

Na osnovu člana 58. stav 2. tačka 1. Zakona o osiguranju (Službeni glasnik RS br 55/04, 70/04 i 101/07) i člana 50. stav 1. alineja 2. Statuta "Takovo osiguranje" a.d.o, Kragujevac (u daljem tekstu: Društvo), Upravni odbor Društva na sednici održanoj dana 01.06.2011. godine donosi

## **USLOVI ZA OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI TURISTIČKIH AGENCIJA – GARANCIJA PUTOVANJA RADI NAKNADE ŠTETE**

### **Član 1.**

#### **Uvodne odredbe**

Značenje pojedinih izraza u ovim Uslovima:

**Osiguravač** – Akcionarsko društvo za osiguranje "Takovo"

**Ugovarač osiguranja** – organizator putovanja - turistička agencija koja organizuje i realizuje turistička putovanja u zemlji i inostranstvu, pod kojom se podrazumeva privredno društvo, preduzetnik ili ogranak drugog domaćeg ili stranog pravnog lica koje obavlja registrovanu delatnost turističkih agencija u Republici Srbiji pod uslovima propisanim zakonom - lice koje je sa osiguravačem zaključilo ugovor o osiguranju.

**Putnik** – osoba koja pribavlja turističku uslugu, odnosno osoba za čiji račun i/ili u čije ime se pribavlja turistička usluga ili bilo koja osoba na koju se prenese pravo korišćenja turističke usluge.

**Korisnik osiguranja** – putnik koji u skladu sa ovim Uslovima ima pravo na naknadu iz osiguranja u slučaju nastanka osiguranog slučaja neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Ugovarača osiguranja, koje su određene opštim uslovima putovanja i programom putovanja.

**Opšti uslovi putovanja** – pisani dokument (u štampanoj ili elektronskoj formi) kojim se uređuju prava i obaveze organizatora putovanja i prava i obaveze putnika, a koje je ugovarač osiguranja u obavezi da uruči putniku odnosno korisniku osiguranja.

**Program putovanja** - pisani dokument (u štampanoj ili elektronskoj formi) kojim se uređuju obaveze organizatora putovanja u vezi sa putovanjem za koje se putnik opredelio, a koje je ugovarač osiguranja u obavezi da uruči putniku odnosno korisniku osiguranja.

**Polisa osiguranja** – isprava o ugovoru o osiguranju.

**Premija osiguranja** – iznos koji ugovarača osiguranja plaća za osiguranje po ugovoru o osiguranju.

**Naknada štete** – iznos koji osiguravač plaća korisniku osiguranja po ugovoru o osiguranju.

## **Član 2.**

### **Predmet osiguranja**

1. Predmet osiguranja u skladu sa ovim Uslovima je odgovornost ugovarača osiguranja za štetu koja je prouzrokovana putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza ugovarača osiguranja - organizatora putovanja, a koje su određene ugovorom o turističkom putovanju i njegovim sastavnim delovima, opštim uslovima putovanja i programom putovanja, sačinjenim u skladu sa Zakonom o turizmu i Zakonom o zaštiti potrošača.
2. Neispunjenje, delimično ispunjenje ili neuredno ispunjenje obaveza ugovarača osiguranja - organizatora putovanja, a koje su određene ugovorom o turističkom putovanju i njegovim sastavnim delovima, opštim uslovima putovanja i programom putovanja, dokazuje se pravosnažnom i izvršnom sudskom presudom ili odlukom arbitražnog suda ili odlukom drugog vanskudskog potrošačkog spora ili odlukom drugog sudskog i vanskudskog poravnjanja.
3. Predmet osiguranja nije odgovornost za štete prouzrokovane neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza koje se odnose na organizaciju kongresa i poslovnih putovanja.

## **Član 3.**

### **Osigurani slučaj**

1. Osigurani slučaj je događaj s obzirom na koji se zaključuje osiguranje i mora biti budući, neizvestan i nezavisan od isključive volje ugovarača osiguranja.
2. Osiguravač odgovora za štetu nastalu osiguranim slučajem samo kada oštećeni zahteva njenu naknadu.
3. U skladu sa ovim Uslovima, osiguranim slučajem smatra se nemogućnost ispunjenja, delimično ispunjenje ili neuredno ispunjenje obaveza ugovarača osiguranja kao organizatora putovanja, u skladu sa članom 2. ovih uslova.
4. Pod danom nastanka osiguranog slučaja smatra se dan kada je na osnovu propisa, ugovora o turističkom putovanju, opštih uslova putovanja i programa putovanja nastala obaveza ugovarača osiguranja za naknadu troškova oštećenom.
5. 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.
6. U cilju utvrđivanja nastanka osiguranog slučaja, osiguravač ima pravo da zatraži dokumentaciju u skladu sa članom 19. ovih uslova, koja je merodavna isključivo kao osnov za utvrđivanje postojanja obaveze osiguravača za isplatu nadoknade iz osiguranja, nastanka i dana nastanka osiguranog slučaja, a ne i za visinu nadoknade iz osiguranja.
7. Više štetnih događaja, kao i više šteta koji su posledica istog uzroka, smatraju se jednim osiguranim slučajem bez obzira na broj oštećenih putnika.

