

**INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIK A PRE
ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU OD ODGOVORNOSTI ZA
PROIZVOD**

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. i 84. Zakona o osiguranju (“Službeni glasnik RS” br. 139/2014) daje informacije za Ugovorača 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 italijanske osiguravajuće grupe UNIPOL Gruppo S.p.A.

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

Na ugovor o osiguranju primenjuju se Posebni uslovi za osiguranje od odgovornosti za proizvod, doneti doneti 06.04.2017.godine (u daljem tekstu: Posebni uslovi) sa kojima možete blagovremeno da se upoznate pre zaključenja ugovora o osiguranju.

Na ugovor o osiguranju primenjuju se pozitivni pravni propisi Republike Srbije.

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
- višegodišnji-dugoročno, sa neodređenim rokom trajanja

Po pravilu, 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.

Ukoliko ugovor osiguranju sadrži samo početak osiguranja (osiguranje ugovoreno sa neodređenim rokom), osiguravajuće pokrivanje se nastavlja iz godine u godinu, sve dok jedna ugovorna strana ne otkáže ugovor o osiguranju pisanim obavještenjem 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

Predmet osiguranja od odgovornosti za proizvod je:

- zakonska (građansko-pravna) odgovornost Osiguranika na ime nadoknade štete i troškova u vezi sa bilo kojim osiguranim slučajem na koji se ova polisa odnosi, a u okviru ugovorenog limita pokriva
- troškovi parničnog postupka koji je vođen protiv Osiguranika u vezi sa štetnim događajem.

Primena pokrivača po ovom osiguranju ograničena je na:

- odštetu proisteklu iz presude donete od strane nadležnog suda sa teritorije u okviru geografskog obima pokrivača,
- sudske troškove, (takse i slično), u vezi sa štetnim događajem, učinjene na teritoriji u okviru geografskog obima pokrivača.

Osiguranim slučajem se smatra bilo koji događaj nastao izvan premisa Osiguranika i koji je rezultovao:

1. telesnom povredom (uključujući smrt ili bolest) bilo koje osobe i / ili
2. gubitkom, nestankom, uništenjem ili oštećenjem imovine, a izazvan je bilo kojim proizvodom ili robom koju je Osiguranik proizveo, prodao, instalirao, montirao, popravljao, izmenjivao ili na nju primenjivao bilo kakav industrijski proces i koji se dogodio u toku vremena trajanja osiguranja po ovoj polisi i koji je Osiguravaču prijavljen tokom vremena trajanja osiguranja definisanog polisom.

Iz osiguravajućeg pokrivača isključuju se:

