

ERV osiguranje od otkazivanja

INFORMACIJE O VAŠOJ POLICI OSIGURANJA

Poštovani kupci

Željeli bismo Vas obavijestiti o identitetu osiguravatelja i materijalnom sadržaju Vašeg ugovora o osiguranju (čl. 3 švicarskog Zakona o ugovorima o osiguranju).

Upotreba rodno specifičnih formulacija u ovom dokumentu odnosi se na sve spolove.

Tko su Vaši ugovorni partneri?

Nositelj rizika za ovo osiguranje je: Helvetia Swiss Insurance Company Ltd, Dufourstrasse 40, CH-9001 St. Gallen, Švicarska. Odgovornost za ovo osiguranje snosi: European Travel Insurance (u Općim uvjetima i odredbama osiguranja naziva se ERV), podružnica društva Helvetia Swiss Insurance Company Ltd, sa sjedištem na adresi St. Alban-Anlage 26, poštanski pretnac, CH-4002 Basel, Švicarska.

Tko je ugovaratelj osiguranja?

Ugovaratelj osiguranja je HHD AG, sa registriranim sjedištem na adresi Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg.

Koji su rizici pokriveni i koji je opseg osiguravajućeg pokrivača?

Događaji čiji nastanak obavezuje ERV na isplatu naknada mogu se vidjeti u relevantnim Općim uvjetima osiguranja i svim Posebnim uvjetima.

Koje se naknade osiguranja isplaćuju?

Iznos i/ili maksimalni limit i vrsta naknada osiguranja mogu se pronaći u ovim Općim uvjetima osiguranja ili bilo kojim Posebnim uvjetima. Isto vrijedi i za sve franšize i razdoblja čekanja.

Tko su osigurani?

Na temelju kolektivnog ugovora o osiguranju sklopljenog s ugovarateljem osiguranja kao pojedincem, ERV osobama navedenim u potvrdi o osiguranju odobrava osiguranje i izravno pravo na potraživanje u vezi s naknadama osiguranja. Osigurani su navedeni u potvrdi o osiguranju i Općim uvjetima osiguranja i svim Posebnim uvjetima.

Koje je mjerodavno pravo ili koja se ugovorna osnova primjenjuje?

Ovaj ugovor uređen je švicarskim zakonom. Ugovorna osnova obuhvaća, na primjer, prijavu, informacije o kupcu, Opće uvjete osiguranja, sve daljnje posebne uvjete ili dalje odredbe i policu. U svim ostalim aspektima primjenjuje se švicarski Zakon o ugovorima o osiguranju. Ako je mjesto boravišta/registrirano sjedište osiguranika Kneževina Lihtenštajn, primjenjuju se zakoni Lihtenštajna zajedno s odredbama lihtenštajnskog Zakona o ugovorima o osiguranju (Versicherungsvertragsgesetz, VersVG).

Koji su rizici osigurani?

Događaji za koje je ERV dužan osigurati naknade određuju se odabranim osiguravajućim pokrivačem, čije se ugovaranje dokazuje potvrdom rezervacije ugovaratelja osiguranja, odgovarajućim Općim uvjetima osiguranja i svim Posebnim uvjetima.

O kakvoj se vrsti osiguranja radi?

Vaše osiguranje je općenito osiguranje od gubitka. Police osiguranja s fiksnom naknadom izričito su označene kao takve u ugovornoj dokumentaciji (npr. prijava, polica, GCI, SC).

Koje obveze vrijede u slučaju sklapanja police osiguranja?

Kao podnositelj zahtjeva, osiguranik je dužan prema članku 6. švicarskog Zakona o ugovorima o osiguranju dati potpune i točne odgovore na sva pitanja u zahtjevu (npr. datum rođenja, prethodna potraživanja). Ako osiguranik prilikom sklapanja ugovora da nepotpun ili netočan odgovor na pisano pitanje ili pitanje u bilo kojem drugom tekstualnom obliku, ERV ima pravo raskinuti ugovor unutar četiri tjedna nakon što sazna za povredu obveze obavješćivanja. Ako se ugovor raskine na ovaj način, obveza isplate naknada prestaje i za bilo koji već pretrpljeni gubitak/štetu ako je na nastanak ili opseg takvog gubitka/štete utjecao netočno ili nepotpuno otkriveni rizik. Ako su naknade već isplaćene, moguće je zahtijevati njihov povrat.

