

Na osnovu Zakona o osiguranju Crne Gore i Statuta Društva, na sjednici Odbora direktora „UNIQA neživotno osiguranje“ a.d. Podgorica, održanoj dana 3.11.2016. godine, donijet je sljedeći akt poslovne politike:

## USLOVI ZA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE LICA ZA VRIJEME BORAVKA U INOSTRANSTVU SA UKLJUČENOM ASISTENCIJOM

### I UVODNE ODREDBE

#### Član 1.

Ovi Uslovi za putno zdravstveno osiguranje lica za vrijeme puta i boravka u inostranstvu sa uključenom asistencijom (u daljem tekstu Uslovi), sastavni su dio ugovora o putnom zdravstvenom osiguranju za vrijeme puta i boravka u inostranstvu koji ugovarač osiguranja dobrovoljno zaključuje sa Osiguravačem.

Pojedini pojmovi koji se koriste u Opštim uslovima, imaju sljedeće značenje:

- **Ugovarač osiguranja** – fizičko ili pravno lice koje sa Osiguravačem zaključuje ugovor o osiguranju i plaća premiju osiguranja
- **Osiguranik** - fizičko lice, koje po osnovu zaključenog ugovora o osiguranju ima pravo na ugovorene usluge i naknadu troškova u slučaju nastanka osiguranog slučaja
- **Suma osiguranja** - maksimalna obaveza Osiguravača po štetnom događaju
- **Polisa osiguranja** - pisana isprava (na obrascu koji utvrđuje Osiguravač) o zaključenom ugovoru o osiguranju
- **Premija osiguranja** - iznos koji Ugovarač osiguranja plaća na osnovu ugovora o osiguranju
- **Porodica** – u smislu ovih uslova čine roditelji ili staratelji godina starosti od 19 do 70 i djeca rođena u braku ili van braka, usvojena ili djeca uzeta na izdržavanje do navršenih 18 godina
- **Asistentska kompanija** (Centar za pomoć) - ugovorni partner Osiguravača koji zastupa interese Osiguravača u inostranstvu i organizuje pomoć u slučaju ostvarivanja osiguranog slučaja
- **Ovlašćeni ljekar** - svako lice koje posjeduje diplomu priznatog medicinskog fakulteta, koje ima dozvolu i ovlašćeno je za obavljanje ljekarske prakse prema važećim zakonskim propisima države u koju osiguranik putuje
- **Bolest / Akutna bolest** – prema opšte priznatom stavu medicinske nauke, nezdravo fizičko ili duševno stanje. U smislu ovih Uslova, bolest – mora biti utvrđena od strane ovlašćenog ljekara kao iznenadno i neočekivano oboljenje, infektivna bolest, organski poremećaj ili povreda koja je nastala u toku ugovorenog perioda osiguranja,
  - mora nastati za vrijeme boravka u inostranstvu,
  - nije u vezi sa nekim prethodnim zdravstvenim stanjem, niti je njegova posljedica
  - je takve prirode da zahtijeva liječenje ili boravak u bolnici (hospitalizaciju) odnosno usluge asistencije i onemogućava nastavak planiranog putovanja i boravak u inostranstvu.
- **Bliska osoba** – lice koje ne mora da bude u rodbinskoj vezi sa Osiguranikom, ali koje je osiguranik imenovao kao svoju blisku osobu.
- **Hronična bolest** – svaka bolest koja traje duže od tri mjeseca, sa povremenim epizodama pogoršanja i poboljšanja zdravstvenog stanja, te stanje koje je posljedica bilo koje prethodno dijagnostifikovane bolesti ili za koju je bilo potrebno liječenje prije stupanja na snagu ugovora o osiguranju tj. prije početka osiguranja a za koje je osiguranik znao prije zaključenja ugovora o osiguranju, te za koje se može očekivati da će trajati duži vremenski period bez razumno predvidivog datuma prestanka i koju mogu karakterisati remisije koje zahtijevaju stalnu ili povremenu njegu.
- **Prethodno postojeća bolest/oboljenje** – je bolest za koju je Osiguranik dobio ljekarsku dijagnozu ili tretman prije početka važnosti Polise osiguranja.
- **Nesrećni slučaj** (nezgoda) – buduća, iznenadna, nasilna, neizvjesna i od volje osiguranika nezavisna povreda tijela, odnosno osiguranik slučaj, koji sprečava osiguranika da nastavi planirano putovanje.
- **Repatrijacija** – podrazumijeva prevoz osiguranika u zemlju prebivališta (Republika Crna Gora) u toku ili poslije završenog liječenja, ili prevoz osiguranikovih posmrtnih ostataka u zemlju prebivališta.

- **Hitan slučaj** – ozbiljna bolest ili povreda koja bez ljekarske pomoći - medicinske intervencije ugrožava život osiguranika, odnosno može dovesti do trajnog i značajnog oštećenja zdravlja osiguranika.
- **Naknada** – iznos koji predstavlja obavezu osiguravača po osnovu ugovora, u slučaju da nastane osigurani slučaj pokriven ovim osiguranjem.
- **Medicinski opravdan tretman** - liječenje, medicinska usluga, sanitetski materijal ili lijek ukoliko:
  - je odgovarajući i neophodan za dijagnozu ili liječenje bolesti ili povrede a saglasno ovim Uslovima,
  - ne premašuje u obimu, trajanju ili intenzitetu, nivo zaštite koji je potreban za obezbjeđivanje bezbjednog, adekvatnog i odgovarajućeg liječenja,
  - je prepisano od strane ovlašćenog ljekara,
  - je u skladu sa široko prihvaćenim profesionalnim standardima medicinske prakse u zemlji boravišta osiguranika,
  - nije primarno namijenjen za lični komfor ili udobnost pacijenta, porodice, ljekara ili drugog pružaoca usluga zaštite,
  - nije dio obrazovanja ili profesionalne obuke pacijenta niti je povezan sa istim,
  - nije eksperimentalno ili u fazi istraživanja pacijenta
- **Franšiza** – dio štete koji na osnovu ugovora o osiguranju Osiguranik snosi sam

### II OPŠTE ODREDBE

#### Predmet osiguranja

#### Član 2.

Po ovim Uslovima mogu se osigurati lica (pojedinačno) ili grupa lica za vrijeme boravka u inostranstvu.

U smislu ovih Uslova, Osiguravač je u obavezi da, u slučaju ostvarenja osiguranog slučaja u inostranstvu, osiguraniku nadoknadi troškove, odnosno obezbijedi ugovorene usluge asistencije posredstvom asistentske kompanije sa kojom ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji.

Iznos naknade i obim usluge iz prethodnog stava ovog člana, ne može biti veći od maksimalno ugovorene sume osiguranja u toku ugovorenog perioda osiguranja.

U smislu ovih Uslova, osiguravajuće pokriće koje Osiguravač pruža, odnosno pokriće troškova koji nastanu u toku ugovorenog perioda osiguranja, a podrazumijevaju usluge asistencije su:

- usluge zdravstvene asistencije za slučaj iznenadne bolesti osiguranika ili nastupanja posljedica nesrećnog slučaja za vrijeme osiguranikovog boravka u inostranstvu, kao i usluge hitne medicinske evakuacije, odnosno repatrijacije osiguranika u zemlju prebivališta, a u skladu sa članom 9. ovih Uslova.
- usluge putne asistencije u slučaju gubitka ili kašnjenja prtljaga, krađe ili gubitka dokumenata, odnosno nezgode na putu u skladu sa članom 10. ovih Uslova.
- usluge pravne asistencije u skladu sa članom 11. ovih Uslova.
- U smislu ovih Uslova mogu se ugovoriti i sljedeća osiguravajuća pokrića koje Osiguravač pruža, a uz usluge asistencije u smislu davanja informacija klijentima i evidentiranja osiguranog slučaja od strane Centra za pomoć, i to:
  - Osiguranje za slučaj odustanka od ugovora o putovanju
  - Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja
  - Osiguranje od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim licima
  - Osiguranje za slučaj uništenja ili krađe stvari

#### Zaključenje ugovora o osiguranju

#### Član 3.

Ugovor o osiguranju mora biti zaključen prije početka putovanja u inostranstvo. U suprotnom, ugovor o osiguranju smatraće se nevažećim.

Izuzetno od stava 1 ovog člana moguće je ugovaranje osiguranja uskladu sa Članom 4 stava 7 i Članom 3 stava 3 tačke 2.

Smatra se da je ugovor o osiguranju zaključen u skladu sa ovim uslovima:

1. Ako je izdata polisa osiguranja i ako je plaćena premija osiguranja.
  2. Ako je ugovor o osiguranju zaključen korišćenjem sredstava komunikacije, ukoliko naplatu premije vrši pružalac usluge te komunikacije, pristankom klijenta da se naplata izvrši zajedno sa računom, a poistovjećivanjem u smislu pravne kvalifikacije tog pristanka sa plaćanjem u smislu člana 1000. Zakona o obligacionim odnosima, a u isključivom interesu osiguranika u skladu sa članom 997. Zakona o obligacionim odnosima.
- Ugovor o osiguranju se može zaključiti sa učešćem (franšizom) Osiguranika u štetnom događaju.

Ukoliko polisa osiguranja obuhvata više lica, svako lice ima svojstvo Osiguranika ako je za njega plaćena premija osiguranja i ako se nalazi na spisku koji je sastavni dio ugovora o osiguranju.

#### **Trajanje ugovora o osiguranju** **Član 4.**

Ugovor o osiguranju zaključuje se na određeno vrijeme.

