

INFORMACIJE ZA UGOVARAČA OSIGURANJA I OSIGURANIKA OSIGURANJA KOMBINOVANOG OSIGURANJA MOTORNIM VOZILIMA (AUTO KASKO) KOJA SE FINANSIRAJU OD STRANE FINANSIJSKIH INSTITUCIJA

1. UVODNE ODREDBE 1.1 PODRUČJE PRIMENE

Poslovno ime, pravna forma, sedište i adresa društva za osiguranje

UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd, Milutina Milankovića 134g, 11070 Novi Beograd (u daljem tekstu: UNIQA/Osiguravač)

Uslovi osiguranja i pravo koje se primenjuju

- Opšti uslovi za kombinovano osiguranje motornih vozila (auto kasko), AKXII/2018.

Zakonski propisi koji se primenjuju na ugovor

Pozitivno-pravni propisi Republike Srbije.

Vreme važenja Ugovora

- Ugovor počinje da važi:

kod ugovora sa određenim i neodređenim rokom trajanja ukoliko nije drugačije ugovoreno, počinje istekom 24-og časa dana koji je u polisi označen kao dan početka osiguranja ako je do tog dana plaćana premija

- Ugovor prestaje da važi:

kod ugovora sa određenim rokom trajanja ukoliko nije drugačije ugovoreno, istekom 24-og časa dana koji je u polisi označen kao dan isteka trajanja osiguranja.

Obaveza Osiguravača iz ugovora o osiguranju prestaje, bez obzira na ugovoreni prestanak osiguranja u sledećim slučajevima:

- uništenjem vozila (totalna šteta),
- isplatom naknade štete po ostvarenom riziku krađe vozila, utaje ili prevare,
- isplatom naknade štete u visini ugovorene sume osiguranja po jednom štetnom događaju,
- kada je ekonomski neopravdana popravka vozila (ekonomska totalna šteta),
- prodajom vozila,
- raskidom ugovora.

Rizici koji su pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi sa tim rizicima

Osiguravač je u obavezi da nadoknadi u zavisnosti od izabranog paketa, štete nastale od sledećih opasnosti:

- Saobraćajna nezgoda;
- Pada ili udara nekog predmeta;
- Štete kod parkiranja – dodir nepoznatog vozila sa parkiranim, odnosno zaustavljenim vozilom;
- Vandalizam;
- Oštećenje tapaciranih delova prouzrokovano prilikom pružanja prve pomoći licima;
- Flexa- požar i neke druge opasnosti;
 - Požar – vatra nastala iznenada i neočekivano na vozilu od vatre nastale izvan vozila ili u samom vozilu;
 - Udar groma;
 - Eksplozija, osim eksplozije nuklearne energije – iznenadno ispoljavanje sile zasnovano na težnji pare ili gasova za proširenjem;
 - Pad vazduhoplova – sudar ili pad vazdušne letilice ili njenih delova.
- NatCat- prirodne nepogode;
- Pad snega sa krova – snežne ili ledene mase koje se ruše sa krovova;
- Požar na kablovima – štete nastale usled kratkog spoja ili pregorevanja kablova se ne priznaju, izuzev ako se razvio požar;
- Krađa vozila, teška krađa, razbojnička krađa, razbojništvo što za posledicu ima oduzimanje predmeta osiguranja u celini, odnosno njegovih delova;
- Neovlašćeno korišćenje vozila ;
- Životinje – udar životinja bilo koje vrste na putevima u javnom saobraćaju;
- Lom stakla ;
- Životinjski ugrizi ;
- Lom malih stakala;
- Manifestacija ili demonstracija;
- Utaja;
- Prevare,
- Osiguranje ostatka vrednosti (ukoliko se posebno ugovori).

Ekskluziv – Puno kasko osiguranje, stavovi:1-16;

Komfort 1 – Kasko osiguranje koje obuhvata sve rizike osim rizika krađa vozila, vandalizam, stavovi:1-3; 5-9;1 2-16;

Komfort 2 – Kasko osiguranje koje obuhvata rizike požar i neke druge opasnosti, prirodne nepogode i saobraćajnu nezgodu, stavovi: 1,6 i 7;

Standard 1 – Kasko osiguranje koje obuhvata rizike saobraćajnu nezgodu, krađu vozila i razbojništvo, stavovi: 1,10 i 11;

Standard 2 – Kasko osiguranje koje obuhvata rizik saobraćajne nezgode, stav 1.

