

POSEBNI UVJETI ZA PUTNO OSIGURANJE KORISNIKA VISA GOLD KARTICA

I OPĆE ODREDBE

Članak 1.

1. Posebni uvjeti za putno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu za korisnike Visa Gold kartica koju izdaje Erste Card Club d.o.o. a koja je vezana uz aktivni Erste Gold paket i/ili Erste Gold Plus paket tekućeg računa Erste & Steiermärkische Bank d.d., Rijeka (dalje u tekstu: Visa Gold kartica) (u nastavku teksta: Uvjeti) sastavni su dio Ugovora o osiguranju korisnika Diners Club i Visa kartica, koji je ugovaratelj osiguranja zaključio s Wiener osiguranjem Vienna Insurance Group d.d. (u nastavku teksta: Osiguratelj).
2. **Ugovaratelj osiguranja** je Erste Card Club d.o.o.
3. **Osiguranik** je fizička osoba, korisnik Visa Gold kartice koja je navedena u polici i koju je ugovaratelj prijavio u osiguranje.
4. **Polica** je isprava o zaključenom Ugovoru o osiguranju.
5. **Osigurani slučaj** je štetni događaj koji za posljedicu ima nastanak štete pokriveno Ugovorom o osiguranju.
6. **Osigurani iznos** je najveći iznos do kojeg je osiguratelj u obvezi po jednom osiguranom slučaju i po jednoj osiguranj osobi.
7. **Premija** je iznos koji ugovaratelj osiguranja plaća temeljem Ugovora o osiguranju.

Ugovaranje osiguranja

Članak 2.

1. Ugovor o osiguranju zaključuje se potpisom ugovora o osiguranju između Ugovaratelja osiguranja i Osiguratelja.
2. Police osiguranja Osiguratelj izdaje svakom osiguraniku sukladno prijavama u osiguranje koje je dostavio Ugovaratelj osiguranja.
3. Duševno bolesne osobe i osobe potpuno lišene poslovne sposobnosti isključene su iz osiguranja.

Teritorijalna valjanost osiguranja

Članak 3.

Osiguranje vrijedi, temeljem ovih Uvjeta, u cijelom svijetu osim u Republici Hrvatskoj.

Početak i prestanak osigurateljnog pokrivača

Članak 4.

1. Za osiguranje prtljage i osiguranje kašnjenje prijevoza ovlaštenog pomorskog, kopnenog ili zračnog prijevoznika
2. Za svako pojedino putovanje plaćeno Visa Gold karticom obveza Osiguratelja počinje u 00,00 sati dana koji je u polici naveden kao početak osiguranja, ali ne prije nego što osiguranik prijeđe državnu granicu pri izlasku iz Republike Hrvatske, i prestaje u 00,00 sata dana koji je u polici označen kao dan isteka osiguranja ili ranije ako osiguranik prijeđe državnu granicu na povratku u Republiku Hrvatsku prije tog vremena.
3. Osigurateljno pokrivače po ovim Posebnim uvjetima vrijedi za svako putovanje u inozemstvo koje odjednom traje do 30 dana, s tim da je broj putovanja neograničen tijekom jedne godine.
4. Osiguranje se ne odnosi na putovanja koja ne počinju u Republici Hrvatskoj, te na putovanja u jednom smjeru.

Utvrđivanje i plaćanje premije

Članak 5.

1. Premija osiguranja utvrđena je posebnom tarifom.
2. Premija se uplaćuje u Hrvatskim Kunama.
3. Premiju osiguranja Ugovaratelj osiguranja plaća u dinamici predviđenoj ugovorom o osiguranju.

Članak 6.

Korisnikom osiguranja, u smislu ovih Uvjeta, podrazumijeva se osiguranik, ugovaratelj osiguranja ili svaka treća osoba koja dokaže da je snosila troškove koji se nadoknađuju ovim osiguranjem.

II OSIGURANJE PRTLJAGE

Članak 7.

1. Ovim Uvjetima određene su obveze između Osiguranika i Osiguratelja u slučaju kašnjenja, gubitka, štete ili totalnog uništenja osobne prtljage za vrijeme putovanja Osiguranika u inozemstvo, za koju je dokazano da pripada Osiguraniku, a koja je nošena ili predana tijekom putovanja plaćenog Visa Gold karticom.
2. Prtljaga podrazumijeva, prema ovim Uvjetima, sve stvari za osobnu upotrebu za vrijeme putovanja, uključujući poklone i suvenire.

