



## **INFORMACIJA ZA UGOVARAČA OSIGURANJA – OSIGURANIK A PRE ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU**

**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 ugovarača 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 Unipol osiguravajuće grupe (Unipol corporate and insurance Group).

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

Uslovi osiguranja koji se primenjuju na ugovor o osiguranju su “Uslovi za osiguranje auto guma” u priloženoj ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje/ polisi osiguranja i prilažu se kao njihov sastavni deo.

Na ugovor o osiguranju primenjuju se imperativne odredbe Zakona o obligacionim odnosima dok se dispozitivne odredbe primenjuju ukoliko pojedina pitanja na koje se odnose nisu drugačije regulisana uslovima osiguranja.

Na ugovor o osiguranju primenjuju se pozitivni propisi Republike Srbije.

### **3. Vreme važenja ugovora o osiguranju**

Vreme važenja ugovora o osiguranju navedeno je u priloženoj ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje/listu pokrića/ polisi osiguranja. Ugovor o osiguranju se može zaključiti kao **kratkoročni, sa određenim rokom trajanja od jedne godine**

U listu pokrića/polisi osiguranja/uslovima osiguranja za pojedinu vrstu osiguranja određuje se vreme-dan i čas kada ugovor o osiguranju počinje da proizvodi pravno dejstvo.

Osiguravajuće pokriće počinje u 00:00 na dan naveden kao dan početka trajanja osiguranja u ponudi za osiguranje (obrascu), a završava se u 00:00 na dan naveden kao dan završetka trajanja osiguranja.

Pokriće počinjem danom kupovine gume navedenom u tabeli/obascu koju je Ugovarač dužan da dostavi Osiguravaču.

### **4. Rizici pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi sa tim rizicima**

Rizici pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi sa tim rizicima za koje se namerava zaključiti ugovor o osiguranju, su sastavni deo ove Informacije za ugovarača osiguranja - osiguranika ,

navedeni su u ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje ili su priloženi kao njihov sastavni deo.

## **5. Predmet osiguranja**

Osiguranjem auto guma osiguravaju se auto gume kupljene u prodajnom objektu Ugovarača osiguranja, odnosno prodajnim objektima partnera Ugovarača osiguranja.

Osiguranjem su pokriveni troškovi:

- Skidanje i nameštanje točka sa vozila.
- Demontaža oštećene gume i montaža popravljene ili nove gume na točak.
- Balansiranje točka.
- Nov Tubeless ventil.

Potpune ili delimične troškove nove gume ukoliko se klijent odluči da ne popravlja gumu već da je zameni novom. Visina učešća u troškovima nove gume određuje se u skladu sa stepenom potrošenosti gume.

Ukupni limit obaveze osiguravača za sve napred navedene troškove je 300 EUR.

## **6. Osigurani rizici - osigurani slučaj**

Osiguranjem auto guma pokriveni su rizici nastali usled:

### **Za gume za putnička vozila I vozila do 3.500 kg ukupne težine:**

1. Izduvana odnosno štećena ili uništena guma: Bilo koje slučajno oštećenje gume usled čega vozilo na kome je guma montirana postane nepodobno za drumski saobraćaj prema važećim zakonskim propisima (uključujući sva mehanička oštećenja na gumi uzrokovana ekserima I drugim oštrim predmetima, oštrim ivičnjacima, polomljenim staklom ili drugim sličnim okolnostima), sa izuzetkom saobraćajnih nezgoda.
2. Troškova asistentskih usluga, nastalih u vezi sa izduvanom gumom, vandalizmom i krađom ( troškovi pomoći na putu) za putnička vozila

### **Za gume za teretna vozila preko 3.500 kg ukupne težine:**

1. Izduvana odnosno štećena ili uništena guma: Bilo koje slučajno oštećenje gume usled čega vozilo na kome je guma montirana postane nepodobno za drumski saobraćaj prema važećim zakonskim propisima (uključujući sva mehanička oštećenja na gumi uzrokovana ekserima I drugim oštrim predmetima, oštrim ivičnjacima, polomljenim staklom ili drugim sličnim okolnostima), sa izuzetkom saobraćajnih nezgoda.
2. Organizacija asistentskih usluga, nastalih u vezi sa izduvanom gumom, vandalizmom i krađom (organizacija pomoći na putu, popravke,šlepa) bez pokrića troškova asistentskih usluga (pomoći na putu, popravke i šlepa).

U slučajevima kada je neophodna zamena gume za putničko vozilo, odnosno vozilo do 3.500 kg ukupne težine, pokriven je trošak zamene druge gume na istoj osovini pod uslovom da je guma koja nije oštećena istrošena više od 50%, pri čemu se istrošenost utvrđuje u skladu sa Uslovima osiguranja, u okviru istog ukupnog limita od 300 EUR.

