

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 (dvadestčetvrtog) 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, su sastavni deo ove Informacije za ugovarača osiguranja – osiguranika, navedeni su u ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje ili su priloženi kao njihov sastavni deo.

SEKCIJA I: OSIGURANJE IMOVINE

Predmet osiguranja

(1) Predmet osiguranja mogu biti sve stvari koje su vlasništvo osiguranika i navedene su u polisi osiguranja, osim onih koje su ovim Uslovima isključene iz osiguranja.

(2) Ukoliko stvari u polisi nisu navedene pojedinačno, nego kao skup, osigurane su samo stvari, koje se nalaze na mestu osiguranja i pripadaju skupu osigurane celine, kako one koje su postojale u vreme zaključenja ugovora, tako i one koje su naknadno nabavljene.

(3) Ako se posebno ugovori, predmet osiguranja mogu biti i stvari koje ne pripadaju osiguraniku, ako su one pod njegovim nadzorom i kontrolom i ukoliko za iste ne postoji drugačije zaključeno osiguranje.

(4) Pokriće iz osiguranja važi i za:

1. Promene, dodatke i poboljšanja na osiguranim zgradama, mašinama i na drugoj opremi, kao i za na novo sazidane zgrade, mašine i drugu opremu na osiguranim lokacijama za vreme tekuće godine osiguranja, u slučaju da isti nisu drugačije osigurani i da rast ne prelazi 10% celokupne osigurane sume po pojedinačnoj osiguranoj lokaciji.

2. Ako rast iz pređašnje tačke premaši 10% celokupne osigurane sume po pojedinačnoj osiguranoj lokaciji, osiguravajuće pokriće važi samo ako su promene bile prijavljene osiguravaču, koji prema potrebi procenjuje opasnost (težinu rizika) i obračunava dodatnu premiju.

(5) Prema ovim Uslovima predmet osiguranja nisu:

1. zemljište, voda, brane i nasipi, nasute obale, kejovi, lukobrani i propusti;

2. putevi, staze, tuneli, mostovi, bazeni, kanali, lokacije za uklanjanje otpada;

3. biljke i životinje;

4. kopnena motorna vozila, prikolice i samohodne mašine, železničke lokomotive i vagoni, kao i sve vrste letilica i plovni objekata na vodi, osim u slučaju kada su pomenute stvari trgovačke zalihe ili kada su date na popravku, održavanje ili čuvanje;

5. postrojenja na plutajućim platformama (naftne, istraživačke i ostale plutajuće platforme), uključujući i sve stvari koje se tamo nalaze;

6. nuklearne elektrane, uključujući i sve stvari koje njima pripadaju;

7. objekti u izgradnji i montaži;

8. stvari za vreme prevoza u drumskom, železničkom, vazdušnom ili vodenom saobraćaju.

Obim pokrića

(1) Osiguranjem »od svih rizika« obuhvaćene su sve štete zbog uništenja, oštećenja ili nestanka osiguranih stvari, koje su posledica neočekivanog i iznenadnog događaja, nezavisnog od volje osiguranika.

(2) Pod uništenjem ili oštećenjem podrazumeva se fizičko oštećenje predmeta osiguranja (materijalna šteta), osim u slučajevima:

1. oštećenja ili uništenja koja nisu nastala usled događaja iz stava (1) ovog člana,

2. ranijih nedostataka na osiguranoj stvari odnosno nedostataka koji su postojali pre zaključenja ugovora o osiguranju.

Definicije opasnosti koje se odnose na Sekciju I

Opasnosti za koje može da se ugovori osiguravajuće pokriće u skladu sa Sekcijom I ovih Uslova imaju sledeće značenje:

Požar

(1) Požar je vatra, koja nastane izvan određenog ognjišta ili napusti isto i sposobna je da se dalje razvija svojom sopstvenom snagom.

(2) Ne smatra se da je nastupio požar i osiguravač nije u obavezi da plati naknadu ako je osigurana stvar uništena ili oštećena:

1. usled izlaganja vatri ili toploti radi obrade ili u druge svrhe (na primer u industrijskoj preradi prilikom peglanja, sušenja, prženja, pečenja i slično), ili usled pada ili bacanja u ognjište (peć, štednjak i slično),

2. osmudjenjem, oprljenjem ili progorevnjem od cigarete, cigare, sprave za osvetljavanje, žeravice i slično.

(3) Osiguranjem od opasnosti požara nisu obuhvaćene štete na dimnjacima nastale u vezi sa vršenjem njihove funkcije.