Trajanje ugovora može se ugovoriti na maksimalno 365 dana, osim u slučaju ugovaranja osiguranja za turistička i poslovna putovanja (biznis multi) gdje se trajanje ugovora može ugovoriti maksimalno 730 dana, s tim što je pokrivenje osiguranjem ograničeno na maksimalno 180 dana.

Lica starosti od 71 godine mogu zaključiti ugovor o osiguranju sa maksimalnim trajanjem perioda osiguravajućeg pokrivača do 30 dana u toku jedne godine.

U toku trajanja osiguranja, Osiguranik može obaviti jedno ili više putovanja u inostranstvo, s tim što se ukupan period osiguravajućeg pokrivača određuje brojem dana utvrđenih na polisi prilikom zaključenja ugovora o osiguranju.

Osiguravajuće pokrivenje počinje onog dana koji je u polisi naveden kao početak osiguranja, pod uslovom da je do tog dana plaćena premija, odnosno prva rata premije, ali ne prije nego što je pređena granica Crne Gore. Ukoliko se osigurani slučaj dogodi prije početka osiguranja u smislu ovog stava, Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi nastale troškove.

Obaveza osiguravača u pogledu rizika odustanka od ugovora o turističkom putovanju, počinje istekom 24 časa onog dana koji je u polisi naveden kao početak osiguranja ukoliko je uplaćena premija osiguranja, dok za osiguranje lica od posljedica nesrećnog slučaja, osiguranje od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim licima i osiguranje za slučaj uništenja ili krađe stvari, počinje od trenutka prelaska granice Crne Gore u inostranstvo.

Osiguranje i pružanje usluga asistencije prestaje istekom 24 časa dana koji je na polisi označen kao dan isteka osiguranja, odnosno sa završetkom boravka u inostranstvu ili prevozom osiguranika u zemlju prebivališta u skladu sa članom 9. stav 1. tačka 2. ovih Uslova, u zavisnosti od toga koja se od navedenih radnji prije dogodi. Smatra se da je period boravka u inostranstvu završen u onom trenutku kada osiguranik pređe granicu i uđe u Crnu Goru. Izuzetno, ukoliko bolest koja je zadesila osiguranika u inostranstvu zahtijeva duže liječenje, koje traje i nakon datuma isteka osiguranja prema polisi, obaveza osiguravača ostaje i u tom periodu, najduže do četiri nedjelje od datuma isteka osiguranja, pod uslovom da nije bio moguć prevoz u zemlju prebivališta.

Osiguranik može zahtijevati novu polisu radi produženja perioda osiguranja sa istim osiguravajućim pokrivenjem ugovorenog postojećom polisom, samo u slučaju da najkasnije 10 dana prije isteka osiguranog perioda, koji je bio ugovoren na period do 181 dan ali ne kraći od 60 dana, pismeno obavijesti Osiguravača da želi da produži boravak u inostranstvu. Boravak se može produžiti, minimalno 60 a maksimalno 181 dan, samo pod uslovom da nije bilo osiguranih slučajeva po postojećoj polisi ili osiguranici slučaj nije bio u nastupanju ili nije bilo izvjesno da će nastupiti.

U skladu sa prethodnim stavom ovog člana i obaveze Osiguranika da najkasnije 10 dana prije isteka osiguranog perioda po ugovorenoj polisi zatraži produženje perioda osiguranja, kod dostave zahtjeva uzima se isključivo datum prijema zahtjeva u sjedište Osiguravača bilo putem maila ili pošte, a koji mora biti u skladu sa najkasnijim rokom za produženje perioda osiguranja. Ovo produženje perioda osiguranja pokriva samo štete koje nastanu u periodu osiguranja nove polise, uz isključenje šteta ili posljedica osiguranih slučajeva nastalih u periodu osiguranja prethodne polise i isplate naknade za štete nastale po prethodnoj polisi a za koje Osiguranik nije imao sazna-

nja u trenutku podnošenja zahtjeva.

U slučaju da je po podnošenju zahtjeva za produženjem polise postojao prijavljen ili isplaćen osigurani slučaj po važećoj polisi Osiguravač zadržava pravo da ne izvrši produženje Ugovora o osiguranju.

Takođe isključena je obaveza Osiguravača u slučaju da je produžetak boravka u inostranstvu suprotan zakonima dotične zemlje koji regulišu boravak stranih državljana.

Ako su se za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju promijenili uslovi osiguranja, primjenjuju se novi uslovi prilikom produženja ugovora o osiguranju.

#### **Teritorijalno važenje ugovora o osiguranju** **Član 5.**

Usluge i naknada iz putnog zdravstvenog osiguranja pružaju se u cijelom svijetu van teritorije Crne Gore, osim za strane državljanke, u skladu stava 1. člana 6. ovih uslova, gdje se isključuje i teritorija te zemlje čiji su državljanici.

Osiguranje važi samo u inostranstvu, tj isključivo u zemljama koje pripadaju teritoriji navedenoj u polisi.

#### **Osiguranik** **Član 6.**

U smislu ovih Uslova, Osiguranik je lice koje je domaći ili strani državljanin, koji ima prebivalište, odnosno odobrenje za privremeni boravak ili stalno nastanjenje u Crnoj Gori.

Osiguranik može biti lice koje je takvog zdravstvenog stanja da je sposoban da putuje, odnosno, ukoliko putovanje nije započeo uprkos zabrani ljekara.

Ukoliko se osiguranje ugovara za lica starija od 86 godina, ugovarač osiguranja je u obavezi da plati dodatnu premiju, u skladu sa Tarifom premija osiguranja. Ukoliko osigurani slučaj nastane kod lica starijih od 86 godina, a uvećana premija nije plaćena, naknada iz osiguranja se smanjuje u skladu sa stvarnom starosti Osiguranika.

U slučaju osiguranja organizovane grupe ljudi, ugovarač osiguranja dužan je da Osiguravaču preda spisak osiguranika, koji se prilaže uz polisu i predstavlja njen sastavni dio.

#### **Osigurani rizici** **Član 7.**

U smislu ovih Uslova, osiguranjem su pokriveni sljedeći rizici:

**I Osnovni rizici** (u zavisnosti od izbora paketa):

1. putno zdravstveno osiguranje i zdravstvena asistencija,
2. pružanje asistentskih usluga i nadoknada troškova u slučaju nastupanja nepredviđenih okolnosti u toku putovanja - putna asistencija (povratak djece koja su ostala bez staranja, pomoć i plaćanje štete u slučaju gubitka ili krađe prtljaga, pomoć i plaćanje štete u slučaju kašnjenja avio leta, administrativna pomoć u slučaju gubitka ili krađe dokumenata, slanje hitnih poruka, korišćenje prevodioca u slučaju hitnosti)
3. pružanje pravnih usluga

**II Dopunski rizici:**

1. osiguranje za slučaj odustanka od ugovora o putovanju,
2. osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja,
3. osiguranje od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim licima,
4. osiguranje za slučaj uništenja ili krađe stvari.

Aktivnosti u vezi sa pružanjem osiguravajuće zaštite predviđene ovim Uslovima, sprovode se u saradnji sa kompanijom za pružanje asistencije sa kojom Osiguravač ima zaključen Ugovor o poslovnoj saradnji.

#### **OSNOVNI RIZICI**

##### **Putno zdravstveno osiguranje i zdravstvena asistencija** **Član 8.**

Osigurani slučaj predstavlja iznenadnu bolest ili narušenje zdravstvenog stanja kao posljedice nesrećnog slučaja za vrijeme osiguranikovog boravka u inostranstvu, koji nastanu u toku ugovorenog perioda osiguranja.

Osigurani slučaj započinje početkom medicinskog tretmana – liječenja, i završava se u trenutku kada, s medicinske tačke gledišta ne postoji više potreba za liječenjem u inostranstvu. Osigurani slučaj uključuje i neophodni transport u zemlju prebivališta (repatrijacija) zbog potrebe neophodnog medicinskog tretmana – liječenja.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja, osiguravač će nadoknaditi hitne, razumne i uobičajne troškove koji nastanu u vezi sa liječenjem osigura-

nika prilikom putovanja u inostranstvo, a maksimalno do iznosa osiguranje sume navedene u polisi. Razumni i uobičajni troškovi smatraju se oni troškovi medicinskog liječenja koji nijesu veći od opšteg nivoa troškova u sličnim situacijama na tom području, kada se radi o istom ili sličnom medicinskom tretmanu – liječenju, uslugama ili pomoći osobama istog pola i sličnih godina starosti, za sličnu bolest ili povredu.

Centar za pomoć će pružati usluge zdravstvene asistencije u zavisnosti od ugovorenog nivoa osiguravajućeg pokrivača.

