

POSEBNI USLOVI ZA OSIGURANJE GARANCIJE PUTOVANJA

Uvodne odredbe

Član 1.

(1) Pojedini izrazi u ovim Posebnim uslovima znače:

- 1) **„Osiguravač“** – Akcionarsko društvo za osiguranje “DDOR NOVI SAD” a.d.o.
- 2) **„Ugovarač osiguranja“** – organizator putovanja koji u skladu sa zakonskim propisima ima važeću licencu ili davalac garancije – pravno lice koje sa Osiguravačem sklapa ugovor o osiguranju i ima obavezu plaćanja premije
- 3) **„Davalac garancije“** – osiguravač ili ugovarač osiguranja
- 4) **„Osiguranik“** – organizator putovanja kome se izdaje garancija putovanja za slučaj insolventnosti i radi naknade štete. U smislu ovih uslova, osiguranik je organizator putovanja, pod kojom se podrazumeva privredno društvo, preduzetnik ili ogranak drugog domaćeg ili stranog pravnog lica koje obavlja registrovanu delatnost organizatora putovanja u Republici Srbiji pod uslovima propisanim zakonom.
- 5) **„Korisnik garancije putovanja odnosno Korisnik osiguranja“** – putnik ili lice koje ima pravo na naknadu, a koje snosi troškove ili ima potraživanja propisana Pravilnikom.
- 6) **„Lice koje ima pravo na naknadu, a koje snosi troškove ili ima potraživanja propisana Pravilnikom“** – lice koje je izmirilo troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji ili iz inostranstva u mesto polaska u Republici Srbiji, a koje na osnovu propisa ima pravo potraživanja po osnovu navedenih troškova od osiguranika
- 7) **„Putnik“** – u smislu ovih uslova, putnicima se smatraju fizička lica koji sa osiguranikom imaju zaključen pismeni ugovor o putovanju u skladu sa Opštim uslovima putovanja i programom putovanja osiguranika.
- 8) **„Turističko putovanje“** – organizovano putovanje, kao kombinacija dve ili više turističkih usluga, koje je utvrdio ili pripremio organizator putovanja samostalno ili po zahtevu putnika, u trajanju dužem od 24 sata ili u kraćem trajanju ako je uključeno jedno noćenje, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima ili vremenskom trajanju koje se nudi na prodaju i prodaje se po jedinstvenoj ceni
- 9) **„Evidencija izdatih garancija putovanja“** – Evidencija izrađena na propisanom obrasku ili u propisanoj elektronskoj formi koja sadrži najmanje: broj garancije putovanja, datum izdavanja garancije, ime i prezime putnika, adresa putnika, e-mail adresa i kontakt telefon, mesto, datum i vreme početka i završetka putovanja, odredište putovanja, periode boravka sa datumima ukoliko je boravak u delovima i ukupnu cenu aranžmana.
- 10) **„Opšti uslovi putovanja“** – Opšti uslovi putovanja Turističke agencije doneti na osnovu Zakona o turizmu
- 11) **„Program putovanja“** – program putovanja osiguranika sačinjen u skladu sa Opštim uslovima putovanja i koji je sastavni deo ugovora o putovanju.
- 12) **„Polisa“** – isprava o zaključenom ugovoru o osiguranju.
- 13) **„Suma osiguranja“** – ukupnu obavezu za ugovoreni period osiguranja, koja istovremeno predstavlja i maksimalnu obavezu osiguravača po jednom osiguranom slučaju, bez obzira na broj oštećenih putnika-korisnika garancije putovanja. Ova suma je ujedno i agregatna-maksimalna suma osiguranja po polisi za celokupni period trajanja osiguranja.

