

**INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIKU PRE  
ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU MOTORNIH I ŠINSKIH VOZILA  
(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. - 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 informacije za Ugovorača osiguranja / Osiguranika:

**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](mailto: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 pouzete 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](mailto:info@cityexpress.rs)

Troškove dostave snosi Osiguravač

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

Na ugovor o osiguranju motornih i šinskih vozila primenjuju se Uslovi za osiguranje motornih i šinskih vozila, doneti 04.05.2018. godine (u daljem tekstu: Uslovi) sa kojima imate pravo da se blagovremeno upoznate pre zaključenja ugovora osiguranja.

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
- 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****Osnovno osiguranje motornih i šinskih vozila (u daljem tekstu: Osnovno kasko osiguranje)**

Osnovno kasko osiguranje pokriva štetu kada je predmet osiguranja uništen ili oštećen od sledećih grupa rizika:

**(1) Saobraćajna grupa rizika i to od:**

1. Saobraćajne nezgode (npr. prevrnuće, sudar, udar, iskliznuće, survanje i sl.);
2. Pada ili udara nekog predmeta (osim ako je pad nastao kao posledica zemljotresa).

**(2) Požarna grupa rizika i to od:**

1. Požara (Osiguravač nije u obavezi da naknadi štetu na električnoj instalaciji koja je nastala pregorevanjem električne instalacije na vozilu, osim ako se razvio požar);
2. Iznenadnog termičkog ili hemijskog delovanja spolja;
3. Eksplozije, osim eksplozije od nuklearne energije.

**(3) Grupa prirodnih rizika i to od:**

1. Udara groma  
Pod pojmom udar groma smatraju se direktne štete prouzrokovane na vozilu usled dejstva snage ili toplote groma, odnosno predmeta oborenih udarom groma;
2. Oluje  
Pod pojmom oluje se smatra vetar brzine 17,2 m/s, odnosno 62 km/h -jačine 8 stepeni po Boforovoj skali ili više;
3. Grada (tuče);
4. Snežne lavine (osiguranjem su obuhvaćene i štete prouzrokovane delovanjem vazdušnog pritiska od snežne lavine, kao i padom snega i leda na vozilo);
5. Poplave, bujice i visoke vode

Poplavom se smatra stihijsko neočekivano plavljenje terena, ulica i puteva od stalnih voda (reka, jezera, mora i dr.) usled toga što se voda izlila iz korita i provallila odbrambeni nasip ili branu, izlivanje vode usled vanredno visoke plime i talasa na moru i jezerima neobične jačine i od nadolaženja vode iz veštačkih jezera kao i obrazovanja velike količine vodene mase koja nastane kao posledica provala oblaka.

Bujicom se smatra stihijsko, neočekivano plavljenje terena, ulica i puteva vodenom masom koja se obrazuje i sliva sa nizbrdnih terena usled jakih atmosferskih padavina.

Visokom vodom se smatra neobičajeni porast vodostaja u neočekivano vreme i pojava podzemnih voda kao posledica visoke vode. Obaveza Osiguravača za štete od visoke vode i podzemne vode kao njene posledice počinje sa porastom visoke vode iznad najviših mesečnih vodostaja ili protoka izmerenih prema pokazivaču vodostaja najbližeg mestu štete.

**(4) Grupa rizika vandalizma i to od:**

1. Manifestacija i demonstracija;
2. Zlonamernih postupaka ili obesti trećih lica.

**(5) Grupa ostalih rizika i to od:**

1. Pada letilice;
2. Oštećenja tapacirunga u osiguranom vozilu, nastalog prilikom pružanja pomoći licima koja su povređena u saobraćajnoj nezgodi ili na neki drugi način;
3. Namernog prouzrokovanja štete na osiguranom stvari u cilju sprečavanja veće štete na toj ili drugoj stvari ili licima;
4. Šteta na vozilu koje su neposredno prouzrokovane od divljači i domaćih životinja.