Uz osnovni paket kasko osiguranja moguće je ugovoriti jedno ili više dopunskih pokrivača.

Osiguranje ostatka vrednosti predstavlja razliku između:

- neotplaćenog iznosa finansiranja, tj. ostatka duga, prema otplatom planu ugovora o lizingu/kreditu (bez kamate i troškova), uvećanog za učešće korisnika u finansiranju i stvarne vrednosti vozila u momentu nastanka totalne štete

(kod lizing kompanija i banaka) b)knjigovodstvene vrednosti predmeta osiguranja na dan nastanka štete i stvarne vrednosti vozila u momentu nastanka totalne štete (kod ugovora o zakupu vozila sa rent kompanijama).

Osiguravač ne nadoknđuje štete i troškove koji nisu prouzrokovani rizicima ugovorenim paketom i osiguranjem naknadno ili nestandardno ugrađenih delova i opreme, kao i ako su nastali:

- Zbog kvara za vreme pogona vozila (tzv. pogonske štete) na primer, zbog greške u materijalu, istrošenosti materijala, kočenja, lošeg rukovanja, oštećenja na oprugama i amortizerima, bušenja ili pucanja spoljašnje ili unutrašnje gume, oštećenja točka zbog vožnje sa praznom gumom, nedovoljnog podmazivanja, nedostatka tečnosti u sistemima za hlađenje i grejanje, oštećenja na električnim instalacijama usled porasta napona u transformatoru-regleru, preteranog opterećenja i drugih pogonskih šteta;
- Međutim, Osiguravač je u obavezi da naknadi štetu prouzrokovanu ostvarenjem saobraćajne nezgode, požara ili eksplozije u smislu odredbi koja bi nastala direktno kao posledica pogonske štete.
- Zbog smrzavanja tečnosti u hladnjaku ili bloku motora;
- Na motoru ili drugim sklopovima na vozilu kao posledice gubitka ulja ili tečnosti iz hladnjaka tokom nastavka vožnje nakon oštećenja vozila;
- Gubitkom pogonskog materijala usled ostvarenog osiguranog slučaja;
- Gubitkom ulja iz motora, diferencijala i menjača ili gubitkom tečnosti za hlađenje;
- Na teretu i od tereta koji se vozilom prevozi, osim u slučaju saobraćajne nezgode;
- Od tereta nastaloj nakon istovara, osim kod utovara ili istovara dizalicom, ako se tom prilikom veza otkine ili dođe do loma dizalice, odnosno uređaja za utovar ili istovar i od pada tereta vozilo bude oštećeno;
- Ako prilikom utovara ili istovara iz vozila sa samoistovarnim sandukom dođe do prevrtanja celog vozila, nadoknđiva je samo šteta nastala kao posledica prevrtanja;
- Zbog toga što je vozilo stavljeno u pogon pre konačne popravke osim kada se radi o šteti nastaloj nakon privremene popravke kojom treba omogućiti kretanje ili tegljenje (vuča) vozila do radionice koja treba obaviti privremenu ili konačnu popravku;
- Zbog tehničke neispravnosti vozila, osim ako je tehnička neispravnost nastala iznenada tokom vožnje i prouzrokovala ostvarenje rizika punog kaska, opterećenja preko dozvoljene nosivosti, istrošenosti guma iznad propisane granice istrošenosti, samopokretanja vozila usled neobezbeđivanja parkiranog vozila aktiviranjem parkirne kočnice kao i u drugim slučajevima u kojima je šteta nastala kao isključiva posledica nepridržavanja odredaba o zaštitnim merama; Pod tehničkom neispravnošću podrazumeva se i korišćenje guma suprotno zakonskim odredbama kao i istrošenost guma iznad propisane granice istrošenosti;
- Za vreme prevoza drugim vozilom na kopnu, unutrašnjim vodama i morima, osim prevoza skelom (brodaricom), ako se drugačije ne ugovori;
- Posredno, ostvarenjem osiguranog slučaja, kao: gubitak zarade, danguba, kazna, troškovi korišćenja iznajmljenog vozila, troškovi registracije, troškovi odjave vozila/registarskih tablica, gubitak garancije, plaćanje po osnovu odgovornosti, naknade za garaziranje i čuvanje vozila, osim naknade za čuvanje vozila u najjužnije potrebno vreme na mestu nezgode ili na drugom najbližem pogodnom mestu, ako se ne radi o mestu boravka, odnosno sedištu Osiguranika;
- Umanjenjem vrednosti vozila nakon popravke koja je obavljena u vezi sa ostvarenim osiguranim slučajem;
- Ostvarenjem rizika krađe, teške krađe, razbojništva, razbojničke krađe ili protivpravnog oduzimanja vozila na motorni pogon, kao i rizika utaje i prevare za sva motorna vozila, osim sopstvenih vozila i motocikala ako se drugačije ne ugovori, ako je počinitelj bračni drug, srodnik u pravoj liniji, brat ili sestra, usvoitelj ili usvojenik Osiguranika, ili lice koje sa Osiguranikom živi u zajedničkom domaćinstvu, a ne radi se o licu za čije postupke Osiguranik odgovara po bilo kom osnovu;
- Ostvarenjem rizika neovlašćenog korišćenja vozila, krađe vozila ili razbojničke krađe ukoliko je u momentu ostvarenja osigurane opasnosti vozilo bilo otključano ili su se ključevi nalazili u vozilu odnosno naročito ukoliko je krađa vozila prethodila krađi ili gubitak ključeva vozila (bez obzira na način i mesto krađe ili gubitka) a osiguranik nije izvršio zamenu brava vozila smatraće se da je vozilo bilo otključano ukoliko Osiguranik prilikom prijave štetnog događaja Osiguravaču ne preda sve originalne primerke ključeva vozila (ključeve koje isporučuje proizvođač vozila), uključujući i ključeve od zaštitnih uređaja;
- Ostvarenjem rizika utaje i prevare ako je počinitelj Ugovarač osiguranja;
- Za vreme dok je vozilo mobilisano ili rekvirirano od strane nadležnog organa u mirnodopskim uslovima i to od trenutka dolaska na prvo određište do momenta preuzimanja vozila, ako drugačije nije ugovoreno;
- Rata ili ratu sličnih radnji, neprijateljstava, građanskog rata, revolucije, pobune, ustanka ili građanskih nemira koji nastanu iz takvih događaja, mina, eksplozivnih naprava, bombi ili drugih ratnih oružja, zarobljavanja, zaplene, otuđenja, ograničenja ili zadržavanja i posledica tih događaja ili pokušaja da se izvrše, sabotaže ili terorizma počinjenih iz političkih pobuda, građanskih nemira, nasilja ili drugih sličnih događaja, konfiskacije, rekvizicije ili ostalih sličnih mera koje sprovodi ili namerava da sprovede organizacija koja se bori za vlast ili koja ima vlast; Međutim, ukoliko je požar ili eksplozija prouzrokovana podmetanjem zapaljivih ili eksplozivnih naprava od strane trećih lica iz razloga koji nisu predviđeni prethodnim stavom osiguravač je u obavezi da isplati naknadu tako prouzrokovane štete.
- Plavljenjem vode izliveno iz kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo zbog poplave ili bujice;
- Prevarom ili utajom od strane osobe kojoj je vozilo dato u najam ili na korišćenje, ukoliko nije drugačije ugovoreno;

