

# AKO VAM SE DESI SAOBRAĆAJNA NEZGODA

**VODIČ ZA SLUČAJ SAOBRAĆAJNE NEZGODE**



**NOVO  
IZDANJE**

# SPREMNI ZA PUT

Možete zamisliti koliko je nezgodno ako automobilske ključeve zaključate u vozilu, posebno ako žurite na posao, na važan sastanak ili puni očekivanja želite da krenete na putovanje. Isto tako, neprijatno biste se iznenadili da neočekivano ostanete bez goriva. A vjerovatno ne želite ni da pomislite u kakvom biste šoku bili da vam se dogodi saobraćajna nesreća!

Mi u asistencijskom centru smo često prvi poziv i prva pomoć usljed takvih neprijatnosti, pa zato dobro znamo kako uznemireni mogu biti bespomoćni vozači i koliko zahvalnost kasnije osećaju zbog pružene pomoći.

Činjenica je da saobraćajnim nezgodama često kumuje samouvjerenost „dugogodišnjeg iskustva“. Ti događaji se, naravno, ne mogu planirati, ali se možete pripremiti za njih i to prvenstveno obnovom znanja.

Zbog toga smo pripremili za vas Vodič za vozače za slučaj saobraćajne nezgode. Ako ne uspijete da je izbjegnute, uz ovaj Vodič ćete znati brzo i efikasno da odreagujete – radi vaše vlastite sigurnosti, bez neželjenih komplikacija i sa uvjerenjem da će vam šteta biti uredno nadoknađena. Neka koraci koje treba da preduzmete u različitim situacijama saobraćajnih nezgoda postanu dio vaše obavezne opreme u automobilu.

Mi ćemo, naravno, i dalje biti tu za vas, spremni da se brinemo za vas i vaše vozilo, ako nas zatrebate. Želimo vam što manje neprijatnosti na putu i da sa užitkom pređete mnogo kilometara.

Franci Florjančič,  
rukovodilac asistencijsko-uslužnog centra  
Zavarovalnice Triglav

## Sadržaj

str. **4**

Šta uraditi u slučaju saobraćajne nezgode

str. **8**

Kako pravilno ispuniti Evropski izveštaj o saobraćajnoj nezgodi?

str. **18**

Nezgodu u inostranstvu

str. **28**

Saobraćajna nezgoda sa neosiguranim vozilom

str. **36**

Sudar sa divljači

str. **44**

Šteta koja na autu nastane na parkingu

str. **52**

Totalka



str. **6**

Kako prijaviti štetu?

str. **13**

Sa auto asistencijom u nezgodi niste sami

str. **25**

Saobraćajna nezgoda sa strancem

str. **33**

Bijeg sa mjesta nezgode

str. **41**

Lančani sudar



str. **49**

Niste krivi u saobraćajnoj nezgodi

str. **56**

Udar u rupu na putu

## KADA MI JE POTREBNA POMOĆ, POZOVEM...

Zastupnik osiguranja \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Važniji brojevi telefona za Crnu Goru:

Policija:

122



Vatrogasci:

▶ 123



Hitna pomoć:

124

020 404 404

+386 1 588 2994 (za pozive iz inostranstva)



112 je evropski broj za hitne slučajeve koji možete koristiti i besplatno pozvati svim zemljama članicama Evropske Unije za slučaj da su vam potrebne službe spasavanja (policija, prva pomoć, vatrogasci). Takođe se koristi i u nekim zemljama EU-Švajcarska i Južna Afrika.

# ŠTA URADITI U SLUČAJU SAOBRAĆAJNE NEZGODE

1.

Zaustavite vozilo i, ako je izvodljivo, omogućite nesmetan saobraćaj za druge učesnike. Na autoputu pređite vozilom u zaustavnu traku. Kada se zaustavite, upalite sva četiri žmigavca.

2.

Obucite reflektujuću prsluk. Obratite pažnju na saobraćaj oko vas. Pobrinite se za sopstvenu sigurnost i sigurnost drugih učesnika u saobraćaju.

3.

Osigurajte mjesto nezgode. Koristite sigurnosni trougao, a noću žuto trepćuće svjetlo, bateriju ili drugi odgovarajući način osvjetljenja. Neko od učesnika treba da upozori na opasnost vozila koja dolaze.

4.

Što prije obavjestite policiju.

5.

Pružite osnovnu prvu pomoć povrijeđenima.

6.

Na sigurnom mjestu sačekajte dolazak policije i dajte im sve potrebne informacije.

## Kada pozvati policiju?

122



U slučaju sumnje da je drugi učesnik vozio pod uticajem alkohola.

Ako se ne možete dogovoriti o krivici.

Ako želite da koristite auto kasko osiguranje.

U slučaju nastanka veće materijalne štete.



U slučaju da je jedan od učesnika povrijeđen.

Ako bilo koji od učesnika ne želi da da svoje podatke ili odbija da potpiše izveštaj.

# KAKO PRIJAVITI ŠTETU?

## Ako prijavljujete štetu na vašem vozilu po osnovu auto kasko osiguranja

### Prijavićete:

- ako ste prouzrokovali nezgodu
- ako je zajednička krivica
- ako je vozilo oštećeno usljed drugih razloga (usljed vremenskih uslova ili požara, sudara sa divljači, štete na parkingu) ili je ukradeno.

### Koraci za prijavu štete:

#### Štetu prijavljujete osiguranju:

- prijava putem email-a na web stranici [lovcen-osiguranje.me](http://lovcen-osiguranje.me) u odeljku „Prijava štete“ su dostupni obrasci za prijavu oštetnog zahteva koje je potrebno ispuniti i sa ostalom dokumentacijom poslati na e-mail [prijava.stete@lo.co.me](mailto:prijava.stete@lo.co.me)
- U obrascu detaljno opišite okolnosti nezgode, upišite broj telefona na kom ste dostupni, e-mail adresu, broj polise osiguranja po kojoj prijavljujete štetu, podatke o učesnicima i putnicima.
- direktno u najbližoj poslovnici, gdje ćete prijaviti štetu i gdje će biti izvršen pregled i procjena (informaciju o najbližoj poslovnici možete dobiti putem web stranice ili korisničkog centra).



### 3. Zapisnik o oštećenju vozila:

Osiguravajuće društvo pravi zapisnik o oštećenjima na vozilu sa navedenim djelovima za zamjenu, odnosno popravku, kao i brojem radnih sati potrebnih za navedene operacije. Na zapisniku je takođe napisano upozorenje da ukoliko se u toku popravke pojave druga oštećenja koja su vezana za osigurani slučaj, dužni ste pozvati procjenitelja radi dodatnog pregleda vozila. Izuzetak je ekonomski neisplativa popravka („totalna šteta“), kada je potrebno kontaktirati procjenitelja, odnosno nadležnog likvidatora, radi informacije o iznosu do kog je popravka takvog oštećenja isplativa.

### 2. Odvezite vozilo do najbliže poslovnice gde će se izvršiti pregled vozila i procena štete. Sa sobom ponesite:

- važeću polisu osiguranja
- ličnu kartu
- vozačku dozvolu
- saobraćajnu dozvolu
- ispunjen Evropski obrazac o saobraćajnoj nezgodi, ako je u nezgodi bilo uključeno drugo vozilo i ako je nastala manja materijalna šteta i nije bilo povređenih lica;



### 4 Popravka u servisu sa kojim osiguravajuće društvo ima ugovor o saradnji

Ako ćete štetu popraviti u ovlašćenom servisu sa kojim osiguravajuće društvo ima ugovor o saradnji, osiguravajuće društvo će izdati tzv. Garantno pismo, na osnovu kojeg će nastale troškove popravke vozila osiguravač pokriti direktno servisu. U zavisnosti od ugovorenog učešća u šteti (fransize) dio troškova popravke vozila snosi klijent.



#### Popravka u drugim servisima:

Ako vozilo popravljate u drugom servisu, račun popravke morate sami pokriti. Zatim račun priložite osiguravajućem društvu, koje će vam pokriti troškove u skladu sa zapisnikom o oštećenju vozila i uputstvima za popravku štete.



### Sistem bonus – malus

Saobraćajna nezgoda prema sistemu bonus malus utiče i na visinu premije osiguranja od autoodgovornosti. Nakon što ugovorite osiguranje, započinjete 4. razred što predstavlja 0% bonusa. Ako niste imali štetu, svake godine dobijate jedan premijski razred niže. Ako prouzrokuje saobraćajnu nezgodu, pomerate se za tri premijska stepena više (malus) od premijskog stepena po prethodnoj polisi.

### Ako prijavljujete štetu na vašem vozilu po osnovu autoodgovornosti

Ako vi niste uzročnik saobraćajne nezgode, a nastala je šteta na vašem vozilu, nadoknadićete je iz uzročnikovog osiguranja autoodgovornosti.

- Štetu prijavite najbližoj poslovnici osiguranja uzročnika saobraćajne nezgode. Takođe, štetu možete prijaviti i svom osiguravajućem društvu kako bi uradili uslužnu procjenu štete nakon čega ćete se, sa zapisnikom o oštećenju i fotografijama oštećenog vozila, uz ostalu neophodnu dokumentaciju, obratiti osiguravajućem društvu uzročnika saobraćajne nezgode. (više na str. 51)
- Kada krenete da prijavite štetu, sa sobom ponesite:
  - podatke o polisi osiguranja uzročnika
  - vozačku dozvolu
  - saobraćajnu dozvolu
  - Ispunjen obrazac Evropski izveštaj o saobraćajnoj nezgodi ili službenu zablješku policije. Ukoliko je policija vršila kompletan uviđaj, osiguravač će isti pribaviti putem portala Nacionalni biro osiguravača Crne Gore.
- U poslovnici osiguravajućeg društva izvršite pregled i procjenu štete.
- Ukoliko prijavite štetu osiguravajućem društvu uzročnika, nakon izvršene obrade predmeta, dobićete obrazloženu ponudu ili će vas uputiti u servis na popravku vozila.
- Obrazloženu ponudu ili vansudsko poravnanje možete potpisati, a novac će biti uplaćen na vaš račun po vansudskom poravnanju ili nesporni dio. Predmet možete riješiti po računima servisa. Ukoliko se radi o ugovornom servisu, osiguravajuće društvo može platiti direktno račun servisu uz vašu saglasnost, međutim ako se radi o drugom servisu račun morate sami platiti i dostaviti osiguravajućem društvu na refundaciju troškova do dogovorene sume.
- Ako nije izdato „Garantno pismo“, to znači da je vlasnik vozila naručilac i platitelj usluge. U tom slučaju je vlasnik dužan da nadzire kvalitet radova i troškove. Zato uvijek preporučujemo da se osiguranici odluče za ugovorne servise Lovćen osiguranja, za koje mogu dobiti Garantno pismo i time garanciju za plaćanje u sjelosti.