#### **Član 4.**

##### **Korisnik osiguranja - Oštećeni**

1. Korisnik osiguranja – oštećeni u smislu ovih Uslova je isključivo putnik.
2. Korisnikom osiguranja odnosno oštećenim licima ne smatraju se:
  - Ugovorač osiguranja i vlasnik turističke agencije
  - Suvlasnik turističke agencije
  - Lica zaposlena kod ugovarača osiguranja
  - Bračni drug, roditelji i deca vlasnika turističke agencije ili ugovarača osiguranja, odnosno suvlasnika turističke agencije, kao i druge osobe koje s vlasnikom turističke agencije, suvlasnikom ili ugovaračem osiguranja žive u zajedničkom domaćinstvu i koje je dužan izdržavati.
  - Lica kojima je Ugovarača osiguranja poverio usluge prevoza, smeštaja ili drugih usluga vezanih za izvršenje turističkog putovanja.
  - Lica kojima prouzrokovana šteta proizilazi iz vanugovorne odgovornosti ugovarača osiguranja.

#### **Član 5.**

##### **Zaključenje ugovora o osiguranju**

1. Ugovor o osiguranju zaključen je kada ugovorne strane potpišu ugovor o osiguranju.
2. Osiguravač ne snosi nikakve obaveze iz ugovora o osiguranju ako je u času zaključenja ugovora osigurani slučaj već nastupio ili je bio u nastupanju, ili je bilo izvesno da će nastupiti.

#### **Član 6.**

##### **Trajanje osiguranja**

1. Ako u polisi nije drugačije ugovoreno, osiguranje počinje istekom dana koji je na polisi naveden kao početak osiguranja, a prestaje istekom dana koji je na polisi naveden kao prestanak osiguranja.
2. Svaka ugovorna strana može raskinuti ugovor o osiguranju u skladu sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima.
3. Osiguranje prestaje pre ugovorenog roka i u sledećim slučajevima:
  - a) Iscrpljivanjem ugovorene sume osiguranja,
  - b) Gubitkom licence ugovarača osiguranja
  - c) Ukoliko osiguravač utvrdi da se ugovarač osiguranja ne pridržava odredaba o zaštitnim merama i sprečavanju osiguranog slučaja
  - d) Ukoliko osiguravač utvrdi da se ugovarač osiguranja prilikom zaključenja ugovora o osiguranju poslužio prevarem

- e) Ukoliko ugovarač osiguranja premiju koja je dospela posle zaključenja ugovora ne plati do dospelosti, niti to učini neko drugo zainteresovano lice, ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu po isteku roka od trideset dana od dana kad je ugovaraču osiguranja uručeno preporučeno pismo osiguravača sa obaveštenjem o dospelosti premije, ali s tim da taj rok ne može isteći pre nego što protekne trideset dana od dana njene dospelosti. U svakom slučaju, ugovor o osiguranju prestaje da važi po samom zakonu, ako premija ne bude plaćena u roku od godinu dana od dana dospelosti. Izuzetno, ugovor o osiguranju može ostati na snazi po posebnom zahtevu ugovarača osiguranja, ako u međuvremenu nije nastupio osigurani slučaj, uz obavezno plaćanje zaostale premije.
- f) Ukoliko je ugovarač osiguranja prilikom zaključenja ugovora i procene rizika od strane osiguravača, dao netačnu ili nepotpunu prijavu, ili je propustio da da dužno obaveštenje, u zavisnosti od toga da li je ugovarač osiguranja dao netačnu ili nepotpunu prijavu namerno ili nenamerno
- g) Ukoliko ugovarač osiguranja u roku od 3 dana od dana nastanka bilo kakve statusne promene ne obavesti osiguravača o svim tako nastalim promenama, 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.

#### **Član 7.**

#### **Obnova osiguranja**

1. Ukoliko je ugovarač osiguranja u prethodnoj godini osiguranja, imao veći broj ostvarenih rizika od uobičajenih ili ukoliko je iscrpeo osiguranu sumu, pokušao ili prevarom ostvario naknadu štete, osiguravač može odbiti njegov zahtev za osiguranjem.

#### **Član 8.**

#### **Promena imena - naziva i statusa Ugovarača osiguranja**

1. Ugovarač osiguranja je dužan da o promeni naziva, adrese, statusa, PIB-a i matičnog broja obavesti osiguravača u roku od 15 dana od dana nastale promene.
2. Ukoliko ugovarač osiguranja ne obavesti osiguravača o promenama iz prethodnog stava, za punovažnost obaveštenja dovoljno je ako je osiguravač uputio ugovaraču osiguranja preporučeno pismo prema poslednjim podacima o adresi odnosno nazivu kojim raspolaže. Obaveštenje postaje punovažno onog dana kada bi prema redovnom toku stvari postalo punovažno da nije bilo promena iz prethodnog stava.

#### **Član 9.**

#### **Premija osiguranja**

1. Premija osiguranja u skladu sa ovim Uslovima utvrđuje se na osnovu Tarifa premija osiguravača, kojom su definisani parametri rizika.
2. Osiguranje se može zaključiti sa i bez apsolutnog učešća u šteti.

Ukoliko je ugovarač osiguranja ugovorio učešće u šteti, odbitnu franšizu u apsolutnom, dinarski utvrđenom iznosu u obavezi je da do ugovorenog iznosa snosi štetu po svakom putniku (oštećenom), a osiguravač nadoknađuje štetu preko tog iznosa, a najviše do sume osiguranja.

## **Član 10.**

### **Plaćanje premije**

1. Premija se plaća unapred, u celosti, prilikom zaključivanja ugovora o osiguranju, za svaku godinu trajanja osiguranja, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

Ukoliko je ugovoreno plaćanje premije u ratama, prva rata mora biti plaćena prilikom zaključenja ugovora o osiguranju, a preostale rate moraju biti obezbeđene adekvatnim sredstvima obezbeđenja.