Osigurani slučaj

Članak 8.

1. Trajni gubitak, krađa ili potpuno uništenje prtljage

Osiguranje pokriva trajni gubitak, štetu ili uništenje prtljage za koju je dokazano da pripada Osiguraniku, a koja je nošena ili predana prijevozniku na prijevoz prilikom putovanja.

Nošena prtljaga, podrazumijeva da je osiguranik nosi uz sebe za vrijeme putovanja u inozemstvu.

Predana prtljaga podrazumijeva prtljagu predanu transportnoj kompaniji koja se bavi tom vrstom usluga, ili prtljaga stavljena u spremište u tu svrhu.

2. Kašnjenje prtljage osiguranika

Osiguranje pokriva kašnjenje prtljage osiguranika predane prijevozniku na prijevoz prilikom ukrajca na prijevozno sredstvo, duljem od 6 sati od osiguranikova dolaska na cilj putovanja.

Visina i obveza osiguratelja

Članak 9.

1. U slučaju trajnog gubitka, krađe ili uništenja prtljage, Osiguratelj je u obvezi isplatiti po štetnom događaju, a najviše do iznosa osiguranja ugovorenog na polici, slijedeće naknade:
 - a. za izgublenu prtljagu - sadašnju vrijednost osiguranih stvari
 - b. za oštećene stvari - nužne troškove popravka ali najviše sadašnju vrijednosti osiguranih stvari u smislu članka 12. Ovih Uvjeta.
 - c. za uništene stvari – sadašnju vrijednost umanjenu za vrijednost ostatka te stvari.
 - d. za filmove, nosače slike, zvuka i podataka, vrijednost materijala ali ne i vrijednost podataka.

U slučaju štete na prtljagi koju Osiguranik nosi sa sobom u smislu članka 8. ovih Uvjeta, Osiguranik sudjeluje u šteti s iznosom 50 EUR po štetnom događaju.

2. U slučaju kašnjenja prtljage osiguratelj je u obvezi platiti razumne troškove za hitnu dostavu ili novu nabavku (nužna odjeća i obuća, osnovne higijenske potrepštine, te ostala prtljaga nužna za nastavak boravka) potrebnih stvari, a najviše do iznosa osiguranja ugovorenog na polici, ako Osiguranik dostavi Osiguratelju dokaz da je njegova prtljaga izgubljena i da mu ista nije dostavljena u roku od 6 sati od njegova dolaska na cilj.

Isključenje i ograničenja obveze osiguratelja

Članak 10.

Osiguratelj nije obavezan platiti:

1. Bilo koji gubitak osobne prtljage ili dragocijnosti koji nisu bili čuvani u bilo kom trenutku i bilo kojim okolnostima, osim u zaključanoj hotelskoj sobi, zaključanom apartmanu, zaključanom stanu gdje se provode praznici, pokretnoj kamp kući ili ostalim sigurnim mjestima koje koristi jedino Osiguranik.
2. Nakit, video oprema, foto oprema i prijenosno računalo osigurani su samo ako se nalaze u nošenoj prtljazi, ali samo sa 1/3 osigurane svote. Te stvari su osigurane samo ako su pokriveno osiguranjem u skladu s člankom 8. ovih Uvjeta.
3. Gubitak novaca, vrijednih dokumenata, putnih karata i dokumenata bilo koje vrste.

4. Bilo kakav gubitak kojeg je uzrokovala upotreba, kvarenje i uništenje prouzrokovano gamadi ili drugim insektima, klimatski i atmosferski uvjeti, mehanički ili električni kvarovi, mrljanje ili bilo koji proces bojanja ili čišćenja ili štete koju je uzrokovala voda na bilo koji način.
 5. Bilo kakav gubitak bicikla, motocikla, vodenih vozila, bugija, kolica na guranje ili kolica za bolesnike.
 6. Bilo kakav gubitak ili šteta proizašla iz i zbog gubitka ili krađe kreditnih kartica ili čekova bilo koje vrste.
 7. Ako Osiguranik namjerno ili zbog grube nemarnosti prouzroči osigurani slučaj ili u vrijeme prijavljivanja slučaja namjerno ispuni odštetni zahtjev lažnim podacima.
 8. Štete koje su posljedica zapljene prtljage od strane carine ili drugih tijela opće uprave.
 9. Štete koje su posljedica prirodnih i elementarnih nepogoda, političkih i ratnih rizika.
 10. Svaki specifični trošak za kojeg je naknada zatražena temeljem bilo koje druge police osiguranja.
2. Osiguratelj isplaćuje naknadu štete u kunskoj protuvrijednosti EUR po srednjem tečaju HNB na dan likvidacije štete.
 3. Isplatom štete na osiguratelja, u visini isplaćene naknade prelaze sva prava osiguranika prema osobi odgovornoj za nastalu štetu, a osiguranik se obvezuje da će na zahtjev osiguratelja izdati o tome ispravu.

