

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 obaveštavamo 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. Saobraćajna nezgoda – 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 - pod oštećenjem vozila smatra se slučaj kada usled saobraćajne nezgode, pada ili udara predmeta, namere ili obesti trećih lica, požara, poplave, oluje ili grada, vozilo nije u voznom stanju ili je nepodobno za dalju sigurnu vožnju;
4. Uništenja - vozilo se smatra uništenim kada su oštećenja nastala usled ostvarenja rizika navedenih u prethodnoj tački, tako teška da se vozilo više ne može popraviti, odnosno da je ekonomski neisplativa popravka (totalna šteta);
5. Krađe vozila - pod krađom, u smislu ovih uslova, smatra se protivpravno oduzimanje zaključenog vozila ili delova vozila, u nameri da se upotrebi za vožnju ili pribavi protivpravna imovinska korist, a ključevi se ne nalaze u vozilu;
6. Poplave, bujice i visoke vode; osim na prostoru koje predstavljaju bujične tokove i u inundacionom području.
7. Akutne bolesti vozača koje zahtevaju hospitalizaciju, dok hronične bolesti sa postepenim, kumulativnim tokom nisu obuhvaćene osiguranjem, kao i povrede vozača koje imaju za posledicu njegovu nesposobnost za dalju vožnju;
8. 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 uslučajevima: 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 zaključenom osiguranom vozilu;
- 11) 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.
- 12) Ne smatra se osiguranim slučajem bilo kakav kvar na vozilu ili bilo koji događaj koji bi mogao biti u pokriću zaključenog ugovora o osiguranju, ukoliko od strane osiguranika nije ispoštovana obaveza pozivanja Centra za pomoć.