- 14) „**Premija osiguranja**“ – iznos koji ugovarač osiguranja plaća za osiguranje po ugovoru o osiguranju.
- 15) „**Zakon**“ – Zakon o turizmu („Sl. glasnik RS“, br. 36/2009, 88/2010, 99/2011 - dr.zakon, 93/2012 i 84/2015)
- 16) „ **Pravilnik**“ – Pravilnik o vrsti i uslovima garancije putovanja, načinu aktiviranja i drugim uslovima koje mora da ispuni organizator putovanja u zavisnosti od vrste organizovanog putovanja („Sl. glasnik RS“,br. 2/2016)

Predmet osiguranja

Član 2.

- (1) Predmet osiguranja u skladu sa ovim uslovima je garancije za slučaj insolventnosti i radi naknade štete osiguranika, u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima, kojima se obezbeđuje naknada iz osiguranja korisniku garancije putovanja, odnosno korisniku osiguranja.
- (2) Pod insolventnošću organizatora putovanja podrazumeva se nesposobnost plaćanja dospelih obaveza u iznosu i u roku dospeća, koja obuhvata finansijsku blokadu organizatora putovanja, kao i nemogućnost izmirenja obaveza organizatora putovanja kada je iznos obaveza veći od iznosa sredstava kojima raspolaže na računima kod banaka.
- (3) Insolventnost organizatora putovanja dokazuje se rešenjem nadležnog Privrednog suda o otvaranju stečajnog postupka, potvrdom Narodne banke Srbije o insolventnosti, zapisnikom ili drugim aktom turističkog inspektora ili drugom potvrdom nadležnog državnog organa kojom se konstatuje insolventnost organizatora putovanja.
- (4) **Garancijom putovanja za slučaj insolventnosti** organizatora putovanja obezbeđuju se:
1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji ili inostranstvu u mesto polaska;
 2. potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju koje organizator putovanja nije realizovao;
 3. potraživanja uplaćenih sredstava putnika u slučaju otkaza putovanja od strane putnika u skladu sa opštim uslovima putovanja;
 4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja.
- (5) **Garancijom putovanja za slučaj naknade štete** nadoknađuje se ona koja je predmet osiguranja odnosno šteta prouzrokovana putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja koje su određene opštim uslovima i programom putovanja.
- (6) Naknada štete može biti za potraživanja:
1. uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao
 2. razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja

Osigurani slučaj

Član 3.

- (1) Osigurani slučaj je događaj s obzirom na koji se zaključuje osiguranje i mora biti budući, neizvestan i nezavisan od isključive volje ugovarača osiguranja ili osiguranika.
- (2) Ugovor o osiguranju je ništav ako je u času njegovog zaključenja već nastao osigurani slučaj, ili je bio u nastupanju, ili je bilo izvesno da će nastupiti, ili ako je već tada bila prestala mogućnost da on nastane.
- (3) Osiguranim slučajem se smatra nemogućnost osiguranika da ispuni svoje obaveze u skladu sa članom 2. ovih Uslova usled insolventnosti, odnosno neispunjenje, delimično ispunjenje ili neuredno ispunjenje obaveza organizatora putovanja koje su određene opštim uslovima i programom putovanja.
- (4) 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.
- (5) U slučaju garancije za slučaj insolventnosti obaveza osiguravača da isplati naknade iz osiguranja nastupiće ako korisnik osiguranja, u skladu sa ovim uslovima, ne može da naplati potraživanje od osiguranika zbog insolventnosti.
- (6) 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 poravnanja
- (7) 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.
- (8) U cilju utvrđivanja nastanka osiguranog slučaja, osiguravač ima pravo da zatraži dokumentaciju u skladu sa članom 15. ovih Uslova.
- (9) Više vremenski povezanih osiguranih slučajeva nastalih usled istog uzroka predstavlja jedan osigurani slučaj.

Isključenje iz osiguranja

Član 4.

- (1) Ukoliko nije u suprotnosti sa Zakonom i Pravilnikom, 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, oštećenje odnosno uništenje stvari, gubitak, oštećenje ili krađu 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 pravnosnažne 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,
- (2) Ukoliko nije u suprotnosti sa Zakonom i Pravilnikom ,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 nepredviđeni 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 subjekt 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 pokrivene 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 pravnosnažne 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 nuđenju 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

Suma osiguranja

Član 5.