III KAŠNjenje PRIJEVOZA OVLAŠTENOG POMORSKOG, KOPNENOG ILI ZRAČNOG PRIJEVOZA PUTNIKA

Članak 14.

1. Kašnjenje prijevoza ovlaštenog pomorskog, kopnenog ili zračnog prijevoza putnika redovnom linijom

Osiguranje pokriva kašnjenje prijevoza ovlaštenog pomorskog, kopnenog ili zračnog prijevoznika putnika redovnom linijom za više od 6 sati od predviđenog vremena polaska navedenog na putničkoj zrakoplovnoj ili nekoj drugoj karti osiguranika uslijed nepovoljnih vremenskih uvjeta, otkaza leta, kvara prijevoznog sredstva ili nemogućnosti ukrcaja zbog prebukiranja pod uvjetom da prijevoznik u navedenom roku (od 6 sati) nije organizirao alternativni način prijevoza. Vrijeme kašnjenja se računa od predviđenog vremena odlaska prijevoznog sredstva navedenog u putničkoj karti plaćenoj Visa Gold karticom.

Visina i obveza osiguratelja

Članak 15.

1. Ako tijekom putovanja dođe do kašnjenja prijevoza krivnjom avioprijevoznika ili druge ugovorne strane ugovora o putovanju u trajanju dužem od 6 sati, osiguranik ostvaruje pravo na naknadu razumnih i opravdanih troškova smještaja, prehrane i prijevoza. Ukupni troškovi koji mogu biti pokriveni osiguranjem po jednom osiguranom slučaju ne mogu biti veći od iznosa osiguranja ugovorenog na polici. Kašnjenjem prijevoza ne može se smatrati osiguranikovo kašnjenje na zakazni prijevoz.

Isključenje i ograničenje obveze osiguratelja

Članak 16.

1. Ako je osiguranik na vrijeme (minimalno 24 sata prije vremena navedenog na putničkoj karti) bio obaviješten o odgodu puta od strane prijevoznike kompanije ili njezinog agenta.
2. Korištenje posebnog prijevoza (chartera) osim, ako je ta linija uvedena u međunarodnu bazu podataka.
3. Štete koje su posljedica štrajka ili druge organizirane akcije održane od strane zaposlenika prijevoznika, a koja je već postojala odnosno koju su službeno najavili prije početka putovanja (minimalno 24 sata prije vremena navedenog na putničkoj karti).
4. Štete koje su posljedica prirodnih i elementarnih nepogoda, političkih i ratnih rizika.
5. Svaki specifični trošak za kojeg je naknada zatražena temeljem bilo koje druge police osiguranja.

Prijava osiguranog slučaja

Članak 17.

1. Osiguranik je obavezan prijaviti štetu Osiguratelju u roku od 30 (trideset) dana od dana nastanka osiguranog slučaja.
2. Ako Osiguranik namjerno ili zbog nemarnosti prekrši bilo koji od spomenutih uvjeta Osiguratelj može biti oslobođen od obveze plaćanja naknade.
3. Uz odštetni zahtjev koji mora sadržavati opis štetnog događaja i specifikaciju troškova čija se naknada traži, Osiguranik je dužan dostaviti i sljedeću dokumentaciju kao dokaz o pravu na naknadu:
 - a. Originalne račune za učinjene troškove ako je šteta nastala ostvarenjem osiguranog slučaja navedenog u članku 14. ovih Uvjeta,
 - b. Potvrdu izdanu od prijevoznika da je na konkretnom predviđenom prijevozu došlo do osiguranog slučaja navedenog u članku 14. ovih Uvjeta,
 - c. Putničku kartu i dokaz da je putovanje plaćeno Visa Gold karticom,

Prijava osiguranog slučaja

Članak 11.

