ili odustankom.

Narodna banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade, stim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku strane snose same (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo s posla itd.).

11) Obrada i čuvanje ličnih podataka

Osiguravač kao rukovalac podataka, podatke o ličnosti prikuplja u svrhu zaključenja ugovora o osiguranju, a na osnovu dobrovoljno datog pristanka na obradu koju fizičko lice na koje se podaci odnose potvrđuje svojim potpisom.

Prikupljene podatke o ličnosti Osiguravač koristi na način koji omogućuje realizaciju svrhe navedene u prethodnom stavu, obezbeđujući zaštitu podataka o ličnosti svakom fizičkom licu, bez obzira na državljanstvo i prebivalište, rasu, godine života, pol, jezik, veroispovest, političko i drugo uverenje, nacionalnu pripadnost, socijalno poreklo i status, imovinsko stanje, rođenje, obrazovanje, društveni položaj ili druga lična svojstva. Pod obradom podataka o ličnosti se podrazumeva svaka radnja preduzeta u vezi sa podacima o ličnosti, kao što je prikupljanje, beleženje, prepisivanje, umnožavanje, pretraživanje, kopiranje, razvrstavanje, pohranjivanje, ukrštanje, objedinjavanje, menjanje, obezbeđivanje i korišćenje, bez obzira da li se vrši automatski, poluatomatski ili na drugi način.

Korisnici podataka o ličnosti su zaposleni kod Osiguravača, kao i treća lica koja po zakonu ili po prirodi posla moraju imati pristup prikupljenim podacima o ličnosti, odnosno kojima rukovalac na osnovu ugovora poverava određene poslove u vezi sa obradom.

Sve podatke o ličnosti Osiguravač, čuva, u skladu sa zakonom kao poslovnu tajnu i obrađuje, primenom svih raspoloživih personalnih, tehničkih i organizacionih mera zaštite.

Zbirke podataka koje Osiguravač, čuva i obrađuje, registruju se u Centralnom registru zbirki podataka u skladu sa zakonom.

Fizičko lice čiji se podaci obrađuju ima pravo na obaveštavanje o obradi njegovih podataka, pravo na uvid u podatke koji se na njega odnose, pravo na kopiju, kao i pravo da zahteva ispravku, dopunu, ažuriranje, brisanje podataka, kao i prekid i privremenu obustavu obrade. Zahtev za obaveštenje, uvid i kopiju lica čiji se podaci obrađuju može podneti u pismenom obliku ili usmeno, a zahtev za ostvarivanje prava povodom izvršenog uvida podnosi se u pismenom obliku.

Osiguravače podnosioca zahteva istinito i potpuno obavestiti u pismenom obliku o svim pitanjima u vezi obrade podataka koji se na njega odnose, i to bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva, odnosno omogućiti licu da izvrši uvid u podatke, predaće kopiju, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od prijema zahteva.

Takođe, Osiguravačće bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva, odlučiti o zahtevu za ostvarivanje prava povodom izvršenog uvida (ispraviće ili dopuniti /ažurirati nepotpune ili obrisati netačne podatke o ličnosti, obrisati podatke ukoliko je obrada nedozvoljena) i o tome će obavesti podnosioca zahteva.

Lice čiji se podaci obrađuju može opozvati dati pristanak pismeno ili usmeno na zapisnik.

U slučaju povlačenja pristanka u pismenom obliku, Osiguravačće brisati podatke u roku od 15 dana od dana povlačenja pristanka.

U slučaju nedozvoljene obrade Osiguravač neće vršiti dalju obradu, a lice na koje se podaci odnose ima pravo da od Osiguravača zahteva brisanje podataka koji se na njega odnose, i to ukoliko :

- se obrada vrši u svrhu različitu od one za koju je određena,
- svrha obrade nije jasno određena, ako je izmenjena, nedozvoljena ili već ostvarena;
- je lice na koje se podaci odnose određeno ili određivo i nakon što se ostvari svrha obrade;
- je način obrade nedozvoljen;
- je podatak koji se obrađuje nepotreban ili nepodesan za ostvarenje svrhe obrade;
- su broj ili vrsta podataka koji se obrađuju nesrazmerni svrsi obrade;
- je podatak neistinit i nepotpun, odnosno kada nije zasnovan na verodostojnom izvoru ili je zastareo.

Podnosilac zahteva za ostvarivanje prava u vezi sa obradom može izjaviti žalbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti u roku od 15 dana od dana dostavljanja odluke kojom je zahtev za ostvarivanje prava odbijen ili odbačen.

Za dodatna pitanja obratiti se Osiguravaču na adresu:

Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“ Novi Sad

Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br.8

Tel. + 381 21 48 86 000

Fax. + 381 21 66 24 831

E mail.ddor@ddor.co.rs

NAPOMENA: Ovu Informaciju Osiguravač daje u skladu sa odredbama zakona kojima se uređuje obavljanje delatnosti osiguranja, zaštita potrošača, odnosno korisnika finansijskih usluga, kao i zaštita podataka o ličnosti.