2. Ukoliko se dospela rata ne plati u ugovorenom roku, ceo dug se proglašava dospelim po isteku roka od 90 dana od dana dospelosti nenaplaćene rate premije.
3. Ugovaraču osiguranja koji ne plati dospelu premiju odnosno ratu premije u ugovorenom roku može biti zaračunata zatezna kamata na iznos dospele a nenaplaćene premije.
4. Na slučajeve neplaćanja premije o dospelosti primenjuju se i druge odredbe Zakona o obligacionim odnosima koje regulišu posledice neisplate premije.
5. Ukoliko je ugovoreno plaćanje premije u ratama, a dogodi se osigurani slučaj, preostala premija se plaća u punom iznosu odmah nakon saznanja o postojanju osiguranog slučaja.

## **Član 11.**

### **Vraćanje premije**

1. U slučaju raskida ugovora o osiguranju, osiguravač je u obavezi da na zahtev ugovorača osiguranja vrati premiju za preostalo vreme trajanja (*pro rata*) osiguranja računajući od dana kada osiguravač primi zahtev za otkaz osiguranja, pod uslovom da se do tada nije dogodio osigurani slučaj.
2. Ako se do dana prijema zahteva za povraćaj premije iz prethodnog stava desio osigurani slučaj, Ugovarača osiguranja nema pravo na povraćaj premije.

## **Član 12.**

### **Suma osiguranja i limit pokrića**

1. Suma osiguranja mora biti ugovorena na najmanji iznos od:
  - 30.000 evra za organizatore putovanja koji su u prethodnoj godini realizovali putovanja za preko 30.000 putnika;
  - 15.000 evra za organizatore putovanja koji su u prethodnoj godini realizovali putovanja od 10.000 do 30.000 putnika;

- 7.000 evra za organizatore putovanja koji su u prethodnoj godini realizovali putovanja do 10.000 putnika.

2. Visina sume osiguranja za novoosnovane turističke agencije ugovara se na iznos od najmanje 7.000 evra, uz obavezu kvartalnog usklađivanja visine garancije putovanja shodno stavu 1. ovog člana.
3. Visina sume osiguranja može se ugovoriti i u većem iznosu u zavisnosti od obima ostvarenog poslovnog prihoda organizatora u prethodnoj godini ili planiranog kod novoosnovanih turističkih agencija, vrste i destinacija organizovanih turističkih putovanja, kreditne zaduženosti organizatora putovanja, mogućih rizika i drugih relevantnih činjenica koje će uticati na visinu ugovorenog iznosa.
4. Visina sume osiguranja utvrđuju se u dinarskom protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan zaključenja ugovora odnosno isplate naknade iz osiguranja.
5. Suma osiguranja ugovara se u fiksnom novčanom iznosu i predstavlja ukupnu obavezu za ugovoreni period osiguranja (agregatni limit), koja istovremeno predstavlja i maksimalnu obavezu osiguravača po jednom osiguranom slučaju, bez obzira na broj oštećenih putnika.
6. 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. Ugovarač osiguranja ima pravo da nakon iscrpljenja sume osiguranja obnovi ugovorenu sumu osiguranja do isteka perioda osiguranja, doplatom premije osiguranja za preostali period trajanja osiguranja, po principu pro rata temporis.  
Osiguravač zadržava pravo da u ovakvim slučajevima ne izvrši obnovu ugovorene sume osiguranja (obnovu osiguranja).
7. Ako je iznos naknade za jedno ili više oštećenih lica po jednom osiguranom slučaju viši od ugovorene sume osiguranja ili njenog preostalog dela, limit pokriva u tom slučaju je ugovorena suma osiguranja ili njen preostali deo.
8. Ako po jednom osiguranom slučaju pravo na naknadu iz osiguranja ima više korisnika osiguranja, a ukupna visina naknade prelazi navedeni limit pokriva naknada za svakog pojedinačnog korisnika osiguranja se umanjuje u procentu prema odnosu limita pokriva i ukupne nadoknade.

### **Član 13.**

#### **Isključenja iz osiguranja**

1. Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu iz osiguranja:
  - a) ukoliko se aktom nadležnog državnog organa, zapisnika ili drugog akta turističkog inspektora ili drugom verodostojnom ispravom državnog organa zahtev za naknadu štete smatra neosnovanim;
  - b) ako putnik nije u potpunosti izvršio svoje ugovorne obaveze prema ugovaraču osiguranja – u skladu sa ugovorom o turističkom putovanju, opštim uslovima putovanja i programom putovanja, sa kojima ga je ugovarač osiguranja upoznao prilikom zaključenja ugovora o turističkom putovanju;
  - c) usled ugovornog proširenja odgovornosti ugovarača osiguranja i na slučajeve za koje po zakonu ne odgovora;

