



**У С Л О В И
ЗА ОСИГУРАЊЕ ОДГОВОРНОСТИ ТУРИСТИЧКИХ АГЕНЦИЈА**

I УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Примена услова

Члан 1.

(1) Овим Условима се обезбеђује накнада штете коју туристичка агенција проузрокује путнику, неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза које су одређене општим условима и програмом путовања у складу са Законом о туризму.

Значење појединих израза

Члан 2.

У овим Условима поједини изрази значе:

- 1) **"Осигуравач"** – Компанија "Дунав осигурање" а.д.о;
- 2) **"Уговарач осигурања"** – физичко или правно лице које је са осигуравачем закључило уговор о осигурању;
- 3) **"Осигураник"** – лице чија је одговорност покривена осигурањем тј. туристичка агенција као привредно друштво, предузетник, друго правно лице или огранак другог домаћег или страног правног лица које обавља делатност туристичких агенција под условима прописаним Законом о туризму, ради стицања добити ако је регистровано у одговарајућем Регистру туризма.
- 4) **"Путник"** – физичко лице које са Осигураником има закључен писани уговор о туристичком путовању у складу са општим условима путовања и програмом путовања осигураника, односно лице које је назначено у уговору или потврди о путовању, које није уговорна страна из Уговора о осигурању и чија одговорност није покривена уговором о осигурању;
- 5) **"Сума осигурања"** - горња граница обавезе осигуравача по једном осигураном случају и укупно за период покрића;
- 6) **"Премија"** - износ који се плаћа за осигурање на основу закљученог уговора о осигурању;
- 7) **"Полиса"** - исправа о закљученом уговору о осигурању;
- 8) **"Осигурани случај"** – будући, неизвестан и од искључиве воље осигураника независан догађај који има за последицу настајање штете чију би надокнаду могао путник да захтева.
- 9) **"Туристичко путовање"** – унапред припремљена комбинација две или више туристичких услуга (превоз, смештај и друге туристичке услуге), које је утврдио или припремио организатор путовања, самостално или по захтеву путника, у трајању дужем од 24 сата или краћем трајању ако укључује само једно ноћење, као и вишедневни боравак који укључује само услуге смештаја у одређеним терминима или временском трајању које туристичка агенција нуди на продају и продаје по јединственој цени.
- 10) **"Гаранција путовања"** - потврда коју организатор туристичких путовања пре започињања путовања уручује путнику, која садржи податке прописане Законом о туризму и подзаконским прописима донетим на основу овог закона, а која се непосредно по њеном издавању уводи у прописане евиденције.

II ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет осигурања

Члан 3.

(1) Предмет осигурања је законска грађанска одговорност осигураника, као организатора путовања, за штете које проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или

неуредним испуњењем обавеза које су одређене општим условима и програмом путовања.

- (2) Овим осигурањем покривена је одговорност осигураника за штете настале услед:
 - нереализованих путовања,
 - неизвршења или непотпуног извршења услуга обухваћених општим условима и програмом путовања.

Осигурани случај

Члан 4.

(1) Осигурани случај је будући, неизвестан и од искључиве воље осигураника независан штетни догађај на основу кога би треће оштећено лице могло да захтева накнаду штете. Сматра се да је осигурани случај настао оног момента кад је такав догађај почео да се остварује.

(2) Осигураним случајем, у смислу ових Улова, сматра се пропуст или грешка у обављању послова организовања путовања који за последицу имају настанак штете, чију би накнаду могао захтевати путник.

(3) Једним осигураним случајем сматра се и више временски повезаних штета ако су оне последица истог пропуста или грешке без обзира на број оштећених путника.

Сума осигурања

Члан 5.

(1) Сума осигурања представља горњу границу обавезе осигуравача по једном осигураном случају и укупно за период покрића, а уговара се у складу са Законом о туризму и подзаконским прописима донетим на основу овог закона.

