

**INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIK A PRE
ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU OD OPASNOSTI POŽARA I
NEKIH DRUGIH OPASNOSTI (CIVIL I INDUSTRIJA)**

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 UNIPOLSAI S.P.A.

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

Na ugovor o osiguranju požara i nekih drugih opasnosti primenjuju se:

- Opšti uslovi za osiguranje imovine, doneti 07.02.2012. godine (u daljem tekstu: Opšti uslovi)
- Uslovi za osiguranje od opasnosti požara i nekih drugih opasnosti (civil i industrija), doneti 07.02.2012.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 pokrivača), ako se drugačije ne ugovori, po isteku 24 (dvadesetčetvrtog) časa dana koji je u polisi osiguranja naveden kao početak osiguranja. Ugovor o osiguranju (osiguravajuće pokrivače) 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 pokrivače 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

Ugovorom o osiguranju opasnosti požara i nekih drugih opasnosti osigurane su samo one stvari koje su označene u polisi, a prema sledećim odredbama:

- kod osiguranja građevinskih objekata i drugih nepokretnih stvari smatraju se osiguranim svi delovi građevinskog objekta, temelji i podrumski zidovi, sve ugrađene instalacije, sva ugrađena oprema (lift, centralno grejanje sa sistemom za gorivo, bojleri, uređaji za klimatizaciju, hidrofori i drugo). Samo krov i izgorivi delovi građevinskog objekta ne mogu se posebno osigurati.
- kod osiguranja pokretnih stvari osigurane su sve stvari koje se nalaze na mestu osiguranja, kako one koje su postojale u trenutku zaključenja ugovora, tako i one koje su naknadno nabavljene, samo pod uslovom da osiguranik vodi odgovarajuću knjigovodstvenu evidenciju na način propisan zakonom ili po posebnom spisku.

Osigurane su samo one stvari koje su svojina osiguranika i lica koja sa njim žive u zajedničkom domaćinstvu.

Samo ako je posebno ugovoreno i u polisi pojedinačno navedeno, uz vođenje potrebne evidencije, osigurane su:

1. stvari radnika koji vrše službu na mestu osiguranja, kao i stvari trećih lica primljene radi popravke, prerade, obrade, čuvanja, prodaje, u zalog, najam i na posluđu,
2. brane – masivno građene (od kamena, betona, metala) i nasute zemljom sa nepropusnim jezgrom i obložene čvrstim materijalom (kamen, beton i slično) sa vodne strane,
3. železničke pruge,
4. izgrađene obale, kejovi, lukobrani i propusti (kamen, beton, metal i slično),
5. nasipi – obloženi ili obzidani čvrstim materijalom (betonom, kamenom, asfaltom i slično),
6. mostovi,
7. ograde, potporni zidovi, ceste, putevi, avionske piste, trotoari, popločana dvorišta,
8. žičane mreže sa stubovima u vinogradima, hmeljskim zasadima, plantažnim voćnjacima i slično,
9. melioracije, regulacije i obloženi ili obzidani nasipi vodenih tokova masivno građeni,
10. podzemne, nadzemne i podvodne mreže (vodovodna, kanalizaciona, telefonska, plinska, električna i slična) osim mreže koja je sastavni deo zgrade na teritoriji industrijskog preduzeća,
11. sportski tereni, tereni dečijih igrališta, otvorena kupališta i klizališta,
12. novac i hartije od vrednosti,
13. stvari u rudnicima ispod zemlje,
14. zalihe stajskog đubriva,
15. stvari na izložbama,
16. prikolice, samohodne mašine i traktori poljoprivrednih gazdinstava,
17. ulja i ostala punjenja kao i katalizatori kada njihova vrednost nije sadržana u vrednosti osigurane stvari,
18. antene za prijem televizijskih i radio programa..

Po ovom osiguranju ne mogu biti predmet osiguranja:

1. zemljišta, nepopločana dvorišta, brane i nasipi koji nisu obloženi i obzidani čvrstim materijalom, morska voda u preradi,
2. nasute obale, kejovi, lukobrani i propusti,
3. usevi na struku, plodovi na stablu, rodni i nerodni nasadi (voćnjaci, vinogradi i slično) osim stabala voćakana okućnici,
4. kopnena motorna vozila, prikolice i samohodne mašine, osim u slučaju kada sačinjavaju trgovačku zalihu u trgovinama, carinskim skladištima, radionicama na popravci i slično,
5. plovni objekti na vodi,
6. letilice,
7. roba u prevozu,
8. ribe i druge životinje u tekućim i stajaćim vodama,
9. stvari izložene na sajmu,
10. nepečene cigle na otvorenom prostoru,
11. putevi bez donjeg stroja.