# KAKO PRAVILNO ISPUNITI EVROPSKI IZVEŠTAJ O SAOBRAĆAJNOJ NEZGODI?

Procenitelji često dobiju napola ili potpuno pogrešno ispunjen Evropski izveštaj o saobraćajnoj nezgodi. Ukoliko niste sigurni kako da ispunite Evropski izveštaj, na poledini istog možete pronaći uputstvo za popunjavanje. Postupak utvrđivanja okolnosti nastanka nezgode se može odužiti jer morate duže da čekate na isplatu štete ili se može čak u cjelosti odbiti. Ispunjavanje obrasca nije teško, ali treba da ga ispunite pažljivo.



## Kako i kada koristim Evropski izveštaj o saobraćajnoj nezgodi

Evropski izveštaj o saobraćajnoj nezgodi je obrazac sa svim ključnim informacijama koje se odnose na saobraćajnu nezgodu. Dobili ste ga prilikom ugovaranja osiguranja autoodgovornosti, zajedno sa vašom polisom osiguranja. Pobrinite se da ga uvijek imate pri ruci, najbolje je da ga držite u suvozačevom pretincu. Novi primjerak jednostavno možete dobiti u svakoj poslovnici osiguravajućeg društva.

Obrazac sadrži tri kolone koje treba ispuniti, kao i prostor u kojem crtate skicu saobraćajne nezgode. S obzirom na to da je sadržaj unificiran i numerisan (mjesto nezgode, vrijeme, učesnici, vozila, specifična kretanja, podaci o osiguravajućem društvu), ispunjavanje je olakšano, posebno u slučaju saobraćajne nezgode sa stranim vozačem. Tako da svaki učesnik može da koristi obrazac na svom jeziku.

Ako se ne možete sporazumjeti o odgovornosti za saobraćajnu nezgodu, pozovite policiju, koja će izvršiti uviđaj i izraditi izveštaj.

## Koje greške ne smijete napraviti

Budući da Evropski izveštaj za osiguravajuće društvo predstavlja važan izvor informacija o događaju, posebno ako ne postoji policijski

zapisnik, vrlo je bitno da ga pravilno ispunite jer greške mogu prouzrokovati da dokument bude nevažeći.

### PROCENITELJI LOVČEN OSIGURANJA UPOZORAVAJU NA SLEDEĆE ČESTE GREŠKE:

- **Nečitko pisanje.** Koristite hemijsku olovku i pišite čitko, kako bi i kopija bila čitljiva.
- **Više rubrika ostaje neispunjeno.** Rubrike nikako ne ostavljajte prazne. Obavezno se potrudite da budu ispunjena polja sa kontakt podacima oba učesnika (broj mobilnog telefona). Ako se ne odnosi na vaš slučaj, radije ih označite kao: „Nije primjenjivo“. Obavezno pokušajte da zapišete što je moguće više informacija, posebno u tački 14. – Moje primjedbe, uključujući izjavu o krivici i opis nezgode. Detaljan opis nezgode je važan, zapišite ga na zaseban list i priložite uz izveštaj.
- **Podaci iz službenih dokumenata nisu pravilno prepisani.** Pri navođenju podataka o vozačkoj dozvoli, saobraćajnoj dozvoli, broju šasije vozila, registarskom broju, odvojite vrijeme i dva puta ih provjerite.
- **Nema potpisa oba učesnika.** Kako je već navedeno u izveštaju, potpis ne znači priznavanje odgovornosti, ali sažima činjenice koje su važne za brže rješavanje štetnog slučaja. Izveštaj neće biti validan bez potpisa oba učesnika.

→ Savjetujemo vam da pored potpisa dopišete i **broj nekog identifikacijskog dokumenta potpisnika**. Više puta se desilo da su učesnici kasnije negirali da je na izveštaju njihov potpis.

→ **Nejasna skica saobraćajne nezgode.** Pokušajte što jasnije da nacrtate šta se dogodilo. Pomoću strelica označite u kojem smjeru se svako vozilo kretalo. Fotografirajte mjesto događaja iz više pozicija tako da se iz fotografija vidi položaj vozila u odnosu na saobraćajne propise, jer će to olakšati dalje utvrđivanje okolnosti. Pritom pripazite na stanje čitavog vozila kako kasnije ne bi bilo problema zbog obima štete ili štete koja je nastala u konkretnom događaju. Ako je saobraćajnu nezgodu prouzrokovao kamion (u inostranstvu ili Crnoj Gori), zapišite registarske brojeve i vučnog vozila i prikolice kao i naziv osiguranja sa brojevima polisa autoodgovornosti oba vozila.

→ **Ispunite jedan izveštaj.** Mnogo puta se dogodi, da svaki od učesnika ispuni svoj primjerak izveštaja. To nije potrebno. Nakon potpisa, jedan primjerak izveštaja zadržaćete vi, a drugi predajte drugom učesniku u nezgodi. Ako su u nezgodu bila uključena tri vozila, morate ispuniti dva seta izveštaja (ispunjava uzročnik sa svakim oštećenikom).

Nakon saobraćajne nezgode, štetu što je prije moguće prijavite najbližjoj poslovnici osiguranja uzročnika saobraćajne nezgode. Zahtjev za naknadu štete priložite Evropskom izveštaju o nezgodi i sve druge dokaze koji pojašnjavaju okolnosti nezgode.

Evropski izveštaj popunite, u slučaju da je nezgoda sa manjom materijalnom štetom i niko nije fizički povrijeđen i ako su učesnici uspjeli da se sporazumiju o krivici.

# SA AUTOMOBILSKOM ASISTENCIJOM NISTE SAMI

Sa asistencijom na put možete krenuti bezbrižno, bez obzira na to da li se radi o kraćoj vožnji do posla ili je odredište vašeg odmora udaljeno stotinama kilometara. Čak i ako se za vrijeme vožnje desi nešto nepredviđeno, od automobilske asistencije vas dijeli samo jedan poziv.



„Ovog ljeta pozvao nas je klijent, koji je sa porodicom bio na ljetovanju u Hrvatskoj sa pretpostavkom da mu je „crkao“ akumulator. Pitao je da li neko može da mu pomogne oko dostave novog i zamjene starog akumulatora i da li to pokriva polisa asistencije. Naša polisa asistencije pokriva i ovakve slučajeve, pa sam mu ubrzo poslala kontakt i rekla "sve će biti u redu". Za nekoliko sati klijent se javio da se zahvali jer je bez stresa, na plaži, sa porodicom sačekao pomoć i sve je zaista bilo u redu“, šaljivo priča sagovornica iz asistencijskog centra.

Osiguranci najčešće zovu kada im se probuši guma ili kad ne mogu da pokrenu motor vozila, kada je potrebno odšlepiti vozilo koje nije u voznom stanju jer je teže oštećeno u saobraćajnoj nezgodi ili isporučiti rezervne dijelove, pa i ako u rezervoaru nestane benzina.

Ne smatra se da je do osiguranog slučaja došlo ukoliko se osigurano vozilo u trenutku nastanka nekoga od ugovorenih osiguranih slučajeva nalazi na adresi prebivališta (sjedišta) ugovarača osiguranja ili osiguranika, ako se drugačije ne ugovori.

Često zaposleni asistencijskog centra moraju biti prilično kreativni, jer se nađu u dilemi kako da pomognu. Pomenuti primjer pokazuje da se dobro snalaze.

„Imali smo saobraćajnu nezgodu u Njemačkoj. Na automobilu je nastala totalna šteta, a mi smo prošli bez većih posljedica. Automobil je uz pomoć osiguravajuće kuće prebačen na otpad, mi smo prenoćili u hotelu, a zatim su nas odveli kući. Odmor je propao, ali smo mi svi bili dobro“, piše korisnik.



**AUTOMOBILSKA ASISTENCIJA** pruža pomoć u Crnoj Gori i na području cijele Evrope 24 sata dnevno. Ako vam zatreba, nazovite broj iz Crne Gore 020 404 404, ili iz inostranstva +386 1 588 2994

Za minimalno **35 minuta** od primanja poziva pomoć je na licu mjesta u Crnoj Gori.

**45 minuta** je prosječno vrijeme odaziva u Evropi.

#### OSIGURANJE AUTOMOBILSKE ASISTENCIJE MOŽETE UGOVORITI ZA:

- putnička vozila,
- teretna vozila do 3,5t maksimalno dozvoljene ukupne mase,
- motorna vozila za stanovanje – kamper vozila,
- stambene prikolice-kamp prikolice (osiguranje kamp prikolica važi samo u slučaju da je prikolica pričvršćena za osigurano vozilo koje je vuče),
- motocikle s većom snagom motora od 4 KW.

# 4 PAKETA OSIGURANJA SA VIŠE OD 20 ASISTENCIJSKIH USLUGA.

Će vam sa našim osiguranjem automobilske asistencije pomoći u slučaju problema na putu.

1

Pružanje **informacije** o načinu otklanjanja posljedica događaja koji je uzrok asistencijskog slučaja.

2

Organizacija **carine i prevoz oštećenog vozila na auto otpad** u stranoj zemlji



3

**Pomoć pri problemima sa ključevima** ako ovo zahtjeva rad do jednog sata na mjestu asistencijskog događaja ili pokrivanje troškova dostave rezervnih ključeva.