PREGLED POKRIĆA U SKLADU SA UGOVORENIM TRAJANJEM OSIGURANJA

	ASISTENCIJA	OPIS	PAKET		
			BASIC MINI	BASIC	STANDARD
		TRAJANJE OSIGURANJA	Do 1 mesec	1 godina	1 godina
1.	Servisiranje informacija	Saveti o postupanju u slučaju saobraćajne nezgode, u slučaju nastanka kvara ili krađe; info o lokacijama i kontaktima servisa; udaljenostima destinacija; o iznosima putarine; vremenskim uslovima; stanju na putevima i graničnim prelazima; prosleđivanje info članovima porodice, kolegama, prijateljima, policiji ili hitnoj pomoći	NEOGRANIČENO	NEOGRANIČENO	NEOGRANIČENO
2.	Popravka na licu mesta	Otklanjanje kvara na motornom vozilu na mestu nalaženja vozila (upotreba kablova za paljenje vozila ili zamena gume) i ne obuhvata: zamenu rezervnog dela, korišćenje aparata za dijagnostiku kvara na vozilu ili upotrebu specijalnog alata za otklanjanje kvara na motornom vozilu. Rezervni delovi nisu uključeni u uslugu.	do 50 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)	do 50 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)	do 75 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)
3.	Prevoz vozila u slučaju kvara	U slučaju prevoza vozila na teritoriji EU, vozilo će biti prevezeno u najbliži ovlašćeni servis koji može da otkloni kvar. Ako se dijagnostikom i pismenom potvrdom servisa pokaže da vozilo ne može da se popravi u roku od 5 dana, vrši se repatrijacija u mesto prebivališta korisnika. U slučaju prevoza vozila na teritoriji Republike Srbije prevoz se organizuje ili do prvog ovlašćenog servisa koji može da otkloni kvar ili do mesta prebivališta korisnika.	- do 75 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Srbije) do 120 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope izvan Srbije)	do 100 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Srbije) do 175 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope izvan Srbije)	do 150 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Srbije) do 350 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope izvan Srbije)
4.	Prevoz vozila u slučaju saobraćajne nezgode	Prevoz (šlepovanje) vozila ukoliko se vozilo na mestu događaja ne može osposobiti za nastavak putovanja. Prevoz se organizuje do najbližeg auto-servisa ili auto-otpada. U slučaju saobraćajne nezgode uslov za organizaciju prevoza vozila je da je policija izvršila uvidaj i da je sačinjen policijski zapisnik o nezgodi.	Do 250 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)	Bez limita (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)	Bez limita (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)
5.	Pogrešno gorivo	Prevoz (šlepovanje) vozila na dijagnozu i popravku u slučaju sipanja pogrešnog goriva	-	-	do 150 EUR
6.	Izvlačenje vozila	Organizacija izvlačenja vozila u slučaju kada se vozilo našlo u provaliji, jarku, blatu, vodi i sl.	do 50 EUR	do 150 EUR	do 225 EUR
7.	Čuvanje vozila	Organizacija privremenog smeštaja vozila na obezbeđenom parking, nakon saobraćajne nezgode	-	do 25 EUR	do 75 EUR
8.	Povratak po vozilo	Organizacija povratka po vozilo i preuzimanje vozila koje je ostalo u servisu nakon organizovane asistencije, za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope izvan Srbije	-	-	do 175 EUR
9.	Nastavak putovanja	Organizacija nastavka putovanja za sve putnike u vozilu (maksimalno do broja navedenog u saobraćajnoj dozvoli), do željene destinacije ili do mesta stanovanja, javnim prevozom (voz ili autobus), u zavisnosti od toga šta je bliže (koja je kraća destinacija), u slučaju da se vozilo ne može popraviti ili je ukradeno.	Slučaj na teritoriji Srbije: do 15 EUR po osobi, odnosno do 50 EUR za osobe zajedno Slučaj izvan teritorije Srbije (Evropa): do 40 EUR po osobi, odnosno do 200 EUR za sve osobe zajedno	Slučaj na teritoriji Srbije: do 25 EUR po osobi, odnosno do 125 EUR za osobe zajedno Slučaj izvan teritorije Srbije (Evropa): do 40 EUR po osobi, odnosno do 200 EUR za sve osobe zajedno	Slučaj na teritoriji Srbije: do 35 EUR po osobi, odnosno do 175 EUR za osobe zajedno Slučaj izvan teritorije Srbije (Evropa): do 60 EUR po osobi, odnosno do 300 EUR za sve osobe zajedno
10.	Hotelski smeštaj	Za vreme dok je vozilo u servisu. Uključeni troškovi noćenja.	Slučaj izvan teritorije Srbije (Evropa): max 40 EUR po noćenju, po osobi, max 2 noćenja	Slučaj na teritoriji Srbije: max 40 EUR po noćenju, po osobi, max 2 noćenja Slučaj izvan teritorije Srbije (Evropa): max 75 EUR po noćenju, po osobi, max 2 noćenja	Slučaj na teritoriji Srbije: max 50 EUR po noćenju, po osobi, max 3 noćenja Slučaj izvan teritorije Srbije (Evropa): max 100 EUR po noćenju, po osobi, max 3 noćenja
11.	Zamensko vozilo	Organizacija najma vozila u slučaju da popravka vozila traje duže od 24h i da je udaljenost do krajnjeg odredišta veća od 100 km	do 50 EUR po danu, max 2 dana, za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope izvan Srbije	do 50 EUR po danu, max 2 dana, za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope izvan Srbije	do 75 EUR po danu, max 3 dana, za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope izvan Srbije
12.	Aplikacija za Pomoć na putu	Aplikacija za pomoć na putu omogućava brzi poziv za šlep, geolokaciju, praćenje pomoći, informacije o servisima i savete za vozače.	UKLJUČENO	UKLJUČENO	UKLJUČENO
13.	Broj slučajeva slučajeva na godišnjem nivou (za godišnje premije), odnosno broj slučajeva za mesečnu premiju	Sa pokrićem troškova	1	2	2

