

PREDUGOVORNE INFORMACIJE ZA UGOVARAČA OSIGURANJA - POMOĆ NA PUTU

U skladu sa članom 82. i 84. Zakona o osiguranju (Sl. glasnik RS, br. 139/2014 i 44/2021) u tekstu koji sledi obavestavamo Vas o svim bitnim elementima za zaključenje osiguranja pomoći na putu.

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

Na ugovor o osiguranju primenjuju se pozitivno-pravni propisi Republike Srbije (Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o osiguranju, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o porezu na premije neživotnih osiguranja) i Uslovi za osiguranje pomoći na putu.

2. Vreme važenja ugovora

Ugovor o osiguranju važi godinu dana, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

3. Rizici pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi s rizicima koji su pokriveni osiguranjem

Prema Uslovima za osiguranje pomoći na putu, ovim osiguranjem su pokriveni sledeći rizici:

- 1) Kvar na vozilu – ispražnjen pneumatik, svaka mehanička, električna i/ili elektronska greška vozila zbog koje je vozilo u nevoznom stanju ili nepodobno za dalju sigurnu vožnju;
- 2) Saobraćajne nezgode – nezgode koja se dogodila na putu ili je započeta na putu, u kojoj je učestvovalo najmanje jedno vozilo u pokretu i u kojoj je najmanje jedno lice poginulo ili povređeno ili je nastala materijalna šteta;
- 3) Oštećenja prouzrokovanih iznenadnim termičkim ili hemijskim delovanjem spolja;
- 4) Pada ili udara nekog predmeta;
- 5) Požara – vatra nastala iznenada i neočekivano na vozilu od vatre nastale izvan vozila ili pak u samom vozilu;
- 6) Udara groma;
- 7) Eksplozije, osim eksplozije nuklearne energije;
- 8) Oluje;
- 9) Grada (tuče);
- 10) Snežne lavine, kao i pada snega i leda na vozilo;
- 11) Pada vazdušne letelice;
- 12) Manifestacija ili demonstracija;
- 13) Krađe vozila koja obuhvata neovlašćeno korišćenje tuđeg vozila, tešku krađu, razbojničku krađu i razbojništvo:
 - Neovlašćenim korišćenjem tuđeg vozila smatra se korišćenje tuđeg vozila bez pristanka vlasnika vozila ili ovlašćenog lica učinjeno provaljivanjem ili objanjem vozila ili upotrebom sile ili pretnje;
 - Teškom krađom smatra se oduzimanje zaključanog vozila ili delova vozila, u nameri da se prisvajanjem sebi ili drugom pribavi protivpravna imovinska korist, a koje je izvršeno:
 - objanjem ili provaljivanjem vozila;
 - od strane lica koje je pri sebi imalo kakvo oružje ili opasno oruđe radi napada ili odbrane;
 - iskorišćavanjem bespomoćnosti ili drugog teškog stanja nekog lica;
 - Razbojničkom krađom smatra se kada je lice zatečeno u vršenju dela teške krađe, u nameri da ukradeno vozilo ili deo vozila zadrži upotrebi silu ili pretnju da će napasti na život ili telo lica koje upravlja vozilom;
 - Razbojništvom smatra se oduzimanje vozila ili delova vozila, upotrebom sile protiv vlasnika vozila ili ovlašćenog lica ili pretnjom da će se neposredno napasti na život ili telo vlasnika vozila ili ovlašćenog lica u nameri da se prisvajanjem sebi ili drugom pribavi protivpravna imovinska korist;
 - Krađom delova vozila podrazumeva se krađa vitalnih delova za kretanje vozila zbog kojih je vozilo u nevoznom stanju ili nepodobno za sigurnu vožnju, osim krađe ključeva;
 - Krađom vozila ne smatra se utaja vozila koju je izvršio Osiguranik, njegov bračni drug, bliski krvni srodnici Osiguranika, usvojitelj ili usvojenik, lice koje živi s Osiguranikom u zajedničkom domaćinstvu ili koje je dužan da po zakonu izdržava, odnosno za čije postupke Osiguranik odgovara po bilo kom osnovu;
- 14) Zlonamernih postupaka ili obesti trećih lica;
- 15) Štete uzrokovane na osiguranoj stvari radi sprečavanja veće štete na toj stvari, drugoj stvari ili osobama;
- 16) Poplave, bujice i visoke vode;
- 17) Bolesti vozača koja traje duže od tri dana, kao i povrede vozača koje imaju za posledicu njegovu nesposobnost za dalju vožnju;
- 18) Smrti vozača.

