

**INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIK PRE  
ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU OD ODGOVORNOSTI  
ŽELEZNIČKOG PREVOZNIKA ZA ŠTETE NA ROBI PRIMLJENOJ NA PREVOZU**

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 od odgovornosti železničkog prevoznika za štete na robi primljenoj na prevoz primenjuju se Uslovi za osiguranje od odgovornosti železničkog prevoznika za štete na robi primljenoj na prevoz, doneti 09.03.2018. godine, sa kojima imate pravo da se upoznate blagovremeno pre zaključenja ugovora osiguranja.

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****Rizici pokriveni osiguranjem**

Ugovorom o osiguranju, osigurava se zakonska odgovornost Osiguranika za dokazani potpuni ili delimični fizički gubitak ili oštećenje robe preuzete na prevoz, po urednim prevoznim ispravama i uz naplatu vozarine.

Odgovornost Osiguranika utvrđuje se prema odredbama važećeg Zakona o ugovorima o prevozu u železničkom saobraćaju i ovih Uslova.

Osiguravač je u obavezi da nadoknadi sve zahteve za naknadu koji su osnovani i koje Osiguranik treba da plati iz osnova prevoznike odgovornosti, kao i sledeće troškove:

- sudskih sporova i preduzetih pravnih mera u vezi sa štetom u cilju odbrane od neosnovanih ili preteranih zahteva trećih lica, ali pod uslovom da se Osiguravač prethodno saglasio sa predlogom Osiguranika za vođenje sporova, odnosno pružanje odbrane;
- istovara, pretovara ili utovara robe na drugi vagon, ako je prvobitni vagon pretreo saobraćajni udes u kojem je došlo do oštećenja prevožene robe, a u cilju sprečavanja daljeg oštećenja robe ili smanjenja već nastalih oštećenja na prevoženoj robi, maksimalno u visini jednokratne vozarine;

- uklanjanja i prevoza ostataka uništene robe, a u cilju čišćenja puta po naredbi nadležnog organa do najbližeg skladišta, maksimalno u visini jednokratne vozarine;
- razumno učinjene u cilju sprečavanja ili smanjenja već nastale štete na robi, maksimalno u visini jednokratne vozarine;
- razumno učinjene u cilju utvrđivanja uzroka, obima i visine štete.

**Isključenja u vezi sa rizicima**

Osiguravač nema obavezu da nadoknadi štete na robi u slučajevima kada se Osiguranik oslobađa odgovornosti prema Zakonu o ugovorima o prevozu u železničkom saobraćaju.

Osiguravač neće nadoknadi Osiguraniku štete koje su posledica:

- namere, velike nemarnosti ili grube nepažnje Osiguranika i njegovih zaposlenih;
- oštećenja, manjka ili gubitka robe koji potiču iz uzroka koji se nisu mogli izbeći, sprečiti niti otkloniti pažnjom urednog prevoznika;
- više sile;
- ratnih i političkih rizika, štrajka, građanskih i radničkih nemira, terorizma;
- činidbe državnih vlasti;
- prirodnog svojstva ili mane robe i drugi slični slučajevi;
- utovara robe neispravnim ili nepodobnim sredstvima;
- korišćenja neispravnog ili neodgovarajućeg vagona;
- utovara od strane pošiljaoca ili istovara od strane primaoca;
- pomanjkanja ili slabog stanja ambalaže, odnosno, nedovoljnosti ili nesavršenosti oznaka na ambalaži;
- neodgovarajućeg i nedovoljnog pakovanja, kao i neispravnog slaganja i nedovoljnog obezbeđenja robe od strane pošiljaoca;
- prevoza stvari čija težina i gabarit prelaze utvrđena ograničenja vagona i pruge;
- kašnjenja u isporuci;
- nepridržavanja temperaturnog režima u rashladnom prostoru i drugih specijalnih zahteva iz ugovora o prevozu robe (nepridržavanje instrukcija koji proizilaze iz naloga za utovar);
- ostavljanja vagona bez nadzora;
- ekološkog i radioaktivnog zagađenja,
- prirodnih katastrofa (zemljotres, vulkanska erupcija, poplava, tornado i sl.);
- postupanja protivno odredbama Zakona o ugovorima o prevozu u železničkom saobraćaju;
- prevoza ilegalaca, migranata i sl.;
- preopterećenja vagona;
- nedozvoljenih pravnih radnji;
- neispunjenja ugovora o prevozu kada je Osiguranik zaključio ugovor o prevozu, a nije preuzeo pošiljku;
- „misterioznog manjka“ robe pod kojim se podrazumeva svaka razlika između količine robe navedene u prevoznom dokumentu i stvarno utvrđenog činjeničnog stanja prilikom predaje primaocu;
- temperaturnih promena u tovarnom prostoru vagona sa uređajem za hlađenje, ukoliko isti nema termograf i/ili uređaj za hlađenje nije održavan u skladu sa uputstvima-deklaracijom proizvođača;
- netačnog prikazivanja sadržaja ugovora o osiguranju odgovornosti korisnicima prevoza tvrdnjom da je osigurana roba kao takva (kargo osiguranje) i time ih dovede u zabludu da su njegovi interesi ovim osiguranjem u potpunosti pokriveni.