- 21) Za vreme dok je već iznajmljeno vozilo u podnajmu kod trećeg lica;
- 22) Kao direktna ili indirektna posledica zemljotresa;
- 23) Kao direktna ili indirektna posledica terorizma;
- 24) Na vozilu za koje postoji sumnja da je u nelegalnom posedu Osiguravnika- Ugovarača osiguranja (odjavljeno sa osiguranja u inostranstvu, prekucavan broj šasije i sl.), a Osiguravač, u momentu zaključenja ugovora o osiguranju, za to nije imao saznanje.
- 25) Na vozilu na kojem se usled oštećena nastalih od požara ili eksplozije, ne može utvrditi identifikacija vozila, a osiguranik nije na zahtev osiguravača pribavio nalaz ovlašćenog sudskog veštaka sa preciznom konstatacijom da li se radi o osiguranom vozilu.
- 26) Ako je šteta nastala prilikom prelaska osiguranog vozila preko pružnog prelaza u trenutku kada je to bilo zabranjeno svetlosnom signalizacijom, branicima ili polubranicama.
- 27) Ako je šteta nastala preticanjem na mestima gde je vertikalnom i/ili horizontalnom saobraćajnom signalizacijom izričito zabranjeno vršenje radnje preticanja i to na mestima duple pune linije, u tunelima i na mostovima.
- 28) Ako je šteta nastala usled vučenja vozila na nepropisan način a vučno ili vučeno vozilo je predmet ovog osiguranja.
- 29) Ako je usled saobraćajne nezgode ili sletanja vozila nastala veća materijalna šteta na vozilu a osiguranik ili lice koje je upravljalo vozilom događaj ne prijavi nadležnom MUP-u odnosno ne sačeka završetak uviđaja.