Udar groma

(1) Ovom opasnošću je obuhvaćena šteta, koju na osiguranim stvarima prouzrokuje grom dejstvom snage ili toplote, kao i štete od udara predmeta oborenih gromom. Nisu obuhvaćene štete:

- 1) na električnim mašinama, aparatima i električnim vodovima zbog delovanja električne struje, pregrevanja zbog preopterećenja i atmosferskih uticaja (statičnih napona i indukcije zbog atmosferskih pražnjenja i sličnih pojava);
- 2) koju prouzrokuje grom prenosom električne energije po električnim vodovima, kao ni štetu na osiguračima bilo koje vrste, zaštitnim sklopkama, odvodnicima prenapona, gromobranima i sličnim uređajima, koja nastane pri delovanju groma.

Eksplzija

(1) Eksplzija je iznenadno ispoljavanje sile, koja nastaje zbog težnje pare i gasova za proširenjem. Kod sudova pod pritiskom (kotlova, cevi i sl.) pod eksplozijom se smatra, ukoliko zid suda popusti u tolikoj meri, da se pritisak u sudu u trenutku izjednači sa spoljašnjim pritiskom.

(2) Ovom opasnošću nije obuhvaćena šteta zbog:

1. miniranja, koje vrši osiguranik, ili zbog dozvoljenog miniranja, koje obavljaju drugi;
2. eksplozije u prostoru za unutrašnje sagorevanje (klip motora), do koje dolazi kod mašina;
3. eksplozije, koja je redovna pojava u proizvodnom postupku;
4. eksplozivnog izduvanja iz peći i sličnih uređaja;
5. eksplozije biološkog izvora;
6. probijanja zvučnog zida;
7. eksplozije, koja nastane u sudovima pod pritiskom (kotlovima, cevima i sl.) zbog dotrajalosti, pojave istrošenosti ili prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga, mulja na osiguranoj stvari, ali se naknađuje šteta na drugim stvarima u vezi sa nastalom eksplozijom.

Pad letilica

(1) Ovom opasnošću je obuhvaćena šteta, koja nastane kada letilica bilo koje vrste padne na osiguranu stvar ili udari u nju.

(2) Smatra se da se opasnost ostvarila ukoliko je osiguranu stvar uništila ili oštetila letilica, njeni delovi ili predmeti iz nje.

(3) Letilicom se ne smatraju modeli aviona i razna pirotehnička sredstva.

Manifestacije i demonstracije, štrajk, isključenje iz rada zaposlenih

(1) Manifestacija odnosno demonstracija je masovno, organizovano ili spontano javno ispoljavanje raspoloženja grupe ljudi, obično u znak protesta.

(2) Ovom opasnošću je obuhvaćena samo ona šteta, koja je nastala zbog manifestacije ili demonstracije, prijavljene kod nadležnih državnih organa.

(3) Smatra se, da se opasnost ostvarila, ukoliko su manifestanti odnosno demonstranti uništili ili oštetili osigurane stvari (rušenje, demoliranje, razbijanje, paljenje i sl.).

(4) Pod štrajkom se podrazumeva zajednički planirana i izvršena obustava rada od strane relativno velikog broja radnika sa određenom namerom te grupe radnika.

Oluja

(1) Oluja je vetar sa najmanjom brzinom od 17,2 m u sekundi ili 62 m na čas (8.stepen prema Boforovoj lestvici). Smatra se da je bila oluja, ako je vetar u mestu, gde se nalazi oštećena stvar, lomio grane i stabla ili je oštetiio dobro održavane zgrade.

(2) Ovom opasnošću obuhvaćena je samo šteta, koja nastane zbog neposrednog dejstva oluje ili neposrednog udara predmeta oborenih ili nošenih olujom.

(3) Ali nije obuhvaćena šteta:

- 1) zbog nanošenja kiše, grada, snega ili drugih nanosa kroz otvorene prozore ili kroz druge otvore na zgradama, osim nanošenja kroz otvore nastale od oluje;
- 2) na stvarima na otvorenom (na gomilama, u stogovima i sl.), pod nadstrešnicama i u otvorenim zgradama;
- 3) na objektu, koji nije izgrađen na način, koji je u tom mestu uobičajen, ili je loše održavan ili je pak dotrajavao;
- 4) na razastrtim plastičnim folijama.

Grad

(1) Ovom opasnošću smatra se vremenska nepogoda pri kojoj komadi leda različitih oblika i veličine padaju iz atmosfere.

(2) Osiguranjem su obuhvaćene štete od uništenja odnosno oštećenja osiguranih stvari koje prouzrokuju grad svojim udarom. Obuhvaćene su i štete od prodiranja grada i kiše kroz otvore nastale od padanja grada.

(3) Nije pokriveno štete na razasrtim plastičnim folijama i na loše održanim i dotrajanim objektima.

Snežna lavina

(1) Snežnom lavinom se smatra snežna masa u pokretu koja se otkida s planinskih strana.

(2) Osiguranjem su obuhvaćene i štete prouzrokovane delovanjem vazdušnog pritiska od snežne lavine.

