OPĆI UVJETI OSIGURANJA TROŠKA OD OTKAZA PUTOVANJA 01-OTP-01/20

(Pravno je obvezujoća samo slovenska verzija)

Opći uvjeti osiguranja od otkaza putovanja (u daljnjem tekstu: uvjeti) sastavni su dio ugovora o osiguranju, koji ugovaratelj sklapa s društvom za osiguranje. Sastavni dio ugovora o osiguranju je i klauzula, koja se primjenjuje zajedno s ovim uvjetima i prilagođena je turističkoj agenciji s kojom je sklopljen ugovor o putovanju.

IZRAZI U OVIM UVJETIMA IMAJU SLJEDEĆE ZNAČENJE:

Ugovaratelj osiguranja - osoba koja s društvom za osiguranje sklapa ugovor o osiguranju i obvezuje se na plaćanje premije
Osiguranik - osoba čiji je imovinski interes osiguran. Ugovaratelj osiguranja i osiguranik ista su osoba, osim u slučaju osiguranja u ime druge osobe ili u ime osobe na koju se osiguranje odnosi
Društvo za osiguranje - GENERALI zavarovalnica d.d., Kržičeva ulica 3, Ljubljana
Korisnik - osoba koja ima pravo na osigurninu odnosno naknadu troškova u slučaju nastupa osiguranog slučaja
Polica - dokument o sklopljenom ugovoru o osiguranju
Ugovor - ugovor o osiguranju sklopljen između ugovaratelja osiguranja i društva za osiguranje
Premija - iznos koji ugovaratelj mora platiti društvu za osiguranje prema ugovoru
Osigurnina - iznos koji društvo za osiguranje isplati u okviru odredbama ugovora
Osigurana svota - iznos koji predstavlja gornju granicu obveza društva za osiguranje prilikom nastupa osiguranog slučaja
Franšiza - ugovoreno sudjelovanje osiguranika u osigurateljnom slučaju
Osigurani slučaj - ugovorom o osiguranju pokriveni štetni događaj koji mora biti budući, neizvjestan i neovisan o isključivoj volji ugovornih strana, a njegovim nastupanjem nastaje obveza za društvo za osiguranje

1. članak: Predmet osiguranja

(1) Predmet osiguranja su troškovi koje je imao osiguranik (korisnik turističkih usluga) zbog otkaza putovanja zbog nepredviđenih događaja, ali samo u slučaju da je ugovor sklopljen istodobno sa sklapanjem ugovora o putovanju.

(2) Putovanjem se prema ovim uvjetima smatra i kupnja zrakoplovne karte pod uvjetom da je zrakoplovna karta kupljena najmanje 5 dana prije polaska zrakoplova.

2. članak: Osigurane opasnosti

(1) Osigurani slučaj prema ovim uvjetima nastupa ako se putovanje otkaže zbog jednog od niže navedenih nepredviđenih događaja koji su se dogodili nakon sklapanja ugovora.

(2) Osigurateljno pokriće se primjenjuje na sljedeće nepredviđene događaje:
1) nezgoda, smrt ili neočekivano pogoršanje zdravstvenog stanja osiguranika koje mu onemogućuje da putuje,
2) nezgoda, smrt ili neočekivano pogoršanje zdravstvenog stanja osiguranikove djece, roditelja, brata ili sestre, bračnog ili izvanbračnog druga, bake i djeda, koji osiguranika sprječavaju na putuje, s tim da je osiguranik dužan skrbiti o toj osobi u slučaju nezgode ili takvog pogoršanja zdravstvenog stanja, što mora biti vidljivo iz liječničke potvrde,
3) poziv sudskih ili upravnih tijela kod kojih je osobna nazočnost osiguranika obvezna,
4) elementarne nepogode ili više sile koje osiguraniku onemogućuju putovanje,
5) nezgoda, smrt ili neočekivano pogoršanje zdravlja jednog ili više suputnika na privatnom putovanju (kada putuje do 6 osoba) koji nisu u rodbinskoj vezi (npr. dečko i djevojka koji ne žive zajedno ili su prijatelji i sl.) ili su u široj rodbinskoj vezi s osiguranikom, pod uvjetom da su zajedno s osiguranom osobom navedeni na prijavnici i u samom ugovoru o putovanju. Ova se odredba ne odnosi na slučajeve kada nije riječ o privatnom putovanju (poslovna putovanja i sl.).

