OBAVJEŠTENJE UGOVARAČU OSIGURANJA PRIJE ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU I ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU NA DALJINU

Ovo obavještenje ima za cilj pružanje informacije ugovaraču osiguranja, potrebne za lakše razumijevanje ugovora o osiguranju. Ovo obavještenje ugovaraču osiguranja zajedno sa uslovima osiguranja koji se primjenjuju na određeni ugovor o osiguranju smatra se sastavnim dijelom Ugovora o osiguranju.

U skladu sa Zakonom o osiguranju i Zakonu o zaštiti potrošača, „Lovćen" osiguranje AD Podgorica (dalje: Osiguravač), prije zaključenja ugovora o osiguranju obavještava ugovarača osiguranja o podacima kako slijedi.

1. Naziv i sjedište društva za osiguranje

Naziv osiguravača: Lovćen osiguranje AD

Pravni oblik: akcionarsko društvo za osiguranje

Sjedište društva: Ulica Slobode 13a, 81000 Podgorica, Crna Gora

Telefon: +38220404410, faks: +38220665281, web stranica: www.lo.co.me

Osiguravač je upisan u sudski registar Privrednog suda Crne Gore, PIB: 02018560

Osiguravač posjeduje dozvolu za zaključenje i ispunjenje ugovora o osiguranju, shodno Rješenju Agencije za nadzor osiguranja (dalje: ANO), broj 03-1115/3-10, od dana 07.04.2011. godine, na neodređeno vrijeme.

2. Uslovi osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju

Ugovor o osiguranju je ugovor kojim se osiguravač obavezuje ugovaraču osiguranja, osiguraniku ili korisniku osiguranja isplatiti naknadu iz osiguranja ako nastane osigurani slučaj, a ugovarač osiguranja se obavezuje osiguravaču platiti premiju osiguranja.

Opšti uslovi, Uslovi, Posebni uslovi i Klauzule pod kojima se zaključuje ovo osiguranje, uručeni su ugovaraču osiguranja prije zaključenja ugovora o osiguranju i čine sastavni dio ugovora o osiguranju i navedeni su u priloženoj Ponudi / Polisi osiguranja čiji je sastavni dio i ovo Obavještenje (dalje: Obavještenje).

3. Rok u kojem ponuda obavezuje ponuđača, pravo na opoziv ponude i pravo na odustanak

Pisana ponuda za zaključenje ugovora o osiguranju učinjena osiguravaču obavezuje ponuđača, za vrijeme od 8 dana, otkad je ponuda dostavljena osiguravaču, a ako je potreban ljekarski pregled, onda za vrijeme od 30 (trideset) dana. Ponuđač ima pravo opoziva ponude u istom, prethodno navedenom roku. Ako osiguravač u roku iz prethodne tačke ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uslova za predloženo osiguranje, smatraće se da je prihvatio ponudu i da je ugovor o osiguranju zaključen, i u tom slučaju se smatra kako je ugovor o osiguranju zaključen kada je ponuda dostavljena osiguravaču.

Stranke imaju pravo odustanka od zaključenog ugovora o osiguranju u skladu sa uslovima pod kojima se zaključuje ugovor o osiguranju, a koji su navedeni u Ponudi / Polisi osiguranja i odredbama Zakona o obligacionim odnosima Crne Gore.

4. Uslovi za prestanak i raskid ugovora

Ako drugačije nije ugovoreno, ugovor o osiguranju proizvodi pravno dejstvo istekom dana koji je označen kao dan početka trajanja osiguranja, pa sve do završetka posljednjeg dana roka za koji je osiguranje ugovoreno. Ako rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, svaka strana može raskinuti ugovor sa danom dospjelosti premije, obavještavajući pisanim putem drugu stranu najkasnije 3 mjeseca prije dospjelosti premije. Ako je osiguranje zaključeno na rok duži od 5 godina, svaka strana može, nakon proteka toga roka, uz otkazni rok od 6 mjeseci, pisano izjaviti drugoj strani da otkazuje ugovor. Ugovorom se ne može isključiti pravo svake strane da raskine, odnosno otkaže ugovor kako je predviđeno prethodnim odredbama ovog člana.

