

ERV osiguranje od otkaza rezervacije

INFORMACIJE O VAŠEM OSIGURANJU

Poštovana korisnice,
Poštovani korisniče,

Rado Vas informiramo o identitetu osiguravatelja i sadržaju ugovora o osiguranju (članak 3 Zakona o ugovorima o osiguranju).

Tko su Vaši ugovorni partneri?

Nositelj rizika za ovo osiguranje je: Švicarsko osiguravajuće društvo Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, CH-9001 St.Gallen. Za ovo je osiguranje nadležno: Europäische Reiseversicherung (u Općim uvjetima osiguranja pod nazivom ERV), podružnica društva Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG sa sjedištem u St. Alban-Anlage 56, poštanski pretinac, CH-4002 Basel.

Tko je primatelj osiguranja?

Primatelj osiguranja je tvrtka HHD AG, sa sjedištem na adresi Sägereistrasse 27, CH-8152 Glattbrugg.

Koji rizici su osigurani i koji raspon zaštite pruža ovo osiguranje?

Događaje, kod kojih je, ako se oni dogode, ERV obavezan pružiti uslugu u okviru, a navode se u odgovarajućim Općim uvjetima osiguranja.

Koje su usluge osiguranja dostupne?

Visina, odnosno maksimalna visina i vrsta usluga osiguranja definirani su na zahtjevu osiguranja, polici i odgovarajućim Općim uvjetima osiguranja. Isto vrijedi i za sve vlastite udjele osiguranika u šteti i rokove čekanja.

Koje osobe su osigurane?

Na osnovu Kolektivnog ugovora o osiguranju sklopljenog s primateljem osiguranja ERV jamči zaštitu kroz osiguranje onim osobama koje su navedene na potvrdi osiguranja, kao i izravno pravo na tužbu u povezanosti s uslugama osiguranja. Osigurane osobe definirane su na potvrdi osiguranja i u Općim uvjetima osiguranja.

Kolika je visina premije?

Premiju određuje primatelj osiguranja.

Koje obveze imaju osigurane osobe?

- Važne obveze osiguranih osoba podrazumijevaju, između ostalog, sljedeće:
- Ako nastupi štetni slučaj, bez odlaganja o tome treba obavijestiti ERV.
 - Kod procjena ERV-a, primjerice procjena u štetnom slučaju, zahtijeva se suradnja primatelja osiguranja i osigurane osobe (obveza suradnje).
 - U štetnom slučaju treba poduzeti razumne mjere s ciljem smanjivanja i otklanjanja štete (obveza smanjivanja štete).
 - Ako promjena bitnih činjenica navedenih na zahtjevu osiguranja i polici vodi do povećanja rizika, postoji obveza da se to bez odlaganja javi tvrtki ERV (povećanje opasnosti).

Kada započinje i završava osiguranje?

Osiguranje započinje u trenutku sklapanja kolektivnog ugovora, a traje sukladno podacima na potvrdi osiguranja.

Iz kojeg razloga se osobni podaci obrađuju, prosljeđuju i pohranjuju?

Koji osobni podaci se obrađuju?

Prikupljanje i obrada podataka služi za vođenje poslova osiguranja, distribuciju, prodaju, administraciju, posredovanje proizvoda/usluga, provjeru rizika te provođenje ugovora o osiguranju i svih s time povezanih dodatnih poslovnih odnosa.

Podaci se prikupljaju, obrađuju, pohranjuju i brišu fizički i/ili elektronički u skladu s propisima zakonodavca. Podaci koji se odnose na poslovnu komunikaciju moraju se čuvati u arhivi najmanje 10 godina nakon ukidanja ugovora, a podaci o šteti najmanje 10 godina nakon zaključivanja štetnog slučaja.

U pravilu se obrađuju sljedeće kategorije podataka: Podaci o zainteresiranim osobama, podaci o klijentima, podaci o ugovoru i šteti, zdravstveni podaci, podaci o oštećeniku i podnositeljima zahtjeva, kao i podaci o podmirjenju dugovanja.