Ako se drugačije ne ugovori, Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi:

- 1) Štetu prouzrokovanu učešćem vozila na trkama, takmičenju radi postizanja najveće ili najveće prosečne brzine, reli takmičenju ili probnoj vožnji uključivši i službeni trening;
- 2) Štete koje nastanu van područja Evrope u geografskom smislu ili zemlje isključene iz rizika pokrića, ukoliko drugačije nije ugovoreno.
- 3) Štete i troškove nastale gubitkom eksploatacionog materijala (goriva, maziva, rashladnog sredstva i sl.) usled ostvarenja osiguranog slučaja, ni onda kada je njihova vrednost sadržana u vrednosti osigurane stvari.

Visina premije osiguranja, način plaćanja premije osiguranja, visina doprinosa i poreza i drugih troškova koji se obračunavaju pored premije osiguranja, kao i ukupan iznos plaćanja.

Premija se iskazuje na ponudi i polisi u skladu sa važećom tarifom Osiguravača. Ukupna obračunata premija osiguranja (sa porezom) plaća se u skladu sa rokovima i iskazana je na fakturi. Plaćanje premije se vrši po dinamici plaćanja i može biti: mesečno, kvartalno, polugodišnje i godišnje. Na obračunatu premiju osiguranja uračunat je porez od 5% u skladu sa Zakonom oporezu na premiju neživotnog osiguranja.

Pravo na raskid ugovora i uslovi za raskid odnosno pravu na odustanak od ugovora
Ugovor sa određenim rokom trajanja, jednakim ili kraćim od 5 (pet) godina, svaka strana može raskinuti sa danom dospelosti premije, obaveštavajući pismenim putem drugu stranu najkasnije tri meseca pre dospelosti premije.

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.

Kod ugovora sa neodređenim rokom trajanja, svaka ugovorna strana može raskinuti ugovor sa danom dospelosti premije, obaveštavajući pismenim putem drugu stranu najkasnije tri meseca pre dospelosti premije.

Ugovarač osiguranja ima pravo da u roku od 14 dana od početka osiguranja zahteva poništenje ugovora bez ikakvih posledica pod uslovom da se u tom periodu nije desio štetni događaj za koji je Osiguravač platio štetu.

Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje

Ponudu za osiguranje koje Osiguravač dostavi Ugovaraču osiguranja važi 8 (osam) dana od dana dostavljanja, ukoliko na ponudi nije naznačen drugi rok. Ukoliko Ponudilac / Ugovarač osiguranja dostavi Osiguravaču ponudu za osiguranje koja ne odstupa od uslova pod kojima on vrši predloženo osiguranje, a Osiguravač istu ne odbije u roku od 8 (osam) dana od dana kad mu je ponuda prispela, smatraće se da je Osiguravač ponudu prihvatio i da je ugovor o osiguranju zaključen sa danom kada je ponuda prispela Osiguravaču.

Način podnošenja oštetnog zahteva i ostvarivanje prava na naknadu po osnovu polisa osiguranja auto kaska

Osiguranici, ugovarači, korisnici osiguranja svoja prava na naknadu po osnovu polisa auto kaska ostvaruju podnošenjem zahteva i to:

- Putem telefona pozivanjem Kontakt centra UNIQA osiguranja na broj 011/20-24-100,
- Putem elektronske pošte slanjem mejla na adresu info.stete@uniqa.rs,
- Putem telefaksa 011/20-24-142 ili pošte,
- Neposredno nadležnoj službi u sedištu Društva.

Potraživanja ugovarača osiguranja, odnosno trećeg lica iz ugovora o osiguranju zastarevaju za tri godina računajući od prvog dana posle proteka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo. Ako zainteresovano lice dokaže da do isteka pomenutog roka nije znalo da se osigurani slučaj dogodio, zastarevanje počinje od dana kad je za to saznalo, s tim da u svakom slučaju potraživanje zastareva za pet godina počev od

dana posle proteka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo.

Napomena: Osiguravač zadržava pravo da od osiguranika, ugovarača ili bilo kog pravnog ili fizičkog lica traži i dodatnu dokumentaciju.

