

# Osiguranje od odgovornosti organizatora paket aranžmana

Uvjeti za osiguranje od odgovornosti organizatora paket aranžmana

Allianz Zagreb d.d.

Središnjica: Heinzelova 70, 10 000 Zagreb

Društvo je registrirano na Trgovačkom sudu u Zagrebu, MBS 080004103

S vama od A-Z

**Allianz** 

# Uvjeti za osiguranje od odgovornosti organizatora paket aranžmana

## Značenje pojedinih izraza

**Osiguratelj** – Allianz Zagreb d.d., Zagreb, Heinzelova 70 s kojim je sklopljen ugovor o osiguranju;

**Ugovaratelj osiguranja** – osoba koja s osigurateljem sklapa ugovor o osiguranju

**Osiguranik** – pravna ili fizička osoba koja pruža usluge organiziranja paket aranžmana uz prethodno pribavljeno rješenje sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu

**Putnik** – osoba koja pribavlja turističku uslugu, osoba za čiji račun i/ili u čije ime se pribavlja turistička usluga ili bilo koja osoba na koju se prenese pravo korištenja turističke usluge

**Paket aranžman (paušalno putovanje)** – unaprijed utvrđena kombinacija od najmanje dvije pojedinačne usluge koje se sastoje od prijevoza, smještaja ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga što čine cjelinu, a pružaju se u vremenu od 24 sata ili uključuju bar jedno noćenje, te se prodaju po ukupnoj unaprijed utvrđenoj (paušalnoj) cijeni

**Iznos osiguranja** – najviši iznos obveze osiguratelja po jednom osiguranom slučaju

**Premija** – iznos koji ugovaratelj osiguranja plaća osiguratelju temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju

## Članak 1.

### Predmet osiguranja

(1) Predmet osiguranja je sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ugovorna odgovornost osiguranika za štete koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na organiziranje paket aranžmana.

(2) Predmet osiguranja nije odgovornost za štete prouzročene neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na organizaciju kongresa i poslovnih putovanja, ukoliko to nije posebno ugovoreno i naznačeno na polici osiguranja.

## Članak 2.

### Osigurani slučaj i serijske štete

(1) Osigurani slučaj je događaj prouzročen osiguranim rizikom iz kojega za osiguranika nastane ili bi mogla nastati obveza isplate osigurnine.

(2) Više štetnih događaja koji su posljedica istog uzroka smatraju se jednim osiguranim slučajem. Jednim osiguranim slučajem smatra se i više šteta čiji nastanak je posljedica jednog, jedinstveno određenog uzroka, bez obzira na broj oštećenih osoba.

## Članak 3.

### Oštećena osoba

(1) Oštećena osoba u smislu ovih Uvjeta je isključivo putnik.

(2) Oštećenim osobama ne smatraju se:

- Ugovaratelj osiguranja i osiguranik;
- Suvlasnik ugovaratelja osiguranja ili osiguranika;
- Zaposlenik osiguranika, bračni drug, roditelji i djeca osiguranika, odnosno suvlasnika osiguranika kao i druge osobe koje s osiguranikom, odnosno suvlasnikom osiguranika žive u zajedničkom kućanstvu i koje je dužan uzdržavati
- Osobe kojima je osiguranik povjerio izvršenje usluga prijevoza, smještaja ili drugih usluga vezanih za izvršenje paket aranžmana;
- Osobe kojima prouzročena šteta proizlazi iz osiguranikove izvanugovorne odgovornosti za štetu, pa čak i kada se nalaze u svojstvu putnika.

## Članak 4.

### Iznos osiguranja

Minimalni iznos osiguranja je 300.000,00 kn po jednom osiguranom slučaju umanjeno za iznos franšize.

## Članak 5.

### Agregatni limit

Agregatni limit predstavlja gornju granicu obveze osiguratelja za sve osigurane slučajeve nastale unutar jedne godine osiguranja i mora biti upisan u policu osiguranja.