- d) ako je ugovor između putnika i ugovarača osiguranja zaključen suprotno zakonu i drugom propisu, kao i suprotno opštim uslovima putovanja;
- e) ako putnik u samom mestu turističkog putovanja ne prihvati rešenje koje ponudi ugovarač osiguranja a koje odgovara uplaćenju usluzi obuhvaćenju programom putovanja;
- f) ako je pre ugovorenog dana otpočinjanja turističkog putovanja ugovarač osiguranja bio prinuđen da izmeni pojedine bitne odredbe ugovora i o izmenama bez odlaganja obavestio putnika, u pisanoj formi, na trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, a putnik se, bez odlaganja, u pismenoj formi, na trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, nije izjasnio o prihvatanju izmena uključujući i izmenjenu cenu putovanja odnosno ukoliko se nije izjasnio o neprihvatanju izmena i raskidu ugovora o turističkom putovanju;
- g) za troškove koji nastanu usled propusta u postupanju ugovarača osiguranja ili putnika u organizaciji nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika;
- h) usled prestanka ugovora o turističkom putovanju zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koje nisu odgovorne ugovorne strane;
- i) za štete putnicima koji nisu obuhvaćeni ugovorom o turističkom putovanju i nisu evidentirani u poslovnim knjigama ugovarača osiguranja;
- a) za štete putnicima koji su obuhvaćeni ugovorom o turističkom putovanju koji je zaključen pre početka ugovora o osiguranju, ili nakon njegovog isteka ili raskida;
- b) dodatnih troškova koji nisu uključeni u cenu putovanja;
- c) u slučaju posledičnih šteta i izgubljene dobiti;
- d) nematerijalne štete, izuzev ukoliko se dodatno ne ugovori;
- e) ukoliko je šteta nastala kao posledica davanja pogrešne informacije od strane ugovarača osiguranja putniku, usmenim putem;
- f) usled namere, krajnje nepažnje, krivičnih radnji, prevare i drugih kaznenih radnji putnika;
- g) za nezapočeta putovanja, izuzev ukoliko se dodatno ne ugovori;
- h) koja po osnovu ugovora ili posebnog obećanja premašuju obim obaveze koja proističe iz pravnih propisa o odgovornosti za prouzrokovanu štetu;
- i) usled bilo kog razloga koji ne predstavlja osigurani slučaj;
- j) uslug rizika i šteta koje se pokrivaju iz osiguranja od posledica nesrećnog slučaja, oštećenja i gubitka prtljaga, dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja, osiguranja pomoći na putu i otkaza putovanja, kao i drugim ugovorima o osiguranju koje je putnik mogao zaključiti ili ih je zaključio pre otpočinjanja putovanja;
- k) usled bavljenja ekstremnim sportovima (padobransvom i padobranskim jedrenjem, skakanje užetom, splavaranjem, planinarenjem, ronjenje i slično);
- l) usled insolventnosti, blokade računa, privremene nelikvidnosti, stečaja ili na drugi način prekinutog rada ugovarača osiguranja;
- m) usled i u vezi plaćanja usluge turističkog putovanja, a naročito proizišle iz grešaka i propusta u informatičkoj tehnologiji, kao i greške proizišle iz korišćenja iste;
- n) ukoliko je šteta nastala usled novčane kazne koju su ugovarač osiguranja ili putnik dužni da plate;
- o) za iznos visine prekoračenja procenjenje visine troškova ili kamatnih stopa;

- p) usled terorizma, ratnih događaja, pobuna, manifestacija, mera državnih organa koje utiču na nastanak osiguranog slučaja, ako je država proglasila ratno stanje, vanredno stanje ili moratorijum na izmirenje svojih obaveza;
- q) usled više sile odnosno nepredviđenih događaja na koje ugovorne strane nemaju uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje;
- r) usled štrajkova ili prekida rada;
- s) usled šteta nanetih putniku a koje su nastale zbog zagađene okoline;
- t) ukoliko je šteta nastala kao posledica pretnji i/ili prisile.

#### **Član 14.**

##### **Gubitak prava iz osiguranja i pravo na regres**

1. Ugovarač osiguranja gubi pravo iz osiguranja:
  - a) usled nepridržavanja zakona ili odredaba ovih Uslova
  - b) usled dobrovoljne likvidacije sprovedene uz saglasnost ovlašćenih lica ugovarača osiguranja;
  - c) usled namere, grube nepažnje, krivičnih radnji, prevare i drugih kaznenih radnji ugovarača osiguranja;
  - d) usled gubitka licence pre zaključivanja ugovora o turističkom putovanju, a na osnovu koga korisnik osiguranja zahteva naknadu štete.
2. Kada oštećeni podnese odštetni zahtev osiguravaču, osiguravač ne može u odgovoru na takav zahtev isticati prigovore koje bi na osnovu zakona ili na osnovu ovih Uslova mogao istaći prema ugovaraču osiguranja, zbog čega gubitak prava iz osiguranja u smislu ovih uslova nema uticaja na pravo oštećenog lica na naknadu štete od osiguravača.
3. Osiguravač koji naknadi štetu oštećenom stupa u njegovo pravo prema licu odgovornom za štetu, za iznos isplaćene naknade, kamatu od isplate naknade i troškove postupka, ako obaveza osiguravača nije nastupila prema ovim Uslovima.
4. Ukoliko za povećan rizik nije plaćena odgovarajuća dodatna premija u skladu sa tarifom premija osiguravača, jer ugovarač osiguranja nije osiguravaču prijavio uvećani rizik ili je dao podatak koji ne odgovara stvarnom stanju rizika, osiguravač ima pravo da se od ugovarača osiguranja regresira za deo isplaćene naknade štete, uvećan za pripadajuću zakonsku zateznu kamatu od dana isplate i troškove postupka, u srazmeri između plaćene premije i premije koju je u skladu sa tarifom premije osiguravača trebalo platiti.

