

PREDUGOVORNO OBAVEŠTENJE O KARAKTERISTIKAMA FINANSIJSKE USLUGE I BITNIM ELEMENTIMA UGOVORA O OSIGURANJU STANOVA I KUĆA (MOJA KUĆICA) ZAKLJUČENIM PUTEM INTERNETA

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 otkáže 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.

SEKCIJA POŽAR I DRUGE MATERIJALNE ŠTETE

Osigurane opasnosti

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

- (1) Grupe osnovnih požarnih rizika: požara, udara groma, eksplozije, oluje, grada (tuče), pada letilice i manifestacije i demonstracije.
- (2) Izlivanja vode iz instalacija
- (3) Uništenje ili oštećenje ugrađenih stakala na prozorima i vratima stana ili porodične kuće od rizika loma stakla.
- (4) Ako je posebno ugovoreno i ako je obračunata dodatna premija, osiguranje pokriva uništenje ili oštećenje osiguranih stvari od opasnosti poplave i bujice.
- (5) Ako je posebno ugovoreno i ako je obračunata dodatna premija, osiguranje pokriva uništenje ili oštećenje ugrađenih instalacija i ugrađene opreme od rizika loma.
- (6) Ako je posebno ugovoreno i ako je obračunata dodatna premija, osiguranje pokriva uništenje ili oštećenje osiguranih stvari od opasnosti zemljotresa.
- (7) Osiguranjem su, kada se ostvari osigurana opasnost, pokrivena:
 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 u vezi sa nastalim osiguranim slučajem.
- (8) Osiguranje pokriva samo neposredne štete na osiguranim stvarima a ne i posrednu štetu ili gubitak zbog nastanka osiguranog slučaja kao što su: štete zbog umanjenja upotrebljivosti stvari, gubitka zakupnine, izdataka za vodu zbog izlivanja i drugi slični gubici.

Obim opasnosti požara i udara groma

Ne smatra se da je nastupio požar ako je osigurana stvar uništena ili oštećena: usled izlaganja vatri ili toploti radi obrade ili u druge svrhe (peglanje, sušenje, prženje, pečenje, kuvanje, dimljenje i sl.), osmuđenjem, oprljenjem ili progorenjem od cigarete, cigare, sprave za osvetljenje, žeravice ili usled pada ili bacanja u ognjište (peć, štednjak i sl.)

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. od eksplozija 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,
3. prouzrokovane dejstvom 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 pada letelice

(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 demonsternata (rušenje, demoliranje, razbijanje, paljenje i dr.).

Obim opasnosti izlivanja vode iz instalacija

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. od izlivanja vode iz otvorenih slavina osiguranikovog stana,
2. od gljivica nastalih zbog vlage,
3. nastale kao posledica neodržavanja kućne vodovodne i kućne odvodne kanalizacione mreže, uređaja za grejanje toplom vodom i za parno grejanje, kao i štete koje su nastale usled zamrzavanja ove mreže i uređaja,
4. od izlivanja vode iz oluka i cevi za odvod kišnice,
5. od sleganja tla kao posledice izlivanja vode iz vodovodnih i kanalizacionih cevi,
6. nastale na samim vodovodnim i odvodnim instalacijama, uređajima, aparatima i kotlovima,
7. od izlivanja vode preko odvodnog gumenog creva ili neispravne i dotrajale mašine za pranje veša, mašine za pranje sudova ili neispravnog i dotrajalog bojlera u stanu osiguranika,
8. zbog dotrajalosti, istrošenosti i korozije instalacija i uređaja.

Obim opasnosti poplave i bujice

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. od gljivica nastalih zbog vlage,
2. od plavljenja vode izlivanjem iz javne kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo zbog navedenih opasnosti iz stava (1) i (2) člana 15. ovih Uslova,
3. od plavljenja vode iz oluka i cevi za odvod kišnice,
4. od podzemnih voda,
5. na osiguranim stvarima koje se nalaze u živim i suvim koritima potoka i reka, kao i na prostoru između potoka, odnosno reka i nasipa (inundaciono područje).

Obim opasnosti loma stakla

Osiguranjem nije obuhvaćena šteta koja nastane:

1. pri prenošenju ili nameštanju osiguranog stakla u prostorije koje nisu označene u polisi,
2. zbog ogrebotina, izjedanja ili sličnih oštećenja na površini stakla,
3. na staklima (prozorska i na vratima) tavana, podruma, garaže i nusprostorija, kao i na zastakljenim terasama i lođama.

