

Na osnovu člana 66. Statuta UNIQA Osiguranja d.d. Sarajevo broj OPU-IP 128/2016 od 21.03.2016. godine, odredaba Zakona o društvima za osiguranje u privatnom osiguranju FBiH i člana 7. tačka 1. Odluke o dokumentima koji se prilažu uz zahtjev za izdavanje odobrenja za rad (Sl.novine FBiH 31/09 i 78/13) Uprava Društva dana 13.12.2016.godine d o n o s i:

Uslove za osiguranje asistencije na putu

LIVODNE ODREDBE

Član 1.

Primjena uslova

- Ovi Uslovi za osiguranje asistencije na putu (u daljem tekstu: Uslovi) sastavni su dio Ugovora o osiguranju koji Ugovarač osiguranja zaključuje sa UNIQA Osiguranjem d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Osiguravač).

Član 2.

Značenje pojmova

- Pojedini pojmovi u ovim uslovima imaju sljedeće značenje:
OSIGURAVAČ - UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo;
UGOVARAČ OSIGURANJA – fizička ili pravna osoba koja sa Osiguravačem zaključuje ugovor o osiguranju;
OSIGURANIK – pravna ili fizička osoba čija je stvar osigurana i kojoj pripadaju prava iz ovog osiguranja;
KORISNIK – osigurana lica (vozači) i njihovi putnici
OSIGURANI SLUČAJ – događaj koji osiguraniku daje pravo na organiziranje pomoći do opsega i visine ugovorene asistencije;
PREMIJA OSIGURANJA – iznos koji je Ugovarač osiguranja dužan platiti Osiguravaču za preuzete rizike po zaključenom ugovoru o osiguranju;
POLISA OSIGURANJA – isprava o zaključenom ugovoru o osiguranju;
UGOVORNI PARTNER – poslovni partner UNIQA osiguranja d.d. Sarajevo koji obavlja usluge asistencije na putu (u daljem tekstu: Ugovorni partner)
KONTAKT CENTAR – dežurna služba Ugovornog partnera koja je na raspolaganju 24 sata na dan/ 7 dana u sedmici

OPĆE ODREDBE

Član 3.

Predmet osiguranja

- Po ovim Uslovima može se zaključiti osiguranje za privatna putnička vozila i službena vozila do 3,5 tona.
- Predmet osiguranja može se identificirati:
 - brojem šasije vozila ili
 - registarskom oznakom

Član 4.

Osigurani rizici

- Sljedeći događaji su pokriveni ovim Uslovima:
 - Nezgodna /nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati na sigurnan način;
 - Kvar vozila zbog kojeg vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom ili opasnom po život;

Član 5.

Teritorijalno pokrivanje

- Asistencija na putu odnosi se na osigurane slučajeve u Evropi u geografskom smislu. U slučaju pomorskog prevoza asistencija na putu ne prestaje ukoliko su mjesto polaska i odredišta unutar teritorijalnog pokrivanja.
- Asistencija na putu je ograničena na vozilo označeno na polisi osiguranja i nije prenosiva na druga vozila.

Član 6.

Zaključenje ugovora o osiguranju

- Ugovor o osiguranju zaključuje se na temelju pismene ili usmene ponude.
- Ugovor o osiguranju zaključen je kada ugovarač i Osiguravač potpišu polisnu osiguranja.
- Ugovarač osiguranja usmenu ponudu potvrđuje uplatom iznosa premije.
- Ponudači koji je prihvataju usmenu ponudu potvrđuju uplatom pravo u roku od 14 dana od učinjene ponude, bez navođenja posebnog razloga, odustati od osiguranja obavještanjem Osiguravača i tražiti povrat uplaćene premije umanjene za troškove obrade ponude Osiguravača.
- Ugovarač osiguranja / osiguranik/korisnik osiguranja saglasan je da sve obavijesti vezano za zaključenje polisnu osiguranja, kao i druge propagandne obavijesti od Osiguravača može dobiti putem sms-a ili elektronske pošte ako je iste dao prilikom zaključenja ugovora o osiguranju.
- Ugovarač osiguranja / osiguranik/korisnik osiguranja daju izričitu saglasnost Osiguravaču za prikupljanje, obradu, prenos i korištenje ličnih podataka u svrhu zaključenja i izvršenja ugovora o osiguranju.