Težina snega ili leda

(1) Ovom opasnošću smatra se štetni uticaj mase snega ili leda, ukoliko je težina ili pritisak bio veći od predviđenog po važećim tehničkim propisima.

(2) Osiguranjem su obuhvaćene štete koje bi bile prouzrokovane na osiguranim stvarima težinom, pritiskom, udarom leda ili snega.

(3) Osiguranjem nisu obuhvaćeni troškovi za odstranjivanje snega.

Klizanje tla i odronjavanje

(1) Klizanjem tla smatraju se iznenadni pokreti zemljine površine na kosim terenima sa jasnim manifestacijama lomova na površini tla i srozavanja koji sa pojavom jakih deformacija i pukotinama na građevinskim objektima nastaju u kratkom periodu.

(2) Odronjavanjem smatra se otkidanje i pad materijala kao geološke pojave ili u vezi s klizanjem terena.

(3) Smatra se da je nastupio osigurani slučaj ukoliko su deformacije, oštećenja ili uništenja osigurane stvari nastale zbog kretanja tla, pritiska ili udara zemljanog materijala.

(4) Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. na osiguranoj stvari ukoliko je klizanje tla ili odronjavanje prouzrokovano delatnošću osiguranika ili delatnošću bilo kog lica,

2. zbog polaganog geološkog klizanja zemljišta, koje se pokazuje u obliku manjih pukotina na zgradama.

(5) Osiguranjem nisu obuhvaćeni troškovi saniranja tla.

Izlivanje vode

(1) Ovom opasnošću je obuhvaćena šteta zbog:

1. izlivanja vode iz vodovodnih ili odvodnih (kanalizacionih) cevi ili iz uređaja za toplovodno i parno grejanje ili drugih uređaja, priključenih na cevovodnu mrežu, do kog je došlo zbog oštećenja ili začepljenja (loma, pucanja ili zatajivanja uređaja za upravljanje i bezbednost) tih cevi i uređaja;

2. izbijanja pare iz uređaja za toplovodno i parno grejanje;

3. izlivanja vode iz sprinklerskog uređaja za gašenje.

(2) Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. zbog izlivanja vode iz otvorenih slavina;

2. zbog dotrajalosti, istrošenosti i korozije;

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. zbog lošeg održavanja vodovodne i odvodne mreže, uređaja za toplovodno i parno grejanje, kao i drugih uređaja, i nedovoljne zaštite od smrzavanja, i sl.;

7. od izlivanja vode iz oluka i cevi za odvod kišnice, osim ako do izlivanja dođe iz cevi za odvođenje kišnice, koja

je ugrađena u unutrašnjost zgrade;

8. usled sleganja tla kao posledice izlivanja vode iz instalacija;

9. na samim vodovodnim i odvodnim cevima, uređajima i kotlovima zbog loma ili pucanja.

Iscurenje (lekaža), izlivanje užarene mase

(1) Pod iscurenjem (lekažom) smatra se gubitak tečnosti ili gasa iz nepokretnih sudova (cisterni, cevovoda i sl.) zbog pucanja suda odnosno cevi ili kvara uređaja za ispuštanje ili punjenje tečnosti ili gasa. Ovom opasnošću je obuhvaćena samo šteta na osiguranoj tečnosti ili gasu.

(2) Ukoliko je posebno ugovoreno, osiguranje pokriva i štetu, koju prouzrokuje iscurila tečnost na zgradama, opremi i zalihama.

(3) Neće se nadoknaditi šteta ako osigurana tečnost iscuri zato što su prskanja sudova ili kvar na uređajima nastali usled dotrajalosti, lošeg održavanja posuda odnosno uređaja, lošeg zaptivanja ili loše zaptivke.

(4) Od opasnosti izlivanja užarene tečne rastopljene mase pokrivena je šteta koja bi bila prouzrokovana na osiguranim stvarima usled neočekivanog izlivanja užareno tečno rastopljene mase izvan mesta određenog za ispuštanje i odvodjenje i ako nije nastao požar. Šteta koja pri tome nastane na uređaju za topljenje i odvodjenje naknadiće

se samo ako je prouzrokovana dejstvom rastopljene mase spolja.

(5) Osiguranjem je pokrivena i šteta na rastopljenoj masi.

Poplava, bujica i visoka voda

(1) Poplavom smatra se stihijsko neočekivano plavljenje terena od stalnih voda (reka, jezera, mora i drugo) usled toga što se voda izlila iz korita ili provalila odbrambeni nasip ili branu, izlivanje vode usled izvanredno visoke plime i talasa na moru i jezerima neobične jačine, i od nadolaženja vode iz veštačkih jezera.

Poplavom se smatra i neočekivano plavljenje terena usled naglog obrazovanja velike količine vodene mase koja nastane kao posledica provale oblaka.

