



## INFORMACIJE ZA UGOVARAČA I OSIGURANIKU OSIGURANJA PRE ZAKLJUČENJA OSIGURANJA POŠILJAKA PO GENERALNIM POLISAMA

### 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 osiguranje pošiljaka po Generalnim polisama UNIQA neživotnog osiguranja a.d.o.

### Zakonski propisi koji se primenjuju na ugovor

pozitivno-pravni propisi Republike Srbije koji regulišu obligacione odnose i oblast osiguranja,

### Vreme važenja Ugovora

Ugovor o osiguranju/GPT polisa se može zaključiti:

- Kratkoročno sa određenim rokom trajanja od jedne godine ili kraće;
- Višegodišnje sa određenim rokom trajanja od maksimum 3 godine;

Uz obostranu saglasnost, a pre izdavanja polise, datum početka važenja ugovora sa ponude se može promeniti. U tom slučaju, biće validan onaj datum sa kojim je izdata polisa osiguranja.

Ugovor o osiguranju, njegovo pravno dejstvo prestaje da važi po isteku 24-tog časa dana koji je u ugovoru o osiguranju naznačen kao dan istekotrajanja osiguranja ili ukoliko drugačije nije ugovoreno.

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

Ovo osiguranje pokriva sve rizike gubitka, oštećenja ili uništenja osiguranog predmeta, osim šteta isključenih iz osiguranja prema članu 4. ovih uslova, koji nastanu kao posledica:

- Osnovnih transportnih rizika
  - požara ili eksplozije,
  - saobraćajne ili plovidbene nezgode prevoznih sredstava (prevrnuće, iskliznuće, sudar, udar, nasukanje, potonuće, pad letelice i sl.),
  - elementarne nepogode (poplava, provala oblaka, grom, oluja, snežna mećava, odron zemljišta, zemljotres, vulkanska erupcija i sl.),
  - prodora rečne ili jezerske vode u prevozno sredstvo
  - krade, delimične krade, razbojništva i neisporuke, a sve kao posledica nastupanja jednog od gore navedenih vanrednih spoljnih događaja pod 1.1., 1.2., 1.3., kao i sledećih:
    - Ovo osiguranje pokriva troškove spasavanja i zajedničku havariju, obračunatu ili određenu u skladu sa odredbama ugovora o prevozu i merodavnim pravom i praksom, kao i troškove nastale usled mera preduzetih da se izbegne ili smanji šteta iz bilo kog uzroka, osim onih isključenih ovim osiguranjem, navedenih u članu 4. ili na drugom mestu ovih uslova.

### Isključenja u vezi s rizicima

Ovo osiguranje ni u kom slučaju ne pokriva:

- gubitak, oštećenje, uništenje ili trošak koji se može pripisati namernom postupku ili gruboj nepažnji osiguranika ili lica za čije postupke odgovara osiguranik,
- uobičajeno isparavanje, redovan gubitak u težini ili zapremini ili uobičajeno habanje osiguranog predmeta,
- gubitak, oštećenje, uništenje ili trošak nastao usled nedovoljnog ili neodgovarajućeg pakovanja ili nepripremljenosti osiguranog predmeta za prevoz
- gubitak, oštećenje, uništenje ili trošak nastao usled unutrašnje mane ili prirodnog svojstva osiguranog predmeta:
  - kvar mesa, voća, povrća, mleka i njihovih preradevina,
  - smrzavanje, razmrzavanje,
  - uginuće živih životinja, lom rogova, lom nogu, gubitak ploda i prinudno klanje,
  - rđa, oksidacija, korozija usled normalne vlage u atmosferi,
  - samožapaljenje, eksplozija,
  - normalni lom lako lomljivih predmeta,
  - lom unutrašnjih delova elektronskih komponenata, sijalica i sl.
- gubitak, oštećenje, uništenje ili trošak zbog upotrebe neprikladnog prevoznog sredstva za podoban prevoz osiguranog predmeta kada je osiguraniku ili njegovom predstavniku ta okolnost bila poznata u momentu ukrcaja u prevozno sredstvo.
- gubitak, oštećenje, uništenje ili trošak nastao neposredno usled zakašnjenja, čak i kad je to zakašnjenje nastalo zbog osiguranog rizika
- gubitak, oštećenje, uništenje ili trošak nastao usled atomske ili nuklearne fisije ili fuzije ili drugog oružja sličnog delovanja, odnosno radioaktivne sile ili stvari.
- Ovo osiguranje ne pokriva gubitak, oštećenje, uništenje ili troškove nastale zbog:
  - rata, građanskog rata, revolucije, pobune, ustanka ili nekog drugog građanskog sukoba koji zbog toga nastane ili bilo kog neprijateljskog akta od strane ratujuće sile ili protiv nje,
  - zarobljavanja, zaplene, ograničenja ili zadržavanja, kao i posledica tih akata ili pokušaja da se oni izvrše,
  - zaostalih mina, torpeda, bombi ili drugog ratnog oružja.
- Ovo osiguranje ne pokriva gubitak, oštećenje, uništenje ili troškove:
  - koje su prouzrokovali štrajkači, radnici otpušteni sa posla, ili lica koja učestvuju u