Osigurane opasnosti (rizici)

Ovim osiguranjem se pruža osiguravajuća zaštita od sledećih rizika (osnovni rizici):

1. požara i udara groma,
2. eksplozije,
3. oluje,
4. grada (tuče),
5. udara sopstvenog motornog vozila, sopstvene pokretne radne mašine u osigurani građevinski objekat,
6. pada letilice,
7. manifestacija i demonstracija.

Ako se posebno ugovori i plati dodatna premija, osiguravajuća zaštita se proširuje na jedan ili više dopunskih rizika, već prema tome kako se ugovori, i to na:

1. poplavu, bujicu i visoku vodu,
2. izlivanje vode iz instalacija,
3. klizanje tla i odronjavanje,
4. sleganje tla,
5. snežnu lavinu,
6. iscurenje (lekaža),
7. izlivanje užarene tečne rastopljene mase,
8. samozapaljenje zaliha,
9. udar nepoznatog motornog vozila u osigurani građevinski objekat,
10. lom izloženih predmeta i njihovih postolja.

Osiguranjem su kada se ostvari osigurani slučaj pokriveni:

- štete od uništenja ili oštećenja osiguranih stvari prouzrokovane prilikom spasavanja (rušenja, iznošenja, ukazivanja pomoći i slično) usled nastalog osiguranog slučaja,
- štete zbog nestanka osigurane stvari prilikom nastanka osiguranog slučaja,
- troškovi učinjeni sa raščišćavanjem i rušenjem u vezi sa nastalim osiguranim slučajem na osiguranoj stvari.

Osiguravač je u obavezi da isplati naknadu samo u slučaju neposredne štete na osiguranoj stvari, a ne i posrednu štetu kao što je šteta usled: gubitka zakupnine, gubitka prouzrokovanih obustavom rada, umanjenja mogućnosti upotrebe i usled drugih sličnih gubitaka zbog nastalog osiguranog slučaja, kao i ekološke štete.

Isključenja kod pojedinih opasnosti/rizika pokrivenih osiguranjem:

Požar

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

1. usled izlaganja vatri ili toploti radi obrade ili u druge svrhe (na primer u industrijskoj preradi prilikom peglanja,
2. sušenja, prženja, pečenja i slično), ili usled pada ili bacanja u ognjište (peć, štednjak i slično),
3. osmuđenjem, oprljenjem ili progorevnljem od cigarete, cigare, sprave za osvetljavanje, žeravice i slično.

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

Udar groma

Osiguranjem nisu obuhvaćene:

1. štete na osiguranim električnim mašinama, aparatima (uključujući i aparate za kuvanje, peglanje, grejanje kreveta, radio-aparate, televizijske prijemnike, lampe, sijalice i slično), ili električnim vodovima usled dejstva električne energije prenapona ili zagrevanja usled preopterećenja, atmosferskih uticaja kao statičkih opterećenja, indukcije zbog atmosferskih pražnjenja i zbog sličnih pojava – jer se takve štete smatraju pogonskim. Međutim, naknađuje se šteta od požara koji bi nastao delovanjem električne energije i koji bi se posle prestanka toga delovanja samostalno štitio,
2. štete prouzrokovane prenošenjem električne energije preko vodova kao posledica udara groma, kao i štete na zaštitnim osiguračima ma koje vrste, zaštitnim prekidačima, odvodnicima prenapona, gramobranima i sličnim uređajima nastale u vršenju njihove normalne funkcije

Eksplozija

Eksplozija sudova pod pritiskom (kotlova, cevi i slično) postoji samo kada su zidovi suda u tolikoj meri pocepani da nastaje trenutno izjednačavanje unutrašnjeg i spoljnog pritiska. Ako je u unutrašnjosti posude nastala eksplozija usled hemijskog pretvaranja, šteta koja od tog nastane na posudi pokrivena je osiguranjem i onda kada zidovi posude nisu pocepani.

Osiguranjem nisu pokrivena štete koje su posledica smanjenja pritiska u posudi.