Obim opasnosti od zemljotresa

(6) Osiguranjem nije obuhvaćena šteta kao posledica zemljotresa:

1. na freskama, mozaicima i drugim zidnim dekoracijama,
2. na zgradama koje još nisu spremne za upotrebu u predviđene svrhe i sadržaj takvih zgrada,

3. odgovornost prema trećim licima.

Obim opasnosti od loma instalacija i opreme

Ne mogu biti predmet osiguranja:

1. liftovi, pokretna stepeništa, uređaji za klimatizaciju, interfonске instalacije i instalacije za video nadzor
2. delovi ugrađenih instalacija i ugrađene opreme koji su izloženi neposrednom termičkom uticaju (razaranju): obloge sudova, plamenici gorionika, rešetke, ložišta, elektrotopni grejači i sl.,
3. delovi ugrađenih instalacija i ugrađene opreme koji su izloženi ubrzanom trošenju i periodičnoj zameni,
4. sigurnosni elementi jednokratnog dejstva,
5. eksploatacioni (pogonski) materijali, gorivo, mazivo, rashladna sredstva, sredstva za čišćenje i sl.

Osiguranjem od rizika loma nisu pokrivenе štete nastale zbog:

1. nedostatka ili grešaka koji su postojali u trenutku zaključenja osiguranja, 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 konačene popravke,
8. montiranja i probnog ispitivanja,
9. povrede zakonskih i tehničkih propisa i pravila tehničke eksploatacije osiguranih stvari i zaštitnih mera.

SEKCIJA KRAĐA I RAZBOJNIŠTVO

Osigurane opasnosti

(1) Osiguranjem po ovim Uslovima pruža se osiguravajuća zaštita od rizika izvršenja ili pokušaja 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 otvoren prozor u niskom prizemlju (do visine 1,60 metara, računajući od zemlje do donje ivice 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.

SEKCIJA ODGOVORNOST PREMA TREĆIM LICIMA

Obim opasnosti odgovornosti

Osiguranjem nije pokrivena:

1. odgovornost lica iz stava 1. tačka 1. člana 23. ovih Uslova kao i lica iz stava 3. tačka 1. člana 23. ovih Uslova za namerno prouzrokovanu štetu, osim ako je štetu namerno prouzrokovalo lice angažovano u domaćinstvu,
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 lice iz stava 1. tačka 1. člana 23. ovih Uslova, njegov bračni drug i deca, kao i ostala lica koja žive sa njim u zajedničkom domaćinstvu,
4. odgovornost za štetu pričinjenu na sastavnim delovima zgrade ili stana lica iz stava 1. tačka 1. člana 23. ovih Uslova,
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 lice iz stava 1. tačka 1. člana 23. ovih Uslova 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 lica iz stava 1. tačka 1. člana 23. ovih Uslova na ovim ili sa ovim stvarima (kao npr. obrada, popravka, prevoz, ispitivanje i slično),
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. odgovornost za štete na tuđim stvarima koje je lice iz stava 1. tačka 1. člana 23. ovih Uslova uzeo u zakup, poslugu, zajam, na čuvanje, na prevoz i slično.

SEKCIJA POMOĆ U KUĆI

Osigurani rizici - osigurani slučaj

Osiguranjem pomoći u kući uz asistenciju Centra za pomoć obezbeđuje se korisniku dvadesetčetvoročasovna organizacija pomoći kao i pokriće troškova stručnih i ovlašćenih lica za sledeće usluge:

