

INFORMACIJE ZA UGOVARAČA I OSIGURANIKA

PUI OUOGE VIII/2025

U skladu sa Zakonom o osiguranju, pre zaključenja Ugovora o osiguranju, obaveštavamo Vas o sledećem:

1. Podaci o društvu za osiguranje

UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd, Milutina Milankovića 134g, 11070 Novi Beograd (u daljem tekstu: UNIQA/ Osiguravač), broj telefona: 011/20 24 100, broj telefaksa: 011/20 24 160, imejl adresa: info@uniqa.rs, internet stranica: www.uniqa.rs

2. Opis glavnih karakteristika usluge osiguranja

2.1. Uslovi osiguranja i pravo koje se primenjuje na Ugovor o osiguranju

Uslovi osiguranje guma kupljenih putem e-commerce platforme, usvojeni dana

Zakonski propisi koji se primenjuju na ugovor

Zakon o osiguranju, Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o porezu na premije neživotnih osiguranja, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, Odluka o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja i Smernice Narodne banke Srbije o minimalnim standardima ponašanja i dobroj praksi učesnika na tržištu osiguranja.

2.2. Predmet osiguranja

Predmet osiguranja su gume putničkih motornih vozila, koje su osigurane po polisi izdatoj od strane UNIQA neživotno osiguranje.

2.3. Rizici pokriveni osiguranjem

Osiguranje guma:

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

- 1) Ukoliko je oštećenje guma uzrokovano ekserima, oštrim ivičnjacima, polomljenim staklom ili bilo kojim drugim oštrim predmetom, osiguravač isplaćuje naknadu za popravku ili zamenu oštećene gume. U slučaju da servis ustanovi da oštećena guma može da bude popravljena, korisnik usluge ima mogućnost izbora da izvrši popravku ili zamenu oštećene gume
 - 1.1 Pravo na popravku oštećene gume
U slučaju oštećenja gume u skladu sa tačkom 2.3.1, korisnik usluge treba da prijavi slučaj Kontakt centru koji će ga uputiti na najbližeg servisera guma radi popravke oštećene gume maksimalno do iznosa od 25 evra u dinarskoj protivrednosti.
 - 1.2 Neraspoloživost modela za zamenu
U slučaju da model za zamenu gume koja treba da se zameni nije dostupan, Osiguravač plaća zamenu gume sličnih karakteristika i vrednosti uz ograničenje u skladu sa ugovorenom maksimalnom sumom osiguranja po štetnom događaju.

Suma osiguranja je kupoprodajna vrednost gume u trenutku kupovine, bez popusta, sa uključenim porezom.

2.4. Isključenja u vezi sa osiguranje

ISKLJUČENJA OSIGURANJE GUMA

Slučajevi koji nisu pokriveni osiguranjem su:

- Oni koji su izazvani elementarnim nepogodama;
- Oni koji nastanu kao posledica saobraćajne nezgode, osim ako je saobraćajna nezgoda direktna posledica pucanja/bušenja gume;
- Oni koji su izazvani nepravilnim podešavanjem amortizera;
- Oni koji nastanu na putovanjima koja su zakonom zabranjena i zabranjena od strane organa javne vlasti;
- Oni koji ne nastanu na javnim putevima ili zvaničnim putevima, odnosno koji nastanu usled vožnje van puteva.

Osiguravač nije odgovoran za štetu koju je uzrokovao serviser u toku izvršenja usluge.

Posledični troškovi, kao što su troškovi za felne ili diskovi kočionog sistema, koji su direktna posledica vožnje sa praznom gumom, nisu osigurani.

Troškovi koji su posledica normalnog habanja ili preteranog habanja (npr. pregrevanja) nisu osigurani.

Troškovi zamene obe gume na istoj osovini plaćaju se samo u slučajevima ako su obe gume oštećene usled nekog od slučajeva navedenih u tački 2.3.1.

U slučaju da je osigurani slučaj već postojao u trenutku sklapanja ugovora ili ukoliko je Ugovarač osiguranja, odnosno Osiguranik mogao imati saznanja o osiguranom slučaju u trenutku sklapanja ugovora, ne postoji pravo na naknadu iz osiguranja.

Slučajevi koji nisu osigurani su oni koje je uzrokovao Ugovarač osiguranja, odnosno Osiguranik usled sledećih razloga:

- Konzumiranja alkohola, opojnih droga ili farmaceutskih proizvoda,
- Samoubistava ili pokušaja samoubistava,
- Učešća u štrajkovima ili građanskim nemirima,
- Učešća u trkama motornih vozila ili treninzima koji uključuju motorna vozila
- Učešća u rizičnim radnjama u kojima čovek sebe svesno izlaže opasnosti
- Namerno činjenje, odnosno namerno nečinjenje.
- Izvršenje krivičnog dela ili prekršaja ili pokušaja da se isti izvrši, osim u slučajevima da je krivično /prekršajno delo posledica bušenja/pucanja gume (npr. krivično delo teško delo protiv bezbednosti saobraćaja).

Razne štete koje nisu u vezi sa osiguranim slučajem, npr. nastali izdaci ili troškovi u policijske svrhe, nisu osigurani.

Sledeći slučajevi i njihove posledice nisu osigurani: rat, teroristički napadi ili nemiri bilo koje vrste, epidemije, pandemije, elementarne nepogode i slučajevi koji podrazumevaju nuklearne, biološke ili hemijske supstance.