Osiguranjem nisu obuhvaćene:

1. štete na stvarima osiguranika prouzrokovane od eksplozije bombi, mina i sličnih naprava, bez obzira kako je došlo do njihovog aktiviranja,
2. štete na mašinama prouzrokovane od eksplozije u prostoru za unutrašnje sagorevanje (cilindar motora),
3. štete od eksplozije koje su normalna pojava u procesu proizvodnje,
4. štete od eksplozivnog izduvavanja iz peći i sličnih naprava,
5. štete od eksplozije biološkog karaktera,
6. štete usled probijanja zvučnog zida,
7. štete od vodenog udara koji se u tunelima i cevovodima pod pritiskom manifestuje kao eksplozija,
8. štete od eksplozije na sudovima pod pritiskom usled dotrajalosti, pojave istrošenosti ili prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga, mulja na osiguranoj stvari, ali se naknađuje šteta na drugim stvarima u vezi sa nastalom eksplozijom

Oluja

Osiguranjem od opasnosti oluje nisu obuhvaćene štete:

1. od prodiranja kiše, grada, snega ili drugih nanosa kroz otvoren prozor ili druge otvore koji postoje na zgradi, osim
2. ako su otvori nastali od oluje,
3. štete od kiše i drugih padavina na stvarima smeštenim na slobodnom prostoru (plastovima, kamarama i slično),
4. u gričevima, pod nastrešnicama i ostalim otvorenim zgradama,
5. od propisima predviđene težine snega,
6. na građevinskom objektu koji nije bio izgrađen prema uobičajenom načinu gradnje u tom mestu, ili koji je slabo
7. održavan ili je dotrajavao,
8. na folijama od veštačkog materijala na toplim lejama, a koje služe za pokrivanje bilja neposredno ili u obliku tunela, osim ako se drugačije ugovori, osim folija čiji je vek trajanja po garanciji proizvođača kraći od 1 godine

Grad

Osiguranjem nisu pokrivena štete na staklima i folijama toplih leja i staklenika, kao ni štete na malteru (žbuki) fasade slabo održavane ili dotrajale.

Ukoliko se posebno ugovori pokrivena su štete na staklima i folijama toplih leja i staklenika, osim za folije čiji je vek trajanja po garanciji proizvođača kraći od 1 godine

Poplava, bujica, visoka voda

Osiguranjem nisu obuhvaćene:

1. štete sa unutrašnje strane na cevovodima, kanalima i tunelima i prouzrokovane mehaničkim delovanjem vode,
2. štete od gljivica usled vlage,

3. štete od sleganja tla kao posledice poplave i bujica,
4. štete od podzemnih voda u iskopima, niskopima, podzemnim hodnicima i jamama rudnika,
5. štete od plavljenja vode izliveno iz kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo usled poplave i bujice,
6. štete na stvarima smeštenim u živim i suvim koritima potoka i reka, kao i na prostoru između potoka, odnosno reka i nasipa (inundaciono područje), osim ako se posebno ugovori,
7. štete na zalihama koje nisu uskladištene na paletama visine najmanje 10 cm, ili na za to propisan način,
8. štete na hidrograđevinskim objektima usled podlokavanja sa spoljne strane, a na kanalima, tunelima i cevovodima i štete usled pritiska prouzrokovanog poplavom u smislu prethodnog stava, osim ako drukčije ugovori

Izlivanje vode iz instalacija

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. od izlivanja vode iz otvorenih slavina kao i iz odvodnih (kanalizacionih) instalacija ako je šteta nastala usled zagušenja instalacija, u prostorijama osiguranika,
2. nastale na samim vodovodnim i odvodnim instalacijama, uređajima, aparatima i kotlovima u prostorijama osiguranika,
3. usled dotrajalosti, istrošenosti i korozije, u prostorijama osiguranika koje su dostupne kontroli osiguranika,
4. od gljivica usled vlage,
5. zbog gubitaka vode i izgubljene dobiti,
6. na zalihama koje nisu uskladištene na paletama visine najmanje 10 cm, ili na za to propisan način,
7. od izlivanja vode iz oluka i olučnih cevi, u prostorijama osiguranika,
8. od izlivanja vode iz spoljnih instalacija (ulične i slično),
9. usled sleganja tla kao posledice izlivanja vode iz vodovodnih i kanalizacionih instalacija,
10. usled smrzavanja u instalacijama i uređajima koje su pod kontrolom osiguranika

Klizanje tla i odronjavanje

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. na osiguranoj stvari nastaloj pre ili u momentu zaključenja osiguranja,
2. na osiguranoj stvari ukoliko je klizanje tla ili odronjavanje prouzrokovano delatnošću osiguranika ili delatnošću
3. bilo kog lica,
4. osiguranjem nisu obuhvaćeni troškovi saniranja tla

