

**INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIKA PRE
ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU MOJA KUĆICA
(SREDSTVOM KOMUNIKACIJE NA DALJINU)**

Akcionarsko društvo za osiguranje “DDOR Novi Sad” Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br. 8, Novi Sad. (u daljem tekstu: **Osiguravač**) kao **Osiguravač**, u skladu sa čl. 82. i 84. Zakona o osiguranju (“Službeni glasnik RS” br. 139/2014) i čl. 6 – 10. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu (“Službeni glasnik RS” br. 44/2018) daje sledeće informacije za Ugovorača osiguranja / **Osigurnika**:

1. Podaci o Osiguravaču

Osiguravač je Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“ Novi Sad, sa sedištem u Novom Sadu, Bulevar Mihajla Pupina br. 8, imejl adresa: ddor@ddor.co.rs, korisnički centar 0800 303 301, internet stranica: ddor.rs, upisano u Registar privrednih subjekata kod Agencije za privredne registre Rešenjem broj BD 30620/2005, matični broj 08194815, PIB 101633677. Osiguravač obavlja delatnost osiguranja, koju čine poslovi osiguranja (sve vrste životnih i neživotnih osiguranja) i saosiguranja. Dozvola za obavljanje delatnosti osiguranja je izdata od strane Narodne banke Srbije koja vrši i nadzor nad obavljanjem ove delatnosti. Osiguravač je deo italijanske osiguravajuće grupe UNIPOL Gruppo S.p.A.

Ukoliko ugovarač poruči pouzecom ugovor o osiguranju, biće mu dostavljen na kućnu adresu putem kurirske službe: “City express” d.o.o, sa sedištem u Surčinu (Beograd), Svetog Save 36, imejl adresa: info@cityexpress.rs

Troškove dostave snosi Osiguravač.

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

Na ugovor o osiguranju primenjuju se:

- Opšti uslovi za osiguranje imovine, doneti 07.02.2012. godine (u daljem tekstu: Opšti uslovi),
- Uslovi osiguranja moja kućica, doneti 14.11.2012. godine (u daljem tekstu: Uslovi)

sa kojima možete blagovremeno da se upoznate pre zaključenja ugovora o osiguranju.

Na ugovor o osiguranju primenjuju se pozitivno pravni propisi Republike Srbije koji regulišu oblast ugovaranja na daljinu.

Za rešavanje sporova iz zaključenog ugovora o osiguranju nadležan je stvarno nadležni sud prema sedištu Osiguravača.

3. Vreme važenja ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju se može zaključiti kao:

- kratkoročni, sa određenim rokom trajanja od jedne godine ili kraće
- višegodišnji, sa određenim rokom trajanja

Ugovor o osiguranju proizvodi pravno dejstvo (početak osiguravajućeg pokrivanja), ako se drugačije ne ugovori, po isteku 24 (dvadesetčetvrtog) časa dana koji je u polisi osiguranja naveden kao početak osiguranja. Ugovor o osiguranju (osiguravajuće pokrivanje) prestaje po isteku 24 (dvadesetčetvrtog) časa dana koji je u polisi naveden kao istek osiguranja.

Početak obaveze Osiguravača da isplati naknadu iz osiguranja uslovljeno je i ugovorenim načinom plaćanja premije. Ako je ugovoreno odloženo plaćanje premije osiguranja, obaveza Osiguravača da isplati naknadu iz osiguranja počinje po isteku 24 časa onoga dana koji je u polisi osiguranja označen kao početak osiguranja, a kod ugovora o osiguranju kod kojih je označen i čas i minut početka osiguranja, obaveza za naknadu osiguranja počinje od časa i minuta koji je označen kao početak osiguranja na polisi osiguranja.

Ugovor o osiguranju se zaključuje plaćanjem premije osiguranja.

4. Rizici pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi sa tim rizicima**SEKCIJA POŽAR I DRUGE MATERIJALNE ŠTETE****Osigurane opasnosti**

Osiguranje pokriva 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.

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

Ako je posebno ugovoreno i ako je obračunata dodatna premija, osiguranje pokriva uništenje ili oštećenje ugrađenih instalacija i ugrađene opreme od rizika loma.

Ako je posebno ugovoreno i ako je obračunata dodatna premija, osiguranje pokriva uništenje ili oštećenje osiguranih stvari od opasnosti zemljotresa.

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 osiguranje opasnosti

3. troškovi učinjeni za raščišćavanje 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 umanjenja upotrebljivosti stvari, gubitak 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, naknada 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 cevovima pod pritiskom manifestuje kao eksplozija,
2. od eksplozija na sudovima pod pritiskom nastale usled dotrajlosti, pojave istrošenosti, prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga, mulja, ali se nadoknada 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 dotrajao.

