

**INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIK A PRE  
ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU ODGOVORNOSTI IZ  
DELATNOSTI**

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 odgovornosti iz delatnosti primenjuju se:

- Opšti uslovi za osiguranje imovine, doneti 07.02.2012. godine (u daljem tekstu: Opšti uslovi)
- Uslovi za osiguranje odgovornosti iz delatnosti, doneti 06.04.2017. godine (u daljem tekstu: 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 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**

Predmet osiguranja odgovornosti iz delatnosti je građansko-pravna odgovornost Osiguranika za prouzrokovanu štetu usled smrti, povrede tela ili zdravlja, odnosno oštećenja ili uništenja stvari trećeg lica.

Ovim osiguranjem pokrivena je odgovornost za prouzrokovanu štetu ako je nastala ili iz delatnosti Osiguranika, ili iz posedovanja stvari, ili iz pravnog odnosa, ili iz određenog svojstva kao izvora opasnosti koji su označeni u polisi osiguranja, odnosno u ponudi.

Osiguranjem je takođe pokrivena odgovornost za prouzrokovanu štetu iz:

1. povećanja osigurane opasnosti ili proširenja izvora opasnosti koji je označen u polisi u toku trajanja osiguranja,
2. novog izvora opasnosti koji se kod Osiguranika pojavi posle zaključenja ugovora o osiguranju (odreba Osiguranje od novih izvora opasnosti).

Ugovorna odgovornost nije pokrivena osiguranjem, osim ako nije posebno ugovoreno.

Ako je to posebno ugovoreno osiguranjem je pokrivena:

1. odgovornost za štete zbog krađe ili nestanka stvari,

2. štete koje nisu nastale ni povredom lica ni oštećenjem odnosno uništenjem stvari tzv. »čisto« imovinske štete.

**Proširenje osiguranja**

U okviru osiguranog izvora opasnosti delatnosti, obuhvaćena je i odgovornost Osiguranika iz:

1. korišćenja, odnosno posedovanja, zakupa ili plodouživanja: zemljišta, zgrada i prostorija koje se isključivo koriste za potrebe osigurane delatnosti ili zanimanja,
2. korišćenja objekata društvenog standarda, koji isključivo služe zaposlenima kod Osiguranika (kao npr. restorani društvene ishrane, kupatila, odmarališta, sportska igrališta i slično),
3. upotrebe putničkih i teretnih liftova,
4. upotrebe službenih bicikala bez motora za potrebe osigurane delatnosti,
5. uskladištenja materijala za loženje i pogon za isključivu upotrebu u vršenju osigurane delatnosti ili zanimanja,
6. zbog krađe ili nestanka stvari zaposlenih kod Osiguranika za ličnu upotrebu osim: novca, fotoaparata, dragocenosti svih vrsta, hartija od vrednosti i isprava svih vrsta, uz uslov da su stvari smeštene u zaključanim prostorijama ili zaključanim ostavama,
7. držanja i upotrebe nesamohodnih radnih mašina i nesamohodnih transportnih sredstava za potrebe osigurane delatnosti,
8. korišćenja samohodnih radnih mašina i samohodnih transportnih sredstava kad nisu u funkciji motornih vozila (tzv. »radni rizik«),
9. držanja i korišćenja teglećih životinja, s tim da se ovaj izvor opasnosti mora posebno ugovoriti kod špeditera i prevoznika po zanimanju.

Ukoliko se radi o objektima navedenim prethodnom stavu, tačka 1. i 2., osiguranjem je obuhvaćena i odgovornost:

1. Osiguranika kao investitora ili izvođača građevinskih radova (novogradnja, popravka, prepravka, krećenje, kopanje i slično) ukoliko predračunska vrednost tih radova u svakom pojedinom slučaju ne iznosi više od 28 prosečnih neto zarada,
2. za objekte čija predračunska vrednost prelazi iznos iz prethodne tačke, osiguranjem je obuhvaćena odgovornost samo ako se to posebno ugovori i plati premija po odgovarajućoj tarifi premije,
3. iz posedovanja garaža koje se nalaze na, odnosno u osiguranim nekretninama, ukoliko se ne radi o garaži koja se koristi za obavljanje delatnosti ili o hotelskoj garaži.

