

Na osnovu člana 73 Statuta Akcionarskog društva za osiguranje "Triglav osiguranje" a.d.o. Beograd o člana 58. Zakona o osiguranju Izvršni odbor na sednici održanoj 22.05.2024 godine, donosi

US-OPI/24-05

## OPŠTI USLOVI ZA OSIGURANJE PUTNIKA ZA VREME PUTA I BORAVKA U INOSTRANSTVU

### Član 1. OPŠTE ODREDBE

(1) Opšti uslovi za osiguranje putnika za vreme puta i boravka u inostranstvu (u daljem tekstu: Opšti uslovi) su sastavni deo Ugovora o osiguranju zaključenog između Ugovarača osiguranja i „Triglav osiguranja“ a.d.o. Beograd (u daljem tekstu: Osiguravač).

(2) Izrazi u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

**Osiguravač** – Triglav osiguranje a.d.o. Beograd, sa kojim je zaključen Ugovor o osiguranju;

**Ugovarač osiguranja** - pravno ili fizičko lice koje je sa osiguravačem zaključilo ugovor o osiguranju putnika za vreme puta i boravka u inostranstvu;

**Osiguranik** - fizičko lice u čiju korist je zaključeno osiguranje;

**Polisa** – Ugovor o osiguranju putnika za vreme puta i boravka u inostranstvu, kojim se Ugovarač osiguranja obavezuje da će Osiguravaču platiti ugovoreni iznos (premiju), dok se Osiguravač obavezuje da će, po nastupanju osiguranog slučaja, Osiguraniku nadoknaditi troškove nužnog medicinskog tretmana kao i troškove prevoza, ali najviše do ugovorene sume osiguranja, kao i pružiti putnu i pravnu asistenciju;

**Pripejd osiguranje** – ugovor o osiguranju prema odredbama ovih Opštih uslova, kojim Ugovarač osiguranja i Osiguravač, unapred ugovoraju osiguravajuće pokriće za neodređeni broj lica i određeni broj dana, a najmanje 50 dana u toku jedne kalendarske godine. U slučaju kada više lica putuje u isto vreme, ugovoreni broj dana koristi se po principu 1 osiguranik – 1 dan.

**Prijava osiguranih lica** – spisak Osiguranika koji Ugovarač osiguranja dostavlja Osiguravaču u slučaju zaključenja Pripejd osiguranja. Prijava se dostavlja Osiguravaču elektronskim putem, u unapred definisanom formatu. Prijava sadrži podatke o svakom Osiguraniku (ime, prezime, matični broj, broj pasoša) kao i datum početka i kraja putovanja.

**Potvrda o osiguranju** – Potvrda o pružanju osiguravajućeg pokrićau slučaju ugovorenog Pripejd osiguranja, koju izdaje Osiguravač za svakog pojedinačnog osiguranika, a na osnovu dostavljene Prijave osiguranih lica;

**Suma osiguranja** - maksimalna obaveza Osiguravača po nastupanju osiguranog slučaja (štetnom događaju);

**Osigurani slučaj** - nastanak događaja kojim se ostvaruje rizik koji je pokriven Ugovorom o osiguranju.

Osigurani slučaj mora biti budući, neizvestan i nezavisan od isključive volje Osiguranika i ovaj događaj se mora desiti u okviru trajanja osiguravajućeg pokrića;

**Asistentska kompanija (Centar za asistenciju - pomoć)** - ugovorni partner Osiguravača koji organizuje pomoć pri nastanku osiguranog slučaja asistencije, koga Osiguranik mora o tome da obavesti putem telefona.

### Član 2. PREDMET I OBIM OSIGURANJA

(1) Osiguravajuće pokriće obuhvata pružanje putnih i pravnih usluga, troškove nužnog medicinskog tretmana kao i troškove prevoza zbog nepredviđene bolesti ili njenih posledica, koja je počela ili nastala na putu ili boravku u inostranstvu;

(2) Osigurani slučaj nepredviđene bolesti počinje sa početkom lečenja a završava kada, po mišljenju lekara, lečenje više nije potrebno ili kada se Osiguranik može bezbedno transportovati u zemlju prebivališta na dalje lečenje;

(3) Ukoliko se lečenje odnosi na bolest ili posledicu nezgode koja sa prethodnom nije u uzročnoj vezi, Osiguravač će to smatrati novim osiguranim slučajem.

### Član 3. ZAKLJUČIVANJE I OTKAZ UGOVORA O OSIGURANJU

- (1) Osiguranje se zaključuje pre početka putovanja. Osiguranja zaključena posle početka putovanja nisu važeća. Izuzetno od navedenog, osiguranje je važeće u slučajevima kada se vrši zamena postojeće polise novom, uz uslov da nema prekida osiguranja i da osigurani slučaj nije nastupio.
- (2) Osiguranje je zaključeno kada Osiguravač ili lice koje je on ovlastio, izda odobrenu polisu osiguranja. Kada se ugovor o osiguranju zaključuje na daljinu, Osiguravač može da smatra da je osiguranje zaključeno samim plaćanjem premije.
- (3) Osiguranje može da zaključi lice koje je domaći ili strani državljanin, koji ima prebivalište, odnosno privremeni boravak ili stalno nastanjenje u Republici Srbiji.
- (4) Osiguranik može da otkáže ugovor o osiguranju pre početka putovanja, odnosno početka period osiguranja, ukoliko ne dobije vizu za putovanje u zemlju koja je ovu vrstu osiguravajućeg pokrića zahtevala. Osiguranik može da otkáže ugovor o osiguranju i posle početka putovanja, odnosno perioda osiguranja ukoliko je ambasada odbila izdavanje vize zadržavajući pasoš ili primerke polise. U oba slučaja osiguranik podnosi potvrdu ambasade o odbijanju ili daje osiguravaču na uvid pasoš radi utvrđivanja dokaza da nema vizu za zemlju navedenu u polisi kao zemlju u kojoj važi osiguravajuće pokriće.
- (5) Osiguranik može da otkáže ugovor o osiguranju ukoliko otkáže putovanje, uz podnošenje odgovarajućih dokaza, i u slučaju:
  - 1) hospitalizacije osiguranika pre putovanja
  - 2) smrtnog slučaja člana uže porodice
  - 3) poziva osiguranika na vojnu vežbu
  - 4) dobijanja sudskog poziva
  - 5) otkaza putovanja od strane turističke agencije
  - 6) gubitka pasoša