Obim opasnosti grada

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.

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

Obim opasnosti pada letilice

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

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

Manifestacijom i demonstracijom, smatra se organizovano ili spontano javno ispoljavanje raspoloženja grupe građana.

Smatra se da je nastao osigurani slučaj manifestacije ili demonstracije ako je osigurana stvar uništena ili oštećena na bilo koji način delovanjem manifestanata odnosno demonstranata (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,
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 lodama.

Obim opasnosti od zemljotresa

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, interfone 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, elektrootporni 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 pokrivena 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 konačen 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**

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

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 vlasnika, korisnika ili zakupca stana ili porodične kuće, kao i bračnog druga, dece i ostalih lica koja žive u zajedničkom domaćinstvu 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 vlasnik, korisnik ili zakupac stana ili porodične kuće, 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 vlasnika, korisnika ili zakupca stana ili porodične kuće
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 vlasnik, korisnik ili zakupac stana/ porodične kuće 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 vlasnika, korisnika ili zakupca stana ili porodične kuće 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 vlasnik, korisnik ili zakupac stana ili porodične kuće 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 dvadesetčetvorčasovna 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 spoljne 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.

Ne obezbeđuje se usluga zbog:

- kvara na primarnom sistemu grejanja zbog postupanja sa uređajima za regulaciju, kao što su časovnik (timer), termosta, 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 solamom 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.

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 isključenje 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 pokrivenje i odgovarajuću naknadu za:

- Smrt usled nesrećnog slučaja,
- Trajni gubitak opšte radne sposobnosti (invaliditet),
- Smrt usled bolesti
- Prolaznu nesposobnost 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 zidapod 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, spondilozas, spondilolisteza, spondiloliza, sakralgija,
- miofascitisa, koccigodinitisa, išijalgija, fibrozitisa, fascitisa i sve patoanatomske promene slabinsko-krstalne 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 epifizioze;
- Sistemne neuro muskulturne bolesti i endokrine bolesti.

Sposobnost za osiguranje

Po pravilu mogu se osigurati lica od navršanih 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.

Na osiguranje moje kućice primenjuju se i opšta isključenja zajednička za sva imovinska osiguranja, te Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu za štetu prouzrokovanu:

1. ratom, invazijom, dejstvom stranog neprijatelja, neprijateljstvima ili sličnim operacijama (bez obzira da li je rat objavljen ili ne),
2. građanskim ratom, pobunom, revolucijom, ustankom, kao i nemirima koji nastanu iz takvih događaja,
3. minama, torpedima, bombama ili drugim eksplozivnim sredstvima,
4. zaplenom, oduzimanjem, ograničenjem ili zadržavanjem i posledicama tih događaja ili pokušajima da se izvrše,
5. konfiskacijom, rekvizicijom ili ostalim sličnim merama koje sprovodi, odnosno namerava da sprovede vlast ili neka politička organizacija koja se bori za vlast, odnosno ima vlast,
6. sabotažom ili terorizmom izvršenim od lica koja deluju iz političkih pobuda u ime ili u vezi sa bilo kakvom organizacijom ili od lica koje, odnosno koja deluju iz političkih pobuda, nezavisno od bilo kakve organizacije.

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 pokrivenja, vrsta i predmet osiguranja, suma osiguranja, vrednost osiguranih stvari) koji se uzimaju u obzir prilikom obračuna premije osiguranja.

Premija osiguranja sastoji se od:

- funkcionalne premije i
- režijskog dodatka.

Funkcionalna premija sastoji se iz tehničke premije (deo premije koji služi za pokrivenje šteta, popunjavanja rezervi i sl.) i doprinosa za preventivu.

Režijski dodatak služi za pokrivenje troškova sprovođenja osiguranja.

Premija osiguranja se plaća u celosti prilikom izdavanja polise.

Na obračunatu premiju neživotnih osiguranja plaća se porez od 5% u skladu sa Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja.

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

Kada se ugovor o osiguranju zaključuje sredstvom komunikacije 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 u trajanju do jednog meseca). Izjava o odustanku od ugovora dostavlja se na adresu: Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“, Železnička 5, 21000 Novi Sad, Direkcija za korisničke usluge i direktnu prodaju, ili u slučaju dostavljanja izjave o odustanku putem trajnog nosača podataka na adresu/imejl adresu ddor@ddor.co.rs. Ukoliko se ugovarač odluči da odustane od ugovora, dužan je da Osiguravaču dostavi izjavu o odustanku u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Izjava o odustanku se smatra blagovremenom ako je Osiguravaču otpremljena pre isteka roka od 14 dana. U slučaju odustanka, ugovor o osiguranju prestaje da važi u trenutku kada Osiguravač primi izjavu o odustanku. Osiguranik je dužan da Osiguravaču, srazmerno pruženoj usluzi do trenutka prijema izjave o odustanku, plati deo ukupne ugovorene naknade.