2.5. Visina i način plaćanja premije osiguranja

Plaćanje premije se vrši u celosti putem e-commerce platforme.

2.6. Visina doprinosa, poreza i drugih troškova koji se obračunavaju pored premije osiguranja

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

2.7. Ukupni iznos plaćanja (2.4 i 2.5)

Iznos ukupne premije osiguranja iznosi:

Novonabavna cena gume u €	Premija u € u jednoj godini
Do 160 €	4.74 €
Od 160 € do 300 €	6.16 €
Preko 300 €	8.03 €

2.8. Vreme važenja Ugovora

Početak osiguranja:

Prestanak osiguranja:

Način zaključenja ugovora:

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

- 1) uništenjem vozila (totalna šteta),
- 2) isplatom naknade štete u visini ugovorene sume osiguranja po jednom štetnom događaju,
- 3) raskidom ugovora (klijent je u obavezi da dostavi zahtev za raskid).

2.9. Pravo na raskid ugovora i uslovi za raskid

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.

2.10. Pravo na odustanak od ugovora

Ugovarač osiguranja, odnosno Osiguranik 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.

2.11. Način i rok podnošenja odštetnog zahteva, odnosno ostvarivanja prava na osnovu osiguranja

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 /20-24100,
- 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 godine 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 kada 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 (četrnaest) dana, od dana kada je utvrđeno postojanje njegove obaveze i njen iznos.

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.

2.12. Način zaštite prava i interesa korisnika usluge 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 (pretežnom sedištu Društva kao i svim dislociranim organizacionim delovima Društva, zastupnika u osiguranju i drugih pružaoca usluga osiguranja)
- Poštom na adresu sedišta: UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd: ul. Milutina Milankovića br. 134g, 11070 Novi Beograd (obična ili preporučena pošiljka)
- Elektronskom poštom (imejlom) na adresu: prigovori.nezivot@uniqa.rs
- Putem telefaksa 011/2024131
- Putem internet prezentacije Društva - slanjem popunjenog obrasca sa internet prezentacije na imejl adresu za prigovore: prigovori.nezivot@uniqa.rs
- Putem telefona - SMS

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 korisnika usluga osiguranja 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 pisanim putem obavestiti podnosioca prigovora.

Podnosilac prigovora ima pravo da bude obavešten o toku postupka po prigovoru o čemu je UNIQA dužna da ga obavesti na njegov zahtev saglasno svim propisanim kanalima komunikacije.

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

2.13. Naziv, sedište i adresa organa nadležnog za nadzor nad poslovanjem društva za osiguranje i način zaštite njegovih prava kod tog organa:

Narodna banka Srbije
Kralja Petra 12
11000 Beograd

Odlukom o postupku po prigovoru korisnika usluge osiguranje („Službeni glasnik RS“, br. 87/2021) bliže je uređen način zaštite prava i interesa osiguranika, ugovarača osiguranja, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica Srbije (korisnik usluge osiguranja), kao i način posredovanja u rešavanju odštetnih zahteva, podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja i postupanja po tom prigovoru.

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije –organu koji je nadležan za nadzor nad poslovanjem društva za osiguranje i način zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja, pod uslovom da se pre toga pismenim prigovorom obraćao davaocu usluge osiguranja i nije bio zadovoljan njegovim odgovorom ili mu davalac usluge osiguranja nije pismeno odgovorio na prigovor u propisanom roku.

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije u roku od šest meseci od dana prijema odgovora davaoca usluge osiguranja ili protoka roka za njegovo dostavljanje.

Pored navedenog, ako podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom davaoca usluge osiguranja ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između korisnika usluge osiguranja i davaoca usluge osiguranja može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja.

Prigovor ili predlog za posredovanje podnose se u pisanoj formi poštom, na adresu: Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski, isključivo preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

Formulari za podnošenje prigovora ili predloga za posredovanje postavljeni su na početnoj stranici internet prezentacije Narodne banke Srbije, a pristupa im se klikom na tekst: Podnesite pritužbu /prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje.

Podnosilac prigovora nezadovoljan Odlukom može podneti i tužbu nadležnom sudu u zakonom predviđenom roku . Prigovor se podnosi pre pokretanja sudskog spora.

2.14. Obrada ličnih podataka

Za potrebe zaključenja Ugovora o osiguranju i ispunjenja obaveza iz Ugovora o osiguranju, Osiguravač u skladu sa zakonom koji uređuje zaštitu podataka o ličnosti, pre zaključenja Ugovora vrši prikupljanje i obradu podataka o Ugovaraču osiguranja, odnosno Osiguraniku. Bez prikupljanja i obrade ličnih podataka, Osiguravač nije u mogućnosti da Ugovor o osiguranju održi na snazi. Podatke o Osiguraniku i /ili Ugovaraču osiguranja, Osiguravač obrađuje i prosleđuje svojim zaposlenima, trećim licima sa kojima ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji u cilju ispunjenja obaveza iz Ugovora o osiguranju, odnosno državnim organima u skladu sa zakonom.

2.15. Zaštita podataka o ličnosti

Informacije o obradi podataka o ličnosti, dostupne su na internet stranici www.uniqa.rs Ugovarač dostavlja Informaciju o obradi podataka o ličnosti uz Ugovor o osiguranju.

Dokument važi sa elektronskim pečatom i potpisom

Mirjana Milić



Nikola Đukić