radničkim nemirima, nasiljima ili građanskim nemirima,

- koji su posledica štrajkova, otpuštanja s posla, radničkih nemira, nasilja ili građanskih nemira,
- koje su prouzrokovali teroristi ili bilo koja lica koja deluju s političkim motivom.

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

Premija osiguranja se određuje na osnovu važećih Tarifa UNIQA neživotno osiguranje kojom su definisane okolnosti i parametri rizika koji se uzimaju u obzir prilikom obračuna premije osiguranja.

Visina premije i način plaćanja premije definisani su ugovorom osiguranja i/ili računom.

Na premiju osiguranja plaća se porez u iznosu od 5%, u skladu sa Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja. Ukupna premija može se platiti u celosti ili u ratama. Iznos prve rate premije osiguranja uvećava se za iznos poreza na premiju neživotnih osiguranja, obračunatog za period trajanja osiguranja.

Ugovorom o osiguranju se može posebno ugovoriti devizna klauzula za definisanje sume osiguranja i premije osiguranja.

Ukoliko Ugovarač osiguranja ne plati ukupno obračunatu premiju ili njen deo u ugovorenom roku, Osiguravač može, pored glavnice da potražuje i zakonsku zateznu kamatu.

Premija osiguranja može se platiti na sledeći način, a po izboru Ugovarača osiguranja:

- Uplatom na šalteru banke ili pošte (uplatnicom ili virmanom),
- Elektronskom uplatom,
- Otkupnom pošiljkom,
- Posredstvom POS terminala (debitnom, revolving ili kreditnom karticom),
- Administrativnom zabranom,
- Trajnim nalogom,
- Direct debit-om.

### Pravo na raskid ugovora i uslovi za raskid odnosno pravu na odustanak od ugovora

Ako Ugovarač osiguranja premiju koja je dospela posle zaključenja ugovora ne plati do dospelosti, niti to učini neko drugo zainteresovano lice – ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu, po isteku trideset dana od dana od kad je Ugovarač osiguranja uručeno Osiguravačevu preporučeno pismo s obaveštenjem o dospelosti premije. Pri tome navedeni rok ne može isteći pre nego što protekne trideset dana od dospelosti premije.

U svakom slučaju ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu, ako premija ne bude plaćena u roku od godinu dana od dana dospelosti.

Ugovarač osiguranja ima pravo da u roku od 14 dana od početka osiguranja odu-stane od 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

Pismena ponuda učinjena Osiguravaču za zaključenje ugovora o osiguranju vezuje ponuđača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana kada je ponuda prispela Osiguravaču.

Ako Osiguravač u tom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od uslova pod kojima on vrši predloženo osiguranje, smatraće se da je prihvatio ponudu i da je ugovor zaključen. U tom slučaju ugovor se smatra zaključenim kad je ponuda prispela Osiguravaču.

Ukoliko se ugovor o osiguranju zaključuje na osnovu pismene ponude koju Osiguravač nije odbio u skladu sa prethodnim stavom, potpis ponudioca / Ugovarača osiguranja na ponudi osiguranja smatraće se potpisom na polisi/ugovoru.

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 njihovih uslova.

### Način i rok za podnošenje odštetnog zahteva i ostvarivanje prava na naknadu po osnovu osiguranja

Osiguranici, ugovarači, korisnici osiguranja svoja prava na naknadu po osnovu polisa za slučaj insolventnosti i naknade štete 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.

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 kompletiranja dokumentacije i kada je utvrđeno postojanje njegove obaveze i njen iznos.

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 protoka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo. Po isteku 14 (četrnaest) 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 obavešten 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](http://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](http://www.uniqa.rs). Osiguravač dostavlja Informacije o obradi podataka o ličnosti uz ponudu/polisu osiguranja.