- (1) Suma osiguranja ugovara se u fiksnom novčanom iznosu i predstavlja ukupnu obavezu za ugovoreni period osiguranja, koja istovremeno predstavlja i maksimalnu obavezu osiguravača po jednom osiguranom slučaju, bez obzira na broj oštećenih putnika.
- (2) Ugovorena suma osiguranja se iscrpljuje isplatom svake naknade iz osiguranja u skladu sa ovim uslovima. Osiguranje prestaje da važi ako dođe do iscrpljenja ukupne sume osiguranja.
- (3) Ako po jednom osiguranom slučaju pravo na naknadu iz osiguranja ima više korisnika osiguranja, a ukupna visina naknade prelazi navedenu sumu osiguranja ili njen preostali deo, naknada za svakog pojedinačnog korisnika osiguranja se umanjuje u procentu prema odnosu sume osiguranja ili njenog preostalog dela i ukupne nadoknade.
- (4) Ovako definisana suma osiguranja predstavlja ujedno i agregatnu iscrpivu sumu osiguranja u slučaju više osiguranih slučajeva za ceo period osiguranja, odnosno maksimalnu obavezu osiguravača za sve osigurane slučajeve u toku trajanja osiguranja, bez obzira na broj osiguranih slučajeva i bez obzira na broj oštećenih putnika.

Zaključenje ugovora o osiguranju

Član 6.

- (1) Ugovor o osiguranju je zaključen kada osiguravač i ugovarač osiguranja potpišu polisu osiguranja.

Trajanje osiguranja

Član 7.

- (1) Ako u polisi nije drugačije ugovoreno, osiguranje počinje u 24.00 časa onog dana koji je označen u polisi kao početak osiguranja.
- (2) Osiguranje prestaje u 24.00 časa onog dana koji je u polisi naveden kao dan prestanka osiguranja.
- (3) Svaka ugovorna strana može raskinuti ugovor o osiguranju u skladu sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima.
- (4) U slučaju sporazumnog raskida ugovora o osiguranju, osiguravač će ugovaraču osiguranja vratiti tehnički deo premije, izračunat po pro rata principu, osim u slučaju da je već nastao osigurani slučaj, kada osiguravač zadržava celokupni iznos premija.

Važnost osiguravajućeg pokrivača

Član 8.

- (1) Osiguravajuće pokrivače garancije putovanja u skladu sa ovim uslovima je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka putnika na ugovoreno odredište.
- (2) U slučaju da nije došlo do realizacije ugovorenog turističkog putovanja period pokrivača garancije putovanja je do ostvarivanja prava korisnika garancije putovanja u skladu sa propisima koji uređuju obligacione odnose.
- (3) U slučaju promene datuma ili perioda trajanja turističkog putovanja izdaje se nova garancija putovanja, uz storniranje stare.
- (4) Osiguravajuće pokrivače važi samo za garancije putovanja koje su evidencirane u skladu sa stavom 7. člana 3 ovih Uslova.

Prijava okolnosti značajnih za ocenu rizika

Član 9.

- (1) Ugovarač osiguranja i/ili Osiguranik dužan je da prilikom zaključenja ugovora prijavi osiguravaču sve okolnosti koje su značajne za ocenu rizika, a koje su mu bile poznate ili su mu morale biti poznate.
- (2) Ako je ugovarač dao netačnu ili nepotpunu prijavu, ili je propustio da da dužno obaveštenje, osiguravač može, u skladu sa zakonom, da raskine ugovor ili da zahteva njegovo poništenje, u zavisnosti od toga da li je ugovarač dao netačnu ili nepotpunu prijavu namerno ili nenamerno.
- (3) Ugovarač osiguranja je dužan da blagovremeno, u roku od 3 dana od dana nastanka bilo kakve statusne promene kod osiguranika, obavesti osiguravača o svim, tako nastalim promenama. U protivnom, osiguravač stiče pravo da jednostrano raskine ugovor o osiguranju bez otkaznog roka, odmah po saznanju za nastalu promenu, i o tome obavesti državnu instituciju nadležnu za poslovanje turističkih agencija.