Kada nastane osigurani slučaj po osnovu kog se traži naknada iz osiguranja Osiguranik je dužan da odmah po nastupanju osiguranog slučaja bez odlaganja obavesti Osiguravača o nastanku štetnog događaja, a najkasnije u roku od tri dana od njegovog nastupanja, odnosno saznanja o nastupanju.

Kada se dogodi osigurani slučaj, Osiguravač je dužan da isplati naknadu u roku od 14 (četnaest) dana, od dana kada je utvrđeno postojanje njegove obaveze i njen iznos.

Po isteku 14 (četnaest) dana od prijave štete, ukoliko ne bude utvrđen iznos obaveze, Osiguravač je dužan da na zahtev ovlašćenog lica, isplati iznos nespornog dela svoje obaveze na ime akontacije.

Ukoliko je ugovorom o osiguranju predviđeno da Osiguranik sâm snosi jedan deo štete (franšiza), a osnovica za obračun naknade iz osiguranja iznosi manje od ugovorene franšize, Osiguraniku se ne isplaćuje naknada iz osiguranja tj. Osiguravač nema nikakvu obavezu u pogledu isplate naknade iz osiguranja.

Način zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja

Korisnik usluga osiguranja*, ukoliko je nezadovoljan pružanjem usluga osiguranja, može podneti prigovor (lično, preko zastupnika odnosno punomoćnika)

Osiguravaču u pisanoj formi:

- U svim poslovnim prostorijama UNIQA,
- Poštom na adresu sedišta: UNIQA osiguranje a.d.o. Beograd: ul. Milutina Milankovića br. 134g, 11070 Novi Beograd,
- Na e-mail: prigovori.nezivot@uniqa.rs,
- Putem telefaksa 011/20-24-131.

Prigovor se podnosi isključivo pisanim putem, stoga UNIQA osiguranje nije u obavezi da razmatra usmene prigovore, već da podnosioca prigovora uputi na podnošenje prigovora pisanim putem.

Prigovor treba da 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. Prigovor se podnosi usled nezadovoljstva podnosioca postupanjem ili odlučivanjem UNIQA osiguranja u vezi sa ugovorom o osiguranju ili zbog povrede prava radom UNIQA osiguranja ili zastupnika.

UNIQA je u obavezi da podnosiocu prigovora pismeno odgovori najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, navedeni rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu će UNIQA pismeno obavesti korisnika usluge osiguranja.

Podnosilac zahteva ima pravo da bude obavешten o toku postupka po prigovoru o čemu smo dužni da ga obavestimo na njegov zahtev i to:

- U svim poslovnim prostorijama UNIQA,
- Poštom na adresu sedišta: UNIQA osiguranje a.d.o. Beograd: ul. Milutina Milankovića br. 134g, 11070 Novi Beograd,
- Na e-mail: prigovori.nezivot@uniqa.rs,
- Putem telefona i telefaksa 011/20-24-131.

*Pod korisnikom usluga osiguranja podrazumeva se osiguranik/ugovarač osiguranja/korisnik osiguranja kao i treće oštećeno lice.

Naziv, sedište i adresa organa nadležnog za nadzor nad poslovanjem društva za osiguranje, kao i o načinu zaštite njegovih prava i interesa kod tog organa

Nezadovoljan odlukom po prigovoru, korisnik usluge osiguranja može na rad društva za osiguranje podneti prigovor Narodnoj banci Srbije, koji se odnosi na zaštitu njegovih prava i interesa kao korisnika usluge osiguranja.

Prigovor Narodnoj banci Srbije podnosi se u pisanoj formi, na adresu Kralja Petra 12, 11 000 Beograd, ili elektronskom poštom na adresu: zastita.korisnika@nbs.rs. Korisnik usluge osiguranja uz prigovor upućen Narodnoj banci Srbije dostavlja i prigovor koji je dostavio Osiguravaču, odgovor Osiguravača i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora mogu ceniti.

Sve dodatne informacije i pojašnjenja možete pronaći na našem sajtu www.uniqa.rs, u poslovnim prostorijama UNIQA osiguranja ili pozivom na broj: 011/ 20 24 100.

Zaštita podataka o ličnosti

Informacije o obradi podataka o ličnosti, dostupne su na internet stranici www.uniqa.rs. Osiguravač dostavlja Informacije o obradi podataka o ličnosti uz ponudu/polisu osiguranja.