4

Ako vam se dogodi da natočite **pogrešno gorivo** osiguranje će vam u sva tri paketa pokriti troškove vuče ili prevoza do najbližeg servisa, troškove pražnjenja i čišćenja rezervoara i cjevovoda, te troškove zamjene filtera za gorivo. Trošak filtera za gorivo nije pokriven.



5

Troškovi **spašavanje vozila** iz provalije jarka, blatnjavog zemljišta, vode. Visinu pokrivanja određuje paket osiguranja.

6

Troškovi **vuče ili prevoza** vozila u iznosu utvrđenom paketom osiguranja do najbližeg servisa ili osiguranikovog prebivališta.

7

**Privremeni smještaj** – troškovi parkiranja vozila (ležarine za vozilo oštećeno u nezgodi), na obezbjeđenom parkingu, samo u slučaju da servis ne radi u trenutku dovoženja osiguranog vozila do njega.

8

Pomoć ako vam se desi manji kvar koji je moguće popraviti **na licu mjesta** slučaja, a troškovi se priznaju za maksimalno jedan sat rada servisera



9

Troškovi **dostave goriva**.

10

**Pomoć ukoliko u inostranstvu nastupi smrt** – pokrivanje troškova prevoza do mesta pokopa u Crnoj Gori.

11

**Troškovi prevoza osiguranika** u iznosu utvrđenom paketom osiguranja.

12

**Zamjensko vozilo** za period određen paketom osiguranja. Osigurana osoba ima pravo na zamjensko vozilo ako se vozilo ne može popraviti istog dana ili je ukradeno.

13

**Hotelski smještaj** za period određen paketom osiguranja.

14

Troškovi **zamjenskog vozača** u inostranstvu.



15

**Novčana pozajmnica i pomoć pri organizaciji popravke vozila** ako je vozilo oštećeno ili pokvareno ili ako radi krađe, gubitka novca ili dokumenata niste u stanju podmiriti troškove. Visinu pokrivanja određuje paket. Ova usluga vam je na raspolaganju u paketu plaćanje umjesto osiguranika i pomoć pri organizovanju popravke vozila, ako je isto oštećeno ili ako niste u mogućnosti platiti troškove zbog krađe, gubitka novca ili dokumenata, a osigurani slučaj se desio u inostranstvu. Visina pokrivanja određuje se paketom osiguranja.



16

**Povratak po osigurano vozilo**, u slučaju da je osiguravač organizovao prevoz vozila do servisa, koji je izvršio odabranu popravku.

# NEZGODA U INOSTRANSTVU

Dovoljan je sudar na parkingu ili sudar u gužvi ispred semafora. U stranoj zemlji u kojoj nikoga ne poznajete svaka je nezgoda još neugodnija. Korisno je znati šta da uradite u slučaju saobraćajne nezgode. Sama pomisao da će se neko pobrinuti za štetu i popravak vašeg vozila može da vas smiri.



## Šta prvo treba uraditi

- Prvo osigurajte mjesto nezgode, da se ništa drugo ne bi desilo.
- Ako su učesnici nezgode povrijeđeni, pozovite hitnu pomoć, označite mjesto nezgode sigurnosnim trouglom, nosite reflektujući prsluk, a ako se nezgoda dogodila na autoputu, odmah napustite traku, sigurno izađite iz vozila i prođite iza zaštitne ograde.
- Razmijenite lične podatke sa učesnicima nezgode, informacije o osiguranju i vozilima, te detaljno popunite Evropski izveštaj o saobraćajnoj nezgodi, zajedno sa skicom i potencijalno identifikovanom odgovornošću učesnika.
- Od uzročnika saobraćajne nezgode uzmite kopiju zelene karte ili polise osiguranja ili dokumente slikajte, kako biste kasnije lakše mogli da završite odštetni zahtev.
- Ako je moguće, napravite nekoliko fotografija na mjestu nezgode, koje će preciznije prikazati mjesto nezgode, oštećenje na vozilima i položaj uključenih vozila. Slikajte nezgodu i vozila tako da slike prikazuju položaj vozila u odnosu na saobraćajne propise.

## Kada treba pozvati policiju

Nakon što osigurate lice mjesta nezgode, obavijestite policiju. Ukoliko se radi o maloju materijalnoj šteti i pokretnim vozilima, a učesnici su saglasni o krivici, možete detaljno popuniti Evropski izveštaj i fotografisati vozila.

## Šta učiniti s oštećenim vozilom

Pije izvođenja bilo kakvih popravki na vozilu, obratite se osiguravajućem društvu uzročnika štete koje će zahtijevati pregled vozila i procjenu štete.

Ako imate ugovorenu automobilsku asistenciju u Lovćen osiguranje, prvo pozovite centar za pomoć, koji će se pobrinuti o organizaciji prevoza vozila i putnika. U zavisnosti od slučaja, osiguravajuće društvo uzročnika će odlučiti hoće li se vozilo popraviti u najbližem ovlaštenom servisu, prevesti ga do drugog mjesta ili čak nazad kući (ako je očekivano vrijeme popravke duže).

## Sačuvajte telefonske brojeve 122

Evropski broj za hitne slučajeve koji važi u svih 28 država članica Evropske unije, kao i u većini drugih evropskih zemalja.

020 404 404

+386 1 588 2994 (za pozive iz inostranstva)

Asistencijski centar Lovćen osiguranja

## Šta moram da uradim kada se vratim u BiH

AKO SAM U NEZGODI BIO UZROČNIK:

- Štetu koju ste prouzrokovali drugom učesniku će nadoknaditi osiguravač iz vašeg osiguranja autoodgovornosti. Po povratku u Crnu Goru možete svojoj osiguravajućoj kući dostaviti obavještenje da ste prouzrokovali nezgodu. Kada vaša osiguravajuća kuća dobije podatke o šteti od osiguravajuće kuće (svog korespodenta u inostranstvu), od vas će zatražiti dostavu izjave o okolnostima nastanka nezgode. Dalje će osiguravajuće društvo riješiti slučaj preko svog korespodenta u konkretnoj državi.
- Ako ćete štetu na vašem vozilu prijaviti po osnovu svoje polise osiguranja (auto kasko) morate je prijaviti vašem osiguravajućem društvu. Nakon što prijavite štetu, rješavanje preuzima osiguravač.

AKO SAM U NEZGODI OŠTEĆENIK:

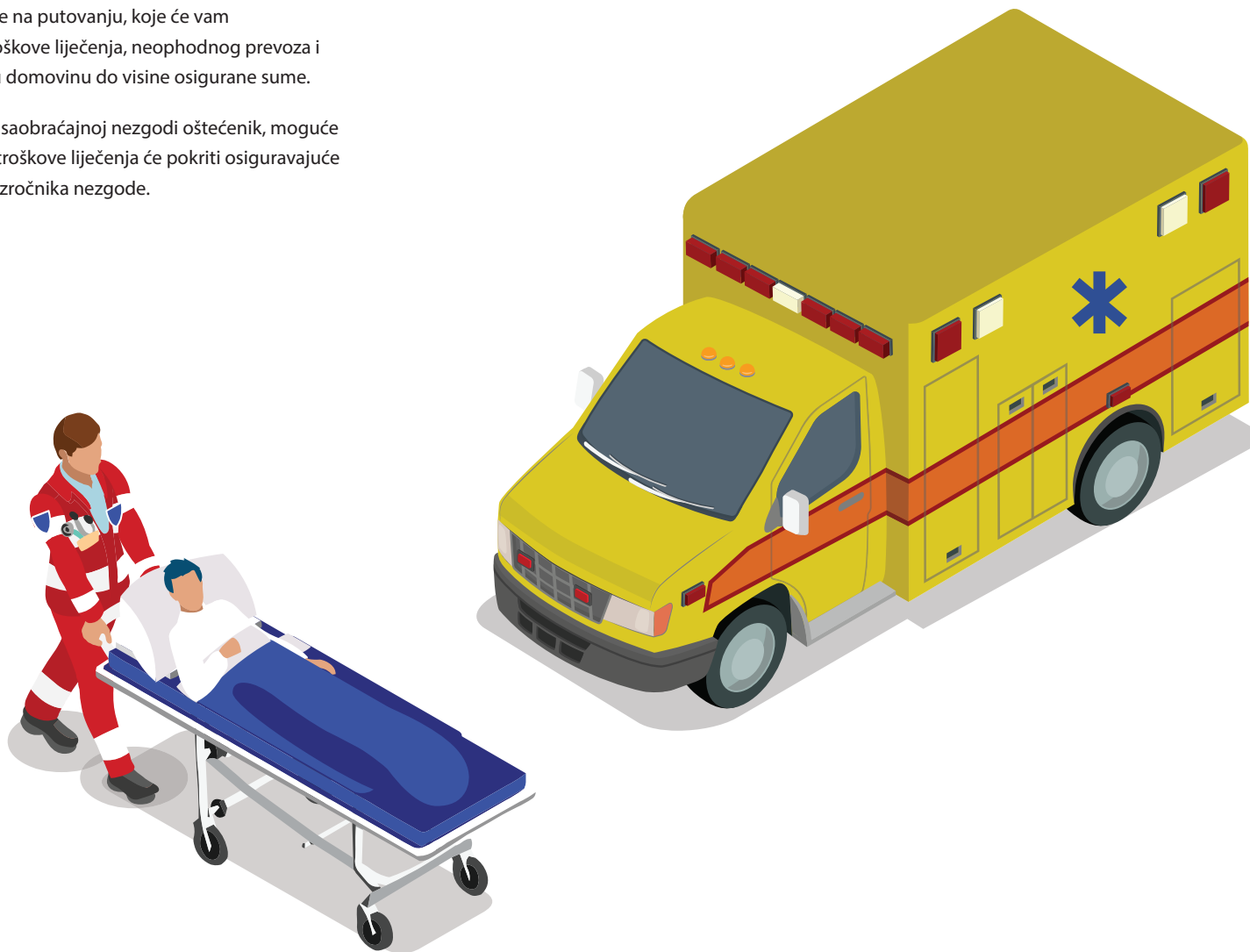
- Štetu koja vam je nanešena podmiriće osiguravajuće društvo počinitelja iz njegovog obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.
- Ako je počinitelj nezgode vozač motornog vozila registrovanog u nekoj od država koja je različita u odnosu na državu mjesta nezgode, odštetni zahtjev ćete podnijeti Nacionalnom birou u državi nastanka nezgode. Oni će određeni zahtjev proslijediti korespodentu konkretnog osiguravajućeg društva ili će ovlastiti neko osiguravajuće društvo (svoju članicu) da obradi odštetni zahtjev i vas o tome obavijestiti.
- Ako je vozilo uzročnika nezgode bilo neregistrovano, morate podnijeti zahtjeve za naknadu štete Nacionalnom birou države u kojoj se nezgoda desila.