#### **Član 15.**

##### **Prijava okolnosti značajnih za ocenu rizika**

1. Ugovarač osiguranja 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. Pre zaključenja ugovora o osiguranju u skladu sa ovim Uslovima, ugovarač osiguranja je dužan dostaviti osiguravaču sve podatke i informacije u vezi sa stanjem rizika, bonitetom ugovarača osiguranja i podacima o žalbama putnika iz prethodnog perioda, a koje osiguravač zahteva putem posebnog upitnika za zaključenje ovog osiguranja. Ugovarač osiguranja svojim potpisom i pečatom na navedenom upitniku potvrđuje da su podaci tačni i istiniti.
3. Ako je ugovarač osiguranja 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 osiguranja dao netačnu ili nepotpunu prijavu namerno ili nenamerno.
4. Ugovarač osiguranja je dužan da blagovremeno, u roku od 3 dana od dana nastanka bilo kakve statusne promene kod ugovarač osiguranja, 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.

## **Član 16.**

### **Sprečavanje osiguranog slučaja i spasavanje**

1. Ugovarač osiguranja i korisnik osiguranja dužni su da preduzmu sve propisane, ugovorene i druge razumne mere da spreče nastanak osiguranog slučaja, a ukoliko nastane osiguran slučaj, dužni su da preduzmu sve što je u njihovoj moći da se otklone i ograniče štetne posledice.
2. Osiguravač ima pravo da vrši kontrolu izvršenja odredaba o zaštitnim merama iz stava 1. ovog člana.
3. Ako se mere iz stava 1. ovog člana ne izvršavaju osiguravač može otkazati ugovor i to u roku od 30 dana od dana kada je to utvrđeno zajedno sa ugovaračem osiguranja, osim u slučaju kada ugovarač osiguranja nije kriv za neispunjenje dužnosti.
4. Ukoliko ugovarač osiguranja i korisnik osiguranja ne izvrše obavezu iz stava 1. ovog člana, obaveza osiguravača se smanjuje za onoliko koliko je nastala veća šteta, gubitak ili trošak zbog njenog neispunjenja.
5. Korisnik osiguranja je dužan da bez saglasnosti osiguravača ne preduzima mere kojima se povećava iznos njegovih potraživanja prema ugovaraču osiguranja.
6. 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.

## **Član 17.**

### **Obaveze ugovarača osiguranja**

1. Ugovarač osiguranja je dužan da opšte uslove putovanja, program putovanja i odredbe ovih Uslova sa kojima je putnika po zakonu dužan upoznati, uruči putniku neposredno ili elektronskim putem istovremeno sa izdavanjem potvrde o putovanju, kao i da obezbedi potvrdu od putnika, potpisom putnika ili elektronskim putem, o prijemu ugovora o turističkom putovanju, opštih uslova putovanja i odredbi ovih Uslova.

2. Teret dokazivanja ispunjenja obaveze iz prethodnih stavova ovog člana snosi ugovarač osiguranja.
3. Ugovarač osiguranja je dužan da obavesti putnika da je putnik u obavezi da u pismenoj formi, na trajnom nosaču zapisa ili u elektronskoj formi obavesti o nedostacima izvršenih usluga ugovarača osiguranja, njegovog posrednika, lokalnog predstavnika ili lokalnu agenciju na koju ga je ugovarač osiguranja uputio za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, najkasnije u roku od mesec dana od dana utvrđivanja nedostataka, a ako ugovarač osiguranja to učini a putnik propusti da postupi po obaveštenju, ne može zahtevati umanjenje cene, raskid ugovora i naknadu štete od ugovarača osiguranja, a osiguravaču je dužan naknaditi štetu koju je zbog toga osiguravač imao.
4. Ako ugovarač osiguranja posle otpočinjanja turističkog putovanja utvrdi da putniku nisu pružene, odnosno da neće biti u mogućnosti da putniku pruži usluge saobrazne ugovoru o turističkom putovanju, dužan je da ponudi putniku druge odgovorajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za putnika, kao i da isplati i eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga.
5. Ako pružanje usluga iz prethodne tačke ovog člana nije moguće, ili ga putnik ne prihvati iz opravdanih razloga, ugovarač osiguranja je dužan da putniku nadoknadi troškove koji su posledica izmene nakon polaska, kao i da obezbedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se dogovori sa putnikom.
6. Ako ugovarač osiguranja ne pruži putniku usluge iz tačke 5. ovog člana ili ako ne obezbedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se dogovori sa putnikom, putnik može o svom trošku da pribavi odgovorajuće usluge i izvrši povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se dogovori sa ugovaračem osiguranja, a ugovarač osiguranja je dužan da izvrši naknadu troškova putniku.
7. Ugovarač osiguranja, njegov posrednik, lokalni predstavnik ili lokalna agencija na koju je ugovarač osiguranja uputio putnika za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, dužni su da bez odlaganja odgovore na pritužbe putnika za vreme trajanja turističkog putovanja i otklone svako odstupanje od ugovora na koje putnik ukaže, a u slučaju da to ne učini u toku trajanja turističkog putovanja, srazmerno umanju cenu i putniku izvrši povraćaj razlike u ceni.
8. U slučaju da izvršeno turističko putovanje nije saobrazno ugovorenom, putnik može da traži od ugovarača osiguranja otklanjanje nedostataka u primerenom roku, a ako ugovarač osiguranja u primerenom roku ne otkloni nesaobraznost, putnik može da raskine ugovor, a ugovarač osiguranja je u obavezi da putniku nadoknadi troškove koje nastanu usled raskida ugovora.
9. Ako odstupanje od ugovora o turističkom putovanju na koje putnik ukaže nije otklonjeno za vreme trajanja turističkog putovanja, predstavlja neizvršenje ili delimično izvršenje ugovorenih obaveza u pogledu njenog obima ili kvaliteta, ugovarač osiguranja je dužan da na zahtev putnika koji je savesno u primerenom roku od 30 dana od dana završetka putovanja, uputio prigovor ugovaraču osiguranja na odstupanje između pruženih i ugovorenih obaveza, putniku vrati razliku između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga.
10. Ako zbog događaja za koje nisu odgovorne ugovorne strane ispunjenje obaveze ugovarača osiguranja postane nemoguće, prestaju i obaveze putnika, a u slučaju da je putnik preduzeo određene radnje u cilju ispunjenja svoje ugovorne obaveze, ugovarač osiguranja je dužan da na zahtev putnika izvrši povraćaj uplaćenih sredstava po pravilima stečenog bez osnova. Ugovarač osiguranja i putnik su u obavezi da snose