(2) Сума осигурања се исцрпљује, односно умањује за износ сваке појединачно исплаћене накнаде из осигурања. Након исцрпљења суме осигурања у целости, осигурање престаје да важи.

(3) У случају делимичног исцрпљивања суме осигурања, исплатама накнаде, осигураник може уговорити допуну исцрпљене суме осигурања, уз посебан прихват од стране осигуравача и уз обрачун додатне премије.

Закључење уговора

Члан 5а.

(1) Уговор о осигурању сматра се закљученим када уговарач и осигуравач потпишу полису осигурања или лист покрића.

(2) У случају да уговорне стране нису у могућности да приступе потписивању полисе односно на предлог уговорних страна, уговорни однос из осигурања настаје самим плаћањем премије.

(3) У случају из претходног става, уговарачу осигурања (осигуранику) се издаје полиса (потврда) која важи без потписа и печата уговорних страна.

(4) Полиса (потврда) садржи све елементе уговорног односа из осигурања, који има правно дејство од момента уплате премије осигурања или прве рате премије осигурања (за случај када је исплата премије уговорена у ратама), уз услов да је уплата премије осигурања или прве рате премије извршена у року назначеном у полиси (потврди).

Премија осигурања

Члан 6.

(1) Премија осигурања је износ који уговарач осигурања плаћа на основу закљученог уговора о осигурању.

(2) Уговарач осигурања дужан је да плати премију осигурања, а осигуравач је дужан да прими исплату премије осигурања од сваког лица које има правни интерес да она буде плаћена.



(3) Обрачун премије осигурања врши се на основу података о бонитету осигураника, оствареног прихода у претходној пословној години и других релевантних података.

(4) Обрачун висине премије за организатора туристичких путовања који поред делатности организовања туристичких путовања обавља и друге привредне делатности, врши се на основу пословног прихода оствареног у претходној пословној години од делатности организовања туристичких путовања.

Висина пословног прихода организатора туристичких путовања оствареног у претходној пословној години од делатности организовања туристичких путовања, утврђује се на основу налаза ревизора, овлашћеног рачуновође или вештака финансијске струке.

(5) Премија осигурања плаћа се одједном, у целисти, приликом закључења уговора о осигурању, уколико се другачије не уговори.

Пријава околности значајних за оцену ризика

Члан 7.

(1) Приликом закључења уговора о осигурању уговарач је дужан да пријави осигуравачу све околности које су од значаја за оцену ризика, а које су му биле познате или му нису могле остати непознате.

(2) Уговарач осигурања је дужан доставити осигуравачу све расположиве податке о бонитеу и стању ризика осигураника попуњавањем посебног упитника осигуравача који је саставни део уговора о осигурању. Подаци морају бити тачни и истинити, што се потврђује печатом и потписом уговарача осигурања на наведеном упитнику.

(3) Ако је уговарач осигурања дао нетачну или непотпуну пријаву, или је пропустио да да дужно обавештење, осигуравач може, у складу са законом, да раскине уговор или да захтева његово поништење, у зависности од тога да ли је уговарач дао нетачну или непотпуну пријаву намерно или ненамерно.

Подаци за одређивање премије

Члан 8.

(1) Осигуравач има право прегледа пословних књига и евиденција осигураника у циљу провере истинитости и потпуности података које осигуравач користи за одређивање премије и преузимање ризика. Осигуравач се обавезује да ће добијене податке чувати као пословну тајну.

Искључење обавезе осигуравача

Члан 9.