## Ko pokriva troškove liječenja u slučaju povreda u inostranstvu

Preporučujemo da prije svakog putovanja u inostranstvo ugovorite turističko osiguranje ili osiguranje na putovanju, koje će vam pokriti troškove liječenja, neophodnog prevoza i prevoza u domovinu do visine osigurane sume.

Ako ste u saobraćajnoj nezgodi oštećenik, moguće dodatne troškove liječenja će pokriti osiguravajuće društvo uzročnika nezgode.



## Dokumenti bez kojih se ne kreće na put

- **UGOVORENO AUTOOSIGURANJE:** Pored obaveznog osiguranja autoodgovornosti, preporučujemo da ugovorite i osiguranje automobilske asistencije.
- **ZELENA KARTA:** Obavezno je da je imate pri ulasku u sledeće zemlje: Albanija, Azerbejdžan, Bjelorusija, Iran, Izrael, Sjeverna Makedonija, Maroko, Moldavija, Rusija, Tunis, Turska i Ukrajina, ali preporučuje se da ga imate kod sebe i u drugim zemljama sistema međunarodne karte, radi lakše razmjene podataka o osiguranju od autoodgovornosti.
- **EVROPSKI IZVEŠTAJ O SAOBRAĆAJNOJ NEZGODI:** Osiguravajuća društva širom Evrope ovaj obrazac dijele prilikom ugovaranja osiguranja autoodgovornosti. Sadržaj i numerisani dijelovi su korisni za različite vrste saobraćajnih nezgoda čak i u slučajevima kada su učesnici saobraćajne nezgode iz različitih zemalja: pojedinačne rubrike možete lako uraditi po svojoj jezičkoj verziji.
- **TURISTIČKO OSIGURANJE ILI OSIGURANJE NA PUTOVANJU:** Ako vam se dogodi nezgoda sa povredama koje zahtijevaju medicinsku asistenciju i prevoz u bolnicu ili domovinu, osiguranje će vam pokriti ove troškove.

# SAOBRAĆAJNA NEZGODA SA STRANCEM

Vikendom, a još češće za vrijeme odmora i praznika, neprijatno vas iznenadi gužva u saobraćaju. Ne samo da ste tada češće na putu, u vozilu, već se i na putevima povećava broj vozila iz inostranstva. Lako se može desiti da se nađete u saobraćajnoj nezgodi koju je izazvao vozač iz inostranstva.



## Kada da pozovem policiju

U saobraćajnoj nezgodi sa strancem vjerovatno se prvo pitate da li možete situaciju riješiti sami ili treba da pozovete policiju. Policiju treba da pozovete u svim slučajevima kada biste i inače pozvali policiju, u slučaju povrijeđenih osoba, veće materijalne štete i neslaganja učesnika o krivici za nastanak nezgode. Policijski zapisnik je neophodan u svakom slučaju ako želite da prijavite štetu po auto kasko osiguranju. Ukoliko je policija vršila kompletan uviđaj, osiguravač će izvještaj o izvršenom uviđaju preuzeti putem portala Nacionalnog biroa osiguravača. Važno je da detaljno ispunite Evropski izvještaj o saobraćajnoj nezgodi u slučaju kad je policija bila na mjestu nezgode, ali nije vršila uviđaj, već je o tome sačinila službenu zabilješku.

Istovremeno, policija naglašava da je u slučaju saobraćajne nezgode u Crnoj Gori, koju je izazvao vozač vozila sa stranim registarskim tablicama, potrebno pravilno evidentirati sve bitne podatke o stranom vozaču i motornom vozilu koji su učestvovali u nezgodi, posebno ime vozača, registarski broj vozila, državu registracije, tip i marku vozila, ime osiguravajućeg društva ili zelene karte. Ako je nezgodu izazvao kamion (u inostranstvu ili u Crnoj Gori), zapišite registarski broj vučnog vozila i prikolice.

## Ono što ne smijem da zaboravim

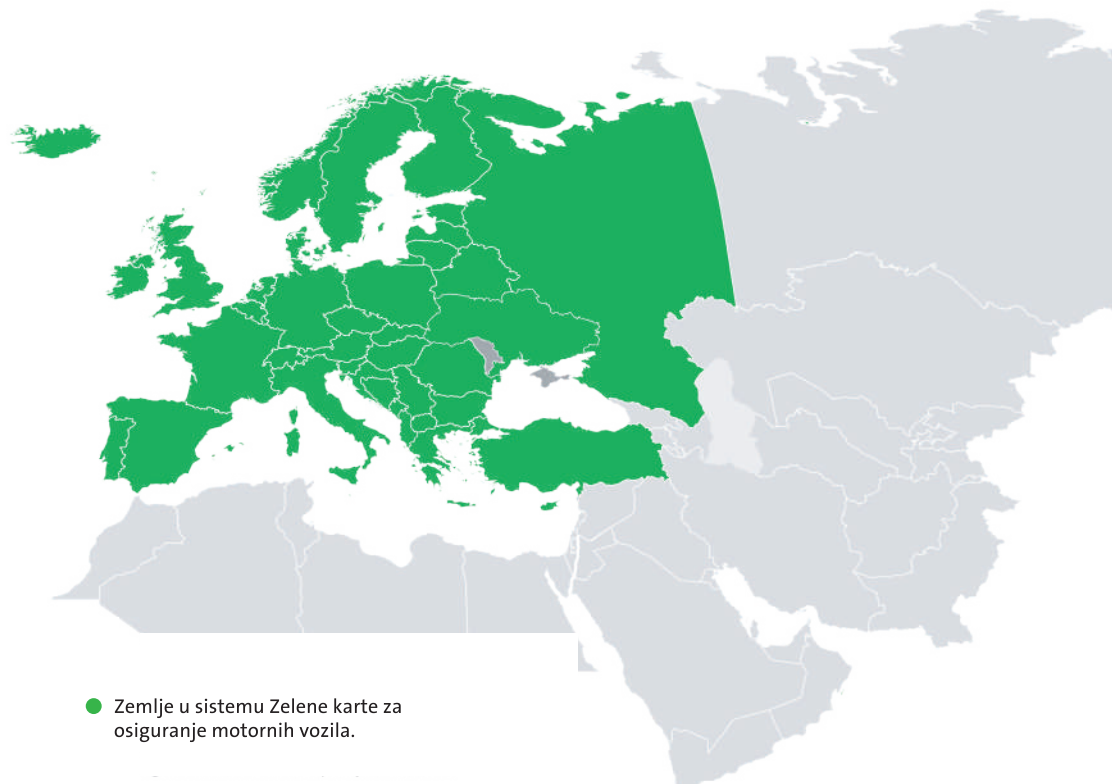
Vrlo je važno da od uzročnika dobijete kopiju zelene karte automobila ili informacije o osiguranju. Ako zelena karta nema kopiju, napravite fotokopiju ili je fotografišite. Za

rješavanje štete sa inostranim elementom vrlo su važni podaci o identifikaciji osiguravača.

Ako ne možete dobiti zelenu kartu, savjetuje se da pokušate da dobijete barem njen broj i valjanost, te da su navedeni u policijskom izvještaju ili evropskom izvještaju o saobraćajnoj nezgodi.

## Kako se podnosi zahtjev

Zahtjev se podnosi društvu za osiguranje koje je dobilo ovlaštenje Udruženja za obavljanje poslova koji proizilaze iz međunarodnog sporazuma o osiguranju vlasnika motornih vozila od odgovornosti za štetu nastalu upotrebom motornih vozila u zemlji ili inostranstvu. Ako društvo za osiguranje kome je podnijet odštetni zahtjev u roku od 60 dana od dana prijema tog zahtjeva ne isplati naknadu štete, oštećeno lice ima pravo da odštetni zahtjev podnese Nacionalnom biru osiguravača Crne Gore. Ukoliko ne postoje podaci o osiguravajućem društvu uzročnika ili postoje manjkavi podaci, možete se obratiti Agencija za nadzor osiguranja za pomoć. Obratite se vašem osiguravajućem društvu za procjenu štete na vozilu i fotografisanje. Ukoliko je kompletirana odštetna dokumentacija, možete se obratiti Vašem osiguravajućem društvu za provjeru o korespondentu osiguravajućeg društva uzročnika, kako bi se odmah dostavila dokumentacija zahtjeva za naknadu štete i na najbrži način riješila šteta. Ako dotično osiguravajuće društvo nema korespondenta u našoj zemlji, Nacionalni biro osiguravača Crne Gore će ovladati nekog od svojih članica osiguravajućih društava za obradu i vas obavjestiti o tome.



● Zemlje u sistemu Zelene karte za osiguranje motornih vozila.

U Lovćen osiguranju ove su informacije dostupne na svim mjestima procjene, a možete ih provjeriti i na web stranici NBO Crne Gore. Nakon prikupljanja svih potrebnih podataka i dokumenata za konačno namirenje štete, štetu nadoknađuje osiguravajuće društvo, koje kao punomoćnik ili korespondent rješava zahtjev.