Tvrtka ERV ovlaštena je za prosljeđivanje svih tih podataka u potrebnoj mjeri suosiguravatelja i osiguravatelja, nadležnim tijelima, osiguravateljskim društvima i ustanovama, središnjim informacijskim sustavima osiguravateljskih društava, drugim jedinicama grupacije, partnerima, bolnicama, liječnicima, vanjskim vještacima i drugim sudionicima u zemlji i inozemstvu, a također ima pravo od svih njih zatražiti informacije. Ovlaštenje posebno obuhvaća fizičku i/ili elektroničku pohranu podataka, primjenu podataka u svrhu određivanja premije, procjene rizika, obrade slučajeva osiguranja, suzbijanja zloporabe, statističke analize te unutar grupacije, uključujući partnere, a također u marketinške svrhe zajedno s izradom profila klijenata na temelju kojih će podnositelju zahtjeva biti ponuđeni odgovarajući proizvodi.

Što, između ostalog, treba uzeti u obzir?

U svakom slučaju, na snazi je i dalje konkretan ugovor o osiguranju.

Radi jednostavnosti se u cjelokupnom tekstu koristi muški rod, koji naravno obuhvaća i žene.

U slučaju nedoumice, za tumačenje i sadržaj cjelokupne dokumentacije vrijedit će isključivo njemačka verzija teksta.

OPĆI UVJETI OSIGURANJA E332

1 OPĆE ODREDBE 2 TROŠKOVI PONIŠTENJA 3 ZNAČENJE IZRAZA

1 OPĆE ODREDBE

1.1 Osigurane osobe

Osigurana osoba je onaj tko je naveden na potvrdi rezervacije primatelja osiguranja, te svi oni koji je prate tijekom trajanja osiguranja i istovremeno stanuju zajedno s njom u istom objektu koji je unajmila od primatelja osiguranja.

1.2 Područje primjene

Zaštita osiguranjem vrijedi u cijelom svijetu.

1.3 Opći izuzeci

Nisu osigurani događaji

- koji su se već dogodili kod rezerviranja objekta za najam ili su tada već bili uočeni. Pridržavaju se odredbe u skladu s točkom 2.2 D;
- koji su nastali u povezanosti s bolestima ili nezgodama, koje liječnik nije ustanovio u trenutku pojavljivanja i koji su potvrđeni liječničkom potvrdom
- od kojih vještak (stručnjak, liječnik, itd.), koji donosi zaključak o štetnom događaju, ima izravnu korist ili je u bližem ili daljem srodstvu s osiguranom osobom
- koji su nastali uslijed ratnih prilika ili kao posljedica terorizma
- koji su povezani s otmicama
- koji su posljedica državnih naloga (uhićenje ili zabrana napuštanja zemlje, blokada zračnog prostora, itd.);
- koji se odvijaju povodom sudjelovanja na
 - natjecanjima, utrkama, relijima ili treninzima s motornim vozilima ili plovilima
 - natjecanjima ili treninzima povezanim s vrhunskim ili ekstremnim sportom
 - treking-putovanja ili planinarenja na visini spavanja od preko 4000 metara nadmorske visine
 - ekspedicijama
 - riskantnim radnjama (dokazivanje hrabrosti), na kojima se netko svjesno izlaže posebno velikoj opasnosti
- koji nastaju prilikom upravljanja motornim vozilom ili plovilom bez zakonski obvezne vozačke dozvole ili u odsustvu zakonski propisanog pratitelja
- koji su uzrokovani namjernim ili vrlo nemarnim postupanjem ili zanemarivanjem ili koji su posljedica nepoštivanja opće uobičajene odgovornosti
- koji nastaju pod utjecajem alkohola, droga, opojnih sredstava ili lijekova
- koji nastaju povodom planiranog počinjenja zločina ili kriminalne radnje ili njihova pokušaja
- koje osigurana osoba počinu u povezanosti sa samoubojstvom, samoozljeđivanjem ili njegovim pokušajem
- koji su uzrokovani ionizirajućim zračenjem bilo koje vrste, a posebice i transformacijama atomske jezgre.