**Osiguranje od novih izvora opasnosti**

Ako je ugovor o osiguranju zaključen uz plaćanje premije osiguranja, u potpunosti ili delimično, na osnovu prosečnih neto zarada zaposlenih ili ukupnog prihoda, pokriva iz osiguranja se proširuje i na odgovornost iz novih izvora opasnosti koji se pojavljuju kod Osiguranika posle zaključenja ugovora o osiguranju, ukoliko za ovaj novonastali izvor opasnosti nije zaključeno posebno osiguranje.

Obaveza Osiguravača za naknadu iz osiguranja počinje odmah sa pojavom novog izvora opasnosti. Osiguranik je dužan da na kraju perioda osiguranja, prilikom utvrđivanja konačnog iznosa premije, prijavi sve nove izvore opasnosti.

Neće nastati obaveza Osiguravača za naknadu iz osiguranja u slučaju pojave novog izvora opasnosti, ako Osiguravač po svojim uslovima osiguranja i tarifi premija ne osigurava takav izvor opasnosti.

Za nove izvore opasnosti važi suma osiguranja koja je na polisi osiguranja ugovorena za ranije osigurane izvore opasnosti. Ako polisa sadrži za pojedine izvore opasnosti različite sume osiguranja, važiće suma osiguranja za izvore opasnosti kod kojih se premija računa na osnovu neto zarade ili ukupnog prihoda iz delatnosti. Ako postoji više različitih suma osiguranja kod kojih se premija računa na ovaj način, važiće kao ugovorena najviša suma osiguranja.

Osiguranje novih izvora opasnosti ne pokriva odgovornost iz:

1. držanja ili upotrebe železnice (pruga), pozorišta, bioskopa, cirkusa, tribina kao i snimanja filmova,
2. držanja i upotrebe letilica, vozila na vodi i motornih vozila,
3. izrade, obrade, smeštaja, prevoza, upotrebe i trgovanja eksplozivnim materijalom, osim ako za ovo postoji odobrenje nadležnog organa,
4. lova kao delatnosti i lovačkog sporta.

**Obim pokrivača za štete usled zagađivanja tla i vode**

Pod zagađivanjem tla i vode podrazumeva se izmena bioloških, hemijskih ili fizičkih prirodnih svojstava tla ili vode usled ispuštanja štetnih materija koje mogu dovesti do takvih promena.

Osiguranjem su obuhvaćene samo štete usled povrede tela ili zdravlja nekog lica koje su posledice zagađivanja.

Ako se posebno ugovori, štete usled uništenja ili oštećenja stvari pokrivena su osiguranjem ako su izazvane nepredviđenim kvarom na nekom uređaju ili usled požara ili eksplozije.

Odgovornost za štete u vezi sa povećanjem izvora opasnosti označenim u polisi zbog unapređenja ili izmena proizvodnje nije obuhvaćena osiguranjem, osim ako se to posebno ugovori.

Osiguranik učestvuje u svakom osiguranom slučaju sa 10%, a najmanje sa 24% od prosečne neto zarade, osim ako je drugačije ugovoreno.

Iz osiguranja je isključena odgovornost za štete do kojih bi došlo usled toga što Osiguranik nije održavao, menjao i popravljao uređaje za prečišćavanje otpadnih voda i drugih otpadnih produkata, niti se pridržavao drugih mera predviđenih propisima o zaštiti čovekove životne sredine.

#### Osiguranje od odgovornosti za »čisto« imovinske štete

Ako se posebno ugovori ili ako je to predviđeno dopunskim odredbama Uslova, osiguranjem je pokrivena odgovornost za »čisto« imovinske štete, tj. štete koje nisu nastale ni povredom tela ili zdravlja nekog lica, ni oštećenjem, odnosno uništenjem stvari.