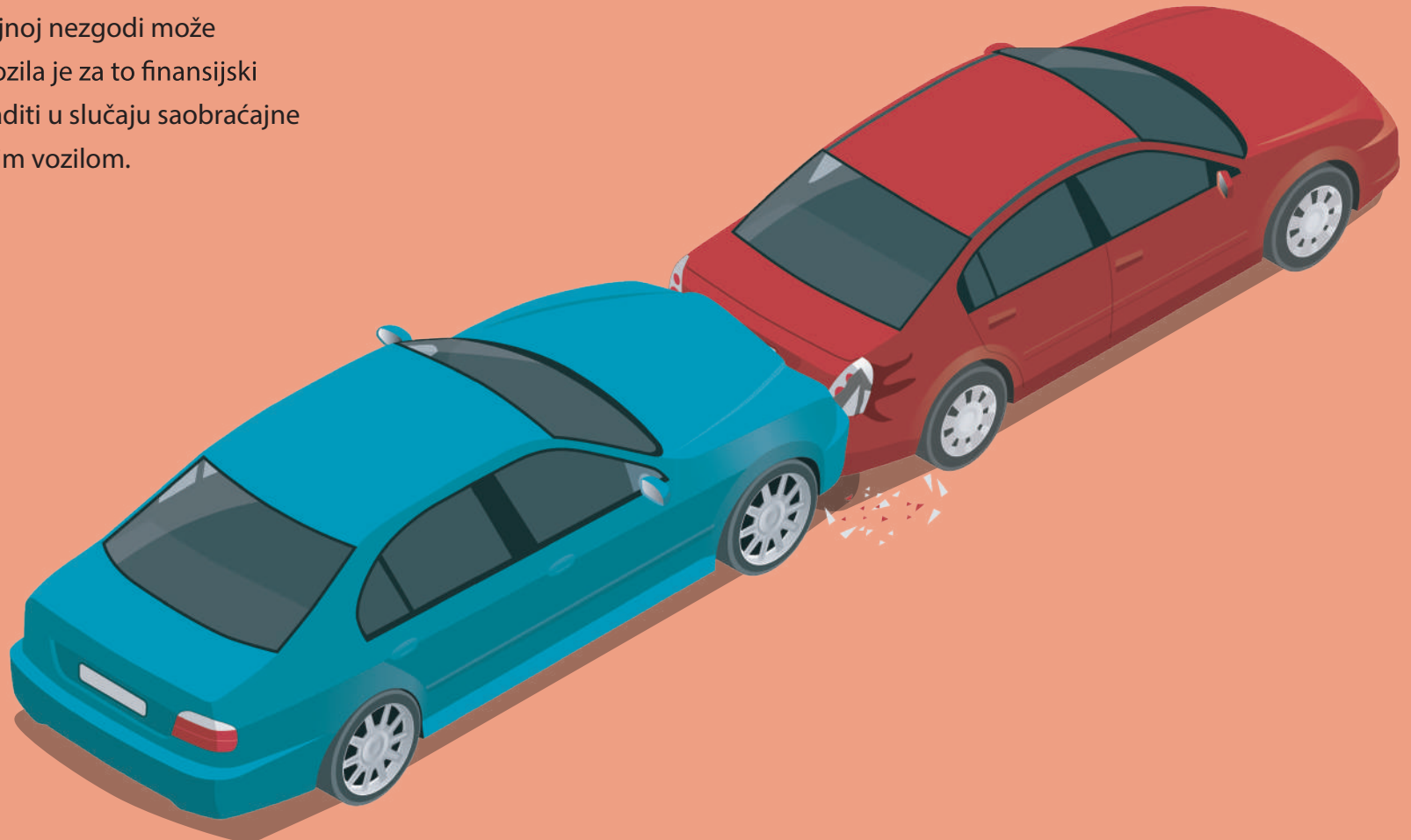
U slučaju da vam je štetu prouzrokovalo vozilo sa stranim tablicama ali je neosigurano, zahtjev podnesite Garantnom fondu.

### VAŽNI DOKUMENTI:

Ako imate informacije o stranom osiguravajućem društvu i za rješavanje štetnog slučaja je nadležno Lovćen Osiguranje, ispunite obrazac za prijavu štetnog slučaja na internet stranici Lovćen Osiguranja ili predajte odštetni zahtjev kod druge nadležne osiguravajuće kuće u Crne Gore, koja je korespondent stranog osiguravajućeg društva.

# SAOBRAĆAJNA NEZGODA SA NEOSIGURANIM VOZILOM

Iako je osiguranje autoodgovornosti zakonom propisano, neki ljudi ga ipak ne ugovore. Kazne za to nisu male. Međutim, šteta nastala u saobraćajnoj nezgodi može biti i veća. Vlasnik neosiguranog vozila je za to finansijski odgovoran. Korisno je znati šta uraditi u slučaju saobraćajne nezgode sa neosiguranim motornim vozilom.



## Da li da u slučaju nezgode zovem policiju

Ako se nađete u saobraćajnoj nezgodi sa vozačem čije vozilo nije osigurano, savjetujemo vam da pozovete policiju. Policijski zapisnik je preporučljiv i poželjan jer omogućava osiguravajućem društvu da se brže riješi zahtjev za naknadu štete.

## Kako teče procjena i kako ulažem zahtjev za naknadu štete

Za rješavanje odštetnog zahtjeva sa neosiguranim vozilom osnovan je poseban Garantni fond.

U slučaju nezgode sa neosiguranim vozilom ne preporučujemo prijavu štete po auto kasko osiguranju, jer onda više nije moguće podneti zahtjev Garantnom fondu. U tom slučaju opterećeno je vaše kasko osiguranje, što posljedično utiče na bonus pri ugovaranju osiguranja za naredni period.

## Kako mogu da dobijem naknadu od Garantnog fonda

Kada Garantni fond primi zahtjev za naknadu štete po osnovu neosiguranog vozila, provjerava kompletnost zahtjeva. Ukoliko je dokumentacija kompletna, pristupa obračunu visine štete primjenjujući iste kriterijume koje primjenjuju osiguravajuća društva kada obrađuju zahtjeve za naknadu štete iz svoje odgovornosti. Sva komunikacija do isplate naknade, odvija se sa Garantnim fondom koje vrši isplatu u zakonski određenom roku. Garantni fond ima pravo da od vlasnika neosiguranog vozila koje je prouzrokovalo štetu traži u potpunosti isplaćenu odštetu, zajedno sa zateznim kamatama i troškovima, što se u praksi naziva regresni postupak.



# NAPUŠTANJE LICA SA MJESTA NEZGODE

Čujete prasak osjetite trzanje i ...uzročnik nezgode je nestao. Za vozača motornog vozila koji se ne zadrži na mjestu nezgode do kraja uviđaja predviđene su visoke kazne. Uprkos visokim kaznama, saobraćajne nezgode sa napuštanjem lica mjesta su česte.



## Da li moram da obavijestim policiju

Ako ste učestvovali u saobraćajnoj nezgodi u kojoj je nastala samo materijalna šteta, a drugi vlasnik nije prisutan, o tome odmah obavjestite najbližu policijsku stanicu i dajte svoje lične podatke i podatke o oštećenom vozilu. U odštetnom zahtjevu treba dokazati da je nepoznato vozilo odgovorno za štetu, a ne oštećeni. U tome je policijski izvještaj presudan. Istovremeno, policija je uspješnija u pronalaženju krivca kada prilikom uviđaja otkriju materijalne tragove ako postoje svjedoci, očevidci itd. U nezgodama sa nematerijalnom štetom, međutim, sam nastanak tjelesnih povreda je razlog da oštećenik odmah obavijesti policiju.

Policijski zapisnik je preporučljiv i poželjan i za osiguravajuće društvo, jer omogućava brže rješavanje odštetnog zahtjeva.

## Ko rješava nematerijalnu štetu

Zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju predviđa da za nematerijalnu štetu koju je prouzrokovalo nepoznato vozilo odgovara NBO Crne Gore. Oštećena strana podnosi zahtjev za naknadu štete, zajedno sa dokazima Garantnom fondu koje za ovakve slučajeve ima formirane rezerve.

Postupak je isti kao i za rješavanje štete u slučaju neosiguranog vozila (vidi stranu 28). Garantni fond prima zahtjev za naknadu štete za nezgodu sa nepoznatim vozilom, registruje ga i vrši isplatu štete u skladu sa kriterijumima definisanim Zakonom o obaveznom osiguranju u saobraćaju.

U slučaju saobraćajne nezgode sa nepoznatim počiniocem, NBO Crne Gore odgovara samo za naknadu nematerijalne štete. Garantni fond će štete na stvarima nadoknaditi ako je nekom učesniku saobraćajne nezgode nadoknadio štetu zbog teže tjelesne povrede koje su zahtijevale bolničko lečenje, uz učešće oštećenog lica u šteti od 10 %, s tim što to učešće ne može iznositi više od 500 eura na dan štetnog događaja.

## Koje osiguranje mi koristi

Ako u nezgodi sa napuštanjem lica mjesta nastane samo materijalna šteta a počiniocu nije identifikovan, vlasniku vozila preostaje jedino da iskoristi svoje auto kasko osiguranje. Gubitak bonusa je minimalan u poređenju sa troškovima koje biste imali ukoliko ne biste koristili auto kasko osiguranje.

## Policija pronalazi odgovornog vozača koji je napustio lice mjesta

Policija je uspješna u istraživanju saobraćajnih nezgoda sa napuštanjem lica mjesta. Podaci pokazuju da se uzročnik otkrije u mnogim slučajevima, pomoću očevidaca, nadzornih kamera i sl. Pored novčanih kazni i mjera zabrane upravljanja motornim vozilom, vozača koji je nakon nezgode napustio lice mjesta čekaju i krivična prijava u slučaju nastanka veće materijalne štete ili nanošenja tjelesnih povreda i regresni zahtjev osiguravajućeg društva.

„Želimo da naglasimo da protokom vremena mi ne prestajemo da tražimo uzročnika. Imali smo već slučajeve da smo počinitelje pronašli nakon godinu dana i više“, rekli su u policiji. Naravno, tok i uspjeh istrage uvijek zavise od više faktora.



# SUDAR SA DIVLJAČI

Opasnost od divljači u Crnoj Gori postoji velika, zato slučajevi kada vozač udari divljač nije rijetkost. Naravno da možete, s obzirom na znakove upozorenja i prilagođavanje brzine uslovima spriječiti mnoge opasnosti, ali ne sve.



