

INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIKA PRE ZAKLJUČENJA UGOVORA ZA OSIGURANJE GARANCije PUTOVANJA

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. - 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 Register 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.

Broj telefona za korisnike usluga: +381 21 4886 000

E-mail adresa: ddor@ddor.co.rs

Internet adresa: www.ddor.co.rs

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

Na ugovor o osiguranju primenjuju se Posebni uslovi za osiguranje garancije putovanja, doneti 19.12.2019. godine, i 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 pokrića), ako se drugačije ne ugovori, po isteku 24 (dvadesetčetvrtog) časa dana koji je u polisi osiguranja naveden kao početak osiguranja. Ugovor o osiguranju (osiguravajuće pokriće) 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 ugovorenog sa neodređenim rokom), osiguravajuće pokriće se nastavlja iz godine u godinu, sve dok jedna ugovorna strana ne otkaže 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**

Predmet osiguranja u skladu sa ovim uslovima je garancija za slučaj insolventnosti i garancija za slučaj naknade štete, u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima, kojima se obezbeđuje naknada iz osiguranja korisniku garancije putovanja, odnosno korisniku osiguranja.

Garancijom putovanja za slučaj insolventnosti organizatora putovanja obezbeđuju se:

- troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji ili inostranstvu u mesto polaska;
- potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju koje organizator putovanja nije realizovao;
- potraživanja uplaćenih sredstava putnika u slučaju отказa putovanja od strane putnika u skladu sa opštim uslovima putovanja;
- potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja.

Garancijom putovanja za slučaj naknade štete nadoknađuje se ona koja je predmet osiguranja odnosno šteta prouzrokovana putniku neispunjerenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja koje su određene opštim uslovima i programom putovanja.

Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“
Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br.8
Matični broj: 08194815
PIB: 101633677

Tel. + 381 21 48 86 000
Fax. + 381 21 66 24 831
E-mail: ddor@ddor.co.rs

Naknada štete može biti za potraživanja:

- uplaćeni sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao;
- razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja.

Isključenja u vezi sa rizicima

Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu iz osiguranja za slučaj *insolventnosti* u sledećim slučajevima:

- 1) zbog bilo kog razloga koji nije osigurani slučaj, kao ni povrede zdravlja ili tela nekog lica, oštećenje odnosno uništenje stvari, gubitak, oštećenje ili krađu novca, dokumenata ili dragocenosti,
- 2) zbog ratnih događaja, pobuna ili mera državnih organa koje utiču na nastanak osiguranog slučaja, ako je država proglašila ratno stanje, vanredno stanje ili moratorijum na izmirenje svojih obaveza a iste imaju za posledicu insolventnost ugovarača,
- 3) ako putnik nije u potpunosti izvršio svoje ugovorne obaveze prema osiguraniku po ugovoru o putovanju u skladu sa Opštim uslovima putovanja i programom putovanja,
- 4) ako je ugovor između putnika i osiguranika zaključen suprotno zakonu i drugom propisu, kao i suprotno Opštim uslovima putovanja,
- 5) zbog namere, krajnje nepažnje, krivičnih radnji ili prevare ugovarača osiguranja, osiguranika ili putnika,
- 6) zbog dobrovoljne likvidacije sprovedene uz saglasnost ovlašćenih lica osiguranika,
- 7) zbog akta nadležnog državnog organa kojim se zahtev putnika protiv osiguranika za naknadu štete smatra neosnovanim,
- 8) ako putnik u samom mestu turističkog putovanja ne prihvati rešenje koje ponudi osiguranik a koje odgovara uplaćenoj usluzi obuhvaćenoj programom putovanja,
- 9) ako putnik ne prihvati organizaciju hitnog zbrinjavanja koju ponudi osiguranik, korisnik osiguranja ili nadležna državna institucija,
- 10) ako se putnik ne pridržava Opštih uslova putovanja i programa putovanja, sa kojima ga je osiguranik upoznao prilikom zaključenja ugovora o putovanju,
- 11) u slučaju posledičnih šteta i izgubljene dobiti.

Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu iz osiguranja za slučaj *naknade štete* u sledećim slučajevima:

- 1) zbog bilo kog razloga koji nije osigurani slučaj, kao ni povrede zdravlja ili tela nekog lica, oštećenje odnosno uništenje stvari, gubitak, oštećenje ili krađu novca, dokumenata ili dragocenosti,
- 2) zbog ugovornog proširenja odgovornosti Osiguranika za koje nije odgovoran po Zakonu o turizmu,
- 3) zbog ratnih događaja, pobuna ili mera državnih organa koje utiču na nastanak osiguranog slučaja,
- 4) zbog delovanja više sile pod kojom se podrazumeva nepredviđeni događaj na koji lice koje je subjekt ugovora o osiguranju nema uticaja i čije su posledice neizbežno uprkos primeni dužne pažnje,
- 5) ako putnik nije u potpunosti izvršio svoje ugovorne obaveze prema Osiguraniku po ugovoru o putovanju u skladu sa Opštim uslovima putovanja i programom putovanja,
- 6) ako je ugovor između putnika i Osiguranika zaključen suprotno zakonu i drugom propisu, kao i suprotno Opštim uslovima putovanja,
- 7) zbog namere, krajnje nepažnje, krivičnih radnji ili prevare ugovarača osiguranja, Osiguranika ili putnika,
- 8) zbog bavljenja ekstremnim sportovima,
- 9) zbog i u vezi sa plaćanjem usluga turističkog aranžmana, a posebno šteta proizašlih iz grešaka i propusta u informatičkoj-računarskoj i telekomunikacionoj tehnologiji i korišćenja istih,
- 10) zbog novčane kazne koju je dužan platiti Osiguranik ili putnik,
- 11) zbog prekoračenja procenjene visine troškova,
- 12) zbog akta nadležnog državnog organa kojim se zahtev putnika protiv Osiguranika za naknadu štete smatra neosnovanim,
- 13) ako putnik u samom mestu turističkog putovanja ne prihvati rešenje koje ponudi Osiguranik a koje odgovara uplaćenoj usluzi obuhvaćenoj programom putovanja,
- 14) ako putnik ne prihvati organizaciju hitnog zbrinjavanja koju ponudi Osiguranik,
- 15) ako se putnik ne pridržava Opštih uslova putovanja i programa putovanja, sa kojima ga je Osiguranik upoznao prilikom zaključenja ugovora o putovanju,
- 16) zbog otkaza putovanja od strane putnika iz bilo kog razloga,
- 17) u slučaju posledičnih šteta i izgubljene dobiti,
- 18) ukoliko putovanje nije ni započeto iz bilo kog razloga,
- 19) zbog propusta u nuđenju putniku mogućnosti sklapanja drugih ugovora o osiguranju a posebno:
 - osiguranje od posledica nesreće i bolesti na putovanju,
 - oštećenja i gubitka prtljaga,
 - dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja,
 - otkaza putovanja,