Premija osiguranja

Član 10.

- (1) Premija osiguranja se određuje u skladu sa odgovarajućom Tarifom premija osiguravača za osiguranje garancije putovanja.
- (2) Ako nije drugačije ugovoreno, ugovarač je dužan da plati premiju odjednom i u celosti.
- (3) Na slučajeve neplaćanja premije o dospelosti primenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima koje regulišu posledice neisplate premije.

Ostale obaveze ugovarača osiguranja

Član 11.

- (1) Ugovarač osiguranja i osiguranik dužni su da svim putnicima pre započinjanja turističkog putovanja uruče potvrdu o garanciji putovanja. Kao i da pruže informacije o osiguranju u skladu sa ovim uslovima ugovorenim sa osiguravačem, a naročito o visini i načinu isplate naknade iz osiguranja u slučaju nastanka osiguranog slučaja.
- (2) Informacije iz prethodnog stava ovog člana moraju biti razumljive i dostupne u pismenoj formi.

Obaveze osiguravača

Član 12.

- (1) Ako se dogodi osigurani slučaj, osiguravač će korisniku osiguranja isplatiti naknadu iz osiguranja u skladu sa članom 17. ovih uslova.
- (2) Smatra se da je nastupila obaveza osiguravača za isplatu naknade iz osiguranja ako je korisnik pretrpeo štetu nastankom osiguranog slučaja definisanog u članu 3. ovih uslova.

Sprečavanje osiguranog slučaja i spasavanje

Član 13.

- (1) Korisnik osiguranja je dužan da preduzme sve propisane, ugovorene i druge razumne mere da spreči nastanak osiguranog slučaja, a ako osigurani slučaj nastupi, dužan je da preduzme sve što je u njegovoj moći da se otklone i ograniče štetne posledice.

- (2) Ako korisnik osiguranja ne izvrši obavezu iz prethodnog stava ovog člana, obaveza osiguravača se smanjuje za onoliko koliko je nastala veća šteta, gubitak ili trošak zbog neispunjenja.
- (3) Korisnik osiguranja je dužan da bez saglasnosti osiguravača ne preduzima mere kojima se povećava iznos njegovih potraživanja prema osiguraniku, ili mere kojima se ugrožavaju njegovi imovinski interesi u većem obimu.
- (4) Ako korisnik osiguranja ne izvrši obavezu iz prethodnog stava, obaveza osiguravača se smanjuje za onoliko koliko je nastala veća šteta, gubitak ili trošak zbog neispunjenja.

Obaveštenje o nastupanju osiguranog slučaja

Član 14.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja insolventosti:

- (1) Kada je korisnik osiguranja lice koje je izmirilo troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji ili iz inostranstva, dužno je da obavesti osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja u roku od 14 dana od saznanja za nastanak štete.
- (2) Kada je korisnik osiguranja putnik, prijava osiguranog slučaja osiguravaču vrši se najkasnije u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja. Putnik je takođe dužan da:
 1. uputi prigovor nadležnoj turističkoj inspekciji u roku od 8 dana od završetka putovanja;
 2. prikupljena rešenja, mišljenja i ostala dokumenta turističke inspekcije prosledi osiguravaču.
- (3) Ako korisnik osiguranja ne obavesti osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja u roku iz tačaka 1. i 2. stava 1. ovog člana, obaveza osiguravača se smanjuje za onoliko koliko je nastala veća šteta, gubitak ili trošak zbog neblagovremenog obaveštavanja.
- (4) Kada se dogodi osigurani slučaj, korisnik osiguranja je dužan da omogući ovlašćenom predstavniku osiguravača da pregleda sve knjigovodstvene evidencije i dokumente kojima raspolaže, a koji se odnose na visinu nadoknade iz osiguranja.
- (5) Korisnik osiguranja je dužan da, na zahtev osiguravača, pruži svako obaveštenje ili dokument kojim raspolaže i da preduzme sve razumne mere za pribavljanje obaveštenja ili dokumenta koji su u posedu drugih lica a odnose se na visinu nadoknade iz osiguranja ili su sa njima u vezi.