1. Osiguranik je obavezan odmah prijaviti gubitak prouzrokovan kriminalnim činom treće osobe najbližoj policijskoj stanici. Policijski izvještaj u kojem se nalazi i popis svih ukradenih ili oštećenih stvari mora biti dostavljen Osiguratelju zajedno sa pisanim zahtjevom najmanje 30 (trideset) dana od osiguranog slučaja
2. Bilo kakva šteta ili gubitak na dostavljenoj prtljazi prema članku 8. stavka 1. ovih Uvjeta mora biti prijavljena konvejeru ili kompaniji koja obavlja uslugu smještaja. Prijava štete koju vrši ovlaštena kompanija mora biti dostavljena Osiguratelju zajedno sa pisanom odštetnim zahtjevom tijekom 30 (trideset) dana od osiguranog slučaja.
3. Ako Osiguranik namjerno ili zbog nemarnosti prekrši bilo koji od spomenutih uvjeta Osiguratelj može biti oslobođen od obveze plaćanja naknade.
4. Uz odštetni zahtjev koji mora sadržavati opis štetnog događaja i specifikaciju troškova čija se naknada traži, Osiguranik je dužan dostaviti i sljedeću dokumentaciju kao dokaz o pravu na naknadu:
 - a. Originalne račune za učinjene troškove ako je šteta nastala ostvarenjem osiguranog slučaja navedenog u članku 8. ovih Uvjeta,
 - b. Potvrdu izdanu od prijevoznika (npr. aviokompanije, zračne luke ili nekog drugog prijevoznika) da je na konkretnom predviđenom prijevozu došlo do osiguranog slučaja navedenog u članku 8. ovih Uvjeta,
 - c. Putničku kartu i dokaz da je putovanje plaćeno Visa Gold karticom,
 - d. Presliku osobne iskaznice te broj tekućeg računa osiguranika,
 - e. Drugu dodatnu dokumentaciju ako je osiguratelj zatraži.

Vrijednost osiguranih stvari i naknada iz osiguranja

Članak 12.

1. Sadašnja vrijednost osiguranih stvari je cijena novih stvari umanjena za procjenjeni gubitak vrijednosti zbog korištenja, trošenja ili starosti, ali najviše do iznosa osiguranja ugovorenog na polici.
2. Ako su te osigurane stvari kompletno uništene ili ukradene, i Osiguranik ne može dokazati njihovu stvarnu vrijednost u smislu prethodnog stavka, Osigurateljeva je obveza najviše 50% od nabavne vrijednosti nove stvari.
3. Ako je šteta nastala na filmovima, nosačima slike, zvuka ili podataka. Snimljeni materijali isključeni su iz osiguranja u svako slučaju.
4. U slučaju štete na prtljazi koju je Osiguranik nosio, prema uvjetima u Članku 8. stavak 1. ovih Uvjeta, prvih 50,00 EUR štete pokriva Osiguranik.

Isplata naknade

Članak 13.

1. Osiguratelj je obavezan isplatiti štetu u roku od 14 dana od primitka odštetnog zahtjeva sa svom potrebnom dokumentacijom.

- d. Presliku osobne iskaznice te broj tekućeg računa osiguranika,
- e. Drugu dodatnu dokumentaciju ako je osiguratelj zatraži.

Isplata naknade

Članak 18.

1. Osiguratelj je obavezan isplatiti štetu u roku od 14 dana od primitka odštetnog zahtjeva sa svom potrebnom dokumentacijom.
2. Osiguratelj isplaćuje naknadu štete u kunskoj protuvrijednosti EUR po srednjem tečaju HNB na dan likvidacije štete.
3. Isplatom štete na osiguratelja, u visini isplaćene naknade, prelaze sva prava osiguranika prema osobi odgovornoj za nastalu štetu, a osiguranik se obvezuje da će na zahtjev osiguratelja izdati o tome ispravu

IV OSTALE ODREDBE

Izvansudsko rješavanje sporova i nadležnost u slučaju spora Klauzula o obaviještenosti ugovaratelja osiguranja

Članak 19.