Smatra se da je osigurani slučaj nastao onda kada je učinjena radnja, odnosno propuštanje pri obavljanju u polisi označene delatnosti, posedovanja neke stvari i slično (izvor opasnosti) kojom je prouzrokovana »čisto« imovinska šteta nekom licu.

Osiguranjem je obuhvaćena odgovornost za štete čiji je uzrok (radnja ili propuštanje) nastao za vreme trajanja osiguranja ukoliko štete nisu nastale po isteku dve godine od prestanka osiguranja.

Ako je šteta nastala zbog propuštanja, smatra se, u slučaju sumnje, da je propuštanje nastalo onog dana kada se propuštena radnja najkasnije morala preduzeti da bi se izbeglo nastupanje štete.

Osiguranjem su obuhvaćene radnje, odnosno propuštanja nastala u Srbiji, čije su posledice takođe nastale u Srbiji.

Iz osiguranja su isključene štete:

1. zbog prekoračenja predračuna i kredita po ugovorima o kupovini i prodaji, a naročito zbog nepridržavanja ugovorenih rokova isporuke i garantovanih obaveza,
2. zbog posredovanja u novčanim i drugim privrednim poslovima,
3. nastale usled manjka u blagajni, pogrešaka pri isplati i proneveri od strane radnika Osiguranika,
4. zbog nepravilnog taksiranja i ostalih nedostataka u pogledu taksiranja,
5. prouzrokovane time što je Osiguranik prevideo grešku u računu, predračunu ili merama u crtežima,
6. zbog nestanka stvari.

Obaveza Osiguravača, ograničena je na ¼ sume osiguranja koja je predviđena po osiguranom slučaju od sume za oštećenje stvari, odnosno zajedničke sume osiguranja, osim ako je drugačije ugovoreno.

Osiguranje ne obuhvata:

1. odgovornost Osiguranika za namerno prouzrokovanu štetu, osim ukoliko je istu namerno prouzrokovao zaposleni kod Osiguranika u kom slučaju Osiguravač stupa u prava Osiguranika prema zaposlenom kao odgovornom licu,
2. odgovornost za štete koje su u neposrednoj vezi sa korišćenjem radioaktivnih materija, nuklearnom reakcijom, radijacijom, kontaminacijom, osim odgovornost za radioizotope koji se koriste u mirnodopske svrhe u medicini i slično,
3. odgovornost za štete iz držanja ili upotrebe motornih vozila koja podležu obaveznom osiguranju, letilica, vozila na vodi,
4. štete koje pretrpi Osiguranik, bračni drug Osiguranika, deca Osiguranika i druga lica koja sa njim žive u zajedničkom domaćinstvu i koja je dužan da izdržava,
5. odgovornost Osiguranika na osnovu ugovornog proširenja njegove odgovornosti (bilo koji ugovor ili sporazum, pisan, verbalan, ili podrazumevan) i na slučajevima za koje inače ne odgovara,
6. štete na stvarima ili izvršenim radovima koje je Osiguranik, ili koje drugo lice po njegovom nalogu ili za njegov račun, izradio ili isporučio, ako je uzrok štete u izradi ili isporuci,
7. štete od proizvoda sa nedostatkom/odgovornost za proizvod, garancije za proizvode, garancije za dobro izvršenje posla, opis proizvoda,
8. štete na tuđim stvarima prouzrokovane pri obavljanju od strane Osiguranika profesionalne delatnosti iz zanimanja (kao na primer obrada, opravka, prevoz, ispitivanje i slično). Štetni događaj koji nije u neposrednoj vezi sa profesionalnim propustima Osiguranika, obuhvaćen je osiguravajućim pokrivenjem.
9. štete koje su nastale kao posledica svesnog postupanja protivno propisima ili pravilima po kojima se obavlja delatnost odnosno zanimanje kao izvor opasnosti iz polise,
10. štete koje su posledice zagađivanja vazduha, kao i štete koje su posledica bilo kakve vrste postepenog zagađivanja (Klauzula o postepenom zagađivanju životne sredine)
11. štete koje su posledica profesionalnih oboljenja radnika Osiguranika,

