



## INFORMACIJE ZA UGOVARAČA I OSIGURANIKU OSIGURANJA PRE ZAKLJUČENJA OSIGURANJA GARANCIJE PUTOVANJA ZA SLUČAJ INSOLVENTNOSTI I ZA SLUČAJ NAKNADE ŠTETE

### Poslovno ime, pravna forma, sedišta i adresa društva za osiguranje

UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd, Milutina Milankovića 134g, 11070 Novi Beograd (u daljem tekstu: UNIQA/Osiguravač)

### Uslovi osiguranja i pravo koje se primenjuju

- Posebni uslovi za osiguranje grancije putovanja za slučaj insolventnosti i za slučaj naknade štete

### Zakonski propisi koji se primenjuju na ugovor

pozitivno-pravni propisi Republike Srbije koji regulišu obligacione odnose i oblast osiguranja.

### Vreme važenja Ugovora

Ugovor o osiguranju se može zaključiti kratkoročno sa određenim rokom trajanja od jedne godine.

Uz obostranu saglasnost, a pre izdavanja polise, datum početka važenja ugovora sa ponude se može promeniti. U tom slučaju, biće validan onaj datum sa kojim je izdata polisa osiguranja.

Ugovor o osiguranju, njegovo pravno dejstvo prestaje da važi po isteku 24-tog časa dana koji je u ugovoru o osiguranju naznačen kao dan istekotrajanja osiguranja ili ukoliko drugačije nije ugovoreno.

### Rizici koji su pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi sa tim rizicima

Osiguranim slučajem se smatra nemogućnost osiguranika da ispuni svoje obaveze u skladu sa Članom 2. Uslova osiguranja usled insolventnosti, odnosno neispunjenosti, delimično ispunjenosti ili neuredno ispunjenja obaveza organizatora putovanja koje su određene opštim uslovima i programom putovanja.

Pod danom nastanka osiguranog slučaja insolventnosti smatra se dan kada je na osnovu važećih propisa, Opštih uslova putovanja i programa putovanja, nastala obaveza osiguranika da nadoknadi troškove korisniku osiguranja.

U slučaju garancije za slučaj insolventnosti obaveza osiguravača da isplati naknadu iz osiguranja nastupice ako korisnik osiguranja, u skladu sa ovim uslovima, ne može da naplati potraživanje od osiguranika zbog insolventnosti.

Nastanak osiguranog slučaja garancije radi naknade štete kao i dan nastanka osiguranog slučaja utvrđuje se na osnovu:

- Pravosnažne i izvršne sudske presude,
- Odluke arbitražnog suda,
- Odluke kojom je okončan vansudski potrošački spor,
- Vansudskog ili sudskog poravnania.

Osiguranjem su pokriveni samo troškovi vezani za putnike koji su uredno evidentirani u evidenciji izdatih garancija putovanja i na kraju radnog dana dostavljeni elektronskim putem na propisanom obrascu davaocu garancije. Ova dostava podataka mora biti potvrđena od strane davaoca garancije najkasnije narednog radnog dana.

U cilju utvrđivanja nastanka osiguranog slučaja, osiguravač ima pravo da zatraži dokumentaciju u skladu sa članom 15. ovih Uslova.

Više vremenski povezanih osiguranih slučajeva nastalih usled istog uzroka predstavlja jedan osigurani slučaj.

### Isključenja u vezi s rizicima

Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu iz osiguranja u slučaju insolventnosti u sledećim slučajevima:

- 1) Zbog bilo kog razloga koji nije osigurani slučaj u smislu člana 3. ovih Uslova kao ni povrede zdravlja ili tela nekog lica, oštećenja odnosno uništenja stvari, gubitka, oštećenja ili krađe novca, dokumenata ili dragocenosti,
- 2) Zbog ratnih događaja, pobuna ili mera državnih organa koje utiču na nastanak osiguranog slučaja, ako je država proglasila ratno stanje, vanredno stanje ili moratorijum na izmirenje svojih obaveza a iste imaju za posledicu insolventnost ugovarača,
- 3) Ako putnik nije u potpunosti izvršio svoje ugovorne obaveze prema osiguraniku po ugovoru o putovanju u skladu sa Opštim uslovima putovanja i programom putovanja,
- 4) Ako je ugovor između putnika i osiguranika zaključen suprotno zakonu i drugom propisu, kao i suprotno Opštim uslovima putovanja,
- 5) Zbog namere, krajnje nepažnje, krivičnih radnji ili prevare ugovarača osiguranja, osiguranika ili putnika,
- 6) Zbog dobrovoljne likvidacije sprovedene uz saglasnost ovlašćenih lica osiguranika,
- 7) Zbog akta nadležnog državnog organa kojim se zahtev putnika protiv osiguranika za naknadu štete uzrokovane iz razloga opisanih u članu 2. i 3. ovih uslova smatra neosnovanim,
- 8) Zbog pravosnažne odluke suda kojom se odbija tužbeni zahtev putnika protiv osiguranika za naknadu štete uzrokovane iz razloga opisanih u članu 2. i 3. ovih uslova,
- 9) Ako putnik u samom mestu turističkog putovanja ne prihvati rešenje koje ponudi osiguranik a koje odgovara uplaćenju usluzi obuhvaćenju programom putovanja,
- 10) Ako putnik ne prihvati organizaciju hitnog zbrinjavanja koju ponudi osiguranik, korisnik osiguranja ili nadležna državna institucija,
- 11) Ako se putnik ne pridržava Opštih uslova putovanja i programa putovanja, sa