R/B	ASISTENCIJA	OPIS	PAKET			
			SRBIJA	SILVER	GOLD	PLATINUM
	TRAJANJE OSIGURANJA		1 godina	1 godina	1 godina	1 godina
1.	Servisiranje informacija	Saveti o postupanju u slučaju saobraćajne nezgode, u slučaju nastanka kvara ili krađe; info o lokacijama i kontaktima servisa; udaljenostima destinacija; o iznosima putarine; vremenskim uslovima; stanju na putevima i graničnim prelazima; prosleđivanje info članovima porodice, kolegama, prijateljima, policiji ili hitnoj pomoći	NEOGRANIČENO	NEOGRANIČENO	NEOGRANIČENO	NEOGRANIČENO
2.	Popravka na licu mesta	Otklanjanje kvara na motornom vozilu na mestu nalaženja vozila (upotreba kablova za paljenje vozila ili zamena gume) i ne obuhvata: zamenu rezervnog dela, korišćenje aparata za dijagnostiku kvara na vozilu ili upotrebu specijalnog alata za otklanjanje kvara na motornom vozilu. Rezervni delovi nisu uključeni u uslugu.	do 100 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Srbije)	do 200 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)	do 300 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)	do 400 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)
3.	Prevoz vozila u slučaju kvara	U slučaju prevoza vozila na teritoriji EU, vozilo će biti prevezeno u najbliži ovlašćeni servis koji može da otkloni kvar. Ako se dijagnostikom i pismenom potvrdom servisa pokaže da vozilo ne može da se popravi u roku od 5 dana, vrši se repatrijacija u mesto prebivališta korisnika. U slučaju prevoza vozila na teritoriji Republike Srbije prevoz se organizuje ili do prvog ovlašćenog servisa koji može da otkloni kvar li do mesta prebivališta korisnika.	do 250 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Srbije)	do 400 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)	do 500 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)	do 750 EUR (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)
4.	Prevoz vozila u slučaju saobraćajne nezgode	Prevoz (šlepovanje) vozila ukoliko se vozilo na mestu događaja ne može osposobiti za nastavak putovanja. Prevoz se organizuje do najbližeg auto-servisa ili auto-otpada. U slučaju saobraćajne nezgode uslov za organizaciju prevoza vozila je da je policija izvršila uviđaj i da je sačinjen policijski zapisnik o nezgodi.	Bez limita (za slučaj koji nastane na teritoriji Srbije)	Bez limita (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)	Bez limita (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)	Bez limita (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)
5.	Pogrešno gorivo	Prevoz (šlepovanje) vozila na dijagnozu i popravku u slučaju sipanja pogrešnog goriva	do 150 EUR	do 150 EUR	do 150 EUR	do 150 EUR
6.	Izvlačenje vozila	Organizacija izvlačenja vozila u slučaju ukoliko se vozilo našlo u provaliji, jarku i blatu.	do 100 EUR	do 150 EUR	do 200 EUR	do 300 EUR
7.	Čuvanje vozila	Organizacija privremenog smeštaja vozila na obezbeđenom parkingu, nakon kvara ili saobraćajne nezgode.	max 3 dana	max 3 dana	max 5 dana	max 7 dana
8.	Povratak po vozilo	Organizacija povratka po vozilo i preuzimanje vozila koje je ostalo u servisu nakon organizovane asistencije, za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope izvan Srbije, odnosno na teritoriji Srbije za paket Srbija.	do 100 EUR	do 200 EUR	do 200 EUR	do 300 EUR
9.	Nastavak putovanja	Organizacija nastavka putovanja za sve putnike u vozilu (maksimalno do broja navedenog u saobraćajnoj dozvoli), do željene destinacije ili do mesta stanovanja, javnim prevozom (voz ili autobus), u zavisnosti od toga šta je bliže (koja je kraća destinacija), u slučaju da se vozilo ne može popraviti ili je ukradeno.	max 150 EUR za sve putnike	max 250 EUR za sve putnike	max 300 EUR za sve putnike	max 400 EUR za sve putnike
10.	Hotelski smeštaj	Za vreme dok je vozilo u servisu. Uključeni troškovi noćenja.	100 EUR po putniku po noćenju, max 2 noćenja (za slučaj koji nastane na teritoriji Srbije)	100 EUR po putniku po noćenju, max 3 noćenja (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)	100 EUR po putniku po noćenju, max 4 noćenja (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)	100 EUR po putniku po noćenju, max 5 noćenja (za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope uključujući Srbiju)
11.	Zamensko vozilo	Zamensko vozilo podrazumeva rent a car vozilo koje će u slučaju potrebe biti dostupno kao zamena za vozilo koje je trenutno u kvaru ili koje je učestvovalo u saobraćajnoj nezgodi.	max 150 EUR	max 250 EUR	max 250 EUR	max 350 EUR
12.	Aplikacija za Pomoć na putu	Aplikacija za pomoć na putu omogućava brzi poziv za šlep, geolokaciju, praćenje pomoći, informacije o servisima i savete za vozače.	UKLJUČENO	UKLJUČENO	UKLJUČENO	UKLJUČENO
13.	Broj slučajeva slučajeva na godišnjem nivou (za godišnje premije), odnosno broj slučajeva za mesečnu premiju	Sa pokrićem troškova	2	3	4	5