1.4 Prava prema trećim osobama

- Ako je osigurana osoba primila oštetu od odgovorne treće osobe ili njezina osiguravatelja, bit će poništena obveza nadoknade štete na temelju ovog ugovora. Ako je umjesto odgovorne osobe tužena tvrtka ERV, osigurana osoba mora svoje zahtjeve za odgovornost oduzeti u visini obveza tvrtke ERV.
- Bod višestrukog osiguranja (neobvezno ili obvezno osiguranje) tvrtka ERV pružit će svoje usluge posredno, osim kada uvjeti osiguranja drugog osiguravatelja također sadrže klauzulu o posredovanju. U tom slučaju bit će primjenjivi zakonski propisi za dvostruko osiguranje.
- C Ako postoji više osiguranja kod koncesioniranih društava, troškovi će biti podmireni u ukupnom iznosu samo jednom.

1.5 Dodatne odredbe

- A Zahtjevi zastarjevaju 2 godine nakon pojave štetnog slučaja.
- B Nadležni sud osobe ovlaštene za upućivanje zahtjeva isključivo je sudska nadležnost njezinog boravišta ili sjedište tvrtke ERV, Basel.

- C Usluge tvrtke koje nisu smjele biti iskorištene moraju biti vraćene u roku od 30 dana zajedno s nastalim troškovima.
- D Na ugovor o osiguranju isključivo se primjenjuje švicarski zakon, posebice državni Zakon o ugovoru o osiguranjima (VVG).
- E Tvrtka ERV obavlja svoje usluge načelno u CHF. Kod preračuna iz stranih valuta primjenjuje se tečaj dana u kojem je osigurana osoba platila troškove.

1.6 Obveze u štetnom slučaju (provedba se odvija na engleskom)

- A Obratite se
- u štetnom slučaju Odjelu za štete, tvrtke ERV, Postfach, CH-4002 Basel, telefon +41 58 275 27 27, faks +41 58 275 27 30, schaden@erv.ch,
 - u **hitnom slučaju** CENTRALI ZA HITNE SLUČAJEVE s 24-satnom uslugom, ili na broj **+41 848 801 803** ili preko **besplatne linije +800 8001 8003**, faks +41 848 801 804. Ona Vam je dostupna 24 sata dnevno (uključujući nedjelje i praznike). CENTRALA ZA HITNE SLUČAJEVE savjetuje Vas o praktičnim koracima i organizira potrebnu pomoć.
- B Osigurana ili osoba ovlaštena za upućivanje zahtjeva prije i nakon štetnog slučaja mora poduzeti sve što može za izbjegavanje ili ublažavanje štete, te za razjašnjenje štete.
- C Osiguravatelju
- treba bez odlaganja javiti sve potrebne informacije
 - treba predati potrebnu dokumentaciju i
 - dati podatke o plaćanju (IBAN bankovni ili poštanski račun) – ako nisu navedeni podaci za plaćanje, naknade doznake od 40 CHF podmirit će osigurana osoba.
- D U slučaju bolesti ili nezgode bez odlaganja treba zatražiti pomoć liječnika, obavijestiti ga o planovima putovanja i slijediti njegove upute. Osigurana ili osoba koja ima pravo na upućivanje zahtjeva obvezna je liječnike koji su je liječili osloboditi odgovornosti čuvanja tajne naspram osiguravateljima.
- E U slučaju krivnje za kršenje obveza u štetnom slučaju, osiguravatelj je ovlašten smanjiti odštetu za iznos za koji bi se smanjio kod postupanja u skladu s uvjetima.
- F Osiguravatelj neće biti obavezan pružiti uslugu ako se
- namjerno daju pogrešni podaci
 - prešute činjenice ili
 - zanemare propisane obveze (između ostalog, izvješće policije, bilježenje činjeničnog stanja, potvrda i računi)
- ako se time osiguravatelj stavlja u nepovoljan položaj.



2 TROŠKOVI PONIŠTENJA

2.1 Posebne odredbe, područje primjene i trajanje

Kronično bolesni moraju neposredno prije rezervacije putničke usluge pribaviti potvrdu o njihovoj sposobnosti za putovanje u izdanoj liječničkoj potvrdi. Zaštita kroz osiguranje vrijedi u cijelom svijetu, a počinje rezervacijom unajmljenog objekta i završava početkom osigurane putničke usluge (prijava, ulazak u rezervirano prijevozno vozilo, itd.).