U slučaju da nastupi osigurani slučaj garancije radi naknade štete:

- (1) Putnik je dužan da obavesti osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja u roku od 14 dana od saznanja za nastanak štete.
- (2) Putnik je takođe dužan da:
 - uputi prigovor nadležnoj turističkoj inspekciji u roku od 8 dana od završetka putovanja;
 - prikupljena rešenja, mišljenja i ostala dokumenta arbitražnog suda, turističke inspekcije ili drugog državnog organa ili suda, prosledi osiguravaču.
- (3) Ako putnik ne obavesti osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja u roku iz tačke 1. stava 1. ovog člana, obaveza osiguravača se smanjuje za onoliko koliko je nastala veća šteta, gubitak ili trošak zbog neblagovremenog obaveštavanja.
- (4) Kada se dogodi osigurani slučaj, putnik je dužan da omogući ovlašćenom predstavniku osiguravača da pregleda sve knjigovodstvene evidencije i dokumente kojima raspolaže, a koji se odnose na visinu nadoknade iz osiguranja.
- (5) Putnik je dužan da, na zahtev osiguravača, pruži svako obaveštenje ili dokument kojim raspolaže i da preduzme sve razumne mere za pribavljanje obaveštenja ili dokumenta koji su u posedu drugih lica a odnose se na visinu nadoknade iz osiguranja ili su sa njima u vezi.

Podnošenje odštetnog zahteva

Član 15.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja insolventosti:

- (1) Korisnik osiguranja ima pravo da podnese odštetni zahtev (prijavu štete) neposredno osiguravaču.
- (2) Kada je korisnik osiguranja putnik, uz prijavu štete dužan je da dostavi:
 1. program putovanja;
 2. Opšte uslove putovanja;
 3. pismeni ugovor o putovanju – Turistički aranžman;
 4. potvrdu osiguranika da je putnik platio ukupnu ili deo cene putovanja;
 5. sve originalne račune na ime putnika sa potvrdom da su ovi računi plaćeni, sa detaljnom specifikacijom troškova;
 6. pismenu izjavu korisnika osiguranja o okolnostima pod kojima je nastala šteta i visini nastale štete;
- (3) Kada je korisnik osiguranja lice koje je izmirilo troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji ili iz inostranstva, dužno je da dostavi:
 1. program putovanja;
 2. Opšte uslove putovanja;
 3. originalni spisak svih putnika po organizovanom turističkom putovanju overen od strane osiguranika;
 4. dokaz da je putnik platio ugovorenu ukupnu ili deo cene putovanja;
 5. sve originalne račune sa detaljnom specifikacijom troškova i potvrde da je platila ove troškove na ime obezbeđivanja hitnog zbrinjavanja putnika;
 6. pismenu izjavu o okolnostima pod kojima je nastala šteta i o visini nastale štete;
 7. pismenu izjavu da nema daljih potraživanja na ime hitnog zbrinjavanja putnika.
- (4) Korisnik je dužan da dostavi i druge dokumente koje zatraži osiguravač radi utvrđivanja postojanja i obima svoje obaveze.