Osnovnim osiguranjem, osim ako se posebno ne ugovori, nisu obuhvaćene:

- štete od plavljenja vode izlivena iz kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo usled poplave ili bujice;
- štete na vozilu dok se nalazi na prostoru između potoka, odnosno reka i nasipa, ukoliko je šteta nastala usled ostvarenja rizika poplave, bujice i visoke vode;
- štete na vozilu dok se nalazi u živom ili suvom koritu potoka ili reka, ukoliko je šteta nastala usled ostvarenja rizika poplave, bujice i visoke vode;
- štete usled potapanja vozila. Potapanjem se smatra iznenadno i neočekivano propadanje vozila pri radu u i sa kasetama ili za vreme rada na močvarnom, muljevitom, peskovitom, nasutom i sličnom terenu.

Bez obzira na obim ugovoreni pokrivača, Osiguravač ni u kom slučaju nije u obavezi da naknadi štetu koja je nastala usled kretanja vozila kroz poplavljen teren, ulicu ili put, rečno korito ili potoke, kao i u slučaju kada je vozaču bilo poznato ili moralo biti poznato da se kreće u susret stihijskom delovanju vode – osim kada se radi o spasavanju ljudi i imovine.

**Delimično osiguranje motornih i šinskih vozila (u daljem tekstu: Delimično kasko osiguranje)**

Delimično kasko osiguranje vozila može da se zaključi za sledeće kombinacije pokrivača, pod uslovom da je zaključeno osiguranje osnovnih rizika:

(1) Kombinacija C - Lom i oštećenja stakala na putničkom, teretnom vozilu i autobusu, osim ogledala, stakala (plastike) na svetlosno-signalnim uređajima i krovu, osim ako se drugačije ne ugovori.

(2) Kombinacija D - Troškovi vuče ili prevoza putničkog automobila do mesta prebivališta, odnosno sedišta Osiguranika, ako vozilo nije u voznom stanju zbog ostvarenja osiguranih rizika, kao i troškovi prevoza vozača i putnika koji su se vozili osiguranim putničkim automobilom, u visini troškova do ugovorene sume osiguranja, u javnom saobraćaju do mesta prebivališta, a najviše prema broju registrovanih mesta.

(3) Kombinacija E - Lom i oštećenje farova na putničkom vozilu, izuzev: pokazivača pravca (osim u slučaju kada je jedinstvena celina sa farom), kombinovanih zadnjih svetala, farova za maglu (osim u slučaju ako su jedinstvena celina sa farom), ostalih svetlosnih uređaja na putničkim vozilima, nosača farova i ukrasnih lajsni ispod farova. Delimično kasko osiguranje po Kombinaciji D moguće je zaključiti samo uz uslov da je za putničko vozilo zaključeno osnovno kasko osiguranje-od grupe saobraćajnih rizika.

#### Osiguranje dopunskih rizika

##### Dopunski rizik krađe

Pod pojmom krađe podrazumeva se oduzimanje tuđeg vozila u celini ili dela vozila u cilju pribavljanja protivpravne imovinske koristi za sebe ili drugog, učinjeno na način kako je propisano krivičnim delima krađe, teške krađe, razbojničke krađe i razbojništva u skladu sa Krivičnim zakonikom Republike Srbije.

Od dopunskog rizika krađe, mogu se osigurati putnička vozila, teretna vozila, autobusi, priključna vozila, vučna vozila, specijalna motorna vozila i radna vozila.

Za putnička vozila, teretna vozila i autobuse pokriveno su štete kako na vozilu u celini tako i na njegovim delovima. Za vučna vozila, priključna vozila, specijalna motorna vozila i radna vozila, pokriveno su samo štete na vozilu u celini, a ne i na njegovim delovima, ukoliko se drugačije ne ugovori.

Smatra se da je rizik krađe ostvaren, ako se vozilo ili deo vozila ne pronađe u roku od 30 (trideset) dana, računajući od dana prijave krađe vozila ili dela vozila nadležnom organu.

Osiguravač zadržava pravo otkaza osiguranja dopunskog rizika krađe pre isteka ugovorenog osiguranja. Otkaz rizika krađe stupa na snagu po isteku roka od 15 (petnaest) dana od dana kada je Ugovaraču osiguranja i Osiguravniku dostavljeno preporučeno pismo Osiguravača sa obaveštenjem o otkazu rizika krađe.