Osiguravač ne nudi pomoć i ne pokriva troškove u sledećim slučajevima:

- 1) Ako je osigurani slučaj nastao prilikom učestvovanja vozila u automobilskim takmičenjima, trkama, probnim vožnjama;
- 2) Kada se vozilo koristi za prevoz osoba uz novčanu nadoknadu (taxi) ili se daje u najam (rent-a-car);
- 3) Kada se osigurani slučaj desi usled ratnih operacija, pobuna, nemira i sličnih oružanih akcija, kao i terorističkih dejstava;
- 4) Kada se desi nuklearna opasnost;
- 5) Kada se osigurani slučaj desi usled zemljotresa;
- 6) Kada vozilo koristi osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole, ili osoba kojoj je vozačka dozvola oduzeta ili ima zabranu upotrebe vozila;
- 7) Ako je u vreme saobraćajne nezgode vozač osiguranog vozila pod uticajem alkohola ili droga, kako je to predviđeno zakonom na teritoriji gde se dogodio osigurani slučaj;
- 8) Ako Centru za pomoć Osiguranik daje netačne ili lažne podatke o osiguranju ili okolnostima osiguranog slučaja,
- 9) Vuče – prevoza vozila usled grubog nemara Osiguranika – ovlašćenog vozača vozila, i to:
 - ako u osiguranom vozilu nestane goriva ili ulja u motoru;
 - ako se osigurano vozilo ne može staviti u pogon zbog gubitka, krađe ili oštećenja ključeva ili ako su ključevi ostali zaključani u osiguranom vozilu;
- 10) Prenosišta za autostopere i lica koja se prevoze uz novčanu naknadu, kao i za Osiguranika – ovlašćenog vozača i putnike iz vozila u

slučajevima: nestanka goriva u vozilu i ulja u motoru u toku vožnje, utaje vozila koju je izvršio Osiguranik, njegov bračni drug, bliski krvni srodnici Osiguranika, usvojitelj ili usvojenik, lice koje živi s Osiguranikom u zajedničkom domaćinstvu ili koje je dužan da po zakonu izdržava, odnosno za čije postupke Osiguranik odgovara po bilo kom osnovu. Uslova, krađe ili oštećenja ključeva, ili ako su ključevi ostali u zaključanom osiguranom vozilu;

11) Ako je osigurani slučaj nastao za vreme epidemije i/ili pandemije.

Osiguravač nije u obavezi da naknadi bilo kakvu štetu na stvarima, niti troškove u vezi sa stvarima koje se prevoze vozilom za koje je zaključeno osiguranje, odnosno nije u obavezi da nadoknadi troškove prepakivanja, pretovara ili daljeg transporta stvari koje se prevoze lakim teretnim vozilom, odnosno teretnim vozilom čija najveća dozvoljena (ukupna) masa ne prelazi 3,5 t.

Takođe, Osiguravač nije u obavezi da naknadi bilo kakvu štetu koja može nastati prilikom šlepanja osiguranog vozila, odnosno štetu na osiguranom vozilu do koje je došlo prilikom utovara, istovara, odnosno transporta tog vozila.

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

Visina i način plaćanja premije osiguranja je prikazan u Ponudi osiguranja.

Doprinosi: ne postoje

Porezi: 5% na obračunatu premiju

Drugi troškovi: ne postoje

Ukupan iznos plaćanja je prikazan u Ponudi osiguranja.

5. Pravo na raskid ugovora i uslovi za raskid, odnosno pravo na odustanak od ugovora

Ako je osiguranje zaključeno na rok duži od pet godina svaka strana može, po isteku ugovorog 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 (dvadesetčetvrtog) časa poslednjeg dana tekuće godine osiguranja.

Ugovorom se ne može isključiti pravo svake strane da raskine ugovor kako je prethodno navedeno. Ako ugovarač osiguranja-osiguranik 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 ugovaraču osiguranja-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 bude plaćena u roku od godinu dana od dana dospelosti premije osiguranja na plaćanje.

6. Rok u kojem ponuda obavezuje društvo za osiguranje

Ugovor o osiguranju smatra se zaključenim kad ugovarači potpišu list pokriva ili polisu osiguranja. Pismena ponuda učinjena Ugovaraču za zaključenje ugovora o osiguranju vezuje ponuđača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana od dana kad je ponuda prispela Ugovaraču. Ponuđač u tom roku ima pravo i na opoziv ponude.

Ako Ugovarač u tom roku ne prihvati ponudu, koja ne odstupa od uslova pod kojima Osiguravač vrši predloženo osiguranje, smatra se da ponuda nije prihvaćena. Ako Ugovarač povodom primljene ponude, zatraži neku dopunu ili izmenu, kao dan prijema zahteva za ponudu smatraće se dan kad Osiguravač primi traženu dopunu ili izmenu.

7. Način i rok za podnošenje zahteva za naknadu iz osiguranja

Ugovarač osiguranja je dužan da obavesti osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja najkasnije u roku od tri dana od kad je saznao za nastupanje osiguranog slučaja. Ugovarač osiguranja je dužan da prijavi osiguravaču svaku okolnost koja je potrebna za utvrđivanje postojanja obaveze osiguravača ili njenog iznosa i dostavi potrebne materijalne dokaze.