3. članak: Isključenja

(1) Osigurateljno se pokriće ne primjenjuje, stoga osigurani slučaj ne nastaje pod ovim uvjetima:
1) ako osiguranje troška od otkaza putovanja nije sklopljeno istovremeno sa sklapanjem ugovora o putovanju,
2) ako prijava nepredviđenog događaja nije dokumentirana u skladu s odredbama članka 10. ovih uvjeta,
3) ako osiguranik pisanim putem turističkoj agenciji ne otkaže putovanje najkasnije do roka navedenog u članku 10. ovih uvjeta,
4) ako je putovanje otkazano zbog događaja, koji nije naveden u članku 2. ovih uvjeta,
5) za naknadu troškova kakvih god taksi,
6) ako je razlog za otkaz putovanja u trenutku sklapanja osiguranja (odnosno razlog za raskid putovanja u trenutku početka putovanja) već postojao ili je bio očekivan;
7) je razlog otkaza putovanja povezan s pandemijom ili epidemijom,
8) ako je osiguraniku u trenutku sklapanja ovog osiguranja već prestao ugovor o radu odnosno je znao da će mu biti otkazan u roku od 12 mjeseci ili je nad poslodavcem već bio pokrenut postupak prisilnog podmirenja, stečaja ili likvidacije odnosno je ugovaratelj osiguranja/osiguranik znao ili je morao znati da će takav postupak biti pokrenut (primjenjuje se u slučaju ako je ugovoreno ŠIRE POKRIĆE),
9) u slučaju prestanka ugovora o radu zbog isteka radne dozvole (primjenjuje se u slučaju ako je ugovoreno ŠIRE POKRIĆE).

(2) Osiguranje ne pokriva štetu i troškove koji proizlaze iz kibernetskog incidenta.

4. članak: Isključenja terorističkih činova

(1) Bez obzira na ostale odredbe ugovora ovo osiguranje ne pokriva štetu koja je nastala u izravnoj ili neizravnoj vezi s terorističkim činom, niti bilo kakve troškove nastale kao posljedica te štete, ni u slučaju ako je uz teroristički čin neki drugi uzrok ili radnja doprinijela nastanku štete.

(2) Terorističkim činom smatra se svaki nasilni čin ili akt kojim se ugrožava ljudski život, pokretna ili nepokretna imovina ili infrastruktura, dakle silom, nasiljem ili prijetnjom, provodi se u političke, vjerske, ideološke ili slične svrhe i ima za cilj utjecati ili utječe na vladu neke države ili je namijenjen zastrašivanju ili zastrašuje javnost odnosno bilo koji njezin dio ili ima takav učinak. Terorističkim činom smatra se čin koji je izvršen samostalno, kao i onaj koji je izvršen u vezi s bilo kojom organizacijom ili vlasti.

(3) Iz pokrića su isključeni i šteta i troškovi nastali zbog sprječavanja odnosno suzbijanja terorističkih činova.

5. članak: Osigurana vrijednost

(1) Osigurana vrijednost je ugovoreni iznos koji je osiguranik dužan platiti turističkoj agenciji za troškove nastale zbog otkazivanja ili nesudjelovanja na putovanju. Ako uvjetima nije drukčije ugovoreno, određuju se troškovi nastali zbog otkaza ugovora o putovanju sukladno odredbama članka 11. ovih uvjeta, uzimajući u obzir odredbe ugovora o putovanju – općih uvjeta turističke agencije, kojima su definirane obveze korisnika turističkih usluga u slučaju otkazivanja ili nesudjelovanja na putovanju.

6. članak: Trajanje osiguranja

(1) Osigurateljno pokriće počinje od 24:00 sata na dan koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao dan sklapanja osiguranja i prestaje s početkom putovanja.

GENERALI zavarovalnica d.d. Kržičeva ulica 3, 1000 Ljubljana I Matični broj: 5186684000 I PDV ID: 88725324 I Okružni sud u Ljubljani I Temeljni kapital 39.520.347,18 EUR I Društvo pripada osiguravajućoj grupaciji Generali Group.