## Šta da uradim u slučaju sudara sa divljači

Vozač prvo treba da se pobrine za sopstvenu sigurnost tako što će obući reflektujuću prsluk, a zatim postaviti trougao da se pobrine i za sigurnost drugih učesnika u saobraćaju, zatim o sudaru treba da obavijesti policiju na broj 122. Policija će o sudaru obavijestiti nadležnu službu za održavanje puta (putare) radi uklanjanja leša i lovačko društvo koje upravlja lovištem na tom području.

Odmah prijavite štetu osiguravajućem društvu jer tragovi sudara, posebno kada je riječ o manjim životinjama, vrlo brzo nestanu ili su teže vidljivi. Ako imate priliku, štetu i udarenu životinju (kada nije preživjela udar) fotografišite na mjestu događaja.

## Kada će mi osiguravajuće društvo isplatiti štetu

Osiguravajuće društvo će vam nadoknaditi štetu na vozilu nastalu u sudaru s divljači, u sledećim slučajevima:

→ U slučaju kada je vaše vozilo osigurano polisom automobilskog kasko osiguranja – puno kasko osiguranje, djelimično kasko osiguranje kada se plaća samo lom stakla na vozilu, te u slučaju osiguranja stakala na vašem vozilu.

## Šta ako mi se nezgoda dogodi na području sa znakom upozorenja na opasnost od divljači

Ako ste imali sudar sa životinjom na području na kojem se nalazi znak upozorenja o divljači na putu i imate zaključeno auto kasko osiguranje, osiguravajuće društvo će vam isplatiti odštetu.

Činjenica da se nezgoda dogodila na području gdje postoji znak upozorenja, sa stanovišta osiguravajućeg društva, ne mijenja okolnosti po pitanju isplate štete.



# LANČANI SUDAR

U poređenju sa drugim saobraćajnim nezgodama, kod lančanog sudara je najteže utvrditi šta se tačno dogodilo. Od toga zavisi koliko dugo će procjena i obrada štete trajati i kada će osiguravajuće društvo zaključiti slučaj. Pravilnim postupanjem možete mnogo da doprinesete.



## Kako jednostavno objasniti lančani sudar na primjeru

Vozilo B zbog nedozvoljene sigurnosne udaljenosti (razmaka) udara u zadnji dio vozila A. Zatim u zadnji dio vozila B udari vozilo C i dodatno ga odbacuje na vozilo A.

Iz puta kočenja, odnosno tragova i izjava učesnika, zaključujemo da je vozilo B udarilo u vozilo A, ali da je to bio lakši sudar. Zatim je uslijedio jači udar vozila C u vozilo B. Osjetio ga je i vozač vozila A.

Za oštećenja na zadnjem dijelu vozila A je svakako odgovoran vozač vozila B. Međutim, s obzirom na jačinu sudara, procjenjujemo da bi usljed takvog sudara bio oštećen samo zadnji branik vozila A. Na kraju, vozilo A ima veoma oštećen zadnji dio, uključujući i dno prtljažnika, zadnja svjetla i poklopac prtljažnika. Za ove štete je verovatno odgovoran vozač vozila C.

Jasno je da je rješavanje slučajeva ove vrste saobraćajne nezgode složeno i dugotrajno. Takođe, često zahtijeva detaljnu analizu vještaka ili stručnjaka za putnički saobraćaj.

## Kako policija istražuje lančani sudar

Istraživanje lančanog sudara slično je istragama saobraćajnih nezgoda i teče tako da policija prikuplja, dokumentuje i analizira podatke o toku, uzrocima i poslasticama događaja.

Policija ističe da je svaka nezgoda različita, čak i ako se dogodi na istom mjestu i verovatno iz istog razloga. Uvijek je prisutan i nepredvidivi ljudski faktor.

U takvim slučajevima je važno i razgledanje mjesta saobraćajne nezgode, što je osnova za dalje istražne radnje. Istraga je zatvorena tek kad su poznati svi odgovori na sva temeljna pitanja.

## Kako osiguravajuća društva rješavaju slučaj

Osiguravajuće društvo mora sačekati dokumentaciju od policije. Šteta se plaća čim se odgovornost rasporedi među pojedinačnim učesnicima ili vozilima između kojih je došlo do kontakta.

Predmet nije jednostavan, jer neke štete nastaju u nekoliko faza i za njih je odgovorno više uzročnika. Za svaku pojedinačnu štetu na svakom vozilu procjenitelj mora povezati dinamiku sudara i odrediti ko je odgovoran za to. Uz to, sve mogu pogoršati bočni sudari, kada se pojedina vozila odbiju u drugu traku, okrenu ih, a zatim udare u prednji ili bočni dio stojećeg vozila i slično.

Procjenitelji primjećuju da se radi o lančanom sudaru i pravilu o zajedničkoj krivici. To, međutim, zahtijeva koordinaciju između osiguravajućih društava učesnika u sudaru. Postupci mogu potrajati nekoliko dana, a nekada se vuku i nekoliko godina.

Komplikovanije i dugotrajnije rješavanje može biti ako je učesnik u lančanom sudaru vozilo sa stranim tablicama (vidi stranu 25), jer bi i strana osiguravajuća društva trebalo da budu uključena u radu sa njima. To može da produži postupak. Takođe treba imati na umu da je teško osloniti se na izjave učesnika. Oni mogu poreći svoju uključenost ili ne znaju kako

tačno da procjene tok događaja. I policija isto ima probleme prilikom pokušaja utvrđivanja odgovornosti i prepoznavanja pojedinačnih prekršaja.

## Šta vi kao učesnik možete da uradite u slučaju lančanog sudara

Ako ste i sami uključeni u ovu vrstu saobraćajne nezgode, možete pomoći u određivanju toka događaja. Ključno je da prvo vodite računa o svojoj sigurnosti i pomognete drugima na način da ne ugrožavate sebe (vidi stranicu 4).

Ispunjavanje Evropskog izveštaja o saobraćajnoj nezgodi (vidi stranicu 8) i izjave svjedoka i učesnika su dobrodošle. Pisanje izveštaja može biti teško, jer na licu mjesta nećete moći da shvatite šta se zapravo dogodilo, a loše vremenske prilike mogu to dodatno otežati.

Preporučujemo da mjesto nezgode fotografirate sa sigurnog mjesta. Korisni su i video zapisi. Slikajte ili snimite tako da se sa slike/snimka vidi položaj auta u odnosu na saobraćaj.

Najbrže i najlakše ćete štetu usljed lančanog sudara regulisati po polisi auto kasko osiguranja. Ako se naknadno utvrdi da je za štetu kriv drugi počinitelj, osiguravajuće društvo će nakon nadoknade nastalih troškova pokrenuti proceduru naplate regresa, što neće uticati na vašu premiju auto kasko osiguranja, ukoliko se utvrdi da u predmetnoj saobraćajnoj nezgodi nema vaše odgovornosti.

## Uzroci lančanih sudara

Da biste izbjegli lančane sudare, obratite posebnu pažnju na najčešće uzroke takve nezgode:

- nedovoljna sigurnosna udaljenost,
- neprilagođena brzina vožnje,
- uslovi na putu i loše vremenske prilike.



# ŠTETA NA AUTU KOJA NASTANE NA PARKINGU

Možete je izazvati vi ili neko drugi. Dobro je da znate koje osiguranje vam može pomoći i kada ispunjavate uslove za isplatu naknade.



## Kako da postupim u slučaju da drugo vozilo ošteti moje parkirano vozilo

Naši procjenitelji savjetuju da kada primijetite štetu, pozovete policiju i uradite policijski zapisnik. Zato je korisno da automobil svaki put makar kratko pregledate prije nego što sjednete u njega i stavite pojas. Zatim fotografišite štetu što je preciznije moguće, da se na slici vidi položaj vozila u odnosu na regulaciju saobraćaja, i to sa svim prikupljenim dokumentima prijavite svom osiguravajućem društvu. Isti postupak važi i za sve druge primjere u nastavku.

Koje osiguranje ćete koristiti za naknadu štete?

→ Ako ne znate ko je počinitelj, možete prijaviti štetu po vašoj polisi auto kasko osiguranja.

→ Ako znate ko je uzročnik štete, troškove popravke će pokriti osiguravajuće društvo iz uzročnikovog osiguranja od autoodgovornosti.

## Kako mogu zahtijevati naknadu štete ako moje parkirano vozilo ošteti vozilo bez motora ili osoba

Štetu na prepunom parkingu može uzrokovati i neoprezna osoba sa kolicima za kupovinu ili brzi biciklista. S obzirom na to da se ne radi o motornom vozilu, osiguranje ovaj slučaj rješava drugačije:

→ Ako ne znate ko je odgovoran za štetu, možete aktivirati samo kasko osiguranje. Auto kasko osiguranje pokriva štetu ili uništavanje parkiranog ili zaustavljenog automobila zbog direktnog kontakta sa nepoznatim motornim vozilom.

→ Ako je počinitelj poznat, on mora nadoknaditi troškove popravke i ne morate aktivirati auto kasko osiguranje.

## Koje osiguranje se koristi ako neko na mom vozilu namjerno prouzrokuje štetu

Čak i u slučaju da vam neko zlonamjerno uzrokuje štetu, proces je isti kao što je već navedeno. Ako je uzročnik nepoznat, imate na raspolaganju vaše auto kasko osiguranje, koje uključuje i štete usljed radnji trećeg lica. I u ovom slučaju je oštećenje vozila potrebno prijaviti najbližoj policijskoj stanici.

## Šta ako nešto padne na moje parkirano vozilo

Na vaše vozilo može pasti led, snijeg, drvo, grana ili nešto drugo. Auto kasko također pokriva ovu vrstu štete bez obzira na

vrstu predmeta. Oštećenje nastalo na ovaj način može imati različite uzroke i može povući odgovornosti lica koja su zadužena za održavanje zgrade, fasade, uklanjanje leda, snijega, održavanje zelenila i slično, te je ovakvo oštećenje potrebno prijaviti najbližoj policijskoj stanici, kao i u prethodnom slučaju.