- a) vodoinstalaterskih radova, na otklanjanju štete ili kvara ili zagušenja na instalacijama za vodu ili kanalizaciju, kao i dovodnih i odvodnih uređaja priključenih na vodovodnu instalaciju.
- b) stolarskih radova, u slučaju otklanjanja štete ili kvara na prozorima i vratima nameštenih na spoljnim zidovima građevinskog objekta, koja su nastala zbog provale.
- c) bravarskih radova, radi omogućavanja pristupa osiguranika građevinskom objektu u slučaju gubitka ili krađe ključeva ili su ključevi ostali zaključani unutra. Pored toga, nadoknađuju se i troškovi otvaranja vrata, kada zbog kvara brave ne mogu da se otključaju ulazna vrata, pa je stoga ulaz u objekat ili izlaz iz njega onemogućen. Ali, nisu pokriveni troškovi popravke vrata i eventualne štete nastale pri otvaranju vrata.
- d) staklarskih radova, u slučaju postavljanja stakla ukoliko je spoljnje staklo polomljeno.
- e) zidarskih i krovopokrivačkih radova, u slučaju potrebe sanacije oštećenja građevinskog objekta, kao i popravke krova na porodičnoj kući ili stanu osiguranika ili pomoćnim objektima ili vikend kući.
- f) električarskih radova, u slučaju otklanjanja štete ili kvara na električnim instalacijama i kvara električnih uređaja za grejanje (termoakumulaciona peć i sl.).
- g) radova u vezi sa uređajima za grejanje, u slučaju otklanjanja štete ili kvara uređaja za grejanje u građevinskom objektu. Ali se ne obezbeđuje usluga zbog:
 - kvara na primarnom sistemu grejanja zbog postupanja sa uređajima za regulaciju, kao što su časovnik (timer), termostat, kontrolna i nadzorna dugmad, isl., koje nije u skladu sa uputstvima proizvođača;
 - teškoća sa dimnjakom;
 - kvara na rezervoarima za gorivo;
 - curenja gasa iz cevi ili postrojenja za gas;
 - kvara individualnog grejanja koje nije sastavni deo primarnog sistema grejanja;
 - kvara na solarnom sistemu grejanja.
- h) radova u vezi sa klima uređajima, u slučaju otklanjanja štete ili kvara klima uređaja u građevinskom objektu
- i) poslova servisa za čišćenje i sušenje, u slučaju izliva vode, poplave ili prodora otpadnih voda u građevinski objekat.

U skladu sa ovim Uslovima obezbeđen je i privremeni smeštaj, u slučaju da u/na građevinskom objektu nastane šteta zbog koje se ne može upotrebljavati, u potpunosti ili delimično, a preostali upotrebljivi deo prostora nije pogodan za stanovanje. Privremeni smeštaj se osiguraniku obezbeđuje u skladu sa procedurama (instrukcijama) Centra za pomoć.

Isključenja iz osiguranja

Navedena oštećenja i situacije su isključene iz osiguranja.

- 1) Usluge ili naknade posredno ili neposredno u vezi sa rutinskim održavanjem i servisiranjem.
- 2) Pravo na naknadu ne postoji ukoliko osiguravač nije dao dozvolu za izvođenje radova ili je osiguranik sam organizovao i izveo popravke štete.
- 3) Naknada štete neće biti isplaćena ukoliko postoji mogućnost naknade po drugoj polisi osiguranja.

- 4) Posredno ili neposredno u vezi sa nemirima, ratnim dešavanjima ili bilo kojim vidom terorizma;
 - 5) Kao rezultat štrajka.
 - 6) Kao rezultat naredbi izdatih od strane organa vlasti.
 - 7) Kao posredna ili neposredna posledica uticaja jonizujućeg zračenja u skladu sa definicijom u važećem Zakonu o zaštiti od jonizujućih zračenja i o nuklearnoj sigurnosti ;
 - 8) Kao posledica epidemije ili pandemije.
- Ukoliko Korisnik, kada se nađe u nevolji, ne pozove Centar za pomoć, Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi štetu koju bi Korisnik mogao imati zbog neispunjenja ove obaveze.

SEKCIJA OSIGURANJE NEZGODE

Osiguranje od posledica nesrećnog slučaja (nezgode), već u zavisnosti šta se ugovori, pruža pokriće i odgovarajuću naknadu za:

- Smrt usled nesrećnog slučaja,
- Trajni gubitak opšte radne sposobnosti (invaliditet),
- Smrt usled bolesti
- Prolaznu nesposobnosti za rad (dnevna naknada),
- Narušenje zdravlja koje zahteva lekarsku pomoć (troškovi lečenja i bolnički dani)

Opšta isključenja iz osiguranja, jesu nesrećni slučajevi nastali:

- usled zemljotresa;
- usled ratnih događaja u zemlji i aktivnog učešća osiguranika u ratnim događajima izvan granica zemlje,
- usled aktivnog učešća u oružanim akcijama, osim ako je osiguranik u tim događajima učestvovao po svom redovnom zanimanju.
- usled upravljanja vazдушnim aparatima svih vrsta, plovnim objektima, motornim i drugim vozilima bez propisane službene isprave;
- usled pokušaja ili izvršenja samoubistva osiguranika iz bilo kog razloga;
- usled toga što je osiguranik namerno prouzrokovao nesrećni slučaj;
- usled toga što je korisnik osiguranja namerno prouzrokovao smrt osiguranika, a ako je više korisnika, isključen je samo onaj korisnik koji je namerno prouzrokovao smrt osiguranika,
- tokom pripreme, pokušaja ili izvršenja umišljenog krivičnog dela, kao i pre begu posle takve radnje;
- usled delovanja narkotičkih sredstava ili alkoholisanog stanja osiguranika