## Članak 6.

### Franšiza (učeeće u šteti)

U svakoj šteti osiguranik sudjeluje s iznosom obvezne minimalne franšize. Minimalna franšiza je 20.000,00 kn po jednom osiguranom slučaju. Franšiza mora biti upisana u policu osiguranja.

## Članak 7.

### Opća isključenja iz osiguranja

(1) Osiguranje se ne odnosi na štete:

1. zbog ugovornog proširenja odgovornosti osiguranika i na slučajeve kad po zakonu ne odgovara;
  2. zbog zahtjeva za smanjenje cijene paket aranžmana ako su usluge iz istog nepotpuno ili neuredno izvršene;
  3. uslijed propusta u nudi putniku mogućnosti sklapanja ugovora o osiguranju tijekom paket aranžmana za sljedeće rizike:
    - posljedice nesretnog slučaja i bolesti na putovanju;
    - oštećenja i gubitak prtljage;
    - dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja;
    - otkaza putovanja;
    - troškova pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesretnog slučaja i bolesti;
  4. koje su pokrivene drugim ugovorima o osiguranju, posebno obveznim osiguranjima u prometu;
  5. uslijed insolventnosti, prekida ili obustave rada odnosno aktivnosti osiguranika;
  6. uslijed bavljenja ekstremnim sportovima (kao primjerice padobransko jedrenje, skakanje s užetom, splavarenje i sl.);
  7. zbog i u svezi plaćanja usluge paket aranžmana, a naročito proizašle iz grešaka i propusta u informatičkoj tehnologiji kao i štete proizašle iz korištenja iste;
  8. zbog propusta počinjenih namjerno ili uslijed grube nepažnje osiguranika ili njegovog zaposlenika;
  9. zbog neispunjenja zakonskih ili ugovornih obveza putnika;
  10. zbog terorizma, rata, manifestacija, nasilnog djelovanja snaga državne vlasti ili nasilnog djelovanja protiv državne vlasti i njenih organa, štrajkova i prekida rada;
  11. uslijed onečišćenja okoline;
  12. uslijed osiguranikovog davanja pogrešne informacije putniku usmenim putem;
  13. uslijed prijave i drugih kaznenih djela;
  14. uslijed prijetnji i/ili prisile;
  15. uslijed novčane kazne (globe) koju je dužan platiti osiguranik ili putnik;
  16. uslijed prekoračenja procijenjene visine troškova ili kamatnih stopa.
- (2) Iz osiguranja su isključeni bilo kakvi odštetni zahtjevi koji su postavljeni na temelju običajnog prava (Common Law).

## Članak 8.

### Obveze osiguranika

(1) Osiguranik je dužan poduzeti sve propisane, ugovorene i ostale potrebne radnje koje služe razrješavanju uzroka, tjeka i posljedica osiguranog slučaja kao i ograničenju posljedica nastale štete.

(2) Osiguranik je dužan bez odlaganja pisanim putem, a po potrebi i usmeno, obavijestiti osiguratelja o bilo kojem događaju ili okolnosti

koji mogu dovesti do postavljanja odštetnog zahtjeva prema njemu ili osiguratelju a u smislu utvrđenja njegove odgovornosti.

(3) Osiguranik nije ovlašten bez prethodne pisane suglasnosti osiguratelja izjašnjavati se o zahtjevu za naknadu štete, a osobito ga nije ovlašten u potpunosti ili djelomično priznati, o njemu se nagoditi ili izvršiti isplatu osim ako se prema činjeničnom stanju nije moglo odbiti priznanje, nagodba ili isplata a da se time ne učini očita nepravda. Ako je osiguranik u zabludi smatrao da postoji njegova odgovornost ili da su ispravno utvrđene činjenice, to ga neće opravdati.

(4) Ako se osiguranik ne pridržava obveza iz ovog članka dužan je snositi štetne posljedice i naknaditi osiguratelju štetu koja mu zbog toga nastane.