2.2 Osigurani događaji

- A ERV pruža zaštitu kroz osiguranje kada osigurana osoba ne može iskoristiti rezerviranu putničku uslugu zbog jednog od navedenih događaja, pod uvjetom da je do njega došlo nakon rezerviranja objekta za najam:
- nepredvidljiva teška bolest, teška ozljeda, teške komplikacije u trudnoći ili smrt
 - osigurane osobe
 - pratitelja na putovanju
 - osobe koja nije pratitelj na putovanju, no u vrlo bliskom je srodstvu s osiguranimom
 - izravnog zamjenika na radnome mjestu, tako da je prisutnost osigurane osobe neizbježna
 - štrajk (pridržano pravo na aktivno sudjelovanje) na planiranoj ruti putovanja u inozemstvu, nemiri svake vrste, karantena, epidemije ili elementarne nepogode na određitu putovanja, ako ti događaji konkretno ugrožavaju život i imovinu osigurane osobe
 - veliko oštećenje imovine osiguranika na mjestu boravišta zbog požara, elementarnih nepogoda, krađe ili oštećenja uzrokovanih vodom, zbog kojih je neizbježan njihov povratak kući
 - izostanak ili zakašnjenje – zbog tehničkog kvara ili nezgode – javnog transportnog sredstva do službenog mjesta polaska (zračne luke, kolodvora, luke ili mjesta ulaska u taksu ili drugi automobil) u svojoj zemlji
 - ako u roku od posljednjih 30 dana prije polaska
 - osigurana osoba nepredviđeno počne raditi u stalnom radnom odnosu na novom stalnom radnom mjestu kod novog poslodavca (isključeno je pravo na prijevoz) ili
 - poslodavac otkáže radni ugovor osigurane osobe koja za to ne snosi krivicu.
 - krađa vozniha karata, putovnice ili osobne iskaznice
 - trudnoća osiguranice, ako je datum povratka kasniji od 24. tjedna trudnoće ili kada se za određite putovanja propisuje obvezno cijepjenje koje bi bilo rizično za nerođeno dijete, ili ako na određitu putovanja postoji službeno upozorenje za trudnice
 - kada tijekom izravnog dolaska u objekt za najam privatno vozilo ili taksi postane neispravno zbog prometne nezgode ili kvara vozila. Osiguranje ne pokriva kvarove povezane s benzinom ili klučcem.
- C Ako osoba koja otkazuje uslugu zbog osiguranog događaja s osiguranom osobom nije ni u bliskom ni u daljem srodstvu, pravo na primjenu usluge postoji samo kada je osigurana osoba morala sama koristiti uslugu putovanja.
- D Ako osigurana osoba pati od kronične bolesti, no kod sklapanja ugovora o osiguranju, odnosno rezerviranju usluge putovanja to nije dovelo u pitanje uslugu putovanja, tvrtka ERV podmirit će nastale osigurane troškove ako se usluga putovanja mora otkazati zbog nepredviđenog, teškog akutnog pogoršanja te bolesti ili kada je otkazivanje posljedica kronične bolesti ili smrti (pridržano pravo prema točki 2.1).

2.3 Osigurane usluge, vlastiti udio u troškovima

- A Mjerodavan element za procjenu zahtjeva za primjenu uvjeta iz ugovora je događaj koji je povod otkazivanja usluge putovanja. Neće se uzeti u obzir prethodni ni naknadni događaji.
- B Kada se pojavi osigurani događaj, tvrtka ERV preuzima ugovorno obavezujuće troškove otkazivanja unajmljenog objekta.
- C Tvrtka ERV nadoknađuje dodatne troškove za zakašnjenje dolazak ako se usluga putovanja zbog događaja pokrivenog osiguranjem ne može početi koristiti u predviđeno vrijeme. Ta usluga ograničena je cijenom najma.
- Ako se odobri dodatni troškovi, ukida se pravo na troškove otkazivanja.
- D Kod svakog slučaja s obveznim obeštećenjem iznos vlastitog udjela u troškovima bit će smanjen za 20% na teret osigurane osobe.