1. Odgovornost za ma koji štetni događaj proistekao iz namernog, nepoštenog ili svesnog akta ili propusta od strane Osiguranika i koji je razumno mogao biti očekivan od strane Osiguranika imajući u vidu prirodu i okolnosti takvog akta ili propusta;
2. Odgovornost Osiguranika za štete prouzrokovane trajnim hemijskim, mehaničkim, termičkim, atmosferskim i drugim sličnim uticajima (zamor materijala, starenje, korozija, trošenje, habanje, erozije, abrazije i si.);
3. Odgovornost Osiguranika za povrede ili obolenja bilo kog lica koje je sa Osiguranikom zaključilo ugovor o radu ili je angažovano po drugom osnovu ili je kod Osiguranika na praksi, ukoliko je njegova odgovornost u vezi sa povredama ili obolenjima proisteklim iz redovne delatnosti oštećenih lica u svojstvu zaposlenih kod Osiguranika;
4. Odgovornost Osiguranika iz:
 - upotrebe ma kojih vozila ili prikolica i drugih priključnih vozila registrovanih za saobraćanje po javnim drumovima ili za čije se saobraćanje od stane nadležnih zahteva obavezno osiguranje, ukoliko je takvo vozilo u vlasništvu Osiguranika, uzeto u najam ili lizing, pozajmljeno ili je njime upravljano od strane Osiguranika,
 - utovara i istovara u vozila ili prikolice i druga priključna vozila;
5. Odgovornost Osiguranika iz:
 - upotrebe ma kog plovila ili letilice (osim na ručni pogon) proizvedenog ili namenjenog za kretanje na vodi, kroz vodu ili kroz vazduh, ukoliko je takvo plovilo ili letilica u vlasništvu Osiguranika, uzeto u najam ili lizing, pozajmljeno ili je njime upravljano od strane Osiguranika,
 - utovara i istovara u plovila ili letilice.
6. Odgovornost Osiguranika za profesionalne ili druge savete, usluge ili tretmane, date ili sprovedene od strane Osiguranika (profesionalna odgovornost);
7. Odgovornost Osiguranika za bilo koji finansijski gubitak koji nije proistekao iz materijalne štete na imovini ili telesne povrede (čisto finansijske štete);
8. Bilo kakva odgovornost Osiguranika direktno ili indirektno uzrokovana zagađenjem vazduha, vode ili zemljišta, kao i odgovornost Osiguranika proistekla iz aktivnosti Osiguranika koje su tom zagađenju doprinele ili iz njega proistekle (Klauzula o isključenju postepenog zagađenju životne sredine)
9. Odgovornost za gubitak, uništenje ili oštećenje imovine:
 - u vlasništvu Osiguranika,
 - pod kontrolom i nadzorom Osiguranika, na kojoj je radilo ili se o njoj staralo bilo koje lice koje je zaposleno kod Osiguranika ili je angažovano po drugom osnovu
10. Odgovornost za štete na imovini Osiguranika ili imovini koja mu je data u lizing, zakup ili najam, a usled požara, groma ili eksplozije.
11. Štete u vezi sa zakasnelim izvršavanjem ugovorenih obaveza, kao i nadoknade na ime neispunjavanja ugovorenih obaveza.
12. Odgovornost Osiguranika proistekla iz ugovora ili ma kog drugog dogovora, osim ako takva odgovornost Osiguranika ne bi postojala i onda kada tog ugovora ili dogovora ne bi ni bilo.
13. Kazne, ugovorene kazne - penali i slično. (Klauzula o kaznenoj odšteti)
14. Štete na učinjenim radovima i robi proizvedenoj od strane Osiguranika (ili trećih lica, a po nalogu Osiguranika ili za njegov račun) nastale od uzroka nasledenih iz proizvodnje ili od nabavke.
15. Odgovornost u vezi sa garancijom za proizvode i dobro izvršenje posla, opozivom, povlačenjem, premeštanjem, prenosom, popravkom, ponovnom ugradnjom ili troškovi usled smanjenja količine bilo koje stvari, proizvoda ili robe proizvedene, isporučene, ugrađene ili montirane od strane Osiguranika ukoliko je ta odgovornost proistekla od nekog defekta ili štetne prirode ili nepodobnosti za upotrebu te stvari, proizvoda ili robe.
16. Odgovornost u vezi sa bilo kojom stvari, proizvodom ili robom isporučenom, ugrađenom ili montiranom od strane Osiguranika namenjenom upotrebi u letilicama, avionima, svemirskim letilicama i slično, kao i za automobilsku industriju, uključujući rezervne delove i komponente.
17. Bilo kakva odgovornost direktno ili indirektno uzrokovana ili kojoj je doprinela ili je nastala iz:
 - jonizujuće radijacije ili kontaminacije radioaktivnog oblika, od bilo kog nuklearnog goriva ili nuklearnog otpada nastalog sagorevanjem nuklearnog goriva,
 - radioaktivnih, toksičnih, eksplozivnih ili na drugi način opasnih osobina bilo kakvog nuklearnog uređaja ili njegove nuklearne komponente.
 - bolesti uzrokovanih azbestom (uključujući i rak) proisteklim od postojanja, proizvodnje, rukovanja, obrade, izrade, prodaje, distribucije, skladištenja, odlaganja ili korišćenja azbesta, proizvoda od azbesta i / ili proizvoda koji sadrže azbest.
18. Odštetni zahtevi na bilo koji način proistekli iz:
 - rata, invazije, postupaka stranog neprijatelja, neprijateljstva, nasilja i nemira (bez obzira da li je rat objavljen ili ne, odnosno da li je ratno

