

## POSEBNI UVJETI ZA PUTNO OSIGURANJE KORISNIKA DINERS CLUB KARTICA

### I OPĆE ODREDBE

#### Ilanak 1.

1. Posebni uvjeti za putno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu za korisnike Diners Club kartica koju izdaje Erste Card Club d.o.o. (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 Diners Club 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 zletni događaj koji za posljedicu ima nastanak ztete pokrivena Ugovorom o osiguranju.
6. **Osigurani iznos** je najveći iznos do kojeg je osiguratelj u obvezi po jednom osiguranom slučaju i po jednoj osiguranoj osobi.
7. **Premija** je iznos koji ugovaratelj osiguranja plaća temeljem Ugovora o osiguranju.

### Ugovaranje osiguranja

#### Ilanak 2.

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

### Teritorijalna valjanost osiguranja

#### Ilanak 3.

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

### Početak i prestanak osigurateljnog pokrivača

#### Ilanak 4.

1. Za osiguranje prtljage i osiguranje kaznjenje prijevoza ovlaštenog pomorskog, kopnenog ili zračnog prijevoznika
2. Za svako pojedino putovanje plaćeno Diners Club karticom obveza Osiguratelja počinje u 00,00 sati dana koji je u polici naveden kao počinetak osiguranja, ali ne prije nego što osiguranik prijeđe državnu granicu pri izlasku iz Republike Hrvatske, i prestaje u 00,00 sati 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 pokriveno i 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

#### Ilanak 5.

1. Premija osiguranja utvrđena je posebnom tarifom.
2. Premija se uplaćuje u Hrvatskim kunama.
3. Premiju osiguranja Ugovaratelj osiguranja plaća u dinamičnim predviđenim uvjetima ugovora o osiguranju.

#### Ilanak 6.

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

### II OSIGURANJE PRTLJAGE

#### Ilanak 7.

1. Ovim Uvjetima određene su obveze izmeđ ugovaratelja i Osiguranika i Osiguratelja u slučaju kaznenja, gubitka, ztete ili totalnog uniztenja

osobne prtljage za vrijeme putovanja Osiguranika u inozemstvo, za koju je dokazano da pripada Osiguraniku, a koja je nožena ili predana tijekom putovanja plaćeno Diners Club karticom.

2. Prtljaga podrazumijeva, prema ovim Uvjetima, sve stvari za osobnu upotrebu za vrijeme putovanja, uključujući i poklone i suvenire.

### Osigurani slučaj

#### Ilanak 8.

1. **Trajni gubitak, krađa ili potpuno uništenje prtljage**  
Osiguranje pokriva trajni gubitak, ztetu ili uniztenje prtljage za koju je dokazano da pripada Osiguraniku, a koja je nožena ili predana prijevozniku na prijevoz prilikom putovanja. Nožena 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 spremizte u tu svrhu.
2. **Kašnjenje prtljage osiguranika**  
Osiguranje pokriva kaznjenje prtljage osiguranika predane prijevozniku na prijevoz prilikom ukrcaja na prijevozno sredstvo, dulje od 6 sati od osiguranikova dolaska na cilj putovanja.

### Visina i obveza osiguratelja

#### Ilanak 9.

1. U slučaju trajnog gubitka, krađe ili uniztenja prtljage, Osiguratelj je u obvezi isplatiti po ztetnom događaju, a najviše do iznosa osiguranja ugovorenog na polici, slijedeće naknade:
  - a. za izgublenu prtljagu - sadaznju vrijednost osiguranih stvari
  - b. za ožtete stvari - nužne troškove popravka ali najviše sadaznju vrijednosti osiguranih stvari u smislu Ilanaka 12. Ovih Uvjeta.
  - c. za uniztene stvari - sadaznju vrijednost umanjenu za vrijednost ostatka te stvari.
  - d. za filmove, nosače slike, zvuka i podataka, vrijednost materijala ali ne i vrijednost podataka.U slučaju ztete na prtljagi koju Osiguranik nosi sa sobom u smislu Ilanaka 8. ovih Uvjeta, Osiguranik sudjeluje u zteti s iznosom 50 EUR po ztetnom događaju.
2. U slučaju kaznjenja prtljage osiguratelj je u obvezi platiti razumne troškove za hitnu dostavu ili novu nabavku (nužna odjeća i obuća, osnovne higijenske potrepzine, 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