Koje su obveze osiguranika?

Glavne obveze osiguranika uključuju sljedeće:

- Ako nastane štetni događaj, isti se mora odmah prijaviti ERV-u.
- Ugovaratelji osiguranja i osigurani dužni su surađivati u istragama ERV-a, na primjer u istraživanju štete (obveza suradnje).
- Ako nastane štetni događaj, moraju se poduzeti razumne mjere za ublažavanje i razjašnjavanje gubitka (obveza ublažavanja gubitaka).

Pod kojim okolnostima se ugovor može otkazati?

Osiguranik može pismom ili bilo kojim drugim tekstualnim oblikom otkazati svoj zahtjev za sklapanje ugovora ili izjavu o prihvatanju takvog ugovora. Rok za otkazivanje je 14 dana unaprijed i počinje teći čim osiguranik podnese zahtjev za ugovor ili ga prihvati. Rok za otkazivanje smatra se zadovoljenim ako osiguranik obavijesti ERV o otkazivanju ili podnese obavijest o otkazivanju putem poštanske službe najkasnije do roka za otkazivanje. Pravo na otkazivanje ne primjenjuje se u slučajevima kolektivnog osiguranja osoba, privremenih izjava o pokriću i ugovora s rokom kraćim od jednog mjeseca. Godišnja premija/pojedinačna premija ostaje plativa ako bilo koja oštećena treća osoba ima pravo isticanja potraživanja protiv ERV-a u dobroj vjeri.

Kada osiguranje stupa na snagu i prestaje?

Osiguranje stupa na snagu kada osiguranik pristupi kolektivnom ugovoru i ostaje na snazi kako je navedeno u potvrdi o osiguranju ugovaratelja osiguranja.

Koji se osobni podaci obrađuju i zašto?

Svi osobni podaci obrađivati će se u skladu s važećim zakonodavstvom o zaštiti podataka: ERV obrađuje Vaše osobne podatke. U napomenama o zaštiti podataka na www.erv.ch/datenschutz pronaći ćete dodatne informacije o svrhama za koje se obrađuju osobni podaci (npr. vođenje poslova osiguranja, marketinške aktivnosti, određivanje cijena i stvaranje pojedinačnih proizvoda, procjena rizika i rješavanje potraživanja, primatelji u Švicarskoj i inozemstvu) kao i o Vašim pravima.

Što se još mora poštovati?

Stvarni ugovor o osiguranju ostaje mjerodavan u svim slučajevima.

U slučaju dvojbe u tumačenju i sadržaju cjelokupne dokumentacije, prednost zadržava izvorna njemačka verzija.

OPĆI UVJETI OSIGURANJA E332

- 1 OPĆE ODREDBE
- 2 NAKNADE ZA OTKAZIVANJE
- 3 FLEX DODATNI PAKET
- 4 POJMOVNIK

1 OPĆE ODREDBE

1.1 Osigurani

Osigurani su osobe navedene u potvrdi rezervacije ugovaratelja osiguranja kao i sve osobe koje su tijekom trajanja osiguranja u njihovoj pratnji i koje istodobno borave u unajmljenom smještaju zajedno s ugovarateljem osiguranja.

1.2 Opseg primjene

Osiguranje se primjenjuje u cijelom svijetu.

1.3 Opća isključenja

Sljedeći događaji nisu pokriveni:

- događaji koji su se već bili dogodili ili su već bili uočljivi u trenutku rezervacije unajmljenog smještaja. Odredbe sadržane u 2.2.C su pridržane;
- događaji koji su se dogodili u vezi s bolestima ili nesrećama koje nisu utvrđene od strane liječnika i potvrđene liječničkom potvrdom u trenutku nastanka;
- događaji u slučajevima u kojima je vještak, liječnik itd. koji utvrđuje činjenice o događaju izravni korisnik ili je u srodstvu ili je u braku s osiguranikom;
- događaji koji su posljedica oružanog sukoba ili terorizma;
- događaji povezani s otmičom;
- događaji koji su posljedica službenih naredbi (zatvor, zabrana napuštanja zemlje, zatvaranje zračnog prostora itd.);
- događaji koji proizlaze iz sudjelovanja u
 - natjecanjima, utrckama, relijima ili treninzima s motornim vozilima ili čamcima,
 - natjecanjima ili treninzima povezanim s profesionalnim sportovima ili ekstremnim sportovima,
 - trekking turama ili planinarskim turama na nadmorskoj visini od 4000 metara ili više,
 - ekspedicijama,
 - avanturističkim djelima (odvažnost), tijekom kojih se osoba nepotrebno izlaže opasnosti;
- događaji koji nastanu u slučaju da se motornim vozilom ili čamcem upravlja bez zakonske licence ili dozvole ili ako zakonski propisana osoba u pratnji nije prisutna;
- događaji uzrokovani svjesnom namjerom ili grubom nepažnjom ili zanemarivanjem opće obveze brižnog postupanja;
- događaji uzrokovani pod utjecajem alkohola, ilegalnih droga, narkotika ili farmakotika;
- događaji koji nastanu prilikom namjernog počinjenja kaznenog djela ili prekršaja ili pokušaja počinjenja takvog kaznenog djela ili prekršaja;
- događaji koje osiguranik uzrokuje u vezi sa samoubojstvom, samoozljeđivanjem i povezanim pokušajima;
- događaji uzrokovani ionizirajućim zračenjem bilo koje vrste, uključujući, ali ne ograničavajući se na, nuklearnu transmutaciju.

1.4 Potraživanja prema trećim osobama

- A Ako je osiguranik primio oštetu od odgovorne treće osobe ili od osiguravatelja takve treće osobe, ne isplaćuje se ošteta prema ovom ugovoru. Ako je potraživanje istaknuto protiv ERV-a umjesto odgovorne treće osobe, osiguranik je dužan prenijeti ERV-u osiguranikovog potraživanja od odgovornosti do iznosa koji je platio ERV.
- B U slučaju višestrukog osiguranja (dobrovoljno ili obvezno osiguranje), ERV isplaćuje svoje naknade supsidijarno, osim ako uvjeti osiguranja drugog osiguravatelja također sadržavaju klauzulu o supsidijarnosti. U tom slučaju primjenjuju se zakonski propisi koji se odnose na dvostruko osiguranje.
- C U slučaju višestrukih ugovora o osiguranju za licencirana društva, ukupni troškovi nadoknađuju se samo jednom za sva društva.

1.5 Druge odredbe

- A Zahtjevi zastarijevaju 5 godina nakon nastanka slučaja štete.
- B Isključivo mjesto nadležnosti za osobu koja ima pravo na potraživanje jest mjesto boravišta te osobe ili registrirano sjedište ERV-a, Basel.
- C Sve naknade nezakonito zaprimljene od ERV-a moraju se vratiti u roku od 30 dana dodatno uz sve nastale troškove.
- D Ugovor o osiguranju podliježe isključivo švicarskom pravu, posebno Saveznom zakonu o ugovorima o osiguranju.
- E Plaćanja ERV-a obično se vrše u valuti CHF. Preračunavanje strane valute podliježe važećem tečaju na dan kada je osiguranik platio te troškove;
- F Važeće preporuke švicarskih vladinih agencija općenito su prikladne za procjenu je li putovanje u danu zemlju razumno u svjetlu štrajkova, nemira, rata ili terorističkih napada, epidemija itd. Takva tijela uključuju Savezno ministarstvo vanjskih poslova (FDFA), Savezni ured za javno zdravstvo (FOPH), kao i Svjetsku zdravstvenu organizaciju (SZO);
- G ERV pruža osiguranje i odgovoran je za potraživanja ili druge naknade samo u onoj mjeri u kojoj takvo pokriće i potraživanja nisu u suprotnosti sa sankcijama ili ograničenjima prema rezolucijama UN-a i ne krše trgovinske ili gospodarske sankcije koje su nametnule Švicarska, Europska unija, Ujedinjeno Kraljevstvo ili Sjedinjene Američke Države.