Osiguravač zadržava pravo da za pojedina vozila koja se osiguravaju od dopunskog rizika krađe internim aktima propiše obavezu ugradnje posebnog uređaja za zaštitu od krađe, čiju dovoljnost i efikasnost utvrđuje pri zaključenju ugovora o osiguranju. Pod posebnim uređajem za zaštitu od krađe podrazumeva se uređaj ili sklop uređaja ugrađen u vozilu koji pri pokušaju krađe vozila daje svetlosne, zvučne ili GPS signale i mehanički ili elektronski blokira sistem za upravljanje, transmisiju, kočioni i pogonski sistem.

##### Dopunski rizik utaje

Pod pojmom utaje podrazumeva se prisvajanje predmeta osiguranja koje je dato u finansijski lizing, operativni lizing (dugoročni zakup) ili je iznajmljeno radi vožnje od strane subjekta registrovanog za iznajmljivanje (rent a car), u nameri da se prisvajanjem iznajmljenog predmeta osiguranja sebi ili drugom pribavi protivpravna imovinska korist.

#### Isključenje obaveze Osiguravača

Osiguravač nije u obavezi da naknadi štetu i troškove koji nisu prouzrokovani od osnovnih, dopunskih ili delimičnih rizika, kao ni štetu, ni troškove koji su nastali:

- 1) Usled kvara za vreme pogona vozila (tzv. pogonske štete), npr. usled: greške u materijalu, istrošenosti materijala, kočenja, lošeg rukovanja, oštećenja na gibnjevima i amortizerima, probušanja ili prsnuca spoljne ili unutrašnje gume, oštećenja točka usled vožnje sa praznom gumom, nedovoljnog podmazivanja, nedostataka tečnosti u sistemima za hlađenje i grejanje, oštećenja na električnim instalacijama usled naglog pada ili porasta napona u transformatoru, preteranog opterećenja i drugih pogonskih šteta
- 2) Zbog smrzavanja tečnosti u hladnjaku ili bloku motora.
- 2) Kao posledica uobičajenih atmosferskih uticaja (zaleđivanje, sneg, kiša, sunce i sl.), kao i dugotrajnih fizičko-hemijskih uticaja i posledica trošenja i habanja zbog normalne upotrebe vozila (korozija, rđa, oksidacija itd.).
- 3) Usled kvara na motoru ili drugim sklopovima na vozilu, kao posledica gubitka ulja ili tečnosti iz hladnjaka u toku nastavka vožnje posle oštećenja vozila.
- 4) Gubitkom pogonskog materijala usled ostvarenog osiguranog slučaja.
- 5) Gubitkom ulja iz motora, diferencijala i menjača, kao i tečnosti za hlađenje.
- 6) Od tovara koji se vozilom prevozi, osim u slučaju ostvarenja rizika sudara, udara ili prevrnuća.
- 8) Od tovara prilikom utovara i istovara, osim pri utovaru i istovaru dizalicom, ako se tom prilikom uže otkine ili dođe do loma dizalice, odnosno uređaja za utovar i istovar te od pada tovara vozilo bude oštećeno (ako prilikom utovara ili istovara iz vozila sa samoistovarnim sandukom dođe do prevrtanja celog vozila, naknadiva je samo šteta na vozilu nastala kao posledica prevrtanja).
- 9) Usled toga što je vozilo stavljeno u pogon pre konačne opravke, osim kada se radi o šteti nastaloj posle privremene opravke koja treba da omogući kretanje ili vuču vozila do radionice koja treba da izvrši drugu, privremenu ili konačnu opravku.
- 10) Usled tehničke neispravnosti vozila, u skladu sa propisima koji regulišu bezbednost u saobraćaju, izuzev ako je tehnička neispravnost nastala iznenada u toku vožnje i prouzrokovala ostvarenje osnovnih kasko rizika.
- 11) Usled opterećenja preko dozvoljene nosivosti, istrošenosti guma preko propisane granice, kao i drugim slučajevima u kojima je šteta nastala kao isključiva posledica nepridržavanja ili povrede odredaba o zaštitnim merama.

12) Za vreme prevoza drugim vozilom na kopnu, unutrašnjim vodama i moru, osim prevoza skelom (brodaricom) ili trajektom u priobalnoj plovidbi na moru.