#### Član 9.

Zdravstveno osiguranje sa asistencijom, u smislu ovih Uslova uključuje:

1. Usluge medicinske asistencije, ukoliko je ona potrebna prema mišljenju predstavnika Centra za pomoć i koja je sa njegove strane odobrena, a koja podrazumijeva:

- Upućivanje na ljekara;
  - Davanje osiguraniku svih neophodnih informacija vezanih za hitnu medicinsku asistenciju, kao što su imena, brojevi telefona i adrese ljekara, stomatologa, bolnica, medicinskih centara, apoteka, ambulantnih stanica koje se nalaze u blizini osiguranikovog trenutnog boravka u inostranstvu.
  - Ljekarski savjeti - davanje savjeta osiguraniku o koracima koje treba da preduzme, uz isključenje davanja dijagnoze.
  - Praćenje i obavještanje o zdravstvenom stanju osiguranika - praćenje zdravstvenog stanja osiguranika preko ljekara ili ljekarske ustanove u kojoj se osiguranik liječi i redovno informiše osobu koju imenuje osiguranik a koja boravi u Republici Crnoj Gori o njegovom zdravstvenom stanju.
  - Hitna dostava lijekova - u slučaju da u mjestu u inostranstvu u kom se osiguranik nalazi nije moguće nabaviti lijek, koji je prema mišljenju ovlašćenog ljekara osiguraniku neophodan i nužan, Centar za pomoć će organizovati slanje lijeka osiguraniku, ili će utvrditi, prepisati, nabaviti ili poslati odgovarajuću zamjenu koja se može naći lokalno. Troškove slanja i troškove lijeka snosi osiguravač.
  - Posjeta bolesnom djetetu - Ukoliko je osiguranik osoba mlađa od 18 godina, a bez pratnje je roditelja i nalazi se u kritičnom stanju ili mora ostati u bolnici duže od tri dana, za osiguranikove roditelje ili staratelje, Centar za pomoć će organizovati, a Osiguravač nadoknaditi troškove povratne karte ekonomske klase za voz ili, ukoliko je osiguranik u kritičnom stanju, trošak avio karte ekonomske klase, kao i troškove za maksimalno pet dana boravka u inostranstvu (prenočište sa doručkom), a do ugovorenog limita.
  - Posjeta bliske osobe - ukoliko se prema mišljenju ljekara i asistentske kompanije, posjeta bliske osobe smatra neophodnom, a osiguranik se nalazi u kritičnom stanju ili je njegovo zdravstveno stanje takvo da zahtijeva boravak u bolnici duži od 15 dana, Centar za pomoć će organizovati, a osiguravač nadoknaditi trošak povratne karte ekonomske klase za voz ili, u slučaju da se osiguranik nalazi u kritičnom stanju, trošak avio karte ekonomske klase, i smještaj u hotelu (prenočište sa doručkom) za maksimalno pet dana za posjetu imenovane bliske osobe, a do ugovorenog limita.
2. Usluge medicinske evakuacije i repatrijacije (domaksimalne ugovorene obaveze Osiguravača) ukoliko je to neophodno, prema mišljenju ovlašćenog ljekara, uzimajući u obzir osiguranikovo zdravstveno stanje i to:
- transport osiguranika do najbližeg ljekara ili bolnice ambulantnim kolima hitne pomoći, taksijem ili nekim drugim prevoznim sredstvom, ukoliko je medicinski opravdano i dozvoljeno.
  - transport i smještaj osiguranika u specijalizovanu bolnicu ili bolnicu koja je pogodnija za liječenje ugroženog zdravstvenog stanja.
  - repatrijacija, odnosno organizacija i pokrivanje dodatnih troškova medicinski neophodnog i prepisanog prevoza iz strane zemlje do osiguranikovog mjesta prebivališta ili najbliže bolnice, u slučaju kada nije moguće osigurati odgovarajući medicinski tretman osiguranika izvan njegove zemlje prebivališta, ili kada bi to dovelo do ugrožavanja njegovog zdravlja. Osim toga, nadoknadiće se i dodatni troškovi za osobu koja će pratiti osiguranika na put, ako je to medicinski određeno ili službeno neophodno.
  - repatrijacija, transport u zemlju prebivališta nakon završenog liječenja, organizovanje i pokrivanje troškova povratka osiguranika u zemlju prebivališta nakon završenog liječenja do mjesta stanovanja u republici Crnoj Gori, kao običnog putnika, ako povratna karta koju osiguranik posjeduje nije validna;
  - repatrijacija, odnosno organizacija i pokrivanje troškova transporta osiguranikovih posmrtnih ostataka u zemlju prebivališta, ili dodatne troškove za

sahranu u mjestu smrti u inostranstvu, uz isključenje sahrane u zemlji prebivališta u skladu sa limitima definisanim u Tabeli pokrivača po paketima.

- Centar za pomoć će odmah, kada to zdravstveno stanje osiguranika dozvoli izvršiti repatrijaciju osiguranika u zemlju prebivališta. U slučaju repatrijacije posmrtnih ostataka, odrediće se, u smislu troškova, najracionalnije prevozno sredstvo.
3. Plaćanje troškova liječenja, i to:
- ambulantno liječenje (vanbolničko liječenje)
  - ljekovi i zavoji prepisani od strane ovlašćenog ljekara
  - medicinska pomagala i pomagala za hodanje samo ukoliko su neophodni dio tretmana (za saniranje povrede) za polomljene ekstremitete i povrede, prepisane od strane ovlašćenog ljekara.
  - dijagnoza X-zracima (rendgenom i ultrazvukom)
  - bolničko liječenje (hospitalizacija) u ustanovi koja se u stranoj zemlji u opštem smislu smatra bolnicom, gdje je osiguranik pod stalnim nadzorom ljekara, koja ima dovoljan broj dijagnostičke i terapijske opreme i ograničava medicinske usluge na naučno priznate metode, koje su klinički testirane u toj zemlji. U slučaju nastanka osiguranog slučaja, koristiće se bolnica u mjestu u kom je osiguranik odsjeo ili najbliža specijalistička bolnica.
  - operacija i troškovi u vezi sa operacijom
  - stomatološki tretman, ali samo u slučaju akutne zubobolje (maksimalno za dva zuba), u skladu sa limitima definisanim u Tabeli pokrivača po paketima.

#### Putna asistencija

##### Član 10.

Ukoliko je ugovoreno prije odlaska u inostranstvo, osiguravač, odnosno, Centar za pomoć će obezbijediti i sljedeće usluge putne asistencije:

- **Informisanje prije putovanja** o sljedećem:
  1. Vizama i administrativnim formalnostima koje treba ispuniti za lica i vozila prije i za vrijeme puta,
  2. Obaveznom i preporučenom vakcinisanju,
  3. Higijenskim i medicinskim mjerama opreza shodno zemlji koju osiguranik namjerava da posjeti,
  4. Adresama stranih konzulata i turističkih informativnih centara u Evropskoj uniji,
  5. Informacije o carinskim propisima i dažbinama,
  6. Klimi i odgovarajućoj odjeći,
  7. Lokalnim državnim praznicima, vremenskim razlikama,
  8. Uslovima putovanja: načinu prevoza (avio, brodski, drumski), rutama.
- **Povratak djece koja su ostala bez nadzora.**

Kada nakon nastanka osiguranog slučaja osiguranik nije u mogućnosti da se stara o svojoj djeci mlađoj od 15 godina koja su bila na putu s njim, Centar za pomoć će organizovati i platiti a Osiguravač nadoknaditi troškove povratka djece koja su putovala sa osiguranikom, pod uslovom da putnu kartu koju djeca posjeduju nije moguće iskoristiti. U slučaju da je to neophodno, Centar za pomoć će obezbijediti i platiti avio karte u ekonomskoj klasi za tu djecu kao i za pratioca.
- **Pomoć i plaćanje štete u slučaju gubitka ili krađe prtljaga**

Ukoliko se ugovori, osiguranjem je pokrivena šteta nastala usljed gubitka ili krađe prtljaga u toku trajanja putovanja avionskim prevozom. Gubitak, odnosno krađu prtljaga, osiguranik je dužan odmah, a najkasnije u roku od 24 časa da prijavi avio kompaniji, odnosno ovlašćenom licu na aerodromu, kao i policiji. Osiguranik je u obavezi da krađu ili gubitak prtljaga prijavi i Centru za pomoć, odmah, a najkasnije u roku od 5 dana od gubitka/krađe. Ovlašćeno lice Centra za pomoć, pružiće pomoć (pomoć oko pronalaženja ili preusmjeravanja prtljaga) i informisaće osiguranika o proceduri isporuke prtljaga, kao i dati instrukcije Osiguraniku za prijavu štete Osiguravaču. Uz prijavu štete, osiguranik je dužan da Osiguravaču dostavi sljedeću dokumentaciju:

  - specifikaciju sadržaja prtljaga sa približnim datumom kupovine istih i približnom vrijednosti tih stvari,
  - kopiju pasoša, odnosno lične karte
  - avio kartu kao dokaz o obavljenom putovanju
  - potvrdu policijskog organa sa podatkom o kom krivičnom djelu je riječ sa izjavom o krađi prtljaga datoj policijskim organima sa jasnim objašnjenjem okolnosti krađe
  - potvrdu avio kompanije ili aerodroma sa podatkom o gubitku prtljaga sa jasnim objašnjenjem o okolnostima gubitka.

- sva druga dokumenta potrebna za utvrđivanja prava na naknadu, a koje zahtijeva Osiguravač.

Osiguravač će isplatiti štetu nastalu usljed gubitka ili krađe prtljaga i to u približnoj vrijednosti stvari prtljaga do maksimalne obaveze Osiguravača definisanim u Tabeli pokrića po paketima.

Pri isplati naknade iz osiguranja, izgubljene ili ukradene stvari se vrjedniju tako što se, između ostalog, uzima u obzir i njihovo habanje u momentu nastanka osiguranog slučaja – krađe, gubitka.

Osiguranik je u obavezi da po isteku roka od 30 dana od dana prijave štete, Osiguravaču dostavi potvrdu avio kompanije, odnosno aerodroma, da u tom roku prtljag nije pronađen.

Ukoliko osiguranik ne postupi u skladu sa prethodnim stavom ovog člana, Osiguravač se oslobađa isplate naknade.