## **7. Zaključivanje ugovora o osiguranju**

Ugovor o osiguranju auto guma se zaključuje isključivo za nove kupljene gume.

Visina osiguravajućeg pokrića iznosi 300 Eur, u dinarskoj protivvrednosti po jednoj gumi.

## **8. Teritorijalna važnost osiguranja**

Osiguranje prema ovim Uslovima važi za osigurane slučajeve koji nastanu na teritoriji Republike Srbije i Evrope.

## **9. Nastanak osiguranog slučaja**

Smatra se da je osigurani slučaj nastupio u momentu ostvarenja osiguranih rizika koji su navedeni.

## **10. Naknada iz osiguranja**

1. U slučaju da osiguravač utvrdi da osiguranik ima pravo na naknadu iz osiguranja u skladu sa gore navedenim dokumentima, jedan od sledećih oblika naknade iz osiguranja će biti isplaćen osiguraniku, u skladu sa sledećim kriterijumima:

a. naknada troškova popravke oštećene gume; ili

b. u slučaju da oštećena guma ne može da se popravi, naknada troškova za novu gumu koja se mora kupiti u auto servisu sa kojim se saraduje ili drugom auto servisu. Naknada iz osiguranja će biti utvrđena na osnovu cene nove gume, umanjena za bilo koje učešće u šteti. Nova guma mora da bude istih karakteristika, dimenzija i cenovnog nivoa kao prethodna.

Ukupan limit za naknadu troškova nove gume najpre se umanjuje za troškove izvršenih asistentskih usluga, a preostali iznos se koristi za naknadu troška nabavke same gume. U slučaju da svi troškovi (asistentske usluge, popravka, nabavka gume) prevazilaze 300 EUR, osiguranik sam snosi deo troškova iznad 300 EUR.

2. U slučaju nastanka osiguranog slučaja, osiguravač će smanjiti iznos dodeljene naknade iz osiguranja na sledeći način, na osnovu stanja osigurane gume (istrošenosti šara na gumama):

Istrošenost šara na gumama	Franšiza
0% - 25%	0%
25,1% - 50%	25%
50,1% - 75%	50%
75,1% - 90%	80%
90,1% - 100%	100%

Istrošenost od 100% označava šare od 1,6 mm ili manje za letnje gume, i 4,0 mm ili manje za zimske gume.

Stanje gume, istrošenost šara, utvrđuje ovlašćeni procenitelj Osiguravača.

3. U slučaju ostvarenja rizika krađe, iz čl.4 uslova, osiguranik ili korisnik je dužan da slučaj prijavi MUP-u.

## **11. Prijava osiguranog slučaja i obaveze osiguranika**

U slučaju ostvarenja osiguranog rizika osiguranik obaveštava Kontakt centar EUROP ASSISTANCE nabroj telefona: +38 111 415 5902

Osiguranik je dužan da prilikom prijave osiguranog slučaja navede način i okolnosti nastanka istog.

Ukoliko je osigurani slučaj vezan za osiguranu gumu, osiguranik ili korisnik osiguranja će podneti obrazac prijave štete Osiguravaču ili predstavniku Ugovarača osiguranja, uključujući sve dokumente, poput originalnog primerka računa ili fakture za popravku oštećene gume,

originalnog primerka računa za novu gumu, i kopiju fakture za kupovinu osigurane gume, u cilju prijavljivanja štete i određivanja prava na potraživanje naknade iz osiguranja.

Ukoliko popravka gume nije moguća, potrebno je priložiti i potvrdu nadležnog auto servisa da se osigurana guma ne može popraviti.

Krađu guma osiguranik ili korisnik dužan je da prijavi MUP-u.

Troškove koji nadmašuju iznose ograničenja po osnovu ovog osiguranja, kao i nastale troškove koje Osiguravač ne pokriva, Osiguranik je dužan naknaditi iz sopstvenih sredstava.

**U slučaju zamene gume Osiguranik ili korisnik dužan je da oštećenu gumu donese na uvid Osiguravaču.**

## **12. Način zaštite prava i interesa kod Osiguravača**

Sva sporna pitanja u vezi sa ugovorom o osiguranju ugovorne strane rešavaju sporazumno Ugovarač 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 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 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 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.  
Korisniku usluge osiguranja ima pravo da, ako nije zadovoljan odgovorom Osiguravača, podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

### **13. 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  
Nemanjina 17, 11000 Beograd

Korisnik usluge osiguranja može na rad Osiguravača podneti prigovor Narodnoj banci Srbije  
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, poštom ili elektronskom poštom (e-mailom) na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenoj na njenoj internet prezentaciji.