5. Trajanje ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju može se zaključiti na određeno vrijeme (kratkoročno, jednogodišnje i višegodišnje) ili na neodređeno vrijeme. Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju utvrđuju ugovorne strane zaključenjem ugovora o osiguranju. Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u Ponudi / Polisi čiji je sastavni dio ovo Obavještenje. Ugovor o osiguranju može prestati prije isteka vremena na koji je zaključen zbog uništenja predmeta osiguranja, raskida ugovora ili u drugim slučajevima predviđenim ugovorom o osiguranju i Zakonom o obligacionim odnosima.

Ako u ugovoru o osiguranju ili uslovima nije drugačije ugovoreno, osiguravajuće pokriće počinje nakon isteka 24-og sata onog dana koji je u polisi naveden kao početak osiguranja i ako je do tog dana plaćena premija ili prva rata premije, a ako je premija plaćena nakon dana koji je u polisi naveden kao početak osiguranja, tada započinje nakon isteka 24-og sata onog dana kada je premija plaćena.

Osiguravajuće pokriće prestaje istekom sata dana koji je u polisi naveden kao istek osiguranja. Ako je u polisi naveden samo početak osiguranja, osiguranje se nastavlja iz godine u godinu sve dok ga jedna od ugovornih strana ne otkaže najmanje 3 mjeseca prije dospjelosti premije.

6. Visina premije osiguranja, način plaćanja, visina doprinosa i drugih troškova i naknada

Visina premije osiguranja i način plaćanja premije osiguranja, visina doprinosa, poreza i drugih troškova i naknada koje se naplaćuju osim premije osiguranja i ukupan iznos plaćanja navedeni su u Ponudi / Polisi / Računu, a utvrđuju se na osnovu važećih odredbi tarifnih sistema osiguravača. Porez na dodatnu vrijednost (PDV) se ne obračunava, na osnovu odredbi Zakona o porezu na dodatnu vrijednost Crne Gore. Ugovarač je obavezan platiti premiju osiguranja uvećanu za iznos drugog poreza ili davanja ako je to propisano zakonskim propisima.

7. Obaveza dostavljanja istinitih i tačnih podataka

Prilikom zaključivanja ugovora o osiguranju, ugovarač je dužan osiguravaču dostaviti istinite i potpune podatke, te prijaviti sve okolnosti koje su važne za ocjenu rizika i koje su mu poznate ili mu nisu mogle ostati nepoznate. Okolnostima koje su važne za ocjenu rizika smatraju se posebno okolnosti na osnovu kojih je određena i obračunata premija, kao i one koje su navedene u ugovoru o osiguranju.

Ako se prilikom štetnog događaja pokaže da osiguranik nije dao vjerodostojne podatke o okolnostima važnim za ocjenu rizika, posebno one na osnovu kojih je obračunata i određena premija, naknada iz osiguranja smanjuje se proporcionalno između plaćenih premija i premija koje bi morale biti plaćene s obzirom na povećanu opasnost.

Ako je osiguranik učinio netačnu prijavu ili prećutao neku okolnost takve prirode, da osiguravač ne bi zaključio osiguranje da je znao za pravo stanje stvari, ugovor o osiguranju se smatra ništavim i osiguravač će polisu poništiti a sva do tada uplaćena premija po ovakvoj polisi biće vraćena ugovaraču osiguranja.

Ako se osigurani slučaj dogodio prije nego što je utvrđena netačnost ili nepotpunost prijave ili nakon toga, ali prije raskida osiguranja a moguće je postizanje sporazuma o povećanju premije odnosno to osiguranje je moguće zaključiti uslovima osiguranja navedenim u ugovoru o osiguranju, naknada se smanjuje u srazmjeri između svih plaćenih premija i svih premija koje bi trebalo platiti prema stvarnom riziku.

Ako se osigurani slučaj dogodio prije nego što je utvrđena netačnost ili nepotpunost prijave ili nakon toga, ali prije raskida osiguranja, a nije moguće postizanje sporazuma o povećanju premije odnosno to osiguranje se ne može zaključiti po uslovima osiguranja navedenim u ugovoru o osiguranju, ne postoji obaveza osiguravača da izvrši naknadu iz osiguranja i sva do tada uplaćena premija po ovakvoj polisi biće vraćena ugovaraču osiguranja.