Ako Osiguravač ne postupa u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, osiguranik može u svako doba jednostrano raskinuti ugovor o osiguranju zaključen sredstvom komunikacije na daljinu, bez plaćanja bilo kakvih troškova, naknada ili kazne. U ovom slučaju Osiguravač nema pravo na naknadu štete zbog raskida 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.

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

Ako Ugovorač 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 Ugovoraču 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

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.

8. Postupak i način zaključivanja ugovora o osiguranju sredstvom komunikacije na daljinu

Postupak i način zaključivanja ugovora o osiguranju sredstvom komunikacije na daljinu je regulisan Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

9. Način podnošenje odštetnog zahteva, rok za podnošenje odštetnog zahteva, odnosno ostvarivanje prava po osnovu osiguranja

Prava iz osiguranja mogu se ostvariti podnošenjem odštetnog zahteva:

- u slobodnoj formi u pisanom obliku
- popunjavanjem odgovarajućeg obrasca Osiguravača u zavisnosti od vrste osiguranja i potpisivanjem istog od strane podnosioca prijave.

Odštetni zahtev treba da sadrži podatke o Ugovaraču osiguranja, Osigurniku, oštećenom, broj polise, uzrok nastanka osiguranog slučaja, približnu visinu naknade koja se potražuje ukoliko se može iskazati u trenutku podnošenja odštetnog zahteva.

Odštetni zahtev se može podneti:

- neposredno u bilo kojoj poslovnicu Osiguravača na teritoriji cele Srbije. Spisak poslovnica možete pronaći na sledećem linku www.ddor.rs/prodajna-mesta,
- telefonom pozivanjem korisničkog centra Osiguravača na broj 021 480 2222, besplatan poziv 0800 303 301.
- elektronskom poštom slanjem mejla na adresu: ddor@ddor.co.rs
- poštom (adrese poslovnica možete pronaći na sledećem linku www.ddor.rs/prodajna-mesta).

Odštetni zahtevi učinjeni usmeno i telefonom moraju se potvrditi pismeno. Na odštetni zahtev dostavljen u pismenoj formi Osiguravač će uneti datum kada je zaprimio.

Zaposleni kod Osiguravača zadužen za prijem odštetnih zahteva podnosiocu prijave će pruži svu neophodnu stručnu pomoć pri davanju odgovora na pitanja u odštetnom zahtevu i saopštiće mu način i vreme u kom može dobiti informacije o toku rešavanja štete, ukoliko podnosilac prijave želi da ima saznanja o samom toku rešavanja.

Osigurani je dužan, 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.

Osiguravač isplaćuje osiguranu sumu, odnosno naknadu korisniku osiguranja u roku od 14 dana, od dana kada Osiguravač utvrdi svoju obavezu i visinu obaveze. Osiguravač je dužan da isplati osiguranu sumu, odnosno naknadu, samo ako je osigurani slučaj nastao za vreme trajanja osiguranja, pod uslovima predviđenim Polisom i uslovima osiguranja.

Potraživanja iz ugovora o osiguranju zastarevaju za tri godine računajući od prvog dana posle proteka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo. Ukoliko Osigurani dokaže da do isteka pomenutog roka nije znao da se osigurani slučaj dogodio, zastara počinje da teče od dana kada je za to saznao, s tim da u svakom slučaju potraživanje zastareva za pet godina počev od dana posle proteka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo.

10. Način zaštite prava i interesa kod Osiguravača

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

Ugovorač 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 poslovnoj prostoriji 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 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 podnosiocu 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.

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

Osiguravač kao pružalac finansijskih usluga, na osnovu Zakona o osiguranju i njegovih podzakonskih akata, obrazuje dovoljna sredstva, u vidu tehničkih rezervi, kojima obezbeđuje pokriće svih obaveza iz ugovora o pružanju usluga (osiguranja). Takođe, radi trajnog izvršavanja obaveza i podnošenja rizika poslovanja, formira i garantnu rezervu na način propisan Zakonom o osiguranju.

11. 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

Odlukom o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja („Službeni glasnik RS“, br. 55/2015) bliže je uređen način zaštite prava i interesa Osiguravnika, Ugovorača osiguranja, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica Srbije (korisnik usluge osiguranja), kao i način posredovanja u rešavanju odštetnih zahteva, podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja i postupanja po tom prigovoru.

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:

1) poštom na adresu Narodna banka Srbije-Sektor za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, ili poštanski fax 712, 11000 Beograd ili

2) elektronski na adresu zastita.korisnika@nbs.rs

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 proteka 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.).

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.