

## INFORMACIJE ZA UGOVARAČA OSIGURANJA I OSIGURANIKA PRE ZAKLJUČENJA OSIGURANJA OD ODGOVORNOSTI IZ OBAVLJANJA LEKARSKE, STOMATOLOŠKE, FARMACEUTSKE I BIOHEMIJSKE DELATNOSTI

### 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 primenjuje

- Opšti uslovi za osiguranje od odgovornosti UNIQA neživotnog osiguranja a.d.o.,
- Opšti uslovi za osiguranje od odgovornosti iz obavljanja lekarske, stomatološke, farmaceutske i biohemijske delatnosti

### 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 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

Osigurani slučaj

Osigurani slučaj (događaj) je šteta prouzrokovana osiguranim rizikom na osnovu koga bi treće lice moglo da zahteva naknadu štete od osiguranika.

Osigurani rizik je radnja ili propuštanje dužne radnje osiguranika zbog koje nastaje njegova građansko pravna vanugovorna odgovornost za naknadu štete.

Događaj koji je obuhvaćen osiguranjem (osigurani slučaj) mora biti buduć, neizvestan i nezavisan od isključive volje ugovarača osiguranja i osiguranika. Osiguravač odgovara za štetu nastalu osiguranim rizikom. Smatra se da je osigurani slučaj nastao onoga trenutka kada se takav događaj počeo ostvarivati. Jednim osiguranim slučajem smatra se i više vremenski povezanih šteta ako su one posledice istog uzroka (serijska šteta). U slučaju serijske štete smatraće se, da je osiguran slučaj nastao onog dana kada se pojavila prva u nizu takvih šteta. Ukoliko serijska šteta prelazi sumu osiguranja, osiguravač odgovara samo do visine ugovorene sume osiguranja bez obzira na broj oštećenika.

Osiguravajuće pokriće

Kad nastane osigurani slučaj osiguravač preuzima:

- obavezu naknade štete po osnovu vanugovorne odgovornosti osiguranika prema trećim licima i stvarima;
- troškove utvrđivanja i pobijanja obaveze naknade štete nastale potraživanjem trećeg lica u okviru tačke 6.5 čl. 6. Opštih uslova za osiguranje od odgovornosti iz obavljanja lekarske, stomatološke, farmaceutske i biohemijske delatnosti;
- troškove odbrane od neosnovanih ili preteranih zahteva za naknadu štete.

Naknada nematerijalne štete.

Nematerijalnim štetama (štetama na licima) smatraju se štete zbog smrti, povrede tela ili oštećenja zdravlja treće osobe.

Naknada materijalne štete.

Pod materijalnim štetama u smislu ovih Uslova smatra se uništenje stvari, izgubljena zarada, izmakla korist i troškovi lečenja i sahrane.

Materijalnom štetom ne smatra se uništena ili umanjena mogućnost daljeg razvoja i napredovanja i osiguravač neće biti odgovoran za naknadu takvih šteta. Gubitak, promena, oštećenje ili neraspoloživost podataka ili redukcija funkcionalnosti, raspoloživosti na elektronskim medijumima za čuvanje podataka (hardver, softver, mikročip, kompjuterska i nekompjuterska oprema) ne smatraju se materijalnim štetama i nisu pokriveni osiguranjem.

### Isključenja u vezi s rizicima

Iz osiguranja su isključeni:

- zahtevi proizašli iz tretmana koji s medicinskog stanovišta nisu bili nužni (npr: plastična/estetska hirurgija poput liposukcije, povećanja grudi, liftiniga i sl.) ili koji su sprovedeni samo na želju pacijenta, a Republički zavod za zdravstveno osiguranje ih ne priznaje, odnosno ne bi preuzeo te troškove;
- zahtevi koji proizilaze iz jemstva za nedostatke i odgovornosti za proizvode;
- zahtevi koji se zasnivaju na ugovoru ili posebnom obećanju, a koji prelaze obim zakonske obaveze naknade štete, a posebno: zahtevi za ispunjavanje ugovora ili naknade nastale njihovim neispunjenjem; zahtevi zbog prekoračenja predračuna i kredita po ugovorima o kupovini i prodaji, a naročito zbog neodržavanja ugovorenih rokova isporuke i garantovanih obaveza;
- sporovi zbog visine naknade za uslugu ili vrste pruženih usluga;
- zahtevi za štete koje nastanu na proizvodima ili njihovim delovima, koje je izradio ugovarač osiguranja, osiguranik ili treće lice prema njegovom nalogu i za njegov račun, ako je uzrok štete nastao u postupku izrade, postavljanja ili isporuke;
- lična obaveza naknade štete lica koje je na zamenu za vreme godišnjeg od-

mora, bolovanja ili porodiljskog odsustva;

- zahtevi za štete koje su nastale direktno ili kao posledica ptičjeg gripa.

Osiguranje ne obuhvata obavezu naknade štete zbog svesnogkršenja propisa. Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu iz osiguranja ako je osigurani slučaj nastao zbog grube nepažnje, svesno i s voljom, usled svesnog i voljnog kršenja zakona, podzakonskih i drugih propisa koji važe za osiguranu delatnost ili profesiju, usled neadekvatnog izbora načina rada radi uštede vremena i troškova kao i svakim drugim protivpravnim postupanjem osiguranika ili njegovih zakonskih zastupnika i ovlašćenih predstavnika.

Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu iz osiguranja licima koja su štetu izazvala protivpravno i namerno i zbog koje ih neko treće lice poziva na odgovornost.

Osiguravač naročito nije u obavezi da isplati naknadu iz osiguranja ukoliko je osiguranik obavljao osiguranu delatnost pod uticajem alkohola, opojnih droga odnosno ukoliko je bolestan ili je u takvom psihofizičkom stanju da nije sposoban da bezbedno obavlja delatnost koja je pokrivena ugovorom o osiguranju.

Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu iz osiguranja ako je šteta posledica radnje ili propusta kod koje se moglo očekivati da će nastupiti šteta, ali je ona ipak uzeta u obzir (npr. kod izbora neke radne metode koja vodi do uštede troškova ili vremena).

Osiguranje ne obuhvata obavezu naknade za štete koje su namerno izazvane. Namerno prouzrokovanom štetom smatra se saznanje o nedostacima ili štetnim učincima proizvedene robe ili odradenih poslova (zahvata).

Osiguranje ne pokriva odštetne zahteve po štetama koje su nastale u neposrednoj ili posrednoj vezi s učincima nuklearne energije i zagađenja, posebno usled:

- reakcija cepanja ili spajanja nuklearnih goriva i materijala;
- zračenja radioaktivnih materija i uticaja zračenja koje je nastalo usled ubrzanja nabijenih čestica;
- kontaminacije radioaktivnim materijama;

Osiguranje ne obuhvata zahteve za naknadu šteta koje su posredno ili neposredno povezane sa delovanjem elektromagnetskog zračenja (npr. posledice magnetne rezonance MR-a skenera CT-a i sl.);

Osiguranje ne obuhvata odštetne zahteve za štete koje su posredno ili neposredno povezane sa korišćenjem azbesta ili materijala koji sadrže azbest, odnosno sve što je vezano uz azbest.

Osiguranje ne obuhvata odštetne zahteve za štete nastale prenosom (zarazom) virusa hepatitisa i/ili HIVa (SIDE) prilikom lekarske obrade (lečenja) oštećenika.