13) Posredno, ostvarenjem osiguranog slučaja, kao: gubitak zarade, danguba, kazna, troškovi korišćenja iznajmljenog vozila, plaćanje po osnovu odgovornosti, naknada za garažiranje i čuvanje vozila, osim naknade za čuvanje vozila za najnužnije potrebno vreme na mestu nezgode ili na drugom najbližem pogodnom mestu, ako se ne radi o mestu prebivališta, odnosno sedišta Osiguravnik.

14) Umanjenjem vrednosti vozila posle opravke koja je izvršena u vezi sa ostvarenim osiguranim slučajem.

15) Za vreme dok je vozilo mobilisano ili rekvirirano-oduzeto od strane vlasti u mirnodopskim uslovima, i to od trenutka stizanja na prvo odredište do trenutka preuzimanja vozila, osim ako se drugačije ne ugovori.

16) Kao direktna ili indirektna posledica ratnih operacija, pobuna ili akta terorizma.

17) Za vreme dok se vozilo dato u najam ili lizing nalazi u podnajmu kod trećeg lica, osim vozila koja su data u lizing licima koja su registrovana za iznajmljivanje vozila (rent a car).

Ukoliko se drugačije ne ugovori, Osiguravač nije u obavezi da naknadi:

- 1) Štetu prouzrokovanu prilikom učešća vozila na takmičenju radi postizanja najveće ili prosečne brzine, reli takmičenju ili okeanskoj vožnji, uključujući i zvaničan trening.
- 2) Štete koje nastanu van teritorije Evrope, osim ako nije posebno ugovoreno.

#### Gubitak prava iz osiguranja

Osiguravnik gubi pravo iz osiguranja:

1) Za vreme dok vozilom upravlja lice bez odgovarajuće vozačke dozvole za upravljanje motornim vozilom određene kategorije, osim:

a) kada vozilom upravlja lice koje se obučava da upravlja vozilom po propisima, u prisustvu ovlašćenog lica uz poštovanje propisa kojima je ta obuka regulisana;

b) kada vozilom upravlja lice koje je vozač Osiguravnik ili lica koje Osiguravnik ovlasti za upotrebu vozila ili lica koje je držalac vozila po ovlašćenju Osiguravnik, a vreme dok upravlja tim vozilom, omogući da vozilom upravlja i lice bez odgovarajuće vozačke dozvole potrebne za upravljanje motornim vozilom određene kategorije.

Vozačka dozvola je, u smislu Uslova, javna isprava (rešenje) nadležnog organa kojim se nekom licu daje pravo da u saobraćaju na putu upravlja vozilom određene kategorije na određeno vreme.

Smatra se da je lice bez odgovarajuće vozačke dozvole, u smislu Uslova, lice koje takvu dozvolu nije pribavilo na način propisan zakonom ili kada je isključeno iz saobraćaja ili kada mu je nadležni organ izrekao zaštitnu meru zabrane upravljanja motornim vozilom ili kada lice sa probnom vozačkom dozvolom upravlja motornim vozilom na način i u vreme koji su suprotni odredbama zakona koji regulišu ovu oblast.

2) Za vreme dok vozilom upravlja vozač pod uticajem alkohola iznad dozvoljene granice, opojnih droga, odnosno zabranjenih lekova ili drugih psihoaktivnih supstanci. Smatra se:

a) da je vozač pod dejstvom alkohola:

- ako u krvi ima više od 0,2 mg/ml alkohola, kao i bez obzira na količinu alkohola u krvi, ako se utvrdi da pokazuje znake alkoholne poremećenosti, utvrđene od strane državnih organa;

- ako je alkoholni test pozitivan, a analizom se ne utvrdi tačan stepen njegove alkoholisanosti, osim u slučajevima kada bi uzimanje krvi bilo štetno po zdravlje (npr. hemofilija);

- ako posle saobraćajne nezgode izbegne, odbije ili na drugi način ne omogući ispitivanje njegove alkoholisanosti, ili konzumira alkohol posle saobraćajne nezgode, tako da onemogući utvrđivanje prisustva alkohola u krvi;