Prijava osiguranog slučaja može da bude pisanim putem na adresu osiguravača, preko obrasca za prijavu osiguranog slučaja koji je dostupan na internet stranici osiguravača www.globos.rs ili lično.

8. Način zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja kod društva za osiguranje

Korisnik usluga osiguranja može podneti Prigovor Društvu zbog povrede prava ili interesa u vezi s njegovim radom, a naročito u vezi sa postupanjem Društva ili lica koje za društvo obavlja poslove zastupanja u osiguranju, odnosno odlučivanjem Društva u vezi sa ugovorom o osiguranju ili njegovim izvršavanjem.

Prigovor Društvu za osiguranje u pismenoj formi može se podneti:

- u poslovnim prostorijama Društva, kao i u svakoj drugoj poslovnoj prostoriji u kojoj Društvo nudi Korisnicima usluge osiguranja ili
- poštom na adresu: Globos osiguranje ado Beograd Bulevar Mihaila Pupina 165d, 11070 Novi Beograd ili Bulevar Mihajla Pupina 14, 21000 Novi Sad

- elektronskom poštom na adresu prigovori@globos.rs

Prigovor Društvu za osiguranje se podnosi u slobodnoj formi, a mora 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;
- uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Društva i da preuzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim korisnik daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se donose na njega a predstavljaju podatke o ličnosti u smislu zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti, odnosno tajne podatke u smislu drugih zakona, odnosno propisa.

Društvo je dužno da podnosioca prigovora, na njegov zahtev, obavesti o toku postupka po prigovoru.

Ako Korisnik usluge osiguranja namerava da podnese prigovor usmeno, Društvo je dužno da ga upozori da ono nije obavezno da razmatra usmeni prigovor, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti.

Društvo je dužno da u slučaju podnošenja pisanog prigovora, na zahtev Korisnika usluga osiguranja izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod Društva koje je prigovor primilo. Kada je prigovor podnet usmeno korišćenjem telefona - Društvo je dužno da taj prigovor evidentira, unošenjem u odgovarajuću evidenciju podataka o korisniku, sadržini prigovora, kao i datumu i vremenu prijema prigovora. Ako je korisnik podneo prigovor preko internet prezentacije, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, Društvo je dužno da imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah potvrdi prijem prigovora.

Društvo je dužno da razmotri prigovor i da korisniku dostavi pismeni odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. U slučaju da Društvo ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana, iz razloga koji ne zavise od njegove volje, navedeni rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Društvo dužno da pismeno obavesti Korisnika usluge osiguranja u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Obaveštenje mora da sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Društvo odgovor na prigovor korisniku dostavlja u pismenoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta, imejlom, na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku ili putem internet prezentacije Društva, koji omogućava da se utvrde datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina, kao i ako se korisnik sa ovakvim načinom dostavljanja u elektronskom obliku izričito saglasio.

Društvo može odgovor na prigovor da dostavi poštom u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru), a korisnik nakon toga ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija koja sadrži kvalifikovani elektronski potpis ovlašćenog lica Društva ili kvalifikovani elektronski pečat.

Ako Društvo oceni prigovor kao osnovan, obavestiće podnosioca prigovora o tome da su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Društvo neće Korisniku usluge osiguranja naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

9. Naziv, sedište i adresa organa nadležnog za poslovanje osiguravača i način zaštite prava i interesa ugovarača osiguranja kod tog organa

Nadzorni organ nad poslovanjem društva - Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, 11000 Beograd.

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u predviđenom roku navedenom u ovoj Informaciji, korisnik može u pisanj formi, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije (u daljem tekstu NBS) podneti predlog za posredovanje ili prigovor na rad Društva:

- preko internet prezentacije Narodne banke Srbije kojima se pristupa klikom na tekst [Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje](#).

- putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, *Poštanski fah 712, 11000 Beograd*

Nakon što pokrene postupak posredovanja korisnik ne može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije, osim u slučaju da je taj postupak okončan obustavom ili odustankom.

Prigovor mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju korisnika (ime, prezime i adresa, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i davaoca usluga (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa korisnika s davaocem usluga, kao i razloge za podnošenje prigovora, tj. šta se prigovorom zahteva.

Rok za podnošenje prigovora NBS je šest meseci od dana prijema odgovora Društva ili proteka roka za dostavljanje odgovora. Korisnik usluge osiguranja, uz prigovor na rad Društva, NBS dostavlja prigovor koji je dostavio Društvu za osiguranje, njegov odgovor (ako ga je davalac dostavio) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora Narodnoj banci Srbije mogu ceniti.