8. Informacija o postupku rješavanja žalbi

Osiguravač je posvećen da osiguraniku pruži visokokvalitetnu uslugu i želi da održava kvalitet usluge u svakom trenutku. Kako nije predviđeno

vansudsko rješavanje sporova, dozvoljen je pigovor osiguravaču. Naime, ukoliko osiguranik smatra da mu nije pružena odgovarajuća usluga ili se ne slaže sa odlukom o odštetnom zahtjevu, može se obratiti osiguravaču, u roku od 15 (petnaest) dana pisanim prigovorom:

- poštom na adresu sjedišta osiguravača: Podgorica, ulica Slobode 13A,
- e-mailom na adresu: prigovori@lo.co.me.

Prigovor treba da sadrži:

1. ime, prezime i adresu podnosioca prigovora fizičkog lica ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno firmu, sjedište, ime i prezime odgovornog lica podnosioca prigovora koji je pravno lice,
2. jasne razloge prigovora i zahtjeve podnosioca,
3. dokaze kojima se potvrđuju navodi iz prigovora kada ih je moguće priložiti, isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se prigovor podnosi kao i predloge za izvođenje dokaza,
4. datum podnošenja prigovora i potpis podnosioca prigovora odnosno lica koje ga zastupa,
5. punomoćje za zastupanje, kada je prigovor podnesen po punomoćniku.

Osiguravač je dužan da odgovori na prigovor najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema prigovora.

Kada odgovor na prigovor ne ispunjava ili ne ispunjava u cjelosti zahtjeve iz prigovora, podnosioc ima pravo na podnošenje tužbe nadležnom sudu.

Osiguravač će se truditi da sve sporove po osnovu ugovora o osiguranju/polisi osiguranja riješi mirnim putem.

U slučaju da se uprkos nastojanju sporazumnog rješenja spora shodno gornjem opisu postupanja ne uspije postići mirno rješenje spora, sudske sporove rješava stvarno nadležan sud u Podgorici.

9. Zaštita podataka o ličnosti

Osiguravač tokom svog poslovanja prikuplja i obrađuje lične podatke svojih klijenta i korisnika usluga. Osiguravač u obavljanju svog poslovanja predstavlja rukovaoca obrade, pri čemu sa Vašim podacima postupa isključivo u skladu sa važećim propisima te im osigurava adekvatan novi vid zaštite i sigurnosti. Detaljne informacije o obradi Vaših podataka sadržane su u dokumentu pod nazivom “Obavještenje o obradi podataka” koje je sastavni dio Ponude / Polise. Svojim potpisom Ponude / Polise osiguranja potvrđujete prijem navedenog dokumenta. Informacija o obradi podataka takođe Vam je dostupna na prodajnim mjestima Lovćen osiguranja AD i na web stranici: www.lo.co.me.

10. Nadzor poslovanja i mjerodavno pravo

Regulatorni organ nadležan za nadzor poslovanja društava za osiguranje je Agencija za nadzor osiguranja (ANO).

Za zaključenje ugovora o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Crne Gore.

11. Zaključenje ugovora na daljinu

Shodno Zakonu o zaštiti potrošača, ugovor o prodaji finansijskih usluga zaključen na daljinu je ugovor između trgovca i potrošača (osiguravača i ugovarača osiguranja) čiji je predmet pružanje finansijskih usluga, a za potrebe zaključenja takvih ugovora isključivo se koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije, bez fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednom mjestu (internet kupovina).