Bujicom se smatra stihijsko neočekivano plavljenje terena vodenom masom koja se obrazuje na nizbrdnim terenima usled jakih atmosferskih padavina i sliva ulicama i putevima.

Osiguranjem od poplave obuhvaćene su samo štete prouzrokovane na osiguranom objektu za vreme dok poplava traje i neposredno posle povlačenja vode.

(2) Osiguranjem su obuhvaćene štete na hidrogradjevinskim objektima od visokih voda.

Visokim vodama se u smislu ovih Uslova smatra:

1. izuzetna pojava neuobičajenog porasta vodostaja,
2. podzemna voda kao posledica visoke vode.

Obaveza osiguravača za štete od visoke vode i podzemne vode kao njene posledice počinje s porastom visoke vode iznad unapred utvrđenih mesečnih kota vodostaja ili protoka merenih prema najbliže postavljenom pokazivaču vodostaja.

Za svaki pojedini mesec normalan je onaj najviši mesečni vodostaj za poslednjih 20 godina koji pokazuje pokazivač vodostaja najbliži osiguranoj stvari uz isključenje izuzetno visokih vodostaja.

(3) Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. zbog mehaničkog delovanja vode sa unutrašnje strane na cevovodima, kanalima i tunelima,
2. od gljivica usled vlage,
3. od sleganja tla kao posledice poplave i bujica,
4. od podzemnih voda u iskopima, niskopima, podzemnim hodnicima i jamama rudnika,
5. na stvarima smeštenim u živim i suvim koritima potoka i reka, kao i na prostoru između potoka, odnosno reka i nasipa (inundaciono područje), osim ako se posebno ugovori,
6. na zalihama koje nisu uskladištene na paletama visine najmanje 10 cm, ili na za to propisan način.

Zemljotres

(1) Zemljotres je prirodno podrhtavanje tla prouzrokovano pomeranjima u unutrašnjosti zemlje. Pojava zemljotresa mora biti seizmografski registrovana – potvrđena od strane nadležnih nacionalnih institucija – zavoda.

(2) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi štetu prouzrokovanu zemljotresom jačine 6 (šest) ili više stepeni mereno po Merkalijevoj skali (Mercalli-Cancani-Sieberg – skali MCS). Ukoliko se stepen intenziteta zemljotresa, u mestu gde se nalazi osigurani objekat, treba pouzdano utvrditi, tada je osiguravač u obavezi da obezbedi dokaz nadležne institucije.

(3) Ovom opasnošću je obuhvaćena samo šteta, koja nastane neposredno zbog zemljotresa ili u uzročnoj vezi sa njim zbog delovanja drugih opasnosti, koje su osigurane.

(4) U slučaju ostvarenja opasnosti od zemljotresa, važi pravilo da se šteta, koju prouzrokuje zemljotres u periodu 72 uzastopna sata, tretira kao jedan osigurani slučaj.

(5) Osiguranjem nije obuhvaćena:

- 1) štete na freskama, mozaicima i drugim zidnim dekoracijama,
- 2) štete na zgradama koje još nisu spremne za upotrebu u predviđene svrhe i sadržaj takvih zgrada,
- 3) odgovornost prema trećim licima.

Teroristički akt

(1) Teroristički akt je opasnost, koja se po ovim Uslovima ne može osigurati. Isto važi u slučaju sprečavanja odnosno eliminacije terorističkih akata.

(2) Smatra se, da je teroristički akt svaki nasilni čin, koji ugrožava ljudski život, pokretnu odnosno nepokretnu imovinu ili infrastrukturu, i to silom, nasiljem ili pretnjom, i koji je izveden zbog političkih, verskih,

ideoloških ili sličnih pobuda i ima nameru da utiče na vladu neke države ili da zastraši javnost ili bilo koji njen deo ili ima takvo dejstvo.

Terorističkim aktom se smatra i takav čin, koji je izveden samostalno, kao i onaj, koji je izveden u vezi sa bilo kojom organizacijom ili vlašću.

Udar vozila, dim, probijanje zvučnog zida

(1) Pod udarom vozila smatra se udar drumskog ili šinskog vozila.

(2) Pod dimom se smatra iznenadno i neočekivano širenje dima suprotno predviđenoj nameni iz mesta sagorevanja, mesta grejanja, iz opreme za grejanje, kuvanje ili sušenje ili iz sličnih objekata za grejanje koji se nalaze na mestu osiguranja.

(3) Pod probijanjem zvučnog zida smatra se udarni talas pritiska koji se stvara kada neka letilica probije zvučnu barijeru.

Provalna krađa, razbojništvo, vandalizam

(1) Ovom opasnošću obuhvaćena je šteta, do koje je došlo jer su osigurane pokretne stvari odnete, uništene ili oštećene prilikom izvršenja ili pokušaja provalne krađe ili razbojništva, kao i vandalizma u toku izvršenja provalne krađe.