(1) Осигуравач није обавезан да накнади штету:

- 1) уколико штета подразумева нематеријалну штету,
- 2) уколико штета подразумева повреду здравља или тела лица,

3) ако је штета настала због губитка, оштећења или крађе новца, докумената, драгоцености, пртљага и других ствари путника,

4) уколико штета подразумева посредну штету и/или изгубљену добит,

5) због било којих додатних трошкова који не представљају средства уплаћена за уговорено туристичко путовање,

6) уколико је осигураник осигурани случај изазвао намерно, преваром или крајњом непажњом;

7) ако је штета настала као последица више силе,

8) уколико је штета посредна или непосредна последица ратних догађаја, инвазије, грађанског рата, побуне, револуције или устанка (без обзира да ли је рат објављен или није), акта насиља и терора, или мера државних органа које учину на настанак осигураног случаја, а исте имају за последицу неликвидност и несолвентност уговарача,

9) ако је уговор између путника и осигураника закључен супротно закону и другим прописима и општим условима и програмом путовања,

10) уколико одговорност осигураника произилази из уговореног проширења његове одговорности и на случајеве за које иначе по закону не одговара,

11) ако је штета последица неиспуњења законских или уговорних обавеза путника, тј. непридржавања путника општих услова путовања и програма путовања са којима га је осигураник упознао приликом закључења уговора о путовању,

12) уколико је штета настала услед пропуста у нуђењу путнику могућности склапања уговора о осигурању током туристичког аранжмана за следеће ризике: последице несрећног случаја и болести на путовању, оштећења и губитка пртљага, осигурања помоћи на путовању, отказа путовања, трошкова помоћи и повратка путника у место полазишта у случају несрећног случаја или болести,

13) ако је штета настала услед инсолвентности или неликвидности осигураника, прекида, обуставе рада или штраја осигураника, као и услед кршења патентних и лиценцих права,

14) уколико је штета покривена другим уговорима о осигурању, посебно обавезним осигурањима у саобраћају,

15) ако је штета настала због пропуста и грешака субагента/посредника који нуди на продају и продаје туристичко путовање организатора путовања,

16) штете настале због неизвршења обавеза посредника, као што су нпр: кашњење или отказ лета авио-превозника, кашњење или квар аутобуса, железнице и слично у вези са уредним извршењем услуга туристичког аранжмана,

17) уколико је штета настала у вези плаћања услуге туристичког аранжмана или услед прекорачења процењене висине трошкова, а нарочито из грешака и пропуста у информатичкој технологији као и штете произашле из коришћења исте,

18) уколико је реализован захтев за сразмерно смањење цене пакет аранжмана,

19) ако је штета последица пропуста или грешака организатора туристичког аранжмана насталих пре закључења уговора о осигурању од одговорности организатора туристичког аранжмана, па чак и ако се штета манифестује након закључења наведеног уговора,

20) уколико путник на дестинацији туристичког путовања не прихвати решење које понуди осигураник, а које одговара уплаћеној услузи обухваћеној програмом путовања,

21) ако је штета настала услед загађења околине,

22) уколико је штета настала услед осигураниковог давања погрешне информације путнику усменим путем,

23) уколико је штета настала услед новчане казне коју је дужан да плати осигураник или путник.

(2) Осигуравач није обавезан на накнаду штете уколико је уговор о туристичком путовању закључен од стране осигураника који није имао лиценцу за обављање делатности туристичких агенција сагласно Закону о туризму.

(3) Из осигурања су искључени било какви одштетни захтеви који су постављени на основу обичајног права.

(4) Уколико је штета настала због отказа путовања од стране путника из било ког разлога, осигуравач није обавезан на накнаду штете.

(5) Из осигурања су искључена потраживања која проистичу из штете или немогућности употребе материјалних или нематеријалних добара, губитка података, откривања поверљивих информација или било ког другог губитка који је директно или индиректно повезан са пријемом или преносом компјутерског вируса или другог штетног програма путем интернета или на било који други електронски начин, као и путем неовлашћеног ометања интернетске везе, мреже, рачунара или телекомуникационог уређаја.

Обавезе осигураника после настанка осигураног случаја

Члан 10.