## Članak 9.

### Pravna zaštita

(1) Obveza osiguratelja na pružanje pravne zaštite obuhvaća:

- 1.1 ispitivanje odgovornosti osiguranika za nastalu štetu;
- 1.2 vođenje spora ako oštećeni ostvaruje pravo na naknadu štete u parničnom postupku neposredno protiv osiguratelja;
- 1.3 davanje u ime osiguranika svih izjava koje smatra korisnim za obranu od neosnovanog zahtjeva za naknadu štete.

(2) Osiguratelj se može pridružiti osiguraniku u parnici koja je protiv njega pokrenuta, u svojstvu umješača ili uz suglasnost parničnih stranaka, a sukladno odredbama Zakona o parničnom postupku, stupiti u parnicu kao stranka umjesto osiguranika.

(3) U slučaju da osiguratelj na ime naknade štete isplati iznos osiguranja prije pokretanja spora, prestaje i njegova obveza na pravnu zaštitu.

## Članak 10.

### Naknada štete

(1) Osiguratelj je dužan naknadu iz osiguranja isplatiti u roku od 14 dana od dana kada je dobio obavijest da se osigurani slučaj dogodio.

Ako je za utvrđivanje postojanja obveze osiguravatelja ili njezina iznosa potrebno stanovito vrijeme, osiguratelj je dužan naknadu iz osiguranja isplatiti u roku od 30 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva ili ga u istom roku obavijestiti da njegov zahtjev nije osnovan.

(2) Osiguratelj isplaćuje naknadu iz osiguranja na temelju:

- priznanja koje je dao ili odobrio;
- nagodbe koju je sklopio ili odobrio;
- sudske odluke, ali najviše do iznosa visine obveze iz ugovora o osiguranju.

(3) Osiguratelj je ovlašten da na ime naknade osiguraniku položi iznos osiguranja umanjen za iznos franšize te se u tom slučaju oslobađa svih obveza i postupaka u svezi s osiguranim slučajem.

(4) Osiguratelj sudjeluje u deponiranju radi osiguranja naknade štete koje bi osiguranik bio dužan deponirati na osnovi zakonskih propisa ili sudske odluke i to najviše do iznosa visine njegove obveze na naknadu štete.

(5) Ako je osiguratelj obavezan platiti na ime naknade štete rentu, a kapitalizirana vrijednost rente prelazi iznos osiguranja umanjen za iznos franšize, ili ostatak iznosa osiguranja po odbitku drugih davanja i franšize u svezi s istim osiguranim slučajem, dugovana renta će se naknaditi samo u smjeru između visine obveze osiguratelja, odnosno njezinog ostatka i kapitalizirane vrijednosti rente.

(6) Ako se osiguratelj protivi prijedlogu osiguranika da se o zahtjevu za naknadu štete nagodi, te ako ishod spora bude nepovoljniji od predložene nagodbe, dužan je platiti naknadu, u visini iznosa osiguranja umanjena za iznos franšize, kamate i troškove pa i onda kada prelaze iznos osiguranja.

## Članak 11.

### Naknada troškova postupka

(1) Osiguratelj naknađuje sve troškove parničnog postupka ukoliko je sam vodio spor ili je dao suglasnost osiguraniku na vođenje spora pa i onda kada zahtjev za naknadu štete nije bio osnovan.

(2) Ako je parnica vođena bez znanja i suglasnosti osiguratelja, osiguranjem su pokriveni troškovi spora ukoliko zajedno s naknadom štete ne prelaze iznos osiguranja umanjen za iznos franšize.

(3) Osiguratelj snosi troškove branitelja u kaznenom postupku pokrenutom protiv osiguranika zbog događaja koji bi mogao imati za posljedicu postavljanje zahtjeva za naknadu štete na temelju odgovornosti pokriveno osiguranjem i to samo izuzetno, ako je upoznat s izborom branitelja, i prihvati da snosi troškove. Troškove kaznenog postupka, kao i troškove zastupanja oštećenog u izvansudskom postupku rješavanja sporova osiguratelj ne naknađuje.

(4) Kada izvrši svoju obvezu isplatom iznosa osiguranja umanjen za iznos franšize, osiguratelj se oslobađa daljnjih davanja na ime naknade i troškova po jednom osiguranom slučaju.