### Član 4. POČETAK I TRAJANJE OSIGURAVAJUĆEG POKRIĆA

- (1) Osim u slučaju zaključivanja Priprejd osiguranja, osiguranje počinje u 00.00 časova dana koji je u polisi naveden kao dan početka osiguranja, ali ne pre nego što Osiguranik pređe granicu Republike Srbije na putu u inostranstvo. Osiguranje u svakom slučaju počinje, ukoliko je do tada plaćena premija osiguranja. Ukoliko premija osiguranja do tada nije plaćena, osiguranje počinje u 00.00 časova narednog dana od dana kada je plaćena premija osiguranja.
- (2) Osiguravajuće pokriće prestaje prelaskom granice Republike Srbije po završetku boravka u inostranstvu, a najkasnije istekom 24.00 h dana koji je u polisi naveden kao dan prestanka osiguranja.
- (3) Osiguranje ni u kom slučaju ne važi u Republici Srbiji.
- (4) Osiguranje ne važi na teritoriji zemlje čiji je Osiguranik državljanin i u kojoj ostvaruje pravo na redovnu zdravstvenu zaštitu.
- (5) Putnici stariji od 75 godina mogu zaključiti Ugovor sa maksimalnim trajanjem 60 dana.

### Član 5. PLAĆANJE I POVRAT PREMIJE OSIGURANJA

- (1) Ugovarač osiguranja je dužan da plati premiju osiguranja neposredno po dobijanju polise osiguranja.
- (2) Premija se može se platiti na sledeći način, a po izboru Ugovarača osiguranja:
  - Uplatom na šalteru banke ili pošte (uplatnicom)
  - Posredstvom pos terminala (debitnom, revolving ili kreditnom karticom) na prodajnim mestima Triglav osiguranja a.d.o.
  - Elektronskom uplatom
  - Sistemom direct debit

Kada se premija uplaćuje preko banke ili pošte, smatra se da je uplaćena u 24.00 h dana kada je uplata podneta banci ili pošti.

Osiguranik ima pravo na povrat premije u slučaju otkazivanja ugovora o osiguranju shodno odredbama tačaka 4) i 5) člana 3. ovih uslova i to:

- 100% iznosa uplaćene premije ukoliko je ugovor o osiguranju otkazan pre početka putovanja, odnosno početka perioda osiguranja;
- 70% iznosa uplaćene premije ukoliko je ugovor o osiguranju otkazan posle početka perioda osiguranja.

U skladu sa Članom 903 Zakona o obligacionim odnosima, Ugovor o osiguranju se smatra zaključenim danom uplate premije, bez potpisivanja Polise osiguranja.

(3) Osiguranik ima pravo na povrat premije, u slučaju da podnese zahtev Osiguravaču pre početka putovanja, u visini koja predstavlja razliku između premije koja je plaćena i premije koja odgovara stvarnom trajanju vize koju je ambasada odobrila, a koji je kraći od perioda za koji je plaćena premija. Razlika je plativa po poništavanju stare polise i pošto je osiguranik sa osiguravačem zaključio novo osiguranje za period odobrenog trajanja vize. U svakom slučaju osiguranik je dužan dostaviti Osiguravaču na uvid putnu ispravu i neophodnu dokumentaciju.

Povrat premije u slučaju zaključivanja Pripejd osiguranja, ostvaruje se prema posebnim odredbama sadržanim u članu 16. ovih Opštih uslova.

(4) Osiguranik ni u kom slučaju nema pravo na povrat premije ukoliko je po ugovoru o osiguranju nastupio osigurani slučaj.

## Član 6. OBAVEZE OSIGURAVAČA

(1) Osiguravač nadoknađuje osiguraniku - osim u slučajevima navedenim u članu 8. ovih uslova – razumne i uobičajene troškove nužnog medicinskog tretmana i transportne troškove ostvarene za vreme njegovog putovanja i boravka u inostranstvu.

Razumnim i uobičajenim troškovima smatraju se oni troškovi medicinskog lečenja (tretmana), koji nisu veći od opšteg nivoa troškova u sličnim situacijama na tom području, kada se radi o istom ili sličnom medicinskom tretmanu.

(2) Kao troškovi nužnog medicinskog tretmana (ili medicinske asistencije) ukoliko je potreban i odobren prema mišljenju asistentske kompanije u smislu ovih uslova smatraju se isključivo troškovi:

- (a) medicinskog tretmana;
- (b) za lekove i zavoje koje je prepisao lekar;
- (c) za medicinska pomagala neophodna za lečenje (na primer, flasteri, gips, ortopedska pomagala, zavoji, štace) koja je prepisao lekar;
- (d) za rendgensku dijagnostiku;
- (e) za ambulantno pružanje medicinskih usluga ukoliko ambulanta raspolaže dijagnostičkom i terapeutskom opremom i radi po metodama koje su naučno priznate i klinički ispitane u zemlji privremenog boravka osiguranika. Osiguranik se mora uputiti u bolnicu u mestu njegovog privremenog boravka ili u najbližu odgovarajuću bolnicu. Ambulantno lečenje ne podrazumeva kontrolne preglede osim u slučajevima da ih odobri lekar cenzor kao neophodne (u situacijama pogoršanja zdravstvenog stanja osiguranika i sl.);
- (f) prevoz do bolnice;
- (g) operisanja (uključujući i indirektno troškove operacije);
- (h) bolničkog lečenja (hospitalizacija) u ustanovi koja se smatra bolnicom, pri čemu se koristi bolnica u mestu u kom je osiguranik odseo ili najbliža odgovarajuća bolnica;
- (i) hitne stomatološke intervencije potrebne za otklanjanje akutnog bola zbog bolesti ili oštećenja zuba uključujući i vađenje zuba i jednostavne opravke proteza isključujući završne radove na zubu ili krunici, ali ne i izradu veštačkih zuba ili krunica, najviše do 150 EUR;
- (j) kod alergijskih reakcija bez komplikacija i kod opekotina od sunca, na ime troškova lekarskog tretmana i medicinskih sredstava, osiguranik sam plaća iznose do 50 EUR i deo troškova koji prelazi 100 EUR, tako da maksimalna obaveza osiguravača iznosi 50 EUR.