kojima ga je osiguranik upoznao prilikom zaključenja ugovora o putovanju, 12) U slučaju posledičnih šteta i izgubljene dobiti.

Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu iz osiguranja za slučaj naknade štete u sledećim slučajevima:

- 1) Zbog bilo kog razloga koji nije osigurani slučaj u smislu člana 3. ovih uslova kao ni povrede zdravlja ili tela nekog lica, oštećenje odnosno uništenje stvari, gubitak, oštećenje ili krađu novca, dokumenata ili dragocenosti,
- 2) Zbog ugovornog proširenja odgovornosti Osiguranika za koje nije odgovoran po Zakonu,
- 3) Zbog ratnih događaja, pobuna ili mera državnih organa koje utiču na nastanak osiguranog slučaja,
- 4) Zbog delovanja više sile pod kojom se podrazumeva nepredvideni događaj na koji lice koje je subjekt ugovora o osiguranju nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje,
- 5) Zbog štete koja je posledica propusta trećih lica koji nisu subject ugovora o osiguranju,
- 6) Ako putnik nije u potpunosti izvršio svoje ugovorne obaveze prema Osiguraniku po ugovoru o putovanju u skladu sa Opštim uslovima putovanja i programom putovanja,
- 7) Ako je ugovor između putnika i Osiguranika zaključen suprotno zakonu i drugom propisu, kao i suprotno Opštim uslovima putovanja,
- 8) Zbog namere, krajnje nepažnje, krivičnih radnji ili prevare ugovarača osiguranja, Osiguranika ili putnika,
- 9) Zbog šteta koje su pokriveno drugim vrstama osiguranja, posebno zbog šteta koje podležu obaveznom osiguranju u saobraćaju,
- 10) Zbog bavljenja ekstremnim sportovima,
- 11) Zbog i u vezi sa plaćanjem usluga turističkog aranžmana, a posebno šteta proizašlih iz grešaka i propusta u informatičkoj računarskoj i telekomunikacionoj tehnologiji i korišćenja istih,
- 12) Zbog novčane kazne koju je dužan platiti Osiguranik ili putnik,
- 13) Zbog prekoračenja procenjene visine troškova ili kamatnih stopa,
- 14) Zbog akta nadležnog državnog organa kojim se zahtev putnika protiv Osiguranika za naknadu štete uzrokovane iz razloga opisanih u članu 2. i 3. ovih uslova smatra neosnovanim,
- 15) Zbog pravosnažne odluke suda kojom se odbija tužbeni zahtev putnika protiv Osiguranika za naknadu štete uzrokovane iz razloga opisanih u članu 2. i 3. ovih uslova,
- 16) Ako putnik u samom mestu turističkog putovanja ne prihvati rešenje koje ponudi Osiguranik a koje odgovara uplaćenju usluzi obuhvaćenju programom putovanja,
- 17) Ako putnik ne prihvati organizaciju hitnog zbrinjavanja koju ponudi Osiguranik,
- 18) Ako se putnik ne pridržava Opštih uslova putovanja i programa putovanja, sa kojima ga je Osiguranik upoznao prilikom zaključenja ugovora o putovanju,
- 19) Zbog otkaza putovanja od strane putnika iz bilo kog razloga,
- 20) U slučaju posledičnih šteta i izgubljene dobiti,
- 21) Ukoliko putovanje nije ni započeto iz bilo kog razloga,
- 22) Zbog propusta u nudenju putniku mogućnosti sklapanja ugovora o osiguranju van ovih Uslova a posebno:
  - Osiguranje od posledica nesreće i bolesti na putovanju,
  - Oštećenja i gubitka prtljaga,
  - Dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja,
  - Otkaza putovanja,
  - Troškova pomoći na putu i povratka u mesto prebivališta.