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 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.).

#### **14. Obrada i čuvanje ličnih podataka**

Osiguravač kao rukovalac podataka, podatke o ličnosti prikuplja u svrhu zaključenja ugovora o osiguranju, a na osnovu dobrovoljno datog pristanka na obradu koju fizičko lice na koje se podaci odnose potvrđuje svojim potpisom.

Prikupljene podatke o ličnosti Osiguravač koristi na način koji omogućuje realizaciju svrhe navedene u prethodnom stavu, obezbeđujući zaštitu podataka o ličnosti svakom fizičkom licu, bez obzira na državljanstvo i prebivalište, rasu, godine života, pol, jezik, veroispovest, političko i drugo uverenje, nacionalnu pripadnost, socijalno poreklo i status, imovinsko stanje, rođenje, obrazovanje, društveni položaj ili druga lična svojstva .

Pod obradom podataka o ličnosti se podrazumeva svaka radnja preduzeta u vezi sa podacima o ličnosti, kao što je prikupljanje, beleženje, prepisivanje, umnožavanje, pretraživanje, kopiranje, razvrstavanje, pohranjivanje, ukrštanje, objedinjavanje, menjanje, obezbeđivanje i korišćenje, bez obzira da li se vrši automatski, poluatomatski ili na drugi način.

Korisnici podataka o ličnosti su zaposleni kod Osiguravača, kao i treća lica koja po zakonu ili po prirodi posla moraju imati pristup prikupljenim podacima o ličnosti, odnosno kojima rukovalac na osnovu ugovora poverava određene poslove u vezi sa obradom.

Sve podatke o ličnosti Osiguravač, čuva, u skladu sa zakonom kao poslovnu tajnu i obrađuje, primenom svih raspoloživih personalnih, tehničkih i organizacionih mera zaštite.

Zbirke podataka koje Osiguravač, čuva i obrađuje, registruju se u Centralnom registru zbirki podataka u skladu sa zakonom.

Fizičko lice čiji se podaci obrađuju ima pravo na obaveštavanje o obradi njegovih podataka, pravo na uvid u podatke koji se na njega odnose, pravo na kopiju, kao i pravo da zahteva ispravku, dopunu, ažuriranje, brisanje podataka, kao i prekid i privremenu obustavu obrade. Zahtev za obaveštenje, uvid i kopiju lice čiji se podaci obrađuju može podneti u pismenom obliku ili usmeno, a zahtev za ostvarivanje prava povodom izvršenog uvida podnosi se u pismenom obliku.

Osiguravač će podnosioca zahteva istinito i potpuno obavestiti u pismenom obliku o svim pitanjima u vezi obrade podataka koji se na njega odnose, i to bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva, odnosno omogućiće licu da izvrši uvid u podatke, predaće kopiju, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od prijema zahteva.

Takođe, Osiguravač će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva, odlučiti o zahtevu za ostvarivanje prava povodom izvršenog uvida (ispraviće ili dopuniti /ažurirati nepotpune ili obrisati netačne podatke o ličnosti, obrisace podatke ukoliko je obrada nedozvoljena) i o tome će obavesti podnosioca zahteva.

Lice čiji se podaci obrađuju može opozvati dati pristanak pismeno ili usmeno na zapisnik.

U slučaju povlačenja pristanka u pismenom obliku, Osiguravač će brisati podatke u roku od 15 dana od dana povlačenja pristanka.

U slučaju nedozvoljene obrade Osiguravač neće vršiti dalju obradu, a lice na koje se podaci odnose ima pravo da od Osiguravača zahteva brisanje podataka koji se na njega odnose, i to ukoliko:

- se obrada vrši u svrhu različitu od one za koju je određena,
- svrha obrade nije jasno određena, ako je izmenjena, nedozvoljena ili već ostvarena;

- je lice na koje se podaci odnose određeno ili određivo i nakon što se ostvari svrha obrade;
- je način obrade nedozvoljen;
- je podatak koji se obrađuje nepotreban ili nepodesan za ostvarenje svrhe obrade;
- su broj ili vrsta podataka koji se obrađuju nesrazmerni svrsi obrade;
- je podatak neistinit i nepotpun, odnosno kada nije zasnovan na verodostojnom izvoru ili je zastareo.

Podnosilac zahteva za ostvarivanje prava u vezi sa obradom može izjaviti žalbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti u roku od 15 dana od dana dostavljanja odluke kojom je zahtev za ostvarivanje prava odbijen ili odbačen.

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, zaštita potrošača, odnosno korisnika finansijskih usluga, kao i zaštita podataka o ličnosti.