#### ■ Pomoć i plaćanje naknade troškova usljed kašnjenja avio leta.

Ukoliko se ugovori, osiguranjem su pokriveni neophodni izdaci i troškovi osiguranika (smještaj, kupovina neophodnih stvari, telefonski i drugi troškovi) koje je osiguranik imao usljed kašnjenja planiranog leta više od 4 sata ili zbog gubitka povezanog leta, a usljed kašnjenja leta. Osiguravač je u obavezi da snosi ove troškove u skladu sa limitima definisanim u Tabeli pokrića po paketima. Osiguranik je dužan da obezbijedi potvrdu o kašnjenju leta od avio kompanije, odnosno ovlašćenog lica aerodroma.

Osiguranik je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 5 (pet) dana po nastanku osiguranog slučaja, kontaktira Centar za pomoć, radi dobijanja potrebnih informacija, kao i instrukcija za prijavu štete Osiguravaču.

Uz popunjen obrazac prijave štete, osiguranik je dužan da Osiguravaču dostavi svu neophodnu dokumentaciju i to:

- kopiju pasoša ili lične karte
- avio kartu kao dokaz o obavljenom putovanju
- potvrda avio kompanije ili aerodroma o kašnjenju leta,
- originalne račune
- sva druga dokumenta potrebna da se utvrdi pravo na naknadu, a koje zahtijeva Osiguravač

#### ■ Administrativna pomoć u slučaju gubitka ili krađe putnih dokumenata

U slučaju da za vrijeme putovanja van Republike Crne Gore dođe do gubitka ili krađe važnih putnih dokumenata kao što su pasoš, viza, avio karta, Centar za pomoć će pružiti osiguraniku potrebne informacije i pomoći mu oko formalnosti koje treba da se obave kod odgovarajućih lokalnih vlasti kao i obezbijediti usluge prevodilaca kako bi se dobila zamjena izgubljenih ili ukradenih dokumenata.

#### ■ Slanje hitnih poruka

Ukoliko iz opravdanog razloga postoji potreba, osiguranik može u bilo koje vrijeme u toku 24 časa, preko Centra za pomoć besplatno poslati ili primiti hitnu poruku koja je u vezi sa osiguranim slučajem.

#### ■ Organizovanje prevodilačkih usluga

U hitnim slučajevima, a pri postojanju poteškoća u sporazumijevanju, Centar za pomoć će telefonski pružiti pomoć u prevodenju (sporazumijevanju) i to sa engleskog, francuskog i njemačkog jezika na crnogorski jezik.

U slučaju potrebe prevodenja dokumenata ili sporazumijevanja sa predstavnicima vlasti države u kojoj se osiguranik nalazi, Centar za pomoć će obezbijediti prevodioca, čije će usluge platiti Osiguranik iz sopstvenih sredstava.

### Pravna asistencija

#### Član 11.

Centar za pomoć obezbjeđuje sljedeće usluge pravne asistencije u slučaju da je ovakvo pokriće ugovoreno na polisi:

#### ■ Pravna pomoć

Ukoliko je usljed nesrećnog slučaja, nezgode, za vrijeme puta izvan zemlje prebivališta, osiguraniku neophodna pravna zaštita Centar za pomoć će osiguranika informisati o broju telefona i adresi advokata koji se nalazi u blizini osiguranikovog trenutnog boravka u inostranstvu uz isključenje bilo kakve odgovornosti za ishod postupka. Troškove advokatskog honorara snosi sam osiguranik.

### DOPUNSKI RIZICI

#### Član 12.

Dopunski rizici mogu se ugovoriti samo sa turističkim agencijama putem ugovora kojim se osiguravaju svi putnici koji putuju u aranžmanu ugovarača.

### OSIGURANJE ZA SLUČAJ ODUSTANKA ODUGOVORA OORGANIZOVANOM TURISTIČKOM PUTOVANJU

#### Član 13.

Ovim osiguranjem pokriva se šteta koju pretrpi osiguranik za slučaj da odustane od ugovora o turističkom putovanju.

Osigurani slučaj nastaje kada osiguranik odustane od putovanja zbog događaja koji nastane u periodu od zaključenja ugovora (plaćanja premije osiguranja) do početka putovanja, a u rokovima definisanim stavom 7. ovog člana ili kada osiguranik napusti putovanje u njegovoj prvoj polovini.

Osiguravač je, u smislu stava 7. ovog člana, u obavezi da isplati naknadu za uplaćen iznos cijelog aranžmana, ukoliko je isti uplaćen za članove porodice. Pod članovima porodice, u ovom smislu, smatraju se supružnici, djeca, roditelji, rođena braća i sestre, čak i ukoliko ne žive na istoj adresi.

U svim ostalim slučajevima, Osiguravač je u obavezi da naknadu za otkaz aranžmana plati samo za lice koje nije u mogućnosti da otputuje iz razloga definisanih u stavu 5. ovog člana.

Naknadu iz osiguranja, Osiguravač će isplatiti uz učešće osiguranika u svakoj šteti u skladu sa ugovorom o osiguranju, ako se drugačije ne ugovori.

Događaj zbog koga je došlo do nastanka osiguranog slučaja (odustanka od putovanja) je samo onaj događaj čije nastupanje osiguranik nije očekivao i nije mogao otkloniti i koji predstavlja objektivno opravdan razlog da se odustane od putovanja i to:

- smrt člana porodice osiguranika. Pri prijavi osiguranog slučaja, osiguranik je u obavezi da dostavi Izvod iz matične knjige umrlih i dokaz o srodstvu.
- Bolest, bolničko liječenje ili nesrećni slučaj osiguranika, odnosno članova njegove uže porodice. Pod članom uže porodice smatraju se: supružnik, djeca, roditelji ili staratelji, braća i sestre, odnosno druga lica koja žive u zajedničkom domaćinstvu sa osiguranikom. Bolest ili nesrećni slučaj osiguranika, usljed koga je zdravstveno stanje istog narušeno, mora biti takvog intenziteta da izaziva fizičku nemoć da osiguranik realizuje putovanje. Odlazak na put mora biti zabranjen od strane ljekara. Pri prijavi osiguranog slučaja, osiguranik je u obavezi da dostavi kompletnu medicinsku dokumentaciju (izvještaje ljekara u kojima je naglašena zabrana odlaska na put, laboratorijske analize)
- U slučaju da je zvanično proglašena elementarnepogoda u mjestu prebivališta;
- U slučaju oštećenja ili uništenja imovine u vlasništvu osiguranika usljed požara ili kao posljedica elementarnih nepogoda (oluje, grada, poplave i bujice). Oštećenja moraju biti takve prirode da zahtijevaju duži vremenski period radova na sanaciji objekta;
- Saobraćajna nesreća pri odlasku do polazne tačke sa koje se kreće na putovanje u koje je direktno umiješan Osiguranik. Pri prijavi osiguranog slučaja, Osiguranik je u obavezi da dostavi policijski zapisnik iz koga će se nedvosmisleno zaključiti da je do saobraćajne nesreće došlo pri putovanja do tačke polaska na put;
- U slučaju gubitka posla na osnovu odluke poslodavca koja nije prouzrokovana namjernim postupkom zaposlenog. Samoinicijativni otkaz poslodavcu se ne smatra gubitkom posla;
- neodložni sudski poziv, poziv na vojne i sl. vježbe na kojima je prisustvo osiguranika obavezno, koje je u obavezi da dostavi Osiguravaču pri prijavi štete.

Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu u slučaju nedobijanja vize za putovanje na željenu destinaciju, otkaz aranžmana od strane turističke agencije, gubitka putne isprave.

Suma osiguranja je maksimalna obaveza Osiguravača u slučaju odustajanja od turističkog osiguranja i predstavlja cijenu turističkog aranžmana definisanu Ugovorom o putovanju.

U slučaju opravdanog odustanka od putovanja osiguravač nadoknađuje iznos stvarnih troškova koji je putnik dužan da isplati organizatoru turističkog putovanja u skladu sa uobičajenom praksom turističkih agencija, ali najviše do:

- 0% za sve otkaze koji su otkazani u periodu dužem od 44 dana prije početka putovanja.
- 10% ako se otkáže 44 do 30 dana prije početka
- 20% ako se otkáže 29 do 20 dana prije početka
- 40% ako se otkáže 19 do 15 dana prije početka
- 80% ako se otkáže 14 do 10 dana prije početka



- 90% ako se otkáže 9 do 6 dana prije početka
- 100% ako se otkáže 5 do 0 dana prije početka putovanja

Osiguranik ili član njegove porodice, je u obavezi da se javi Centru za pomoć, u roku od 24 časa od nastupanja osiguranog slučaja iz ovog člana, a radi evidentiranja osiguranog slučaja i dobijanja informacija i instrukcija za prijavu štete Osiguravaču.

Osiguranik je dužan da uz prijavu štete ovjerenu od strane turističke agencije, Osiguravaču dostavi kompletnu medicinsku dokumentaciju (izvještaje ljekara u kojima je naglašena zabrana odlaska na put, labaratoriske analize) kao i sljedeće:

1. Ugovor o putovanju (sadrži mjesto i period putovanja, osobe koje putuju i cijenu aranžmana)
2. Original priznanice o uplati aranžmana
3. Osiguranikovo pismeno obavještenje Organizatora putovanja o odustantku od putovanja,
4. Potvrdu Organizatora putovanja (turističke agencije) o iznosu stvarnih, odnosno učinjenih troškova koji pripadaju Organizatoru putovanja,
5. Spisak putnika koji su odustali od aranžmana
6. Fotokopiju pasoša
7. Fotokopiju kartice računa osiguranika

Osiguravač zadržava pravo da u slučaju sumnje u visinu stvarnih troškova navedenih u potvrdi Organizatora putovanja, zatraži i drugu dokumentaciju kojom bi isti bili potvrđeni.