Osiguranjem nisu obuhvaćeni zahtevi i naknade štete:

- kod kojih se radi o zahtevima za izdržavanjem deteta rođenog uprkos neželjenoj trudnoći ili zbog izostalog ili nestručno izvedenog prekida trudnoće, kao i kod kojih se radi o operacijama u vezi sa sterilitetom i veštačkom oplodnjom.;
- kod kojih se radi o štetama proizašlim iz veštačenja;
- na zgradama i/ili prostorijama koje su uzete u zakup ili lizing za poslovne svrhe;
- iz posedovanja, upravljanja, nadzora, zbrinjavanja, čišćenja, osvetljavanja i održavanja osigurane nekretnine uključujući objekte i opremu koje se nalaze u njoj;
- nastale usled ekoloških poremećaja tj. negativnih uticaja na okolinu (uključujući štete na zemlji i/ili vodama);
- nastale u direktnoj ili indirektnoj vezi sa toksičnom buđi (gljivicama, sporama i sličnim organskim supstancama).

Osiguranjem nisu pokrivenne obaveze naknade štete koje prouzrokuje osiguranik ili druga lica u njegovo ime ili prema njegovom nalogu, ako su štete nastale zbog posedovanja ili upotrebe:

- vazduhoplova i letilica;
- motornih vozila ili prikolica i drugih vozila na motorni pogon (samohodnih radnih mašina, radnih vozila i ostalih vozila) kada su u funkciji motornih vozila i kada mogu biti pokriveni obaveznim osiguranjem od autoodgovornosti. Isključenje se ne odnosi na motorna vozila koja se ne kreću i koja služe samo kao izvor pogonske energije;
- brodova ili drugih plivnih objekata. Pojam vazduhoplova, letilica, broda, motornog vozila i prikolice tumači se prema važećim propisima koji određuju značenje tih pojmova.

Pokrće ne obuhvata štete koje su nastale:

- samom ugovaraču (ugovaračima) osiguranja ili osiguraniku (osiguranicima);
- srodnicima osiguranika ili ugovarača osiguranja (kao srodnici smatraju se supružnik, srodnici u pravoj uzlaznoj i silaznoj liniji, svekar i svekrva odnosno tast i tašta, usvojenici i usvojenici, maćeha i očuh, braća i sestre koji s njim žive u zajedničkom domaćinstvu i koje je osiguranik dužan da izdržava; vanbračna zajednica je ravnopravna sa bračnom);
- zaposlenima kod ugovarača osiguranja i osiguranika, ako se radi o nematerijalnim štetama usled nezgoda na radu ili profesionalnih oboljenja ili odgovornosti poslodavca u bilo kom smislu;
- članovima društva ugovarača osiguranja, osiguranika i članovima njihovih porodica (videti drugi paragraf gore);

- društvima u kojima osiguranik i/ili ugovarač osiguranja ili njihovi srodnici imaju udele. Pravna lica, poslovno nesposobne ili ograničeno poslovno sposobna lica, sa svojim zakonskim zastupnicima i srodnicima izjednačena su sa osiguranikom odnosno ugovaračem osiguranja i njihovim srodnicima.

Osiguranje ne obuhvata odštetne zahteve iz šteta koje su nastale usled genetske manipulacije, odnosno promena genetskog materijala ljudskih oplođnih ćelija ili embriona, bez obzira svode li se te modifikacije na prenos naslednog materijala ili indirektni učinak na transgenetski materijal, ili se radi o direktnom zahvatu na genetičkom materijalu ili reproduktivnim ćelijama. Osiguranje ne pokriva štete u vezi sa genetski modifikovanim organizmima odnosno osiguranjem nisu pokrivena obaveze naknade štete za štete koje nastanu iz genetsko-tehničkih promenjenih organizama.

Pojam genetsko-tehničkih promenjenih organizama znači i obuhvata organizme, mikroorganizme ili ćelije na koje ili na čije je preteče (organizme, mikroorganizme, ćelije ili ćelijske organele) primenjen genetsko-tehnički postupak koji je doveo do njihove genetsko-tehničke promene a obuhvata osim toga i svaku biološku odnosno molekularnu jedinku u potencijalu samoumnožavanja na koju je ili na čije je preteče primenjen genetsko tehnički postupak, koji je doveo do njihove genetsko-tehničke promene.