1.6 Obveze u slučaju štete

- A Obratite nam se na sljedeći način:
- u slučaju štete obratite se ERV-u, poštanski pretinac, CH-4002 Basel, telefon +41 58 275 27 27, faks +41 58 275 27 30, claims@erv.ch,
 - u **hitnim slučajevima** obratite se **ALARMNOM CENTRU** s 24-satnom uslugom, bilo pozivom na broj **+41 848 801 803** ili pozivom na **besplatni broj +800 8001 8003**, faks +41 848 801 804. Dostupan je danju i noću (također nedjeljom i državnim praznicima). **ALARMNI CENTAR** će Vas savjetovati o odgovarajućim mjerama i organizirati svu potrebnu pomoć.
- B Osiguranik bi se u svakom trenutku trebao ponašati kao da nije osiguran i ne snositi nepotrebno dodatne troškove te pomoći u izbjegavanju ili ublažavanju troškova u svakoj prilici.
- C Osiguravatelju
- moraju se odmah dostaviti sve potrebne informacije;
 - moraju se odmah dostaviti potrebni dokumenti; i
 - moraju se dostaviti bankovni podaci (IBAN računa u banci ili Poštanskoj banci), u protivnom će se osiguraniku naplatiti naknada za prijenos novca.
- D U slučaju bolesti ili nesreće, odmah posjetite liječnika; obavijestite liječnika o svojim planovima putovanja i slijedite upute tog liječnika. Osiguranik/osoba koja ima pravo na oštetni zahtjev dužan je svakog liječnika koji je liječio osiguranika/osobu koja ima pravo na oštetni zahtjev osloboditi povjerljivosti između liječnika i pacijenta prema osiguravajućem društvu.
- E U slučaju kažnjivog kršenja obveza u slučaju štete, osiguravatelj ima pravo na odbitak iznosa od oštete koju treba isplatiti, koji odgovara iznosu za koji bi ta ošteta bila manja da osiguranik/osoba koja ima pravo na oštetni zahtjev nije prekršila svoje obveze.
- F Osiguravateljeva obveza plaćanja prestaje postojati, ako:
- su svjesno date neistinite izjave;
 - su činjenice prikrivene; ili
 - propisane obveze (npr. policijsko izvješće, evidentiranje činjenica, potvrde i računi) nisu ispunjene, što je štetno za osiguravatelja.



2 NAKNADE ZA OTKAZIVANJE

2.1 Posebna odredba, opseg, razdoblje valjanosti

Neposredno prije rezervacije usluge putovanja osoba s kroničnom bolešću dužna je potvrditi sposobnost putovanja liječničkom potvrdom koja se izdaje neposredno prije rezervacije usluge putovanja. Osiguranje će vrijediti u cijelom svijetu i započinje u trenutku rezervacije najamljenog objekta, a prestaje s početkom usluge osiguranog putovanja (prijava, ulazak u rezervirani smještaj itd.).

2.2 Osigurani događaji

- A ERV odobrava zaštitu osiguranja ako osiguranik nije u mogućnosti započeti svoju rezerviranu uslugu putovanja kao posljedica jednog od u nastavku navedenih događaja, ali samo ako je takav događaj nastao nakon što je najmljen objekat rezerviran:
- a) nepredvidiva teška bolest, teška ozljeda, teške komplikacije u trudnoći ili smrt
- osiguranika;
 - osobe u pratnji;
 - osobe koja ne putuje, ali je bliski srodnik osiguranika;
 - izravne zamjene osiguranika na radnom mjestu tako da je prisutnost osiguranika na radnom mjestu neophodna;
- b) štrajk (podložno uvjetu aktivnog sudjelovanja) na planiranoj ruti putovanja u inozemstvo. Neredi svih vrsta, karantena, epidemije ili više sile na određitu putovanja, ako bi takvi događaji predstavljali neposrednu opasnost za život i imovinu osiguranika;
- c) teška šteta na imovini osiguranika u mjestu boravišta kao posljedica požara, viših sila, krađe ili štete od vode, tako da je prisutnost osiguranika u domu neophodna;
- d) kašnjenje ili nekretnost sredstva javnog prijevoza koje se koristi za putovanje do zvaničnog mjesta polaska (zračna luka, željeznički kolodvor polazaka, luka ili mjesto ukrcajanja u autobuse) u zemlji boravišta;

- e) ako unutar 30 dana prije polaska:

- osiguranik nepredvidivo započne novo stalno zaposlenje kao zaposlenik kod novog poslodavca (isključujući promaknuća i sl.); ili
- poslodavac raskine ugovor o radu s osiguranikom bez ikakve krivnje koja se može pripisati osiguraniku.