2.4 Otkazivanja

Usluge su otkazane:

- kada pružatelj usluge (putnička agencija, iznajmljivač, organizator, i dr.) otkáže dogovorenu uslugu ili ju je morao otkazati zbog objektivnih razloga
- kada je tegoba, kao povod poništenja usluge, postala komplikacija ili posljedica medicinskog liječenja ili operacije koja je bila planirana na početku osiguranja ili pri rezervaciji usluge putovanja
- kada su bolest ili posljedice nezgode, operacije ili medicinskog zahvata već pretrpljeni u trenutku rezerviranja putovanja, no nisu izliječeni do datuma početka putovanja
- kod poništenja prema točki 2.2 A a) bez medicinske indikacije ili ako liječnička potvrda nije izdana od prvog mogućeg utvrđivanja nesposobnosti za putovanje ili kada je takva potvrda pribavljena telefonskim kontaktom
- kada se zbog psihičke ili psihosomatske tegobe
 - otkazivanje ne može potvrditi utvrđivanjem ni potvrdom psihijatrijskog stručnog liječnika izdanom na dan otkazivanja i
 - kod osoba u radnom odnosu nesposobnost za putovanje ne može dodatno potvrditi uz pomoć potvrde poslodavca o 100%-tnoj odsutnosti tijekom trajanja liječnički potvrđene nesposobnosti za putovanje.

2.5 Štetni slučaj

- A U slučaju štetnog događaja, odmah treba obavijestiti ured za rezervacije.
- B Sijedeća dokumentacija mora biti predana tvrtki ERV:
- potvrda rezervacije/račun za putničku uslugu i računi troškova poništenja ili naknadnog putovanja (originali)
 - detaljna potvrda liječnika ili smrtni list ili neka druga službena potvrda.

3 ZNAČENJE IZRAZA

A–Z

B Bolest

Bolest je svako ograničenje fizičkog, duševnog ili psihičkog zdravlja, koje nije posljedica nezgode, te zahtijeva medicinsku pretragu ili liječenje, ili dovodi do radne nesposobnosti.

E Elementarna nepogoda

Iznenadna, nepredviđena prirodna katastrofa. Štetni događaj pritom je uzrokovao geološkim ili meteorološkim pojavama.

Epidemija

Epidemija je zarazna bolest koja je u natprosječnim razmjerima ograničena u prostoru i vremenu (npr. gripa).

Ekspedicija

Ekspedicija je višednevno znanstveno ili istraživačko putovanje u zbačenu i neotkrivenu regiju ili planinarenje od glavnog kampa do visina preko 7000 metara iznad mora. U to spadaju i ture u ekstremno zabačenom ravnom kraju, npr. na obama polovima ili planinskim klancima pustinje Gobi, sahare, prašume područja Amazone ili Grenlanda, kao i istraživanje specifičnih špilja.

Ekstremni sport

Pratiranje nesvakidašnjih sportskih disciplina, pri kojima je dotična osoba izložena najvećim fizičkim i psihičkim opterećenjima (npr. Ironman na Havajima).

I Inozemstvo

Inozemstvo ne podrazumijeva zemlju u kojoj osigurana osoba ima stalno boravište.

M Mjesto / država stanovanja

Država stanovanja je ona država, u kojoj osigurana osoba ima svoje civilno-pravno potvrđeno prebivalište ili standardno boravište ili posljednje koje je imala prije početka osiguranog boravka.

N Nezgoda

Nezgodu je iznenadno, neželjeno negativno djelovanje neuobičajenih vanjskih faktora na ljudsko tijelo, a posljedica je ograničeno fizičko, duševno ili psihičko zdravlje ili smrt.

N Nemiri svih vrsta

Nasilni čini usmjereni na osobe ili stvari tijekom javnih izgređa, pobuna ili nemira.

T Terorizam

Terorizam podrazumijeva svaki nasilni čin ili prijetnju nasiljem sa svrhom postizanja političkih, vjerskih, etničkih, ideoloških ili sličnih ciljeva. Nasilan čin ili prijetnja ima namjeru među cijelim ili dijelom stanovništva proširiti strah ili užas, ili utjecati na vlast ili državne institucije.

V Veliki nemar

Veliki nemar prisutan je kod osobe, koja krši osnovne mjere opreza, koje bi svaka razumna osoba poštivala u istoj situaciji.