- stanje proglašeno ili ne), građanskog rata, pobune, revolucije, vojne ili uzurpirane vlasti, terorizma (Klauzula o isključenju terorizma), vandalizma, sabotaze i slično;
- upotrebe mina, torpeda, bombi i drugih eksplozivnih sredstava;
 - zaplene, oduzimanja, ograničenja ili zadržavanja i posledica tih događaja ili pokušaja da se ove mere izvrše;
 - konfiskacije, rekvizicije ili ostalih sličnih mera koje sprovodi, odnosno namerava da sprovede vlast ili neka politička organizacija koja se bori za vlast;
 - delovanja iz političkih pobuda.
19. Odštetni zahtevi podneti od strane Osiguranika jednih protiv drugih ili podnetih od strane lica koje je:
- direktno ili indirektno u vlasništvu Osiguranika, pod njegovom kontrolom ili pod poslovanjem ili upravom od strane Osiguranika,
 - vlasnik Osiguranika, kontrolise Osiguranika i njime upravlja,
 - partner Osiguraniku, konsultant ili zaposlen ili je u srodstvu sa Osiguranikom;
20. retroaktivno pokriva za poznate štete i/ili poznate incidente i/ili okolnosti
21. Obavezno osiguranje od povreda na radu (CWC) - iz osiguranja su isključeni regresni zahtevi fondova socijalnog osiguranja, fondova penzionog invalidskog osiguranja kao i ostalih fondova koji isplaćuju naknade po osnovu uplaćenih doprinosa.
22. štete koje su posledica profesionalnih oboljenja zaposlenih kod Osiguranika.
23. Odgovornost za bilo koje stanje koje je direktno ili indirektno izazvano ili je povezano sa humanim T limfotropnim virusom tip III (HTLV III) ili virusom uzročnikom limfadenopatije (LAV) ili njihovim mutiranim derivatima ili varijacijama, ili sa HIV-om ili bilo kojim drugim sindromom ili stanjem slične vrste bez obzira na naziv;
24. Odgovornost za štete koje proističu iz testiranja, modifikovanja, sticanja, pripreme, obrade, proizvodnje, rukovanja, distribucije, skladištenja ili primene materijala koji je u potpunosti ili delimično ljudskog porekla (na primer, ali ne ograničavajući se na tkiva, ćelije, organe, transplantate, krv, urin, ekskrete i sekrete) i bilo kog derivata ili biosintetskog proizvoda ljudskog porekla.
25. Bilo kakva zakonska odgovornost koja je direktno ili indirektno izazvana ili proističe iz bolesti ili sindroma iz grupe spongiformne encefalopatije ili bilo koje mutacije ili derivata spongiformne encefalopatije, kao što su goveda spongiformna encefalopatija (Bovine Spongiform Encephalopathy - BSE), grebež, prenosiva encefalopatija kuna (Transmissible Mink Encephalopathy (TME)), hronična bolest mršavljenja (Chronic Wasting Disease (CWD)), Krojfeld-Jakobova bolest (Creutzfeld-Jakob Disease (CJD)), Gerstman-Štrojler-Šajnerov sindrom (Gerstmann - Straussler - Scheinker Syndrome (GSS)), kuru, fatalna familijarna insomnija (Fatal Familial Insomnia (FFI));
26. Genetski modifikovani organizmi (GMO): sva pokriva za štete u vezi sa GMO, GMO proizvodom ili delom proizvoda sa GMO komponentom: posebno, ali ne ograničavajući se, neće biti pokrivača za štete nastale od nenamernog, neugovorenog, ili neadekvatnog opravljanja putem distribucije GMO ili mešanja sa GMO, GMO proizvodom ili delom proizvoda sa GMO komponentom;
27. odgovornost za sve štete koje su rezultat dejstva magnetnog ili elektromagnetnog polja - iz osiguranja je isključeno pokrivače bilo koje štete ili odgovornosti za štetu koja nastaje iz ili se direktno ili indirektno pripisuje izlaganju magnetnom ili elektromagnetnom polju ili radijaciji bez obzira na uzrok;
28. Štete koje nastaju kao posledica povrede žiga, patenta ili prava intelektualne svojine;
29. Štete nastale usred prekida rada i gubitka profita;
30. Odgovornost Izvršnih direktora i direktora;
31. Štete nastale delatnošću Internet provajdera i sajber odgovornost;
32. Štete koje nastanu usled bilo koje povrede, oštećenje, gubitka, troška ili izdatka koji je direktno ili indirektno uzrokovan bilo kakvom toksičnom buđi iz proizvoda koje je Osiguranik ili neka druga strana proizvodio, obrađivao, prodavao, distribuirao, udisao ili za koje se Osiguranik može smatrati odgovornim na bilo koji drugi način, ili za bilo koju odgovornost koja rezultuje iz oslanjanja na garanciju Osiguranika ili druge strane u bilo kom trenutku u vezi sa takvim proizvodom;
33. Štete nastale usled oštećenja, pogrešnog označavanja ili zagađenja proizvoda;
34. štete koje se odnose na proizvodnju:
- eksploziva, vatromenta, gasova i isparljivih naftnih derivata;
 - gotovog betona i prefabrikovanih elemenata u građevinske svrhe;
 - električne ili elektronske kontrolne opreme;
35. štete koje se odnose na proizvodnju oružja i municije bilo koje vrste;
36. štete koje se odnose na proizvodnja duvana i duvanskih proizvoda;
37. štete koje se odnose na hemikalije (boje, kozmetiku, sredstva za zaprašivanje useva, đubriva, insekticide, sredstva za suzbijanje štetočina i korova, fumigante, stočnu hranu);
38. štete nastale usled dejstva silicijum dioksida. Ovim osiguranjem nije pokrivena stvarna ili navodna odgovornost za bilo kakav odštetni zahtev ili zahteve u vezi sa štetom ili štetama koje direktno ili indirektno proizilaze iz, predstavljaju rezultat ili posledicu, pripisuju se ili su pogoršane usled silicijum dioksida, u bilo kom obliku i količini;
39. štete nastale usled dejstva specifičnih supstanci. Ovim osiguranjem nije pokrivena odgovornost za sledeće proizvode i/ili supstance i/ili bilo koje proizvode koji sadrže te supstance, bez obzira na njihovo generičko ime, ime brenda, komercijalno, hemijsko ili trgovačko ime:
- Olovo kao zagađivač
 - PBDE polibromirani difenil etar
 - OBDE oktabromirani difenil etar
 - TBT Tributiltin
 - Atrazin
 - PFOS (perfluorooktansulfonska kiselina) prema definiciji u EPA SNUR (Significant New Use Rule) od 22.03.2004.
 - Olovna boja
 - Urea formaldehid
 - MTBE metil-ter-butil-eter
 - Dugotrajne organske zagađujuće supstance prema definiciji iz Stokholmske konvencije:
 - o Eldrin
 - o Hlordan
 - o DDT
 - o Dieldrin
 - o Endrin
 - o Heptahlor
 - o Heksahlorobenzen
 - o Mireks
 - o Toksafen
 - o Dioksin
 - o Furan
 - o PCB
 - o CCA hromirani bakar arsenat.