U slučaju nastanka osiguranog slučaj garancije radi naknade štete:

- (1) Putnik je dužan da dostavi osiguravaču prijavu štete.
- (2) Putnik je uz prijavu štete dužan da dostavi i:
 1. program putovanja;
 2. Opšte uslove putovanja;
 3. pismeni ugovor o putovanju;
 4. potvrdu osiguranika da je putnik platio ukupnu ili deo cene putovanja;
 5. sve originalne račune na ime putnika sa potvrdom da su ovi računi plaćeni, sa detaljnom specifikacijom troškova;
 6. pismenu izjavu putnika o okolnostima pod kojima je nastala šteta i visini nastale štete;
- (3) Putnik je dužan da dostavi i druge dokumente koje zatraži osiguravač radi utvrđivanja postojanja i obima svoje obaveze.

Isplata naknade iz osiguranja

Član 16.

- (1) Osiguravač je dužan da isplati naknadu iz osiguranja u roku od 14 dana, računajući od dana kada je utvrdio postojanje svoje obaveze i njen iznos.
- (2) Ako je za utvrđivanje iznosa obaveze osiguravaču potrebno duže vreme od vremena iz stava 1. ovog člana, osiguravač je dužan da na zahtev putnika isplati nesporni deo svoje obaveze na ime predujma.
- (3) Osiguravač isplaćuje naknadu iz osiguranja u dinarima.

Pravo regresa

Član 17.

- (1) Isplatom naknade putniku odnosno korisniku garancije putovanja osiguravač stiče pravo regresa iz sredstava osiguranika.
- (2) U cilju obezbeđenja prava na regres osiguravač ima pravo da zatraži odgovarajuće mere obezbeđenja od osiguranika.
- (3) Ako nakon isplate naknade iz osiguranja od strane osiguravača putnik uspe da naplati svoje potraživanja od osiguranika ili nekog trećeg lica, dužan je da taj iznos uplati na račun osiguravača u roku od 14 dana od dana naplate. U slučaju prekoračenja ovog roka zaračunaće se zatezna kamata propisana zakonom.
- (4) Isplatom naknade korisniku osiguranja osiguravač stiče pravo regresa iz sredstava osiguranika.
- (5) Isplatom naknade korisniku osiguranja osiguravač stiče pravo pravo regresa iz stečajne mase, ako se osigurani slučaj desio zbog stečaja osiguranika.
- (6) Isplatom naknade korisniku osiguranja osiguravač stiče pravo subrogacije, tj. pravo regresa iz sredstava osiguranika, čim ponovo postane solventan, ili iz stečajne mase ako je stečaj posledica insolventosti osiguranika, u slučaju da se osigurani slučaj desio usled insolventosti osiguranika.
- (7) Ako je osigurani slučaj nastao usled insolventosti, osiguranik je dužan da osiguravaču u potpunosti nadoknadi sredstva isplaćena na ime naknade iz osiguranja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prestanka insolventosti.
- (8) U cilju obezbeđenja prava na regres osiguravač ima pravo da zatraži odgovarajuće mere obezbeđenja od osiguranika.
- (9) Ukoliko u skladu sa stavom 7. ovog člana isplaćeni iznos nije nadoknađen u potpunosti, osiguravač stiče pravo da obavesti nadležno ministarstvo da osiguranik nema važeću polisu osiguranja, tj. da je ugovor o osiguranju raskinut.

Zastarelost potraživanja

Član 18.

- (1) Potraživanja iz ugovora o osiguranju zastarevaju u skladu sa rokovima definisanim Zakonom o obligacionim odnosima.

Završne odredbe

Član 19.

- (1) Na pitanja koja nisu regulisana ovim uslovima, primenjuju se odgovarajuće odredbe Zakona o obligacionim odnosima, Zakona i Pravilnika.
- (2) Ovi uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 25.01.2016.godine.
- (3) Danom početka primene ovih uslova prestaju da važe Posebni uslovi za osiguranje od odgovornosti iz delatnosti turističkih agencija doneti 31.05.2012. godine kao i Posebni uslovi za osiguranje potraživanja za slučaj insolventnosti organizatora putovanja doneti 31.05.2012. godine.