## OSIGURANJE OD POSLJEDICA NESREĆNOG SLUČAJA

### Član 14.

Nesrećnim slučajem smatra se svaki iznenadni i od volje osiguranika nezavisan događaj, koji djelujući spolja i naglo na tijelo osiguranika ima za posljedicu njegovu smrt, potpuni ili djelimičan trajni gubitak radne sposobnosti (invaliditet) ili samo narušenje zdravlja koje zahtijeva ljekarsku pomoć (do 4 mjeseca od dana nastanka nesrećnog slučaja).

Osiguranjem nijesu obuhvaćeni nesrećni slučajevi nastali pri bavljenju opasnim sportovima: alpinizmom, podvodnim ribolovom, vazduhoplovstvom, lov, akrobacije, ronjenje, sportsko letjenje, letjenje zmajem, balonom i jedrilicama, paraglajding, speleologija, planinarenje, bavljenje vatrometom i eksplozijom, padobranstvom, skijaški skokovi, karting, skijanje na vodi, vožnja bagijem, vodenim skuterima, strit bord, akrobacije na rolerima, vožnja bobom, rafting, akrobatsko skijanje, bandži džamping, auto-moto sportovi, skijanje i snowboarding.

Lica koja imaju svojstvo putnika osiguravaju se od posljedica nesrećnog slučaja bez obzira na godine života i zdravstveno stanje, izuzev duševnih bolesnika.

Osiguranje ne obuhvata lica koja su po svom službenom pozivu sa putnicima (npr. organizatori, vođači, vozači i sl.)

Osiguravač je u obavezi da isplati:

- za slučaj smrti: 25 cijena dnevnog aranžmana osiguranog lica, a najviše do 1.500,00 EUR.
- za stoprocentnu invalidnost: 50 cijena dnevnog aranžmana osiguranog lica a najviše do 3.000,00 EUR.

Osiguranik je dužan da uz prijavu štete, Osiguravaču dostavi sljedeću dokumentaciju:

1. Ugovor o putovanju (sadrži mjesto i period putovanja, osobe koje putuju i cijenu aranžmana)
2. Cjelokupna medicinska dokumentacija, prevedena na crnogorski jezik ili engleski jezik
3. Fotokopija pasoša
4. Fotokopija kartice računa osiguranika

Osiguranik ili član njegove porodice, je u obavezi da se javi Centru za pomoć, u roku od 24 časa od nastupanja osiguranog slučaja iz ovog člana, a radi dobijanja informacija i instrukcija za prijavu štete Osiguravaču.

## OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETE PRIČINJENE TREĆIM LICIMA

### Član 15.

Ovim osiguranjem pokriva se odgovornost osiguranika za prouzrokovanu štetu zbog događaja koji bi imao za posljedicu oštećenje ili uništenje stvari, ili smrt, povredu tijela ili zdravlja trećeg lica.

Iz osiguranja je isključena odgovornost:

- za namjerno prouzrokovanu štetu

- za štetu iz posjedovanja i korišćenja motornih vozila, čamaca i vazduhoplovstva
- za štete nastale obavljanjem profesionalnih aktivnosti
- za čisto imovinske štete

Osiguravač je u obavezi da isplati:

- za oštećenje, odnosno uništenje stvari: do 10 cijena dnevnog aranžmana osiguranog lica, a najviše do 600,00 EUR.
- za smrt, povredu tijela ili zdravlja trećeg lica: do 25 cijena dnevnog aranžmana osiguranog lica, a najviše do 1.500,00 EUR.

Osiguranik ili član njegove porodice, je u obavezi da se javi Centru za pomoć, u roku od 24 časa od nastupanja osiguranog slučaja iz ovog člana, a radi dobijanja informacija i instrukcija za prijavu štete Osiguravaču.

## OSIGURANJE STVARI

### Član 16.

Predmet osiguranja su stvari putnika koje služe isključivo za njihovu ličnu upotrebu. Nakit, predmeti od vrijednosti i novac osigurani su od oštećenja, uništenja, krađe i razbojništva samo dok su predate na čuvanje i smješteni u zaključanoj blagajni.

Ostale stvari osigurane su od :

- rizika razbojništva,
- rizika oštećenja ili uništenja za vrijeme dok su predate na čuvanje prevozniku, hotelu i sl. ili se nalaze u odgovarajućim prostorijama za smještaj tih stvari (kao što su npr. prevozno sredstvo, soba za pranje i sl.),
- rizika krađe, ako su prostorije u kojim su se stvari nalazile bile zaključane, a postoje tragovi obijanja, ili je postojao stalni čuvar (garderobier i sl.).
- Iz osiguranja su isključene štete:
- koje je osiguranik prouzrokovao svojom krivicom
- koje su nastale usljed krađe stvari unijetih u prostorije koje su svima pristupačne, a stvari nijesu bile predate garderobi na čuvanje.

Osiguravač je u obavezi da isplati iznos stvarne štete na dan nastanka osiguranog slučaja, najviše do 10 cijena dnevnog aranžmana osiguranog lica ali ne preko 600,00 EUR.

Osiguranik ili član njegove porodice, je u obavezi da se javi Centru za pomoć, u roku od 24 časa od nastupanja osiguranog slučaja iz ovog člana, a radi dobijanja informacija i instrukcija za prijavu štete Osiguravaču.

## ISKLUČENJA I OGRANIČENJA OBAVEZA OSIGURAVAČA Opšta isključenja i ograničenja

### Član 17.

Isključene su sve obaveze osiguravača, odnosno asistentske kompanije ako je osigurani slučaj nastao:

- u slučajevima kada je osiguranik znao da postoji mogućnost nastanka osiguranog slučaja ili je mogao predvidjeti da će se dogoditi.
- Izvan ugovorom predviđenih teritorija na kojoj važi osiguranje, ili ako se osigurani slučaj desio prije početka osiguranja, odnosno nakon isteka osiguranog perioda ili je nastao nakon povratka u zemlju prebivališta.
- Kao posljedice namjerne radnje osiguranika, samoubistvo i pokušaja samoubistva ili duševne bolesti – neuračunljivosti osiguranika, namjernog samopovređivanja, samoliječenja alkoholizma, zavisnost od droga i korišćenje opojnih – halucinogenih proizvoda, kao i stanja pod uticajem alkohola ili droga. Smatra se da je osiguranik u alkoholisanom stanju pod uticajem alkohola ili droga ako je poslije nastanka osiguranog slučaja utvrđeno prisustvo alkohola u krvi više od 0,3 promila, odnosno ako su pronađeni tragovi narkotičkih sredstava.
- Usljed osiguranikovog bavljenja rizičnim i opasnim aktivnostima ili sportovima, kao što su lov, akrobacije, ronjenje, sportsko letjenje, letjenje zmajem, balonom ili jedrilicama, paraglajding, speleologija, planinarenje, alpinizam, bavljenje vatrometom i eksplozijom padobranstvom, skijaški skokovi, karting, skijanje na vodi, vožnja bagijem, vodenim skuterima, strit board, akrobacija na rolerima, vožnja bobom, rafting, akrobatsko skijanje, bandži džamping, auto-moto sportovi kao i usljed skijanja izvan uređenih staza.
- Rekreativno bavljenje skijaškim sportom je pokriveno do najviše 5.000EUR.
- Kao posljedica učešća u krivičnom djelu.
- Kao posljedica nezgode koja je prouzrokovana vožnjom motocikla bez

zaštitne opreme (kacige) i međunarodne vozačke dozvole određene kategorije;

- Kao posljedica prirodne katastrofe, elementarne nepogode i proglašene epidemije.
- Kao posljedica rata, invazije, neprijateljstava, terorističkih aktivnosti, građanskog rata, čina sabotaže, terorizma ili vandalizma, pobune, revolucije, ustanka, vojne i druge vrste uzurpacija vlasti kao i aktivnog učesća osiguranika u nemirima ili bunama bilo koje vrste.
- Kao posljedica prirodne katastrofe i elementarne nepogode i epidemija.
- Kao posljedica jonizirajućeg zračenja ili kontaminacije radioaktivnošću iz drugog radioaktivnog otpada nastalog sagorijevanjem nuklearnog goriva, odnosno radioaktivnih, otrovnih, eksplozivnih, ili drugih opasnih svojstava eksplozivnog nuklearnog sklopa ili nekih njegovih komponenti.
- Kao štete neimovinske prirode.
- Kao trošak koji bi bio plaćen i da se osigurani slučaj nije dogodio – troškovi ishrane u restoranu, troškovi koji su nastali usljed prekoračenja težine prtljaga u toku repatrijacije redovnom avionskom linijom, troškove carine.
- Isključena je obaveza osiguravača, odnosno asistentske kompanije u slučaju da je osiguranik zaključio drugu polisu koja pokriva isti osigurani slučaj, osim za naknade koje nijesu pokrivenne drugom polisom.
- Isključena je obaveza osiguravača kada je naknada za osigurani slučaj predmet isplate na neki drugi način (bilaternalni sporazum, osiguranje autoodgovornosti)
- Za vrijeme putovanja koje se rezerviše ili preduzme nasuprot ljebarskom savjetu,
- Za vrijeme realizacije posebno organizovanog putovanja radi liječenja.