(3) Kao troškovi prevoza u smislu ovih uslova smatraju se isključivo:

(a) nužni troškovi za prevoz osiguranika u Republiku Srbiju, učinjeni po nalogu lekara u slučaju da ne postoji mogućnost pružanja dovoljne medicinske nege u mestu posete osiguranika, ili u najbližoj okolini, a što može uticati na pogoršanje pacijentovog zdravlja i u slučajevima kada je osiguranik sposoban za putovanje a u cilju uštede troškova po bolničkom danu. Nezavisno od toga, takođe se priznaju dodatni troškovi za pratioca, ukoliko je potrebna medicinska pratnja ili je predviđena zakonom;

(b) u slučaju smrti - nužni troškovi prevoza u Republiku Srbiju ili nužni troškovi sahrane u mestu smrti u inostranstvu, uz isključenje sahrane u zemlji prebivališta ali ne više od iznosa ugovorenog i navedenog u polisi osiguranja.

(4) Maksimalna obaveza osiguravača za pojedinačno putovanje određena je sumom osiguranja navedenoj na polisi osiguranja.

Sume osiguranja se razlikuju zavisno od programa osiguranja i to:

**a) STANDARD program osiguranja**

Ukupna suma osiguranja najviše 15.000 EUR, od čega za troškove prevoza najviše 3.600 EUR

Napomena: Kod ostvarenja sportskog rizika, maksimalna obaveza Osiguravača se umanjuje i to najviše do 7.500 EUR.

**b) PREMIUM program osiguranja**

Ukupna suma osiguranja najviše 30.000 EUR, od čega za troškove prevoza najviše 7.200 EUR

Napomena: Kod ostvarenja sportskog rizika, maksimalna obaveza Osiguravača se umanjuje i to najviše do 15.500 EUR.

(5) Ukoliko je za isti period osiguranja, zaključeno više ugovora o osiguranju za jednog osiguranika, Osiguravač ima obavezu iz osiguranja samo po ugovoru sa najvišom sumom osiguranja.

## Član 7. PUTNA I PRAVNA ASISTENCIJA

(1) Osiguravajuće pokriće putne asistencije obuhvata pružanje sledećih usluga:

1. informisanje o zemlji u koju se putuje;
2. razne savetodavne usluge u vezi hitnog putovanja;
3. obezbeđenje usluga prenosa poruka;
4. informisanje u slučaju gubitka ili kašnjenja prtljaga;
5. informacije u vezi rent-a-car usluga.

(2) Osiguravajuće pokriće obuhvata pružanje pravnih usluga:

1. organizovanje pravne pomoći, upućivanjem na advokata, kada je osiguraniku neophodna pravna zaštita za vreme boravka u inostranstvu – troškove advokatskog honorara plaća osiguranik;
2. upućivanje osiguranika na predstavnike lokalnih organa, ambasada i konzulate;
3. obezbeđenje usluga prevodioca - troškove prevoda plaća osiguranik;
4. administrativna pomoć u vezi ličnih i putnih isprava.

(3) Usluge asistencije iz stava (1) i (2) ovog člana osiguranik može da koristi pozivanjem brojeva asistentske kompanije u skladu sa članom 12. ovih Uslova.

## Član 8. ISKLJUČENJA IZ OSIGURANJA

(1) Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi troškove medicinskog tretmana i troškove prevoza nastale zbog:

- lečenja raka, SIDE (AIDS-a) i veneričnih bolesti, kao i troškovi lečenja zadnjih stadijuma hronične bolesti;
- hroničnih, povratnih bolesti ili njihovih posledica, kao i posledica bolesti koje su postojale ili su bile poznate u vreme zaključenja ugovora o osiguranju, sem u slučaju neposredne životne ugroženosti osiguranika;
- bolesti, uključujući njihove posledice, kao i posledica nezgode koje su prouzrokovane ratom, invazijom, terorističkim aktivnostima, građanskim ratom, činom sabotaže ili terorizma, pobune, revolucije, ustanka, vojne, druge uzurpacije vlasti, kao i aktivnog učešća osiguranika u nemirima ili bunama bilo koje vrste;
- namerne radnje osiguranika, samoubistva i pokušaja samoubistva ili duševne bolesti – neuračunljivosti osiguranika;