Sukladno odredbi članka 89. Zakona o osiguranju (NN br. 151/05, 87/08 i 82/09) Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. kao osiguratelj prije sklapanja ugovora o osiguranju obavještava ugovaratelja osiguranja o slijedećim podacima:

- (1) Tvrtka osiguratelja glasi: Wiener osiguranje Vienna Insurance Group dioničko društvo za osiguranje, sa sjedištem u Zagrebu, Slovenska ulica 24.;
- (2) Uvjeti pod kojima se zaključuje ovo osiguranje navedeni su u priloženoj ponudi/polici osiguranja. Mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske;
- (3) Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u priloženoj ponudi/polici osiguranja;
- (4) Pravila i uvjeti za odstupanje od ugovora navedeni su u priloženim uvjetima osiguranja;
- (5) Visina premije osiguranja i način plaćanja premije osiguranja, visina doprinosa, poreza i drugih troškova kada se isti zaračunavaju uz premiju osiguranja, te ukupni iznos plaćanja, navedeni su u ponudi/polici osiguranja. Sukladno odredbi članka 40. st. 1 t. a 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 od kada je ponuda prispjela 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) Rješavanje sporova
 1. Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja nastojati riješiti 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 – prigovori iz prethodne dostavljaju se u pisanom obliku, iz kojek se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj, potpis podnositelja i vrijeme slanja obavijesti;
 4. Osiguratelj će zaprimljeni prigovor uputiti drugostupanjskoj komisiji. Drugostupanjska komisija osiguratelja sastoji se od dva (2) člana, od kojih je najmanje jedan (1) diplomirani pravnik. Odgovor drugostupanjske 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, Hrvatskoj gospodarskoj komori u Zagrebu ili Hrvatskoj udruzi poslodavaca).

6. U slučaju da se unatoč nastojanja sporazumnog rješenja 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.

Informacije ugovarateljima osiguranja

Članak 20.

Društvo posluje u skladu sa zakonskim propisima, pravilima struke i dobrim poslovnim običajima te postupa s pažnjom savjesnog gospodarstvenika vodeći pritom računa o pravima i zadovoljstvu klijenata. U slučaju nezadovoljstva zbog postupanja Društva, odnosno osobe koje za Društvo obavlja poslove zastupanja u osiguranju, odluke Društva u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju, postupanja Društva u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju, Vi kao ugovaratelj osiguranja, osiguranik ili korisnik osiguranja možete podnijeti pritužbu.

Pritužbu možete podnijeti u roku od petnaest (15) dana od saznanja razloga pritužbe putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte na niže navedenu adresu ili usmeno izjaviti na zapisnik u Društvu:

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.

Upravljanje pritužbama

Slovenska ulica 24

HR-10000 Zagreb

e-mail: pritužbe@wiener.hr

broj telefaksa: 01 3718 870

Molimo da u pritužbi podnositelj pritužbe kao fizička osoba ili njegov zakonski zastupnik navede ime i prezime te adresu, odnosno, kao pravna osoba tvrtku i sjedište te ime i prezime odgovorne osobe.

Također molimo da se prilikom podnošenja pritužbe jasno navedu razlozi prigovora, odnosno, nezadovoljstva podnositelja prigovora i njegovi zahtjevi te da se po mogućnosti prilože dokazi kojima se potvrđuju navodi iz prigovora i eventualne dokazne isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza.

Pritužba svakako mora sadržavati datum podnošenja prigovora i potpis podnositelja prigovora odnosno osobe koja ga zastupa, odnosno punomoć za zastupanje u slučaju kada je prigovor podnesen po punomoćniku.

Društvo će razmotriti pritužbu te u pisanom obliku odgovoriti podnositelju pritužbe u roku od 15 dana od primitka pritužbe s povratnom informacijom o odluci Društva da li se pritužba uvažava, djelomično uvažava, odbacuje ili odbija.

Ako se pritužba ne uvažava, podnositelj pritužbe ima pravo obratiti se pritužbom pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osiguravateljnoj i reosiguravateljnoj etici ili pokrenuti postupak za mirno rješavanje spora pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, odnosno, podnijeti tužbu nadležnom sudu.

Zastara

Članak 21.

Zahtjevi, koji proizlaze iz ili se odnose na policu ovog osiguranja, zastarijevaju u skladu sa Zakonom.