troškove povratka u mesto polaska ili drugo dogovoreno mesto u jednakim delovima, a druge troškove koji se odnose na prestanak ugovora snosi putnik.

11. Ako ugovarač osiguranja ili treće lice koje je u ime ugovarača osiguranja trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom putovanju ne ispunji odnosno delimično ispunji obavezu iz ugovora o turističkom putovanju ili ako kasni sa njenim ispunjenjem, putnik može da zahteva naknadu štete koju je pretrpeo, a ugovarač osiguranja je u obavezi da u iznosu koji je opravdan izvrši povraćaj dela ili ukupnog iznosa uplaćenih sredstava, izuzev ukoliko dokaže da je ispunjenje, delimično ispunjenje ili kašnjenje sa ispunjenjem posledica putnikovog namernog ili krajnje nepažljivog postupanja, kada se obaveze oslobađa i osiguravač.
12. Ugovarač osiguranja je dužan da bez odlaganja pisanim putem, a po potrebi i usmeno, obavesti osiguravača o bilo kojem događaju ili okolnostima koji mogu dovesti do postavljanja odštetnog zahteva prema osiguravaču.
13. Ugovarač osiguranja ne može bez prethodne saglasnosti osiguravača da se izjašnjava o odštetnom zahtevu, a naročito da prizna odštetni zahtev potpuno ili delimično, niti da se po odštetnom zahtevu poravna. Ako je ugovarač osiguranja u zabludi uzeo da postoji njegova odgovornost ili da su ispravno utvrđene činjenice, to ga neće opravdati.
14. Ako se ne postigne sporazum o naknadi štete u vansudskom postupku, pa oštećeni podnese tužbu protiv ugovarača osiguranja u parničnom postupku ili se parnični postupak pokrene na osnovu odluke suda u krivičnom postupku o šteti, ugovarač osiguranja je dužan da osiguravača pisanim putem obavesti o tome, da mu dostavi sudski poziv odnosno tužbu i sve spise u vezi sa štetnim događajem i odštetnim zahtevom, kao i da vođenje spora prepusti osiguravaču.
15. Ugovarač osiguranja je dužan da osiguravaču omogući potpuni uvid i uticaj na način utvrđivanja svih elemenata koji određuju postojanje i obim odgovornosti.
16. Ako se ugovarač osiguranja ne pridržava obaveze iz prethodne tačke, dužan je snositi štetne posledice i naknaditi osiguravaču štetu koja mu zbog toga nastane.
17. Kada se dogodi osigurani slučaj ili ugovarač osiguranja i putnik ukažu da postoji mogućnost njegovog postojanja, ugovarač osiguranja je dužan da omogući ovlašćenom predstavniku osiguravača da pregleda sve knjigovodstvene evidencije i dokumente kojima raspolaže, a koji se odnose na utvrđivanja njegove odgovornosti i iznosa naknade.
18. Ugovarač osiguranja je dužan da na zahtev osiguravača pruži sva dodatna obaveštenja ili dokumente kojima raspolaže (originalni spisak svih putnika po organizovanom turističkom putovanju i dr.) i da preduzme sve razumne mere za pribavljanje obaveštenja ili dokumenta koji su u posedu drugih lica, a radi provere verodostojnosti osiguranog slučaja i radi ispunjenja obaveza prema korisniku osiguranja.
19. Ugovarač osiguranja je dužan da preduzme sve propisane, ugovorene i ostale potrebne radnje koje služe razrešavanju uzroka, toka i posledica osiguranog slučaja, kao i ograničenju posledica nastale štete.
20. Isplatom odštete prelaze na osiguravača, u granicama isplaćene naknade, sva prava koja ugovarač osiguranja ima prema licima odgovornim za štetu. Radi ostvarivanja tih prava, ugovarač osiguranja je dužan da preduzme sve pravne i druge mere da se osiguraju i sačuvaju sva prava prema licima odgovornim za nastalu štetu, i da pribavi i preda osiguravaču sva potrebna dokumenta.