(2) Obuhvaćena je i šteta, koja nastane kod provalne krađe, odnosno kod pokušaja izvršenja, a nastaje na zgradama ili na njenim delovima (zidovima, plafonima, vratima, bravama, ugrađenoj opremi, instalacijama itd.), i to u visini troškova popravke, ali najviše do 3% od osigurane sume za oštećenu ili uništenu stvar odnosno, kod osiguranja na „prvi rizik“ do 10% od osigurane sume za oštećenu ili za uništenu stvar, ako nije drugačije dogovoreno. U tom obimu je pokrivena i šteta na unutrašnjim delovima zgrade, odnosno prostorije u kojoj su osigurane stvari, ako ju je učinio izvršilac prilikom provalne krađe ili iz obesti (vandalizma). Ali osiguranje ne pokriva štetu na staklenim vratima, prozorima, izlozima i na staklenim zidovima.

(3) Osiguranjem nije obuhvaćena šteta:

1. ako je provalna krađa odnosno pokušaj provalne krađe izvršen, a da je u njemu kao učesnik ili kao podstrekač učestvovao neko, ko pripada osiguraniku. Za nekog, ko pripada osiguraniku, računaju se lica, koja žive sa osiguranikom, kao i radnici osiguranika, koji svoj posao obavljaju na mestu, na kome se nalaze osigurane stvari;

2. zbog prevare, utaje ili pronevere;

3. zbog krađe;

4. koja nastaje posredno uz osigurani slučaj (gubitak zarade, izgubljeno vreme, prekid rada, umanjeње vrednosti i slični gubici);

5. zbog manjkova, ustanovljenih prilikom inventarisanja, iako je manjak utvrđen prilikom inventara, a koja je izvršena posle početka važenja osiguranja.

(4) Provalnom krađom smatra se krađa ako njen izvršilac:

1. provali u prostorije u kojima se nalaze osigurane stvari (mesto osiguranja) razbijanjem ili obijanjem vrata i prozora ili provaljivanjem tavanice, zidova i podova,

2. otvori mesto osiguranja lažnim ključem ili kojim drugim sredstvom koje nije namenjeno za redovno otvaranje, a da je pri tome ostavljen trag da se pouzdano može utvrditi provala u smislu krivično-pravnog dokaza,

3. uđe u prostoriju, sakrije se u njoj i izvrši krađu u vreme dok su prostorije zaključane;

4. uđe u mesto osiguranja kroz otvor koji nije za to određen savlađujući prepreke koje onemogućavaju ulazak bez napora.

5. provali zaključano smestište u mestu osiguranja, u kome se nalaze osigurane stvari, ako je do smestišta došao na jedan od načina koji je po odredbama ovog člana okvalifikovan kao provalna krađa,

6. otvori prostorije ili smestišta pravim ključem ili njegovim duplikatom, ako je do takvog ključa dođe jednom od radnji spomenutih u tačkama od 1. do 5. ovog stava ili do ključa dođe krađom.

(5) Stvari koje se drže na otvorenom, kao što su građevinski materijal, gvozdeni materijali, lager automobila, poljoprivrednih i ostalih mašina i u njima ugrađenih delova i sl., obuhvaćene su opasnošću od provalne krađe, ako

je to posebno ugovoreno. Mesto, na kome su osigurane stvari, mora biti stalno čuvano i ograđeno održavanom ogradom, visokom najmanje dva metra.

(6) Razbojništvom se smatra oduzimanje osigurane stvari upotrebom sile (ugrožavanje sa opasnošću po život i zdravlje) protiv osiguranika ili njegovih pripadnika ili pretnje da će se neposredno napasti na život ili telo ovih lica.

Smatra se da postoji upotreba sile i onda kada su upotrebljena sredstva za onemogućavanje otpora.

(7) Pod vandalizmom se smatra namerno fizičko oštećenje ili uništenje osigurane stvari od strane trećeg lica prilikom izvršenja ili pokušaja izvršenja provalne krađe.

Lom mašina

(1) Ovim osiguranjem se obezbeđuje pokriće od oštećenja ili uništenja osigurane stvari zbog nezgode u pogonu.

Nadoknađuju se troškovi popravke, u koje se ubrajaju i zavisni troškovi, kao što su troškovi demontaže, ponovne montaže, prevoz, probe i sl.

(2) Predmet osiguranja kod ove opasnosti su mašine, mašinski uređaji, električni uređaji i instalacije. Predmet su i postolja, ležišta i temelji mašina, kao i punjenje (napr. ulje), ukoliko je njihova vrednost sadržana u vrednosti osigurane stvari.