## Članak 12.

### Neposredni zahtjev oštećene osobe

(1) Ako oštećena osoba zahtjev ili tužbu za naknadu štete usmjeri samo prema osiguratelju, osiguratelj će o tome izvijestiti osiguranika i pozvati ga da mu pruži sve potrebne podatke i da sam osiguranik poduzme mjere radi zaštite svojih interesa.

(2) Ukoliko se u slučaju iz prethodnog stava osiguratelj odluči isplatiti naknadu oštećenom, u potpunosti ili djelomično, dužan je o tome izvijestiti osiguranika.

(3) Oštećena osoba može zahtijevati neposredno od osiguratelja naknadu štete za koju odgovara osiguranik, ali najviše do iznosa osigurateljeve obveze.

## Članak 13.

### Plaćanje premije

(1) Premija se plaća prilikom sklapanja ugovora u pravilu odjednom, a može se plaćati i u ugovorenim rokovima.

(2) Na iznos premije koji se plaća u ugovorenim rokovima može se naplatiti ugovorena kamata.

## Članak 14.

### Teritorijalna valjanost osiguranja

(1) Osiguranjem su obuhvaćeni osigurani slučajevi nastali na području koje je upisano na polici osiguranja.

(2) Ukoliko područje važenja nije upisano u policu osiguranja, smatra se da je područje važenja Europa, uključujući i sve Mediteranske zemlje pri čemu se Mediteranskim zemljama smatraju zemlje koje imaju izlaz na Sredozemno more.

## Članak 15.

### Izvansudsko rješavanje sporova

(1) Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja nastojati rješavati mirnim putem.

(2) Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, te korisnik osiguranja obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa osiguranja bez odgađanja izvijestiti osiguratelja.

(3) Obavijesti iz stavka (2) ovog Članka, podnositelji dostavljaju u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.

(4) Osiguratelj će zaprimljeni prigovor stavka (2) ovog Članka uputiti drugostupanskoj komisiji. Drugostupanska komisija osiguratelja sastoji se od dva (2) člana, od kojih je najmanje jedan (1) diplomirani pravnik. Odgovor drugostupanske komisije dostavlja se podnositelju prigovora u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od osam dana od dana zaprimanja prigovora.

(5) Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa osiguranja ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (primjerice, pri Hrvatskom uredu za osiguranje, pri Hrvatskoj gospodarskoj komori u Zagrebu ili Hrvatskoj udruzi poslodavaca).

## Članak 16.

### Nadležnost u slučaju spora

U slučaju da strane iz članka 15. stavak (1) ne uspiju riješiti spor proizišao iz primjene Uvjeta osiguranja od odgovornosti organizatora paket aranžmana na način opisan u prethodnom članku, nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu.

## Članak 17.

### Prijelazne i završne odredbe

(1) Ukoliko nisu u suprotnosti s odredbama ovih Uvjeta, na osiguranja ugovorena prema ovim Uvjetima primjenjuju se i odredbe Općih uvjeta za osiguranje od odgovornosti.

(2) Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 15. siječnja 2008. godine.

## Klauzula o obaviještenosti ugovaratelja osiguranja

Sukladno važećem Zakonu o osiguranju Allianz Zagreb d.d. kao osiguratelj prije ugovaranja osiguranja obavještava ugovaratelja osiguranja o sljedećim podacima:

(1) Tvrtka osiguratelja glasi: Allianz Zagreb dioničko društvo za osiguranje, sa sjedištem u Heinzeloj 70, 10000 Zagreb;

(2) Uvjeti pod kojima se zaključuje ovo osiguranje navedeni su u priloženoj Ponudi / Polici osiguranja, čiji je sastavni dio ova Klauzula o obaviještenosti ugovaratelja osiguranja (dalje: Klauzula).