- bolesti ili nezgode koje su posledica aktivnog učešća osiguranika u kriminalnim radnjama, ako je namerno prouzrokovana postupkom osiguranika ili posledica uživanja alkohola ili drugih opijata. Smatra se da je osiguranik pod uticajem alkohola ili opijata ako je posle nastanka osiguranog slučaja utvrđeno prisustvo alkohola u krvi više od 0,3 ‰, odnosno ako su pronađeni tragovi narkotičkih sredstava;
  - bolesti ili nezgode koje su posledica upotrebe neregistrovanih lekova, ili korišćenja lekova bez uputstva lekara;
  - odstranjivanja estetskih defekata ili telesnih anomalija, preventivnog vakcinisanja, dezinfekcije, dijagnostikovanja i testiranja;
  - boravka u banjama, rehabilitacionim centrima, sanatorijumima, zdravstvenim centrima, medicinskim institutima i kućama i sličnim institucijama za zdravstvenu rehabilitaciju;
  - psihoanalitičkih i psihoterapeutskih tretmana;
  - trudnoće i tegoba tipičnih za trudnoću, izuzev u slučaju akutnog, abnormalnog toka trudnoće i njenih posledica, kada osiguravač pokriva troškove lečenja i medicinskih mera za direktno otklanjanje opasnosti po život majke i deteta, pod uslovom da trudnica na početku abnormalnog toka trudnoće nije navršila trideset nedelja trudnoće;
  - praćenja ili prekida trudnoće, porođaja i njegovim posledicama;
  - nege pružene od strane osiguranikovog partnera, dece ili roditelja;
  - rehabilitacije i proteza;
  - zbrinjavanja koje nije navedeno u članu 6. ovih Uslova;
  - upravljanja kamionom, autobusom, avionom, vozom, brodom i drugim vozilom na motorni pogon od strane profesionalnog vozača, do visine štete u iznosu od 100 EUR (franšiza);
  - bolesti ili nezgode koje osiguranik zadobije, odnosno pretrpi aktivno učestvujući u sportskim takmičenjima ili pripremama koje organizuju sportski savezi ili društva osim ako je to izričito ugovoreno;
  - osiguranikovog bavljenja rizičnim i opasnim sportovima ili aktivnostima (ekstremni sportovi ili slično), kao što su: sve vrste borilačkih sportova, lov, akrobacije, planinarenje, paraglajding, speleologija, pećinsko ronjenje, padobranstvo, skijaški skokovi, skijanje na vodi, vožnja bobom, akrobatsko skijanje, hokej, klizanje na ledu, vožnja bagijem, vodenim skuterima, bavljenje eksplozivom i vatrometom, jedriličarstvo, auto trke, motociklističke trke i slično;
  - upravljanje motornim vozilom osiguranika, bez odgovarajuće vozačke dozvole ili pod dejstvom alkohola ili opijata i bez korišćenja zaštitne opreme kod motocikla (kaciga). U slučaju nastanka osiguranog slučaja prilikom prijave povrede obavezno se dostavlja i kopija vozačke dozvole i urađen alko test. Smatra se da je osiguranik pod uticajem alkohola ili opijata ako je posle nastanka osiguranog slučaja utvrđeno prisustvo alkohola u krvi više od granice dozvoljene propisima države u kojoj se osigurani slučaj dogodio;
  - boravka u bolnici od dana kad bi asistentska kompanija bila u stanju i od kada bi imala pravo da izvrši repatrijaciju osiguranika;
  - smeštaja u jednokrevetnu ili privatnu sobu u bolnici, osim ukoliko medicinski tim smatra da je to neophodno;
  - osiguranikovog odbijanja da se pridržava instrukcija koje dobije od medicinskog tima, ili odbijanje datuma, vrste i načina repatrijacije koju odredi asistentska kompanija nakon konsultacije sa lekarom, odnosno medicinskom ustanovom koja leči osiguranika u inostranstvu;
  - samovoljno organizovane repatrijacije, bez prethodno dobijenog odobrenja od strane osiguravača, odnosno asistentske kompanije;
  - neprijavlivanje osiguranog slučaja osiguravaču, odnosno asistentskoj kompaniji u skladu sa članom 9. a za nastale troškove veće od 500 EVRA;
  - posledica prirodne katastrofe i elementarne nepogode (npr. poplave, vulkanske erupcije, zemljotresa i sl.) i oboljenja kao posledice epidemije koja je proglašena u zemlji prebivališta, zemlji tranzita, tj zemlji nastanka osiguranog slučaja, kao i pandemije, osim u slučaju posledica infekcije virusom Covid 19, u skladu sa Članom 9 ovih Opštih uslova.
  - činjenice da je osiguranik znao da postoji mogućnost nastanka osiguranog slučaja, ili je mogao predvideti da će se dogoditi.
- (2) U svakom slučaju, Osiguravač nije u obavezi za štete koje su pokrivene po osnovu drugog osiguranja, kao i za štete neimovinske prirode.
- (3) Asistentska kompanija ima pravo da odbije isplatu naknade u slučaju da:
- a) osiguranik ne ispunio svoje obaveze iz ugovora ili ne ispoštuje instrukcije koje dobije od asistentske kompanije;
  - b) osiguranikova izjava, koja predstavlja osnovu za zaključenje polise ili koja nastane u procesu prijave štete, bude lažna, neistinitog iskaza, ili prikriva činjenice, u cilju namerne prevare i sl.

## Član 9. – POKRIĆE ZA SLUČAJ BOLESTI COVID 19 IZAZVANE VIRUSOM SARS COV-2

- (1) Pokriće za slučaj bolesti COVID 19 izazvane virusom SARS COV-2 pokriće po ovim Opštim uslovima obuhvata:
- neophodni medicinski pregledi ovlašćenog lekara i medicinski opravdano testiranje na bolest COVID 19 odnosno prisustvo virusa SARS COV-2 u slučaju ispoljavanja simptoma infekcije korona virusom u cilju dijagnostifikovanja i pružanja hitne medicinske pomoći
  - nabavka lekova u vanbolničkom lečenju za slučaj potvrđene infekcije
  - bolničko lečenje
  - repatrijacija
- (2) Ugovaranjem proširenja pokrića za slučaj bolesti COVID 19 izazvane virusom SARS COV-2 pokriće po ovim Opštim uslovima ne pokriva se:
- Troškovi preventivnog testiranja na bolest COVID 19 odnosno prisustvo virusa SARS COV-2 odnosno antitela izazvana ovim virusom
  - Troškovi boravka u karantinu ili izolaciji

## Član 10. – PROŠIRENJE POKRIĆA ZA SLUČAJ NESTANKA, OŠTEĆENJA ILI UNIŠTENJA PRTLJAGA

(1) Ukoliko je posebno ugovoreno, prema ovim Opštim uslovima predmet osiguranja je putni prtljag za vreme putovanja u odlasku i povratku i to:

- prtljag koji putnik nosi sa sobom za vreme prevoza javnim saobraćajnim sredstvom i neprekidno ga ima uz sebe (u daljem tekstu: lični prtljag),
- prtljag koji se predaje prevozniku ili je smešten u prostor za čuvanje prtljaga u vozilu (u daljem tekstu: predat prtljag),
- prtljag u privatnom prevoznom sredstvu.

(2) Putnim prtljagom se smatraju putne torbi i koferi.

(3) Prema ovim uslovima predmet osiguranja nisu:

- motorna vozila, delovi motornih vozila i priključna vozila;
- bicikli i trotineti svih vrsta i namena;
- plovila (osim jedriličarskih dasaka i gumenih čamaca do 3 m dužine);
- životinje;
- novac, vrednosni papiri, kolekcije, putne karte i dokumenti svih vrsta;
- plemeniti metali, nakit i satovi;
- umetnički predmeti i zbirke (numizmatičke, filatelističke itd.);
- optički uređaji, mobilni telefoni i prenosivi personalni računari, tableti,
- dronovi, mobilni telefoni i drugi elektronski uređaji;
- stvari koje se nalaze u otključanim vozilima.