(3) Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. koje su su uzrokovani ili proističu iz namernog postupka ili nemara osiguranika
2. koje je dobavljač ili proizvođač ili isporučilac odgovoran po zakonu ili ugovoru, ali se ovo isključenje ne primenjuje na posledični prekid rada koji je osiguran u skladu sa ovim Uslovima
3. koje proističu ili su posledica uobičajenog korišćenja, rdje, kamenca ili drugih naslaga, erozije, korozije, šupljikavosti ili pogoršanja usled hemijskih ili atmosferskih uslova, sporo razvijajuće deformacije, iskrivljenja, pukotina, lomova, klobučenja;
4. zbog grešaka ili kvarova poznatih u vreme početka osiguranja, za novo uključenu imovinu za koju osiguravač nije obavešten; ovo isključenje se primenjuje samo u periodu od 12 meseci posle početka osiguranja.
5. koje su nastale nametanjem nenormalnih uslova koji direktno ili indirektno proizilaze iz testiranja, namernog preopterećivanja ili eksperimentisanja;
6. koje proističu iz nenormalnog habanja i trošenja potrošnih i zamenljivih delova i priključaka, kao što su savitljive transmisije ili alati koji se koriste za sečenje, bušenje, mlevenje, poliranje ili slične svrhe ili kalupi, modeli, smrvljene i zdrobljene površine, ekrani, rezbareni cilindri, vatrostalne cigle, užad, trake i pokretne trake, vezne i savitljive cevi, zaptivni i pakerski materijal.

Isključenja iz osiguranja

(1) U smislu ovih Uslova osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu za:

a) štete, neposredne i posledične, nastale za vreme ili u slučaju:

1. rata (objavljenog ili ne), vojne okupacije ili invazije, rekvizicije, nacionalizacije ili konfiskacije, građanskog rata, revolucije, pobune, sudskog oduzimanja po nalogu suda, vlade ili vlasti;
2. terorizma;
3. nuklearne energije ili radioaktivnog zračenja;
4. naleta talasa i cunamija;
5. potapanja ili prodora vode usled pucanja (probijanja) brane;
6. vetra čija brzina ne prelazi granicu od 62 km na sat;
7. genetskog inženjeringa, genetske mutacije ili drugih genetskih promena;
8. obične krađe, iznude, malverzacija, prevara, otmica i njeni pokušaji;
9. vršenja transporta i/ili prenosa, utovara i istovara osiguranih stvari izvan lokacije preduzeća;
10. manjkova, gubitaka, pronevere i grube nepažnje od strane zaposlenih, uključujući i rukovodeće osoblje i zastupnike;

b) neposredne štete koje nastanu kao posledica osiguranog slučaja:

1. kod kojih se kao posledica javlja trovanje, epidemija, ubrzano zastarevanje, zagađenje svih vrsta, ili potreba za odlaganjem i deponovanjem;
2. korozije i oksidacije;
3. kod kojih se kao posledica pojavljuju mikroorganizmi, plesan, trulež, gljive, fermentacija i druge vrste larvi i insekata, kao i ostale unutrašnje promene;
4. pojave kolebanja temperature, suše i presušivanja;
5. pojave propadanja, urušavanja, skupljanja ili širenja građevinskih objekata ili njihovih delova;
6. pojave promene u ukusu.

c) neposredne štete prouzrokovane ili nastale zbog:

1. mehaničkih odnosno električnih kvarova ili otkaza na mašinama i aparatima ili opremi zbog nezgode u pogonu, iz koje proizilazi predmetni kvar ili otkaz, osim ako se posebno ne ugovori;
2. na novcu i hartijama od vrednosti, dokumentima, rukopisima i poslovnim knjigama, zapisima u računarskom sistemu, uzorcima, modelima, kalupima, nacrtima i dizajnima, osim ako se posebno ne ugovori;