Sleganje tla

Ovom opasnošću nije pokriveno:

1. sleganje zbog greške u statičkom proračunu,
2. promena estetskog izgleda osigurane stvari,
3. centriranje, ispitivanje i puštanje u rad mašina i uređaja kod kojih nije nastalo oštećenje vitalnih delova,
4. ispitivanje i puštanje u rad instalacija svih vrsta,
5. lom stakla svih vrsta,
6. pukotine na zemljanim objektima koje ne ugrožavaju stabilnost ili funkcionalnost objekata,
7. pukotine na svim delovima građevinskih objekata koje ne utiču na stabilnost tog dela ili celog objekta,
8. malterske pukotine svih vrsta,
9. pukotine na keramičkim i drugim obložnim pločama,
10. molersko-farbarski i soboslikarski radovi na građevinskim objektima.

Osiguranjem nisu obuhvaćene indirektna šteta kao posledica sleganja tla i to:

1. gubitak proizvodnje,
2. gubitak zbog prestanka rada,
3. ugovorni gubitak ili odgovornosti,
4. troškovi učinjeni na spašavanju i raščišćavanju,
5. troškovi za sanaciju tla.

Iscurjenje tečnosti (lekaža)

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

Osiguranjem su pokrivena šteta samo na osiguranoj tečnosti odnosno gasovima, osim ako je drugačije ugovoreno. Ako se posebno ugovori, pokrivena su štete od iscurile tečnosti na osiguranoj stvari. Osiguranje se može ugovoriti samo na »prvi rizik.

Izlivanje užarene tečne rastopljene mase

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

Samozapaljenje zaliha

Opasnost samozapaljenih zaliha obuhvaćena je osiguranjem ako su zalihe uskladištene i ostale radnje izvršene po zakonskim, odnosno tehničkim propisima

Na ovo osiguranje primenjuju se i opšta isključenja zajednička za sva imovinska osiguranja, te Osigračač 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. sabotажom 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 Osigračača kojom se definišu okolnosti i parametri rizika (težina rizika, obim pokrivanja, 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, Osigračač 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 Osigračača 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 Osigračaču za zaključenje ugovora o osiguranju vezuje ponuđača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana od dana kad je ponuda prispela Osigračaču. Ponuđač u tom roku ima pravo i na opoziv ponude.

Ako Osigračač 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 Osigračaču.

Ako Osigračač povodom primljene ponude, zatraži neku dopunu ili izmenu, kao dan prijema ponude smatraće se dan kad Osigračač primi traženu dopunu ili izmenu, odnosno kad bude obavešten o prihvatanju njegovih uslova.

8. Način podnošenja 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 Osigračača u zavisnosti od vrste osiguranja i potpisivanjem istog od strane podnosioca prijave.

Odštetni zahtev treba da sadrži podatke o Ugovoraču osiguranja, Osiguraničniku, 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 Osigračača na teritoriji cele Srbije. Spisak poslovnica možete pronaći na sledećem linku www.ddor.rs/prodajna-mesta,
- telefonom pozivanjem korisničkog centra Osigračača na broj 021 480 2222, besplatan poziv 0800 303 301.
- elektronskom poštom slanjem mejla na adresu: ddor@ddor.co.rs
- poštom ili telefaksom (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 Osigračač će uneti datum kada je zaprimio.

Zaposleni kod Osigračača 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 Osigračača 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 Osigračaču štetu koju bi ovaj zbog toga imao.

Osigračač isplaćuje osiguranu sumu, odnosno naknadu korisniku osiguranja u roku od 14 dana, od dana kada Osigračač utvrdi svoju obavezu i visinu obaveze. Osigračač 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 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 proteka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo.

9. Način zaštite prava i interesa kod Osigračača

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 Osigračaču ako je nezadovoljan pružanjem usluga Osigračača, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju.

Prigovor se Osigračaču može podneti zbog povrede prava ili interesa u vezi s radom tog Osigračača, a naročito u vezi sa postupanjem Osigračača, odnosno lica koje za Osigračača obavlja poslove zastupanja u osiguranju; odlučivanjem Osigračača 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 Osigračača (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

Osigračač 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 Osigračača koji je prigovor primio.

Ako korisnik usluge osiguranja namerava da podnese prigovor usmeno, lice zaposleno kod Osigračača će ga upozoriti da Osigračač 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 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 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 njegovu 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.