- f) krađa karata, putovnice ili osobne iskaznice;

- g) trudnoća osiguranika ako je datum povratka nakon 24. tjedna trudnoće ili ako je potrebno cijepljenje za određite putovanja koje bi predstavljalo rizik za nerođeno dijete ili ako postoji službeno upozorenje za trudnice za određite putovanja;
- h) ako osobni automobil ili taksu prestanu raditi tijekom izravnog putovanja do najmljenog objekta zbog nesreće ili kvara. Problemi vezani za gorivo i za ključeve nisu uključeni u osigurane događaje.

- B Ako osoba koja inicira otkazivanje na temelju osiguranog slučaja nije u srodstvu s osiguranikom, ni u krvnom niti po braku, neće biti potraživanja naknade osim ako bi osiguranik morao putovati sam.

- C Ako osiguranik boluje od kronične bolesti koja ne ugrožava korištenje usluge putovanja u trenutku sklapanja ugovora o osiguranju i/ili u trenutku rezervacije usluge putovanja, ERV će platiti osigurane troškove ako se usluga putovanja mora otkazati zbog nepredvidivog teškog akutnog pogoršanja takve bolesti ili ako osiguranik umre od posljedica takve kronične bolesti (podložno odredbama sadržanim u točki 2.1.).

2.3 Osigurana potraživanja, zadržavanje

- A Odlučujući čimbenik za ocjenu potraživanja naknade je događaj koji uzrokuje otkazivanje usluge putovanja. Prethodni ili kasniji događaji neće se uzeti u obzir.
- B U slučaju nastanka osiguranog slučaja, ERV će platiti ugovorno plative naknade za otkazivanje najmljenog smještaja.
- C ERV će platiti dodatne troškove za odgođeni početak usluge putovanja ako takva usluga putovanja nije mogla početi u planirano vrijeme zbog osiguranog slučaja. Takvo plaćanje neće premašiti najamninu koju treba platiti. Ako osiguranik potražuje dodatne troškove, potraživanje naknada za otkazivanje će prestati postojati.
- D Za svaki slučaj štete za koji treba platiti oštetu, osiguranik će snositi samoprdržaj od 100 CHF.

2.4 Isključenja

Naknade neće biti isplaćene u sljedećim slučajevima:

- a) ako ustanova koja nudi uslugu (putnička agencija, posjednik, organizator itd.) otkáže ugovorenu uslugu ili bi je bila dužna otkazati iz objektivnih razloga;
- b) ako je stanje zbog kojeg je usluga otkazana komplikacija ili posljedica bilo kakvog liječenja ili kirurškog zahvata koji je bio planiran u trenutku sklapanja ugovora o osiguranju ili rezerviranja usluge putovanja;
- c) ako su bolest ili posljedice nesreće, kirurškog zahvata ili liječenja već postojali u trenutku rezerviranja putnih usluga i nisu zacijelile do datuma polaska;
- d) u slučaju otkazivanja kako je opisano u točki 2.2 A a) bez medicinske indikacije ili ako liječnička potvrda nije izdana u trenutku kada se nesposobnost za putovanje mogla prvi put utvrditi ili je inicirana telefonskim savjetovanjem;
- e) ako se otkazivanje zbog mentalnog ili psihijatrijskog stanja
- ne može se opravdati utvrđivanjem istog i liječničkom potvrdom koju je izdao specijalist psihijatrije na dan otkazivanja; i
 - u slučaju zaposlenika, ako se ne može opravdati predočavanjem potvrde poslodavca o 100% izostanku s radnog mjesta za vrijeme nesposobnosti za putovanje kako je potvrđeno liječničkom potvrdom.

2.5 Slučaj štete

- A Odmah po nastanku događaja obavijestite mjesto gdje ste rezervirali uslugu putovanja.
- B ERV-u dostavite sljedeće dokumente:
- potvrda rezervacije/račun za uslugu putovanja kao i račune za troškove otkazivanje i naknadnog putovanja u izvornom obliku;
 - detaljnu liječničku potvrdu i/ili smrtnovnicu ili drugu službenu potvrdu.