Ugovarač osiguranja je u obavezi da prilikom sklapanja ugovora o osiguranju prijavi svrhu putovanja, a obavezno da plati uvećanu premiju u sljedećim slučajevima:

- Obavljanje profesionalnih aktivnosti i poslova u inostranstvu koje organizuje ili plaća inostrani poslodavac, u kom slučaju osiguravač ovaj boravak smatra privremenim radom u inostranstvu. Administrativni poslovi (kancelarijski poslovi) ne smatraju se privremenim radom u ovom smislu i za njih ugovarač nije u obavezi da doplati premiju.
- Profesionalno upravljanje avionom, vozovima, brodovima, kamionima, autobusima i drugim vozilima na motorni pogon.
- Profesionalno ili poluprofesionalno učestvovanje na sportskim takmičenjima i treninzima uz isključenje opasnih sportova u skladu sa stavom 1. tačka 4. ovog člana. Pod profesionalnim i poluprofesionalnim sportistima se podrazumijevaju sva lica koja su članovi klubova, organizacija koje su osnovane u skladu sa zakonom Republike Crne Gore.

Ukoliko se dogodi nesrećni slučaj prilikom obavljanja gore pomenutih aktivnosti, a nije plaćena dodatna premija, obaveza Osiguravača odnosno Centra za pomoć, je isključena.

#### **Posebna isključenja i ograničenja vezana za zdravstveno osiguranje i asistenciju**

##### **Član 18.**

Isključena je obaveza osiguravača, odnosno asistentske kompanije koja obezbjeđuje usluge zdravstvene asistencije kada troškovi nastanu kao posljedica:

- bolesti ili povrede bilo koje vrste koje ne zahtijevaju prekid osiguranikovog putovanja ili boravka, ili liječenje/operativni zahvat ili medicinski tretman može da se odloži do njegovog planiranog povratka u zemlju prebivališta.
- Liječenje svih malignih bolesti, side, veneričnih bolesti, multiple skleroze, svih vrsta hepatitisa, reumatskih bolesti kao i troškova liječenja zadnjih stadijuma svih hroničnih bolesti
- Samovoljnog prekida trudnoće
- Nesreće prouzrokovane bolešću, kao što su epilepsija ili malarija,
- Odstranjivanje ili transplatacija organa, tkiva ili ćelija i sl.
- Medicinskih ispitivanja i liječenja rutinskih/kontrolnih pregleda, metoda medicinske dijagnostike, medicinskih istraživanja ili tretmana koji nijesu u vezi sa nastankom osiguranog slučaja, kao i vakcinisanja, primjene sredstava za kontracepciju, i lijekova bilo koje vrste.
- Eksperimentalnih medicinskih metoda ili metoda koje se koriste u svrhu istraživanja, a koje ne priznaje socijalna zaštita, kao i estetsko – korektivno liječenje i operacija,
- Termalnog liječenja, odnosno troškovi preventivnih lijekova, oporavka u banjama i zdravstvenim centrima, sanatorijumima, centrima za opo-

ravak ili u drugim sličnim institucijama, fizioterapija i akupunktura, kao i troškovi psihijatriskog liječenja, liječenja mentalnih oboljenja i njihovih posljedica.

- Nabavke, popravke i korišćenja naočara, kontaktnih sočiva, kao i protetičkih sprava bilo koje vrste.
- Stomatološki tretman koji ne zahtijeva hitnu intervenciju, definitivno zubno liječenje, ortopedije vilice (osim u slučaju nezgode), ortodonije, paradentalnog liječenja, odstranjivanja kamenca, liječenja korijena zuba, zubne krune, izrada zubne proteze i mostova, reparacije ili popravke.
- Liječenje osiguranika od strane njegovog bračnog druga, roditelja ili djeteta.
- Vakcinacija
- Boravka u bolnici od dana kad bi asistentska kompanija bila u stanju i od kada bi imala pravo da izvrši repatrijaciju osiguranika.
- Smještaj u jednokrevetnu ili privatnu sobu u bolnici, osim ukoliko asistentska kompanija ili osiguravač smatraju da je to neophodno.
- Samovoljno organizovanje repatrijacije, bez prethodno dobijenog odobrenja od strane osiguravača, odnosno asistentske kompanije.
- Osiguranikovog odbijanja pridržavanja instrukcija koje dobije od asistentske kompanije/osiguravača, ili odbijanje datuma, vrste i načina repatrijacije koju odredi asistentska kompanija nakon konsultacija sa ljevakom/medicinskom ustanovom koja liječi osiguranika u inostranstvu.
- Osiguravač ne pokriva ni dodatne troškove koji nastanu u vezi prevoza osiguranika unutar zemlje prebivališta, već ti troškovi padaju na teret osiguranika.
- Isključena je obaveza osiguravača za osigurani slučaj koji je nastao prije početka osiguravajućeg pokrivača.
- Opekotine od sunca za lica starija od 15 godina

U slučaju hroničnih bolesti, urođenih mana i posljedica ovih bolesti koje su postojale ili za koje se znalo za vrijeme sklapanja i/ili početka osiguranja, čak i ako nijesu bile liječene ili za bolesti koje su bolnički liječene u posljednjih šest mjeseci prije početka osiguranja, uključujući i njihove posljedice, kao i za trudnoću i porođaj, isključena je obaveza Osiguravača odnosno asistentske kompanije, osim ukoliko pružanje medicinske asistencije podrazumijeva nepredviđene hitne mjere kako bi se spasio Osiguranikov život ili život djeteta, odnosno ublažila akutna bol. Odredbe navedenog stava primjenjuju se i na posljedice nesrećnog slučaja.

#### **Isključenja za osiguravajuće pokriće za gubitak ili krađu prtljaga ili kašnjenje leta**

##### **Član 19.**

Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu iz osiguranja u sljedećim slučajevima:

- za štetu ili oštećenje stvari prtljaga nastalu:
  - od moljaca, gamadi, usljed habanja, usljed naglih promjena atmosferskih ili klimatskih uslova ili postepenog kvarenja / pada kvaliteta;
  - usljed mehaničkog ili električnog kvara;
  - usljed čišćenja, popravke, obnavljanja
- naknadu koja je viša od razumne srazmjere ukupne vrijednosti kompleta/seta i vrijednosti izgubljenog ili oštećenog predmeta koji je dio tog kompleta/seta;
- za štetu koja nije prijavljena ni policiji, ni avio kompaniji, niti je dobijena pismena potvrda o podnijetoj prijavi/izveštaju u konkretnim slučajevima;
- za štetu usljed zaplijene od strane carine ili drugog organa vlasti;
- u slučaju gubitka ili štete na kontaktnim, rožnjačnim ili mikro-rožnjačnim sočivima;
- u slučaju gubitka ličnih stvari koje su pozajmljene, iznajmljene ili rentirane od strane osiguranika;
- devalvacija valute ili manjkovi usljed grešaka ili propusta tokom novčanih transakcija;
- plaćanje u prvih 4 sata kašnjenja leta;
- u slučaju kašnjenja zato što osiguranik nije obezbijedio neophodnu dokumentaciju za realizaciju puta;
- u slučaju kašnjenja zato što osiguranik nije predvidio razumno vrijeme za stizanje do mjesta odlaska shodno uslovima putovanja poznatim u to vrijeme;
- u slučaju kašnjenja ili otkazivanja leta koje je u vezi sa mjerama državnih organa ili po nalogu istih;
- u slučaju nemogućnosti izvršenja ugovornih obaveza prevoznika

usljed više sile. Pod pojmom «viša sila», u smislu ovih Uslova, podrazumijeva se svaki događaj koji prevoznik nije mogao, čak ni uz dužnu pažnju, da predvidi ili spriječi. U te događaje mogu spadati rat ili prijetnja ratom, bunt, građanski nemiri, aktualna ili najavljena teroristička aktivnost, prirodna ili nuklearna nesreća, loši vremenski uslovi, požar ili slični događaji izvan kontrole prevoznika.

#### **Prijava osiguranog slučaja.**

##### **Član 20.**

U slučaju potrebe za asistencijom, čim se dogodi osigurani slučaj ili postoji mogućnost dešavanja, osiguranik je u obavezi da izvrši prijavu osiguranog slučaja.

Pod prijavom osiguranog slučaja u smislu ovih Uslova podrazumijeva se da osiguranik izvrši sljedeće radnje:

- odmah pozove Centar za pomoć na telefon koji se nalazi na polisi osiguranja ili nekom drugom dokumentu,
- izvrši identifikaciju davanjem osnovnih podataka o sebi (ime i prezime, broj pasoša, broj polise i sl.),
- dostavi broj telefona i adresu u inostranstvu na koju može biti kontaktiran,
- kratko opiše vrstu i način nastanka osiguranog slučaja.

Ako nije moguće hitno telefonirati prije konsultovanja ljekara ili odlaska u bolnicu, osiguranik treba da pokaže ljekaru ili osoblju bolnice polisu osiguranja, koji po pravilu vrše prijavu osiguranog slučaja pozivanjem Centra za pomoć.

U svakom slučaju, kada je zbog iznenadne bolesti ili nesrećnog slučaja neophodno bolničko liječenje (hospitalizacija), potrebno je izvršiti prijavu u roku od 48 sati od nastanka osiguranog slučaja, a najkasnije do momenta napuštanja zdravstvene ustanove u kojoj je liječen i asistentskoj kompaniji dati informacije o nazivu i adresi bolnice, imenu ljekara koji ga liječi i odgovarajuće brojeve telefona asistentskoj kompaniji. Prijava izvršena najbrže moguće upućena od strane bliske osobe, policije, sudskog organa, bolničke ustanove ili bilo koga ko mu je pritekao u pomoć, važi kao da je osiguranik lično izvršio prijavu.