7. članak: Sklapanje ugovora

(1) Ugovor je sklopljen samom uplatom premije koja mora biti uplaćena na dan sklapanja ugovora o putovanju. Kasnijom uplatom premije ne uspostavlja se ugovorni odnos s društvom za osiguranje i sklapanje ugovora u tom slučaju nije moguće.

8. članak: Plaćanje premije i posljedice neplaćanja premije

(1) Premiju je ugovaratelj osiguranja dužan platiti prilikom sklapanja ugovora.

(2) Društvo za osiguranje ima pravo kod kakve god isplate iz osiguranja od osigurnine ili odštete odbiti sve dospjele i neplaćene premije za tekuću osigurateljnu godinu, kao i druge dospjele obveze ugovaratelj osiguranja prema društvu za osiguranje iz prethodnih godina.

(3) Na premiju se obračunavaju zakonski propisana davanja (porezi, naknade itd.). Ako se tijekom trajanja osiguranja promijene ili uvedu nova davanja (nova pristojba, promjena porezne stope i sl.), te promjene utječu na iznos ugovorene premije.

9. članak: Povrat premije

(1) U slučaju da organizator putovanja otkaže putovanje zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika ili iz drugih razloga, osiguranik nema pravo na povrat neiskorištenog dijela premije za razdoblje od otkaza putovanja do namjeravanog polaska na putovanje.

(2) Ako osiguranik promijeni destinaciju iz razloga navedenog u paragrafu 1. ovoga članka, osiguranik je dužan u slučaju skupljeg aranžmana platiti dodatnu premiju, a u slučaju jeftinijeg aranžmana ima pravo na povrat premije.

10. članak: Obveze ugovaratelja osiguranja prilikom nastupanja osiguranog slučaja

(1) Ugovaratelj osiguranja (odnosno njegov pravni nasljednik) dužan je u slučaju nepredviđenog događaja:
1) odmah otkazati putovanje rezervirano u turističkoj agenciji;
2) turističkoj agenciji dostaviti otkaz putovanja u pisanom obliku najkasnije u roku od 3 dana od dana kada je nastupio jedan od razloga otkaza navedenih u članku 2. ovih uvjeta;

(2) Na propisanom obrascu (u daljnjem tekstu: zahtjev) ugovaratelj je dužan navesti razlog otkaza i priložiti:
1) dokaze o sklopljenom ugovoru o putovanju;
2) dokaz o sklopljenom ugovoru;
3) vjerodostojnu potvrdu nadležne institucije o nepredviđenom događaju (npr. policijsko izvješće, sudski poziv);
4) neiskorištena putna dokumentacija (karte, uputnice i sl.);
5) obračun troškova otkaza putovanja (izrađuje turistička agencija);
6) obavijest o povratu troškova – „ticket refund notice“ (u slučaju otkazivanja karte);
7) dokaz od poslovnog suradnika/organizatora o otkazu, u slučajevima kada je nastupio jedan od razloga otkaza navedenih u točkama 5. i 6. 3. paragrafa članka 2. ovih uvjeta (primjenjuje se ako je ugovoreno ŠIRE POKRIĆE);
8) druge eventualne dokaze na zahtjev društva za osiguranje.

(3) Kada je razlog otkaz putovanja takvo pogoršanje zdravstvenog stanja osiguranika ili osoba navedenih u točkama 2. i 5. 2. paragrafa članka 2. ovih uvjeta, koji osiguraniku onemogućuje putovanje, osiguranik je uz odštetni zahtjev dužan priložiti:
a) liječničko potvrdu koja mora sadržavati sljedeće podatke:
   - datum pogoršanja zdravstvenog stanja,
   - kratku anamnezu bolesti zbog koje pacijent nije mogao putovati,
   - vrsta terapije
   - i eventualni drugi dokazi.

Liječnička potvrda mora biti izdana najkasnije na dan planiranog putovanja, inače se smatra da osigurani slučaj nije nastupio. Troškove izdavanja liječničke potvrde snosi osiguranik sam.