3 FLEX DODATNI PAKET

Flex dodatni paket može se sklopiti kao dodatak ERV osiguranju od otkazivanja. Flex dodatni paket potrebno je sklopiti prilikom rezervacije najmljenog prostora.

3.1 Razdoblje valjanosti, opseg

Osiguranje vrijedi u cijelom svijetu u razdoblju pokrića naznačenom u polici osiguranja.

3.2 Osigurani događaji

Osim događaja navedenih u odjeljku 2.2, korištenje ovog dodatnog paketa omogućiti će Vam da otkázete svoje putovanje **bez navođenja razloga** do 21 dan prije prvotno planiranog datuma dolaska. **Za otkazivanja od 0 do 20 dana prije prvotno planiranog datuma dolaska, primjenjuju se uvjeti navedeni u poglavlju 2.**

3.3 Osigurane naknade

- A Uz naknade navedene u točki 2.3, ERV će pokriti nastale naknade za otkazivanje do 21 dan prije planiranog dolaska.
- B Visina naknade za osiguranje ovisi o naknadama za otkazivanje.

3.4 Isključenja

Isključene su sljedeće naknade:

- a) premija za Flex dodatni paket je nepovratna;
- b) za otkazivanja bez navođenja razloga u roku od 0 do 20 dana prije prvotno planiranog datuma dolaska.

3.5 Potraživanja

Ured za rezervacije mora biti obaviješten odmah nakon otkazivanja usluge putovanja.

B Bolest

Bolest znači svako narušavanje fizičkog, mentalnog ili psihičkog zdravlja koje nije posljedica nesreće i koje zahtijeva liječnički pregled ili liječenje ili koje dovodi do nesposobnosti za rad.

E Epidemija

Epidemija je zarazna bolest koja nastaje na intenzivan i ograničen način u odnosu na mjestu i vrijeme (npr. gripa).

Ekspedicija

Ekspedicija je znanstvena ekspedicija ili istraživačko putovanje u trajanju od nekoliko dana u udaljenu i nerazvijenu regiju, ili planinarska tura od baznog kampa do nadmorske visine iznad 7000 m, uključujući ture u vrlo udaljenim nizinama, npr. na Sjevernom ili Južnom polu ili u Spitsbergenu, pustinji Gobi, Sahari, džungli na području Amazone ili Grenlanda, kao i istraživanja unutar specifičnih špiljskih sustava.

Ekstremni sportovi

Iznimne sportske discipline tijekom kojih je relevantna osoba izložena ekstremnom fizičkom i mentalnom stresu (npr. daljinska utrka Ironman Hawaii).

G Gruba nepažnja

Postupanje s grubom nepažnjom znači nepoštovanje osnovnih mjera opreza koje bi razumna osoba poduzela u istoj situaciji, time ugrožavajući sebe i druge.

M Mjesto/zemlja boravišta

Zemlja boravišta je zemlja u kojoj osiguranik ima prebivalište u skladu s građanskim pravom ili uobičajeno boravište i/ili država u kojoj je osiguranik imao posljednje prebivalište u skladu s građanskim pravom ili uobičajeno boravište prije početka osiguranog boravka.

N Neredi svih vrsta

Nasilna djela protiv osoba ili stvari u vezi s nemirnim okupljanjima, neredima ili građanskim nemirima.

Nesreća

Nesreća je iznenadni, nenamjerni štetni učinak neuobičajenog vanjskog čimbenika na ljudsko tijelo, koji rezultira narušavanjem fizičkog, mentalnog ili psihijatrijskog zdravlja ili smrću.

S Strane zemlje/inozemstvo

Zemlja koja nije ona u kojoj osiguranik ima stalno boravište.

T Terorizam

Terorizam uključuje svaki nasilni čin ili prijetnju nasilnim djelima kako bi se postigli politički, vjerski, etnički, ideološki ili slični ciljevi. Takav nasilni čin ili prijetnja nasilnim djelima pogodna je za zastrašivanje ljudi ili dijela ljudi ili za utjecanje na bilo koju vladu ili javne institucije.

V Viša sila

Iznenadni, nepredvidivi prirodni događaj koji ima svojstvo katastrofe. Događaj koji uzrokuje štetu uzrokovan je geološkim ili meteorološkim procesima.