(1) Путник је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 14 дана рачунајући од дана сазнања о штети и њеном износу, обавести осигуравача о настанку осигураног случаја као и да прикупи, комплетира и достави осигуравачу документацију потребну за накнаду штете и то:

- 1) програм туристичког путовања на који се одштетни захтев односи,
- 2) опште услове путовања,
- 3) писани уговор о путовању,
- 4) доказ да је путник платио уговорену цену путовања,



- 5) доказе о неизвршењу обавезе осигураника, тј. о неиспуњењу, делимичном испуњењу или неуредном испуњењу обавеза осигураника као организатора путовања,
 - 6) оригиналне рачуне за надокнаду,
 - 7) све расположиве доказе о обраћању путника организатору путовања са захтевом за адекватно извршење туристичке услуге односно надокнаду штете, у складу са одредбама Закона о туризму,
 - 8) доказ о пријави путника туристичкој инспекцији у складу са одредбама Закона о туризму,
 - 9) писане изјаве путника поднете сходно општим условима путовања и програму путовања о околностима настанка штете и висини настале штете,
 - 10) решења, мишљења и остала документа арбитражног суда, туристичке инспекције или другог државног органа,
 - 11) правоснажну и извршну судску пресуду,
 - 12) остала документа потребна за утврђење неизвршења обавеза осигураника.
- (2) Ако путник поднесе тужбу за накнаду штете против осигураника, осигураник је дужан да обавести осигуравача о тужбеном захтеву, судском поступку и свим приложеним доказима у вези са штетним догађајем и захтевом за накнаду штете.
- (3) Осигураник није овлашћен да се без претходне сагласности осигуравача изјашњава о захтеву за накнаду штете, а нарочито да га призна потпуно или делимично, да се о захтеву за накнаду штете поравна, као ни да изврши исплату. Ако је осигураник у заблуди сматрао да постоји његова одговорност или да су исправно утврђене чињенице, то га неће оправдати.

(4) Ако се осигураник противи предлогу осигуравача да се захтев за накнаду штете реши поравнањем, осигуравач није дужан да плати вишак накнаде, камате и трошкова који су услед тога настали.

(5) У случају ако се оштећеник са захтевом за накнаду штете непосредно обрати осигуравачу, осигураник је дужан да осигуравачу пружи све доказе и податке са којима располаже, а који су неопходни за утврђивање одговорности за причињену штету и за оцену основаности захтева, обима и висине штете.

(6) Уколико се осигураник не придржава обавезе из овог члана, сносиће штетне последице које услед тог настану, осим ако би оне настале и да се придржавао обавеза.

Обавезе осигуравача по поднетом захтеву оштећеног лица

Члан 11.

- (1) У вези са поднетим захтевом за накнаду штете у парничном поступку од стране оштећеног лица, осигуравач је у обавези:
- 1) да заједно са осигураником предузме одбрану од неоснованих или претераних захтева за накнаду штете;
 - 2) да удовољи основаним захтевима за накнаду штете.

Правна заштита

Члан 12.

- (1) Обавеза осигуравача поводом пружања правне заштите обухвата:
- 1) испитивање одговорности осигураника за насталу штету;
 - 2) давање осигуранику упутства и налога које сматра целисходним за задовољење или одбрану од у судском поступку неоснованог или претераног захтева за накнаду штете. Обавеза је осигураника да се датих упутства и налога осигуравача придржава.
 - (2) Осигуравач може учествовати у парничном поступку у својству умешача.
 - (3) Осигуравач је овлашћен да одбије било какво учешће у парничном поступку ако оцени да нема места пружању правне заштите узимајући у обзир однос висине захтева за накнаду штете и висине суме осигурања.
 - (4) У случају да осигуравач на име накнаде штете исплати суму осигурања пре покретања судског поступка, престаје и његова обавеза на правну заштиту.

Накнада штете

Члан 13.