## Kako mogu riješiti štetu na parkingu koju sam/sama prouzrokujem

Ako svojim vozilom udarite drugo parkirano vozilo i na taj način nanese štetu vašem vozilu, šteta na vašem vozilu je pokrivena isključivo kasko osiguranjem. Oštećenje vozila u koje ste udarili, pokriva vaše osiguranje autoodgovornosti.

Vrlo je važno oštećeniku ostaviti svoje kontakt podatke na osnovu kojih će prijaviti osiguranju nastalu štetu. Uvijek imajte na umu kako bi vama bilo ako bi vam neko

nanio takvu štetu, a da vas ne obavjesti ili ponudi mogućnost otklanjanja posljedica ovog djela. Ne razmišljajte o tome koliko će vas koštati ako će štetu nadoknaditi vaša osiguravajuća kuća, jer će vaš finansijski teret biti simboličan. Napominjemo da ukoliko napustite lice mjesta i ne ostavite podatke, a budete identifikovani od strane policije, to povlači za sobom gubitak prava iz osiguranja, pri čemu ćete na kraju morati da platite nastalu štetu iz sopstvenog budžeta.

## Koje osiguranje pokriva štetu koju prouzrokujem kolicima za kupovinu ili biciklom

Ako jednostavno napustite mjesto događaja i osiguraniku ne ostavite podatke o osiguranju, možete izgubiti pravo na osiguranje – ukoliko vas neko od svjedoka prijavi, moraćete cijelu štetu pokriti iz sopstvenih sredstava.



# NISTE KRIVI U SAOBRAĆAJNOJ NEZGODI

Učestvovali ste u saobraćajnoj nezgodi koju niste mogli izbjeći i niste je vi uzrokovali. Uništen automobil, možda fizičke povrede putnika, težak uzrok... Komplikacije su brojne. Šta možete učiniti da ih u slučaju štetnog događaja lakše riješite?



## Šta prvo moram da uradim nakon nezgode?

Najprije provjerite da niko nije u vašem vozilu povrijeđen. Onda bezbjedno izađite iz vozila i razgovarajte sa uzročnikom o tome kako ćete riješiti slučaj.

Ispunite Evropski izveštaj o saobraćajnoj nezgodi (vidi stranicu 8), ako nema povrijeđenih i nastala je samo manja materijalna šteta, razmijenite podatke za potraživanje odštete od osiguravajućeg društva i fotografišite mjesto nezgode i vozilo. Snimite fotografije tako da sa slike bude vidljiv položaj vozila u odnosu na regulisanje saobraćaja.

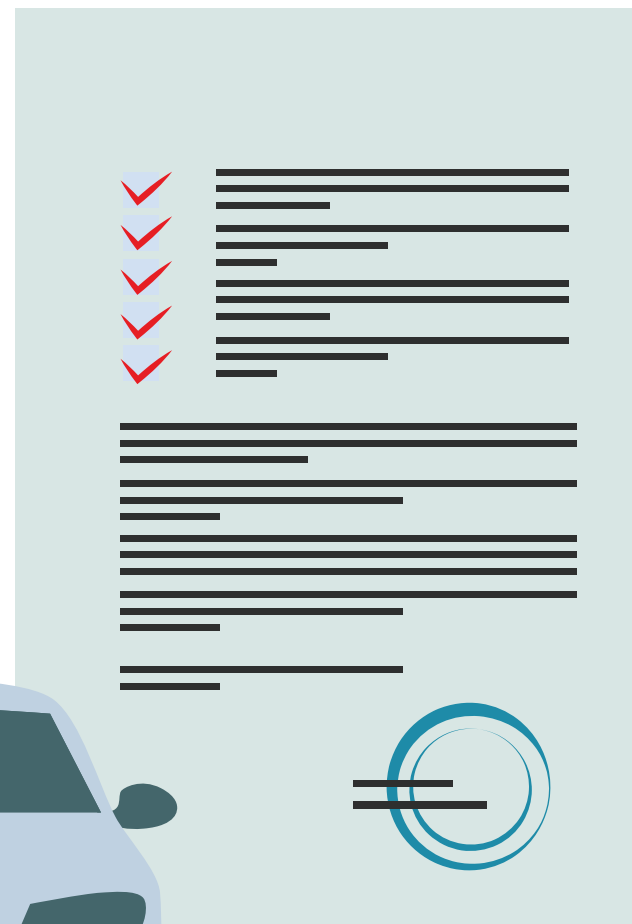
Ako je počinitelj vozač registrovanog vozila u inostranstvu (vidi stranicu 25), nabavite kopiju međunarodne karte za osiguranje vozila (ranije zelena karta), odnosno polis osiguranja vozila.

Preporučljivo je i poželjno za osiguravajuće društvo da imate policijski zapisnik koji omogućava brže rješavanje odštetnog zahtjeva. U tim slučajevima je korisno pozvati policiju, provjerite na strani 5. U slučaju nastanka veće materijalne štete ili ako ima povređenih lica, ili ne može da se postigne dogovor o odgovornosti za nastalu štetu, neophodno je obavijestiti policiju radi sačinjavanja uviđaja.

Posjetite doktora ako mislite da je potrebno.

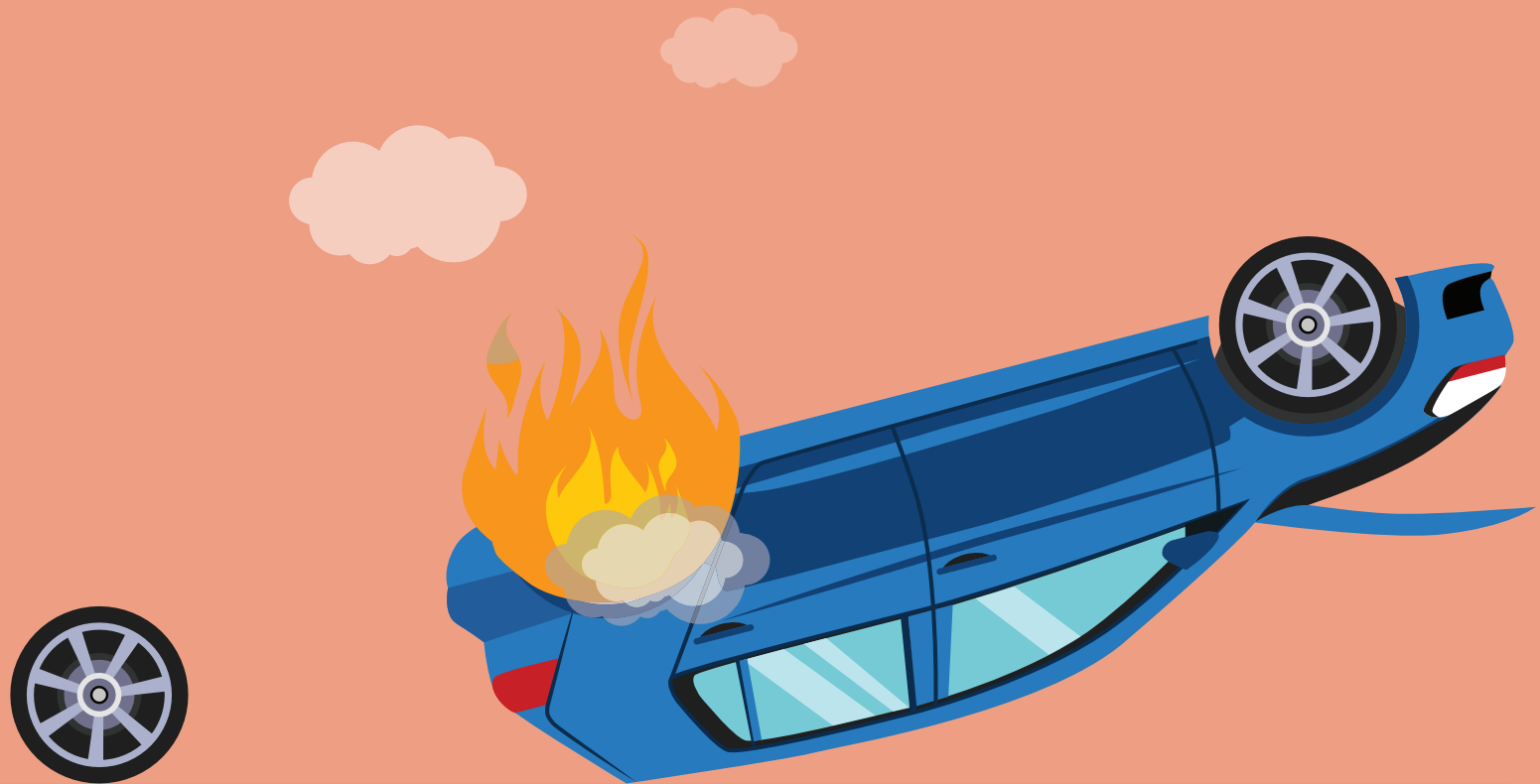
## Kako da započnem popravak vozila i kome da se obratim

Ne popravljajte vozilo prije nego što prijavite štetu osiguravajućem društvu. U slučaju da nezgodu niste vi prouzrokovali, štetu rješavate po polisi autoodgovornosti uzročnika nezgode.



# TOTALNA ŠTETA

Kada je riječ o totalnoj šteti, broj pitanja i različitih odgovora, mišljenja i iskustava zavisi od broja sagovornika. Zato smo zamolili naše procjenitelje da objasne ovaj pojam i sve nejasnoće oko njega. Tako ćete znati šta da očekujete i kakve su vam mogućnosti ako vam se nešto tako dogodi.



Postupak isplate i visina isplate po totalnoj šteti u suštini se ne razlikuje od isplate po kasko osiguranju i iz osiguranja autoodgovornosti uzročnika saobraćajne nezgode.

Bez obzira na to da li ste sami izazvali nezgodu i tražite naknadu štete iz auto kasko osiguranja ili je uzrokovao neko drugi i vi rješavate štetu iz njegovog osiguranja autoodgovornosti, postupak bi se odvijao isto.