Dodatna isključenja:

- Sve zarazne, profesionalne i ostale bolesti, kao i posledice psihičkih uticaja;
- Trbušne kile, kile na pupku, vodene i ostale kile, osim onih koje nastanu usled direktnog oštećenja trbušnog zida
pod neposrednim delovanjem spoljašnje mehaničke sile na trbušni zid, ukoliko je nakon povrede utvrđena traumatska hernija kod koje je bolnički pored hernije utvrđena povreda mekih delova trbušnog zida u tom području;
- Infekcije i oboljenja koja nastanu usled raznih oblika alergija, rezanja ili kidanja žuljeva i drugih izraslina tvrde kože;
- Infektivna oboljenja nakon ujeda insekata
- Anafilaktički šok, osim ako nastupi pri lečenju zbog nastalog nesrećnog slučaja;
- Hernija disci intervertebralis, sve vrste lumbalgija, diskopatija, spondiloza, spondilolisteza, spondiloliza, sakralgija, miofascitisa, kokcigodinijska, išijalgija, fibrozitisa, fascitisa i sve patoanatomske promene slabinsko-kristalne regije označene analognim terminima;
- Odlepljenje mrežnjače (ablatio retinae), ukoliko nije nastala kao direktna povreda prethodno zdravog oka, bolnički dijagnosticirana

- Posledica koje nastanu kod osiguranika usled delirijum tremensa i delovanja droga;
- Posledice medicinskih, naročito operativnih zahvata koji se preduzimaju radi lečenja ili preventive radi sprečavanja bolesti, osim ako je do tih posledica došlo usled dokazane greške medicinskog osoblja (vitium artis)
- Patološke promene kostiju i patološke epifiziolize;
- Sistemne neuro muskulaturne bolesti i endokrine bolesti.

SPOSOBNOST ZA OSIGURANJE

Po pravilu mogu se osigurati lica od navršениh četrnaest do navršene sedamdeset pete godine života. Lica mlađa od četrnaest i starija od sedamdesetpet godina mogu biti osigurana samo ako je to posebnim ili dopunskim uslovima predviđeno.

Lica čija je opšta radna sposobnost umanjena usled neke teže bolesti, težih telesnih mana ili nedostataka, osiguravaju se uz naplatu povišene premije

Lica potpuno lišena poslovne sposobnosti u svakom slučaju su isključena iz osiguranja, osim ako zakonom nije drugačije određeno.

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 (osim osiguranja nezgode) plaća se porez od 5%, u skladu sa Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja.

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 (dvadestčetvrtog) 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.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ukoliko se ugovor o osiguranju zaključuje kao ugovor na daljinu, ugovarač može u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu, bez navođenja razloga da odustane od ugovora (osim kod ugovora o kratkoročnom osiguranju koji se zaključuju na period kraći od mesec dana - Zakon o potrošačima član 37. stav 2.). Pod ugovorom na daljinu smatra se ugovor koji je zaključen između Osiguravača i ugovarača bez istovremenog fizičkog prisustva Osiguravača i ugovarača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja. Ukoliko se ugovarač odluči da odustane od ugovora na daljinu dužan je da pošalje izjavu o odustanku od ugovora Osiguravaču u pismenoj formi na obrascu koji mu je dostavljen

od strane Osiguravača. Odustankom od ugovora na daljinu prestaju obaveze ugovornih strana koje su nastale zaključenjem ugovora na daljinu – smatra se da ugovor nije ni zaključen.

7) Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje

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

a 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 fizičkom licu, 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 pravnog lica;
- 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 prigovora pismeno odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, uz obrazloženje i ocenu osnovanosti prigovora, obaveštenje o roku u kome će se otkloniti razlozi zbog kojih je prigovo uložen i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

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

Korisniku usluge osiguranja ima pravo da, ako nije zadovoljan odgovorom Osiguravača, podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

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 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, s tim 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 iprekid 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.

Osiguravačće 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 omogućiće 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, obrisće 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 ostvorena;
- 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 odbacen.

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.