3. na nakitu, dragom kamenju, plemenitim metalima, istorijskim ili umetničkim predmetima, osim ako se posebno ne ugovori;
4. brisanjem, gubitkom, manipulacijom ili promenama podataka i informacija bez istovremenog uništavanja ili oštećenja opreme koja nosi podatke, kao i štete na softveru;
5. prouzrokovane računarskim/softverskim virusom;
6. prouzrokovane savijanjem, ulublivanjem, ljuštenjem, promenom boje, grebanjem, usecanjem i sličnim pojavama na predmetu osiguranja, ukoliko nije smanjena njegova funkcionalnost;
7. nastale na predmetu osiguranja zbog njegovog prirodnog svojstva ili neispravnog stanja, habanja, zamora, starenja, mirisa, strukture, izgleda, kao ni štete nastale zbog kvara ili otkaza tokom upotrebe i rada uz pravilno rukovanje (pogonske štete);
8. nedostataka ili grešaka u projektovanju, proračunu, izradi i drugim proizvodnim nedoslednostima ili greškama na predmetu osiguranja;
9. sleganja tla koje ne narušava statičku strukturu, usled podzemne i nadzemne gradnje ili usled isušivanja ispod nivoa tla;
10. obrade, prerade ili proizvodnje predmeta osiguranja;
11. greške u rukovanju, popravci, servisiranju, održavanju ili testiranju predmeta osiguranja;
12. prekida termičkih reakcija koje izazivaju štete na robi u procesu proizvodnje,
13. prekida dovoda ili smanjenja isporuke električne energije, gasa, vode ili goriva, kao i zbog neispravnog funkcionisanja uređaja ili instalacija za klimatizaciju, sistema za hlađenje ili grejanje kao i mernih, regulacionih, sigurnosnih i kontrolnih sistema;
14. iscurenje ili stvrdnjavanje materijala koji se nalaze u pećima, kazanima, linijama i uređajima za topljenje.
15. nastale kao posledica vremenskih uslova (osim direktnog udara groma) na predmetima osiguranja koji se nalaze na otvorenom a koji nisu fizički čvrsto povezani sa građevinskim objektima ili nisu ukopani u tle, kao ni na građevinskim objektima čije spoljne strane nisu potpuno zatvorene sa svih strana za vreme trajanja navedenih vremenskih uslova;
16. neprekidnog i/ili dugotrajnog uticaja vlage bilo koje vrste kao i neprekidnih i/ili dugotrajnih hemijskih, toplotnih, mehaničkih, električnih ili elektromagnetnih uticaja;
17. na vozilima svih vrsta, koja ne podležu obaveznom osiguranju, u slučaju:
 - a) sudara, udar, iskliznuće, prevrnuće, survavanje;
 - b) štete nastale zbog kvara i otkaza tokom upotrebe i rada (pogonske štete).
18. gubitkom tržišta ili indirektnim štetama, kao što su promene strukture, nedostatak lokacije, prihoda ili zarade kako trgovačke tako i industrijske, prekid rada ili bilo koja druga šteta koja nema za posledicu materijalno oštećenje na osiguranim stvarima;
19. za štete za koje treba da odgovara, po zakonu ili ugovoru, proizvođač ili isporučilac.

SEKCIJA II: OSIGURANJE PREKIDA RADA

Definicije koje se odnose na Sekciju II

(1) **Bruto dobit** je iznos koji se dobije kada se od zbira iznosa poslovnih prihoda i iznosa vrednosti zaliha na kraju obračunskog perioda oduzme zbir iznosa varijabilnih troškova i iznosa vrednosti zaliha na početku obračunskog perioda. Vrednost zaliha na početku i na kraju posmatranog perioda se uzima u skladu sa poslovnim knjigama osiguranika. Ako se po želji osiguranika iz osiguravajuće garancije isključe određeni poslovni troškovi, koji se inače mogu osigurati, bruto dobit se u odnosu na to smanjuje.

(2) **Poslovni prihod** predstavlja novčani iznos (umanjeni za komercijalne popuste) koji je ostvaren prodajom roba, proizvoda ili usluga u određenom vremenskom periodu, koje proizilaze iz delatnosti na osiguranoj lokaciji. Prihodi koji nisu rezultat direktne registrovane delatnosti osiguranika (finansijski i ostali prihodi, napr. prihodi iz trgovine hartijama od vrednosti, prihodi ostvareni kamatama i naplaćenim penalima, itd.) se ne uzimaju u obzir pri određivanju poslovnih prihoda osiguranika.

(3) **Varijabilni troškovi** su troškovi kojih nema ili su značajno redukovani zbog prekida rada, (troškovi energije, goriva, maziva, nabavke sirovina i materijala koji nisu namenjeni održavanju proizvodnje; porezi od prodaje proizvoda, takse i izvozne dažbine; prodajni troškovi - npr. troškovi pakovanja, privremenog skladištenja, utovara i prevoza; premije osiguranja, licencne provizije i autorski honorari, koji su vezani za poslovno prihod). Troškovi amortizacije sredstva koja se ne koristi za vreme prekida rada se ne računaju u varijabilne troškove.

(4) **Fiksni troškovi** su troškovi koji nastaju nezavisno od toga da li osiguarnik obavlja registrovanu delatnost ili ne, tj. troškovi koje osiguranik mora da snosi bez obzira na prekid rada u određenom vremenskom periodu.

(5) **Neto dobit** je dobit (koja isključuje sve vanredne prihode od kapitala) koja proističe iz poslovanja osiguranika, nakon rezervisanja za sve opšte i druge troškove uključujući i amortizaciju, ali pre odbijanja svih poreza kojima se može opteretiti dobit.