- ako se utvrdi bilo koja količina alkohola u krvi ili pokazuje znake alkoholne poremećenosti u slučaju vozača motornog vozila koji obavlja javni prevoz lica odnosno stvari ili vozaču vozila kojim se prevoze opasne materije odnosno vrši vanredni prevoz ili vozaču sa probnom vozačkom dozvolom ili vozaču motornog vozila koje je registrovano za prevoz više od osam lica, odnosno čija je najveća dozvoljena masa već od 3.500 kg ili vozaču instruktora vožnje ili kandidatu za vozača tokom praktične obuke i polaganja praktičnog dela ispita ili vozaču sa pravom prvenstva prolaza i vozaču vozila pod pratnjom.

b) da je vozač pod dejstvom opojnih droga, odnosno zabranjenih lekova ili drugih psihoaktivnih supstanci:

- ako se stručnim pregledom utvrdi da pokazuje znake poremećenosti usled upotreba opojnih droga, odnosno zabranjenih lekova ili drugih psihoaktivnih supstanci;

- ako posle saobraćajne nezgode izbegne ili odbije da se podvrgne ispitivanju uticaja dejstva, opojnih droga, odnosno zabranjenih lekova ili drugih psihoaktivnih supstanci.

3) Ako je šteta prouzrokovana namerno ili prevarom, od strane:

a) Ugovarača osiguranja, Osiguravnik ili saosiguranog lica, a ne radi se o licu za čije postupke Osiguravnik odgovara po ma kom osnovu,

b) vozača

Pod pojmom prevare smatraju se slučajevi u kojima lice u nameri da sebi ili drugom pribavi protivpravnu imovinsku korist dovede u zabludu Osiguravača lažnim prikazivanjem ili prikrivanjem činjenica, ili ga održava u zabludi na osnovu falsifikovane isprave o identitetu učinioca.

4) Ako je šteta prouzrokovana prolaskom kroz crveno svetlo, ako je vršeno preticanje na mestima gde je vertikalnom i horizontalnom saobraćajnom signalizacijom izričito zabranjeno vršenje preticanja, ako je šteta prouzrokovana kretanjem vozila u suprotnom smeru od onog koji je na tom mestu dozvoljen saobraćajnim znacima, osim u slučajevima kada je posebnim ugovorima drugačije regulisano.

5) Ako je šteta od dopunskog rizika krađe prouzrokovana ostavljanjem ključeva u vozilu i drugih uređaja za pokretanje vozila.

U slučaju iz tačke 1) pod b); 2), 3) pod b) i 4) prethodnog stava, ukoliko je Osiguranik pravno lice, Osiguravač je, međutim, u obavezi da naknadi štetu prouzrokovanu ostvarenjem osnovnih kasko rizika uz pravo regresu prema vozaču, a maksimalno do iznosa isplaćene naknade iz osiguranja:

1) u slučaju kada je štetu prouzrokovao vozač a za vreme dok upravlja tim vozilom;

2) u slučaju kada je štetu na vozilu prouzrokovao vozač koji je uzeo vozilo u najam od Osiguranika, Ugovarača u slučaju lizing ugovora, koji se bavi iznajmljivanjem vozila u vidu delatnosti;

3) u slučaju kada je štetu prouzrokovao vozač, ili neko drugo saosigurano lice, na vozilu koje je uzeto na finansijski lizing;

Pravo regresu podrazumeva pravo Osiguravača na naknadu isplaćenog iznosa naknade po osnovu ugovora o osiguranju uvećanog za zakonsku zateznu kamatu počev od dana isplate naknade i troškove postupka.

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

Režijski dodatak služi za pokriće 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.

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 direktno 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 nekon 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.

#### 7. Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje

Ponuda učinjena Osiguravaču za zaključenje ugovora o osiguranju vezuje ponudača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana od dana kad je ponuda prispela Osiguravaču. Ponudač 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. 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 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](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.

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 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 Osiguranik 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.

## 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 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.

Osiguravač kao pružalac finansijskih usluga, na osnovu Zakona o osiguranju i njegovih podzakonskih akata, obrazuje dovoljna sredstva, u vidu tehničkih rezervi, kojima obezbeđuje pokrivenost 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 Osiguravanih, 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](mailto: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](mailto:ddor@ddor.co.rs)

**NAPOMENA: Ovu Informaciju Osiguravač daje u skladu sa odredbama zakona kojima se uređuje obavljanje delatnosti osiguranja.**