#### Ilanak 10.

Osiguratelj nije obvezan platiti:

1. Bilo koji gubitak osobne prtljage ili dragocijenosti koji nisu bili uključeni u bilo kom trenutku i bilo kojim okolnostima, osim u slučaju anoj hotelskoj sobi, zaključno apartmanu, zaključno stanom 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 noženoj prtljazi, ali samo sa 1/3 osigurane svote. Te stvari su osigurane samo ako su pokrivena osiguranjem u skladu s Ilanakom 8. ovih Uvjeta.
3. Gubitak novaca, vrijednih dokumenata, putnih karata i dokumenata bilo koje vrste.
4. Bilo kakav gubitak kojeg je uzrokovala upotreba, kvarenje ili uniztenje prouzrokovano gamadi ili drugim insektima, klimatski i atmosferski uvjeti, mehanički ili električni kvarovi, mrljanje ili bilo koji proces bojanja ili izmjena ili ztete 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 zteta proizlazila iz i zbog gubitka ili kra e kreditnih kartica ili ekova bilo koje vrste.
7. Ako Osiguranik namjerno ili zbog grube nemarnosti prouzro i osigurani slu aj ili u vrijeme prijavljivanja slu aja namjerno ispuni odz tetni zahtjev la0nim podacima.
8. ¥tete koje su posljedica zapljene prtljage od strane carine ili drugih tijela op e uprave.
9. ¥tete koje su posljedica prirodnih i elementarnih nepogoda, politih i ratnih rizika.
10. Svaki specifi ni trozak za kojeg je naknada zatra0ena temeljem bilo koje druge police osiguranja.

#### **Prijava osiguranog slu aaja**

lanak 11.

1. Osiguranik je obvezan odmah prijaviti gubitak prouzrokovan kriminalnim inom tre e osobe najbli0oj policijskoj stanici. Policijski izvjeztaj u kojem se nalazi i popis svih ukradenih ili ozte enih stvari mora biti dostavljen Osiguratelju zajedno sa pisanim zahtjevom najmanje 30 (trideset) dana od osiguranog slu aja.
2. Bilo kakva zteta ili gubitak na dostavljenoj prtljazi prema lanku 8. stavka 1. ovih Uvjeta mora biti prijavljena konvejeru ili kompaniji koja obavlja uslugu smjeztanja. Prijava ztete koju vrzi ovlaštena kompanija mora biti dostavljena Osiguratelju zajedno sa pisanom odz tetnim zahtjevom tijekom 30 (trideset) dana od osiguranog slu aja.
3. Ako Osiguranik namjerno ili zbog nemarnosti prekrzi bilo koji od spomenutih uvjeta Osiguratelj mo0e biti oslobo en od obveze pla anja naknade.
4. Uz odz tetni zahtjev koji mora sadr0avati opis ztetnog doga aja i specifikaciju trozkova ija se naknada tra0i, Osiguranik je du0an dostaviti i sljede u dokumentaciju kao dokaz o pravu na naknadu:
  - a. Originalne ra une za u injene trozkove ako je zteta nastala ostvarenjem osiguranog slu aja navedenog u lanku 8. ovih Uvjeta,
  - b. Potvrdu izdanu od prijevoznika (npr. aviokompanije, zra ne luke ili nekog drugog prijevoznika) da je na konkretnom predvi enom prijevozu dozlo do osiguranog slu aja navedenog u lanku 8. ovih Uvjeta,
  - c. Putni ku kartu i dokaz da je putovanje pla eno Diners Club karticom,
  - d. Presliku osobne iskaznice te broj teku eg ra una osiguranika,
  - e. Drugu dodatnu dokumentaciju ako je osiguratelj zatra0i.