Mjerodavno pravo utvrđeno je Ponudom / Policom osiguranja i pripadajućim uvjetima osiguranja, čiji je sastavni dio ova Klauzula;

(3) Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u priloženoj Ponudi / Polici osiguranja, čiji je sastavni dio ova Klauzula;

(4) Pravila i uvjeti za odstupanje od ugovora navedeni su u priloženoj Ponudi / Polici osiguranja, čiji je sastavni dio ova Klauzula;

(5) Visina premije osiguranja i način plaćanja navedeni su u priloženoj Ponudi / Polici osiguranja. Sukladno odredbi članka 6. Zakona o porezu na premije osiguranja od automobilske odgovornosti i premije kasko osiguranja cestovnih vozila, osiguratelj kao porezni obveznik na premiju osiguranja automobilske odgovornosti plaća porez od 15%, a na premiju kasko osiguranja cestovnih vozila plaća porez od 10%;

Temeljem važećeg Zakona o porezu na dodanu vrijednost, PDV se ne obračunava;

(6) Pisana ponuda učinjena osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od osam dana otkad je ponuda dospjela osiguratelju;

(7) Ponuditelj ima pravo opoziva ponude u roku iz prethodne točke. Ako osiguratelj u roku iz prethodne točke ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatio ponudu i da je ugovor sklopljen;

(8) Obaviještenost o pritužbama i rješavanju sporova

1. Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja nastojati rješavati mirnim putem
2. Ugovaratelj osiguranja, osiguranik te korisnik osiguranja obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa osiguranja bez odgađanja obavijestiti osiguratelja
3. Obavijest iz prethodne točke ove Klauzule podnositelji dostavljaju u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti
4. Osiguranik, ugovaratelj osiguranja ili korisnik iz Ugovora o osiguranju može pritužbu protiv odluke ili postupanja osiguratelja, osiguratelju izjaviti usmeno na zapisnik ili podnijeti putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte na sljedeće adrese:
  - Besplatni broj 0800 5000
  - e-mail: osiguranje@allianz.hr
  - fax: 01/4653-533
  - osobno na prodajnom mjestu osiguratelja
  - pisanim putem na adresu: Allianz Zagreb d.d., Služba za kontakte s klijentima, Heinzelova 70, Zagreb

Pritužba treba sadržavati:

- a) ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
- b) razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe,
- c) dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužbe podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
- d) datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
- e) punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Rok za podnošenje pritužbe protiv odluke ili postupanja društva iznosi 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe.

Osiguratelj je dužan u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe.

5. Prigovor na odgovor na pritužbu, Osiguratelj će uputiti Drugostupanjskoj komisiji osiguratelja, koja se sastoji od 2 (dva) člana, od kojih je najmanje 1 (jedan) diplomirani pravnik. Odgovor drugostupanjske komisije dostavlja se podnositelju prigovora u pisanom obliku bez odgađanja, najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana zaprimanja prigovora.

6. Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa osiguranja ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pri jednoj od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatska gospodarska komora ili Hrvatska udruga poslodavaca).

7. U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

(9) Nadzorno tijelo nadležno za nadzor društava za osiguranje je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Miramarska 24b, 10 000 Zagreb.

## Klauzula za korištenje osobnih podataka u marketinške svrhe

Sklapanjem ovog Ugovora dajem izričitu privolu Allianz Zagreb d.d. i poslovno povezanim osobama s Allianz Zagreb da navedene moje osobne podatke, kao i druge podatke koje je Allianz Zagreb d.d. saznao temeljem poslovnog odnosa, a koji podaci su zakonom zaštićeni kao tajni, može trajno odnosno do opoziva koristiti i obrađivati u svojim poslovnim evidencijama u svrhu unaprjeđenja kvalitete poslovnog odnosa s klijentom i marketinga (npr. slanje ponuda o proizvodima, promotivnim ponudama, kampanjama i oglasima putem telefona, e-maila i pošte i dr.). Potvrđujem kako sam upoznat s pravom da se takvoj obradi usprotivim te da sam upoznat s postojanjem prava na pristup i ispravak podataka koji se na mene odnose. Popis poslovno povezanih osoba objavljen je na Internet stranici Allianz Zagreb.

Klauzula se primjenjuje uz prethodnu suglasnost s Klauzulom za korištenje osobnih podataka u marketinške svrhe na ponudi osiguranja.