## **Član 18.**

### **Prava i obaveze osiguravača**

1. Kad se dogodi osigurani slučaj, osiguravač je dužan isplatiti naknadu određenu ugovorom o osiguranju, i to u roku koji ne može biti duži od četrnaest dana, računajući od dana kada je utvrdio postojanje svoje obaveze.
2. Ako je za utvrđivanje iznosa obaveze osiguravaču potrebno duže vreme od vremena iz stava 1. ovog člana, osiguravač je dužan da na zahtev korisnika isplati nesporni deo svoje obaveze na ime predujma.
3. U granicama sume osiguranja osiguravač snosi i troškove spora dokazivanja odgovornosti ugovarača osiguranja.
4. Osiguravač je dužan da nakon isplate naknade iz osiguranja u potpunosti ili delimično, o tome obavesti ugovarača osiguranja.
5. Ako je ugovarač osiguranja ili korisnik osiguranja osigurani slučaj izazvao namerno, grubom nepažnjom ili prevarom, osiguravač nije obavezan ni na kakva davanja, a suprotna ugovorna odredba nema pravnog dejstva.
6. Protiv zahteva putnika koji se poziva na ugovor o osiguranju, osiguravač ne može istaći prigovore koje ima u skladu sa ovim Uslovima prema ugovoraču osiguranja.
7. Po isplaćenju naknadi iz osiguranja, osiguravač stupa u prava ugovarača osiguranja odnosno korisnika osiguranja prema trećem odgovornom licu (kada ovo postoji), ili u prava oštećenog lica prema ugovoraču osiguranju (kada ugovarač osiguranja nije pokriven osiguranjem).

## **Član 19.**

### **Obaveze korisnika osiguranja, prijava osiguranog slučaja i zahtev za naknadu štete**

1. Putnik je dužan da ugovarača osiguranja, njegovog posrednika, lokalnog predstavnika ili lokalnu agenciju na koju ga je ugovarač osiguranja uputio za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, u pismenoj formi, trajnom nosaču zapisa ili elektronskoj formi, obavesti o nedostacima izvršenih usluga, najkasnije u roku od mesec dana od dana utvrđivanja nedostataka.
2. Ako je ugovarač osiguranja obavestio putnika o obavezama iz prethodne tačke ovog člana, a putnik propusti da postupi po obaveštenju, ne može zahtevati naknadu štete.
3. Ako je obaveza iz ugovora o turističkom putovanju neispunjena, delimično ispunjena ili neuredno ispunjena ili se kasni sa njenim ispunjenjem, posledica putnikovog namernog ili krajnje nepažljivog postupanja, osiguravač se oslobađa obaveze naknade štete.
4. Korisnik osiguranja je u obavezi da prijavu osiguranog slučaja i zahtev za naknadu štete osiguravaču izvrši najkasnije u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja.
5. Korisnik osiguranja je dužan da prilikom podnošenja odštetnog zahteva osiguravaču dostavi:
  - a) zahtev za naknadu štete

- b) dokaz kojim se potvrđuje opravdanost zahteva za naknadu štete i visina nankade:
    - pravosnažna i izvršna sudska presuda ili
    - odluka arbitražnog suda ili
    - odluka drugog vansudskog potrošačkog spora
    - odluka drugog sudskog ili vansudskog poravnjanja
  - c) ugovor o turističkom putovanju
  - d) opšte uslove putovanja
  - e) program putovanja
  - f) sve originalne račune na ime putnika sa potvrdom da su ovi računi plaćeni, sa detaljnom specifikacijom troškova, a koji su u vezi sa osiguranim slučajem;
  - g) pisanu izjavu da nema daljih potraživanja na ime neispunjenja, delimičnog ispunjenja ili neurednog ispunjenja obaveza od ugovarača osiguranja
  - h) pisanu izjavu o okolnostima pod kojima je nastala šteta i visini nastale štete.
  - i) korisnik osiguranja dužan je da dostavi i druge dokumente koje zatraži osiguravač radi utvrđivanja postojanja i obima svoje obaveze.
6. Ako korisnik osiguranja ne obavesti osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja u roku iz stava 4. ovog člana, obaveza osiguravača se smanjuje za onoliko koliko je nastala veća šteta, gubitak ili trošak zbog neblagovremenog obaveštavanja.
  7. 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 osnovanost i visinu nadoknade iz osiguranja.
  8. 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.
  9. Korisnik osiguranja je dužan da dostavi i druge dokumente koje zatraži osiguravač radi utvrđivanja postojanja i obima svoje obaveze.
  10. Korisnik osiguranja je dužan da uputi prigovor nadležnoj turističkoj inspekciji u roku od 8 dana od završetka putovanja, kao i da sva prikupljena rešenja, mišljenja i ostala dokumenta turističke inspekcije prosledi osiguravaču.

## **Član 20.**

### **Naknada iz osiguranja**

1. Ukoliko se utvrdi odgovornost ugovarača osiguranja, naknada iz osiguranja predstavlja iznos stvarne štete koju je pretrpeo korisnik osiguranja, uvećan za iznos troškova dokazivanja odgovornosti ugovarača osiguranja, a maksimalno do iznosa sume osiguranja za sve osigurane slučajeve tokom trajanja osiguranja iz člana 12. ovih Uslova.