#### **Vrijednost osiguranih stvari i naknada iz osiguranja**

lanak 12.

1. Sadaznja vrijednost osiguranih stvari je cijena novih stvari umanjena za procjenjeni gubitak vrijednosti zbog koriztenja, trozenja ili starosti, ali najvize do iznosa osiguranja ugovorenog na polici.
2. Ako su te osigurane stvari kompletno uniztene ili ukradene, i Osiguranik ne mo0e dokazati njihovu stvarnu vrijednost u smislu prethodnog stavka, Osiguratelj je obveza najvize 50% od nabavne vrijednosti nove stvari.
3. Ako je zteta nastala na filmovima, nosa ima slike, zvuka ili podataka. Snimljeni materijali isklju eni su iz osiguranja u svako slu aju.
4. U slu aju ztete na prtljazi koju je Osiguranik nosio, prema uvjetima u lanku 8. stavak 1. ovih Uvjeta, prvih 50,00 EUR ztete pokriva Osiguranik.

#### **Isplata naknade**

lanak 13.

1. Osiguratelj je obvezan isplatiti ztetu u roku od 14 dana od primitka odz tetnog zahtjeva sa svom potrebnom dokumentacijom.
2. Osiguratelj ispla uje naknadu ztete u kunskoj protuvrijednosti EUR po srednjem te aju HNB na dan likvidacije ztete.
3. Isplatom ztete na osiguratelja, u visini ispla ene naknade prelaze sva prava osiguranika prema osobi odgovornoj za nastalu ztetu, a

osiguranik se obvezuje da e na zahtjev osiguratelja izdati o tome ispravu.

### **III KAŠNENJE PRIJEVOZA OVLAŠTENOG POMORSKOG, KOPNENOG ILI ZRAČNOG PRIJEVOZA PUTNIKA**

lanak 14.

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

Osiguranje pokriva kaznjenje prijevoza ovlaštenog pomorskog, kopnenog ili zra nog prijevoznika putnika redovnom linijom za vize od 6 sati od predvi enog vremena polaska navedenog na putni koj zrakoplovnoj ili nekoj drugoj karti osiguranika uslijed nepovoljnih vremenskih uvjeta, otkaza leta, kvara prijevoznog sredstva ili nemogu nosti ukrcaja zbog prebukiranja pod uvjetom da prijevoznik u navedenom roku (od 6 sati) nije organizirao alternativni na in prijevoza. Vrijeme kaznjenja se ra una od predvi enog vremena odlaska prijevoznog sredstva navedenog u putni koj karti pla enoj Diners Club karticom.

#### **Visina i obveza osiguratelja**

lanak 15.

1. Ako tijekom putovanja do e do kaznjenja prijevoza krivnjom avioprijevoznika ili druge ugovorne strane ugovora o putovanju u trajanju du0em od 6 sati, osiguranik ostvaruje pravo na naknadu razumnih i opravdanih trozkova smjeztaja, prehrane i prijevoza. Ukupni trozkovi koji mogu biti pokriveni osiguranjem po jednom osiguranom slu aju ne mogu biti ve i od iznosa osiguranja ugovorenog na polici.
2. Kaznjenjem prijevoza ne mo0e se smatrati osiguranikovo kaznjenje na kazazni prijevoz.

#### **Isključenje i ograničenje obveze osiguratelja**

lanak 16.