(4) U slučaju pogoršanja zdravstvenog stanja ili smrti osoba iz Članka 2. ovih uvjeta, obiteljska veza mora biti dokazana odgovarajućim dokazima državnog tijela. Troškove izdavanja dokaza snosi osiguranik sam.

(5) U slučaju otkazivanja zrakoplovne karte osiguranik je dužan uz ostalu dokumentaciju priložiti i opće uvjete zračnog prijevoznika iz kojih su vidljivi troškovi otkazivanja zrakoplovne karte te originalnu zrakoplovnu kartu.

(6) Ako u ugovoru nije ništa određeno, korisnicima osigurnine za slučaj smrti osiguranika smatraju se:
1) djeca i supružnik osiguranika u jednakim dijelovima;
2) ako nema supružnik, djeca osiguranika u jednakim dijelovima;
3) ako nema djece, supružnik;
4) ako nema supružnika, roditelji osiguranika u jednakim dijelovima; ako živi samo jedan roditelj, ima pravo na cijelu osigurninu;
5) ako nema osoba navedenih u prethodnim točkama ovog paragrafa, zakonski nasljednici na temelju pravomoćne odluke suda.

11. članak: Odgovornost društva za osiguranje

(1) U slučaju nastupa osiguranog slučaja, društvo za osiguranje dužno je isplatiti osigurninu u roku od 14 dana, računajući od dana kada ima svu dokumentaciju na temelju koje može odlučiti o osnovici i visini štete (dokumentaciju navedenu u članku 10. ovih uvjeta, uključujući dokaze koje društvo za osiguranje može dodatno zatražiti prilikom rješavanja osiguranog slučaja, a koji su nužni za utvrđivanje postojanja i visine obveza društva za osiguranje). Ako u tom roku nije utvrđen iznos njegove obveze, društvo za osiguranje dužno je osiguraniku na njegov zahtjev isplatiti nesporni dio svoje obveze kao predujam.

(2) U slučajevima kada turistička agencija nije organizator putovanja, osigurnina se isplaćuje prema općim uvjetima organizatora putovanja ili brodarske tvrtke.

(3) Osiguranik je dužan pisanim putem turističkoj agenciji otkazati putovanje najkasnije do roka navedenog u članku 10. ovih uvjeta. Ako turistička agencija u tom roku ne otkaže putovanje, smatra se da osigurani slučaj nije nastupio, osim ako su objektivni razlozi spriječili osiguranika da u tom roku otkaže putovanje.

(4) Ukoliko je osiguranje sklopljeno za dvije osobe, a jedna osoba otkaže putovanje, zbog čega se za preostalog osiguranika unajmljuje skuplji i manji smještaj i ona zato ima veće troškove, društvo za osiguranje isplaćuje osigurninu u visini razlike u cijeni najma skupljeg smještaja po osobi, pod uvjetom da je ona niža od cijene otkaza za oba osiguranika.

(5) Ako je ugovorom o putovanju sklopljeno grupno osiguranje za više od 6 osoba, društvo za osiguranje isplaćuje osigurninu samo osobi kod koje je nastupio osigurani slučaj.

(6) Ukoliko je sklopljeno grupno osiguranje (najviše 6 osoba na ugovor o putovanju) i putovanje otkazuje jedna ili više osoba iz grupe, zbog čega se unajmljuje skuplji smještaj odnosno nastaju veći troškovi, društvo za osiguranje isplaćuje osigurninu u visini razlike u cijeni najma skupljeg smještaja pod uvjetom da je ona niža od troška ako bi putovanje otkazali svi osiguranici iz ugovora.

(7) Ako je ugovorom određeno da osiguranik snosi dio štete (franšiza), to se također uzima u obzir pri obračunu osigurnine. U tom slučaju najviše davanje društva za osiguranje ograničeno je iznosom osigurane svote umanjene za iznos franšize.

12. članak: Promjena uvjeta osiguranja ili cjenika premija

(1) Ako društvo za osiguranje promijeni uvjete osiguranja ili cjenik premija, dužno je o promjeni pisanim putem obavijestiti ugovaratelja osiguranja najmanje 60 dana prije isteka tekuće osigurateljne godine.