Predmet osiguranja nisu:

- izgubljena vozarina, carinske dažbine i drugi troškovi u vezi sa prevozom robe;
- troškovi ponovnog utovara, pretovara, na isti ili drugi vagon, osim ako su utovar i pretovar posledica saobraćajnog udesa;
- troškovi sanacije zagađene životne sredine (ekološke štete);
- troškovi uništavanja oštećene robe;
- troškovi klasifikacije i čišćenja oštećene robe, laboratorijskih ispitivanja, ponovnog pakovanja i sl., ukoliko ove radnje nisu u funkciji izbegavanja daljeg oštećenja robe ili smanjenja već nastalih šteta na robi;
- iznosi koje je Osiguranik isplatio trećim licima, bez predhodne saglasnosti Osiguravača ili posle isteka roka zastarelosti;
- štete na ambalaži koja nije u direktnoj funkcionalnoj vezi sa upotrebom vrednošću proizvoda;
- zavisni troškovi (carina, vozarina, porez na dodatnu vrednost i drugi troškovi koji su u vezi sa prevozom robe).

Ugovorom o osiguranju ne osigurava se odgovornost za:

- prevoz za koji nije obračunata vozarina (besplatan prevoz);
- prevoz koji se obavlja bez zaključenog ugovora o prevozu;
- prevoz koji se obavlja za sopstvene potrebe;
- prevoz polovne ili oštećene robe;

- prevoz poštanskih pošiljaka, vrednosnih pošiljaka (kovani novac, papirni novac, hartije od vrednosti, dokumenti i isprave, nakit, plemeniti metali i sl.);
- prevoz umetničkih predmeta (slika skulptura, eksonata i dr.) i selidbenih stvari;
- prevoz živih životinja;
- prevoz polovnih vozila, osim ako se posebno ne ugovori;
- prevoz alkoholnih i bezalkoholnih pića, duvana i proizvoda od duvana, računarske opreme, televizora i mobilnih telefona, osim ako se posebno ne ugovori.

Ugovorom o osiguranju nisu pokrivena šteta iz osnova odgovornosti prema trećim licima, a koje se ne odnose na štete na robi primljenoj na prevoz.

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

Režijski dodatak služi za pokrivenost 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 (dvadestčetrtog) 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

Odštetni zahtev možete podneti:

- neposredno u bilo kojoj poslovnicu Osiguravača na teritoriji cele Srbije. Spisak poslovnica sa adresama i kontakt podacima 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, besplatno poziv 0800 303 301.
- elektronskom poštom slanjem mejla na adresu: [ddor@ddor.co.rs](mailto:ddor@ddor.co.rs)
- poštom

Odštetni zahtevi učinjeni usmeno i telefonom moraju se potvrditi pismeno. Odštetni zahtevi dostavljeni u pismenoj formi moraju se overiti datumom o danu prijema.

Zaposleni zadužen za prijem odštetnih zahteva dužan je da podnosiocu prijave pruži neophodnu stručnu pomoć pri davanju odgovora na pitanja u odštetnom zahtevu i da mu saopšti način i vreme u kom može dobiti informacije o toku rešavanja štete.

Prijava štete vrši se:

- dostavljanjem prijave u slobodnoj formi,
- popunjavanjem odgovarajućeg predštampanog obrasca i verifikovanjem istog od strane podnosioca prijave.

Podaci u prijavi pre svega obuhvataju osnovne podatke o Ugovoraču osiguranja, Osiguraničniku, oštećenom, sa naznakom broja odgovarajuće polise, navedenim uzrokom i približnom visinom štete ukoliko se može iskazati pri prijavi štete.

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.

Kad se dogodi osigurani slučaj, Osiguravač je dužan isplatiti naknadu određenu ugovorom u ugovorenom roku koji ne može biti duži od 14 dana, računajući od dana kada je Osiguravač dobio obaveštenje da se osigurani slučaj dogodio.

Ali ako je za utvrđivanje postojanja Osiguravačeve obaveze ili njenog iznosa potrebno izvesno vreme, ovaj rok počinje teći od dana kada je utvrđeno postojanje njegove obaveze i njen iznos.

Ako iznos Osiguravačeve obaveze ne bude utvrđen u navedenom roku Osiguravač je dužan, na zahtev ovlašćenog lica, isplatiti iznos nespornog dela svoje obaveze na ime predujma.

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 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
- 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.**