- (1) Осигуравач исплаћује накнаду из осигурања, у року од 14 дана рачунајући од дана кад је утврдио своју обавезу и висину те обавезе.
- (2) Осигуравач може исплатити накнаду из осигурања на основу:
- 1) судске одлуке;
 - 2) одлуке арбитражног суда;
 - 3) одлуке вансудског потрошачког спора;
 - 4) судског или вансудског поравнања које је закључио или одобрио.
- (3) Осигуравач може исплатити накнаду из осигурања у висини:
- средстава уплаћених за уговорено туристичко путовање у случају нереализованих путовања,
 - разлике између висине уплаћених средстава за уговорено туристичко путовање и средстава снижених сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу услуга обухваћених програмом путовања.
- (4) Приликом утврђивања висине накнаде коју је осигуравач дужан да исплати кориснику осигурања, претходно ће се одбити сва плаћања која кориснику осигурања изврши сам осигураник или друго лице за његов рачун.
- (5) Рок за исплату накнаде из става 1. овог члана може се продужити до евидентирања свих корисника осигурања, који остварују право из уговора о осигурању по истом основу.
- (6) Право на накнаду из осигурања се не може остварити по потраживањима оних путника који нису наведени у Регистру Евиденција издатих гаранција путовања из чл.16., ст. 3. ових Улова.
- (7) Уколико износ потраживања свих корисника осигурања по издатим гаранцијама путовања прекорачује уговорену суму осигурања, накнада из осигурања се сразмерно снижава.

Накнада трошкова поступка

Члан 14.

- (1) Осигуравач надокнађује све трошкове парничног поступка, уколико је дао сагласност осигуранику за вођење спора и уколико ови трошкови заједно са накнадом штете не прелазе уговорену суму осигурања.
- (2) Ако је парница вођена без знања и сагласности осигуравача, осигурањем нису покривени трошкови спора.
- (3) Када изврши своју обавезу исплатом суме осигурања, осигуравач се ослобађа даљих давања на име накнаде штете и трошкова поступка по једном осигураном случају.

Непосредни захтев оштећеног лица

Члан 15.

- (1) Ако оштећено лице захтев или тужбу за накнаду штете поднесе само према осигуравачу, осигуравач ће о томе обавестити осигураника и позвати га да му пружи све потребне податке сходно члану 10. став (1) ових Улова, као и да сам предузме мере ради заштите својих интереса.

Обавезе осигураника

Члан 16.

- (1) Осигураник је дужан да свим путницима и заинтересованим лицима пре започињања туристичког путовања пружи информације о закљученом осигурању по овим Условима, о садржини уговора о осигурању, а посебно информације о суми осигурања и начину исплате накнаде у случају настанка осигураног случаја.
- (2) Информације из претходног става овог члана морају бити разумљиве и доступне у писаној форми.



(3) Осигураник је у обавези да осигуравачу доставља дневну Евиденцију издатих гаранција путовања по основу продатих уговора о туристичком путовању која нарочито садржи: број и датум издавања гаранције, име и презиме, адреса, mail адреса и контакт телефон путника, место, датум и време почетка и завршетка путовања, као и податке о свим сторнираним гаранцијама из достављених Евиденција издатих гаранција путовања. Достављене Евиденције издатих гаранција путовања се потврђују од стране осигуравача.

(4) Осигураник је дужан да благовремено, у року од 3 дана од настанка било какве статусне промене, обавести осигуравача о свим насталим променама. У противном, осигуравач стиче право да једнострано раскине уговор о осигурању, без отказног рока, одмах по сазнању за насталу промену и о томе обавести Агенцију за привредне регистре.

(5) Осигураник не сме својим тврдњама путнике доводити у заблуду да су по овим Условима осигурани и други интереси путника који се обезбеђују другим уговорима о осигурању.

Трајање и отказ уговора о осигурању

Члан 17.

(1) Уговор о осигурању се закључује на одређени период од једне или више година и производи правно дејство почев од 24 часа дана који је у полиси наведен као датум почетка трајања осигурања, па све до 24 часа дана који је у полиси наведен као датум престанка осигурања.

(2) Осигуравајуће покриће по свакој појединачној гаранцији из Евиденције издатих гаранција путовања по основу продатих уговора о туристичком путовању почиње датумом њеног издавања, у оквиру периода трајања уговора о осигурању из предходног става и траје до завршетка туристичког путовања, односно до повратка путника на уговорено одредиште или у случају да није дошло до реализације уговореног туристичког путовања до остваривања права корисника гаранције путовања, а у роковима предвиђеним прописима којима се уређују облигациони односи.