(2) Ugovaratelj osiguranja ima pravo odustati od ugovora u roku od 30 dana od primitka obavijesti. Ugovor prestaje važiti istekom tekuće godine osiguranja.

(3) Ukoliko ugovaratelj osiguranja ne odustane od ugovora, isti će se početkom sljedeće godine izmijeniti u skladu s novim uvjetima osiguranja ili cjenikom premija.

(4) Društvo za osiguranje može u roku od 30 dana od dana saznanja da su mu prilikom sklapanja ugovora dani netočni podaci (primjerice, nedostatni podaci o opasnim okolnostima, podaci o predmetu osiguranja, podaci o prijašnjim štetama, podaci o klijentu i sl.) na odgovarajući način izmijeniti policu i o tome obavijestiti ugovaratelja osiguranja. Ako se ugovaratelj osiguranja ne slaže s izmjenama i dopunama, može odustati od ugovora u roku od 14 dana od primitka izmjene police.

Ukoliko ugovaratelj osiguranja u navedenom roku ne odustane od ugovora, smatra se da je suglasan s ovim izmjenama, te je od isteka tog roka ugovor važeći uz uvažene izmjene i dopune, kako je navedeno u izmjeni police.

13. članak: Način obavještavanja

(1) Dogovori o sadržaju ugovora važeći su samo ako su sklopljeni u pisanom obliku.
(2) Sve obavijesti i izjave koje se moraju dati u skladu s uvjetima ugovora moraju biti u pisanom obliku.
(3) Obavijest ili izjava dana je pravodobno ako je poslana prije isteka roka.
(4) Izjava koja se mora dati drugoj osobi stupa na snagu tek kada je druga osoba primi.

14. članak: Promjena podataka i uručivanje

(1) Društvo za osiguranje šalje pisane obavijesti ugovaratelju osiguranja (ujedno i osiguraniku) na adresu koju je dao prilikom sklapanja ugovora.
(2) Ugovaratelj osiguranja odnosno osiguranik mora obavijestiti društvo za osiguranje o svakoj promjeni svog prebivališta ili sjedišta ili svog imena ili naziva tvrtke u roku od 15 dana od dana promjene.
(3) Ako je pokušaj uručivanja pošiljke preporučenom poštom na adresu koju je ugovaratelj osiguranja naveo prilikom sklapanja ugovora, ili na adresu koju je ugovaratelj dao društvu za osiguranje tijekom trajanja ugovora, ili na adresu stalnog boravka ugovaratelja navedenog u Centralnom registru stanovništva odnosno na poslovnu adresu tvrtke navedene u Poslovnom registru Slovenije, neuspješan (npr. jer osiguranik nije preuzeo poštansku pošiljku odnosno ju je odbio primiti), pošiljka se smatra uručenom po isteku roka od 15 dana u kojem je ugovaratelj mogao preuzeti preporučenu pošiljku u poštanskom uredu. Ugovaratelj je dužan odmah po saznanju o fiktivnoj isporuci pošiljke obavijestiti društvo za osiguranje ako pošiljku nije mogao primiti iz razloga na koje ne može utjecati. U tom slučaju pošiljka se smatra uručenom po primitku društva za osiguranje njegovog pisanog prigovora u kojem ugovaratelj obrazlaže sve okolnosti slučaja i prilaže dokaze kojima opravdava činjenicu da nije preuzeo preporučenu pošiljku u zadanom roku od 15 dana te da nitko drugi to nije mogao učiniti na osnovi njegovog pisanog ovlaštenja.
(4) Pravna fikcija uspješnog uručivanja iz prethodnog paragrafa ima pravno valjane učinke na temelju ugovornog dogovora s ugovarateljem osiguranja.

15. članak: Sprječavanje korupcije

(1) Ugovor u kojem netko u ime ili na račun druge ugovorne strane obećava, nudi ili daje nedozvoljenu korist predstavniku ili posredniku tijela ili organizacije javnog sektora radi ostvarivanja posla ili sklapanja posla pod povoljnijim uvjetima ili za propuštanje dužnog nadzora nad izvršavanjem ugovornih obveza ili za drugo postupanje ili propust, kojim se nanosi šteta tijelu ili organizaciji javnog sektora ili je omogućeno stjecanje nedozvoljene koristi predstavniku tijela, posredniku tijela ili organizacije javnog sektora, drugoj ugovornoj strani ili njenom predstavniku, posredniku ili brokeru, je ništav.