Limit pokrivača - sume osiguranja

Limit pokrivača po jednom štetnom događaju:

Obaveza Osiguravača na ime odštete i svih troškova, plativih bilo kom licu koje je ispostavilo odštetni zahtev Osiguravaču, po jednom štetnom događaju, neće biti veća od sume osiguranja koja je ugovorena kao limit pokrivača po jednom štetnom događaju, a koja je navedena u polisi ili bilo kom drugom dokumentu koji je prilog polisi.

Klauzula o serijskim štetama po osiguranju odgovornosti za proizvode:

Obaveze Osiguravača po osiguranom slučaju, određuju se tako da se sve štete nastale tokom trajanja osiguranja i proistekle iz istog uzroka, npr. usled iste greške u dizajniranju, proizvodnji, uputstvima za upotrebu ili etiketiranju (označavanju) proizvoda, ili koje su proistekle iz snabdevanja istim proizvodom ili proizvodima sa istim nedostatkom, posmatraju kao jedan štetni događaj i smatra se da su se dogodile tokom onog perioda osiguranja u kom se prva takva šteta dogodila.

Ukupni limit pokrivača:

Nadoknada štete i svi troškovi plativi u vezi sa svim osiguranim slučajevima, koji su se dogodili u toku trajanja osiguranja, neće biti veći od sume osiguranja navedene u polisi ili bilo kom drugom dokumentu koji je prilog polisi, kao ukupna suma osiguranja.

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 pokrivača, 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 pokrivače šteta, popunjavanja rezervi i sl.) i doprinosa za preventivu. Režijski dodatak služi za pokrivače troškova sprovođenja 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 premije neživotnih osiguranja.

Ako Ugovorač 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 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

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

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 Ugovoraču osiguranja, Osiguraniku, 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 pružiti svu neophodnu stručnu pomoć pri davanju odgovora na pitanja u odštetnom zahtevu i saopštiti mu način i vreme u kom može dobiti informacije o toku rešavanja štete, ukoliko podnosilac prijave želi da ima saznanja o samom toku rešavanja.

Osiguranik 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 osiguran 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 protoka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo. Ukoliko Osiguranik dokaže da do isteka pomenutog roka nije znao da se osiguran 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 protoka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo.

9. 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 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 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.

Korisnik 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

Odlukom o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja („Službeni glasnik RS“, br. 55/2015) bliže je uređen način zaštite prava i interesa Osiguranika, Ugovorača osiguranja, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica Srbije (korisnik usluge osiguranja), kao i način posredovanja u rešavanju oštećenih 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
- 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.