

INFORMACIJE ZA UGOVARAČA I OSIGURANIKU KOD OSIGURANJA POMOĆI NA PUTU

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:

- Uslovi za osiguranje pomoći na putu

Zakonski propisi koji se primenjuju na ugovor

Pozitivno-pravni propisi Republike Srbije.

Vreme važenja Ugovora

Ugovor počinje da važi:

- 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:

- istekom 24-og časa dana koji je u polisi označen kao dan isteka trajanja osiguranja.

Rizici koji su pokriveni osiguranjem i isključenja i ograničenja u vezi s tim rizicima

Osiguranjem pomoći na putu osiguravač obezbeđuje korisniku pomoć 24 časa na dan pomoć i pokriva troškova u slučaju kada je osigurano vozilo u nevoznom stanju ili nepodobno za dalju sigurnu vožnju.

Osiguranje pomoći na putu obuhvata:

1. Organizaciju pomoći,
2. Pokriće troškova popravke u slučaju manjeg kvara,
3. Pokriće troškova usluga u slučaju nestanka goriva,
4. Pokriće troškova usluga u slučaju gubitka, krađe ili oštećenja ključeva automobila,
5. Pokriće troškova vuče (šlepanja),
6. Pokriće troškova najma i dostave zamenskog vozila,
7. Pokriće troškova prenočišta vozača i putnika,
8. Pokriće troškova prevoza vozača i putnika do prebivališta (sedišta) odnosno odredišta,
9. Pokriće troškova povratka vozila koje je oštećeno u inostranstvu,
10. Pokriće troškova vozača koji sprovodi povratak popravljenog vozila,
11. Pokriće troškova u slučaju totalne štete,
12. Pokriće troškova parkiranja (ležarina),
13. Pokriće troškova organizacije slanja rezervnih delova unutar Srbije i u inostranstvu.

U zavisnosti od vrste izabranih usluga mogu se ugovoriti sledeći paketi (prema Tabeli)

1. Komfort paket;
2. Ekskluziv paket.

Vrsta usluga	Komfort				Exclusive			
	Srbija		Evropa		Srbija		Evropa	
	Nezgoda	Kvar	Nezgoda	Kvar	Nezgoda	Kvar	Nezgoda	Kvar
Info linija	24 sata		24 sata		24 sata		24 sata	
Manje popravke na licu mesta (max trajanje 1 sat)	50		100		50		100	
Nedostatak goriva	Ne	50	Ne	70	Ne	50	Ne	70
Gubitak, krađa ili oštećenje ključeva	Ne	70	Ne	70	Ne	50	Ne	70
Vučna vozila	80	80	80	150	80	80	80	150
Najam vozila u slučaju popravke	Ne		Ne		70 /max 24h		140 /max 48h	
Prenočišta	Ne	Ne	50 po osobi /max 48h	50 po osobi	Ne	Ne	50 po osobi /max 48h	50 po osobi /max 48h
Nastavak putovanja / povratak u mesto prebivališta	autobus ili voz/max 70	autobus ili voz/max 70	autobus ili voz/max 140	autobus ili voz/max 140	autobus ili voz/max 70	autobus ili voz/max 70	autobus ili voz/max 140	autobus ili voz/max 140
Povratak vozila iz inostranstva	Ne		max 200		Ne		max 200	
Oštećeno vozilo	Ne		200	Ne	Ne		200	Ne
Parkiranja (ležarina za oštećeno vozilo)	Ne	Ne	max 75	Ne	Ne	Ne	max 150	Ne
Slanje rezervnih delova u Srbiju i u inostranstvo	Ne	Ne	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Broj pokrivenih osiguranih slučajeva (godišnje)	4				4			

Osiguranjem pomoći na putu uz asistenciju Centra za pomoć korisniku se obezbeđuje dvadesetčetvoročasovna organizacija pomoći kao i pokriva troškova u slučaju da se korisnik nađe u nevolji usled:

- Kvara - pod kvarom vozila smatra se svaka mehanička, električna i/ili elektronska greška na vozilu zbog koje je vozilo u nevoznom stanju ili nepodobno za dalju sigurnu vožnju.
- Oštećenja - pod oštećenjem vozila smatra se slučaj kada je usled: saobraćajne nezgode, pada ili udara kakvog predmeta, namere ili obesti trećih lica, požara, poplave, oluje ili grada, vozila u nevoznom stanju ili nepodobno za dalju sigurnu vožnju.
- Uništenja - vozilo se smatra uništenim kada su oštećenja nastala usled ostvarenja rizika navedenih u prethodnoj alineji, tako teška da se vozilo više ne može popraviti, odnosno da je ekonomski neisplativa popravka totalna šteta).
- Krađe vozila - Pod krađom, u smislu ovih Uslova smatra se protivpravno oduzimanje zaključanog vozila ili delova vozila, u nameri da se upotrebi za vožnju ili pribavi protivpravna imovinska korist a ključevi se ne nalaze u vozilu. Krađom vozila ili njegove sastavnih delova ne smatra se i utaja vozila koju je izvršio sam osiguranik, njegov braćni drug, bliski krvni srodnici osiguranika, usvojitelj ili usvojenik ili lice koje živi s osiguranikom u zajedničkom domaćinstvu ili lice koje je osiguranik dužan da izdržava, kao i lica za čije postupke osiguranik odgovara po bilo kom osnovu.
- Nesrećnog slučaja - Nesrećni slučaj, u smislu ovih Uslova, je saobraćajna nezgoda u kojoj je učestvovalo osigurano vozilo i u kojoj je došlo do povrede vozača i putnika, koja je za posledicu imala narušenje zdravlja ovih lica.

- Pored navedenih slučajeva osiguravač nudi korisniku organizaciju pomoći i u slučaju:

- Nestanka goriva,
- Gubitka, krađe ili oštećenja ključeva.

Osiguravač ne nudi pomoć i ne pokriva troškove u slučaju:

- Nevolje sa osiguranim vozilom ako je ono korišćeno u automobilskim takmičenjima, trkama, test vožnjama;
- Ako se osigurano vozilo koristi za prevoz osoba koje plaćaju tu uslugu (taksi) ili se vozilo iznajmljuje (rent-a-car);
- Nevolje sa osiguranim vozilom usled atomske opasnosti, rata, terorističkih radnji, demonstracija, manifestacija i sličnih radnji;
- Ponavljanja identičnih problema sa osiguranim vozilom usled manjih kvarova ili gubitka goriva;
- Osiguranog slučaja koji se desio usled više sile i prirodnih katastrofa (zemljotresa, klizanja tla i slično).

Ukoliko Korisnik, kada se nađe u nevolji, ne pozove Centar za pomoć, Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi štetu koju bi Korisnik mogao imati zbog neispunjenja ove obaveze.

Korisnici gube pravo iz osiguranja pomoći na putu u sledećim slučajevima:

- Ako vozilom upravlja osoba koja ne poseduje odgovarajuću vozačku dozvolu, odnosno osoba kojoj je vozačka dozvola oduzeta od strane službenog lica ili joj je izrečena zabrana upravljanja motornim vozilom,

- Ako je u trenutku saobraćajne nesreće vozač osiguranog vozila bio pod uticajem alkohola ili opojnih droga, kako je to predviđeno zakonom na teritoriji gde se dogodio osigurani slučaj po ovim Uslovima,
- Ako se Centru za pomoć proslede pogrešne ili lažne podatke o osiguranju ili o okolnostima nastanka osiguranog slučaja,
- U slučaju da se osiguranik, prilikom nastanka teškoće sa osiguranim vozilom ne pridržava uputstava i odluka Centra za pomoć o načinu pružanja pomoći.

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 jednokratno.

Na obračunatu premiju osiguranja uračunat je porez od 5% u skladu sa Zakonom o porezu 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.

Ugovarač osiguranja ima pravo da u roku od 14 dana od početka osiguranja zahteva poništenje ugovora zaključenog na period duži od mesec dana 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 koju Osiguravač dostavi Ugovaraču osiguranja važi 8 (dana) 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 odštetnog zahteva i ostvarivanje prava na naknadu po osnovu polisa osiguranja pomoći na putu

Osiguranici, ugovarači, korisnici osiguranja svoja prava na naknadu po osnovu polisa 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.

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, 11000 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.