16. članak: Sankcijska klauzula

(1) Društvo za osiguranje ne pruža osigurateljno pokriće i nema obvezu platiti zahtjev ili bilo koju drugu korist u slučaju da bi takva isplata zahtjeva ili bilo koje druge koristi izložila društvo za osiguranje bilo kakvim sankcijama, zabranama, ograničenjima, kontroli izvoza i/ili uporabe deviznog tečaja prema rezolucijama Ujedinjenih naroda ili trgovinskim ili gospodarskim sankcijama, kršenju zakona ili propisa Europske unije, Sjedinjenih Američkih Država, Ujedinjenog Kraljevstva, Republike Slovenije ili propisa bilo koje jurisdikcije primjenjive na društvo za osiguranje.
(2) Društvo za osiguranje ne pruža osigurateljno pokriće i nema obvezu platiti zahtjev ili bilo koju drugu korist u vezi s gubicima, štetama ili obvezama koje izravno ili neizravno proizlaze iz aktivnosti u sankcioniranim zemljama/teritorijima, ili iz aktivnosti koje su izravno ili neizravno povezane s koristima njihovim vladama, osobama ili subjektima s boravkom u sankcioniranim zemljama/teritorijima ili osobama ili subjektima koji se nalaze u sankcioniranim zemljama/teritorijima ili njihovim teritorijalnim vodama.
Ovo se isključenje ne odnosi na aktivnosti koje se provode ili usluge koje se pružaju u vanrednim situacijama iz sigurnosnih razloga ili kada je bilo društvo za osiguranje obaviješteno o ovom riziku i pismeno je potvrdilo osigurateljno pokriće.
(3) Sankcionirane zemlje/teritoriji prema prethodnom paragrafu odnose se na Krim, Demokratsku ljudsku republiku Koreju, Iran, Siriju, Venezuelu, a popis tih zemalja/teritorija može se promijeniti. Važeći popis ovih zemalja dostupan je na: www.generali.si/sankcijska klavzula.

17. članak: Informacije o obradi osobnih podataka

(1) Društvo za osiguranje poštuje pravo na privatnost svojih klijenata. U tu je svrhu društvo za osiguranje pripremilo iscrpne „Informacije o obradi osobnih podataka“ koje su dostupne na: www.generali.si/vop. Informacije je moguće zatražiti i pisanim putem besplatnog telefona **080 70 77** ili kod ovlaštenog posrednika društva za osiguranje.

18. članak: Izvansudsko rješavanje sporova

(1) Ako ugovaratelj osiguranja, osiguranik ili drugi korisnik nije zadovoljan uslugom društva za osiguranje, može o tome obavijestiti društvo za osiguranje. Potrošači imaju pravo podnijeti inicijativu za pokretanje postupka mirenja pred odabranim pružateljem izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, odnosno protiv odgovora društva za osiguranje ili odluke žalbene komisije društva za osiguranje. Centar za mirenje kod Slovenske udruge osiguravatelja (Mediacijski center Slovenskega zavarovalnega združenja), Železna cesta 14, SI-1000 Ljubljana, telefon: +386 (0)1 300 93 81, e-mail adresa: irps@zav-zdruzenje.si, internetska stranica: www.zav-zdruzenje.si.
Više informacija o žalbenim postupcima dostupno je na www.generali.si/pritozbeni-posttopki ili putem telefona **080 70 77**.

19. članak: Završne odredbe

(1) Za odnose koji proizlaze iz ugovora primjenjuje se slovensko pravo.
(2) Za nadzor društva za osiguranje nadležna je slovenska agencija za nadzor osiguranja (Agencija za zavarovalni nadzor), Trg republike 3, Ljubljana.
(3) Izvješće o solventnosti i financijskom položaju društva za osiguranje dostupno je na internetskoj stranici: www.generali.si.
(4) Ovi uvjeti na snazi su od 3. 1. 2020. nadalje.