12. štete nastale usled posredne ili direktne upotrebe azbesta i drugih supstanci koje sadrže azbest, u bilo kom obliku i bez obzira na količinu,
13. retroaktivno pokrivanje za poznate štete i/ili poznate incidente i/ili okolnosti;
14. štete direktno ili indirektno prouzrokovane ratom, terorističkim aktima (Klauzula o isključenju terorizma)
15. 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;
16. 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;
17. 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;
18. odgovornost za štete bilo koje vrste, koje su direktno ili indirektno izazvane ili proističu iz bolesti ili sindroma iz grupe spongiformne encefalopatije ili bilo koje mutacije ili derivata spongiformne encefalopatije;
19. odgovornost za sve štete nastale u vezi sa Genetski modifikovanim organizmima (GMO);
20. odgovornost za sve štete koje su rezultat dejstva magnetnog ili elektromagnetnog polja - iz osiguranja je isključeno pokrivanje 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;
21. štete koje nastaju kao posledica povrede žiga, patenta ili prava intelektualne svojine;
22. štete nastale usled prekida rada i gubitka profita;
23. kaznena ošteta (Klauzula o kaznenoj ošteti),
24. štete nastale delatnošću internet provajdera i sajber odgovornost;
25. bilo koja povreda, oštećenje, gubitak, trošak ili izdatak, 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;
26. štete nastale usled grešaka u dizajnu stvari ili proizvoda (defektan dizajn);
27. profesionalnu odgovornost;
28. odgovornost izvršnih direktora i direktora;
29. fiducijarnu odgovornost;
30. odgovornost iz delatnosti proizvodnje, skladištenja, punjenja, razdvajanja i transporta;
31. vatrometa, fitilja, čaura, municije, baruta, nitroglicerina ili bilo kakve eksploziva;
32. gasova i/ili vazduha pod pritiskom u kontejnerima;
33. butana, metana, propana ili drugih tečnih gasova.

Osiguranjem nisu pokrivenne štete koje nastaju na stvarima usled:

1. trajnog dejstva temperature, gasova, pare, vlage ili padavina (dima, čadi, prašine i drugo), kao i usled plesnivosti, zemljotresa, šuma (buke) i slično, što ima za posledicu postepeno nastajanje štete,
2. uleganja tla i klizanja zemljišta,
3. poplave od stojećih, tekućih i podzemnih voda.

Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu za sve posredne i neposredne štete prouzrokovane usled gubitka elektronskih podataka.

Osim ukoliko se to posebno ne ugovori, osiguranje ne obuhvata odgovornost za štetu:

1. usled učešća na konjičkim i biciklističkim trkama, bokserskim i rvačkim borbama, kao i učešća na pripremama za trku odnosno borbu,
2. na tuđim stvarima koje je ugovarač osiguranja uzeo u zakup, poslugu, na zajam, na čuvanje, radi pretovara i slično.

Na ovo osiguranje 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),

- građanskim ratom, pobunom, revolucijom, ustankom, kao i nemirima koji nastanu iz takvih događaja,
- minama, torpedima, bombama ili drugim eksplozivnim sredstvima,
- zaplenom, oduzimanjem, ograničenjem ili zadržavanjem i posledicama tih događaja ili pokušajima da se izvrše,
- 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,
- 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.

Na osiguranja od odgovornosti iz pojedinih izvora opasnosti uz osnovne odredbe Uslova, primenjuju se u pogledu obima pokrivača i dopunske odredbe Uslova (Član 19. – 40)

#### 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 pokrivanje šteta, popunjavanja rezervi i sl.) i doprinosa za preventivu.

Režijski dodatak služi za pokrivanje 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-Osiguraničnik 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-Osiguraničniku 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, Osiguraniču, 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](http://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](mailto:ddor@ddor.co.rs)
- poštom (adrese poslovnica možete pronaći na sledećem linku [www.ddor.rs/prodajna-mesta](http://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.

Osiguraničnik 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 protoka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo. Ukoliko Osiguraničnik 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 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](http://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](mailto: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 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
- 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 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.).

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.**