(4) Putni prtljag osiguran je od sledećih opasnosti:

- rizika razbojništva,
- rizika uništenja za vreme dok su predate na čuvanje prevozniku, hotelu i sl. ili se nalaze u odgovarajućim prostorijama za smeštaj tih stvari (kao što su npr. prevozno sredstvo, soba za prenoćište i sl.),
- rizika provalne krađe, ako su prostorije u kojim su se stvari nalazile bile zaključane, a postoje tragovi obijanja, ili je postojao stalni čuvar (garderobier i sl.).

Smatra se da je osigurani slučaj nastao u momentu nastupanja štetnog događaja, odnosno kada je osiguranik saznao za gubitak prtljaga.

(5) Isključenja iz osiguranja:

Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi štetu:

- nastalu usled krađe stvari unetih u prostorije koje su svima pristupačne, a stvari nisu bile predate na čuvanje
- prouzrokovanu namerno ili velikim nemarom osiguranika;
- koja nije nastala za vreme putovanja (pre polaska i nakon dolaska sa putovanja);
- koja nastaje zbog lomljenja i/ili curenja stvari upakovanih u putnoj torbi / koferu;
- koja nastane zbog elementarnih nepogoda kao što su zemljotres, klizanje tla, uragan, poplava i sl;

6. koja nastane zbog nuklearne radijacije ili nuklearne kontaminacije;  
 7. koja nastane u slučaju rata, terorističkih radnji, demonstracija, manifestacija i sličnih radnji.

(6) Vrednost osiguranih stvari - Naknada iz osiguranja:

Osiguravač obezbeđuje jednokratnu naknadu iz osiguranja, bez utvrđivanja novonabavne vrednosti i amortizacione stope, u visini od 300 EUR po štetnom događaju i ukupno za vreme trajanja ugovora o osiguranju (važi za individualna i/ili grupna osiguranja), odnosno do 300 EUR po štetnom događaju i 600 EUR ukupno za vreme trajanja ugovora o osiguranju (važi za porodična osiguranja).

Posebni troškovi specijalne dostave, ili pronalaska izgubljenog prtljaga, troškovi taxi prevoza, ili telefonski troškovi nastali nakon ostvarenja osiguranog slučaja, nisu obuhvaćeni osiguravajućim pokrićem.

(7) Obaveze Osiguranika po nastanku osiguranog slučaja:

U slučaju ostvarenja osiguranog slučaja, Osiguranik je u obavezi da isti prijavi nadležnom organu / policiji u roku od 24h od trenutka krađe, gubitka, uništenja osiguranog prtljaga. Po nastanku osiguranog slučaja, Osiguranik je u obavezi da odmah, a najkasnije u roku od 24h, obavesti kontakt centar / asistentsku kompaniju i izvrši prijavu osiguranog slučaja.

Naknada iz osiguranja se isplaćuje kroz refundacijski zahtev, uz prilaganje policijskog zapisnika / izveštaja, u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne Banke Srbije, na dan likvidacije odštetnog zahteva

Osiguranik je dužan da uz prijavu štete, Osiguravaču dostavi i sledeću dokumentaciju:

- a. Polisu osiguranja,
- b. Ugovor o putovanju (sadrži mesto i period putovanja, osobe koje putuju i cenu aranžmana),
- c. Zapisnik policije ili overenu potvrdu policijskog organa sa izjavom Osiguranika o događaju, koji je imao za posledicu oštećenje ili uništenje stvari, ili smrt, povredu tela ili zdravlja trećeg lica,
- d. Fotokopiju pasoša
- e. Fotokopiju kartice dinarskog računa Osiguranika
- f. Sva druga dokumenta potrebna da se utvrdi pravo na naknadu, a koje zahteva Osiguravač.

#### **Član 11. – PROŠIRENJE POKRIĆA ZA OSIGURANJE KUĆNIH LJUBIMACA ZA VREME PUTA I BORAVKA U INOSTRANSTVU**

- (1) Osiguravač nadoknadije osiguraniku razumne i uobičajene troškove nužnog veterinarskog lečenja kućnih ljubimaca ostvarene za vreme njegovog putovanja i boravka u inostranstvu.
- (2) Predmet osiguranja su zdravi psi i mačke. Osigurane su samo one životinje čije su ime, ID (identifikacioni broj) mikročipa i broj pasoša navedeni na polisi osiguranja.
- (3) Osigurati se mogu samo oni psi i mačke koji su:
  - a. Starosti od tri meseca do deset godina;
  - b. Označeni mikročipom;
  - c. Tretirani protiv spoljašnjih i unutrašnjih parazita;
  - d. Vakcinisani protiv besnila na vreme i u skladu sa zakonskim propisima;
  - e. Vakcinisani protiv zaraznih bolesti sa prve dve vakcine prema preporuci veterinarskog kalendara vakcinisanja.
- (4) Ne mogu se osigurati, odnosno osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu iz osiguranja, ako je životinja u trenutku početka osiguranja bila pod veterinarskim tretmanom zbog bolesti ili povreda.
- (5) Razumnim i uobičajenim troškovima veterinarskog lečenja smatraju se oni troškovi medicinskog lečenja (tretmana), koji nisu veći od opšteg nivoa troškova u sličnim situacijama na tom području, kada se radi o istom ili sličnom veterinarskom tretmanu.
- (6) Kao troškovi nužnog veterinarskog lečenja (ili medicinske asistencije) ukoliko je potreban prema mišljenju asistentske kompanije u smislu ovih Opših uslova smatraju se isključivo troškovi:
  - kliničkog pregleda
  - za lekove i zavoje, koje je prepisao veterinar i utrošen potrošni materijal (igle, špricevi, zavoji, gaze itd.);
  - dijagnostike;
  - operisanja;
  - bolničkog lečenja (hospitalizacije životinja);
- (7) Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi troškove veterinarskih usluga nastalog zbog:
  - a) Sprovođenja preventivne zaštite životinja kao što su: preventivna vakcinisanja, spoljašnje i unutrašnje tretiranje protiv parazita, kao i sprovođenje preventivne zaštite životinja.