## Kada se proglašava ekonomski totalna šteta

Definicija totalne štete glasi ovako: ako je vrijednost osigurane stvari, umanjena za vrijednost iskoristivog ostataka te stvari na dan procjene visine štete manja od troškova popravke, visina štete određuje se kao totalna šteta.

Totalna šteta se proglašava kada se utvrdi da je trošak popravke toliki da iz ekonomskih razloga popravka automobila košta više nego što je vrijednost vozila u trenutku štete umanjena za vrijednost iskoristivog ostatka.

U većini slučajeva se radi o starijim automobilima i njihova tržišna vrijednost je već znatno opala, a cijena popravke i rezervnih dijelova tu vrijednost brzo može dostići ili premašiti. Bez obzira na starost automobila prilikom popravke se ugrađuju novi, polovni ili zamjenski dijelovi čija cijena sporije opada, čak i ako su namijenjeni za ugradnju u više godina star automobil.

## Kako procjenitelji izračunavaju (ekonomsku) totalnu štetu

Procjenitelji na osnovu dostupnih informacija određuju tržišnu cijenu vozila, procjenjuju vrijednost havarisanog vozila i izračunavaju troškove popravke i procjenjuju štetu - maksimalne troškove popravke vozila. Pritom uzimaju u obzir i pređene kilometre i druge parametre koji mogu uticati na tržišnu vrijednost (npr. stanje vozila, ulaganja...).

U slučaju totalne štete, vozilo se tretira kao cjelina. Dodatna oprema inače ima uticaja na tržišnu vrijednost, ali u manjem obimu. Popust prilikom kupovine vozila ne utiče na vrijednost vozila u slučaju štetnog događaja, osim ako nije uzeto u obzir prilikom prihvatanja vozila u osiguranje (tj. osiguranje po ugovorenoj vrijednosti - po računu).

## Kako totalnu štetu objasniti na primjeru

Imali ste saobraćajnu nezgodu koju ste sami izazvali. Vaš automobil više nije u voznom stanju. Štetu ćete nadoknaditi iz auto kasko osiguranja.

U trenutku kupovine automobil je koštao 16.650 EUR, ali vaše vozilo u trenutku štetnog događaja vrijedi samo 8.768 EUR. Procjenjena vrijednost popravke štete na vašem vozilu je 6.850 EUR, a procjenjena vrijednost ostatka - olupine vozila je 3.500 EUR. Stoga je procjenitelj procijenio da je nastala ekonomski totalna šteta i ponudio vam iznos od 5.268 EUR (8.768 - 3.500 EUR).

## Šta mogu da učinim nakon što procjenitelj donese odluku o nadoknadi troškova štete

→ Ako prihvatite odluku procjenitelja, potpišete vansudsko poravnanje, biće vam isplaćen ponuđen iznos, što u navedenom primjeru iznosi 5.268 EUR. Vozilo možete popraviti sami ili olupinu možete prodati.

→ Kao osiguranik uvijek imate (ne samo u slučaju totalne štete) mogućnost prigovora na ponuđenu vrijednost naknade/odštete, a očekuje se da prigovor bude utemeljen. Možete uložiti žalbu žalbenoj komisiji osiguravajućeg društva ili iskoristiti druge pravne mogućnosti.

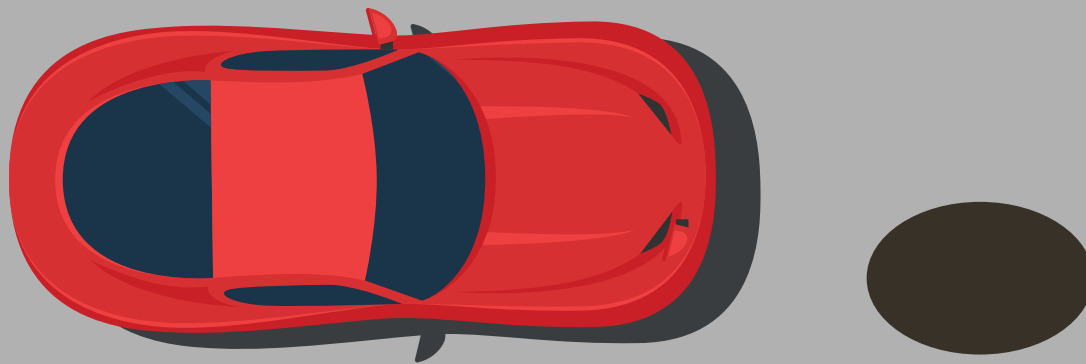
## Šta će se desiti sa mojim vozilom

Dakle, olupina je vaša i osiguravajuće društvo kod kasko osiguranja nije dužno da je preuzme.



# UDAR U RUPU NA PUTU

Opasnost od nalijetanja na udarnu rupu prilikom vožnje je čest slučaj. Desi se da prilikom upravljanja vozilom naletite na rupu na putu i tada najčešće stradaju djelovi trapa. Ukoliko je rupa na putu bila neobielježena, postoji mogućnost nadoknade štete na vašem vozilu.



## Šta da uradim u slučaju nalijetanja na udarnu rupu

Vozač prvo treba da se pobrine za sopstvenu sigurnost tako što će obući reflektujući prsluk, a zatim postaviti trougao, zbog sigurnosti drugih učesnika u saobraćaju. Potom o sudaru treba da obavjesti policiju na broj 122. Policija izlazi na lice mjesta i vrši uviđaj, na osnovu čega ćete u kasnijem postupku ostvarivati pravo nadoknade štete na vašem vozilu.

Ukoliko imate mogućnosti i prilike, odmah na licu mjesta fotografišite vaše vozilo, oštećenja na vozilu, kao i neobilježenu rupu na koju ste naletjeli.

## Kada će mi osiguravajuće društvo isplatiti štetu

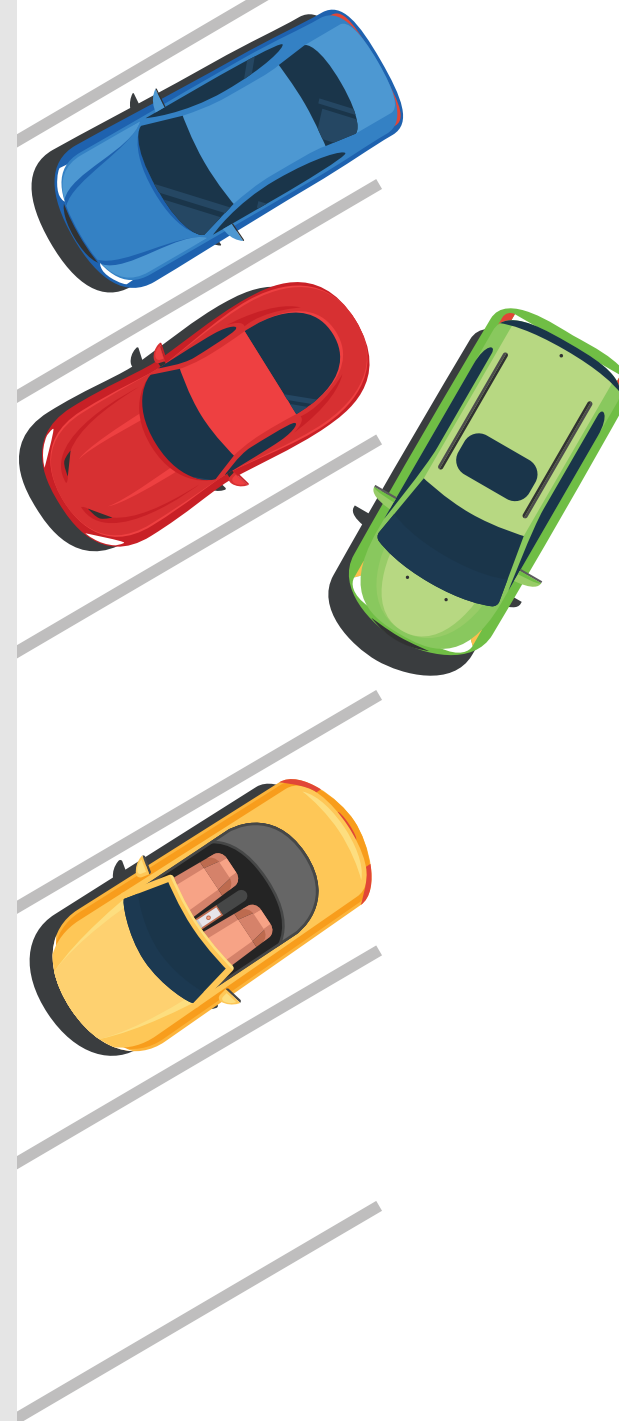
Osiguravajuće društvo će vam nadoknaditi štetu na vozilu nastalu nalijetanjem na udarnu rupu u sledećim slučajevima:

- U slučaju kada je vaše vozilo osigurano polisom automobilskog kasko osiguranja – puno kasko osiguranje, dijelimično kasko osiguranje (kada se plaća samo lom stakla na vozilu), te u slučaju osiguranja stakala na vašem vozilu. Imajte na umu da u ovim okolnostima obavezno pozovete policiju radi vršenja uviđaja.

## Kako da nadoknadim štetu ukoliko moje vozilo nije kasko osigurano?

Ukoliko vaše vozilo nije kasko osigurano, naletjeli ste na udarnu rupu i policija je izvršila uviđaj, potrebno je da se obratite svom osiguravajućem društvu radi izrade uslužnog zapisnika o oštećenju na vašem vozilu. Zatim se sa zahtjevom za naknadu štete obraćate nadležnom preduzeću za održavanje dionice puta na kojoj se šteta dogodila.

U svakom slučaju, da li imate ili nemate kasko osiguranje na vašem vozilu, prilikom nalijetanja na udarnu rupu pozovite policiju radi vršenja uviđaja, kako biste u daljem postupku na što lakši način ostvarili pravo nadoknade štete na vozilu. Imajte na umu da nalijetanje na udarnu rupu može rezultirati većim oštećenjima nego što se to može činiti na licu mjesta, pogotovo na elementima upravljanja i oslanjanja.



Srećan put!

# Ako vam se desi nezgoda

*VODIČ za slučaj saobraćajne nezgode*