#### **Obaveze osiguranika nakon prijave osiguranog slučaja**

##### **Član 21.**

Nakon prijave osiguranog slučaja, Centar za pomoć daje saglasnost i dalje instrukcije kako bi se sproveo potreban postupak liječenja ili obezbijedile usluge asistencije.

Osiguranik je u obavezi da odobri slobodan pristup Centru za pomoć ili njenom predstavniku u zdravstvenu dokumentaciju i konsultacijama sa ovlašćenim ljekarom koji liječi osiguranika, ili obavljanju dodatnih zdravstvenih pregleda, kako bi oni bili u mogućnosti da ocijene zdravstveno stanje osiguranika.

Osiguranik mora učiniti sve da smanji sve troškove i svede ih na stvarno potrebne i nužne.

Osiguranik mora prijaviti osiguravaču ili asistentskoj kompaniji postojanje druge polise osiguranja koja pokriva isti rizik.

Ukoliko će se izvršiti repatrijacija od strane asistentske kompanije, osiguranik je u obavezi da, na zahtjev, stavi neiskorišćene putne karte na raspolaganje Centru za pomoć.

U slučaju medicinskog transporta ili repatrijacije osiguranik je u obavezi da prihvati datum i način transporta koji odredi Centar za pomoć i ovlašćeni ljekar. Medicinski transport za prvu pomoć vazdušnim putem (avionom ili helikopterom) može se obaviti samo kada je to neophodno i medicinski opravdano.

Centar za pomoć, odnosno Osiguravač, ima pravo da zahtijeva od osiguranika da ga obavijesti o svim činjenicama i preda sva dokumenta koja asistentska kompanija ili Osiguravač smatra da su bitna radi provjere vjerodostojnosti prijave osiguranog slučaja i radi ispunjenja svojih obaveza prema osiguraniku, uključujući i dokaz o stvarnom početku putovanja u inostranstvo.

Na zahtjev, osiguranik mora dati asistentskoj kompaniji ili osiguravaču ovlašćenje kako bi sakupio sve važne činjenice od trećih lica (ljekara, apotekara, farmaceuta ili drugih medicinskih predstavnika ili medicinskih ustanova bilo koje vrste, prevoznika osiguranika, zdravstvenih ili penzionih ustanova). Prihvatanjem ovih uslova, osiguranik oslobađa ljekare i medicinsko osoblje koje ga je pregledalo prije i poslije nastanka osiguranog slučaja profesionalne obaveze čuvanja tajne. Potpisom na polisi osiguranja osiguranik pri-

staje da bolnica ili zdravstvena ustanova koja mu pruža njegu saopšti sve neophodne informacije vezane za njegovo zdravstveno stanje ili liječenje. Odbijanje davanja ovog odobrenja povlači gubitak prava osiguranika po osnovu ovog osiguranja.

Osiguravač, odnosno asistentska kompanija, oslobođena je bilo kakve obaveze isplate naknade, ukoliko se bilo koji od gore navedenih stavova, ovog člana ne poštuje.

Osiguravač, odnosno, Centar za pomoć ima pravo da odbije asistenciju, odnosno, isplatu naknade u slučaju da:

- osiguranik ne ispunio svoje obaveze iz ugovora,
- ne ispoštuje instrukcije koje dobije od asistentske kompanije,
- osiguranikova izjava koja predstavlja osnovu za zaključenje polise ili koja nastane u procesu prijave štete, bude lažna,
- u slučaju davanja neistinitog iskaza, ili prikrivanja činjenica u cilju namjerne prevare i sl.

Ukoliko su troškovi proistekli nastankom osiguranog slučaja manji od navedenih maksimalnih limita predviđenih polisom osiguranja, osiguranik nema pravo na isplatu razlike.

#### **Direktna naknada troškova ljekaru ili zdravstvenoj ustanovi**

##### **Član 22.**

Po pravilu, troškovi nastali prilikom liječenja osiguranika nadoknađuju se direktno ljekaru ili zdravstvenoj ustanovi i to od strane asistentske kompanije.

Da bi se ostvarilo pravo na direktnu nadoknadu troškova ljekaru ili zdravstvenoj ustanovi a koji nastanu prilikom liječenja osiguranika, potrebno je pored prijavljivanja osiguranog slučaja, da ljekar ili zdravstvena ustanova gdje se osiguranik liječi dostavi:

- kopiju polise osiguranja, medicinski izvještaj koji sadrži dijagnozu i detaljan opis tretmana, zdravstveni karton pacijenta i dnevna opažanja ljekara koji liječi osiguranika kao i vrstu prepisane terapije – lijeka, originalne račune – potvrde.

Računi, potvrde, izvještaji, moraju obavezno glasiti na ime i prezime osiguranika, sa naglašenim datumima obavljenih tretmana, moraju biti ovjereni pečatom i potpisom ovlašćenog ljekara ili farmaceuta.

U slučaju da se Osiguranik nije javio Centru za pomoć ili nije ispoštovao njihov izbor ljekara ili zdravstvene ustanove Osiguravač će naknaditi troškove zdravstvenoj ustanovi, u visini troškova koji bi nastali da se Osiguranik pridržavao načina prijave osiguranog slučaja definisanim u Članu 20 i Članu 21, dok će razliku između isplaćenih troškova zdravstvenoj ustanovi i visine troškova po računima, Osiguranik sam snositi.

#### **Naknada troškova osiguranika nakon povratka u zemlju prebivališta**

##### **Član 23.**

U slučaju da se Osiguranik nije javio Centru za pomoć ili nije ispoštovao njihov izbor ljekara ili zdravstvene ustanove Osiguravač će naknaditi troškove Osiguraniku nakon povratka u zemlju prebivališta, u visini troškova koji bi nastali da se Osiguranik pridržavao načina prijave osiguranog slučaja definisanim u Članu 20 i Članu 21.

Iznose nastalih troškova do 150 Eur Osiguranik može sam platiti uz prethodnu prijavu osiguranog slučaja Centru za pomoć i poštovanjem izbora ljekara ili zdravstvene ustanove od strane Centra za pomoć, Osiguravač će iste nadoknaditi Osiguraniku po povratku u zemlju prebivališta.

U slučajevima kada Osiguranik sam plati troškove sa prethodnom prijavom osiguranog slučaja i poštovanjem izbora ljekara ili zdravstvene ustanove od strane Centra za pomoć iste će nadoknaditi po povratku u zemlju prebivališta.

#### **Otkaz i raskid ugovora o osiguranju**

##### **Član 24.**

Ugovor o osiguranju (za pokriće zdravstvenog osiguranja) se može raskinuti prije početka osiguravajućeg pokrića, a najkasnije 60 dana od datuma izdavanja polise i ako je osiguravajuće pokriće započelo.

Ugovor o osiguranju se može raskinuti u sljedećim slučajevima:

- Ukoliko Osiguraniku bude odbijen zahtjev za izdavanje vize od strane diplomatsko konzularnog predstavništva. Prilikom dostavljanja zahtjeva za raskid ugovora, Osiguranik je u obavezi da dostavi potvrdu o odbijanju izdavanja putne vize, oba primjerka polise i putnu ispravu na uvid.
- Ukoliko prije odlaska na put Osiguranik premine, a zainteresovano lice

Osiguravaču dostavi dokaz o njegovoj smrti.

- Ukoliko Osiguraniku bude otkazano putovanje iz sljedećih opravdanih razloga:
  - otkaz putovanja od strane turističke agencije. Kao dokaz, prilikom raskida ugovora o osiguranju, osiguranik je dužan da dostavi ovjerenu potvrdu turističke agencije o otkazu planiranog putovanja.
  - smrt člana porodice osiguranika, pri čemu je osiguranik u obavezi da dostavi Izvod iz matične knjige umrlih i dokaz o srodstvu.
  - odazivanje pozivu državnih organa, pri čemu se kao dokaz dostavlja original poziva.
  - usljed gubitka putne isprave. Kao dokaz, osiguranik je dužan dostaviti kopiju prijave gubitka pasoša nadležnim organima.
  - zbog bolesti, bolničkog liječenja ili nesrećnog slučaja osiguranika, odnosno članova njegove uže porodice. Pod članom uže porodice smatraju se: supružnik, djeca, roditelji ili staratelji, braća i sestre, odnosno druga lica koja žive u zajedničkom domaćinstvu sa osiguranikom.
  - Bolest ili nesrećni slučaj osiguranika usljed koga je zdravstveno stanje istog narušeno, mora biti takvog intenziteta da izaziva fizičku nemoć da osiguranik realizuje putovanje i mora biti zabranjeno od strane ljekara. Osiguranik je u obavezi da dostavi kompletnu medicinsku dokumentaciju (izvještaje ljekara u kojima je naglašena zabrana odlaska na put, laboratorijske analize)

U slučajevima raskida Ugovora o osiguranju iz prethodnog stava, Osiguravač je u obavezi da izvrši povraćaj premije u punom iznosu, uz uslov da je osiguranik dostavio oba primjerka polise i svu neophodnu dokumentaciju, navedenu u prethodnom stavu ovog člana.