- troškova pomoći na putu i povratka u mesto prebivališta.
5. Vисина premije osiguranja, način plaćanja premije osiguranja, vrednost poreza i drugih troškova koji se obračunavaju pored premije osiguranja

Premija osiguranja utvrđuje se na osnovu poslovnih akata - Tarifa premija Osiguravača kojom se definisu okolnosti i parametri rizika (težina rizika, obim pokrića, 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.

Ako rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, svaka strana može raskinuti ugovor s danom isteka tekuće godine osiguranja, obaveštavajući pismenim putem druge ugovornu stranu, najkasnije tri meseca pre isteka tekuće godine osiguranja. U tom slučaju, ugovor o osiguranju prestaje istekom 24 (dvadeset četvrtog) 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 koju 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 Ugovorač osiguranju-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 буде 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 odobri ponudu, koja ne odstupa od uslova pod kojima 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 prima 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

Odšteti zahtev možete podneti:

- neposredno u bilo kojoj poslovničkoj službi Osiguravača na teritoriji cele Srbije. Spisak poslovnica sa adresama i kontakt podacima možete pronaći na sledećem linku www.ddor.rs/prodajna-mesta,
- telefonom pozivanjem korisničkog centra Osiguravača na broj 021 480 2222, bezplatan poziv 0800 303 301,
- elektronskom poštom slanjem mejla na adresu: ddor@ddor.co.rs
- poštom

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

Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“
Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br.8
Matični broj: 08194815
PIB: 101633677

Tel. + 381 21 48 86 000
Fax. + 381 21 66 24 831
E-mail: ddor@ddor.co.rs

Zaposleni zadužen za prijem odštetnih zahteva dužan je da podnosiocu prijave pruži neophodnu stručnu pomoći 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, Osiguraniku, oštećenom, sa naznakom broja odgovarajuće polise, navedenim uzrokom i približnom visinom štete ukoliko se može iskazati pri prijavi štete.

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. 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 potrebljano 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 naime predujma.

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 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 Osiguravača

Sva sporna pitanja u vezi sa ugovorom o osiguranju ugovorne strane rešavaju sporazumno

Ugovorač osiguranja, korisnik osiguranja i treća oštećena lica (u daljem tekstu: korisnik usluge osiguranja) može podneti prigovor Osiguravaču ako je nezadovoljan pružanjem usluga Osiguravača, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju.

Prigovor se Osiguravaču se može podneti zbog povrede prava ili interesa u vezi s radom tog Osiguravača, a naročito u vezi sa postupanjem Osiguravača, odnosno lica koje za Osiguravača obavlja poslove zastupanja u osiguranju; odlučivanjem Osiguravača u vezi sa ugovorom o osiguranju ili njegovim izvršavanjem

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama ili preko Internet prezentacije Osiguravača (www.ddor.rs), poštom, telefonom 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
E – mail: prigovorklijenata@ddor.co.rs

Osiguravač će pismeni prigovor korisnika usluge osiguranja primiti u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge i na njegov zahtev će 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 razloga 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 obražloženje 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, podneće 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, Ugovarača osiguranja, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica Srbije (korisnik usluge osiguranja), kao i način posredovanja u rešavanju odstetnih 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 fah 712, 11000 Beograd
- 2) elektronski na adresu zastita.korisnika@nbs.rs

Korisnik usluge osiguranja uz prigovor upućen Narodnoj banci Srbije dostavlja i prigovor koji je dostavio Osiguravaču, njegov odgovor (ako ga je dostavio) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora Narodnoj banci Srbije mogu ceniti.

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Osiguravača ili proteka roka za njegovo dostavljanje.

Ako korisnik usluge osiguranja dostavi prigovor Narodnoj banci Srbije, a da prethodno nije podneo prigovor Osiguravaču – Narodna banka Srbije neće razmatrati navode iz tog prigovora, već će ga, odmah, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema, proslediti Osiguravaču radi razmatranja i dostavljanja odgovora.

Osiguravač je dužan da odgovor na prigovor upućen korisniku usluge osiguranja istovremeno dostavi i Narodnoj banci Srbije.

Ako je podnositelj prigovora nezadovoljan odgovorom Osiguravača ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom, spomi 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
E-mail: ddor@ddor.co.rs

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