Član 7.

Početak i prestanak osiguravajućeg pokrivanja (trajanje osiguranja)

- Obaveza Osiguravača iz ugovora o osiguranju počinje po isteku 24-tog sata dana koji je u polisi osiguranja naveden kao početak osiguranja ako je do tog dana plaćena premija, odnosno po isteku 24-tog sata dana kada je premija plaćena, ako nije drugačije ugovoreno.
- Osiguravač osiguranja prestaje po isteku 24-tog sata dana koji je u ispravi o osiguranju naveden kao dan isteka osiguranja.
- U slučaju oduzete vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja) ili krađe vozila, Osiguravač je u obavezi na zahtjev Ugovarača osiguranja vratiti povrat neiskorištenog dijela premije obračunat pro ratom temporis umanjen za troškove Osiguravača, ako se do dana oduzete nije desio osigurani slučaj.

Član 8.

Plaćanje premije

- Ugovarač osiguranja plaća premiju odjednom.

Član 9.

Način korištenja prava iz osiguranja asistencije na putu

- U slučaju nastanka osiguranog slučaja, Osiguranik će nazvati kontakt centar na broj telefona naznačen na polisi osiguranja i dati sljedeće podatke:
 - Ragistarsku oznaku vozila
 - Marku vozila
 - Što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi
 - Druge podatke po upitu operatera.
- Osiguranik je obavezan da poduzme sve napore kako bi umanjio štetu i dao doprinos njenom razjašnjenju.

Član 10.

Isključenja

- Osiguranik neće imati pravo na usluge u skladu sa ovim Uslovima ako je osigurani slučaj uzrokovan:
 - višom silom što podrazumijeva: požar, eksploziju, poplavu, mraz, štrajkove, kašnjenja koja se mogu pripisati kontroli zračnog prometa, periodi zabrana, objavljeni ili neobjavljeni rat, predstojeći rat, građanski rat, nemiri, ustanci, revolucija, pobuna, ustanak, građanski nemiri i teroristički akti, događaji uzročno vezani za vojne ili službene mjere, epidemije, pandemije, karantin, ograničenja slobodnog kretanja, sabotaža, radioaktivnost, posljedice nuklearne energije, radioaktivnih izotopa ili jonizirajuće radijacije, potres, cunami
 - učestvom osiguranika u opkladama, kriminalnim radnjama, tučama, isključujući slučajeve koji nastanu tokom samoodbrane ili pružanja pomoći osobama kojima prijete opasnost,
 - učestvom osiguranika u takmičenjima, trkama i reli vožnjama,

- namjernom radnjom osiguranika,
- korištenjem vozila od strane osiguranika bez posjedovanja važeće vozačke dozvole ili drugih dokumenata kojim se potvrđuje sposobnost osobe da vozi vozilo ili čiji su dokumenti privremeno ili trajno zadržani,
- vožnjom vozila pod uticajem alkohola, droga ili drugih intoksikanata. U slučaju saobraćajne nezgode uzima se u obzir zakonom propisana razina alkohola u krvi za vozače u zemlji u kojoj se desila nezgoda.
- Troškovi koje je snosio osiguranik bez prethodne obavijesti i saglasnosti ugovornog partnera, čak i ako ti troškovi potpadaju pod limite odgovornosti,
- Troškovi pruženih usluga u vezi sa putnicima, ako njihov ukupni broj prekoračuje maksimalni broj osoba navedenih u saobraćajnoj dozvoli vozila (maksimalni broj osoba je 9).
- Bilo kakvi indirektni troškovi nastali usljed neočekivanih dešavanja ili kvara vozila.
- Greškom vozača (pogrešno gorivo)

OBIM PRAVA IZ OSIGURANJA

Član 11.