U slučajevima ugovaranja grupne polise i nerealizovanja putovanja jednog ili više članova grupe, a iz razloga definisanih prethodnim stavom ovog člana, Osiguravač je dužan da prethodnu polisnu osiguranja stornira i izda novu polisnu sa obračunom premije za stvarni broj putnika, uz obavezu povrata dijela premije za osiguranike koji nijesu u mogućnosti da realizuju putovanje, samo u slučaju da osiguravajuće pokriće nije počelo da teče.

Ukoliko Osiguranik nije u mogućnosti da dostavi oba primjerka polise jer nije u mogućnosti da pribavi zadržan primjerak polise u ambasadi, dužan je da priloži pisanu izjavu koju će popuniti na formularu Osiguravača. U svakom slučaju, Osiguranik je dužan dostaviti Osiguravaču na uvid putnu ispravu, radi uvjeravanja da osiguraniku nije izdata viza, odnosno dokaz da put nije moguće realizovati.

U suprotnom, Osiguravač nema obavezu povrata premije.

U slučaju da je od strane konzulata države u koju osiguranik putuje izdata viza sa rokom trajanja kraćim od perioda na koji je izdata polisna osiguranja, ugovarač osiguranja ima pravo da zahtijeva djelimični raskid ugovora. Po izvršenom raskidu, Osiguravač će izdati novu polisnu osiguranja sa rokom trajanja usaglašenim sa odobrenim trajanjem vize za put u inostranstvo.

U slučaju djelimičnog raskida ugovora o osiguranju, ugovarač ima pravo na povrat više uplaćene premije osiguranja koja čini razliku između premije koja je plaćena i premije koja odgovara premiji po novoizdatoj polisni osiguranja.

U slučaju izdavanja vize za boravak u inostranstvu sa rokom dužim od roka važenja polise osiguranja, Osiguravač će, po zahtjevu ugovarača osiguranja, izvršiti raskid prethodno izdate polise i izdati novu polisnu čije je trajanje usaglašeno sa rokom važenja vize. U ovom slučaju, Osiguravač ima pravo na naplatu dodatne premije koja čini razliku između premije koja je definisana novoizdatom polisom osiguranja i premije naplaćene po prethodnoj polisni osiguranja.

Djelimični raskid ugovora iz stava 4. i 5. ovog člana, moguć je samo pod uslovom da period osiguranja, definisan ugovorom, nije započeo.

#### **Zastarjelost**

##### **Član 25.**

Potraživanja iz ugovora o osiguranju zaključenog u skladu sa ovim Uslovima, zastarijevaju u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

#### **Način obavještanja**

##### **Član 26.**

Sva obavještenja i prijave koje su ugovorne strane dužne da učine u smislu odredaba ovih Uslova, obavezno se moraju potvrditi pismeno ako su učinjene usmeno, telefonom, telegramom ili na neki drugi sličan način.

Kao dan prijema obavještenja, odnosno prijave, smatra se dan kada su obavještenje odnosno prijava primljeni. Ukoliko se obavještenje, odnosno prija-

va šalje poštom preporučeno, kao dan prijema smatra se dan predaje pošti. Sporazumi koje se odnose na sadržinu ugovora, punovažni su samo ako su zaključeni u pismenom obliku.

#### **Promjena uslova osiguranja**

##### **Član 27.**

Osiguravač može da izmijeni ove Uslove osiguranja, na način i po postupku na koji su i donijeti, uz prethodno pribavljanje mišljenja ovlašćenog aktuara i obavještanje Agencije za nadzor osiguranja Crne Gore o tome.

Osiguravač je u obavezi da o promjeni Uslova, obavijesti ugovarača osiguranja u skladu sa Zakonom.

Osiguravač je u obavezi da Ugovaraču osiguranja, koji nije i Osiguranik, obezbijedi uslove osiguranja, odnosno obavještenje o pravima koja Osiguranik ima po osnovu ugovora o osiguranju, na način i u formi koju opredijeli Ugovarač u cilju izvršenja obaveze informisanja Osiguranika.

Ugovarač osiguranja koji nije i Osiguranik je u obavezi da osiguranika u potpunosti upozna sa uslovima osiguranja, odnosno da ga obavijesti o pravima na naknadu koja proističu iz tog osiguranja, i to:

1. Obezbjediavanjem uslova osiguranja pismeno, odnosno putem elektronske pošte ili na drugi adekvatan način pogodniji klijentu, odnosno
2. Obezbjediavanjem obavještenja o svim pravima koja iz osiguranja proističu pismeno, odnosno putem elektronske pošte ili na drugi adekvatan način pogodniji klijentu.

##### **Član 28.**

U smislu ovih Uslova, Osiguravač organizuje pružanje zdravstvene i druge pomoći na putu osiguraniku uz asistenciju kompanije za pružanje pomoći koji ima organizovan centar za pružanje potrebne 24-časovne pomoći (Centar za pomoć).

Osiguravač je dužan da u momentu zaključenja ugovora o osiguranju obavijesti osiguranika o tačnom nazivu i broju telefona ugovornog partnera – Centra za pomoć.

U slučaju zasnivanja ugovornog odnosa o pružanju zdravstvenih i drugih usluga pomoći na putu sa drugom asistentskom kompanijom, Osiguravač je u obavezi da, u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 30 dana, o promjenama svih relevantnih podataka iz stava 2. ovog člana, obavijesti Osiguranika pismenim putem.

Osiguravač odgovara za izbor asistentske kompanije, ali ne odgovara za kvalitet usluge zdravstvene ili druge ustanove koju je izabrao ugovorni partner.

Odgovornost za kvalitet pruženih usluga u pružanju pomoći osiguraniku je na Centru za pomoć.

#### **Primjena zakonskih propisa**

##### **Član 29.**

Na pitanja koja nisu regulisana ovim Uslovima, primjenjuju se odgovarajuće odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

#### **Nadležnost u slučaju spora**

##### **Član 30.**

U slučaju spora između ugovarača osiguranja - osiguranika i Osiguravača nadležan je sud u mjestu Osiguravača.

### **III ZAVRŠNE ODREDBE**

##### **Član 31.**

Ovi Uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a počinju da se primjenjuju od 3.11.2016. godine. Početkom primjene ovih Uslova prestaju da se primjenjuju Uslovi za zdravstveno osiguranje lica za vrijeme boravka u inostranstvu sa uključenom asistencijom od 25. 01. 2012. godine.



N°	OSIGURAVAJUĆE POKRIĆE	PAKETI		
		STANDARD	KOMFORT	EKSKLUZIV
1	INFORMACIJE I SAVJETI KAO I UPUĆIVANJE NA LJEKARA	DA	DA	DA
2	TROŠKOVI LIJEČENJA	DA	DA	DA
3	LJEKOVI PREPISANI OD STRANE ZVANIČNOG LJEKARA	DA	DA	DA
4	MEDICINSKA I ORTOPEDSKA OPREMA PREPISANA OD LJEKARA	DA	DA	DA
5	RENTGEN I ULTRAZVUČNA DIJAGNOSTIKA	DA	DA	DA
6	HOSPITALIZACIJA	DA	DA	DA
7	OPERACIJE I TROŠKOVI U VEZI SA OPERACIJOM KAO I POSTOPERATIVNI TRETMAN	DA	DA	DA
8	TROŠKOVI LIJEČENJA AKUTNE ZUBUBOLJE	150 eur	300 eur	300 eur
9	PREVOZ PACIJENTA BOLNIČKIM KOLIMA/TAKSIJEM DO NAJBLIŽE BOLNICE	DA	DA	DA
10	POVRATAK PACIJENTA U DOMOVINU	2.000 eur	7.000 eur	10.000 eur
11	REPARTICIJA, TRANSPORT U ZEMLJU PREBIVALIŠTA NAKON ZAVRŠENOG LIJEČENJA	do 750 eur	do 1.000 eur	do 1.500 eur
12	EVAKUACIJA	DA	DA	DA
13	POVRATAK POSMRJNIH OSTATAKA U DOMOVINU	2.000 eur	5.000 eur	10.000 eur
14	POVRATAK DJECE KOJA SU OSTALA BEZ NADZORA, SA ILI BEZ PRATIOCA	NE	NE	avionska karta
15	POSJETA BOLESNOM MALOLJETNOM DJETETU	NE	NE	60 eur po danu
16	INFORMISANJE I IZVEŠTAVANJE OZDRAVSTVENOM STANJU PACIJENTA	DA	DA	DA
17	URGENTNA ISPORUKA LJEKOVA	NE	do 100 eur	do 200 eur
18	POSJETA BLISKE OSOBE	NE	NE	60 eur po danu
19	INFORMACIJE KOJE PRETHODE PUTOVANJU	DA - 1 poziv	DA - 1 poziv	DA - 1 poziv
20	OTKAZIVANJE LETA ILI PROPUŠTANJE VEZANOG LETA ZBOG KAŠNJENJA PRVOG LETA	NE	NE	do 150 eur
21	PRONALAZENJE PRTLJAGA I PREUSMJERAVANJE	NE	NE	DA
22	GUBITAK ILI KRAĐA PRTLJAGA (limit po osobi)	NE	do 100 eur	do 200 eur
23	URGENTNO SLANJE PORUKA	NE	DA	DA
24	PREVODILAČKE USLUGE	NE	DA	DA
25	ADMINISTRATIVNA POMOĆ ZBOG GUBITKA ILI KRAĐE PUTNIH ISPRAVA	NE	NE	DA
26	PRONALAZENJE ADVOKATA NA RAČUN OSIGURANIKA	NE	NE	DA