1. Ako je osiguranik na vrijeme (minimalno 24 sata prije vremena navedenog na putni koj karti) bio obaviješten o odgodi puta od strane prijevoznike kompanije ili njezinog agenta.
2. Koriztenje posebnog prijevoza (chartera) osim, ako je ta linija uvedena u me unarodnu bazu podataka.
3. ¥tete koje su posljedica ztrajka ili druge organizirane akcije odr0ane od strane zaposlenika prijevoznika, a koja je ve postojala odnosno koju su slu0beno najavili prije po etka putovanja (minimalno 24 sata prije vremena navedenog na putni kog karti).
4. ¥tete koje su posljedica prirodnih i elementarnih nepogoda, politih i ratnih rizika.
5. Svaki specifi ni trozak za kojeg je naknada zatra0ena temeljem bilo koje druge police osiguranja.

#### **Prijava osiguranog slu aaja**

lanak 17.

1. Osiguranik je obvezan prijaviti ztetu Osiguratelju u roku od 30 (trideset) dana od dana nastanka osiguranog slu aja.
2. Ako Osiguranik namjerno ili zbog nemarnosti prekrzi bilo koji od spomenutih uvjeta Osiguratelj mo0e biti oslobo en od obveze pla anja naknade.
3. Uz odz tetni zahtjev koji mora sadr0avati opis ztetnog doga aja i specifikaciju trozkova ija se naknada tra0i, Osiguranik je du0an dostaviti i sljede u dokumentaciju kao dokaz o pravu na naknadu:
  - a. Originalne ra une za u injene trozkove ako je zteta nastala ostvarenjem osiguranog slu aja navedenog u lanku 14. ovih Uvjeta,
  - b. Potvrdu izdanu od prijevoznika da je na konkretnom predvi enom prijevozu dozlo do osiguranog slu aja navedenog u lanku 14. ovih Uvjeta,
  - c. Putni ku kartu i dokaz da je putovanje pla eno Diners Club karticom,
  - d. Presliku osobne iskaznice te broj teku eg ra una osiguranika,
  - e. Drugu dodatnu dokumentaciju ako je osiguratelj zatra0i.

**Isplata naknade**  
lanak 18.

1. Osiguratelj je obavezan isplatiti ztetu u roku od 14 dana od primitka odzvetnog zahtjeva sa svom potrebnom dokumentacijom.
2. Osiguratelj isplaćuje naknadu ztete u kunskoj protuvrijednosti EUR po srednjem tečaju HNB na dan likvidacije ztete.
3. Isplatom ztete na osiguratelja, u visini isplaćene naknade, prelaze sva prava osiguranika prema osobi odgovornoj za nastalu ztetu, a osigurank 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**

lanak 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 dioničarsko društvo za osiguranje, sa sjedištem u Zagrebu, Slovenska ulica 24.;
- (2) Uvjeti pod kojima se zaključuje ovo osiguranje navedeni su u priloženom ponudi/policu osiguranja. Mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske;
- (3) Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u priloženom ponudi/policu 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 zarađuju uz premiju osiguranja, te ukupni iznos plaćanja, navedeni su u ponudi/policu osiguranja. Sukladno odredbi članka 40. st. 1 t. a Zakona o porezu na dodanu vrijednost PDV se ne obračunava.
- (6) Pisana ponuda u inijena osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju veće 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 proizlazle iz odnosa osiguranja nastojati riješiti mirnim putem;
2. Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, te korisnik osiguranja obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizlazlim iz odnosa osiguranja bez odgađanja izvijestiti osiguratelja;
3. Obavijesti o prigovorima 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 utjecaje 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 nastojanju 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**  
lanak 20.

Društvo posluje u skladu sa zakonskim propisima, pravilima struke i dobrim poslovnim običajima te postupuje s poštenjem i zadovoljstvom 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 navedenu adresu ili usmeno izjaviti na zapisnik u Društvo:

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 podnoženja 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 podnoženja prigovora i potpis podnositelja prigovora odnosno osobe koja ga zastupa, odnosno punomoćnik 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 osiguravateljskoj i reosiguravateljskoj 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**

lanak 21.

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