- b) Bolesti i njihovih posledica koje su postojale ili bile poznate u vreme zaključenja osiguranja i ako su u trenutku zaključenja bile u nastajanju ili je bilo izvesno da će nastupiti.
- c) Operacije fizičkih nedostataka kao što su entropija, ektropija, kriptorhizam, displazija kukova, hernija i drugi nedostaci.
- d) Sterilizacije ili kastracije i njihovih posledica
- e) Kozmetičkih tretmana na zubima
- f) Stomatoloških troškova
- g) Posebne prehrane i dopunske hrane, vitaminskih i mineralnih dodataka, iako su propisani od strane veterinara
- h) Dodatni troškovi veterinara zbog kućne posete, zbog povećane cene pružanja veterinarske usluge u noćnim satima, vikendom ili van radnog vremena, osim ako se radi o hitnom slučaju
- i) Lečenja steriliteta
- j) Prevoza životinje
- k) Identifikacije životinje (mikročipovanje, tetoviranje i drugi načini obeležavanja pasa i mačaka)
- l) Nezgode koja se dogodila u trenutku kada životinja nije bila pod nadzorom vlasnika
- m) Učestvovanja u organizovanim borbama, takmičenjima bilo koje vrste, lovu, namerne povrede ili zlostavljanja životinje od strane vlasnika
- (8) Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi troškove nastale nakon smrti životinje kao ni troškove nastale zbog gubitka zarade.
- (9) Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu za štetu ako je ona uzrokovana ili u vezi sa:
  - a. Ratom, terorističkim aktima ili ratu sličnim radnjama
  - b. Zemljotresom, nuklearnom eksplozijom i radioaktivnom kontaminacijom
  - c. Prevarom Ugovarača osiguranja ili Osiguranika
- (10) Maksimalna obaveza osiguravača za pojedinačnu osiguranu životinju iznosi 500 EUR.

## Član 12. OBAVEZE OSIGURANIKA ILI UGOVARAČA OSIGURANJA

- (1) U slučaju potrebe za asistencijom, čim se dogodi osigurani slučaj ili postoji mogućnost dešavanja, osiguranik je u obavezi da izvrši prijavu osiguranog slučaja. Osiguranik prijavu osiguranog slučaja vrši na sledeći način:
- 1) poziva asistentsku kompaniju;
  - 2) vrši identifikaciju, davanjem osnovnih podataka o sebi (ime i prezime, broj pasoša, polise i sl.);
  - 3) šalje kopiju polise na broj faksa koji se nalazi na polisi;
  - 4) dostavlja broj telefona i adresu u inostranstvu na kojoj može biti kontaktiran;
  - 5) ukratko opisuje vrstu i način nastanka osiguranog slučaja.
  - 6) prihvata lečenje u zdravstvenoj ustanovi u koju ga uputi osiguravač, odnosno asistencijska kompanija.
- (2) Osiguranik je dužan da u slučaju ambulantnog lečenja koristi usluge lekara i zdravstvenih ustanova sa kojim osiguravač ili asistentska kompanija sarađuje kao i da prati njihove dalje instrukcije kako bi se sproveo potreban postupak lečenja ili obezbedile usluge asistencije. U suprotnom, osiguravač neće izvršiti direktnu nadoknadu troškova ambulantnog lečenja zdravstvenoj ustanovi, već će, ukoliko se utvrdi osnov i obim za priznavanje osiguranog slučaja, troškove refundirati osiguraniku nakon povratka u zemlju prebivališta.
- (3) Takođe, ukoliko u slučaju bolničkog lečenja, osiguranik sam izabere bolnicu bez konsultacije sa osiguravačem, osiguravač ima pravo da odbije direktnu nadoknadu troškova bolničkog lečenja zdravstvenoj ustanovi i da izvrši refundaciju troškova po povratku osiguranika u zemlju prebivališta, na način definisan članom 12. ovih Uslova (Osiguravač ima pravo da smanji iznos nadoknade za štetu nastalu usled toga što osiguranik nije ispunio svoje obaveze definisane ovim uslovima i ugovorom o osiguranju.)
- (4) Ako nije moguće hitno telefonirati pre konsultovanja lekara ili odlaska u bolnicu, osiguranik treba da pokaže lekaru ili osoblju bolnice polisu osiguranja, koji po pravilu vrše prijavu osiguranog slučaja pozivanjem dežurnog centra asistentske kompanije.
- (5) U svakom slučaju, kada iz opravdanih razloga, zbog iznenadne bolesti ili nesrećnog slučaja, nije u mogućnosti da prijavi osigurani slučaj, potrebno je izvršiti prijavu u roku od 48 sati od nastanka osiguranog

slučaja i asistentskoj kompaniji dati informacije o nazivu i adresi bolnice, imenu lekara koji leči osiguranika i odgovarajuće brojeve telefona, u suprotnom osiguravač ne garantuje da će troškovi lečenja biti nadoknađeni.

- (6) Ako osiguranik nije u mogućnosti da izvrši prijavu osiguranog slučaja asistentskoj kompaniji, prijava izvršena najbrže moguće, ali ne nakon roka navedenog u prethodnom stavu ovog člana, upućena od strane bliske osobe, policije, sudskog organa, bolničke ustanove ili bilo koga ko mu je pritekao u pomoć, važi kao da je osiguranik lično izvršio prijavu.
- (7) U slučaju kada je, zbog iznenadne bolesti ili nesrećnog slučaja, osiguranik smešten u bolnicu radi lečenja (hospitalizacija) a zbog urgentno teškog zdravstvenog stanja, praćenog poremećajem svesti nije u mogućnosti da izvrši prijavu, saglasno stavu (5) i (6) ovog člana, osiguravač će priznati dodatni rok za prijavu osiguranog slučaja ali ne kasnije od 7 dana od dana nastanka osiguranog slučaja i obavezno pre izlaska iz bolnice i pre povratka u zemlju prebivališta.
- (8) Na sve prijave posle rokova definisanih prethodnim stavovima ovog člana primenjuju se odredbe iz Člana 10. ovih Uslova. U slučaju da osiguranik iz objektivnih razloga ne prijavi osigurani slučaj asistentskoj kompaniji, već troškove lečenja plati sam, osiguravač će ove troškove nadoknaditi osiguraniku po povratku u zemlju prebivališta, ali najviše do iznosa od 500 EUR.
- (9) Odštetni zahtev mora biti podnet u roku od tri meseca po završetku lečenja, odnosno od prevoženja u zemlju stalnog boravka ili smrtnog slučaja.
- (10) Ugovarač osiguranja ili osiguranici su dužni da na zahtev osiguravača daju sve podatke potrebne za utvrđivanje osiguranog slučaja ili obima osiguravajućeg pokrivača.
- (11) Ugovarač osiguranja ili osiguranici ovlašćuju osiguravača da prikupi sve potrebne podatke od trećih lica (doktora, stomatologa, medicinskih radnika, medicinskih institucija svih vrsta, institucija zdravstvenog osiguranja, zdravstvenih i socijalnih službi). Osiguranik oslobađa medicinsko osoblje koje ga je pregledalo pre i posle nastanka osiguranog slučaja profesionalne obaveze čuvanja tajne i slaže se da bolnica ili zdravstvena ustanova koja mu je pružila negu saopšti osiguravaču ili asistentskoj kompaniji sve neophodne informacije vezane za osiguranikovo zdravstveno stanje.