2. Prilikom utvrđivanja visine naknade koju je osiguravač dužan da isplati korisniku osiguranja prethodno će se odbiti:
  - a) ugovoreno učešće u šteti ugovarača osiguranja, po svakom putniku
  - b) sva plaćanja koja korisniku osiguranja izvrši bilo koje lice po istom osnovu. U slučaju da bilo koje lice izvrši plaćanje korisniku osiguranja po više osnova od kojih je jedan i osnov za naknadu po ovim Uslovima, smatraće se da je time prvo namireno ovo osigurano potraživanje, a naknada iz osiguranja može biti samo u visini razlike prethodno isplaćenih potraživanja i naknade u skladu sa ovim Uslovima kao da nije bilo prethodno isplaćenih potraživanja;
  - c) iznos ostvaren realizacijom založnog prava, ili iznos dobijen po osnovu nekog drugog sredstva obezbeđenja potraživanja od ugovarača osiguranja, po odbitku troškova realizacije;
  - d) protivpotraživanja, bonifikacije, usluge i otpisi koji se mogu obračunati umesto plaćanja ugovarača osiguranja, kao i drugi uračunati a nerealizovani troškovi.
3. Korisnik osiguranja ne može naplatiti više nego što iznosi šteta koju je pretrpeo.

## **Član 21.**

### **Isplata naknade iz osiguranja**

1. Osiguravač isplaćuje naknadu iz osiguranja na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude ili odluke arbitražnog suda ili odluke drugog vansudskog potrošačkog spora ili odluke drugog sudskog ili vansudskog poravnjanja, a najviše do iznosa sume osiguranja iz ugovora o osiguranju.
2. Naknada iz osiguranja isplaćuje se samo putnicima koji su obuhvaćeni ugovorom o turističkom putovanju i evidentirani u poslovnim knjigama ugovarača osiguranja.
3. Naknada iz osiguranja ne isplaćuje se za putnike koji su obuhvaćeni ugovorom o turističkom putovanju koji je zaključen pre početka ugovora o osiguranju, ili nakon njegovog isteka ili raskida.
4. Kad se dogodi osigurani slučaj, osiguravač je dužan isplatiti naknadu određenu ugovorom u roku koji ne može biti duži od četrnaest dana, računajući od dana kada je utvrdio postojanje svoje obaveze.
5. Ako je za utvrđivanje iznosa obaveze osiguravaču potrebno duže vreme od vremena iz stava 3. ovog člana, osiguravač je dužan da na zahtev korisnika isplati nesporni deo svoje obaveze na ime predujma.
6. U granicama sume osiguranja osiguravač snosi i troškove spora dokazivanja odgovornosti ugovarača osiguranja.
7. Osiguravač isplaćuje naknadu iz osiguranja u dinarima.
8. Isplata se vrši korisniku osiguranja.

**Član 22.**  
**Zastarelost potraživanja**

1. Potraživanja iz ugovora o osiguranju zastarevaju u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

**Član 23.**  
**Način obaveštavanja**

1. Sva obaveštenja, izjave i prijave koje se daju u smislu odredaba ovih Uslova, obavezno treba pisano potvrditi ako su učinjene usmeno, telefonom ili na neki drugi način.
2. Kao dan prijema obaveštenja odnosno prijave smatra se dan kada je primljeno obaveštenje odnosno prijava. Ako se obaveštenje odnosno prijava šalje preporučenom poštom kao dan prijema smatra se dan predaje pošti.
3. Sporazumi koji se odnose na sadržinu ugovora o osiguranju punovažni su samo ako su zaključeni u pisanom obliku.

**Član 24.**  
**Izmena uslova osiguranja**

1. Kod višegodišnjeg osiguranja, ako osiguravač izmeni uslove osiguranja ili tarifu premija, dužan je da o tome obavesti ugovarača osiguranja pisano ili na drugi pogodan način.
2. Ako ugovarač osiguranja u roku od 30 dana od dana obaveštenja ne otkáže ugovor o osiguranju, novi uslovi osiguranja odnosno tarifa premije osiguranja primenjuje se sa početkom naredne godine osiguranja.
3. Ako ugovarač osiguranja otkáže ugovor o osiguranju, ugovor prestaje da važi sa istekom godine osiguranja u kojoj je osiguravač primio otkaz osiguranja.
4. Kod ugovora o osiguranju zaključenim na rok od jedne godine ili kraće primenjuju se uslovi osiguranja koji su bili u važnosti u momentu zaključenja ugovora o osiguranju.

**Član 25.**  
**Završne odredbe**

1. Uslovi za osiguranje od odgovornosti turističkih agencija – garancija putovanja radi naknade štete, stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Društva.
2. Danom početka primene ovih Uslova prestaju da važe Uslovi za osiguranje odgovornosti iz delatnosti turističkih agencija doneti 12.08.2010. godine.

**Član 26.**  
**Nadležnost u slučaju spora**

U slučaju spora nadležan je stvarno nadležan sud prema mestu sedišta osiguravača.

Predsednik Upravnog odbora

---

Snežana Živković

Na osnovu člana 182. Zakona o osiguranju ("Službeni glasnik RS" broj 55/04, 70/04, 61/05, 85/05 i 101/07) i Poglavlja II. stav 1. tačka 2. i 3. Odluke o sadržini mišljenja ovlašćenog aktuara ("Službeni glasnik RS" broj 19/05) dajem sledeće:

**M i š l j e n j e**

*Uslovi za osiguranje od odgovornosti turističkih agencija* u skladu su sa Zakonom i propisima kojima se uređuje delatnost osiguranja.

Predmet osiguranja, rizici od kojih se vrši osiguranje, način sprovođenja osiguranja i ostali postupci u procesu sprovođenja osiguranja definisani su odgovarajućim odredbama ovih Uslova.

Daje se pozitivno mišljenje na *Uslove za osiguranje od odgovornosti turističkih agencija – garancija putovanja radi naknade štete.*

Beograd, 01.06.2011. god.

Ovlašćeni aktuar

dr Milan Cerović  
Ovlašćenje broj 4/1-12-056/98