(6) **Period gubitka** je period, koji počinje uništenjem, oštećenjem ili nestankom osiguranih stvari i traje, dokle god su zbog materijalne štete vidljive posledice u rezultatima poslovanja osiguranika, ali najviše do kraja ugovorenog garantnog perioda tj. perioda tokom kojeg se pruža pokriće za bruto dobit ili fiksne troškove i neto dobit (uključujući povećane poslovne troškove).

(7) **Stopa bruto dobiti** je stopa učešća bruto dobiti, određenog u stavu (1) ovog člana, u poslovnom prihodu koji je ostvaren u finansijskoj godini neposredno pre nastanka materijalne štete, uz korekciju prema stavu (6) ovog člana

(8) **Godišnji poslovni prihod** je prihod ostvaren tokom 12 meseci koji su neposredno prethodili datumu nastanka materijalne štete, uz korekciju prema stavu (6) ovog člana

(9) **Standardni poslovni prihod** je poslovni prihod ostvaren unutar 12-mesečnog perioda koji neposredno prethodi nastanka materijalne štete, a koji odgovara periodu gubitka, uz korekciju prema stavu (6) ovog člana. Ako garantni period prelazi 12 meseci, standardni poslovni prihod se množi sa garantnim periodom izraženo u godinama.

(10) **Korekcija**, koja se primenjuje u pomenutim definicijama, znači da će vrednosti biti odgovarajuće prilagođene na način da se zadrži postignuti tok poslovanja, uzimajući u obzir i varijacije i posebne okolnosti internog i eksternog značaja koje utiču na poslovanje, bilo pre ili posle nastanka materijalne štete i koje bi uticale na poslovanje da nije ni došlo do materijalne štete, tako da vrednosti korigovane na ovaj način predstavljaju, što verodostojnije, rezultate koji bi bili ostvareni u perioda gubitka, kao da materijalne štete i sa tim posledično prekida rada nije ni bilo.

(11) Svi prethodni definisani pojmovi se određuju na osnovu podataka iz poslovnih knjiga osiguranika koji moraju biti u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji, Međunarodnim računovodstvenim standardima (MRS) i Međunarodnim standardima za finansijsko izveštavanje (MSFI).

Obim pokrića

(1) Osiguranje pokriva štetu zbog prekida rada, koji je posledica uništenja, oštećenja ili nestanka osiguranih stvari (materijalna šteta) u skladu sa Sekcijom I. ovih uslova zbog u polisi navedenih opasnosti.

(2) Šteta zbog prekida rada je pokrivena u vremenu ugovorenog garantnog perioda, koji počinje da teče sa danom nastanka materijalne štete, ali najviše do ugovorene sume osiguranja:

1. opcija 1: bruto dobit, realno pretrpljena šteta tokom garantnog perioda kao posledica smanjenja poslovnog prihoda i povećanja poslovnih troškova.
2. opcija 2: fiksne troškove i neto dobit, iznos koji nije stvarno zarađen u garantnom periodu, usled smanjenja poslovnog prihoda i povećanja poslovnih troškova.

(3) Ako nastane prekid rada više puta u godini osiguranja, osiguranje pokriva štetu iz svih proizvodnih zastoja zajedno, najviše do ugovorenog garantnog perioda.

(4) Osiguranje ne pokriva štetu zbog proizvodnog zastoja:

1. koja je posledica vanrednih događaja, nastalih u toku proizvodnog zastoja, kao što su štete zbog neosiguranih opasnosti, makroekonomske promene itd.;
2. koja je posledica ograničenja organa vlasti kod obnove oštećenih stvari ili proizvodnje;
3. koja je posledica nedostatka finansijskih sredstava za pravovremenu gradnju, popravku ili nabavku oštećenih ili uništenih stvari;

4. koja je posledica poboljšanja i promena kod obnove oštećene proizvodnje;
5. zbog uzroka i posledica kod drugih subjekata, sa kojima osiguranik ima poslovne odnose ili kooperativne ugovore;
6. jer je zastoj proizvodnje u osiguranoj proizvodnji uticao na rad u proizvodnji, koji nije osiguran kod istog osiguravača;
7. zbog gubitka posla usled prekida, isteka ili otkazivanja zakupa, licence ili narudžbine itd., do koga dolazi pošto su izgubljeni, uništeni ili oštećeni predmeti opet u stanju proizvodnje i poslovanje bi se nastavilo, ako ne bi došlo do tog prekida, isteka ili otkazivanja zakupa, licence ili narudžbine.

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./polisu 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 (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.

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.

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 zahtevi 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 i 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 se 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 i prekid i privremenu obustavu obrade. Zahtev za obaveštenje, uvid i kopiju lice čiji

se podaci obrađuju može podneti u pismenom obliku ili usmeno, a zahtev za ostvarivanje prava povodom izvršenog uvida podnosi se u pismenom obliku.

Osiguravač će 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, Osiguravač će 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, obrisace 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, Osiguravač će 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.