### Član 13. ISPLATA NAKNADE ŠTETE

- (1) Kad nastane osigurani slučaj osiguravač je dužan da ispuni svoju obavezu pod uslovom da su, pored dokaza o osiguravajućem pokrivaču, podneti i dokazi navedeni u tačkama od (2) do (4) ovog člana.
- (2) Osiguravaču se podnose originalni računi o nastalim troškovima. Ukoliko se dostavljaju duplikati računa, isti moraju biti overeni od strane ustanove koja je izdala originalne račune.
- (3) Na računu mora biti upisano ime osiguranika, opis bolesti, pojedinačno navedeni medicinski tretmani sa podacima o lečenju; na računu za lekove mora biti jasno vidljiv prepisani lek, cena i pečat apoteke. Za stomatološke tretmane, računi treba da sadrže opis lečenih zuba i izvršenih intervencija na njima.
- (4) Zahtev za naknadu troškova prevoza ili sahrane mora biti utemeljen na računima. U slučaju smrti, sa urednom smrtnovnicom i sa izveštajem nadležnog lica iz koga se vidi uzrok smrti, a kod zahteva za naknadu troškova prevoza bolesnika u Republiku Srbiju sa potvrdom lekara i opisom bolesti. Potvrda lekara pored toga mora sadržati dokaz da je povratak, sa medicinskog stanovišta bio nužan.
- (5) Ako je osiguranik prilikom zaključivanja osiguranja netačno prijavio podatke o svojim godinama i njegova starost prelazi 75 godina, naknada iz osiguranja se smanjuje srazmerno odnosu plaćene premije i premije koja odgovara starosti osiguranika.
- (6) Ukoliko osiguranik ne izvrši prijavu osiguranog slučaja asistentskoj kompaniji, u skladu sa Članom 12. ovih Uslova, već sam izabere zdravstvenu ustanovu odnosno lekara i plati troškove lečenja, osiguravač će nadoknaditi osiguraniku razumne i uobičajene troškove definisane Članom 6, nakon povratka u zemlju prebivališta, maksimalno do iznosa od 500 EVRA i pod uslovom da je odštetni zahtev podnet u roku od tri meseca od završetka lečenja.
- (7) U slučaju da bolnica ili lekar poseduje originalnu polisu osiguranika, a ne izvrši prijavu osiguranog slučaja osiguravaču u rokovima navedenim u članu 10. ovih Uslova, a osiguranik bude otpušten iz bolnice ili se vrati u zemlju prebivališta, bolnica, odnosno lekar, neće imati pravo da direktnu naknadu troškova nastalih u vezi sa osiguranim slučajem od osiguravača ili asistentske kuće.

(8) Naknada štete obračunava se u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan konačnog rešavanja štete.

#### **Član 14. PRESTANAK OSIGURAVAJUĆEG POKRIĆA**

(1) Osiguravajuće pokriće prestaje:

- istekom važenja polise ili
- povratkom u zemlju Republiku Srbiju ili
- prevozom u smislu odredaba pod a) tačke (3) člana 6.

(2) Kao kraj boravka u inostranstvu smatra se trenutak prelaska državne granice Republike Srbije.

(3) Ukoliko se lečenje bez prekida nastavlja i po isteku važenja polise, osiguranjem su pokriveni i troškovi tog lečenja, ali ne više od 4 (četiri) nedelje i pod uslovom da obolelog osiguranika nije bilo moguće prebaciti u Republiku Srbiju ili ako je prebacivanje odloženo zbog uzroka na koje osiguranik nije mogao uticati.

#### **Član 15. USTUPANJE PRAVA ILI PORAVNANJE PO ODŠETNOM ZAHTEVU**

(1) Ukoliko ugovarač osiguranja ili osiguranik prema trećem licu istakne odštetne zahteve po drugom osnovu, a pokriveni su osiguranjem te zahteve mora pismenim putem da ustupi osiguravaču do visine isplaćene naknade iz osiguranja.

(2) Ukoliko ugovarač osiguranja ili osiguranik odustane od takvog zahteva, ili prava za podnošenjem odštetnog zahteva bez saglasnosti osiguravača, gubi pravo na srazmeran deo naknade iz osiguranja.

(3) Ukoliko ugovarač osiguranja ili osiguranik primi odštetu od lica odgovornog za štetu po ovim Uslovima, osiguravač ima pravo da za taj iznos umanjí naknadu iz osiguranja.  
Ako osiguranik primi naknadu od trećih osoba u vezi osiguranog slučaja, Osiguravač zadržava pravo da odbije takvu naknadu od naknade koju je u obavezi da naknadi u skladu sa Uslovima.

(4) Ugovarač osiguranja ili osiguranik ne mogu založiti ni ustupiti potraživanja iz osiguranja.

#### **Član 16. POSEBNE ODREDBE ZA PRIPEJD OSIGURANJE PUTNIKA ZA VREME PUTA I BORAVKA U INOSTRANSTVU**

(1) U slučaju zaključivanja Pripejd osiguranja, osiguranje počinje u 00.00 časova dana koji je u Prijavi osiguranih lica naveden kao datum početka osiguranja.

(2) U slučaju zaključivanja Pripejd osiguranja, osiguravajuće pokriće prestaje prelaskom granice Republike Srbije po završetku boravka u inostranstvu, odnosno istekom 24.00 h dana koji je u Prijavi osiguranih lica naveden kao dan prestanka putovanja, a najkasnije istekom 24.00 h dana koji je u polisi naveden kao dan prestanka osiguranja.