4. Visina i način plaćanja premije osiguranja

Visina premije osiguranja se obračunava na osnovu važećih Tarifa (cenovnika) Osiguravača. Premija osiguranja koju ugovarač plaća je obračunata premija uvećana za porez (5%) neživotnih osiguranja. Visina premije se ugovara i plaća jednokratno, osim ukoliko ugovorom nije drugačije definisano.

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

Od ugovora o osiguranju može se odustati najkasnije 3 dana do početka osiguravajućeg pokrića. U tom slučaju osiguravač će izvršiti povraćaj premije u punom iznosu. Da bi se izvršio povraćaj novca, neophodno je dostaviti sledeća dokumenta:

- fotokopija saobraćajne dozvole,
- potvrdu/polisu,
- popunjen zahtev za povraćaj novca, koji se nalazi na putanji www.globos.rs

Ugovor o osiguranju zaključen sredstvom komunikacije na daljinu osiguranik može raskinuti, bez ikakvih troškova, naknada ili kazne ako Osiguravač ne postupa u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu. U ovom slučaju Osiguravač nema pravo na naknadu štete zbog raskida ugovora. Ugovarač osiguranja ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu čije je trajanje duže od jednog meseca, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, odnosno od trenutka prijema potvrde o zaključenom ugovoru o osiguranju, pod uslovom da osiguravajuće pokriće nije započelo, kao i u slučaju da nije započelo pružanje ugovorene usluge po ugovoru o osiguranju.

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

Prijava štete vrši se:

- pozivanjem Call Centra Coris asistencije na broj telefona **011 36 36 959** i putem mail adrese coris@coris.rs, gde ćete dobiti instrukcije na srpskom ili engleskom jeziku i biti upućeni u dalju proceduru u zavisnosti od slučaja.
- U slučaju potrebe za asistencijom, čim se dogodi osigurani slučaj, Osiguranik je u obavezi da izvrši prijavu osiguranog slučaja.
- Pod prijavom osiguranog slučaja, u smislu ovih Uslova, podrazumeva se da osiguranik izvrši sledeće radnje:
 - odmah pozove Call Centar Coris-a na telefon koji se nalazi na polisi/ potvrdi osiguranja, ili nekom drugom dokumentu,
 - izvrši identifikaciju davanjem osnovnih podataka o sebi (ime i prezime, broj polise/potvrde i sl.),
 - dostavi broj telefona i adresu na koje može biti kontaktiran,
 - ukratko opiše vrstu i način nastanka 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.

7. 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 Milutina Milankovića 23, sprat I, 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 preduzima 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 pisanoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta, imejlom, na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku ili putem internet prezentacije Društva, koji omogućava da se utvrdi 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.

8. 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 navednom u ovoj Informaciji, korisnik može u pisanoj 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.

9. Zaštita podataka o ličnosti

Globos osiguranje a.d.o. Beograd, sa sedištem u Beogradu, ul. Milutina Milankovića 23, sprat I, Beograd, MB: 06936253, PIB: 100001079 (u daljem tekstu: Osiguravač/Rukovalac), ovlašćeno je da u Republici Srbiji obavlja poslove neživotnog osiguranja. U obavljanju delatnosti za koje je registrovan, Osiguravač određuje svrhu i način obrade podataka o ličnosti svojih klijenata, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti (u daljem tekstu: Zakon), kao i u skladu sa drugim relevantnim zakonskim i podzakonskim propisima koje regulišu oblast obrade podataka o ličnosti, te kao takav predstavlja Rukovaoca tim podacima. Kontakt podaci Rukovaoca: Adresa: ul. Milutina Milankovića 23, sprat I, Beograd, 11070 Beograd e-mail: zastitapodataka@globos.rs

Osiguravač prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u svrhu zaključenja i ispunjenja prava i obaveza iz ugovora o osiguranju. Prikupljanje i obrada podataka o ličnosti je neophodna za zaključenje i izvršenje ugovora o osiguranju zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili za preduzimanje radnji na zahtev lica na koje se podaci odnose, pre zaključenja ugovora o osiguranju. Radi sklapanja i izvršenja ugovora, možemo prikupljati sledeće podatke:

- Ime i prezime
- Kontakt podaci (telefon, email, adresa)
- Podaci iz ličnog dokumenta (broj lične karte ili pasoša, JMBG)
- Podaci o plaćanju (broj računa, podaci o transakcijama)
- Ostali podaci neophodni za izvršenje ugovora.