**Visina premije osiguranja, način plaćanja premije osiguranja, visina doprinosa i poreza i drugih troškova koji se obračunavaju pored premije osiguranja, kao i ukupan iznos plaćanja**

Premija osiguranja se određuje na osnovu važećih Tarifa UNIQA neživotno osiguranje kojom su definisane okolnosti i parametri rizika koji se uzimaju u obzir prilikom obračuna premije osiguranja.

Visima premije i način plaćanja premije definisani su ugovorom osiguranja i/ili računom.

Na premiju osiguranja plaća se porez u iznosu od 5%, u skladu sa Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja. Ukupna premija može se platiti u celosti ili u ratama. Iznos prve rate premije osiguranja uvećava se za iznos poreza na premiju neživotnih osiguranja, obračunatog za period trajanja osiguranja.

Ugovorom o osiguranju se može posebno ugovoriti devizna klauzula za definisanje sume osiguranja i premije osiguranja.

Ukoliko Ugovarač osiguranja ne plati ukupno obračunatu premiju ili njen deo u ugovorenom roku, Osiguravač može, pored glavnice da potražuje i zakonsku zateznu kamatu.

Premija osiguranja može se platiti na sledeći način, a po izboru Ugovarača osiguranja:

- 1) Uplatom na šalteru banke ili pošte (uplatnicom ili virmanom),
- 2) Elektronskom uplatom,
- 3) Otkupnom pošiljkom,
- 4) Posredstvom POS terminala (debitnom, revolving ili kreditnom karticom),
- 5) Administrativnom zabranom,
- 6) Trajnim nalogom,
- 7) Direct debit-om.

## Pravo na raskid ugovora i uslovi za raskid odnosno pravu na odustanak od ugovora

Ako Ugovarač osiguranja premiju koja je dospela posle zaključenja ugovora ne plati do dospelosti, niti to učini neko drugo zainteresovano lice – ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu, po isteku trideset dana od dana od kad je Ugovaraču osiguranja uručeno Osiguravačevu preporučeno pismo s obaveštenjem o dospelosti premije. Pri tome navedeni rok ne može isteći pre nego što protekne trideset dana od dospelosti premije.

U svakom slučaju ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu, ako premija ne bude plaćena u roku od godinu dana od dana dospelosti.

## Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje

Pismena ponuda učinjena Osiguravaču za zaključenje ugovora o osiguranju vezuje ponuđača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana kada je ponuda prispela Osiguravaču.

Ako Osiguravač u tom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od uslova pod kojima on vrši predloženo osiguranje, smatraće se da je prihvatio ponudu i da je ugovor zaključen. U tom slučaju ugovor se smatra zaključenim kad je ponuda prispela Osiguravaču.

Ukoliko se ugovor o osiguranju zaključuje na osnovu pismene ponude koju Osiguravač nije odbio u skladu sa prethodnim stavom, potpis ponudioca / Ugovarača osiguranja na ponudi osiguranja smatraće se potpisom na polisi.

Ako Osiguravač povodom primljene ponude zatraži neku dopunu ili izmenu, kao dan prijema ponude smatraće se dan kad Osiguravač primi traženu dopunu ili izmenu, odnosno kad bude obavešten o prihvatanju njihovih uslova.

## Način podnošenja odštetnog zahteva i ostvarivanje prava na naknadu po osnovu polisa osiguranja auto kaska

Osiguranci, ugovarači, korisnici osiguranja svoja prava na naknadu po osnovu polisa za slučaj insolventnosti i naknade štete ostvaruju podnošenjem zahteva i to:

- Putem telefona pozivanjem Kontakt centra UNIQA osiguranja na broj 011/20-24 100,
- Putem elektronske pošte slanjem mejla na adresu info.stete@uniqa.rs,
- Putem telefaksa 011/20-24-142 ili pošte,
- Neposredno nadležnoj službi u sedištu Društva.

Kada nastane osigurani slučaj po osnovu kog se traži naknada iz osiguranja Osigurani je dužan da odmah po nastupanju osiguranog slučaja bez odlaganja obavesti Osiguravača o nastanku štetnog događaja, a najkasnije u roku od tri dana od njegovog nastupanja, odnosno saznanja o nastupanju.