(3) Nakon isteka perioda osiguranja po polisi Pripejd osiguranja, Ugovarač osiguranja ima pravo na povrat premije osiguranja u iznosu koji odgovara broju plaćenih a nepotrošenih dana, ali maksimalno do 20% neto plaćene premije. Preostali broj neiskorišćenih dana, može se potrošiti najkasnije do isteka sledećeg perioda osiguranja, pod uslovom da Ugovarač zaključi novu polisu za sledeći period osiguranja.

(4) Ukoliko je zaključeno Pripejd osiguranje, Ugovarač osiguranja je u obavezi da Osiguravaču dostavi Prijavu osiguranih lica, najkasnije 1 (jedan) radni dan pre datuma koji je u Prijavi osiguranih lica označen kao datum početka putovanja.

#### **Član 17. OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI**

Akcionarsko društvo za osiguranje „Triglav Osiguranje“ Beograd, sa registrovanim sedištem na adresi Novi Beograd, Milutina Milankovića 7a, matični broj 07082428, u svojstvu rukovaoca podataka o ličnosti i u smislu davanja punovažnog pristanka na obradu podataka o ličnosti, dostavlja obaveštenja u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti, kako sledi:

- Kontakt podaci lica za zaštitu podataka o ličnosti u Društvu: [dpo@triglav.rs](mailto:dpo@triglav.rs)

- Predmet obrade su podaci o ličnosti i posebne vrste podataka sadržani u ugovoru o osiguranju i dokumentaciji na osnovu koje je ugovor zaključen.
- Svrha prikupljanja i dalje obrade podataka jeste formiranje ponude, zaključenje ugovora o osiguranju, kao i izvršavanje prava i obaveza preuzetih zaključenjem ugovora o osiguranju.
- Podaci se koriste i obrađuju na sledeće načine: prikupljanjem, beleženjem, razvrstavanjem, grupisanjem, odnosno strukturisanjem, pohranjivanjem, upodobljavanjem ili menjanjem, otkrivanjem, uvidom, upotrebom, otkrivanjem prenosom, odnosno dostavljanjem, umnožavanjem, širenjem ili na drugi način činjenje dostupnim, upoređivanjem, ograničavanjem, brisanjem ili uništavanjem. Obrada se vrši automatizovano ili neautomatizovano. O prikupljenim podacima, Društvo vodi odgovarajuću evidenciju, strukturisani skup podataka o ličnosti koji je dostupan u skladu sa posebnim kriterijumima, odnosno zbirke podataka, u skladu sa zakonom.
- Primaoci podataka su Narodna banka Srbije, drugi državni organi po osnovu svojih javnih ovlašćenja, ovlašćene revizorske kuće, Udruženje osiguravača Srbije, saosiguravači, reosiguravači, posrednici i zastupnici u osiguranju, asistentske kuće i pružaoci zdravstvenih usluga, kao i druga lica po osnovu zaključenog ugovora.
- Obradivač podataka je po osnovu Ugovora Zavarovalnica Triglav d.d. Ljubljana, Miklošičeva cesta 19, Republika Slovenija, koja po nalogu i u ime Društva obrađuje podatke o ličnosti, u skladu sa zakonom koji uređuje oblast zaštite ličnih podataka.
- Pravni osnovi obrade su zakon i ugovor o osiguranju.
- Lice na koje se podaci o ličnosti odnose ima pravo da od Rukovaoca zahteva pristup, ispravku, dopunu ili brisanje njegovih podataka o ličnosti, odnosno ima pravo na ograničenje obrade u slučaju osporavanja tačnosti odn. nezakonite obrade, pravo na prigovor licu zaduženom za zaštitu podataka o ličnosti, kao i pravo na prenosivost podataka. U slučaju nedozvoljene obrade podataka, lice na koje se podaci o ličnosti odnose ima pravo da se obrati Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti pritužbom, i ima pravo na sudsku zaštitu.
- Prikupljeni podaci se obrađuju i čuvaju u skladu sa svrhom prikupljanja, odnosno u skladu sa zakonskim propisima o rokovima čuvanja dokumentacije i podataka.

#### **Član 18. VANSUDSKO REŠAVANJE SPOROVA**

- (1) Protiv odluka osiguravača je dozvoljeno ulaganje prigovora. Prigovor se može podneti u svakoj organizacionoj jedinici osiguravača, lično, poštom ili putem internet prezentacije osiguravača.
- (2) Prigovore rešava nadležna Komisija za prigovore u skladu sa internim aktima osiguravača.

#### **Član 19. SANKCIJSKA KLAUZULA – RESTRIKTIVNA MERA ZA SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA**

Akcionarsko društvo za osiguranje „Triglav Osiguranje“ a.d.o. Beograd, kao restriktivnu meru za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma ne pruža osiguravajuće pokriće, i nema obavezu plaćanja potraživanja - zahteva ili plaćanja bilo kakvih drugih pogodnosti, bez obzira na odredbe ugovora o osiguranju, ako bi takva isplata po zahtevu ili plaćanje bilo kakvih drugih pogodnosti izložilo osiguravača bilo kakvim sankcijama, zabranama i ograničenjima na osnovu rezolucija Ujedinjenih nacija ili trgovinskim ili ekonomskim sankcijama, kršenja zakona i propisa Evropske unije, Velike Britanije ili SAD.

## Član 20. ZAVRŠNE ODREDBE

- 1) Za odnose između osiguravača i ugovarača osiguranja koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima, primenjuju se zakonske odredbe i odredbe Zakona o obligacionim odnosima.
- 2) U slučaju spora između osiguranika odnosno ugovarača osiguranja i osiguravača, nadležan je isključivo stvarno nadležni sud prema mestu sedišta osiguravača.
- 3) Ovi uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od xx.xx.xxxx.
- 4) Danom početka primene ovih Opštih uslova, prestaju da važe Opšti uslovi za osiguranje putnika za vreme puta i boravka u inostranstvu US-OPI/24-05.

**PRESEDNIK IZVRŠNOG ODBORA**

Dragan Marković



**ČLAN IZVRŠNOG ODBORA**

Ivan Grujić