Osiguravač ne odgovara za štete prouzrokovane posredno ili neposredno ratnim delovanjem, terorizmom ili političkim rizicima bez obzira da li je rat objavljen ili nije, nasilnim delovanjem povodom javnih skupova, zborova, marševa ili štrajkova.

Osiguranje ne pokriva odštetne zahteve zbog šteta na:

- stvarima koje je ugovarač osiguranja, osiguranik ili treće lice u njegovome ime, preuzeo, zakupio, uzeo u lizing, uzeo na poslugu ili čuvao, niti tokom čuvanja stvari kao sporedne obaveze (npr. predaja neke stvari na popravku i/ili servisiranje);

- stvarima koje su iz usluge prepuštene u državnu ugovaraču osiguranja, osiguraniku ili trećim licima koje rade po njegovomnalogu;

- pokretnostima koje su nastale prilikom ili usled njihovog korišćenja, transporta, obrade ili nekih drugih radnji na ili sa njima;

- onim delovima nepokretnih stvari, koji su neposredan objekat obrade, upotrebe ili neke druge delatnosti.

Nisu osigurane obaveze naknade štete kod šteta koje su proizašle iz gubitka ili nestanka pokretnosti u prostorijama ugovarača osiguranja i/ili osiguranika. Iz osiguranja su isključene štete nastale zbog nestanka stvari, manjka u blagajni, zbog pogrešaka pri isplati, zbog pronevere zaposlenog kod osiguranika ili drugih lica koje za njega rade, zbog nestanka novca, vrednosnih papira i vrednih stvari, kao i zbog prekoračenja predračuna, troškovima i kredita te zbog administrativnih grešaka lica koja su obuhvaćena ugovorom o osiguranju.

Osiguranjem nisu pokrivena šteta nastale zbog postupne emisije ili postupnog delovanja temperature, gasova, pare, tečnosti, vlage ili neatmosferskih padavina (na primer dima, čađi, prašine i dr.).

Osiguranjem nisu pokrivena šteta nastale na stvarima zbog poplave stajaćih, tekućih i podzemnih voda, te poplave uzrokovane uređajima, merama ili delatnošću ugovarača osiguranja ili osiguranika.

Osiguranjem nisu pokriveni troškovi branioca u krivičnom postupku pokrenutom protiv ugovarača osiguranja ili osiguranika zbog događaja koji bi mogao imati za posledicu postavljanje zahteva za naknadu iz osiguranja na osnovu odgovornosti pokrivena osiguranjem. Troškove krivičnog postupka kao i troškove zastupanja oštećenog u drugim postupcima vezanim za krivično gonjenje osiguravač ne naknadjuje.

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:

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

**Pravo na raskid ugovora i uslovi za raskid odnosno pravo na odustanak od ugovora**

Ako Ugovaraču 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 Ugovaraču 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 odustane 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. 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 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.

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 nje- gove obaveze i njen iznos.

Potraživanja ugovarača osiguranja, odnosno trećeg lica iz ugovora o osiguranju zastarevaju za tri godina računajući od prvog dana posle protoka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo. Ako zainteresovano lice dokaže da do isteka pomenutog roka nije znalo da se osiguranik 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 (četnaest) dana od prijave štete, ukoliko ne bude utvrđen iznos obaveze, Osiguravač je dužan da na zahtev ovlašćenog lica, isplati iznos nepornog dela svoje obaveze na ime akontacije.

Ukoliko je ugovorom o osiguranju predviđeno da Osiguranik sâm snosi jedan deo štete (franziza), 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 neživotno 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 obav- estimo na njegov zahtev i to:

- U svim poslovnim prostorijama UNIQA;
- Poštom na adresu sedišta: UNIQA neživotno 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/koris- nik 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](http://www.uniqa.rs), u poslovnim prostorijama UNIQA osiguranja ili pozivom na broj: 011/ 20 24 100.