Kada se dogodi osigurani slučaj, Osiguravač je dužan da isplati naknadu u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kompletiranja dokumentacije i kada je utvrđeno postojanje njegove obaveze i njen iznos.

Potraživanja ugovarača osiguranja, odnosno trećeg lica iz ugovora o osiguranju zastarevaju za tri godina računajući od prvog dana posle proteka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo. Ako zainteresovano lice dokaže da do isteka pomenutog roka nije znalo da se osigurani slučaj dogodio, zastarevanje počinje od dana kad je za to saznalo, s tim da u svakom slučaju potraživanje zastareva za pet godina počev od dana posle proteka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo. Po isteku 14 (četrnaest) dana od prijave štete, ukoliko ne bude utvrđen iznos obaveze, Osiguravač je dužan da na zahtev ovlašćenog lica, isplati iznos nespornog dela svoje obaveze na ime akontacije.

Ukoliko je ugovorom o osiguranju predviđeno da Osigurani sam snosi jedan deo štete (franšiza), a osnovica za obračun naknade iz osiguranja iznosi manje od ugovorene franšize, Osigurani se ne isplaćuje naknada iz osiguranja tj. Osiguravač nema nikakvu obavezu u pogledu isplate naknade iz osiguranja.

## Način zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja

Korisnik usluga osiguranja\*, ukoliko je nezadovoljan pružanjem usluga osiguranja, može podneti prigovor (lično, preko zastupnika odnosno punomoćnika) Osiguravaču u pisanoj formi:

- U svim poslovnim prostorijama UNIQA,
- Poštom na adresu sedišta: UNIQA osiguranje a.d.o. Beograd: ul. Milutina Milankovića br. 134g, 11070 Novi Beograd,
- Na e-mail: prigovori.nezivot@uniqa.rs,
- Putem telefaksa 011/20-24-131.

Prigovor se podnosi isključivo pisanim putem, stoga UNIQA osiguranje nije u obavezi da razmatra usmene prigovore, već da podnosioca prigovora uputi na podnošenje prigovora pisanim putem.

Prigovor treba 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,
- Punomoćje za zastupanje ako je prigovor podneo punomoćnik.

Prigovor se podnosi usled nezadovoljstva podnosioca postupanjem ili odlučivanjem UNIQA osiguranja u vezi sa ugovorom o osiguranju ili zbog povrede prava radom UNIQA osiguranja ili zastupnika.

UNIQA je u obavezi da podnosiocu prigovora pismeno odgovori najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, navedeni rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu će UNIQA pismeno obavesti korisnika usluge osiguranja. Podnosilac zahteva ima pravo da bude obavešten o toku postupka po prigovoru o čemu smo dužni da ga obavestimo na njegov zahtev i to:

- U svim poslovnim prostorijama UNIQA,
- Poštom na adresu sedišta: UNIQA osiguranje a.d.o. Beograd: ul. Milutina Milankovića br. 134g, 11070 Novi Beograd,
- Na e-mail: prigovori.nezivot@uniqa.rs,
- Putem telefona i telefaksa 011/20-24-131.

\*Pod korisnikom usluga osiguranja podrazumeva se osigurani/ugovarač osiguranja/korisnik osiguranja kao i treće oštećeno lice.

## Naziv, sedište i adresa organa nadležnog za nadzor nad poslovanjem društva za osiguranje, kao i o načinu zaštite njegovih prava i interesa kod tog organa

Nezadovoljan odlukom po prigovoru, korisnik usluge osiguranja može na rad društva za osiguranje podneti prigovor Narodnoj banci Srbije, koji se odnosi na zaštitu njegovih prava i interesa kao korisnika usluge osiguranja.

Prigovor Narodnoj banci Srbije podnosi se u pisanoj formi, na adresu Kralja Petra 12, 11 000 Beograd, ili elektronskom poštom na adresu: zastita.korisnika@nbs.rs. Korisnik usluge osiguranja uz prigovor upućen Narodnoj banci Srbije dostavlja i prigovor koji je dostavio Osiguravaču, odgovor Osiguravača i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora mogu ceniti.

Sve dodatne informacije i pojašnjenja možete pronaći na našem sajtu [www.uniqa.rs](http://www.uniqa.rs), u poslovnim prostorijama UNIQA osiguranja ili pozivom na broj: 011/ 20 24 100.

## Zaštita podataka o ličnosti

Informacije o obradi podataka o ličnosti, dostupne su na internet stranici [www.uniqa.rs](http://www.uniqa.rs).

Osiguravač dostavlja Informacije o obradi podataka o ličnosti uz ponudu/polisu osiguranja.