Vaše podatke prikupljamo i obrađujemo isključivo u svrhu:

- Zaključenja i izvršenja ugovora
- Ispunjavanja zakonskih obaveza
- Legitimnih interesa Rukovaoca (unapređenje poslovanja, sprečavanje prevara).

Obrada podataka vrši se u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Vaše podatke obrađujemo u Republici Srbiji. U slučaju eventualne potrebe prenosa podataka o ličnosti van državnih granica, takav prenos će se odvijati samo ako je Zakonom dozvoljen odnosno ako ta zemlja ispunjava odgovarajući nivo zaštite podataka ili ako postoje odgovarajuće mere zaštite u skladu sa Zakonom (npr. obavezujuća poslovna pravila, standardne ugovorne klauzule).

Vaši podaci su zaštićeni odgovarajućim tehničkim i organizacionim merama, u skladu sa utvrđenim standardima i postupcima, a koji su potrebni da bi se podaci zaštitili od gubitka, uništenja, nedopuštenog pristupa, promene, objavljivanja i svakog drugog oblika nezakonite obrade. Osiguravač obezbeđuje da se podaci čuvaju u obliku koji omogućuje Vašu identifikaciju u rokovima koji su određeni svrhom obrade, zakonskim propisima koji definišu vremenski period čuvanja podataka, primenljivim propisom koji definiše rokove zastarelosti potraživanja kao i internim aktima kojima se propisuju rokovi čuvanja podataka u cilju zaštite prava i interesa zainteresovanih strana iz ugovora o osiguranju ili prava i interesa Osiguravača, a vodeći računa o primeni odgovarajućih tehničkih i organizacionih mera zaštite Vaših prava i sloboda.

U propisanim slučajevima u odnosu na Vaše podatke možete ostvariti sledeća prava:

- pravo na informaciju da li Osiguravač obrađuje Vaše podatke, pristup podacima ako se obrađuju i informacije o obradi
- pravo na brisanje podataka (ako je primenljivo) - pravo na ispravak i dopunu podataka
- pravo na ograničenje obrade ako, npr. osporavate tačnost podataka ili pravni osnov obrade sve dok se podaci ne isprave ili utvrdi pravni osnov obrade
- pravo na prigovor u slučaju obrade koju sprovodimo na osnovu naših legitimnih interesa i legitimnih interesa trećih lica ili u svrhu javnog interesa
- pravo na prenosivost podataka (ako je primenljivo)
- pravo da povučete saglasnost odnosno pristanak za obradu Vaših ličnih podataka u slučajevima kad se takvi podaci prikupljaju i obrađuju isključivo na osnovu Vaše saglasnosti odnosno pristanka.

Vaša prava možete ostvariti slanjem zahteva pisanim putem na e-mail: zastitapodataka@globos.rs ili na adresu: Milutina Milankovića 23, 11 070 Novi Beograd ili predavanjem zahteva u bilo kojoj poslovnici Osiguravača.

Ako smatrate da je došlo do povrede Vaših ličnih podataka ili kršenja Vaših prava po pitanju podataka koje Društvo prikuplja i obrađuje, imate pravo da se obratite i nadležnom organu i to pravo da podnesete pritužbu na postupanje ili propuštanje Društva Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, sa adresom Bulevar kralja Aleksandra 15, 11120 Beograd, e-mail: office@poverenik.rs.

Informacije o obradi podataka o ličnosti Rukovalac redovno preispituje i proverava da li odražavaju način na koji Osiguravač obrađuje podatke o ličnosti. Aktuelna verzija je uvek dostupna na internet strani Osiguravača www.globos.rs.