- U slučaju nastanka osiguranog slučaja iz člana 4. ovih Uslova Osiguranik stiče mogućnost korištenja sljedećih prava:
 - Popravlak na licu mjesta – intervencija na mjestu kvara (na cesti) ograničena na otklanjanje manjih kvarova od strane angažovane profesionalne službe.
 - Prevoz vozila – ukoliko se vozilo ne može popraviti na licu mjesta, osiguranik može koristiti ovu uslugu što podrazumijeva prevoz (šlepanje) vozila do servisa unutar razdaljine do 100 km.
 - Zamjensko vozilo – ukoliko popravka vozila traje duže od 24 sata, a osigurani slučaj se desio na udaljenosti većoj od 50 km od mjesta trajnog prebivališta osiguranika, osiguranik ima pravo na Zamjensko vozilo. U tom slučaju ugovorni partner će osiguraniku obezbijediti zamjensko vozilo do 3 dana, do iznosa 70 EUR za dnevni najam vozila. Kod korištenja ove usluge Ugovor o najmu vozila podrazumijeva korištenje zamjenskog vozila za povratak kući ili završetak započetog putovanja – stizanja na odredište. Ostale troškove npr. troškove goriva, putarina i dodatnog osiguranja – poput osiguranja putnika i druge – snosi osiguranik.
 - Smještaj – ukoliko popravak vozila traje duže od 24 sata, a osigurani slučaj se desio na udaljenosti većoj od 100 km od mjesta stalnog prebivališta osiguranika, osiguranik ima pravo na korištenje ove usluge. Smještaj podrazumijeva obezbjeđenje hotelskog smještaja do 3 dana do iznosa od 75 EUR po danu i osobi, bez troškova doručka i ishrane.
- Svaka od usluga se može koristiti neograničen broj puta u toku osiguranja.
- Troškove usluga navedenih u stavu 1 ovog člana direktno snosi Osiguravač.
- Pravo na korištenje usluge Zamjensko vozilo i Smještaj se ne mogu međusobno kombinovati za isti osigurani slučaj.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 12.

Zastarjelost potraživanja

- Potraživanja iz ugovora o osiguranju zastarjevaju po Zakonu o obligacionim odnosima.

Član 13.

Pravni okvir

- Na pravne odnose između Osiguravača, Ugovarača osiguranja, Osiguranika, Korisnika i drugih osoba kojih se tiče, a koji nisu regulisani ovim Uslovima, primjenjivat će se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

Član 14.

Nadležnost u slučaju spora

- U slučaju spora između ugovarača osiguranja, odnosno Osiguranika i Osiguravača, nadležan je Općinski sud Sarajevo.

Ovi Uslovi za osiguranje asistencije na putu, usvojeni su Odlukom Uprave Društva broj 1000-000035/V.1, a primjenjuju se od 13.12.2016.godine.

Direktor Društva
Senada Olević

Obavijest korisniku usluga osiguranja o načinu podnošenja pritužbe

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena UNIQA Osiguranju od strane korisnika usluga (ugovarača osiguranja, osiguranika i korisnika iz ugovora o osiguranju) koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja.

Način i rok za podnošenja pritužbi

Korisnici usluga Osiguravača svoje pritužbe mogu podnijeti:

- usmeno na zapisnik u svim poslovnim jedinicama Osiguravača
- poštom na adresu sjedišta UNIQA Osiguranja d.d. u Sarajevu ul. Obala Kulina bana br.19, fax-om na broj: +33 289 011 ili e-poštom na adresu: pritužbe.uniqa@uniqa.ba.

Rok za podnošenje pritužbe protiv odluke ili postupanja Osiguravača je 15 dana od dana kada je podnosilac pritužbe primio odluku na koju se odnosi pritužba, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe, ali ne duže od godinu dana od kada se desio događaj ili nastupila činjenica na koju se pritužba odnosi.

Sadržaj pritužbe

Pritužba treba sadržavati:

- ime i prezime, adresu podnosioca pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno firmu, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnosioca pritužbe, ako je pravno lice
- razloge pritužbe i zahtjeve podnosioca pritužbe
- dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kom je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi, te prijedloge za izvođenje dokaza
- datum podnošenja pritužbe i potpis podnosioca pritužbe, odnosno lica koje ga zastupa
- punomoć za zastupanje, kad je pritužba podnesena po punomoćniku.

Rok za dostavljanje odgovora na pritužbu

Pritužbe se rješavaju u skladu sa Pravilnikom o rješavanju pritužbi koji donosi Uprava UNIQA Osiguranja.

Nakon što prouči i provjeri navode iz pritužbe Osiguravač će pismeno odgovoriti podnosiocu najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema pritužbe.