Autorizacija kreditnih kartica sprovodi se putem WSPay sistema. WSPay sistem koristi najviše standarde zaštite i privatnosti podataka. Svi trgovci koji koriste WebPay uključeni su u 3D secure zaštitu čime se jamči korisnicima web shopa da je kupovina sigurna. Brojevi kreditnih kartica kupaca ne čuvaju se na sistemu, a sami upis se štiti SSL enkripcijom podataka. SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka radi sprječavanja neovlašćenog pristupa prilikom njihovog prenosa. WSPay sistem radi kontinuirano na povećanju sigurnosti i potvrđivanju toga, što potvrđuje certifikat o usklađenosti sa PCI DSS standardima. PCI DSS standard je norma koja definiše sigurnosne mjere za obradu, spremanje i prenošenje (komunikaciju) kartičnih podataka. Prikupljaju se samo podaci neophodni za obavljanje posla shodno propisanim zahtjevnim procedurama za online plaćanje. Sve prikupljene informacije putem WSPay sistema smatraju se bankarskom tajnom i tretiraju u skladu sa tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe u koje su namijenjene.

U slučajevima ugovora o osiguranju zaključenima na daljinu (internet kupovina), ugovarač može, ne navodeći razloge za to raskinuti ugovor u roku od 14 dana od zaključenja ugovora. Rok za raskid ugovora počinje teći od dana zaključenja ugovora. Ugovor se raskida obavještavanjem osiguravača u pisanom obliku prije isteka roka za raskid ugovora. Ugovor je raskinut u trenutku kad je osiguravač primio obavještenje o raskidu.

Ugovarač nema pravo na jednostrani raskid ugovora predviđen prethodnim stavom ovoga člana ako je zaključen ugovor o osiguranju putnika i prtljaga ili neka druga kratkoročna polisa osiguranja koja se zaključuje na rok kraći od mjesec dana i ako je ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev ugovarača prije nego što je ugovarač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga člana.

U slučaju jednostranog raskida ugovora, ugovarač ne odgovara za štetu koju je osiguravač zbog toga pretrpio te nije dužan platiti nikakvu kaznu ili naknadu za raskid ugovora. U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je na osnovu tog ugovora primila od druge strane, osim ako se priroda pružene usluge protivi vraćanju, tada je ugovarač dužan platiti cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora i mora biti proporcionalna pruženoj usluzi te ni u kojem slučaju ne smije biti takva da se može ocijeniti kao kazna ili naknada za raskid ugovora.

Ukoliko ugovarač raskine ugovor, osiguravač je dužan, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je osiguravač obaviješten o raskidu ugovora, vratiti ugovaraču sve što je na osnovu tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je ugovarač bio dužan platiti na ime cijene dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida. Raskine li ugovarač ugovor, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o raskidu, vratiti osiguravaču ono što je od njega primio na osnovu tog ugovora.

Osiguravač ne snosi bilo kakvu odgovornost za unos nepotpunih, neispravnih ili netačnih podataka od strane ugovarača u toku procesa internet kupovine polise osiguranja.

Tokom procesa internet kupovine ugovarač vrši verifikaciju e-mail adrese na koju se dostavlja predugovorna dokumentacija i uslovi osiguranja.

Dostava polise se vrši u PDF formatu, na e-mail adresu ugovarača, nakon potvrde o uspješno izvršenoj transakciji.

Polisa osiguranja važi bez potpisa ugovarača i osiguravača.

12. Međunarodne mjere ograničenja - sankcije

Osiguravač nije u obavezi pružiti pokriće, isplatiti štetu ili bilo kakvu drugu naknadu na osnovu ugovora o osiguranju ako bi takvo pokriće, isplata štete ili bilo kakve druge naknade na osnovu ugovora o osiguranju izložilo osiguravača bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima na osnovu važećih rezolucija Ujedinjenih nacija, ekonomskih ili trgovinskih sankcija, zakona ili regulative Evropske unije, Ujedinjenog Kraljevstva, Sjedinjenih Američkih Država ili Crne Gore.

13. Završne odredbe

Ovo Obavještenje ugovaraču osiguranja prije zaključenja ugovora o osiguranju i zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu sa oznakom POU1-22-02 stupa na snagu danom donošenja, a primjenjuje se od 14.02.2022. godine.

Početkom primjene ovog Obavještenja, prestaje da važi Obavještenje ugovaraču osiguranja prije zaključenja ugovora o osiguranju i zaključenja ugovora o osiguranju na daljinu sa oznakom POU1-19-10 od 25.10.2019.godine.