(3) Када је осигурање закључено као вишегодишње, свака од уговорних страна може раскинути уговор о осигурању 30 (тридесет) дана пре истека текуће године осигурања. Отказ се даје у писаној форми путем препорученог писма које се доставља свим заинтересованим странама. У том случају, уговор о осигурању престаје истеком 24 часа последњег дана текуће године осигурања.

III ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Начин обавештавања

Члан 18.

(1) Сва обавештења и пријаве које су уговорне стране дужне да учине у смислу одредаба ових Улова обавезно се морају потврдити препорученим писмом, у року од следећа 3 дана ако су учињене усмено, телефоном, телеграмом или на неки сличан начин.

(2) Као дан пријема обавештења односно пријаве сматра се дан кад су обавештење односно пријава примљени. Ако се обавештење односно пријава шаље поштом препоручено, као дан пријема сматра се дан предаје пошти.

(3) Споразуми који се односе на садржину уговора пуноважни су само ако су закључени у писменом облику.

Промена назива адресе (фирме)

Члан 19.

(1) Уговарач осигурања односно осигураник дужан је да о промени имена или адресе обавести осигуравача у року од 15 дана од дана настале промене.

(2) Ако уговарач осигурања односно осигураник не обавести осигуравача о променама из претходног става, за пуноважност обавештења која осигуравач шаље довољно је ако је упутио уговарачу осигурања односно осигуранику препоручено писмо

према последњим подацима о имену, адреси стана односно пословним просторијама, којима располаже. Обавештење постаје пуноважно дана кад би, према редовном току ствари, постало пуноважно да није било промене из претходног става.

Измена Улова осигурања и Тарифе премија

Члан 20.

(1) На уговоре о осигурању закључене на трајање дуже од годину дана измене у Уловима осигурања и Тарифи премија извршене после закључења уговора о осигурању примењиваће се тек по истеку текуће године осигурања, осим уколико су за осигураника повољнији претходни услови и тарифе.

(2) Осигуравач је дужан да писмено или на други погодан начин обавести уговарача осигурања о извршеним изменама у Уловима осигурања односно Тарифи премија.

(3) Уговарач осигурања има право да у року од 30 дана од дана пријема обавештења о извршеним изменама у Уловима осигурања односно Тарифи премија откаже уговор о осигурању.

(4) У случају отказа из претходног става, уговор о осигурању престаје у двадесет четири часа последњег дана текуће године осигурања у којој је извршена измена Улова осигурања односно Тарифе премија.

(5) Ако уговарач осигурања не откаже уговор у року одређеном у ставу (3) овог члана, уговор о осигурању се мења са почетком наредне године осигурања, у складу са извршеним изменама у Уловима осигурања односно у Тарифи премија.

Примена законских прописа

Члан 21.

(1) На питања која нису регулисана Уловима, примењују се одговарајуће одредбе Закона о облигационим односима и других прописа Републике Србије.

Надлежност у случају спора

Члан 22.

(1) У случају спора између осигураника односно уговарача осигурања и осигуравача, надлежан је суд према месту закључења уговора о осигурању.

Пренос права и обавеза

Члан 23.

(1) Пренос права и обавеза по уговору о осигурању може се извршити једино уз изричиту писану сагласност осигуравача.

Прелазне и завршне одредбе

Члан 24.

(1) Ступањем на снагу ових Улова престају да важе Услови за осигурање одговорности туристичких агенција („Службени лист Компаније“, број 1/10, 31/10, 15/11, 21/12 и 20/13).

(2) Ови услови ступају на снагу наредног дана од дана објављивања у „Службеном листу Компаније“.

ОВО ИЗДАЊЕ УСЛОВА СЕ ПРИМЕЊУЈЕ ОД 01.04.2020.